

【参考】 R3年度のWG活動実績
(R4.3.22 庁議報告資料を集約)

13のWG活動一覧

WG名	目指す未来	該当頁
①行政手続オンライン化 WG	3ない窓口（書かない、待たない、行かない）	3-8
②マイナンバーカード普及・活用 WG	D Xのスタートライン（デジタル上で自己を証明）	9-15
③財務・文書システム WG	ペーパーレス、はんこレス	16-18
④官民データ活用 WG	データ駆動型社会	19-24
⑤コアネットワーク（外で働く） WG	現場で仕事が完結する	25-29
⑥業務システム（健康・福祉） WG	住民の暮らしを支える専門職がつながる	30-35
⑦業務システム（予約システム） WG	カウンターレス、帳簿レス、キャッシュレス、キーレス	36-41
⑧B P R（R P A）推進WG <small>Business Process Re-engineering Robotic Process Automation</small>	自分の部下を自分で増やそう	42-48
⑨ミライズ策定 WG	これからの時代に合った形に見直す	49-69
⑩A B W（新議会棟）WG <small>Activity-Based Working</small>	場所や時間に捉われない自由な働き方	70-72
⑪窓口 WG	行政手続オンライン化後の窓口のあり方	73-75
⑫地域社会のD X推進 WG	共助のあり方を再構築	76-80
⑬デジタルデバイド解消 WG	誰も取り残されない	81-87

WG名	①行政手続オンライン化WG
項 目	内 容
①実現したい未来	2025年度（令和7年度）末までに、全ての行政手続をオンライン化し、住民の利便性向上を図る。
②背景・現状	令和2年7月時点で、オンライン化率は約1.8%（36／1,978件）
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・書面（通知書等）、対面（添付書類、交付物等）制約 ・バックヤード環境不足 ・ツールの理解不足 ・デジタルデバイド対応 等
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・公印の取扱いが未整理 ・ツール研修機会がない ・行政機関発行の証明書等の電子化の対応が未整理 ・文書管理システム未導入 ・デジタルデバイド対策期間が短い
⑤解決策	<ul style="list-style-type: none"> ・公印の省略化 ・文書管理システム導入（R5.4～） ・前橋市発行の証明書の添付省略化 ・デジタルデバイド対策が不要なところから着手 ・ツール研修実施
⑥得られる効果（予測）	住民の利便性向上及びバックヤードの効率化
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン化検討順序（手続分類単位）をWGで合意 ・WG対象所属の手続に関して、優先的にオンライン化を検討する手続を抽出 ・WG対象所属の3課（文国、長寿、道管）でBPR実施（個別に検討していた所属を除く）
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン化検討順序の優先度が高いものから、オンライン化を検討（子育て・介護等国が優先的にオンライン化を求めている手続、R3年度に抽出した手続、補助金業務等） ・モデルケースの作成(オンライン化までの検討経過や利用促進の取組を可視化・定型化)

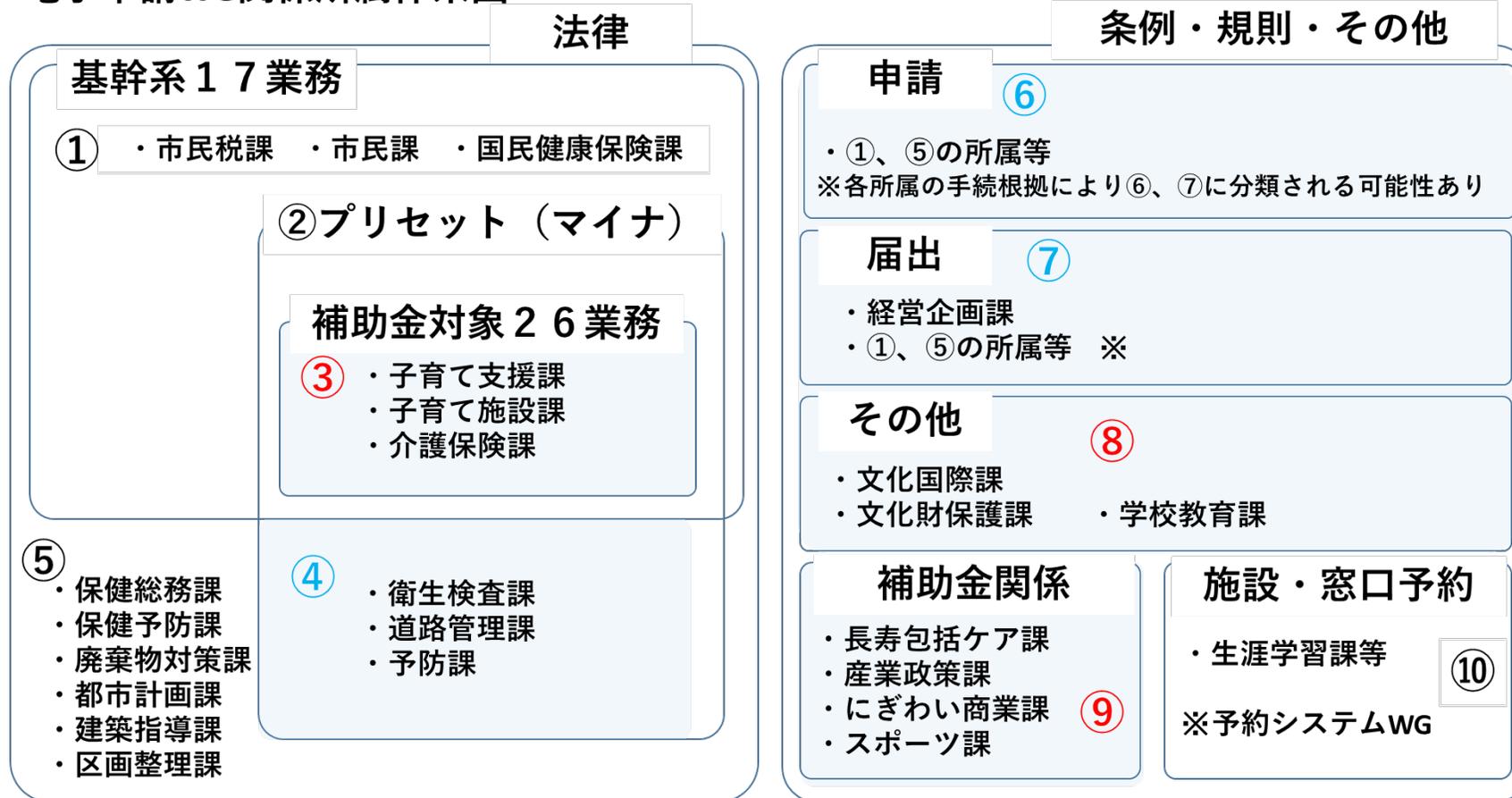
【取組状況】 行政手続オンライン化WG

これまでの取組

①優先的にオンライン化を検討する順序（手続分類単位）を合意

検討順序 ③、⑧、⑨ → ④、⑥、⑦
効果が高いものは左記順序に拘らない

電子申請WG関係所属体系図

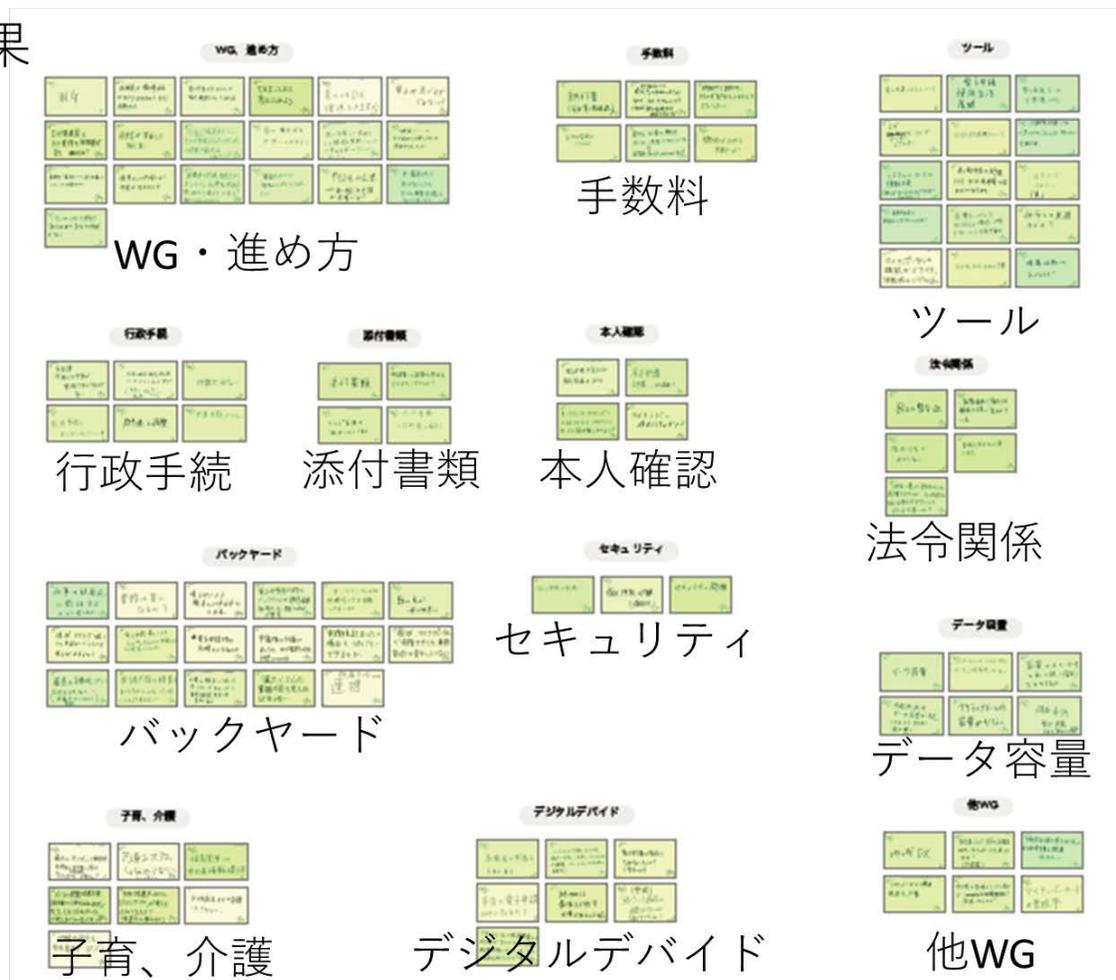


【取組状況】 行政手続オンライン化WG

これまでの取組

②タスク（WGでやること、課題等）を付せんで発散、収束

第1回発散結果



○13種類の項目について発散→収束



【取組状況】 行政手続オンライン化WG

これまでの取組

③優先的にオンライン化を検討する手続について照会を実施

【概要】

○抽出条件

①WG所属（優先26手続所管所属（介護、子施、子支）を除く）

②未電子化手続 ③施設予約関連を除く

④手続想定件数501件以上

→結果、照会対象は63手続（14所属）

○照会結果

オンライン化導入意向「有」とされた所属

- ・申請：市民税課、国民健康保険課、**産業政策課**、建築指導課、**経営企画課**
- ・届出：衛生検査課、国民健康保険課、建築指導課、**経営企画課**
- ・その他：建築指導課、道路管理課、**文化財保護課**、学校教育課

赤字：優先的に検討ができると思われる手続を所管する所属

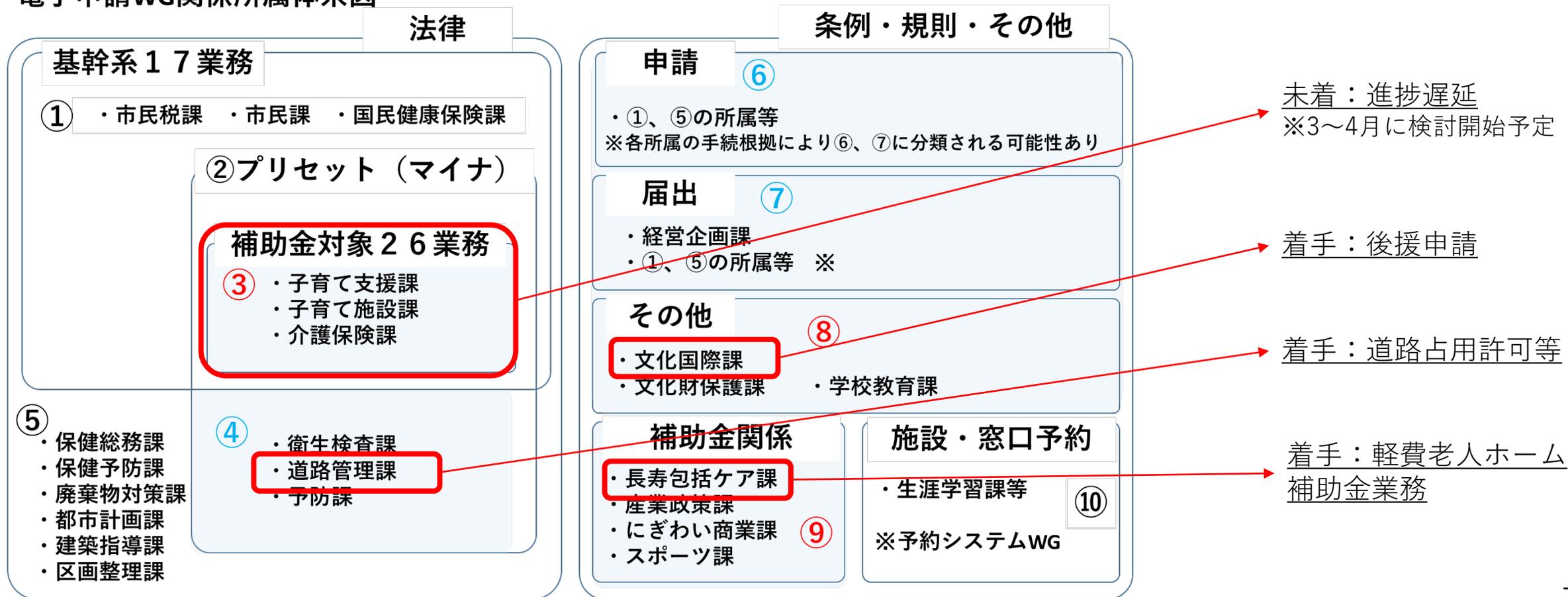
【取組状況】行政手続オンライン化WG

これまでの取組

④オンライン化の検討着手

検討順序 ③、⑧、⑨ → ④、⑥、⑦
効果が高いものは左記順序に拘らない

電子申請WG関係所属体系図



【取組状況】 行政手続オンライン化WG

これまでの取組

④オンライン化の検討着手（個別の検討状況）

○後援申請（文化国際課）

R4.5～オンライン化予定

○道路占用許可等（道路管理課）

・申請の半数が水道局からの申請（公印押印）である【課題】

→執行機関、官公庁間の公印廃止について行政管理課と検討開始

○軽費老人ホーム補助金業務（長寿包括ケア課）

・交付決定通知等、市からの発出文書に公印を押印している【課題】

→交付決定通知等の公印廃止について行政管理課と検討開始

→補助金申請のオンライン化について、方針整理して庁内展開予定

▶ オンライン化の【課題】である書面押印の排除を主に検討

WG名	②マイナンバーカード普及・活用WG
------------	-------------------

項 目	内 容
①実現したい未来	市民の利便性の向上及び市行政の効率化
②背景・現状	令和4年度末までに市民の90%がマイナンバーカードを保有していることを目標としているが、令和4年2月末時点での交付率は43.65%にとどまっている。
③課題	マイナンバーカードの保有率がなかなか上がらない
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・市民がマイナンバーカードを持つことへのメリットを感じていない ・マイナンバーカードの活用が進んでいない
⑤解決策	市役所及び大胡・宮城・粕川・富士見支所における常設窓口、市民SCや企業等への出張申請、郵便局をはじめとする市域との連携等を通じて、カードの交付から利活用まで市民の様々なニーズにきめ細かく対応する
⑥得られる効果（予測）	市民の利便性の向上及び市行政の効率化
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の洗い出し ・バックオフィス業務の改善 ・市民サービスセンター、企業・確定申告会場等への出張申請窓口の設置 ・コンビニ交付利用促進動画の作成
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・企業・商業施設等への出張申請受付の実施 ・マイナポイントの更なる利用周知、健康保険証などの紐づけ

課題の洗い出し

○全体像の整理：KPI達成に向けてやらなければならないことの洗い出し

項目		内容（例）
交付	窓口の改善	<ul style="list-style-type: none">・ 1日に交付できる枚数には限界がある（200枚程度）・ 市民は夜間や休日にカードを受けとれることができない・ 受け取りに来ず溜まっているカードが約1万枚ある
	出張申請の拡充	<ul style="list-style-type: none">・ 出張申請（申請時来庁方式）を行いカードをご自宅に郵送することで、窓口の混雑緩和につながる・ 出張申請にかかる人員やノウハウが不足している
	バックオフィス業務の改善	<ul style="list-style-type: none">・ カードが発行主体（J-LIS）から市役所に届いてから、市民に交付通知を出すまでに3-4週間かかっている
利活用	周知・PR強化	<ul style="list-style-type: none">・ 提供するサービスの情報や価値がきちんと伝わっていない・ ターゲットを設定した（その人に合った）PRが必要
	利活用策の検討	<ul style="list-style-type: none">・ 検討の前提となるデータ分析が必要

バックオフィス業務の改善

○実践：バックオフィス業務の改善

【課題】カードが市役所に届いてから、市民に交付通知を出すまでに3-4週間かかっている

Before (R3.5末数値)	申請済数 (率) A	交付済数 (率) B	未交付数 (率) A-B
	141,308件 (42.24%)	106,142件 (31.72%)	35,166件 (10.52%)



After (R3.8末数値)	申請済数 (率) A	交付済数 (率) B	未交付数 (率) A-B
	148,123件 (44.35%)	126,076件 (37.75%)	22,047件 (6.6%)

業務フローの見直し

- ・紙主体→データ主体へ
- ・出張申請の拡充 等

※現在は、上記期間が1週間以内に短縮

市民サービスセンター、企業・確定申告会場等への出張申請窓口の設置

R3年度実施 受付結果

○事業概要

- ・全市民サービスセンター及び城南支所において、出張申請（申請時来庁方式）を実施
- ・カード保有者に対するマイタク登録を合わせて実施

○実施結果

- ・43日間で**約4,400人**を受付

○効果

- ・交付率の押し上げ
- ・出張申請のノウハウ獲得

日付	場所	申請時受付 件数(A)	申請サポート (B)	うちマイタク 受付件数(C)	マイタク登録 件数(D)	日計 (A+B+D)	会場別件数
上半期	城南 支所	125	4	59	12	141	232
下半期		77	10	41	4	91	
上半期	上川淵 市民SC	300	36	264	46	382	634
下半期		199	11	116	42	252	
上半期	下川淵 市民SC	155	12	94	12	179	342
下半期		140	9	56	14	163	
上半期	芳賀 市民SC	96	5	65	10	111	203
下半期		78	7	33	7	92	
上半期	桂萱 市民SC	193	27	173	36	256	443
下半期		144	13	71	30	187	
上半期	東 支所	302	46	244	89	437	613
下半期		115	10	75	51	176	
上半期	元総社 市民SC	169	21	139	41	231	360
下半期		95	8	48	26	129	
上半期	総社 市民SC	149	13	122	28	190	327
下半期		99	9	50	29	137	
上半期	南橘 市民SC	328	39	246	40	407	750
下半期		269	28	144	46	343	
上半期	清里 市民SC	32	0	23	5	37	72
下半期		28	0	16	7	35	
上半期	永明 市民SC	159	17	123	35	211	387
下半期		144	7	71	25	176	
合計		3,396	332	2,273	635	4,363	4,363

出張申請窓口の様子

確定申告会場



城南支所・市民S C



出張申請窓口の開催と併せて開催したマイナンバーに関する出前講座



コンビニ交付利用促進動画の作成

コンビニ交付利用促進動画をYouTubeで公開



○ 目的

コンビニ交付の具体的な手順やイメージを持ってもらい、利用への不安や心理的な抵抗感を払しょくするねらいからコンビニ交付の手順やメリットを説明する動画を作成する。

未来政策課・前橋国際大学からの長期インターン生が作成

【動画の抜粋】



企業・商業施設等への出張申請受付の実施

「市役所で待つ」から「攻めの営業」への転換

- 出張申請（申請時来庁方式）の更なる拡充：専門チームを編成
- 優先的に回るべき拠点数「980か所」を試算**

【内訳】

- ①高校・大学等：計51か所 ※出典：群馬県HP
- ②企業等：計929か所
 - (1) 従業員30人以上の企業数：計925か所
※出典：H28経済センサス、A～R全産業(S公務を除く)

従業員規模	事業所数	割合	従業員数	割合
1～4人	9,241	58.7%	19,278	12.0%
5～9人	2,971	18.9%	19,434	12.1%
10～19人	1,865	11.9%	25,304	15.8%
20～29人	653	4.2%	15,537	9.7%
30～49人	460	2.9%	17,345	10.8%
50～99人	925	308	21,167	13.2%
100人以上	157	1.0%	42,000	26.2%
出向・派遣従業員のみ	79	0.5%	***	
総数	15,734	100%	160,065	100%

50.2% (80,512人)



- (2) 官公庁 計4 (群馬県庁、前橋地方合同庁舎、前橋地方法務局、関東森林管理局)

WG名	③財務・文書管理システムWG
------------	----------------

項 目	内 容
①実現したい未来	2025年度（令和7年度）末までに、内部事務系システム（文書管理システム、財務会計システム）を導入・更新し、職員の生産性向上を実現
②背景・現状	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年度から使用している財務会計システムが、令和7年度に保守停止となる予定。 ・紙媒体を中心とした文書管理、決裁を実施。
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・繰り返しのカスタマイズにより、制度改正対応等のシステム更新時に多大な費用が発生。 ・紙媒体を中心とした業務により、事務手続が非効率。
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・本市独自の事務にシステムを合わせてきたことにより、カスタマイズが増加。 ・文書管理システムが未導入。
⑤解決策	標準パッケージを基本として、文書管理システムの導入、財務会計システムの更新を実施。
⑥得られる効果（予測）	職員の生産性の向上
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・事業者あて情報提供依頼を2回実施 ・各事業者のシステムデモを複数回実施 ・機能、非機能要件を整理 ・公募型プロポーザルの公告を実施
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・ R4.5：プロポーザル審査、優先交渉権者決定 ・ R4.6：契約締結、業務開始 ・ R5.4：文書システム稼働 ・ R5.9：財務システム（予算編成）稼働 ・ R6.4：財務システム（全般）稼働 ・ R6.6：財務システム（決算統計）稼働

【取組状況】 財務・文書システムWG

(1) これまでの取組

プロポーザル実施に向けた要件定義

主なタスク、マイルストーン



- ・ 6社から情報提供を受付、5社から事業者システムデモを実施
- ・ 両システム一括でノンカスタマイズでの導入を基本に、システムにおける機能、非機能要件を整理

【取組状況】 財務・文書システムWG

(2) 今後の対応

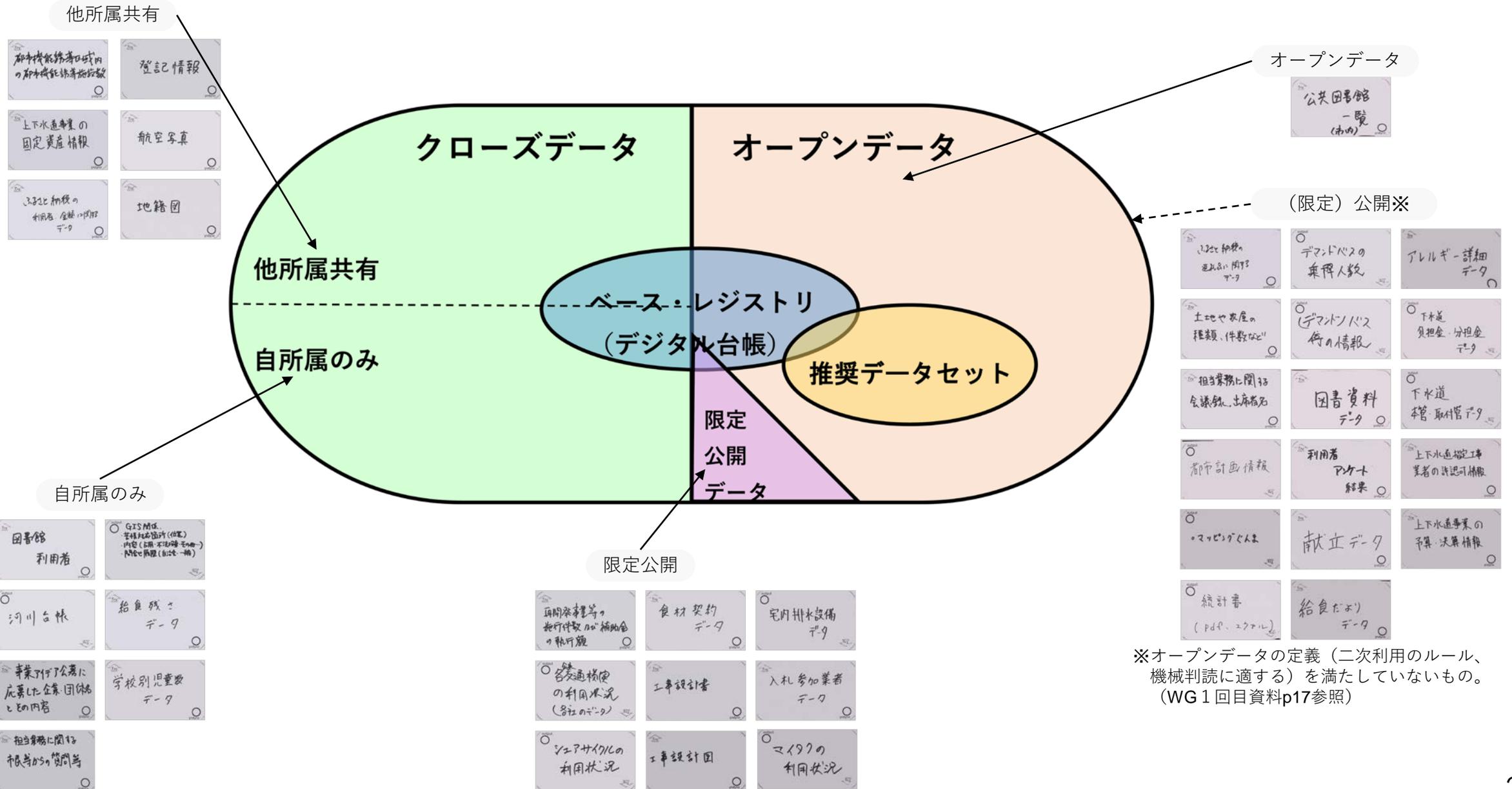
プロポーザルの実施、システム構築業務開始

主なタスク、マイルストーン



WG名	④官民データ活用WG
項目	内容
①実現したい未来	公開データの質と量を向上させることで、問い合わせ件数が減少し事務の効率化が図られ、内外からの円滑なデータ利活用により地域で新たな価値が創出される。
②背景・現状	データ価値の高まりに伴うデータ活用機会の増。透明性、効率化の観点によるEBPMの推進。「官民データ活用推進基本法」による、自治体のオープンデータ推進の取組み義務。
③課題	データの共有、公開、オープン化が一部のみしか図れておらず、市全体のデータの価値を十分に発揮できていない。
④原因	データの共有、公開体制（データの形式、共有、公開、維持管理等にかかるルール）の未構築。
⑤解決策	全庁的なデータの洗い出しの実施。ルールやデータフォーマットの構築。データ利活用方法の検討。
⑥得られる効果 (効果予測)	将来的な事務の効率化と省力化、データ利活用による新たな価値の創出
⑦R3年度の取組み	課題、タスクの洗い出しと検討。タスクを大きく3つに分類し、3グループに分かれ解決策、価値創出手段を更に検討。
⑧今後の展開 (スケジュール)	グループで分担し解決手法の構築、価値創出の方法を検討。全庁的にデータの洗い出しを行い、データの取扱いにかかる方向性を周知したうえで、データの共有、公開に試行的に取り組み、解決手法を更に洗練した後に、全庁的な取組みへと発展させる。

第1回ワーク (各所属データの洗い出しと現在の区分)



※オープンデータの定義（二次利用のルール、機械判読に適する）を満たしていないもの。
(WG 1 回目資料p17参照)

オープン化実現の障壁、必要なものワークまとめ

①オープン化に取り組むに当たって

オープンにできていない理由を洗い出す

= 発散いただいた意見

= その反対（一例）

①データの定義、選別、ルール

現在のオープン化・公開・共有できない状態	◎理想的なオープン化・公開・共有できる状態(実現可能かは後回し)
データ内のオープン化するものしないものがはっきり分かれていない	データ内のオープン化するものとししないものを分別、修正できる(個人情報等)
権利者のいるデータ、利害関係人のいるデータの取扱い方が難しい	権利者や利害関係人がいるデータの取り扱いに悩まない
手数料条例あり市の歳入減に関わるため、判断できない	手数料が無料になっても市の歳入には問題ない。 手数料条例も改正できる
公開することを前提にデータを収集できていない	公開することを前提としてデータを収集する(許可の関係、特に事業者。それ以外も。)
更新頻度は不定期。情報の反映が遅い。	色々な人の目に留まるよう更新頻度を上げる

②データのフォーマット

現在のオープン化・公開・共有できない状態	◎理想的なオープン化・公開・共有できる状態(実現可能かは後回し)
新しくデータ収集する場合のフォーマットがない	新しくデータ収集する場合のフォーマットを作る(使用する地図も共通に)
データ取得時に個人の属性情報を取得していない	データ取得時に個人の属性情報の取得(検討)する
地図上に掲載するデータについて、データによって境界線にずれがある	データ同士のずれが解消
全国的なデータだが、データ形式は統一されていない	全国的なデータについては、フォーマットも全国的に統一する

オープン化実現の障壁、必要なものワークまとめ

③データの公開・共有環境、利活用

現在のオープン化・公開・共有できない状態	◎理想的なオープン化・公開・共有できる状態(実現可能かは後回し)
地図上にデータ（レイヤ）を重ねて表示できない	地図上に重ねて表示できる
データが基本的に日本語。外国の人は扱いにくい	言語の壁が無くなる
	データ分析（民からの情報提供）の積み上げで予防保全に繋がる 例：道路の危険箇所
	民からの協力
	リアルタイムでの正確なデータ更新
	不具合、ネット遮断時の対策
	AI分析
	防犯カメラ・ドラレコなど民のビッグデータの活用

④DXの前段階の障壁

現在のオープン化・公開・共有できない状態	◎理想的なオープン化・公開・共有できる状態(実現可能かは後回し)
紙ベースのものがPDFにできない、大変（手間、紙の劣化）	紙ベースのものが簡単にPDFにできる

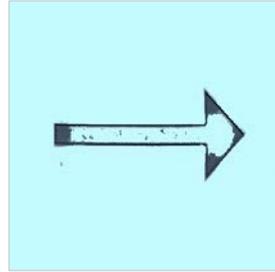
⑤その他

現在のオープン化・公開・共有できない状態	◎理想的なオープン化・公開・共有できる状態(実現可能かは後回し)
英略語や専門用語の多用などのデジタルデバインドがある	デジタルデバインドが解消（他WG）

データの組合せ（内部問合せ履歴の共有） = 新たな価値創出

現在のデータをより共有にするには

output
○ GIS関係
・ 基情報対応箇所(位置)
・ 内容(占用・不法投棄・その他...)
・ 問合せ履歴(自治会・一般)
output



Try (共)
そのまゝ 全庁共有し
対応所属、方法も破塊
→ 迅速な対応
output

どんなデータがある

Try 担当業務に関する
市民等からの質問等
output

Try 窓口・電話等
対応メモ
output

Try 新舗装状況
output

Try 排水管接続できるか
(流末・水利組合 確認)
不可箇所
output

Try 河川の構造や
箇所 GIS 内訳
output

○○の問合せが多い

Try 自治会での
高齢者数・率
output

Try 改定後の料金について
問合せが多い
output

Try 料金改定に伴う
負担軽減策について
問合せが多い
output

Try たちずまはし
で「本管データ」
を表示したい
output

Try 下水道負担金等
を水道局端末で
表示したい。(現紙ベース)
output

Try 利用者のデータ
output

WG名	⑤コアネットワーク（外で働く）WG
項目	内容
①実現したい未来	職員は市役所の中でも外でも場所を選ばず仕事ができ、現場で仕事が完結できる。
②背景・現状	庁舎内の1か所で仕事をし、紙をもって現場に行き、帰庁後に後処理を実施している。
③課題	その時々に必要な現場で仕事を完結させるための環境が構築できていない。
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・対面でのコミュニケーションを前提とする固定観念 ・紙の利用を前提とする業務プロセス
⑤解決策	LGWAN接続系端末の後継端末として、試行・検証のうえコアネットワーク接続系のChromeBookを導入するとともに、無線LAN環境を構築する。
⑥得られる効果（予測）	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の業務効率化 ・現場で働くことによって生まれる新たな価値の創造
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・通常業務における課題、タスクの発散収束 ・ChromeBookを用いた実践案の検討
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・ChromeBookを用いた実践 例：現場で活用、Web会議、打ち合わせの効率化等 ・第2回WGで出された課題・アイデアの検討 ・実践を通じて利用方法を体系化し、庁内に発信

2 目標達成に向けてやるべきこと (課題や解決アイデア)の共有 WGメンバー自由意見(1)

現場で即記録

ケース宛への訪問調査記録

打ち合わせ記録の作成

訪問→1st→Word(特許)

手書きのメモ
Wordに書き起こす

紙媒体での訪問
紙媒体での訪問は
紙媒体で入力

手紙に書いた内容を
紙媒体で入力
紙媒体で入力

給食員等への訪問
紙媒体での訪問は
紙媒体で入力

現場で紙の訪問票に
記入し、戻ってWordに
転記。

現場で地図データ活用

現場で資料不足?
GISの情報を活用
したい場面がある。

現場の地図データ
GISの活用が
多い。

現場への訪問時
はGISを活用して

持ち出した端末で
GISが使える

CAD, 外で
使いたい

細かい
公園内の遊歩道(緑地)
の位置情報(水道局)
が活用できる

現場に紙を持参している

現場に持っていく
図面が重い。

外部との打ち合わせ
出席者分の資料を
印刷する

運送現場で図面
が見つからない(持ち出し)

外での会議で参加者
が現定より遅い時
資料不足で困る

工事現場に紙の図面
を持っていく手間

申請の審査資料の
印刷枚数が膨大

図面が重い。

現地調査時に
資料を印刷して持参
したいが紙媒体にない

公園の遊歩道は、実地調査時に
印刷して持ち参る
必要がある

出張先での
資料共有、確認

公園内の遊歩道を
実地調査時に作成(紙媒体)
の作成が、紙媒体に取れない

外(現場)で
持ち参らねば
ならない

外での打ち合わせ時に
申請書の原本を持ち出し
たい。

施設台帳の持ち出し
(紙の図面等)。

会議・打ち合わせ
時に1st PC 持ち出し
持ち参る2nd PC (持ち出し)

給食員等への訪問
時に1st PC 持ち出し
持ち参る2nd PC (持ち出し)

長期入院者等の
ケース台帳の持ち出し

援助方針(紙)
の持ち出し

(持ち出し)の
持ち出し

紙ではなく
1st PCで

その場で解決したい

施設の故障管理を
写真で記録して共有
したい。

外での会議でその場
での共有

現場確認報告を
パソコンを使って
資料作成

タブレットで図面を
拡大して作業
共有

現場にタブレット
を持ち参る。その場で
確認や記入

現場にタブレット
を持ち参る。その場で
確認や記入

外出先での調査
時に1st PC 持ち出し
持ち参る2nd PC (持ち出し)

情報形成系
で即入力
共有→成果

出張先での
資料共有、確認

出張先での
資料共有、確認

そもそも

「サービス提供相手は
外部」とは...?

個人番号系PC
メインの取扱い
外部との連携は

想定ケースが
具体的にどの
くらいか

個人情報保護
の取扱い
持ち出し
持ち参る2nd PC (持ち出し)

持ち参る2nd PCに
個人情報を入力
するのは?

申請書類の枚数
が非常に多い

持ち参る2nd PCに
個人情報を入力
するのは?

紙の方が
確認が楽

2 目標達成に向けてやるべきこと (課題や解決アイデア)の共有 WGメンバー自由意見(2)

外で活用(決裁・上司へ確認)

- 現場で上司の意見を確認したい。
- 外で電子決裁
- 電話対応に時間をとられる。
- 現場で担当以外の事と聞かれる。
- 外部の電話回しか不便。
- 現場に居ない管理職とコミュニケーション(意思決定)できない。
- 現場状況と現場のLINEで共有したい。
- 他課と外で情報共有が難しい。
- 現場の担当者以外に現在何をしているか、スケジュールがわからない。
- 現場の様子と方内の上司と共有して判断してほしい。(現場で何がわかるか)

共有フォルダの容量不足

- 扱うファイル数が多、ファイル名・送受信
- 民間事業者と協働してのファイル編集
- 扱うファイル形式が多様、ファイル交換仕様の制限
- データ保存容量不足
- 保存容量足りない問題の解消

メール・カレンダー

- 独自で取得してgmailアカウントを利用
- 予定の管理をノーツのカレンダーで統一、会議招集しやすい
- ノーツのカレンダーで外部の人とメール等のやり取りがしやすい。

文書・財務決裁

- 決裁をスムーズに行うための外部施設の新設、市庁舎⇔水島⇔ほか
- 重要性に関係なく、全て電子決裁で完結
- 現場で財務規則・マニュアルを確認したい
- 財務会計上で決裁までがスムーズにしたい

データ共有・整理

- 業者とのデータ共有方法
- Webサービス主体のデータ共有
- 業者とのデータ共有を楽にする
- データを整理するアプリ

予約システム

- 工場見学の手配を、電話メールでやり取りして、管理が手間である。

会議室の確保

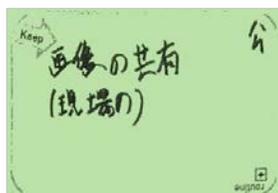
- 対面の会議、場所が確保できない
- 議会の擦合せで各課を集めるの大変、部屋も少ない

その他意見

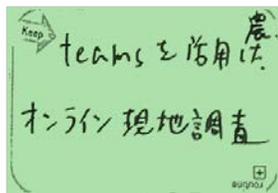
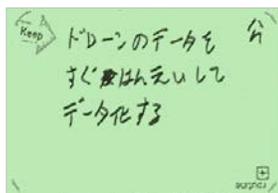
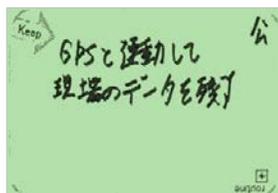
- 観光PRが、フライヤー、ポスター、パンフレットのインパクトが大きい
- フライヤーだけ×ポスター、フライヤー+ポスター、パンフレット
- 市、業者と違い、汎用が必要
- 移動方向の方が長、短い(車)用紙
- 同じ内容、形式、色、素材、印刷の規格、印刷の規格
- 録音後、ワード単へ自動変換
- 自由に近いうち現場、本館、本館、本館、本館
- どこまでネットワークの情報も確認できる
- SNSのコンテンツを外部の人に共有する、SNSのコンテンツの共有、SNSの共有
- タレントで表示したSNSのコンテンツの共有、SNSの共有
- ごみの分別や廃棄の指導
- 搬入者や元パルメータの活用、燃費削減
- 外資系の別所への移動、カーナビの活用、ナビの活用
- ドローンで、現地調査
- 市内の自給水、市内の自給水、市内の自給水、市内の自給水
- 外から市内のデータにアクセス

3 クロムブック試行に向けた準備

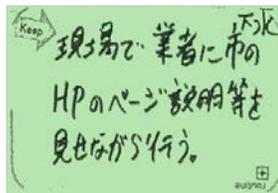
①外で活用



公園管理事務所
以下3件

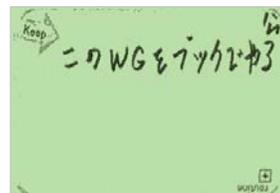


農政課

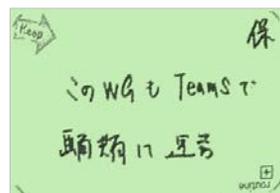


下水道施設課

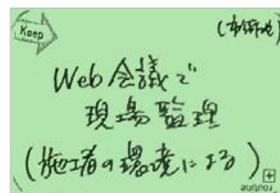
②web会議



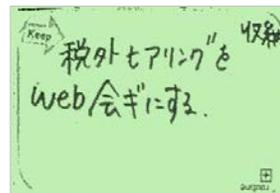
公園管理事務所



保健総務課

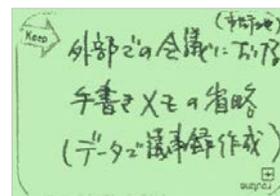


市街地整備課

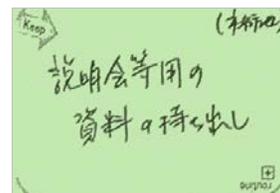


収納課

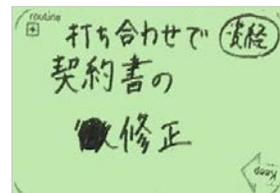
③会議録等 その他



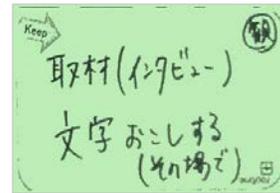
市街地整備課
以下2件



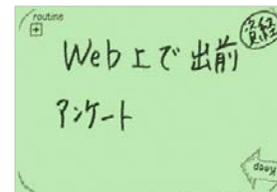
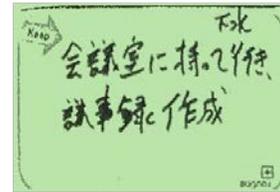
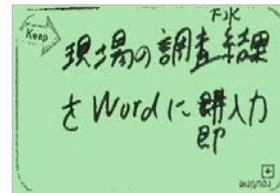
資産経営課



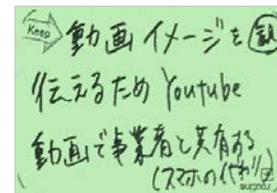
観光政策課



下水道施設課
以下2件



資産経営課



観光政策課

今後の予定について

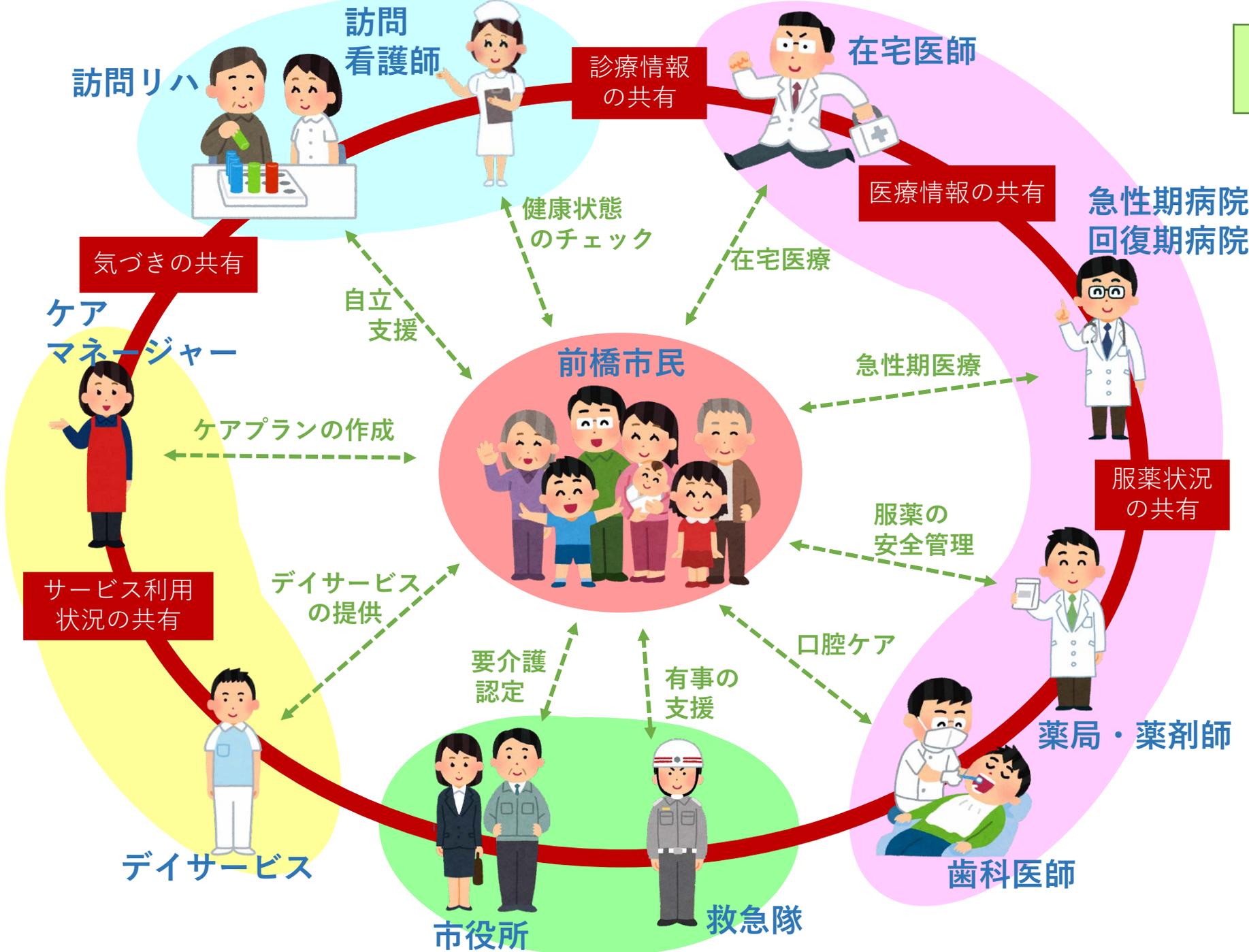
4月 DX推進員を選定、WGスタート

- 来年度WG実施内容（予定）
 - ・クロムブックを用いた実践
例：現場で活用、Web会議、打ち合わせの効率化 等
 - ・第2回WGで出された課題・アイデアの検討
 - ・実践を通じて利用方法を体系化し、庁内に発信
- 次回に向けてのお願い：所属内での情報共有
次年度メンバーへの引継ぎ
(異動等により変更がある場合)

WG名	⑥業務システム（健康・福祉）WG
------------	------------------

項 目	内 容
①実現したい未来	多職種の協働を支える情報共有基盤を整備して患者や家族に関わる情報を地域全体で共有し、途切れのない有意義な医療・介護サービスを提供する。
②背景・現状	健康福祉行政の推進にあたっては、患者や家族にとって途切れのない医療・介護サービスを提供することが求められており、今後ますます需要が高まると想定されている。
③課題	現状は官民間問わず多くの関係者間での調整が電話・FAX・紙文書等の送付により行われており、情報共有に手間がかかっている。
④原因	リアルタイムで患者や家族の情報を共有できる場がない。
⑤解決策	クラウドサービスを利用し、地域における医療・介護コミュニティの再構築を行う。 (バーチャルによる補完)
⑥得られる効果（予測）	例：100件/日の電話対応時間の削減
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・タスクの洗い出し ・ペルソナを設定し、必要なタスク（関係者・情報・課題など）の深掘りを実施 ・関係者や情報がどのように連携し、つながっているかを整理
⑧今後の展開 （スケジュール）	システム導入に向けたRFI・RFP、医師会等外部機関との調整、個人情報取扱の整理、試行運用、予算要求

多職種連携
イメージ



タスクの洗い出し

なぜ、各人のために



ゴール



関係者



なにを



ペルソナの設定

ペルソナとは、「リアリティのある架空の人物像」のこと。

ペルソナを設定することにより、具体的な対象者をイメージしやすくなる。

WGメンバーで共通のペルソナをイメージし、それぞれのペルソナの視点で具体的なタスクの洗い出しを行った。

名前	国保 花子
年齢・性別	72歳・女性
住所	大前田町（バス停まで徒歩30分）
家族構成	夫（82歳） 夫一患者の介護を行うが腰痛などの持病があり通院中。高齢のため介護も困難になってきた。
かかりつけ医	せせらぎ病院
病歴	慢性腎不全・2類糖尿病・高血圧症・脳梗塞
受診歴	せせらぎ病院（毎月1回受診）、群馬中央病院、田代整形外科など
高齢受給者証	2割負担
介護保険認定証	区分Ⅱ（交付あり）
特定疾病受給証	腎不全 1万円
身体障害者手帳	1級
福祉医療	資格あり
生活環境	持ち家2階建て 1階に居住 毎年群馬中央病院で11月頃に人間ドック受診をしている。 服薬管理も怪しく、残薬が目立つようになっている （心身の状態）脳梗塞による右上下肢機能障害で歩行困難、日中はペット中心の生活、車いすでの移動は可。以前の趣味は組み物サークル

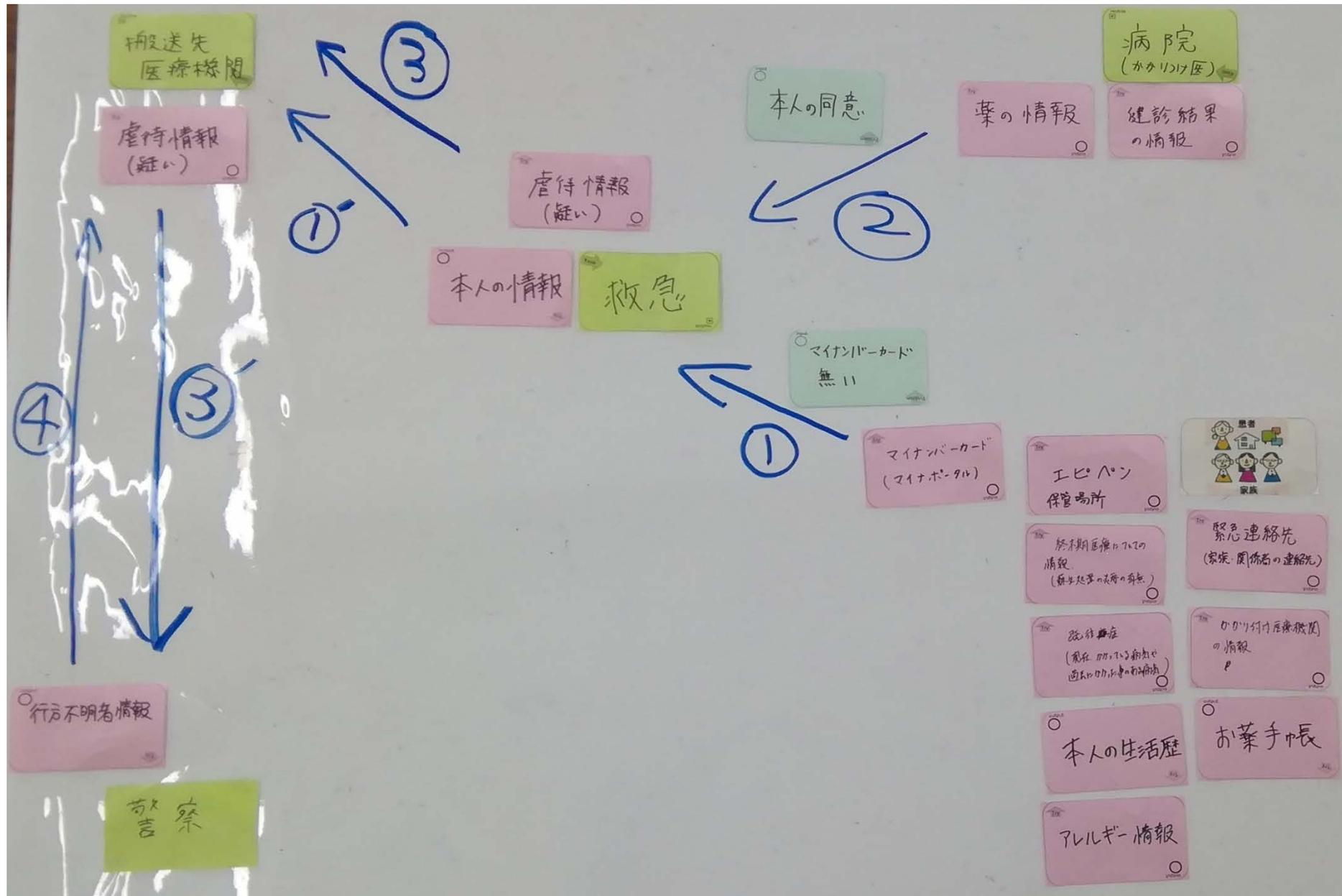
名前	梅宮 達二郎
年齢・性別	85歳・男性
住所	前橋市朝日町（現在、高齢者施設に入所中）
家族構成	息子夫婦
運動機能状態等	日常生活動作の低下、介護なしには日常生活は困難
既往症	高血圧・糖尿病・リウマチ・肺癌（在宅酸素）
かかりつけ医	日ハムクリニック・前橋県央病院
ヘルパー	息子・その他、有事の際に連絡の取れる親戚あり
その他	最近、肺癌の悪化が進んでおり、日ハムクリニックと延命処置について協議中。

名前	東矢 もみじ
年齢・性別	7歳・女性
住所	前橋市上新田町
家族構成	父（会社員）・母（専業主婦）・本人
運動機能状態等	良好
既往症	特になし
アレルギー	小麦（エビパン処方あり）
かかりつけ医	利根小児科クリニック 山田医師
ヘルパー	両親
学校・塾等	利根川小学校
その他	過去にもアレルギー症状を発症しており救急搬送歴あり。学校にはエビパンの所持について申請済み、学校でのエビパン使用歴はなし。

名前	長寿 太郎
年齢・性別	75歳・男性
住所	前橋市六供町
家族構成	住宅型有料老人ホームに3年前より入所 身寄り無し 保証人はNPO団体に依頼
要介護度	介護2
担当ケアマネ	居宅朱咲 鈴木さん
サービス利用	系列デイ週5回（入浴はデイのみ）、ヘルパー週1回、訪看護1回、福祉用具レンタル（車いす、ベッド）
かかりつけ医	富士たちばなクリニック
病歴	脳血管疾患(右麻痺)、高次脳機能障害、高血圧
最近の悩み	夜よく眠れない 体が動かなくなってきたて生きがいを感しない

住所	前橋市内
家族構成	本人・息子（小学生）・娘（保育園児）
病歴	てんかん(3名)、精神不安定(本人)、ADHD(息子)
利用サービス	生活保護、ショートステイ(短期入所生活援助事業)、子ども見守り宅急事
対応履歴	平成30年中の転居により対応開始。当初DV被害により母子のみで前橋市内の家に転居。 DV被害者は子から見れば継父で、息子に対しての身体的・精神的DVが認められている。 実家との関係性は良好とは言えず既に転居済み。現在は母子のみで生活している。 今年に入って本人が妊娠。入院中はショートステイを利用し、面倒を見てもらう予定。 ADHDによる子の問題行動が多く、学校や行政との話し合いが頻繁に行われていたが、 専用の薬による治療が始まってからは、比較的正常な生活が送れているとのこと。

関係者・情報などの連携・つながりを検証

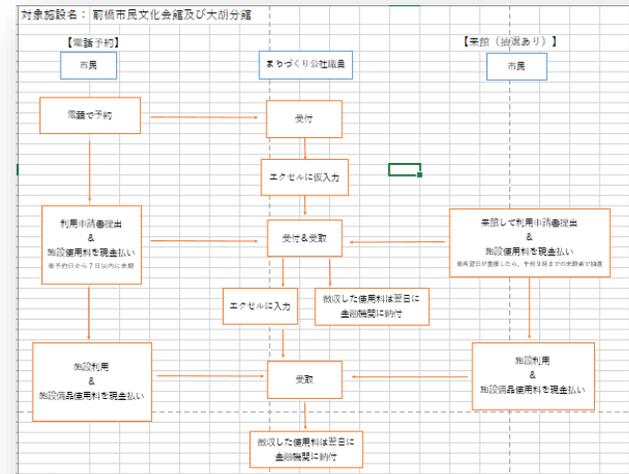


WG名	⑦予約システムWG
項目	内容
①実現したい未来	市民がいつでもどこでも簡単に施設利用ができる仕組みを実装する。また、施設管理の観点からは業務の効率化や運営コストの削減を図る。
②背景・現状	公共施設の予約は大きなボリュームを占めているが、その運用は、施設管理者（直営・指定管理者）ごとに独自に行われており、中にはデジタル化されていない施設もある。
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・受付、支払い、許可書の受け取りで複数回訪問する必要がある ・予約台帳の管理、現金の取り扱い、鍵の取り扱いが全て手作業
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・対面、紙を前提とした制度の運用（システム未導入）
⑤解決策	<ul style="list-style-type: none"> ・施設利用に至るまでのデジタル化実現、サービスの高度化
⑥得られる効果（予測）	<ul style="list-style-type: none"> ・市民の利便性向上 ・施設管理業務の効率化、運営経費の削減
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・市有施設の現状把握 ・システム導入の検討（イメージ） ・第1回RFIの実施
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・搭載対象施設の確定、費用対効果検証、システム要件とりまとめ ・第2回RFIの実施、デモの実施 ・条例の見直し、施設運用ルールの見直し、デバйд対策の検討 ・プロポーザル→実装

市有施設の現状把握（一覧、フロー整理等）

整理番号	施設名	所管	運営	指定管理者・委託者	予約システム導入	抽選先着の有無	予約方法	所在地
1	グリーンドーム前橋	公営事業課	運営		なし	先着	電話、メール、FAX、来館	前橋市
2	総合福祉会館	指導監査課	指定管理	社会福祉法人 前橋市 社会福祉協議会	あり	抽選も先着あり	来館、電話	前橋市
3 生涯学習1	中央公民館	生涯学習課	運営		なし	先着	予約：調整会議（一部の公民館）、電話、来館 申請：予約後、申請書の提出が必要 以下、「前橋市公民館の利用に係る許可等の基準及びその解釈・運用方針」より ○ 利用予約は、原則として、第1期（4月～7月の利用）にあつては1月中旬、同様に第2期（8月～11月の利用）は5月中旬、第3期（12月～3月の利用）は9月中旬に開始する。 ただし、それぞれの地区の実情を踏まえた利用予約も	本町の 後期市 総合支 庁舎
	上川湖公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	下川湖公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	芳賀公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	桂雲公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	東公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	元郷公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	総社公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	南橋公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	澤田公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
	永明公民館	生涯学習課	運営		なし	先着		前橋市
城角公民館	生涯学習課	運営		なし	先着	前橋市		
大胡公民館	生涯学習課	運営		なし	先着	前橋市		
富城公民館	生涯学習課	運営		なし	先着	前橋市		
富城公民館高毛石業会	生涯学習課	運営		なし	先着	前橋市		

「施設の一覧化」



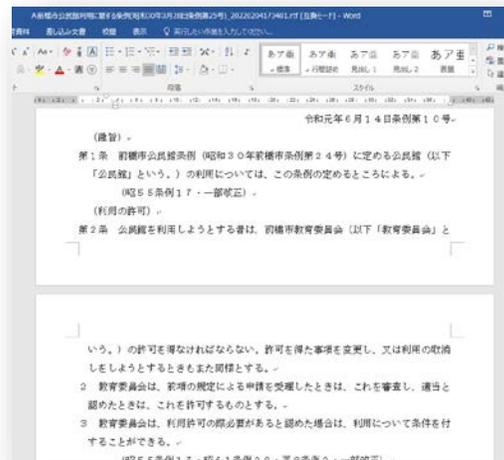
「各施設の予約フロー化」

新システムも実装したときのメリット（内部審議的な目録）
<ul style="list-style-type: none"> ・ エキセルへの入力の作業が減る ・ 書類の量が減り、紙のコストが削減できる ・ 申請対応時間が減る
新システムも実装したときのメリット（市民目録）
<ul style="list-style-type: none"> ・ 予約状況が簡単にでも確認できる ・ 紙や電話でのやり取りの作業が減る ・ インターネットでの利用申請ができる
新システムも実装したときの課題・懸念点
<ul style="list-style-type: none"> ・ 開始日などの兼ね合いがあるため、数か月前にならないと使用できるか確定しない ・ 貸し出す前施設の種類が多い（約100種）
実装にあたって必要な機能
<ul style="list-style-type: none"> ・ 申請書作成 ・ 費用計算 ・ 予約状況が確認できる機能 ・ 部屋の広さや貸し出す物品の大きさが分かる機能

「システム搭載時のポイント整理」

施設名	部屋名
中央公民館	ホール
	410アトリエ
	411アトリエ
	412アトリエ
	413アトリエ
	視聴覚スタジオ
	401スタジオ
	402スタジオ
	403スタジオ
	404スタジオ
	405スタジオ
	406スタジオ
	407スタジオ
	408スタジオ
	409スタジオ
	501学習室
	502学習室
503学習室	
504学習室	
505学習室	

「部屋数の把握」

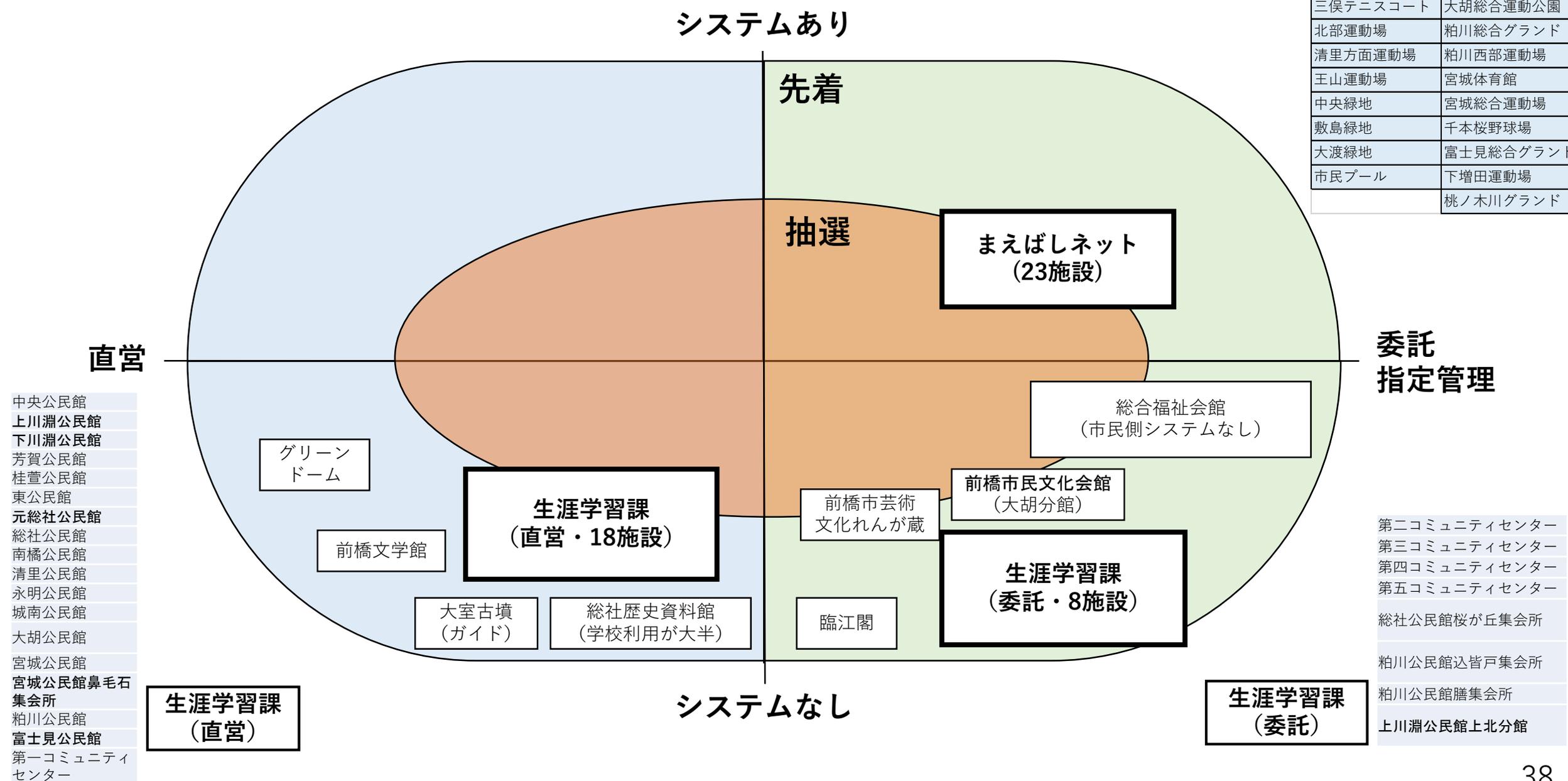


「条例の整理」

市有施設の現状把握（概要図）

まえばしネット

前橋総合運動公園	大渡温水プール
前橋市民体育館	六供温水プール
日吉体育館	大胡体育館
三俣テニスコート	大胡総合運動公園
北部運動場	粕川総合グラウンド
清里方面運動場	粕川西部運動場
王山運動場	宮城体育館
中央緑地	宮城総合運動場
敷島緑地	千本桜野球場
大渡緑地	富士見総合グラウンド
市民プール	下増田運動場
	桃ノ木川グラウンド



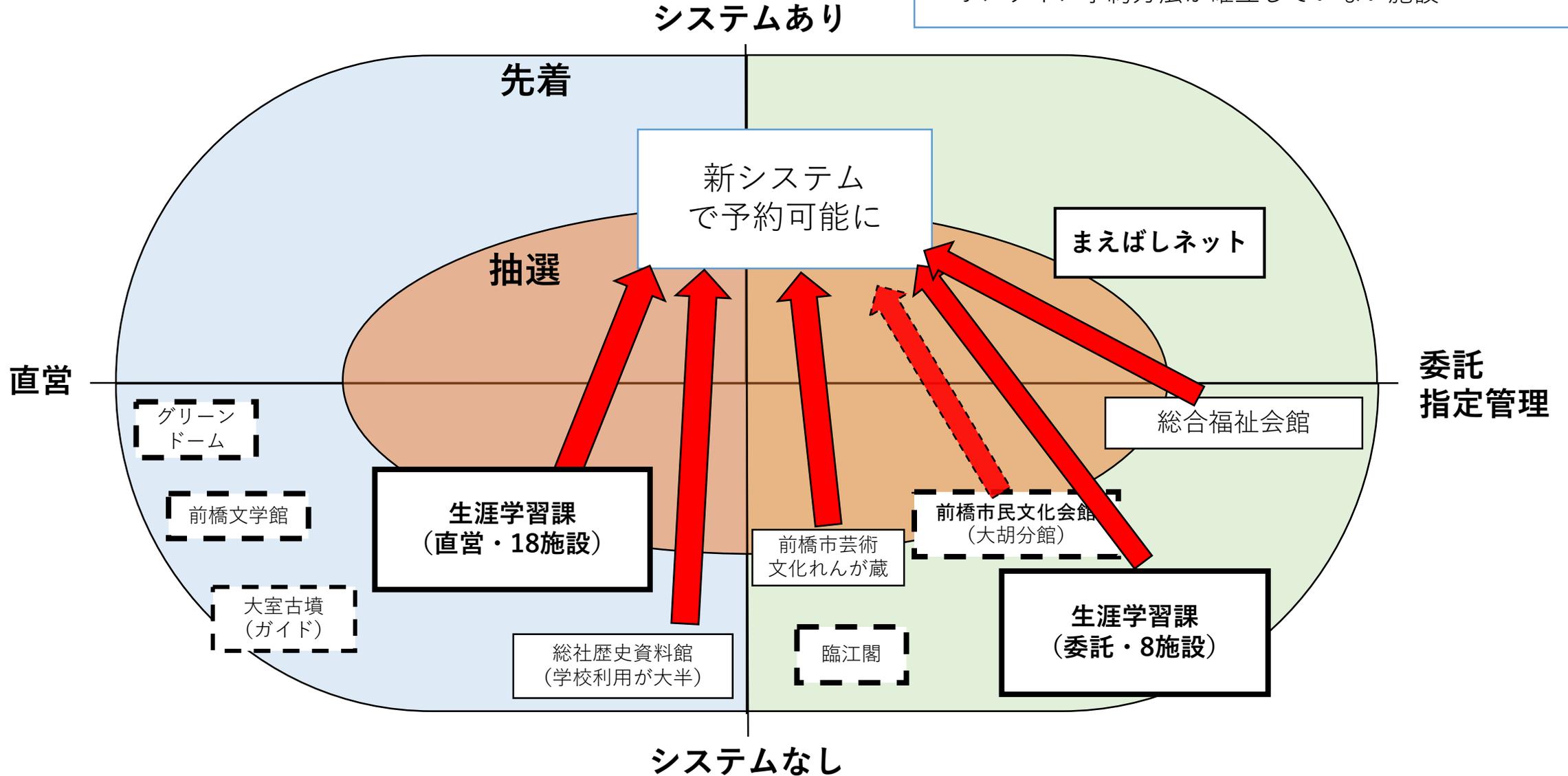
- 中央公民館
- 上川淵公民館
- 下川淵公民館
- 芳賀公民館
- 桂萱公民館
- 東公民館
- 元総社公民館
- 総社公民館
- 南橋公民館
- 清里公民館
- 永明公民館
- 城南公民館
- 大胡公民館
- 宮城公民館
- 宮城公民館鼻毛石集会所
- 粕川公民館
- 富士見公民館
- 第一コミュニティセンター

- 第二コミュニティセンター
- 第三コミュニティセンター
- 第四コミュニティセンター
- 第五コミュニティセンター
- 総社公民館桜が丘集会所
- 粕川公民館込皆戸集会所
- 粕川公民館膳集会所
- 上川淵公民館上北分館

システム導入の検討（イメージ）

搭載基準案

- ・最大収容人数100人以下
- ・予約する際に、利用者と調整・確認を要さない施設
- ・付属設備が少なく、利用料の決済額が分かりやすい施設
- ・オンライン予約方法が確立していない施設



第1回RFIを実施

システムの段階を分けて、RFIを実施

次回は更に要件を定めて第2回を実施

Phase1

- 共通的なシステム



phase2

- キャッシュレス決済



phase3

- キーレス導入

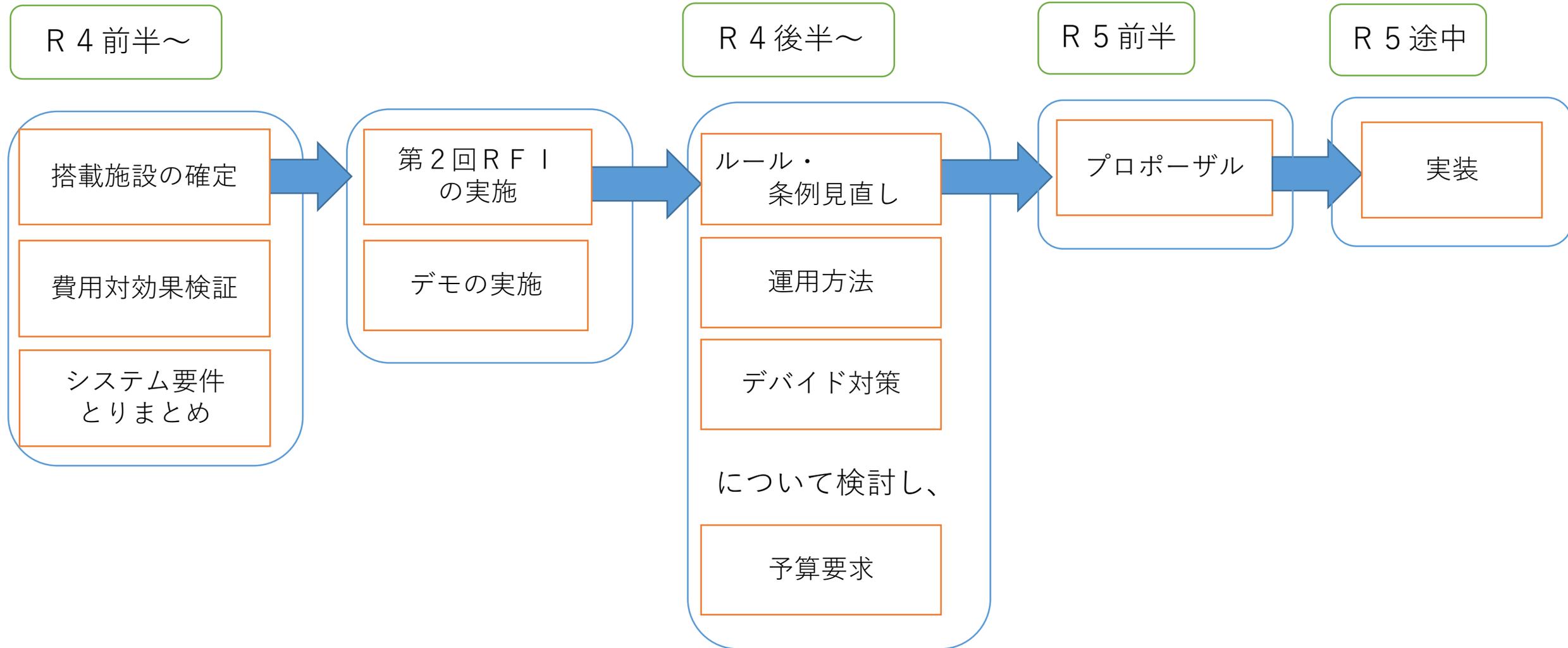


10社

6社

(うち開発中2社)

今後の展開（スケジュール）



WG名	⑧BPR（RPA）推進WG
項 目	内 容
①実現したい未来	令和5年度末までに、全所属が自主的・自律的にBPRできる環境の構築
②背景・現状	<ul style="list-style-type: none"> ・将来的に、職員数の半減など経営資源の大幅な制約が見込まれるため、職員が担う業務を住民への直接的なサービス提供や企画立案業務に特化していくことが不可欠。 ・そのためには、業務プロセス全体のあるべき姿を検討し、常に更新し続けることが重要。
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の意識改革 ・最適なツールの選択
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・行政特有の前例踏襲文化 ・BPRを行う時間的余裕がない ・ツールの理解不足（RPA、AI-OCR、電子申請等）
⑤解決策	<ul style="list-style-type: none"> ・BPRの価値基準や実施ルールの策定（業務マニュアルや引継ぎ資料を付せんで作成等） ・PDCAサイクルの実行（各所属の年間BPR計画の作成→BPR実践→報告→翌年にフィードバック） ・ツール選択の判断基準の図式化 ・利用可能なツールを具体的に提示
⑥得られる効果（予測）	<ul style="list-style-type: none"> ・業務プロセスの可視化 ・バックヤードの効率化
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・WG対象所属におけるBPRの実践と課題の洗出し ・課題をグループ化し、各グループ（①BPRの実施・周知、②紙データの取扱い、③データのチェック・整理、④庁内横断的なRPA作成）で解決策を検討
⑧今後の展開 （スケジュール）	<p>【R4年度】①新たな課題の洗出し ②グループ活動の継続（WG対象所属を先行モデルとして取組状況を庁内に発信。先行モデルをベースにフレームワークを作成。）</p> <p>【R5年度】フレームワークを庁内に展開</p>

BPRの実践 (例①)



AI-OCR導入のための
記入様式の変更、
Excel関数の活用
により解決

学校教育課 【臨時職員報酬支給事務】

BPR後



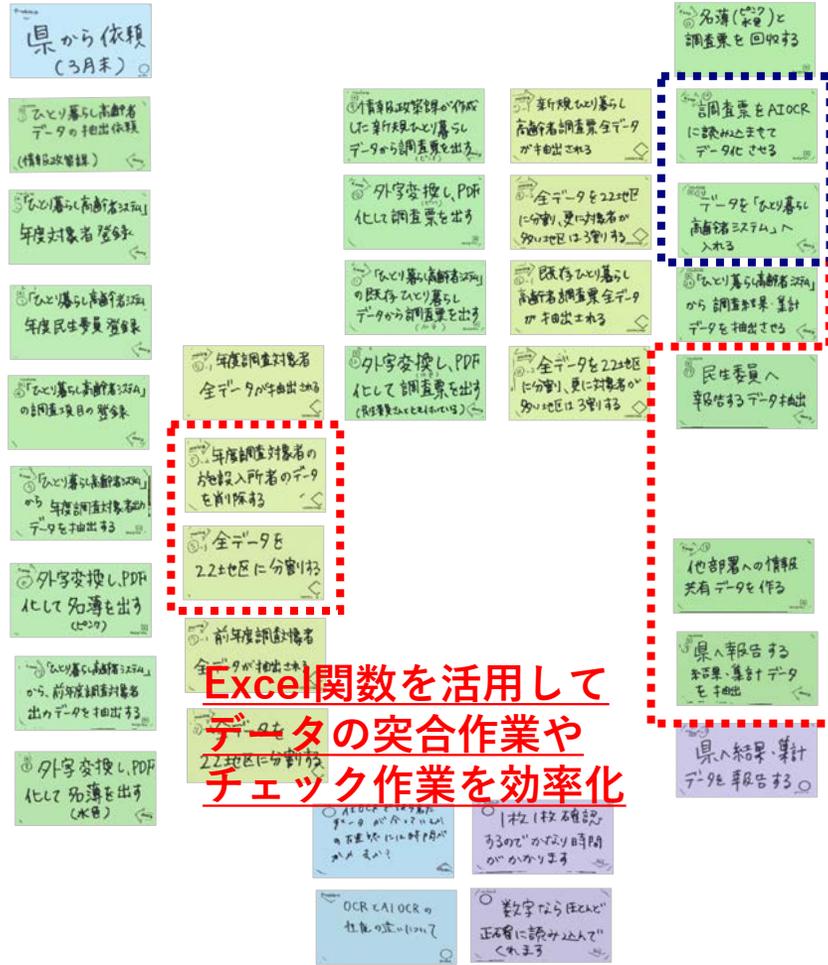
BPRの実践 (例②)

長寿包括ケア課【ひとり暮らし高齢者調査】

BPR前



BPR後



Excelへの入力作業をAI-OCRによる読取へ移行
読み取ったデータデータをシステムへそのまま取り込めるよう改善

ひとり暮らし高齢者システム自体の廃止を含め検討中

【R3後半】WG取組内容

課題解決グループ区分		主な検討内容
①BPRの実施・周知		誰でもBPRできる方法、 庁内に広める方法の検討
ツ ー ル	②紙データの取扱い	AI-OCR、電子申請などによる 紙データの電子化の検討
	③データのチェック・整理	Excel、Accessなどによる データチェック、加工方法の検討
	④庁内横断的なRPAの作成	全庁展開できるRPAの作成

WG名	⑨ミライズ策定WG
------------	-----------

項 目	内 容
①実現したい未来	自治体の本質的な使命実現のため、職員でなければできない企画立案業務や住民への直接的なサービス提供に注力できること。
②背景・現状	<ul style="list-style-type: none"> ・職員数が減少する中で、市役所の役割は複雑化・多様化し、業務は質・量ともに増大。 ・さらには、2040年問題（全国で高齢者人口がピークに達し、労働力不足が深刻化する）への備えとして、従来の半分の職員で本来担うべき機能を発揮できる仕組みが必要。
③課題	企画立案業務や住民への直接的なサービス提供以外の業務に多くの時間を費やしている。
④原因	業務の意義や目的（そもそも）を理解しないまま、前例踏襲により運用しているから。
⑤解決策	現在の業務運用について、本来の意義や目的（そもそも）に立ち返りながら、これからの時代に合った形に見直し、職員間の新たな価値基準やルールを作る。
⑥得られる効果（予測）	例 係長決裁：年間1000万円の費用削減 会議：会議にかかる時間を半分にする テレワーク：場所にとらわれない、多様な働き方の実現
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の洗い出し ・3つのテーマ（①会議のあり方、②事務決裁規程（係長決裁）、③テレワーク）を設定し、あるべき姿や解決策を検討
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・R3年度検討テーマの実践（効果検証、制度所管課等との調整） ・新たなテーマ設定と実践 ・取組全体にかかる庁内展開の検討・実践（ミライズ策定）

▶令和3年度の活動

チーム分け



チーム別活動（深掘り）



▶ 令和3年度の活動

WG名（成果物名）決め



チーム活動の振り返り



Maebashi **i**nnovative **r**adical **i**mprovements
Mirais…ミライズ

※WG活動報告会資料より抜粋

係長決裁チーム

課題

- ・ 現状の意思決定プロセスは、非効率的なのでは？

具体的には、

- 決裁権者は、原則、課長から
- この起案、毎回課長まで決裁もらうのか？
- 定例・軽易なものも全て課長決裁



意思決定プロセス = 決裁のルール が、現状と合っていない

課題

- ・現状の意思決定プロセスは、非効率的なのでは？

具体的

- 決裁は課長から
- この起案、決裁もらうのか？
- 定例・輕易なもの

決裁のルールの見直しが必要！！



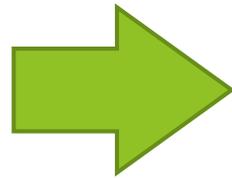
意思決定プロセス = 決裁のルール が、現状と合っていない

提案

過去の見直し

- ・ H 1 6 外部施設長の決裁権限追加 支出区分の見直し
- ・ H 1 9 内部事務の簡素化要領

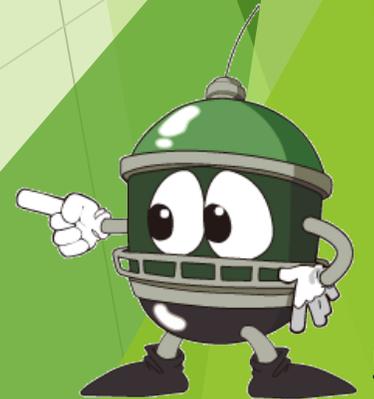
基準が明確
or
定例軽易な事務



課長決裁



係長決裁



得られる効果

サービス向上

サービス提供の迅速化

市民

企画立案力向上

事務効率化

課長

各職員

経費削減

削減額 約 1,000万円

支出命令の件数（10万円未満）	63,656件
決裁所要時間	1件 3分
年間の決裁所要時間	190,968分
年間決裁所要時間（課長1人当たり）	2,616分
1日の決裁所要時間（課長1人当たり）	10.9分
課長が決裁に費やしている費用	10,267,097円

※WG活動報告会資料より抜粋

テレワークチーム

①実現したい未来

- ・場所にとらわれない働き方

自宅や移動先（現場や外部施設等）でも業務が遂行できる

⇒ストレス、疲労の軽減

⇒業務の効率化

⇒空いた時間を、趣味や家族との時間に！

- ・多様な働き方の実現

育児や介護との両立等

⇒人材の確保、活用促進

- ・2040年問題への備え

テレワークを通し、業務の在り方を見直す

⇒来たるべき2040年問題に備える

③課題・④原因（みんなからの意見）

(1) 申請・結果報告の手順が難しそう・・・

職場で業務を行えば申請もいらななし

(2) そもそもテレワークの良さが分からない・・・

良く分からないからとりあえず職場で仕事をしよう！

(3) 紙中心の業務だから・・・

書類を持ち帰らないと仕事ができないので面倒くさい！

⑤解決策

(1) 申請は簡単にできるという認識を
定着させる

全庁掲示板の「**在宅型テレワーク実施事務手順**」に申請手順は全て記載されているので、本マニュアルを見るだけで、申請ができる。

(場所：在宅型テレワーク申請 (全庁掲示板) ⇒実施要項とはこちらをクリック⇒「在宅型テレワーク実施事務手順」)

⑤解決策

(2) テレワークのメリットを周知する

○空調や服装等が調整できるため、適切な環境で業務に従事できる。

○休暇や朝活・夕活と組み合わせることができるため、家庭と仕事の両立がしやすくなる。

例) テレワークをしていたが、子供の迎えに行くため、
4時15分から休暇をとる

○通勤時間を削減できる。

⑤解決策

(3) テレワーク向きの業務を周知する

テレワーク向きの業務とは？



書類の持ち帰りや職員間のコミュニケーションを必要としない業務

例えば、

- ・ 会議資料や議事録等の資料作成
- ・ 調査・情報収集・情報整理
- ・ パソコンやオンラインでできる研修等の学習物
- ・ 研修等の報告書の作成

まずはやってみよう！

【テレワークチーム】一同

※WG活動報告会資料より抜粋

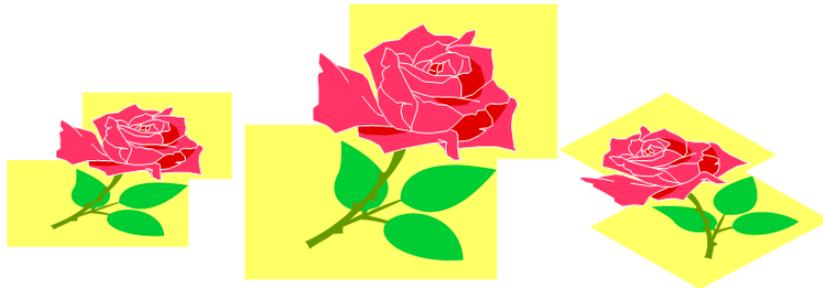
会議チーム

2. 背景・現状

今までも『会議』は見直しがされてきた

会議の手引き

会議を見直してみましよう



会議効率化の5原則！

- 1 この会議はなくて済ませられないか
- 2 この会議と他の会議を合併できないか
- 3 会議の回数を減らせられないか
- 4 会議の時間を短縮できないか
- 5 参加者を少なくできないか



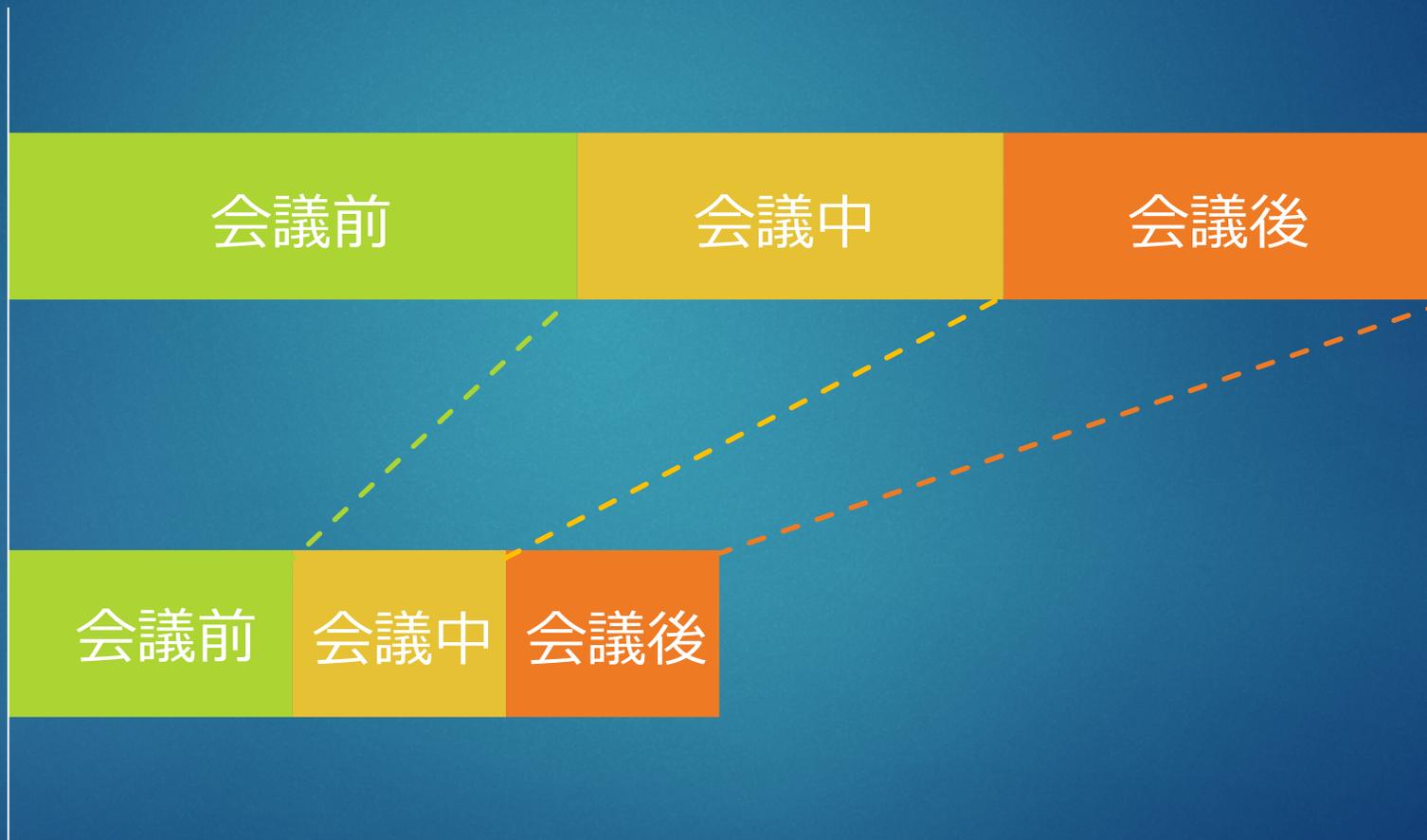
3. 実現したい未来

目標：かかる時間を半分にする

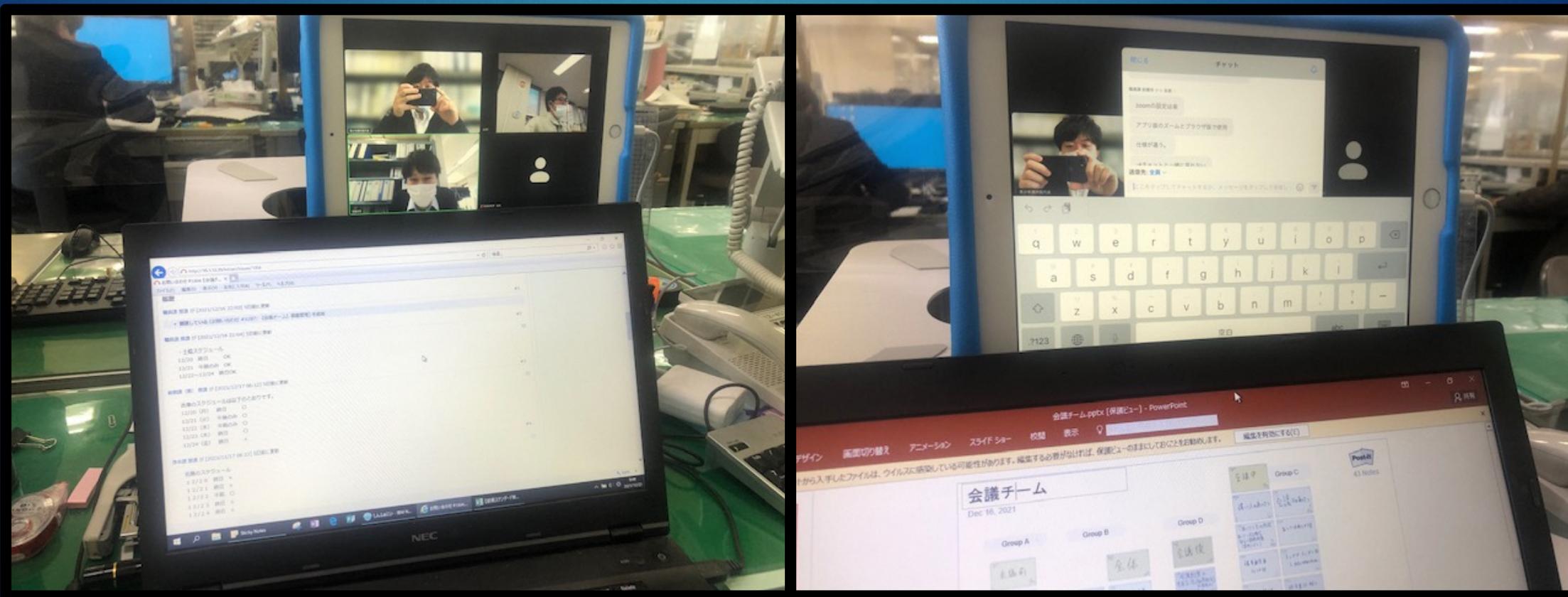
DX前



DX後



【WEB会議の実施】



4. 課題検討

効率化できる方法を探す

会議前

- ・ 資料作成
- ・ 資料配布
- ・ 参加者選定
- ・ 日程調整
- ・ 会場予約
- ・ 会議通知

会議中

- ・ 共有、同意
解決、決定
- ・ 議事録メモ

会議後

- ・ 議事録作成
- ・ 議事録配布

WG名	⑩ABW (Activity Based Working) WG ※時間と場所を自由に選択できる働き方
------------	--

項 目	内 容
①実現したい未来	市役所全体で、生産性が高く、働きやすい職場環境
②背景・現状	市役所職員数の減少など経営資源が大きく制約されることを前提としながら、デジタル化を手段として制度や政策、組織及び職場環境のあり方を変革していかなければならない。
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・集中して業務に取り組みたい場合でも、電話により中断してしまう。 ・複数人での協業では、自席から打合せコーナー等へ移動して作業している。
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・集中して業務に取り組む場所や協業の場所がない。 ・席が固定されており、その席で業務を実施することが当たり前になっている。
⑤解決策	集中、協業、電話・来客受付といった業務において、それぞれ適した場所に区分けする。そして、その日の業務に適した場所で業務を実施する。
⑥得られる効果（予測）	<ul style="list-style-type: none"> ・生産性の向上 ・クリアデスクによるセキュリティの向上
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の洗い出し ・執務室内のゾーニングの検討
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・モデルケースの立案 ・R4年度後半に新議会棟へ移転し試行 ・R5年度は新議会棟での試行結果を踏まえ全庁への横展開

レイアウト

Try
社内全無線化
(モニター、電話など)

Try
執務室内の配置
変更

Problem
フロアの配線等の
固定化

Try
ココロツィズ
いけば
ライト
自由度高い

Try
モデル
簡易的

Problem
打合せスペースが
確保できるか?

Problem
感染症対策

Problem
窓口がある
所属の
ゾーニング

座る場所

Problem
座る場所の
決め方

Problem
管理職は固定席を
希望する人が多い

Problem
出勤時間により
好む席に
座れない

電話

Problem
外線と内線と
とらない人の不公平感

Problem
電話の
とりまわりの時
座る場所がわからない

集中

Try
オンライン研修会
電話にとらわれず
仕事に集中したい

Try
個人作業用
パーティション

Try
会議室で個人
作業

個別事情

Try
AI 監査
過去の指摘事例
との照合など

Try
かん工
テレワーク

Problem
借用書類置場
がない

Problem
各係が専門の窓口を
持つため課を1つにした
ゾーン分けが難しい

Problem
外部対応が多く
外線ゾーンへの負担が
大きい

WG名	⑪窓口WG
-----	-------

項 目	内 容
①実現したい未来	2025年度（令和7年度）末までに、全ての行政手続をオンライン化しても存続する窓口業務に関して、制度、組織のあり方等を見直しこれからの時代に合う住民本位の窓口を目指す。
②背景・現状	<ul style="list-style-type: none"> ・書面、対面を基本とした業務となっている。 ・本庁、支所・SCで行える手続の種類が異なる。
③課題	<ul style="list-style-type: none"> ・住民との接点がデジタル化されていない。 ・支所・SCでは、複数の所属の手続を実施しており、全ての手続の処理が困難。
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ・市側のデジタル化の環境不足。 ・支所・SCに配置されている職員数、組織体制が限定的である。
⑤解決策	R5年度に導入する新しい環境（ChromeBook、Teams等）を活用し、本庁、支所・SC間のオンライン接続を行い、デジタルによる窓口業務のコミュニケーションを実証する。
⑥得られる効果（予測）	住民の利便性向上及びバックヤードの効率化
⑦R3年度の取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務に関する制度、組織のあり方等に関して、広範に発散を実施。 ・行政手続オンライン化WG、ABW（新議会棟）WG等の他のWGの取組が進むまでの間、先行的に行う取組として、Chrome Bookを活用した取組を実証することをWGで合意。
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・⑤解決策の実証の取組に関して、実証の範囲、実施方法を関係課と合意する。 ・窓口業務の現状やデジタル化により住民・職員が得られる効果を情報収集する。

【取組状況】窓口WG

これまでの取組

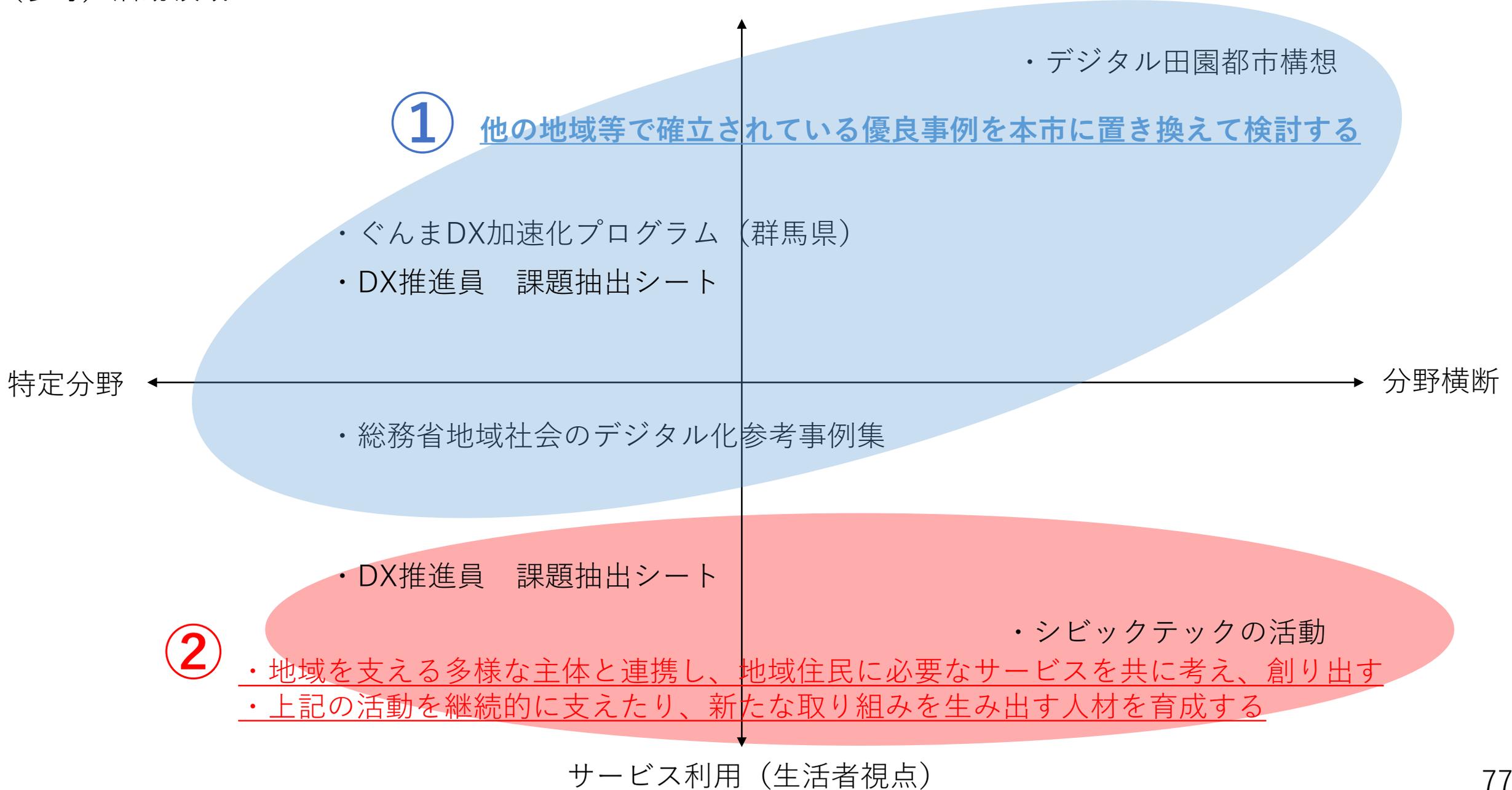
①タスク（WGでやること、課題等）を付せんで発散、収束

第1、2回発散結果

The board is organized into several main categories, each with a central title and surrounding sticky notes:

- 人員・育成** (Personnel & Training): Notes include '知識のレベルアップ', 'スキルアップ', '異動は希望で専門性を高める', '窓口担当課は日々の業務をこなすことで精一杯', '研修実施、人材育成を支援', '窓口担当課は日々の業務をこなすことで精一杯'.
- 組織** (Organization): Notes include '組織再編', '組織再編の進捗', '組織再編の進捗', '組織再編の進捗'.
- 行政手続オンライン化** (Online Administration Procedures): Notes include 'オンライン化の進捗', 'オンライン化の進捗', 'オンライン化の進捗'.
- デジタルデバインド** (Digital Detachment): Notes include 'デジタルデバインド', 'デジタルデバインド'.
- WG・進め方** (WG Progress): Notes include 'WGの進め方', 'WGの進め方'.
- 住民視点** (Resident Perspective): Notes include '住民視点', '住民視点'.
- 制度・マニュアル** (Regulations & Manuals): Notes include '制度・マニュアル', '制度・マニュアル'.
- 本庁・支所・SC 窓口** (Main Office, Branch, SC Counter): Notes include '本庁・支所・SC 窓口', '本庁・支所・SC 窓口'.
- ツール** (Tools): Notes include 'ツールの活用', 'ツールの活用'.

WG名	⑫地域社会のDX推進WG
項 目	内 容
①実現したい未来	地域を支える多様な主体（市民、企業・団体、行政）が、デジタルにより立場や世代の垣根を越えてつながり、生活者の価値やユースケースを起点とした新しい発想で、地域住民の生活をより豊かにしたり、地域が抱える課題を解決できること。
②背景・現状	<ul style="list-style-type: none"> ・人口減少や少子高齢化など社会構造が大きく変化し、住民ニーズや地域課題は、多様化・複雑化している。 ・スマートフォンの普及や情報通信技術の進展により、場所や時間の制約を超えた活動や、双方向のコミュニケーションが可能な社会が形成されつつある。
③課題	実現したい未来に向かう具体的な道筋を鮮明に描くことができていない。
④原因	市役所は、多様な主体と協働しながら、地域が直面する課題を発見したり、解決していくための知見やノウハウを十分に有していない。
⑤解決策	「既存の行政サービスや地域社会のあり方をデジタル化された世の中に合った形に見直し、再構築する」という一連のサイクルを地域と協働しながら試行・実践する。
⑥得られる効果	新しい地域のつながり（共助の再構築）、住民の利便性向上、新たなビジネス創出 等
⑦R3年度取り組み	<ul style="list-style-type: none"> ・課題の洗い出し ・他団体の取り組みやサービス事例の共有
⑧今後の展開 （スケジュール）	地域での試行（外部人材との協働）



これまで：業務改善

- ・ サービス提供側（市役所）が起点
- ・ 既存の仕組みや特定の組織で対応
- ・ 他の地域の優良モデルやサービスの実装

これから：価値創出

- ・ 生活者の価値やユースケースを起点
- ・ 多様な主体（市民、企業・団体、行政）との分野横断の協働
- ・ 共に考え、共につくる
※共助のあり方を再定義



デジタルの力
（立場や世代の垣根を越えてつながる）

①

②

①業務改善

②価値創出

病院案内
AI

通報が多

119番通報を多めに
か、傷病者搬送の手
情報伝達が多すぎる。

110、119に電話した
何を話したらいいか
分からず

火災発生時のマニュアル
を
消火のマニュアルが

Push通知
機材の期限

事務が多

対象の規模に
消防計画を作成して
紙に保存している。

火災調査
の立入検査

報告書
を軽減

人が多(職員)

異動が多

内部事務
DX

消防場不夜で
月本の石認識作業と通知
しているが、毎日同じ作業

出退勤システムで
職員の申請状況と
確認しているがシステム
(所属も件数も999の制限)

書類の提出について
同じ内容の問い合わせが
多い。

年次調整処理
全職員の申請と確認して
PCに入力している

テレワークが進まない

育休取得が難しい

職員の消防団
でできる?

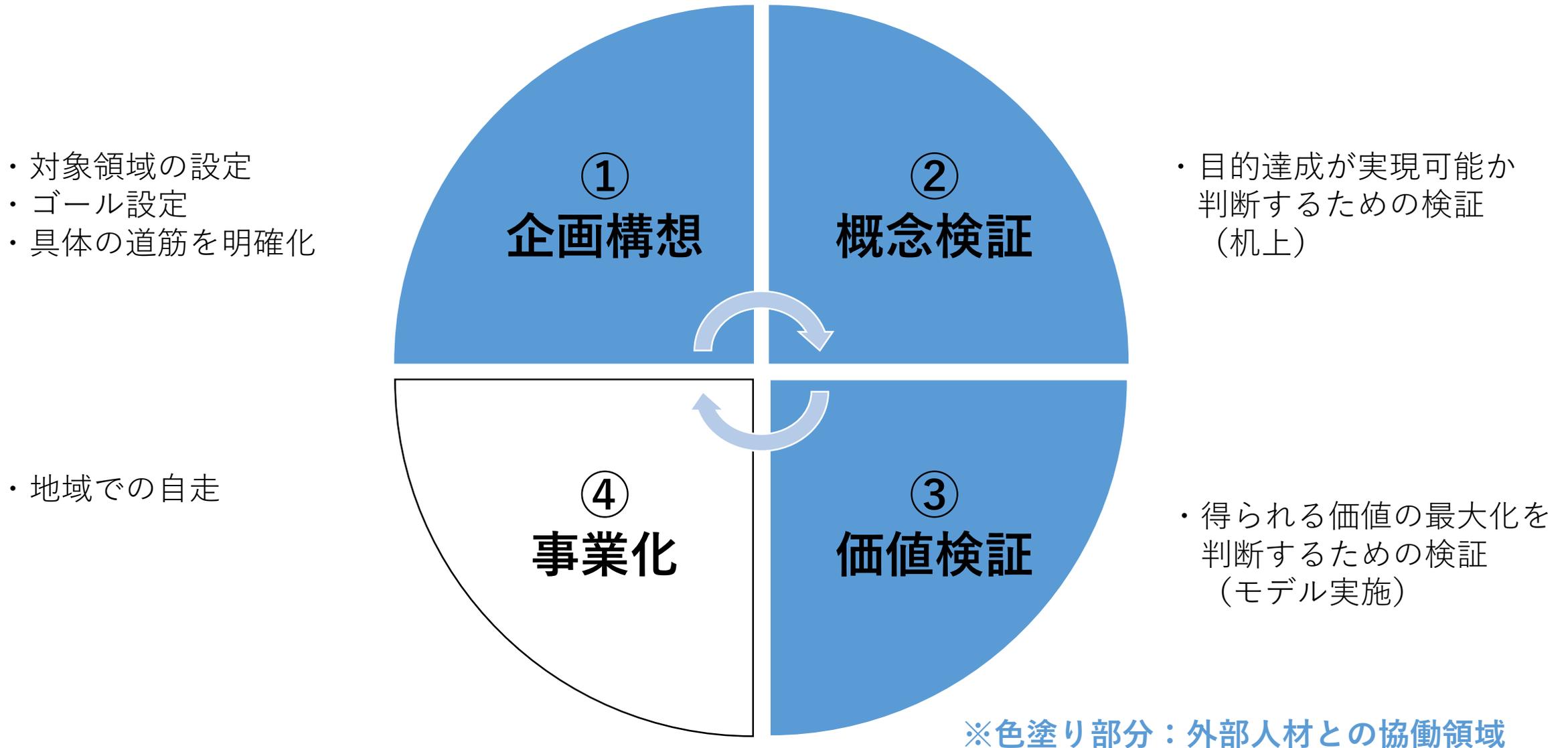
農家の長男は
消防団

デジタル化
(消防)

※この他、以下グループで意見出しを実施

- ・本庁
 - ①道路管理課、農村整備課、公園緑地課、水道整備課
 - ②環境森林課、ごみ減量課、廃棄物対策課
- ・4支所（大胡、宮城、粕川、富士見）

今後の展開（地域での試行）



WG名	⑬デジタルデバイド解消WG	
項 目	内 容	
①実現したい未来	年齢、性別、障害の有無等にかかわらず、誰も取り残されない形で、市民にデジタル化の恩恵（日常の困りごとが解消されたり、今よりも暮らしが便利になったと実感できる）を広く行き渡らせること。	
②背景・現状	<ul style="list-style-type: none"> ・個人のインターネット利用率は約9割（89.8%、令和2年版総務省情報通信白書）。 ・その一方で、利用目的は情報検索やメールの送受信などの限定的利用に留まっている。 	
③課題	世代を問わずインターネット環境には親しんでいるものの、その活用に関する理解やスキルが十分でなく、デジタル化の恩恵が広く享受されていない。	
④原因	<ul style="list-style-type: none"> ①利便性を感じていない（面倒、難しい、使いづらい、使いたいと思わないなど） ②利用環境がない（知らない、不安、学ぶ機会がないなど） 	
⑤解決策	希望する市民が身近な場所で相談や学習を行える環境を構築する	
⑥得られる効果	生活の利便性向上、多様な選択肢提供、地域内でのコミュニケーションや社会関係の補完	
⑦R3年度の取り組み	<u>市内全域でスマホ講座を実施：計164講座（2,429名）</u> <ul style="list-style-type: none"> ①総務省デジタル活用支援推進事業、企業との連携 64講座（979名） ②介護予防サポーターのICT能力向上を目的に開催 39講座（550名） ③市自主事業（全13公民館）の推進 61講座（900名） 	
⑧今後の展開 （スケジュール）	<ul style="list-style-type: none"> ・学びを地域で循環させる持続可能な仕組みづくり ・安心してICTを活用できる環境づくり 	

令和3年度の取り組み

(1) 全地域（各公民館+コミセン）で幅広い市民を対象に実施 【総務省デジタル活用支援事業 1次公募】

①事業概要

ア 地域連携型（※スマホ有の人を対象）

- ・地域学習者のDD解消 **40講座** 参加者：**621人**
- ・自治会連合会DX推進 **15講座** 参加者：**218人**

イ 企業連携型（※スマホ無の人を対象）

- ・ドコモスマホ体験講座 **9講座** 参加者：**140人**

②成果

新型コロナウイルス感染症の影響で、一部講座が中止になったものの、市内全域を対象に、講座を実施できた。

自治会連合会向けの講座実施により、継続実施や複数回の連続講座に関する要望が各地区から多数寄せられるなど関心の高さが伺えた。

令和3年度の取り組み

(2) ICT機器のサポート強化に向けた人材育成

【総務省デジタル活用支援事業 2次公募】

①事業概要

介護予防サポーターを対象に、**入門編～活用編の5段階のレベル別講座**を編成し、市内4か所（総合福祉会館、城南公民館、南橘公民館、東公民館）を会場に実施。

計**39講座**、延べ参加者：**550人**（参加実人員**113人**）

②成果

講座参加者**113人**に、ICT機器の利用に関する地域住民の相談員（**（仮称）デジタルサポーター**）として活動意向があるか確認したところ**26人**が参加登録した。

講座の学びが地域循環する仕組みづくりに向けて、大きな可能性が確認された。

(3) 公民館主催事業による独自開催

①事業概要

公民館主催事業としてDD講座の積極的開催を呼びかけ

・ **全13館 61講座**を開催 参加者：**約900人**

※宮城、清里、南橘は13館に含まれていないが、

(1)で実施したドコモ講座等の多くの講座に協力いただき実施

例) Zoom体験講座、Instagram講座、LINE活用講座等々

②成果

生涯学習課の呼びかけにより、例年に比べ多くの公民館で講座を開催することができた。地域学習を支える公民館として、これだけの講座を実施できたことは大きな成果である。

【開催風景】



今後の展開



①

学びを地域で循環させる持続可能な仕組みづくり

- 全公民館で住民向け講座を引き続き実施 さらにユースケースに即した内容へ充実
- 介護予防サポーターに加え、民生委員、生涯学習奨励員、市内学生等との連携など 学びを循環させる仕組みを深掘り

②

安心してICTを活用できる環境づくり

- 令和4年度以降全公民館へwifi設置 自治会長へのタブレット配付を試行

デジタルデバイス解消の考え方の整理 (案)

