

D X 課題発見アンケート調査 結果報告

令和5年4月28日

スマートシティ・マイナンバーカードプロジェクトチーム



スマートシティ・マイナンバーカードPTでは、市役所内の業務効率化や業務デジタル化によって解決できる課題・解決策を募集するため、「DX課題発見アンケート～更なる業務改善を目指して～」を実施した。

(調査の概要)

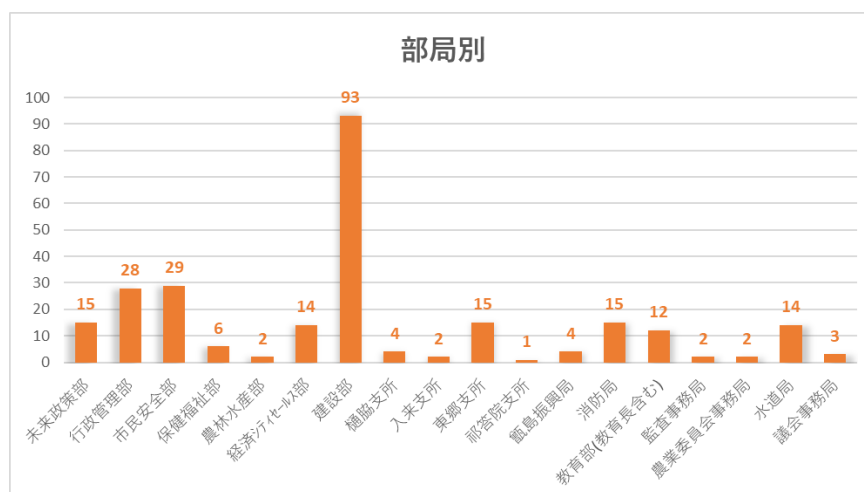
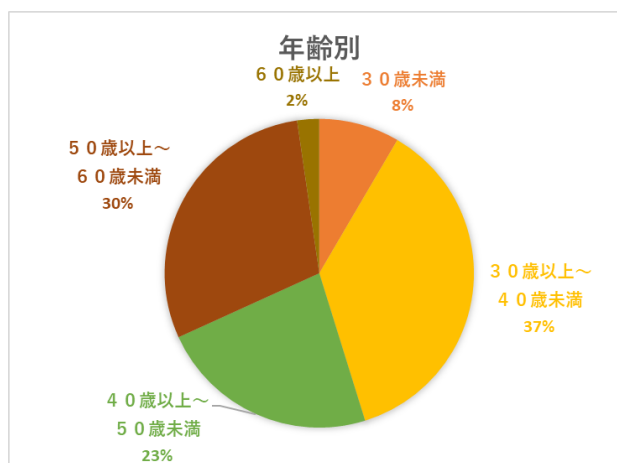
対象：薩摩川内市全職員

期間：令和4年10月31日～11月21日

調査方法：鹿児島県電子申請共同運営システムを利用

調査の結果、全261件の提案があった。

提案を年齢別に見ると、30歳から40歳未満の職員からの提案が約4割を占めており、部局別では、建設部からの提案が最も多く、全体の約4割を占めていた。



本報告書は、本PTにおいて、調査結果を大きく8つに分類した上で、それぞれの状況を分析し、優先的に取り組むべき課題について改善方策の提案を行うものである。

目次

1. 住民サービスの利便性向上（38 提案）	3
2. 行政事務のデジタル化（23 提案）	7
3. 内部事務の簡素化・効率化（26 提案）	11
4. 文書管理・ペーパーレス化（66 提案）	14
5. 財務・総務事務の効率化（27 提案）	18
6. 庁内資源の有効活用（32 提案）	20
7. IT環境の向上（32 提案）	23
8. その他（17 提案）	27
（参考1）分類別データ	29
（参考2）提案が最も多かった建設部の詳細データ	33

（本報告書の留意点）

- ・今回、各分類の「PTの見解」の中で各担当課に提案している内容については、今後、本PTにおいて、その検討の状況をフォローアップしていくこととする。
- ・庁内から提案があった項目は多岐にわたり、優先的に取り組むべき事項として「PTの見解」で取り上げた項目はその一部にすぎないが、それ以外の項目についても、今後の状況に応じて、本PTにおいて引き続き検討することとする。
- ・各提案に記載されている「担当課」は、PTとして考える担当課を記載しているものであり、当該課と調整済みのものではない。
- ・また、「担当課」に複数の課が記載されている場合の記載順については、提案との関係がより深いと考えられる順に記載している。

1. 住民サービスの利便性向上（38 提案）

（1）総論・分析

住民からの各種申請・要望の受付事務をはじめとした住民サービスについて、事務の電子化・効率化を図ることで、住民の利便性向上と職員の業務負担軽減の両立を求める提案が 38 件あった。

P T 内の議論では、特に、各種申請をオンライン化することで申請内容の処理の効率化を求める提案や、住民からの要望情報をデジタル技術の活用によって効率的に管理することを求める提案に優先的に取り組むべきではないかという意見があった。

また、窓口対応については、アンケート調査と並行して、P T において、窓口利用体験調査を実施したところであり、調査結果を踏まえた改善策についても別途議論を行ってきた。（詳細については「窓口利用体験調査結果報告」を参照）

（2）主な提案

- 申請受付事務（10 提案）
 - ・産後ケア券は窓口での申請により金券を交付している。申請から発行までオンラインで完結出来ないか。
 - ・愛護運動実績報告書や犬の死亡届は紙ベースであり記入内容の誤りが多い。オンラインで報告できるアプリを導入することで来庁の手間や入力誤りを削減出来ないか。
 - ・各種補助金の申請（通学定期券購入補助金など）はオンラインで申請出来るようにアプリを導入できないか。
 - ・要介護認定の進捗状況については、本人や担当ケアマネが職員に問合せ、職員がシステムで照会し回答している。他市町村の様に進捗確認システムを導入すれば個人が確認出来るようになり、円滑な情報共有体制を構築できるのではないか。
 - ・検診の申込みは現在、市役所に申込書を送付し予約日時に変更があれば、随時電話で受け付けている。予約アプリを導入することにより、市民の申込書の送付や職員の内部事務（申込書情報のシステム入力等）の手間を省略することが出来るのではないか。

- 証明書発行（6 提案）
 - ・各種証明発行申請（軽自動車税納税証明書など）をコンビニや LINE 等のオンラインで請求・決済出来るようにしたらどうか。来庁する手間や（郵送請求の場合）小為替を購入する手間を省けるのではないか。
 - ・建物登記で使用する底地番証明の発行にあたり、申請書提出から資料作成、課内

決裁を経て証明発行出来るまでに3～5日要する。オンラインで申請から証明発行まで出来れば、来庁の手間を削減出来るのではないか。

○ 窓口対応（7提案）

- ・住民票、印鑑、戸籍謄本等の請求時に申請書を書くのが手間であるため、書かない窓口（申請書作成支援）を導入してはどうか。
- ・死亡後のおくやみ窓口において、それぞれの書類に住所・氏名などを記入していただくのは面倒なので、事前にヒアリングし既に住所・氏名等が差込みされた書類に署名のみ受領するなどしてはどうか。
- ・時間帯によって窓口が大変混雑することがあるため、発券機を設置して交通整理を行いたい。

○ 要望・苦情対応（12提案）

- ・市道・橋梁等に関する要望や苦情が年間約1,400件あり、過去の対応状況の管理、詳細な位置の把握や引継ぎに時間を要している。要望や苦情を写真や位置情報を付加して管理出来るアプリを導入し管理の簡略化ができないか。また、市民がアプリ上で要望を出せるように出来ないか。
- ・各課で管理している発禁処理台帳（市民アンケート等の通知を拒否している方の台帳）の管理について、共通した台帳管理を行い、個々の管理の手間を省くことが出来ないか。

○ 収納事務（3提案）

- ・市税などの納付時に現金領収帳に記入する必要があり、印鑑も複数箇所押印する必要があり。手書きの現金領収帳を廃止しシステムで領収書や入金伝票を発行する事は出来ないか。
- ・市税や使用料等の納付をいつでも、どこでもキャッシュレスで納付出来ないか。

(3) PTの見解（優先的に取り組むべき事項）

① 窓口DX

本項目に関する提案は「窓口利用体験調査結果報告」のとおり。

② 各種申請手続きのオンライン化

市への各種申請手続きをオンライン化することで、

- ・申請者側にとっては、原則24時間申請が可能となり、来庁や郵送の手間がなくなり、書き損じなどの修正も容易になる
- ・市役所側にとっては、申請データの管理が容易になる、窓口対応が不要になる

といったメリットが考えられ、各種申請手続についてオンライン化を進める必要があるのではないか。

なお、必要に応じて、対面とオンラインの両方を選択肢として残すことも考えられるが、運用時の事務の煩雑さ等を考慮して、オンラインでの申請者数が増えるような運用上の工夫や誘導が必要ではないか。

(提案)

○ 申請手続きのオンライン化について提案があった以下の事務については、鹿児島県電子申請共同運営システムの活用など、より住民の利便性向上と事務の効率化に資する申請方法を検討してはどうか。

- ・産後ケア応援券
- ・愛護運動実績報告書
- ・犬の死亡届
- ・申込が必要な各種検診

【担当課：市民健康課、環境課、道路河川課】

○ 申請方法の検討に当たっては、スマートシティ・マイナンバーカードPTにおいて必要なサポートを行う。

また、これらの申請方法の見直しの実績を踏まえて、希望のあった他の申請業務についても必要なサポートを行う。

【担当課：スマートシティ・マイナンバーカードPT】

③ 市民からの要望等の管理のデジタル化

職員には、日頃から様々な形で市民からの要望や苦情の声が届けられており、これらの声に適切に対応することも市役所の重要な業務の一つである。特に、市道・橋梁については、所管部局に対して年間約1,400件の要望等が来ているとのことであり、職員は、過去の対応状況の管理、詳細な位置の把握や引継ぎに多くの労力を費やしている現状がある。

これらの要望等への対応業務を適切かつ効率的に行うためのデジタルツールの導入が必要ではないか。

(提案)

○ 道路河川課において令和5年度当初予算事業として導入する「道路損傷通報アプリ」を活用することで、まずは市道に関する要望データ（位置情報や現地写真を含む）を統一的に管理する仕組みを構築し、効率化を図ってはどうか。

その際、電話その他の方法によって行われる要望についても、可能な限り、同アプリを活用して要望を行っていただけるように案内するとともに、住民への広報や周知を工夫して行うこととしてはどうか。

【担当課：道路河川課、スマートデジタル戦略室】

- 以上の活用状況を踏まえながら、その他の要望の管理における同アプリの活用や、同アプリ以外のより効率的な管理方法について検討する。

【担当課：スマートデジタル戦略室】

④ 公金収納のキャッシュレス化

現在、市税や各種使用料の支払いについては、納付書によるコンビニ納付等が可能であるが、スマートフォン決済アプリを活用し、時間や場所にとらわれることなく納付することが可能になれば、納税者や公共施設等の利用者の利便性向上が図られるのではないかと考えられる。

(提案)

- 現在納付書で納付している市税や各種使用料について、納付書に印字されているバーコードをスマートフォン決済アプリで読み取り、スマートフォン決済アプリによる納付が可能となるように措置する。(令和5年4月1日から運用開始済み)

【担当課：スマートデジタル戦略室】

2. 行政事務のデジタル化（23 提案）

（1）総論・分析

各部局において実施する様々な行政事務について、デジタル化を図ることで事務の効率化や高度化を図ることを求める提案が 23 件あった。

P T 内の議論では、特に、災害後の被災報告事務についてのデジタル化を求める提案や、アンケート事務の効率化を求める提案に優先的に取り組むべきではないかという意見があった。

（2）主な提案

- 災害対応（5 提案）
 - ・ 詰所要員がチャット形式で被災報告及びマップ上に被災写真や内容が記録できるシステムを構築することで、一元管理が可能になるのではないかと。
 - ・ 災害発生歴を GIS 上に記録し、観測局の各種データと連携し、雨量等が過去災害発生値に達した場合はアラートがでるようなシステムを構築してはどうか。
 - ・ 河川管理施設やアンダーパスにカメラやサイレン、アラーム機能付き水位センサーの機器を導入することでゲリラ豪雨等の初動の遅れを低減できるのではないかと。
- 住民向け情報発信（7 提案）
 - ・ タブレットの活用や Google フォームを活用したアンケートの集約を行うことで、ペーパーレス化および業務効率化が図れるのではないかと。
 - ・ 工事案内や広報紙、回覧版、防災情報を電子回覧できるアプリを構築することで、自治会の負担軽減やペーパーレス化につながるのではないかと。
- 台帳情報デジタル化（2 提案）
 - ・ 土地台帳のデジタル化や閲覧申請者が自ら閲覧・発行を行うことが可能になれば、申請書のペーパーレス化、窓口の混雑解消、待ち時間の短縮が図れるのではないかと。
- 報告・連絡事務（3 提案）
 - ・ 道路補修班の作業状況をマップ上で把握できるアプリを構築することで、市民からの問い合わせに対して、リアルタイムな情報伝達及び過去の状況把握が可能となり、業務効率化やペーパーレス化につながるのではないかと。
 - ・ 愛護運動作業後の報告において、実績報告および草木回収場所をマップ上にプロ

ットできるアプリを構築することで、自治会の負担軽減や回収場所の相違、集計作業等の業務効率化やペーパーレス化になるのではないかと。

○ 現地確認業務（6提案）

- ・自席で現地を確認できる「遠隔臨場」を導入することで、甌島や本土4支所管内の工事監督業務にかかる多大な移動時間と旅費を削減できるのではないかと。
- ・災害現場等の状況把握において、ドローン等の機器を導入することで、業務効率化できるのではないかと。

(3) PTの見解（優先的に取り組むべき事項）

① 災害報告事務のデジタル化

台風等、災害が発生した場合は、道路損傷や人的被害状況、避難所情報等の災害詰所からのリアルタイム報告に併せ、災害後の災害状況、被害者情報等の災害報告の事務が発生する。

リアルタイムでの報告については、災害対策本部との間での避難者情報確認等の定時報告や被災状況の報告について、無線により行っているが、音声でのやり取りが主であることから、状況説明に苦慮している部分がある。

また、災害後の災害報告についても、報告様式を庁舎まで受け取りに行く煩雑さや、紙台帳への記入（一部複写式）、報告先についても行政経営課、社会福祉課、環境課にまたがっており、報告様式も異なる現状である。また、災害後に確認された道路損傷等の被災写真については、自身のスマートフォン等で撮影したものをプリントアウトし、提出している場合もある。

これらの事務については、報告をデジタル化することで、事務の簡素化・効率化の効果が大きいと考えられる。

（提案）

- 災害中の道路損傷や人的被害状況、避難所情報等の報告について、スマートフォンからオンラインで報告できる仕組みの導入を検討してはどうか。

【担当課：防災安全課、スマートデジタル戦略室】

- 災害後の報告事務について、各課にまたがる報告フローを一本化した上で、被災写真付きでのオンラインでの報告が可能となるような仕組みの導入を検討してはどうか。

【担当課：行政経営課、社会福祉課、環境課、スマートデジタル戦略室】

② 河川管理事務のDX

市は河川管理者からの委託を受け、樋門・樋管等（以下、水門等）に配置した水門管理人が河川の水位の状況に応じて逆流しないよう水門等の開閉操作を行っている

るが、ゲリラ豪雨や夜間等の場合には、初動に遅れが生じる危険性がある。初動に遅れが生じると、河川水の逆流により堤内地の浸水被害が拡大する事態となる。

このような事態を未然に防ぐためにも、デジタル技術の活用によってリアルタイムで水位の状況を把握し、迅速な対応が可能となるような体制を構築する必要がある。

(提案)

- 河川管理施設やアンダーパスにカメラやサイレン、アラーム機能付き水位センサーなどの機器を導入してはどうか。(道路河川課の令和5年度当初予算事業として浸水検知センサーを用いた浸水状況共有システムを導入予定。)

【担当課：道路河川課、防災安全課】

③ アンケート事務のデジタル化

住民向けのアンケート等については、紙で実施する場合、大量の印刷を要するとともに、その結果の集計も手作業で行わなければならない、職員の事務負担増加の要因となっている。オンラインで実施可能なアンケート調査については、オンライン化を進める必要があるのではないかと。

(提案)

- 現在紙で実施しているアンケート事務については、秘書広報課が実施するeまちアンケートや、鹿児島県電子申請共同運営システムの活用など、より効率的・効果的にアンケート事務を実施するための新たな調査方法を検討してはどうか。
- 新たな調査方法の検討に当たっては、スマートシティ・マイナンバーカードPTにおいて必要なサポートを行う。

【担当課：スマートシティ・マイナンバーカードPT、秘書広報課】

④ 自治会内の回覧のデジタル化

現在、紙で行っている工事案内や広報紙、回覧版、防災情報等の回覧については、回覧に掛かるタイムラグによって即時の情報発信ができないなどの広報面での課題があるとともに、自治会内の担当者にとって、各世帯への配布等が重荷となっている場合もあるものと考えられる。

これらの課題を解決するため、個別の自治会の希望に応じて、自治会内の回覧のデジタル化等を実施することが考えられる。

(提案)

- 来年度から新設する地区コミュニティ活性化補助金(DXコース)を活用しながら、自治会のニーズに応じて、自治会内の回覧のデジタル化等を支援する。

【担当課：スマートデジタル戦略室、コミュニティ課】

⑤ 現地確認事務のデジタル化

工事監督業務においては、現在、本庁部局が現地確認を行う必要がある事務が存在し、甌島や東部4支所管轄区域への移動時間や旅費などの多大な事務コストが掛かっている。

現在、現地で行っている現場管理業務について、双方向通信機器等の活用により遠隔での臨場を可能とすることによって、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策とともに、受発注者の作業効率化が図られ、相互の働き方改革推進にも寄与するものであると考えられる。

(提案)

- 現在、本市では、県外からの臨場者がいる公共工事の完成検査にのみ遠隔臨場が認められているが、段階確認、材料確認、立会などの現地確認業務についても、鹿児島県の試行的な運用（「鹿児島県の公共工事等における遠隔臨場試行要領」）を参考に、スマートフォンやタブレット等のモバイル端末や情報共有システムを活用した遠隔臨場を許容するルールを整備してはどうか。

【担当課：契約検査室】

3. 内部事務の簡素化・効率化（26 提案）

（1）総論・分析

市役所内部の事務作業については、従来から当たり前に行われているものであっても、その実施方法が非効率であったり、そもそも不必要であったりするものもあり、それらの積み重ねが職員の大きな事務負担となり、組織として最大のパフォーマンスを発揮する上での妨げになっている場合がある。こういった事務作業の簡素化、効率化を図るために、データを一括処理するシステムの導入やデータ管理のデジタル化、職員が共通認識を持つための運用ルールの整備などを求める提案が 26 件あった。

P T 内の議論では、特に、議事録作成事務をシステムや A I の導入によって自動化することを求める提案が多くみられたものの、運用見直しだけでも改善が可能なのではないかという意見があった。また、個別の業務効率化に関するシステム等の導入については、各課で優先順位をつけて検討を進めるべきではないかという意見があった。

（2）主な提案

- 議事録作成事務（13 提案）
 - ・議事録作成事務を軽減するための A I やアプリ、システム等を導入するのはどうか。
 - ・録画式にしてクラウドアーカイブにするのはどうか。

- データ入力作業（6 提案）
 - ・大量のデータ入力や、内容の確認作業にコストがかかる業務については、Excel や csv 形式のファイルの読込などで入力作業の省略や、データベース化して他のシステムと連携することで確認作業が効率化できるのではないか。
 - ・特定の業務で利用する複数の書類に、何度も共通する情報を入力するのは非効率であることから、一括で入出力が可能なシステムを導入できないか。
 - ・入力作業の簡素化を図るために、A I - O C R を導入できないか。

- スケジュール管理（3 提案）
 - ・円滑に会議を進めるために、会議時における内部の運用ルールを整備する必要があるのではないか。
 - ・外部とも連絡可能なチャットツールを活用することにより、会議時間を短縮でき、速やかな意思決定に繋がることから、共通のプラットフォームを整備してほしい。

- 打ち合わせ時間の短縮（2 提案）

- ・ 会議時の内部の運用ルールを整備する必要があるのではないか。
 - ・ 外部とも積極的にチャットツールが使用できれば、会議時間の短縮が可能となり、速やかな意思決定ができることから、共通のプラットフォームを整備してほしい。
- 議会答弁対応（2提案）
- ・ 議会答弁案の作成において、指定様式への反映に時間と手間を要すことから、現行の様式・運用の見直しや、他自治体が導入している市議会答弁検討システムの導入は検討できないか。

(3) PTの見解（優先的に取り組むべき事項）

① AI議事録作成支援システムの導入

庁内の様々な会議等において議事録の作成が行われているが、一言一句文字起こしを行う場合もあるなど、作成にかなりの時間を要しており、職員の業務負担が大きい。

また、作成する議事録の中には、過去から習慣的に作成されているケースなど、作成の意義が不明なものがあることも、職員の負担感に繋がっていると考えられる。

こうした業務は、AIによって代替可能であると考えられ、職員が本来やるべき企画立案業務などに注力するためにも、自動化する必要があると考えられる。

（提案）

令和5年度当初予算によって議会事務局で導入予定の「AI議事録作成支援システム」について、文字起こしの精度等を検証しながら、年度後半以降、庁内の議事録作成業務に活用する。

なお、導入に当たっては、会議の形態などを踏まえ、そもそも発言を一言一句記録する必要があるかどうかについてなど、議事録作成の必要性に留意して行うこととする。

【担当課 スマートデジタル戦略室】

② データ入力事務の効率化

（提案）

○ 令和4年度からの子育て支援課におけるAI-OCR・RPAの導入について、導入の効果や課題、導入の経緯などをナレッジとしてまとめて庁内に周知する。

その上で、希望のあったデータ入力事務については、業務フロー全体の再整理や、申請のオンライン化、AI-OCRやRPAの導入等について、スマートシティ・マイナンバーカードPTにおいて必要なサポートを行う。

【担当課：スマートシティ・マイナンバーカードPT】

③ 議会答弁様式の見直し

議会一般質問の答弁作成様式について、答弁案の内容を指定様式に反映させることに時間を要している。特に、表計算ソフトである Excel を様式として使用していることによって、文章校正に手間が掛かるとともに、印刷時にセル幅の調整やシート全体の調整に手間が生じることから、作業負担増に繋がっている。また、左半分の空白スペースを「答弁内容」欄として使用できれば、資料枚数の軽減も可能であると考えられる。

(提案)

これらの課題を解決するため、Word などの別ソフトを活用した新たな答弁様式への変更を検討してはどうか。

【担当課 総務課】

4. 文書管理・ペーパーレス化（66 提案）

（1）総論・分析

「行政事務は文書に始まり文書に終わる」と言われるとおり、市役所のあらゆる業務において文書の作成がなされているが、文書の情報共有の方法や管理の方法について、ペーパーレス化等の改善を求める提案が 66 件あった。

P T 内の議論では、特に、各種会議・打ち合わせの資料や決裁資料が紙媒体であることによって、印刷作業に職員の労力やコストが掛かるだけでなく、資料の円滑な共有が困難になることや、電子文書の共有フォルダへの保管方法が統一されていないことによって不要な事務負担が生じていることが課題として挙げられ、その具体的な改善方策についても活発な議論が行われた。

（2）主な提案

- 紙保存文書の電子化（20 提案）
 - ・永年保存資料や旧町村時代の資料など、古い重要な資料は紙媒体が多く、検索や使用に時間を要しているため、電子化できないか、あるいは電子化の作業を外部委託できないか。
 - ・紙文書も P D F として電子データで保存することで、管理が効率的に行えるのではないか。
- 会議資料のペーパーレス化（16 提案）
 - ・印刷のコストや労力軽減のため、会議に各自のパソコンを持ち込み、パソコン上で資料を閲覧することを徹底してはどうか。
- 決裁・供覧事務（13 提案）
 - ・決裁文書に添付する資料の電子化が徹底されていないため、市の組織全体でのペーパーレス化・電子決裁を推進するような周知やルールを検討するのはどうか。
- ペーパーレス化その他（7 提案）
 - ・庁外で行う家屋調査等の業務に関して、タブレット端末にアプリを導入し、調査結果の入力作業を現場で行えるようにできないか。
 - ・職員に回付する書類のうち可能なものは、P D F 形式などのデータで回付するのはどうか。
 - ・タブレット端末や D X パソコンが議員や一部の職員にしか支給されていないことにより、完全なペーパーレス化ができていないため、全職員に支給できないか。

- ・ 証明書発行の際に公印も一緒に印刷されるようにできないか。
- 共有フォルダ（6 提案）
- ・ フォルダ名やフォルダツリーに関するルールが課室や職員によって様々であるため、ルールを統一できないか。
 - ・ フォルダの容量不足解消のため、写真データのようなサイズの大きいデータの保存方法などにルールを設けてはどうか。
- 文書伝達方法の簡素化（4 提案）
- ・ 庁内の部署間における文書伝達を I P K システムで行っていることから、收受、供覧に時間を要しているため、庁内掲示板やメールを利用しての事務の簡素化を検討できないか。
 - ・ 例年、庁内で照会が必要な情報については、内部情報システムで情報を一元管理し、照会事務を簡素化できないか。

（3）PT の見解（優先的に取り組むべき事項）

① 紙保存文書の電子的管理

永年保存資料や旧町村時代の資料など、紙媒体の文書が蓄積されることによって、必要な文書の検索に時間が掛かることや、収納スペースの確保の問題が生じており、職員の業務負担に繋がっているものと考えられる。

（提案）

- 紙保存文書については、文書の重要性、業務における閲覧の頻度、収納スペースの状況などを考慮して、優先度の高いものから段階的に電子化できるように、全庁的な電子化作業の外部委託を検討してはどうか。

【担当課 行政経営課】

② 庁内のペーパーレス化の推進

庁内の各種会議資料や決裁資料を印刷した場合、印刷のための労力やコストが負担であるだけでなく、資料の保管スペースの確保が必要になる、資料を複数の者に共有しづらくなる、テレワークの実施が困難となるといった課題がある。

本年3月から、課長級以上の職員に対して、会議室等でも利用可能なモバイルパソコンが配布され、より一層ペーパーレス化が可能な環境が整いつつあることを踏まえ、庁内の働き方改革を実現するためにも、庁内のペーパーレス化を推進する必要があるのではないか。

（提案）

- 庁内のペーパーレス化を徹底するための以下の方針について、スマートデジ

タル戦略室から、ペーパーレス環境でも円滑に執務を行うための工夫に関する知識と併せて、庁内に周知することとする。

- ・ 課長級職員で構成する会議については、原則ペーパーレス化
- ・ その他の会議についても可能な限りペーパーレス化
- ・ 庁内での打合せ資料や決裁資料についても、パソコン上で資料データを閲覧可能な環境である場合には、原則ペーパーレス化
- ・ 課長級職員は、部下職員との打合せにおいても紙資料での説明を原則受け付けない旨を、イクボス宣言に明記するなどの方法によって部下職員に周知する。

【担当課 スマートデジタル戦略室、コミュニティ課】

③ 共有フォルダの保存ルールの整備

職員が最も活用する業務ツールの一つである共有フォルダについては、フォルダ名やファイル名の記載方法がバラバラであったり、フォルダの階層構成のルールが統一されていなかったりすることによって、職員の異動後は、ファイルの検索が困難になったり、正本とするファイルが不明確になったりといった支障が生じている。頻繁に使用する業務ツールであるからこそ、これらの支障の積み重ねが職員の大きな業務負担となっていると考えられる。

フォルダ作成やファイル作成については、庁内で統一的な方針を定めることで、職員の異動後でも、円滑な共有フォルダの活用が可能となるのではないかと。

(提案)

- 共有フォルダ内のフォルダの階層構造やフォルダ名の記載方法、ファイル名の記載方法等について、庁内で統一的な方針を定め、周知してはどうか。

【担当課 行政経営課】

④ 文書の受付・供覧事務の簡素化

国、県、市民等の外部から送られてくる文書や、庁内の各部署から送られてくる様々な文書の受付事務に職員が多大な労力を費やしている現状がある。

また、文書管理システムで受付処理を行った文書はそのまま同システム上で供覧されることが多いが、供覧された文書を閲覧する側にとっても、同システム上での文書の閲覧は、職員ポータル上の掲示板やメールに添付された文書の閲覧と比べても、多くの工数が必要であり、作業効率が低い。さらに、文書管理システム上で閲覧した内容と同内容が職員ポータルに掲載されている場合には、二重に確認してしまう手間が生じることもある。

文書の受付事務や供覧事務を簡素化し、これらの課題を解決することで、職員全体の事務負担の軽減が可能となるとともに、庁内の情報共有が促進されるのではないかと。

(提案)

- 文書の受付事務の負担を軽減するため、課で配布を受けた文書のうち、薩摩川内市文書規程第 13 条第 2 項 (4) の「文書管理システムへの入力が必要がないと認められる文書」に該当する文書の具体例を示して周知してはどうか。

(具体例の案)

- ・ 外部からの単なるメール連絡や事務連絡
- ・ 庁内施行で收受した文書

(参考) 薩摩川内市文書規程

(配布文書の処理)

第 13 条 文書取扱責任者又は文書取扱担当者は、文書等の配布を受けたときは、これを点検し、当該主管課の業務であることを確認後(紙文書にあっては、受付印(様式第 3 号)を確認の上、押印後)、速やかに文書管理システムに登録するとともに、課長の閲覧に供さなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、次の各号のいずれかに該当する軽易なものについては、文書管理システムへの入力を省略することができる。

- (1) 新聞、雑誌その他これらに類する文書
- (2) 各種の請求書及び領収書
- (3) 図面及び物品の送り状
- (4) 前 3 号に掲げるもののほか、文書管理システムへの入力が必要がないと認められる文書

- 供覧文書の閲覧手続きを簡素化するため、文書管理システムでの受付処理が必要な文書であっても、課内での供覧は、メールまたは Teams で行うことが望ましい旨を周知してはどうか。
- 文書管理システム上での供覧手続の負担を軽減するため、庁内施行文書については、文書の起案・決裁が必要な場合と、単なる事務連絡で済ませてよい場合を区別することが容易となるよう、具体例を示して周知してはどうか。
- あるいは、これらの負担軽減を図ることで、課内あるいは課同士の情報伝達が促進されるよう、文書規程の見直しを検討してはどうか。

【担当課 行政経営課、スマートデジタル戦略室】

5. 財務・総務事務の効率化（27 提案）

（1）総論・分析

内部管理事務である財務事務や総務事務について、更なる効率化や簡素化を図ることができないかという問題意識の下、システムやアプリケーションの導入、財務帳票の電子化、それらの運用上の工夫などを求める提案が 27 件あった。

PT 内の議論では、特に、入退庁管理のシステム化について、優先的に進めるべきではないかという意見があった。

（2）主な提案

- 入退庁管理・公用車貸出管理のシステム化（12 提案）
 - ・庁舎の入退庁管理について、現在は管理簿に手書きで記入しているが、システムやアプリケーションを導入し、自動で記録管理することができないか。
 - ・公用車の貸出管理について、申請用紙及び運転日誌の記入の手間を省くことや、公用車の空き状況及び予約状況をいつでも把握できるよう、システム管理することができないか。
- 財務関係事務の電子化・効率化（11 提案）
 - ・財務帳票を電子化することにより、ペーパーレス化やリモートワークが可能な環境整備に繋がるのではないか。また、補助金申請時等に帳票を探す手間も無くなるのではないか。
 - ・各種補助金申請の際に添付が必要である「滞納のない証明」について、該当者へ無料で発行しているが、補助金申請以外の用途に使われる可能性もある。また、庁内決裁のみに必要な書類であることから、担当部署が当該データの閲覧により確認することで、職員の手間も減り、不正も防止できるのではないか。

（3）PT の見解（優先的に取り組むべき事項）

① 本庁舎への入退庁管理システムの導入

職員は、時間外や休日・祝日に庁舎に入退庁する際、紙の入退庁管理簿に、警備室に備え付けの時計にて時刻を確認の上で、入退庁時刻、所属名、氏名を記入している。

紙の記入に時間が掛かるとともに、退庁時間が他職員と重なると行列ができ、待ち時間を要する実態がある。感染症予防の観点からも、庁舎入り口付近に人の流れが停滞することは問題である。

これらの課題を解決するため、入退庁管理のシステム化が必要である。

(提案)

- 職員の出入りが多い本庁舎について、職員が自前で開発した「入退庁管理システム」を試行的に運用してはどうか。

システム機能の概要は以下のとおり。

- ・スマホ等の職員番号バーコードを読み取り、瞬時にデータベース内に入退庁時刻、職員氏名、所属等の情報を蓄積
- ・入退庁の記録は、リアルタイムで確認可能
- ・当日の入退庁情報のレポート出力機能等

【担当課 総務課】

6. 庁内資源の有効活用（32 提案）

（1）総論・分析

業務において、他の職員が持っている知見・スキルや、他機関や庁内他部局が持っているデータ、既に利用が可能なアプリケーションソフトの使われていない機能など、既存の庁内資源を有効活用することで業務負担の軽減が可能ではないかという問題意識の下、職員間の円滑な情報共有のためのプラットフォームの整備や、アプリケーションソフトの活用方法について庁内の共通認識を持つことなどを求める提案が 32 件あった。

P T 内の議論では、特に、民間企業で導入が進む「ナレッジベース」の導入や、D X 情報をまとめたポータルサイトの設置、標準的な連絡ツールとして Teams の利用の徹底などを求める提案を優先的に進めるべきではないかという意見があった。

（2）主な提案

- 共通プラットフォームの整備（15 提案）
 - ・職員が業務を通じて得たナレッジ（知識）を Wiki や掲示板のような目に見える形で蓄積し、職員間で活用しやすいようにデータベース化した「ナレッジベース」を導入してはどうか。
 - ・D X に関する基礎的な知識（Excel の有効活用方法や統計の基礎知識など）や、デジタルに関する最新の知見など、日々の業務の効率性向上に資する情報をまとめた「D X ポータルサイト」を職員ポータル上に設置してはどうか。
 - ・統計データなどのポータル上の保管場所を分かりやすくないか。
 - ・日常的に業務改善の提案などが投稿できるプラットフォームを構築してはどうか。
 - ・国・県・市がそれぞれ保有するデータや調査ものなどを、誰でも閲覧が可能となるように、一括で管理してはどうか。

- 共通フォーマットの整備（4 提案）
 - ・駐車場管理事務について、担当者が不在な場合でも別の職員が対応できるように、担当者以外でも使える様式を用意してはどうか。
 - ・封筒の様式について、共通フォーマット化して複数人分をまとめて印刷可能にしてはどうか。

- I T ツールの有効活用（13 提案）
 - ・Teams を庁内の標準的な連絡ツールとして、庁内に徹底すべきではないか。

- ・エクセルの機能を最大限活用するため、宮城県の「Excel カイゼン隊」のように庁内のエクセル職員による事務効率化のサポートを行う体制を整えるべきではないか。

(3) PT の見解 (優先的に取り組むべき事項)

① DXポータルサイトの設置

デジタル社会の進展に伴い、市のDXを推進するためには、市役所職員にも、新たな価値観、行動様式、スキル、知識の習得が求められるが、「DX推進のための全職員アンケート」によれば、その習得を日々心掛けられている者は回答者の3割程度(「DX推進のための全職員アンケート」設問8)であり、多くの職員が、目の前の業務に忙殺され、自ら情報収集をし、業務に必要な知見を習得する暇がないのが実態であると考えられる。

こうした状況を改善するためにも、職員一人一人が自らの業務にとって有用な情報を活用することが容易となるよう、デジタルに関する最新の知見などの情報を集約・整理したプラットフォームが必要であると考えられる。

また、職員一人一人が業務内外の経験を通じて培った知識(ナレッジ)の中には、マニュアル等の形で組織内にて共有されずに、属人化してしまっている知識が存在する。例えば、自分で調べると数時間掛かってしまうような業務に必要な情報も、こうした知識を活用すれば数分で習得することが可能となるケースがあり得る。

こういった職員一人一人が保有する知識を組織全体で有効活用するために、職員間の知識を蓄積し、共有する場としてのプラットフォームを整備することが必要であると考えられる。

(提案)

○ 「DXポータルサイト」を新設し、以下の情報を可能なものから順次掲載し、職員ポータルにリンクさせることとする。

- ・DXに関する基礎的な知識(Excelの有効活用方法や統計の基礎知識など)や、最新の知見(先進自治体の取組例など)などの情報発信
- ・職員が業務を通じて得たナレッジ(知識)を蓄積し、他の職員が利用しやすい形でまとめたWikiまたは掲示板
- ・職員間で利用する共通様式

【担当課 スマートデジタル戦略室】

② 標準的な連絡ツールとしての Teams 使用の徹底

現在、職員間の主な連絡手段として、メールと Teams が併存している状況にあるが、Teams はメールよりも以下の点で優れた機能を有しており、庁内の Teams の活用を促進することによって、作業効率が大幅に向上にすることが期待できる。

- ・ポップアップ表示により受信に気づきやすい
- ・相手方の在席確認が可能
- ・既読後のリアクションが容易
- ・起動→メッセージ入力までの時間短縮が可能
- ・チャットグループによる複数人の情報交換が容易
- ・過去のメッセージ等の検索が容易
- ・添付ファイル容量がほぼ無制限（メールボックスの容量を気にしなくてよい）
- ・セキュリティ向上
- ・Word、Excel の共同編集が可能
- ・課のチーム等を作成している場合、引継ぎが容易

（提案）

- 庁内の標準的な連絡ツールとして Teams の使用を徹底することについて、Teams 使用のメリット、Teams を上手く使用するための運用上の工夫、反対にメール使用による利点などと併せて、庁内に周知することとする。

【担当課 スマートデジタル戦略室、行政経営課】

③ Excel 支援体制の整備

業務ツールとして一般的に活用されている Excel については、現状の庁内業務において、その機能が十分に活用されているとは言い難く、この機能を最大限活用することで、業務能率の向上が見込めると考える。

（提案）

- スマートシティ・マイナンバーカードPTにおいて、Excel の機能を最大限活用することによって効率化が可能な業務について、支援を行うこととする。

【担当課 スマートシティ・マイナンバーカードPT】

7. IT環境の向上（32提案）

（1）総論・分析

デジタルツールにより業務環境の向上やワークライフバランスの実現などが期待できるのではないかという問題意識の下、民間企業や国県などで浸透が進んでいるテレワークやオンライン会議の活用、部課所の業務内容に見合ったパソコンやモニターの配備に加え、運用ルールの見直しなどを求める提案が32件あった。

PT内の議論では、Teamsなど既存の仕組みで業務効率化が図れる提案について、その有用性を周知することで積極的な活用を促進し、予算措置や規則・セキュリティに関する整理が必要な提案については優先順位をつけて検討を進めるべきではないかという意見があった。

（2）主な提案

- テレワークの推進（4提案）
 - ・集中的に取り組みたい業務（資料作成やデータ分析など）がある場合など、個々の業務内容に応じて例えば週〇日はテレワークと決め実施することで、業務効率向上が期待できるのではないか。
 - ・テレワークにより不要となる通勤時間で家族との時間や自己研鑽の時間が確保できるためワークライフバランスの改善が期待できる。テレワーク環境の整備や規則面で整備が必要な点があると思うが、テレワークに取り組める部課所から部分的にでも取組み、テレワークを体験しその有用性を実感することが重要ではないか。

- オンライン会議の推進（5提案）
 - ・オンライン会議ができる端末、会議室を増やせないか。
 - ・自席でオンライン会議を行えるように、執務室にWi-Fiを整備できないか。
 - ・定例的な課内協議はオンライン会議化できないか。

- デジタル環境の整備（20提案）
 - ・インターネット環境への接続手順を簡略化できないか。
 - ・課室の職務内容に応じて高スペックのパソコンやデュアルモニター、大型モニターを配備できないか。
 - ・庁外からスケジュールやGISなどを確認できるようにすることは可能か。
 - ・庁舎の電話機を番号表示や履歴確認機能付きのものに交換してほしい。

○ 業務運用改善（3提案）

- ・庁外では個人の携帯電話で業務の電話をすることがあるため、公用電話のルールの見直しが必要ではないか。
- ・FAX確認のために登庁する必要がある。FAX使用ルールの見直しが必要ではないか。

（3）PTの見解（優先的に取り組むべき事項）

① テレワークの推進

総務省が策定した「自治体DX推進計画」においても、重点取組事項の一つとして「テレワークの推進」が掲げられており、テレワークは、ICTを活用して時間や場所を有効に活用できる「働き方改革」の切り札であり、業務の効率化や行政機能の維持のための有効な手段として位置付けられている。

実際にテレワークを行った職員からは、通勤時間がなくなったことや集中できる環境から、業務効率化やワークライフバランスの改善に寄与することが確認されている。考えられるメリットは以下のとおり。

- ・子育て世帯では子供の送迎時間に合わせた勤務が可能となる。
- ・介護・産休中の職員などでも、復帰前に徐々に業務を進めたり、短時間勤務を取り組めたりと、相性が良いのではないか。
- ・時流に沿った働き方をすることで、民間事業者との感覚の差を埋められたり、離職等に対する競争優位性も一部保てたりするのではないか。
- ・集中して業務に取り組む環境を整えることで、能率性向上が見込める。

（提案）

- テレワークの利用可能なシーンの拡大状況を踏まえながら、一般職員のPCについても、テレワークやビデオ会議が利用可能な端末を整備してはどうか。

【担当課 行政経営課】

- 課長級職員は、部下職員がテレワークを取得しやすい環境を作るため、部下のテレワーク取得を推奨する旨を、イクボス宣言に明記するなどの方法によって部下職員に周知してはどうか。

【担当課 スマートデジタル戦略室、コミュニティ課】

- 今後、庁内全体でのテレワークの取組が進んでいく中で、テレワーク下でも円滑に業務の遂行が可能となるような工夫（Teamsのオンライン会議機能の積極活用、打合せの実施方法、上司の進捗管理、課内のコミュニケーションの取り方など）について、スマートシティ・マイナンバーカードPTにお

いて検討し、庁内に周知することとする。

【担当課 スマートシティ・マイナンバーカードPT】

② オンライン会議の環境整備

コロナ禍以降、外部との打合せや研修については、オンライン会議システムを活用する機会が増加しているが、現状ではWEB会議用接続端末が3台しかなく、また、会議室が少ないため、オンライン会議の視聴が困難な状況にある。

こういった環境を改善することで、外部との情報交換が活発化されるとともに、PC確保や会議室確保の事務負担も軽減されることが期待できる。

(提案)

- 庁内の利用ニーズを的確に把握した上で、以下の2点について、予算確保を検討してみてもどうか。
 - ・ 職員が自席で外部セミナー等を視聴できるRDS環境の整備
 - ・ 外部とのオンライン会議用端末の増設

【担当課 行政経営課】

③ デジタル機器の重点的配備

現在、庁内のPCの仕様等は基本的には各課一律であるが、一部の課室においては、その業務の特性に応じて、PC上でCADや写真データの利用を円滑に行える高スペックのパソコンや、地図情報等の大画面表示を可能とするデュアルディスプレイ、複数職員が同一画面上で閲覧可能な大型モニターなどが整備されることで、業務の能率が飛躍的に向上し、職員の業務負担が大幅に軽減されるものと考えられる。

(提案)

- 行政経営課において、担当部局の業務の状況や職員負担の状況を踏まえ、業務改善効果が高いと認められる場合には、優先度の高い課室から、必要な機器の導入を支援することとしてはどうか。

【担当課 行政経営課】

④ インターネット閲覧環境の見直し

国の自治体ネットワーク強靱性対策に基づき、インターネットへのアクセスはリモートデスクトップ環境(RDS)を使用することとしており、外部事業者へのメール送信などで活用されているが、RDSへの接続やファイルの移動、印刷などの手順が煩雑であるため、作業能率を阻害していると考えられる。

(提案)

令和5年度の外部接続環境の更改のタイミングにおいて、より利便性を考慮した仕様を検討してはどうか。

【担当課 行政経営課】

8. その他（17 提案）

（1）総論・分析

（1）～（7）のほか、組織・業務体制の見直しや、執務環境の改善、個別政策の見直しに関する提案があった。

（2）主な提案

- 組織・業務体制（6 提案）
 - ・ 庁内の業務効率化に繋がるシステム・ツール・アプリを自前で作成するために、技術ある職員数名による内製化部署を構成してはどうか。（例：神戸市の職員総 S E 化計画）
 - ・ 役所内にある様々な協議会（役員や委員等の重複）を整理してはどうか。

- 人材配置（3 提案）
 - ・ デジタル化に精通した職員を各課に配置してはどうか。

- 執務環境の改善（3 提案）
 - ・ 夏場や冬場でも業務効率が落ちないように、勤務時間外のエアコン調整を適切に行ってはどうか。

- 個別政策の見直し（5 提案）
 - ・ 物価高騰対策について、水道料金の基本料金を無料にすることにより、コストを掛けずに実効性のある対策となるのではないか。

（3）PT の見解（優先的に取り組むべき事項）

① システム内製化に向けた庁内体制の整備等

職員が自前で作成した「入退庁管理システム」のように、庁内の業務効率化に繋がるシステム・ツール・アプリについて、外部調達によらず、職員自らの手で作成することが可能となれば、外部調達に掛かる予算の節約に繋がるとともに、調達プロセスを経ずともスピーディーなシステム実装が可能となる。

また、システムの開発を伴うものだけでなく、鹿児島県電子申請共同運営システムやその他の導入済みのツールの活用によって、システム導入と同程度の効果も得られるケースも多く存在すると考えられる。

更には、そもそもツールの活用以前に、事業の目的達成に向けた最適な業務フローとなっているかという観点から、業務プロセスの再構築（B P R）を行うことで、職

員の負担が改善できるような場合も考えられる。

他方で、日々目の前の業務に追われている担当職員では、自前で開発するスキルが無かったり、改善の知見を得る機会がなかったり、そもそも論に立ち返って業務フローを見直す余裕が無かったりするものが実情であると考えられる。

一方で、庁内の職員個々が有している専門性を活用することが可能となれば、庁内の業務効率化に資するこれらの取組が可能になる場合があると考えられる。そのため、庁内の支援体制を構築する必要があるのではないか。

(提案)

- スマートシティ・マイナンバーカードPTに「システム内製化チーム」を設置し、庁内の業務改善のための支援を実施することとする。

チームのメンバーは、PT外の職員からも募集し、内製化に資する知識・技術や、BPRに取り組んだ経験などの専門性を有する職員だけでなく、各課に置かれているDX推進リーダーなど、庁内の業務改善の取組に意欲のある職員で構成することとする。

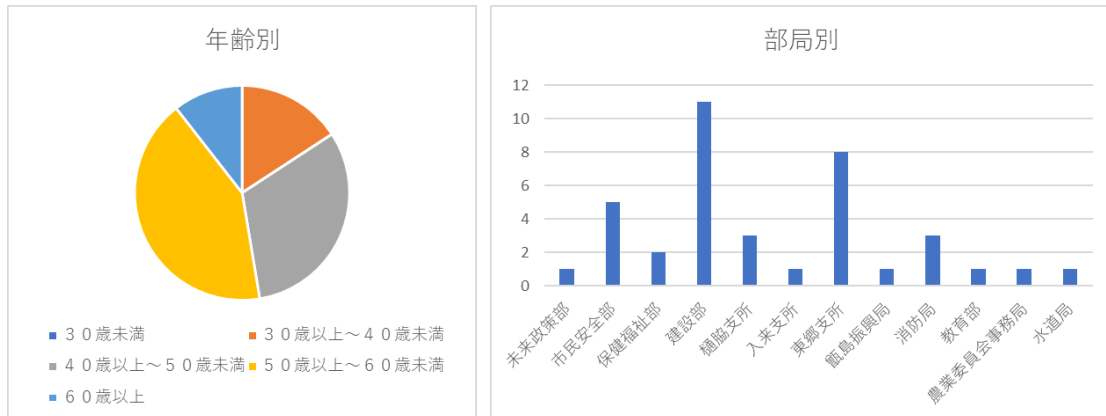
- システム内製化チームにおいて、ノーコード・ローコードツールの調達を検討する。このほか、庁内の業務効率化に資する新技術の研究や試行に積極的に取り組む。

【担当課 スマートシティ・マイナンバーカードPT】

(参考1) 分類別データ

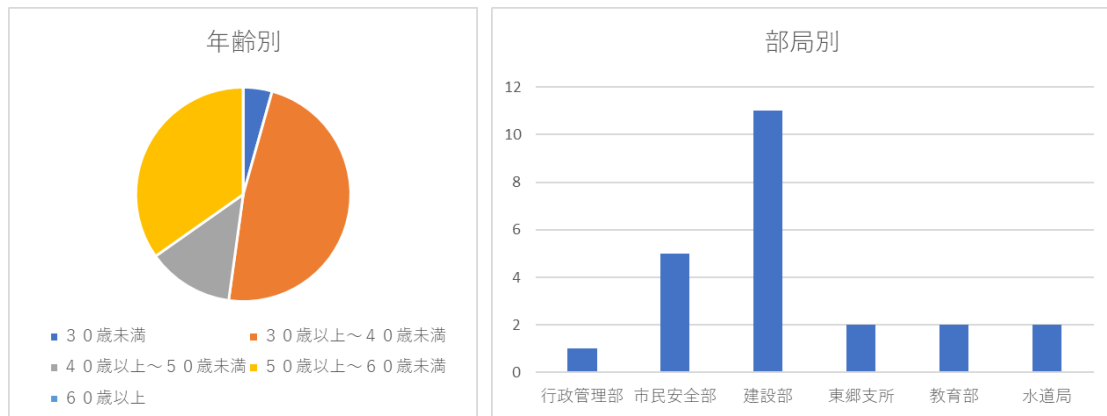
1. 住民サービスの向上

全 38 件の提案があり、年齢別では、50 歳から 60 歳未満の職員からの提案が最も多く、部局別では、建設部から 11 件（全体 3 割）の業務提案があった。



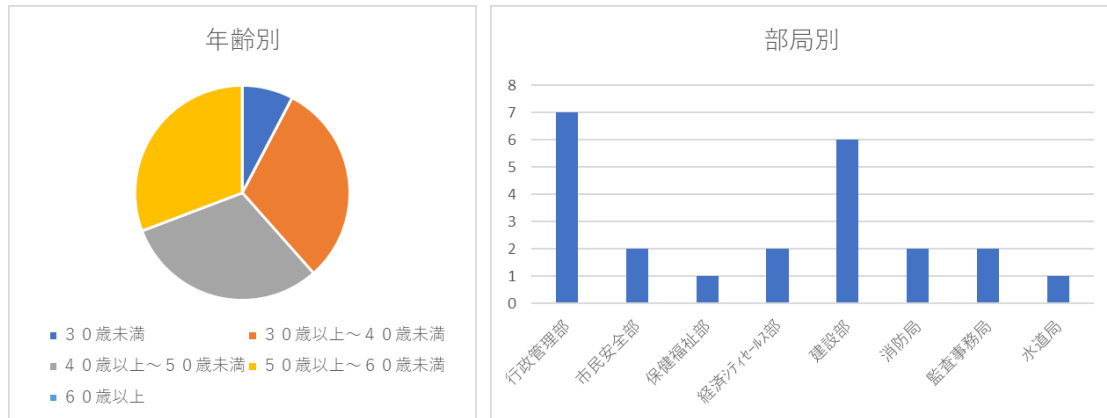
2. 行政事務のデジタル化

全 23 件の提案があり、年齢別では、30 歳から 40 歳未満の職員からの提案が最も多く、部局別では、建設部から 11 件（全体 5 割）の業務提案があった。



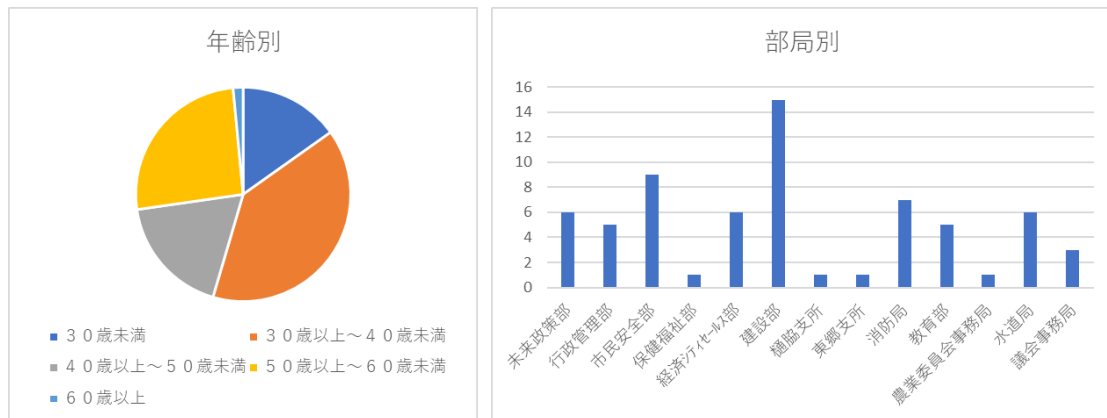
3. 内部事務の簡素化・効率化

全 26 件の提案があり、年齢別では、全世代から提案が多く、部局別では、行政管理部から 7 件（全体 3 割）の業務提案があった。



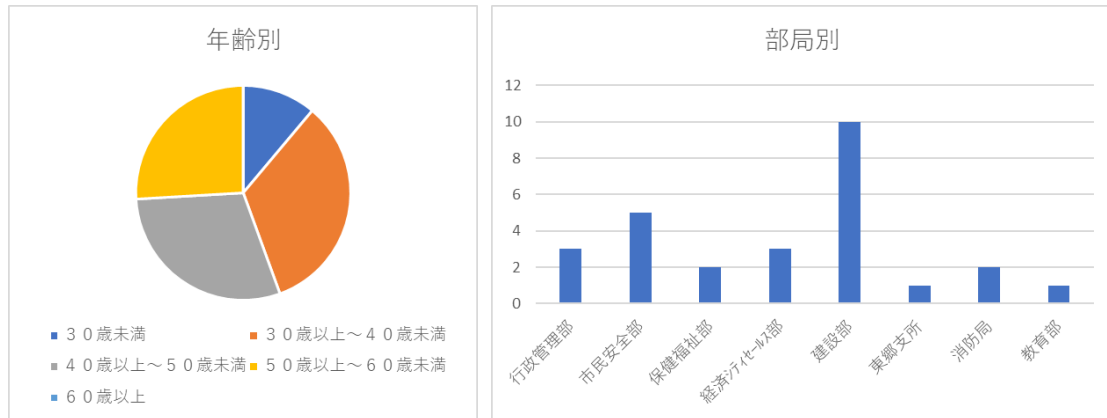
4. 文書管理・ペーパーレス化

全 66 件の提案があり、年齢別では、30 歳から 40 歳未満の職員からの提案が最も多く、部局別では、建設部から 15 件（全体 2 割）の業務提案があった。



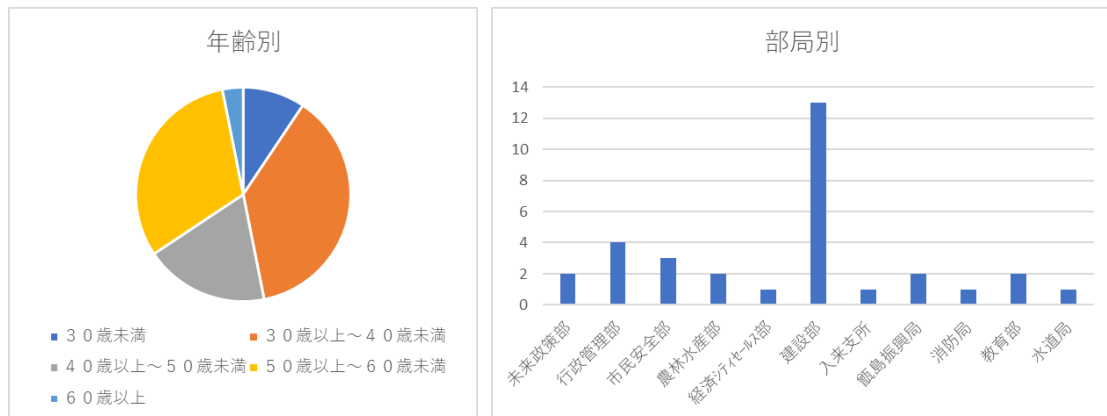
5. 財務・総務事務の効率化

全 27 件の提案があり、年齢別では、30 歳から 40 歳未満の職員からの提案が最も多く、部局別では、建設部から 10 件（全体 4 割）の業務提案があった。



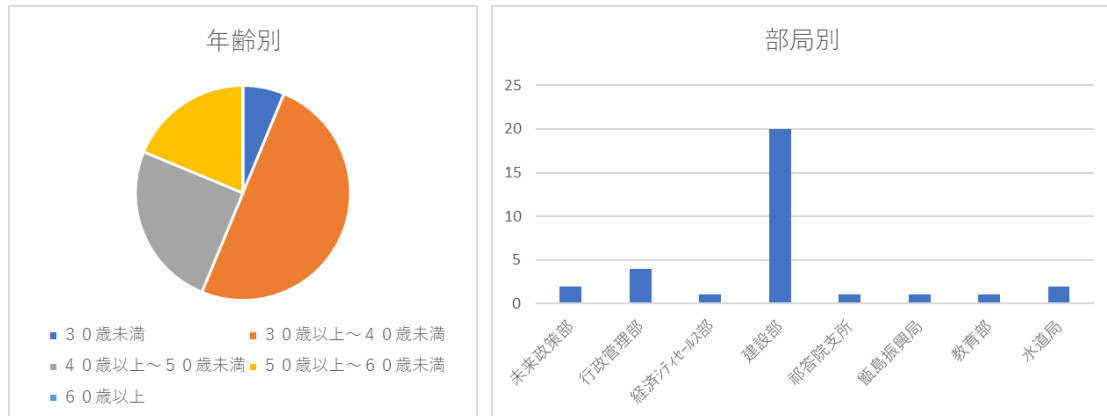
6. 庁内資源の有効活用

全 32 件の提案があり、年齢別では、30 歳から 40 歳未満の職員からの提案が最も多く、部局別では、建設部から 13 件（全体 4 割）の業務提案があった。



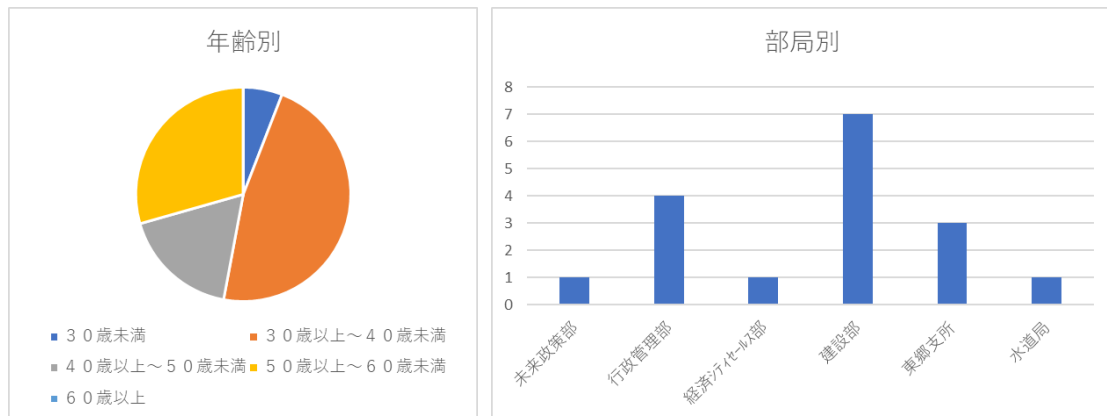
7. IT環境の向上

全 32 件の提案があり、年齢別では、30 歳から 40 歳未満の職員からの提案が最も多く、部局別では、建設部から 20 件（全体 6 割）の業務提案があった。



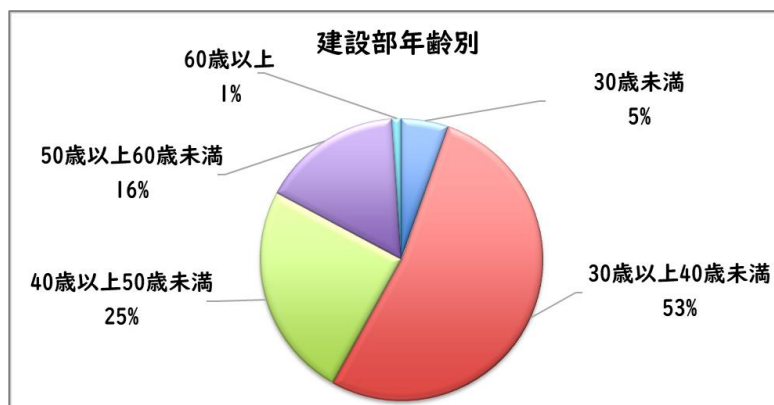
8. その他

全 17 件の提案があり、年齢別では、30 歳から 40 歳未満の職員からの提案が最も多く、部局別では、建設部から 7 件（全体 4 割）の業務提案があった。



(参考2) 提案が最も多かった建設部の詳細データ

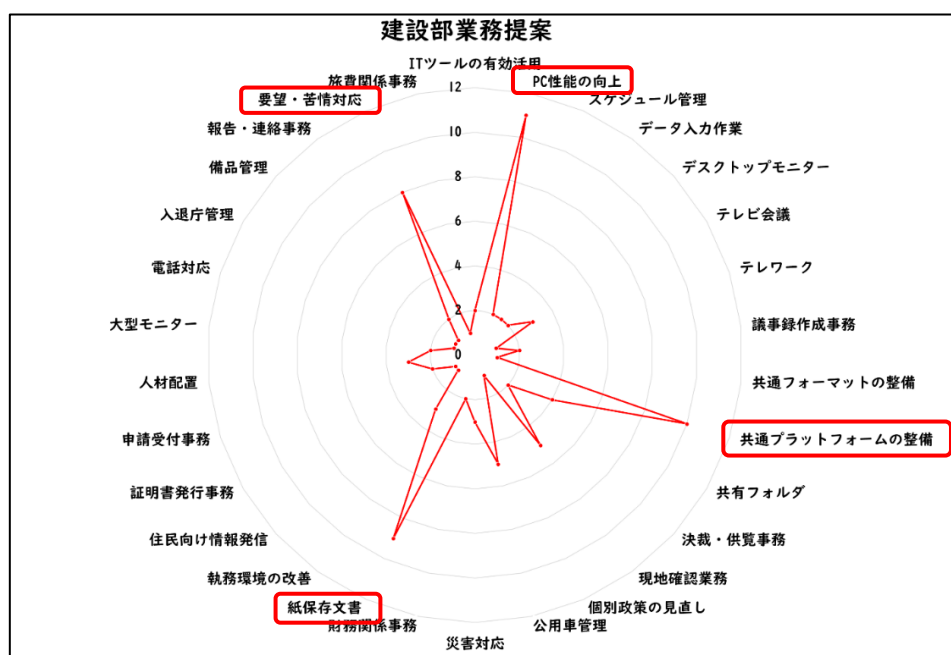
年齢別に分析した結果、30歳から40歳未満の中堅職員の提案が半数を占めていた。



業務提案内訳については、PC性能の向上、共有プラットフォームの整備、紙保存文書、要望・苦情対応が大半を占めており、主な提案としては、処理能力の高いPC機器やデュアルモニターの導入、知りたい情報を即時把握できるシステム構築が業務改善に繋がるという提案があった。

PC性能向上の背景には、時代の変化とともに媒体が紙からCADデータに変化したことと、新型コロナウイルス感染症の影響により、Web会議や工事情報共有システムによる打合せ等が増えたことが要因と推測される。

また、過去の設計図書および施設台帳、占用物件の位置情報、過去の要望・苦情の対応記録等、既存の情報を把握するための時間や手間を業務改善したいということがわかった。



建設部の職員が日頃抱いている悩みイメージ図

【PC性能の向上】

CADや写真データを多く扱うことから、部局に見合った機器の導入に関する業務提案がみられた。



【共通プラットフォーム】

各種占用や台帳、図面データ等のデジタル化に関する業務提案が多くみられた。

【要望・苦情対応】

件数が多く、過去の対応状況が位置情報を付加して管理できるような業務提案がみられた。



過去の経緯を
教えてほしい。

【紙文書保存】

設計書や図面等の紙媒体資料の収納スペースの確保や検索方法に関する業務提案がみられた。