

行政DXの効果検証

<作成>
令和5年12月（令和7年3月更新）
企画政策部デジタル推進課デジタル推進係

■ 事業選定の考え方

主に次のいずれの条件にも該当する事業

- ① 宇和島市DX推進計画（令和4年2月策定）の「行政」分野に関連する事業
- ② DX推進本部において進捗管理の対象としているR3年度～R6年度に着手した①に該当する全56事業のうち、業務プロセスの見直し（BPR）を前提として取り組んだ21事業
※単なるシステム更改や実証実験の段階で効果検証が困難な事業などを除く。

■ 検証の視点

○デジタル技術の活用によりどのような変革（Xの部分）が起きたか

- ・「市民」
- ・「職員」

の視点で検証を実施

- 各取り組みにおいて目指すべき姿を整理するとともに、その姿に至っていない取り組みについては今後において必要なアクション（改善点など）を整理
- 本検証ではサービスを提供する側から見た評価を実施し、サービスを受ける側から見た評価については第2期DX推進計画策定時に実施した市民向けアンケートの結果を参照

■ 検証の手段

○主観的な効果

- ・各業務担当からヒアリングを行った上で、サービスの提供方法や業務プロセスの変革について整理
- ・「市民」目線での検証では、変革に伴い創出された行政サービスにおける新たな価値について評価
- ・「職員」目線での検証では、業務プロセスの見直し及びシステム導入による業務改善の結果を評価

○客観的な効果

- ・各業務担当からヒアリングを行った上で、BPR（業務改善）支援ツールを活用し、業務プロセスや作業量を可視化
- ・取り組み推進による変革前後の業務プロセスを比較のうえ、作業時間の削減効果について評価

※効果欄→市民・職員の双方に効果がある場合は、効果が大きい方に「◎」を記載

No.	事業名	開始時期	導入年度決算額	所管部署	効果		客観的效果 年間削減時間	主観的效果	
					市民	職員		市民側のX	職員側のX
1	職員勤務管理システムの導入	令和3年度	16,585千円	総務課		○	810時間		業務量の平準化
2	職員マネジメントシステムの導入	令和5年度	1,436千円	総務課		○	-		業務量の平準化、ペーパーレス化の推進
3	職員採用管理システムの導入	令和4年度	1,155千円	総務課	◎	○	27時間	連絡の迅速化	連絡の迅速化
4	異動受付支援システムの導入	令和3年度	15,469千円	市民課	◎	○	300時間	記入負担の軽減	窓口業務の効率化、入力作業の省力化
5	申請書作成支援システムの導入				◎	○	(約1分/件)	記入負担の軽減	窓口業務の効率化
6	窓口キャッシュレスの導入	令和3年度	4,958千円	市民課	◎	○	40時間	決済手段の多様化	決済事務の効率化
7	AI保育所等入所選考システムの導入	令和2年度	4,180千円	こども家庭課	○	◎	120時間	結果通知の早期化	業務量の平準化
8	コンビニ等納付サービスの導入	令和4年度	14,124千円	税務課/水道局業務課	○		-	納付手段の多様化	
9	汎用WEBフォームシステムの活用	令和3年度	792千円	デジタル推進課	◎	○	-	手続き手段の多様化	窓口業務の効率化、ペーパーレス化の推進ほか
10	公共施設予約システムの導入	令和6年度	2,984千円	デジタル推進課	◎	○	-	手続き手段の多様化	窓口業務の効率化、ペーパーレス化の推進ほか
11	市公式LINEに「役所にもう一つの窓口」開設	令和3年度	1,980千円	デジタル推進課	◎	○	17時間	利用者本位の情報発信ほか	効果的・効率的な情報発信ほか
12	オンライン窓口の開設	令和6年度	4,862千円	デジタル推進課	◎	○	-	移動負担の軽減	窓口サービスの安定的な提供
13	申請管理システムの導入	令和4年度	5,808千円	デジタル推進課		○	-		受付処理の効率化
14	文書管理・電子決裁システムの導入（一般文書決裁）	令和4年度	7,343千円	デジタル推進課（総務課）		○	16,537時間		ペーパーレス化の推進、意思行為決定の迅速化
15	財務会計・電子決裁システムの導入（財務会計決裁）	令和6年度	7,788千円	出納室		○*	10,270時間		
16	RPAの導入	令和4年度	7,326千円	デジタル推進課		○	460時間		定型業務の自動化
17	AI-OCRの導入					○	20時間		入力・転記作業の省力化
18	生成AIシステムの導入	令和6年度	1,136千円	デジタル推進課		○	-		業務水準の向上
19	統合型GISの導入	令和4年度	10,873千円	デジタル推進課		○	-		業務間の連携
20	グループウェアの更新	令和3年度	12,219千円	デジタル推進課		○	効果大		庶務事務の効率化
21	行政事務用無線ノートPCの配備	令和4年度	14,997千円	デジタル推進課		○	効果大		ペーパーレス化の推進ほか
合計			136,015千円				18,331時間		

28,601時間 ※参考：見込み（効果>職員の欄において「○*」記載の取り組み）の効果を含む



人件費相当額：約30,000千円/年間

※見込みの効果を含む場合：約47,000千円/年間

※時間単価1,653円で積算

効果一覧（取り組みごとの内訳）

※効果欄→市民・職員の双方に効果がある場合は、効果が大きい方に「◎」を記載

※従事職員数欄→カウントしている職員は他業務にも従事

No.	事業名	開始時期	所管部署	効果		客観的効果 年間削減時間	主観的効果		従事 職員数
				市民	職員		市民側のX	職員側のX	
1-1	職員勤務管理システムの導入-勤怠管理（年次有給休暇管理）	令和3年度	総務課		○	180時間		業務量の平準化	7
1-2	職員勤務管理システムの導入-勤怠管理（特別休暇管理）	令和3年度	総務課		○	145時間		業務量の平準化	7
1-3	職員勤務管理システムの導入-時間外集計	令和3年度	総務課		○	334時間		業務量の平準化	7
1-4	職員勤務管理システムの導入-年末調整	令和3年度	総務課		○	151時間		業務量の平準化	7
2	職員マネジメントシステムの導入	令和5年度	総務課		○	-		業務量の平準化、ペーパーレス化の推進	7
3	職員採用管理システムの導入	令和4年度	総務課	◎	○	27時間	連絡の迅速化	連絡の迅速化	1
4	異動受付支援システムの導入	令和3年度	市民課	◎	○	300時間	記入負担の軽減	窓口業務の効率化、入力作業の省力化	6
5	申請書作成支援システムの導入	令和3年度	市民課	◎	○	(約1分/件)	記入負担の軽減	窓口業務の効率化	2
6	窓口キャッシュレスの導入	令和3年度	市民課	◎	○	40時間	決済手段の多様化	決済事務の効率化	1
7	AI保育所等入所選考システムの導入	令和2年度	こども家庭課	○	◎	120時間	結果通知の早期化	業務量の平準化	1
8	コンビニ等納付サービスの導入	令和4年度	税務課/水道局業務課	○		-	納付手段の多様化		-
9	汎用WEBフォームシステムの活用	令和3年度	デジタル推進課	◎	○	-	手続き手段の多様化	窓口業務の効率化、ペーパーレス化の推進ほか	-
10	公共施設予約システムの導入	令和6年度	デジタル推進課	◎	○	-	手続き手段の多様化	窓口業務の効率化、ペーパーレス化の推進ほか	-
11-1	市公式LINEに「役所にもう一つの窓口」開設-セグメント配信	令和3年度	デジタル推進課	◎	○	-	利用者本位の情報発信	効果的・効率的な情報発信	-
11-2	市公式LINEに「役所にもう一つの窓口」開設-通報（道路損傷）	令和3年度	デジタル推進課	◎	○	17時間	通報手段の多様化	情報管理の効率化	1
12	オンライン窓口の開設	令和6年度	デジタル推進課	◎	○	-	移動負担の軽減	窓口サービスの安定的な提供	-
13	申請管理システムの導入	令和4年度	デジタル推進課		○	-		受付処理の効率化	-
14	文書管理・電子決裁システムの導入（一般文書決裁）	令和4年度	デジタル推進課（総務課）		○	16,537時間		ペーパーレス化の推進、意思行為決定の迅速化	839
15	財務会計・電子決裁システムの導入（財務会計決裁）	令和6年度	出納室		○*	10,270時間		ペーパーレス化の推進、決裁状況の可視化	550
16-1	RPAの導入-償却資産申告の審査（eLTA受領分）	令和4年度	税務課		○	62時間		定型業務の自動化	8
16-2	RPAの導入-就学援助希望者リスト整理	令和4年度	教育総務課		○	1時間		定型業務の自動化	1
16-3	RPAの導入-財務処理（調定決裁）	令和4年度	出納室		○	8時間		定型業務の自動化	1
16-4	RPAの導入-ひとり親家庭医療費受給者証更新	令和5年度	こども家庭課		○	17時間		定型業務の自動化	1
16-5	RPAの導入-自治会長選任届処理業務	令和5年度	市民課		○	8時間		定型業務の自動化	1
16-6	RPAの導入-高齢者インフルエンザ予防接種予票兼接種券	令和5年度	保険健康課		○	53時間		定型業務の自動化	1
16-7	RPAの導入-介護保険所得照会	令和5年度	高齢者福祉課		○	19時間		定型業務の自動化	1
16-8	RPAの導入-生活保護一時扶助（紙おむつ代）	令和5年度	保護課		○	67時間		定型業務の自動化	1
16-9	RPAの導入-子ども医療費助成受給資格管理	令和5年度	こども家庭課		○	39時間		定型業務の自動化	1
16-10	RPAの導入-胃がん検診結果入力	令和6年度	保険健康課		○	48時間		定型業務の自動化	1
16-11	RPAの導入-子宮頸がん検診結果入力	令和6年度	保険健康課		○	46時間		定型業務の自動化	1
16-12	RPAの導入-高額介護サービス更生対象者抽出業務	令和6年度	高齢者福祉課		○	35時間		定型業務の自動化	1
16-13	RPAの導入-高額療養費支給事務	令和6年度	保険健康課		○	57時間		定型業務の自動化	1
17	AI-OCRの導入-妊婦アンケート集計業務	令和5年度	保険健康課		○	20時間		入力・転記作業の省力化	1
18	生成AIシステムの導入	令和6年度	デジタル推進課		○	-		業務水準の向上	-
19	統合型GISの導入	令和4年度	デジタル推進課		○	-		業務間の連携	-
20	グループウェアの更新	令和3年度	デジタル推進課		○	効果大		庶務事務の効率化	1,150
21	行政事務用無線ノートPCの配備	令和4年度	デジタル推進課		○	効果大		ペーパーレス化の推進ほか	518
合計						18,331時間			

28,601時間

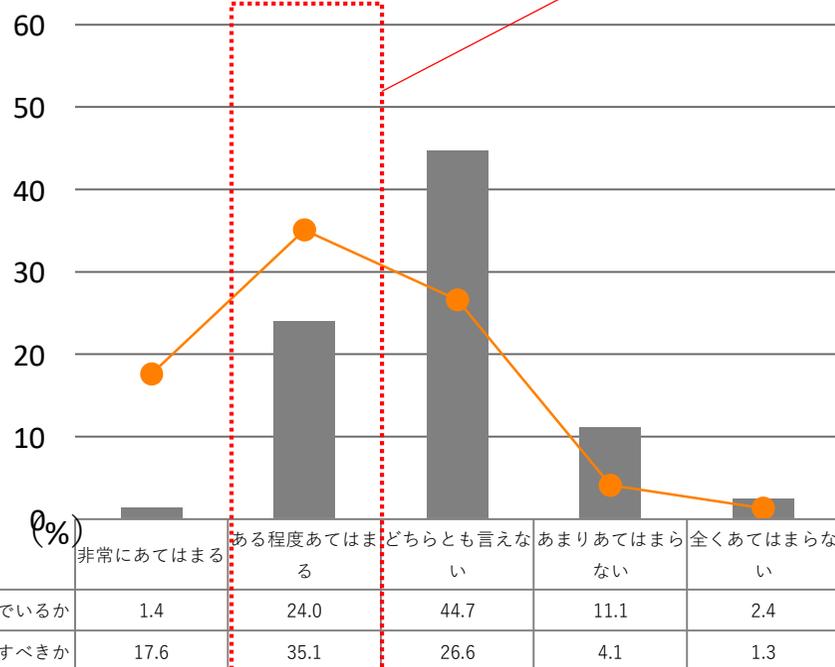
※参考：見込み（効果＞職員欄において「○*」記載の取り組み）の効果を含む

■ アンケートの概要

- 調査対象 … 市内在住の満16歳以上の男女2,000人（無作為抽出）
- 調査方法 … 郵送
- 回答方法 … オンライン又は郵送
- 実施時期 … 令和6年6月10日～30日

■ アンケートの結果

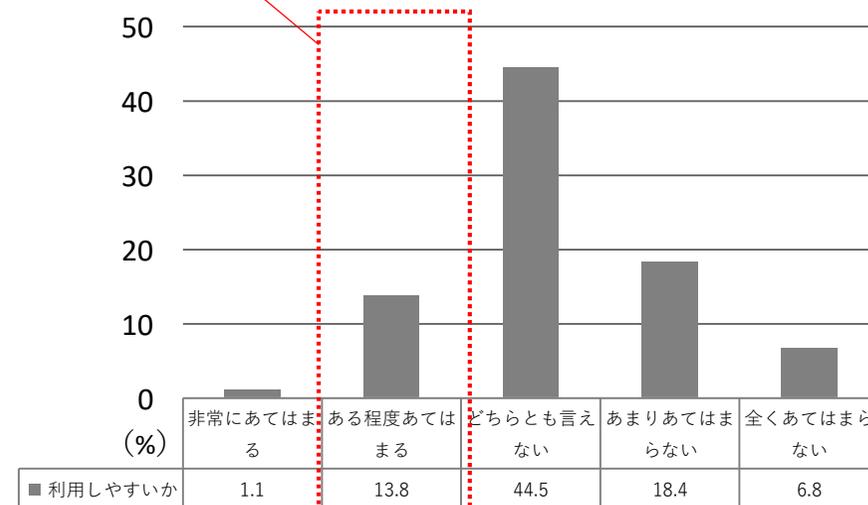
<市の行政サービスのデジタル化について>



行政サービスのデジタル化に対して市民から一定の評価を得ているものの、デジタルサービスが地域に広く浸透しているとは言えない。行政サービスのさらなる向上に向け、デジタル化の一層の推進が求められている。

<仕事や日常生活でのデジタルサービス利用しやすさ>

※市を含め公共機関や民間企業など、すべてのデジタルサービスが対象



【総評】

■市民側における変革

デジタル技術の活用により多様化する市民の生活スタイルやニーズへの的確に対応することで、付加価値の高い行政サービスの提供につながっている。

(変革の主な例)

- ・ **オンライン申請の推進** : 場所や時間にとらわれず、いつでもどこでも手続きが可能
- ・ **書かない窓口の推進** : 申請書等への記入負担（氏名や住所などを何度も記入する負担）が軽減
- ・ **キャッシュレス決済の導入** : 現金以外での支払いや市役所窓口以外での支払いが可能

■職員側における変革

業務時間の削減と生産性の向上

○デジタル技術を活用したBPR（業務改善）の推進により年間約18,300時間(見込み) 年間約28,600時間の業務時間を削減

(削減の主な例)

- ・ 全庁にまたがる業務である文書管理・決裁処理においてシステムを導入することで年間約16,000時間の削減
- ・ 職員の勤怠管理等において必要な情報をデータ化し、システム上で集約・管理することで、検算や集計に要していた年間約810時間を削減
- ・ 財務会計事務において電子決裁を行うことで年間約10,270時間の削減見込み

○「グループウェアの更新」及び「行政事務用無線ノートPCの配備」により職員間におけるスケジュール調整や情報共有、会議資料の準備など庶務事務の効率化において非常に大きな効果あり

ペーパーレス化の推進

- 電子決裁等の推進により年間約200万枚のコピー用紙を削減（※財務会計事務の電子決裁を含むと年間約217万枚削減見込み）
- 「行政事務用無線ノートPCの配備」により、会議資料をペーパーレス化

【今後の取り組み】

今回の検証対象事業のうち、オンライン手続の拡大や電子決裁の適用範囲の拡大など改善が必要なもの及び今後新たに取り組むものについては、次の観点から必要なアクションを起こし、更なる業務改善と新たな価値の創出を図る。

■市民向けの行政サービス

ニーズに的確に対応し、引き続きこれまでの常識にとらわれることなく付加価値を向上

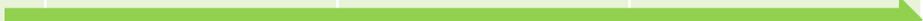
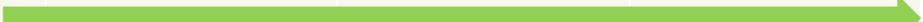
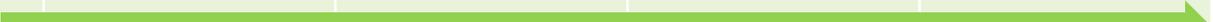
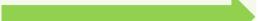
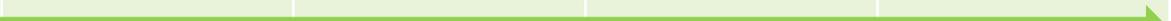
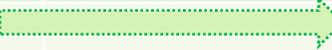
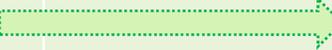
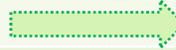
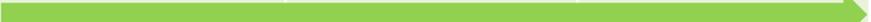
■内部事務

定型業務（ノンコア業務）の自動化や効率化による職員でなければできない業務（コア業務）に注力できる環境づくり 5

デジタルツールの実装状況

( : 実証 /  : 本稼働)

DX推進計画期間（第1期）

No.	ツール名称	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度	R6年度
1	職員勤務管理システム					
2	職員マネジメントシステム					
3	職員採用管理システム					
4	異動受付支援システム					
5	申請書作成支援システム					
6	窓口キャッシュレス					
7	AI保育所等入所選考システム					
8	コンビニ等納付サービス					
9	汎用WEBフォームシステム					
10	公共施設予約システム					
11	市公式LINEに「役所にもう一つの窓口」開設					
12	オンライン窓口サービス					
13	申請管理システム					
14	文書管理・電子決裁システム					
15	財務会計・電子決裁システム					
16	RPA					
17	AI-OCR					
18	生成AIシステム					
19	統合型GIS					
20	グループウェア（更新）					
21	行政事務用無線ノートPC					

事業名：1-1_職員勤務管理システムの導入-勤怠管理（年次有給休暇管理）

1. 開始時期（業務所管部署）

令和3年度（総務課人事係）

2. 目指すべき姿

職員の勤務時間や休暇等の管理をシステムで行うことで、業務の効率化を図る。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【208H】



★年間で削減された作業時間：180H

（主な効果）

- ・検算が不要となった。
- ・システムで集計作業が可能となった。

●システム導入後【28H】



4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

事業名：1-2_職員勤務管理システムの導入-勤怠管理（特別休暇管理）

1. 開始時期（業務所管部署）

令和3年度（総務課人事係）

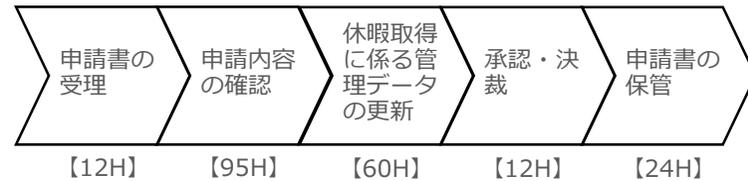
2. 目指すべき姿

職員の勤務時間や休暇等の管理をシステムで行うことで、業務の効率化を図る。

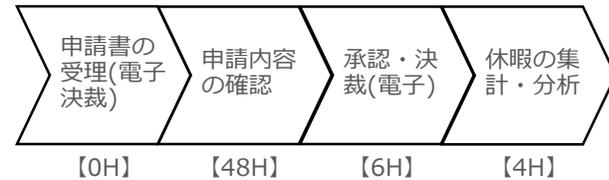
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【203H】



●システム導入後【58H】



★**年間で削減された作業時間：145H**

（主な効果）

- ・休暇の取得状況を導入システム内で一元管理が可能となった。
- ・電子での申請及び承認となり作業の省力化が図られた。



4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

事業名：1-3_職員勤務管理システムの導入-時間外集計

1. 開始時期（業務所管部署）

令和3年度（総務課人事係）

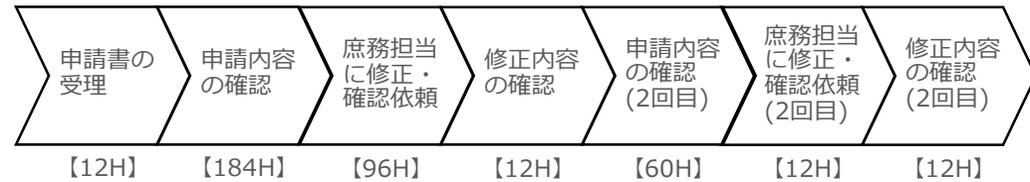
2. 目指すべき姿

職員の勤務時間や休暇等の管理をシステムで行うことで、業務の効率化を図る。

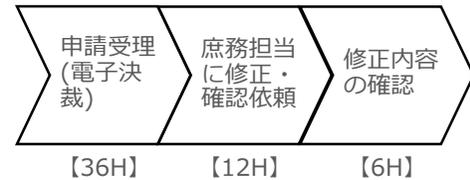
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【388H】



●システム導入後【54H】



★年間で削減された作業時間：334H

（主な効果）

- ・システムによる自動計算処理がされるため、職員によるダブルチェックが不要となった。

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

事業名：1-4_職員勤務管理システムの導入-年末調整

1. 開始時期（業務所管部署）

令和3年度（総務課人事係）

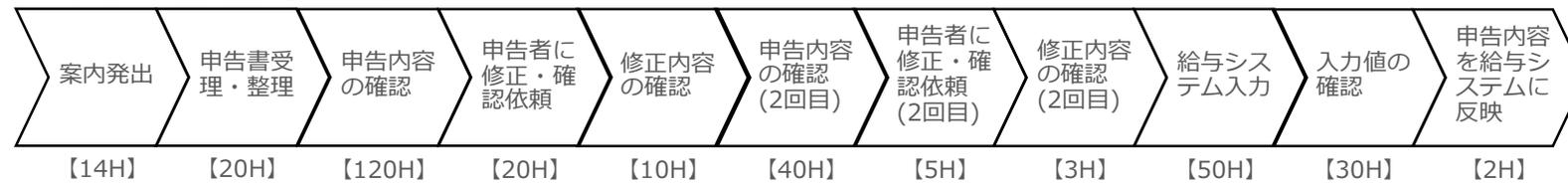
2. 目指すべき姿

オンライン申請とすることで、職員及び年末調整担当者の負担軽減を図る。

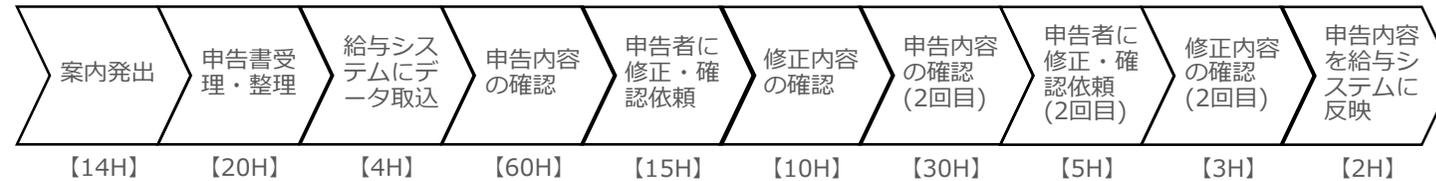
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【314H】



●システム導入後【163H】



★年間で削減された
作業時間：151H

- （主な効果）
- ・申請情報をデジタル化することで他システムとの連携において手作業が不要となった。
 - ・オンライン申請とすることで記入漏れや記入ミス等が少なくなり、内容確認に係る作業時間が軽減された。

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

事業名：2_職員マネジメントシステムの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

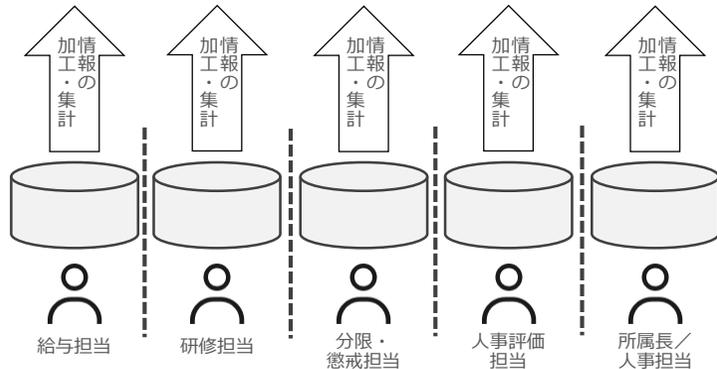
令和5年度（総務課人事係）

2. 目指すべき姿

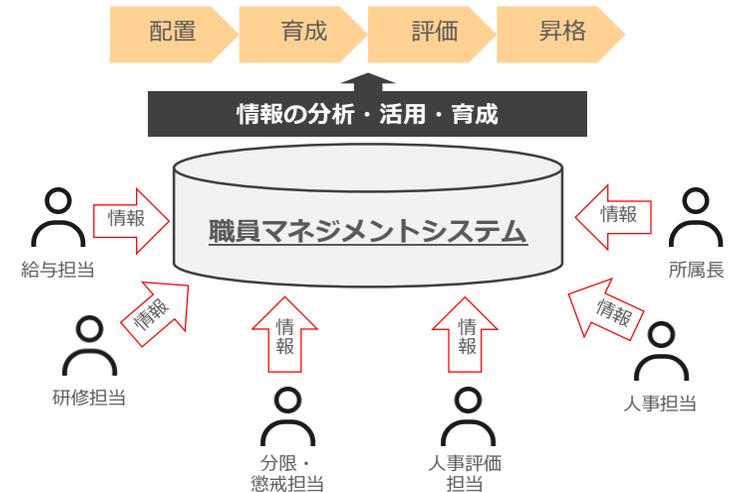
職員情報を一元化・見える化することで、人事管理に係る業務の負担軽減を図る。

3. 取り組みの効果

● 導入前



● 導入後



(1) 「職員」側のX(変革)

- ・職員情報の一元化・見える化
- ・システム上で人事評価が完結

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

一元化した職員情報の活用による人材育成と配置の最適化

事業名：3_職員採用管理システムの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（総務課人事係）

2. 目指すべき姿

職員採用試験受験者の管理をシステムで行うことで、業務の効率化を図る

3. 取り組みの効果

（1）「市民」側のX(変革)

オンラインプラットフォーム(専用システム)上で、申込～結果通知受領までの一連の手続きが完結 → **サービスの付加価値向上**

（2）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【245H】



●システム導入後【218H】



（主な効果）

・同一システム内で受験者情報が管理できるようになり、受験票の管理や各種連絡に係る作業の省力化が図られた。

★年間で削減された作業時間：27H

・オンラインプラットフォーム(専用システム)上での運用のみであり、連絡内容の誤送信に係るリスクの低減が図られた。

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

事業名：4_異動受付支援システムの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

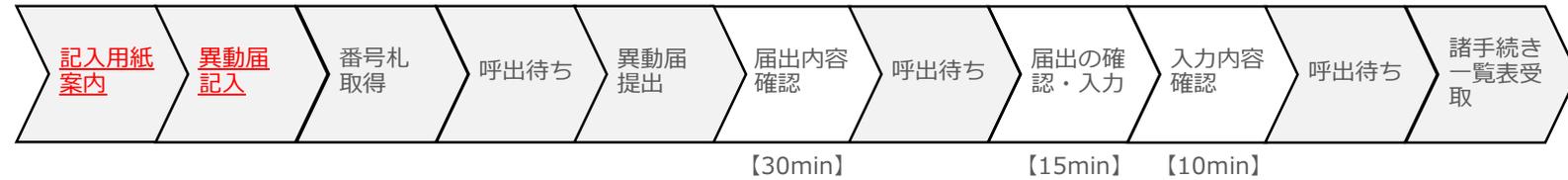
令和3年度（市民課窓口係）

2. 目指すべき姿

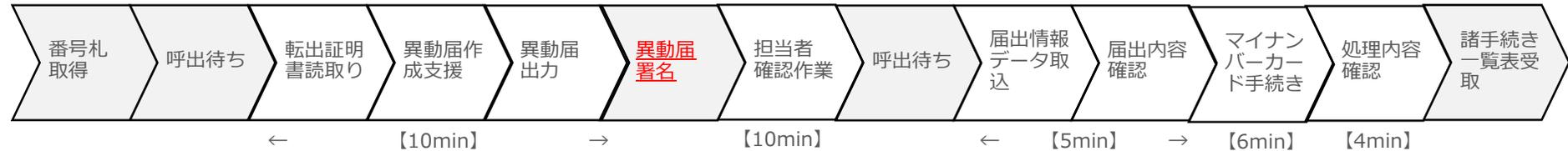
「書かない窓口」を実現し、窓口サービスの向上を図るとともに、届出に係るデータを利活用することで業務の効率化も図る。

3. 取り組みの効果（転入／1件あたり平均）

●システム導入前【55min】



●システム導入後【35～40min】



(1) 「市民」側のX(変革)

- ・記入の負担が軽減（手間であった異動届の記入が署名のみに）
- ・窓口滞在時間の短縮

(2) 「職員」側のX(変革)

- ・窓口対応業務、システム入力業務の効率化（一連の処理で15～20min／1件あたり平均削減）
- ※R4年度「転入」手続きのうち本システムでの処理実績：899件

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

他窓口へ「書かない窓口」の取り組みを横展開

事業名：5_申請書作成支援システムの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

令和3年度（市民課窓口係）

2. 目指すべき姿

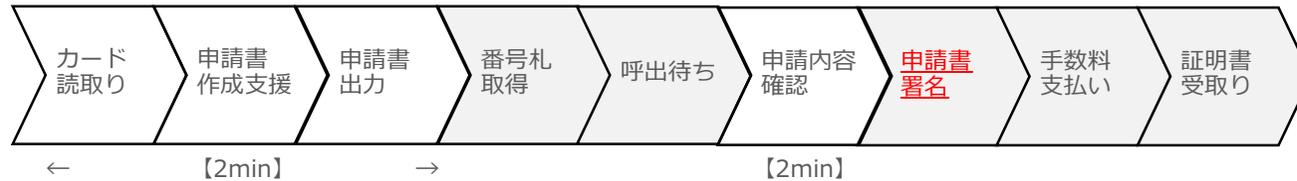
「書かない窓口」を実現し、窓口サービスの向上を図る。

3. 取り組みの効果（各種証明書取得／1件あたり平均）

●システム導入前【5min】



●システム導入後【4min】



（1）「市民」側のX(変革)

- ・記入の負担が軽減（手間であった申請書の記入が署名のみに）
- ・窓口滞在時間の短縮

（2）「職員」側のX(変革)

- ・窓口対応業務の効率化（一連の処理で1min／1件あたり平均削減）

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

他窓口へ「書かない窓口」の取り組みを横展開

事業名：6_窓口キャッシュレスの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

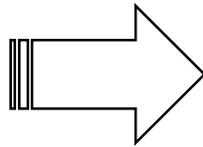
令和3年度（市民課窓口係）

2. 目指すべき姿

決済手段の多様化より市民の利便性の向上を図るとともに、集計業務の効率化を図る。

3. 取り組みの効果

●システム導入前



●システム導入後 (自動釣銭機付きPOSレジ・キャッシュレス決済端末)



(1) 「市民」側のX(変革)

- ・決済手段の多様化による利便性の向上

(2) 「職員」側のX(変革)

- ・釣銭の確認に係る時間の削減：10min／1日あたり
※釣銭間違いに係るリスクの軽減
- ・日計業務の効率化（削減時間）：変化なし

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

事業名：7_AI保育所等入所選考システムの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

令和2年度（こども家庭課こども育成係）

2. 目指すべき姿

入所選考にAIを導入することによって、選考業務の大幅な時間短縮や希望に応じたきめ細やかな選考を実現し、市民の保育ニーズに的確に応える。

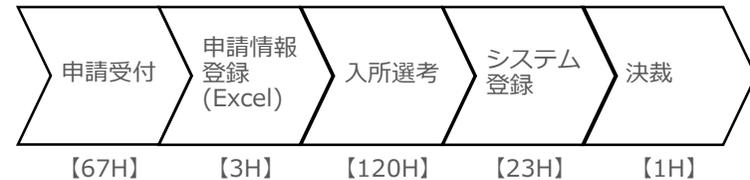
3. 取り組みの効果

（1）「市民」側のX(変革)

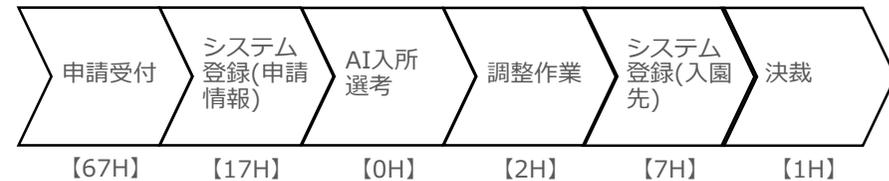
結果通知を**早期（※導入前と比較し1か月の早期化を実現）**に受け取ることができ、**就職、育児休暇復帰、育児休暇延長などの計画が立てやすくなった。**

（2）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【214H】



●システム導入後【94H】



★年間で削減された作業時間：120H

（主な効果）

- ・複雑な選考基準のもとで職員が手作業で行っていた入所選考をAIが実施することで職員の業務不可を軽減。
- ・より平等できめ細やかな割り振りの実現

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（税務課納税第1係・納税第2係／水道局業務課総務係）

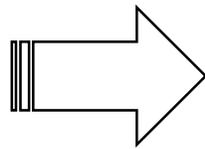
2. 目指すべき姿

納付方法の拡大により納税者における利便の向上を図る。

3. 取り組みの効果

●導入前

- ・市役所窓口
- ・金融機関



●導入後

- ・市役所窓口
- ・金融機関
- ・コンビニエンスストア
セブン-イレブン／デイリーヤマザキ／ファミリーマート
／ヤマザキデイリーストアー／ローソン など
- ・スマートフォン
PayPay／J-Coin Pay／auPAY／d払い など
- ・クレジットカード
VISA／Mastercard／JCB／AMERICAN EXPRESS／Diners Club

（1）「市民」側のX(変革)

- ・納付方法の多様化による利便性の向上
※拡大の対象：市税、国保・後期・介護、住宅使用料、保育料、下水道受益者負担金、水道使用料

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

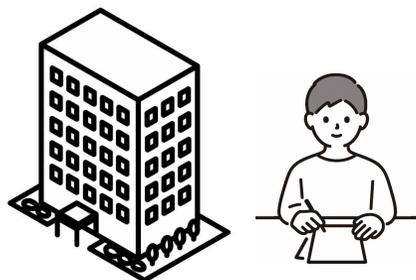
令和3年度（デジタル推進課デジタル推進係）

2. 目指すべき姿

行政手続のオンライン化を推進することで、市民サービスの向上並びに内部事務における業務の効率化及びペーパーレス化の推進を図る。

3. 取り組みの効果

● 導入前（市役所）



● 導入後（自宅など）



(1) 「市民」側のX(変革)

- ・ 窓口に出向く時間や交通費などのコストが削減
- ・ 時間にとらわれることなく手続きが可能

(2) 「職員」側のX(変革)

- ・ 集計業務や入力業務、窓口対応業務の効率化
- ・ 申請書等のペーパーレス化の実現

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

優先順位付けを行った上でのオンライン手続きの拡充

事業名：10_公共施設予約システムの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

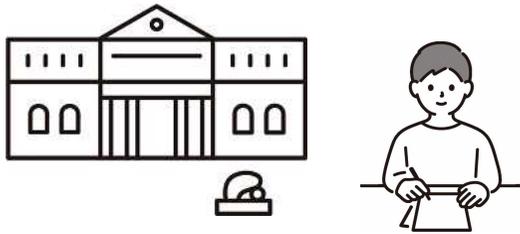
令和6年度（デジタル推進課デジタル推進係）

2. 目指すべき姿

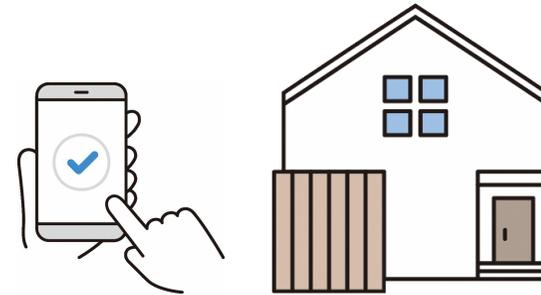
公共施設予約のオンライン化を推進することで、市民サービスの向上並びに内部事務における業務の効率化及びペーパーレス化の推進を図る。

3. 取り組みの効果

● 導入前（公共施設など）



● 導入後（自宅など）



(1) 「市民」側のX(変革)

- ・予約に伴う公共施設に出向く時間や交通費などのコストが削減
- ・時間にとらわれることなく予約が可能

オンライン予約率(R6.5.1~R7.1.31)：**35.2%**

(2) 「職員」側のX(変革)

- ・窓口対応業務や集計業務の効率化
- ・申請書等のペーパーレス化の実現

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

予約受付・管理業務の見直し

1. 開始時期（業務所管部署）

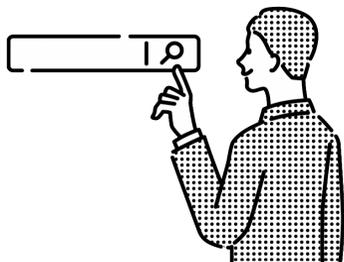
令和3年度（デジタル推進課デジタル推進係）

2. 目指すべき姿

行政と市民がオンライン上において円滑にコミュニケーションを図ることができる仕組みを構築（セグメント配信など）する。

3. 取り組みの効果

● 導入前



● 導入後



(1) 「市民」側のX(変革)

- ・ 情報を探さなくても必要とする情報がプッシュ通知される。
（プッシュ通知を行っているお知らせ：ごみ収集日、納期限、子育て情報）

(2) 「職員」側のX(変革)

- ・ 必要な人に必要な情報を届けることが可能

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

利用者本位の情報発信の在り方に係る継続的な検討と改善

事業名：11-2_市公式LINEに「役所にもう一つの窓口」開設-通報（道路損傷）

1. 開始時期（業務所管部署）

令和3年度（デジタル推進課デジタル推進係）

2. 目指すべき姿

行政と市民がオンライン上において円滑にコミュニケーションを図ることができる仕組みを構築（セグメント配信など）する。

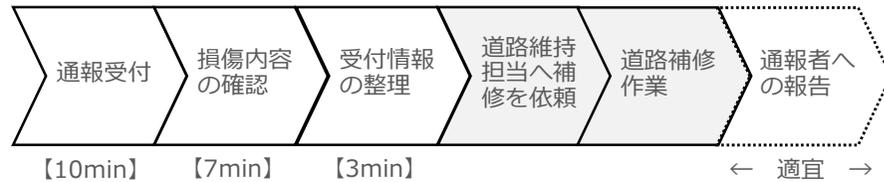
3. 取り組みの効果（1件あたり平均）

（1）「市民」側のX(変革)

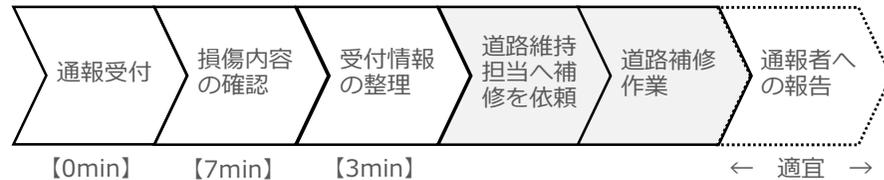
- ・ 損傷場所やその状況をより確実に連絡ができるようになった。
- ・ 時間にとらわれることなく通報が可能となった。

（2）「職員」側のX(変革)

● 電話での通報【20min】 ※年間受付件数：約250件



● LINEでの通報【10min】 ※年間受付件数：約100件



★1件あたりで削減された作業時間：10min

（主な効果）

- ・ 自動受付が可能となった。
- ・ 損傷場所の特定に係る時間が削減された。
- ・ 損傷状況が受付時に確認可能となった。

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

匿名による通報で、その内容が不明瞭な場合、LINEメッセージ上でのやり取りとなるため確認に時間を要する。

事業名：12_オンライン窓口の開設

1. 開始時期（業務所管部署）

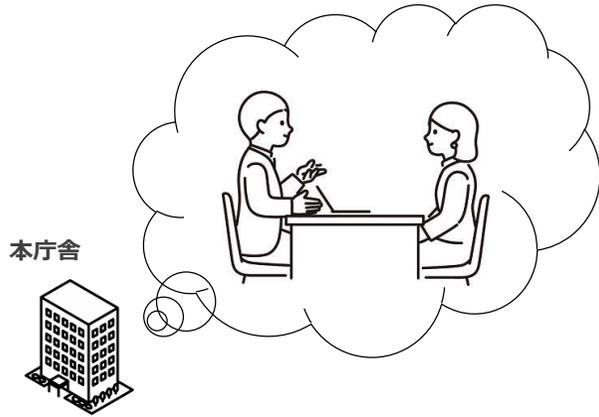
令和6年度（デジタル推進課デジタル推進係）

2. 目指すべき姿

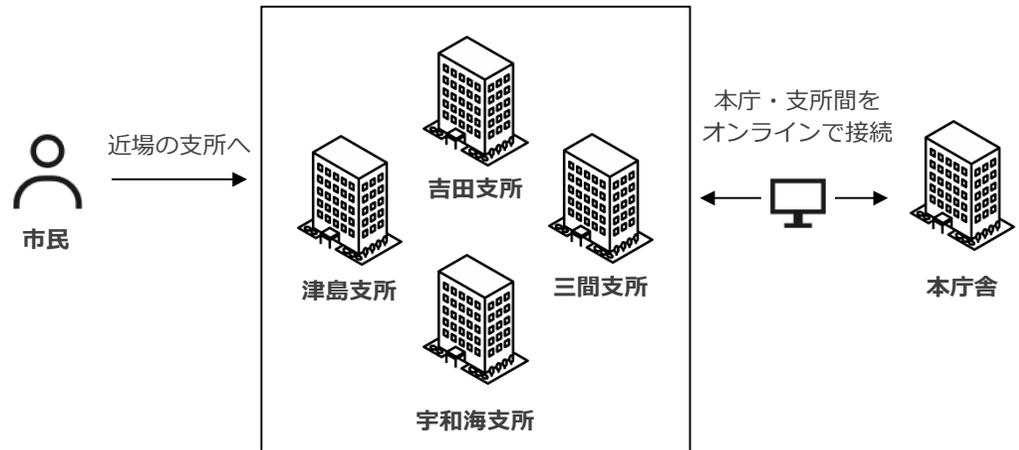
居住地にかかわらず、安定した継続性のある行政サービスの提供を実現する。

3. 取り組みの効果

●導入前（本庁舎）



●導入後（近場の支所）



(1) 「市民」側のX(変革)

- ・遠方の窓口に出向く時間や交通費などのコストが削減

(2) 「職員」側のX(変革)

- ・限られた人員でのサービス提供

<取り扱う手続き開設窓口>

支所に担当者が配置されていない業務や専門性の高い、次の手続き・相談に関する受付業務

- 移住定住支援制度
- 出生届等の戸籍に関する届出
- 母子向けの栄養相談
- 生活保護の相談
- 手話通訳

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

ニーズに応じ市民がより身近な施設において手続や相談等ができるサービスの定着と拡充

事業名：13_申請管理システムの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（デジタル推進課デジタル推進係）

2. 目指すべき姿

ぴったりサービスを有効かつ効率的に活用できる環境を整え、当該サービスを通じた行政手続のオンライン化の推進を図る。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●システム導入前



●システム導入後



★作業工数の削減

（主な効果）

- 申請管理システムにおいてぴったりサービスで受け付けた申請情報を一元管理することで、申請情報のダウンロードや整理に係る作業工数の削減が図られた。

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

- ぴったりサービスによるオンライン申請率の向上
- 申請管理システムの基幹業務システムとのデータ連携

事業名：14_文書管理・電子決裁システムの導入（一般文書決裁）

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（デジタル推進課デジタル推進課係（総務課行政係））

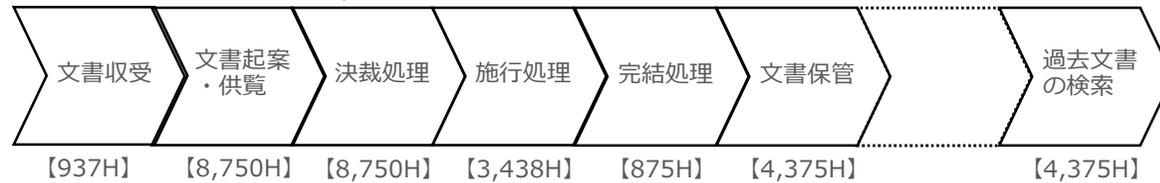
2. 目指すべき姿

決裁の迅速化及びペーパーレス化の推進をはじめ内部事務に係る経費の削減及び効率化を図る。

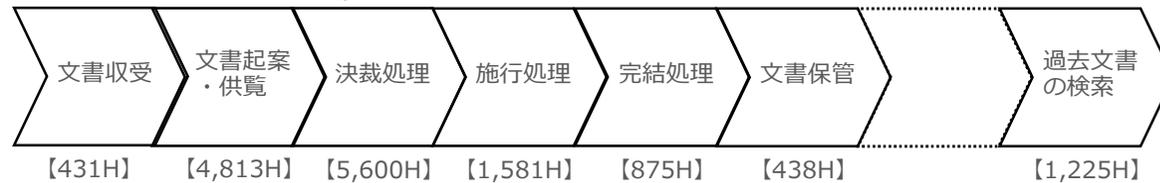
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【31,500H】



●システム導入後【14,963H】



★**年間で削減された作業時間：16,537H**

（主な効果）

- ・資料の体裁を整える作業の軽減
- ・回付作業の軽減
- ・電子管理による保管作業の効率化と検索性の向上

■電子決裁利用率（起案）

- ・令和4年度（R4.10.31～R5.3.31）：**86.83%**
- ・令和5年度（R5.4.1～R6.3.31）：**86.16%**
- ・令和6年度（R6.4.1～R6.12.31）：**86.56%**

●参考：複合機使用枚数

令和4年度（4月～9月）：4,906,979枚 → 令和5年度（4月～9月）：3,922,017枚 = **▲984,962枚/6か月×12か月 ≙ ▲年間約200万枚**
 （前提条件：令和5年度において稼働中の複合機のうち、本庁及び支所の複合機で印刷された使用枚数を比較）

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

財務会計事務における電子決裁の定着

1. 開始時期（業務所管部署）

令和6年度（出納室出納係）

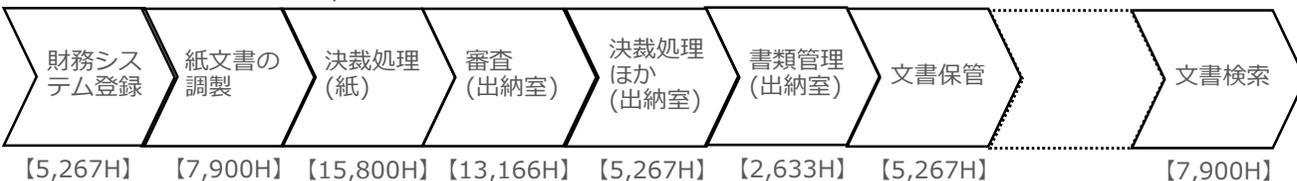
2. 目指すべき姿

ペーパレス化の推進および決裁状況の可視化をはじめ内部事務に係る経費の削減及び効率化を図る。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●システム導入前【63,200H】 ※令和4年度財務帳票処理件数 157,997件で試算



★年間で削減された作業時間：10,270H

（主な効果）

- ・資料の体裁を整える作業の軽減
- ・回付作業の軽減
- ・電子管理による保管作業の効率化と検索性の向上

●システム導入後【52,930H】 ※令和4年度財務帳票処理件数 157,997件で試算



■電子決裁適用スケジュール

- ・R6.12.1～ 歳入および歳出の一部(兼命令ほか)適用
- ・R7.4.1～ 原則、全部適用(令和7年度予算分から)

●参考：ペーパレス効果

（歳入関係：47,312枚 + 歳出関係：372,326枚 + 歳計外関係：2,592枚）×40% = **▲168,892枚/年** ≒ **▲年間約17万枚**
 ※試算条件：令和4年度における「調定」と「兼命令」処理時の使用想定枚数（全体の約40%）から試算

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

財務会計事務における電子決裁の定着

事業名：16-1_RPAの導入-償却資産申告の審査（eLTAX受領分）

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（税務課家屋係）

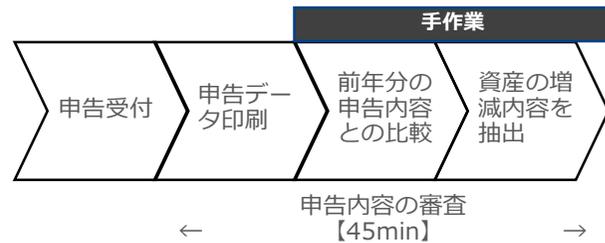
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

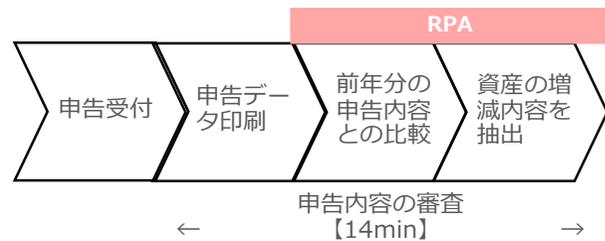
3. 取り組みの効果（1件あたり平均）

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【45min】



●RPA導入後【14min】



（取り組みの背景）

当市では、eLTAXによる償却資産申告がR3年度より1,000件を越えており、このうち1割程度（100件～120件）において前年度申告内容を紙ベースで比較しながら処理するケースがあり、この処理に膨大な時間を割かれることから、本ケースにおいてRPAを活用し、業務の効率化を図ったもの。

★1件あたりで削減された作業時間：31min

（主な効果）

手作業で行っていた資産の増減比較についてRPAにより自動化

【効果試算の対象】

資産件数が多く、且つ前年度課税している償却資産を紙ベースで比較しながら課税台帳の登録が必要となる事業所の申告。eLTAXによる申告の全体の1割程度（100件～120件程度）。



4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（教育総務課総務係）

2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

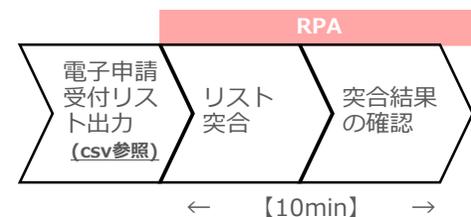
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【60min】



●RPA導入後【10min】



★年間で削減された作業時間：50min

（主な効果）

手作業で行っていた2つのリストに存在する人物の抽出作業がRPAにより自動化



4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

事業名：16-3_RPAの導入-財務処理（調定決裁）

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（出納室出納係）

2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【12H】



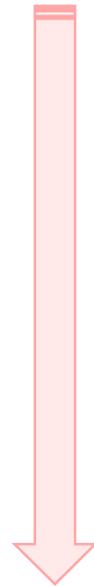
●RPA導入後【4H】



★年間で削減された作業時間：8H

（主な効果）

手作業で行う必要があったシステムへの入力がRPAにより自動化



4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし（令和6年度より財務会計システムに電子決裁基盤を構築）

事業名：16-4_RPAの導入-ひとり親家庭医療費受給者証更新

1. 開始時期（業務所管部署）

令和5年度（こども家庭課子育て給付係）

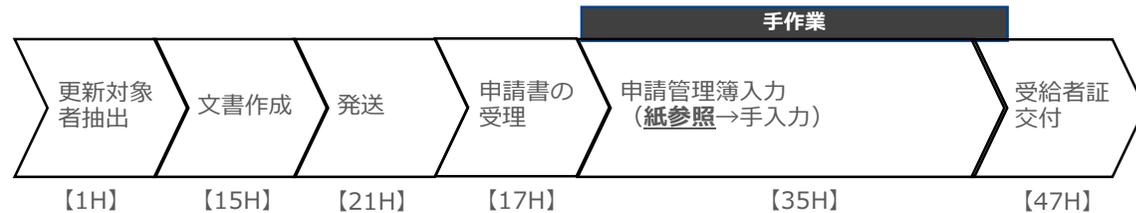
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

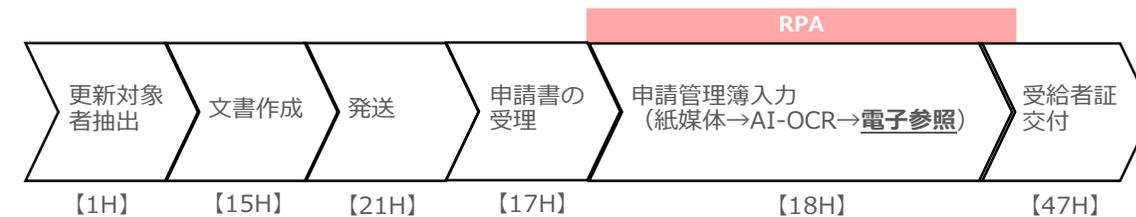
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【136H】



●RPA導入後【119H】



★年間で削減される作業時間：17H

（主な効果）
手作業で行っていた申請管理簿への入力がRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和5年度（市民課市民協働推進室）

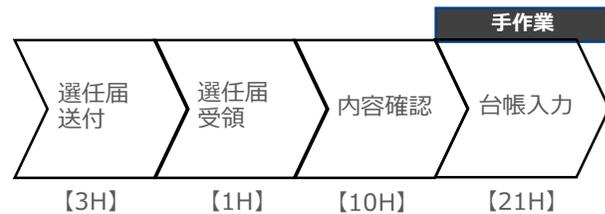
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

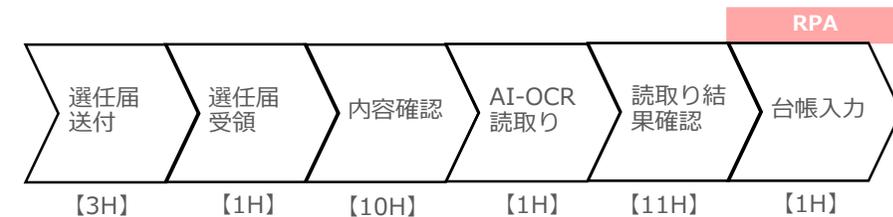
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【35H】



●RPA導入後【27H】



★年間で削減される作業時間：8H

（主な効果）

手作業で行っていた入力作業がRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

AI-OCRによる紙媒体の電子化作業の効率化を図ることで更なる改善が期待できる。

1. 開始時期（業務所管部署）

令和5年度（保険健康課保健企画係）

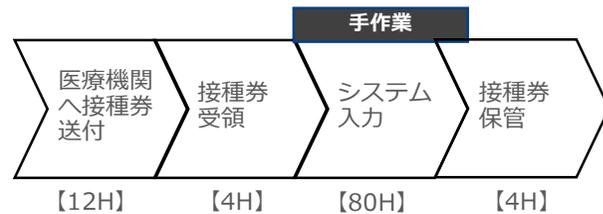
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

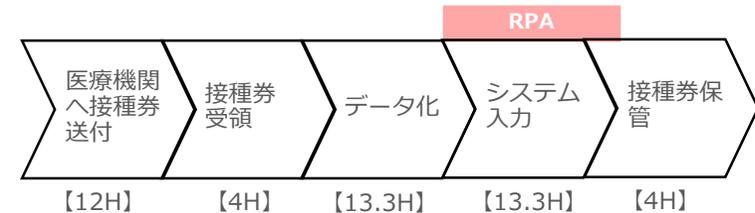
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【100H】



●RPA導入後【46.6H】



★年間で削減される作業時間：53.4H

（主な効果）
データ化（データクレンジング）のBPOにより帳票をデータ化。手作業で行っていた入力作業をRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和5年度（高齢者福祉課介護保険係）

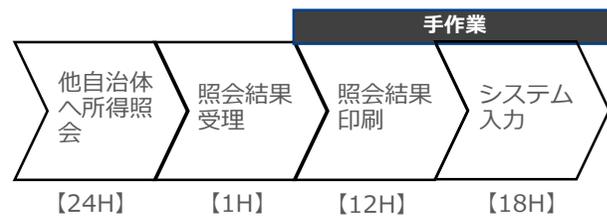
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【55H】

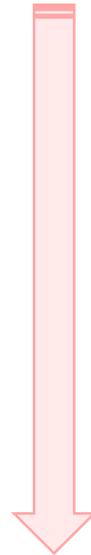
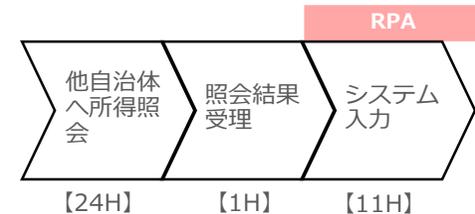


★年間で削減される作業時間：19H

（主な効果）

- ・手作業で行っていた入力作業がRPAにより自動化
- ・手作業のための印刷工程省略によるペーパーレス化

●RPA導入後【36H】



4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和5年度（保護課）

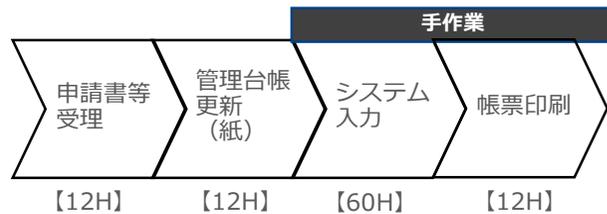
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

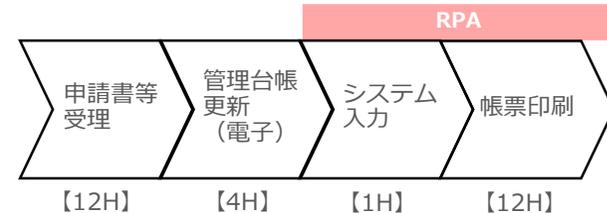
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【96H】



●RPA導入後【29H】



★年間で削減される作業時間：67H

（主な効果）

手作業で行っていた入力作業がRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和5年度（こども家庭課子育て給付係）

2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

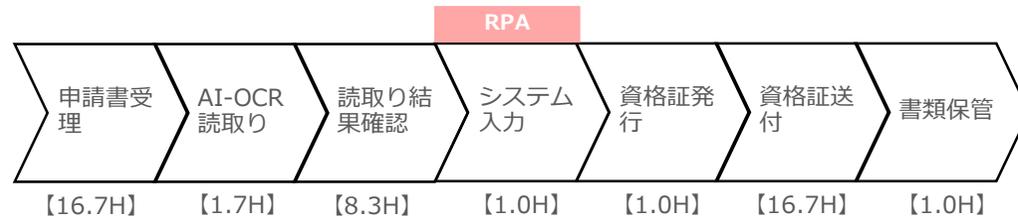
3. 取り組みの効果

(1) 「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【85.4H】



●RPA導入後【46.4H】



★年間で削減される作業時間：39H

(主な効果)
手作業で行っていた入力作業をRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和6年度（保険健康課成人保健係）

2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

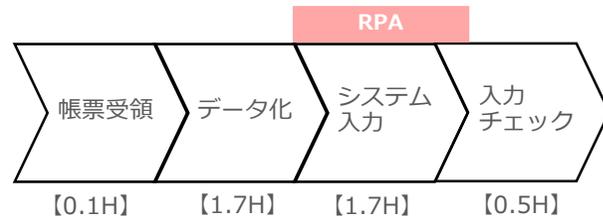
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【51.9H】



●RPA導入後【4H】



★年間で削減される作業時間：47.9H

（主な効果）
データ化（データクレンジング）のBPOにより帳票をデータ化。手作業で行っていた入力作業をRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和6年度（保険健康課成人保健係）

2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

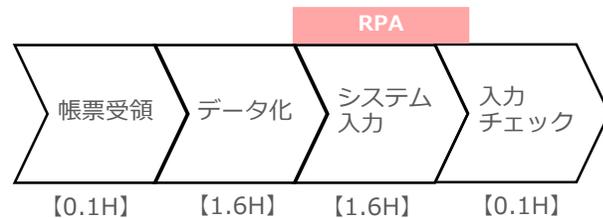
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【49.4H】



●RPA導入後【3.4H】



★年間で削減される作業時間：46H

（主な効果）
データ化（データクレンジング）のBPOにより帳票をデータ化。手作業で行っていた入力作業をRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和6年度（高齢者福祉課高齢者福祉係）

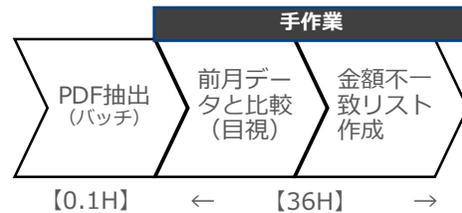
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【36.1H】



●RPA導入後【1.1H】



★年間で削減される作業時間：35H

（主な効果）

データの抽出方法を変更（PDF→CSV）。目視作業（データ比較・該当者リスト作成）を、RPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和6年度（保険健康課保険業務係）

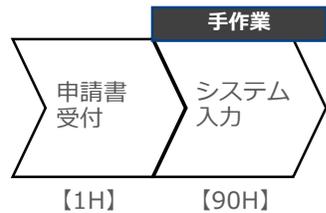
2. 目指すべき姿

RPAの活用によりノンコア業務の自動化を図り、職員がコア業務に注力できる環境を整え、業務の効率化と生産性の向上を図る。

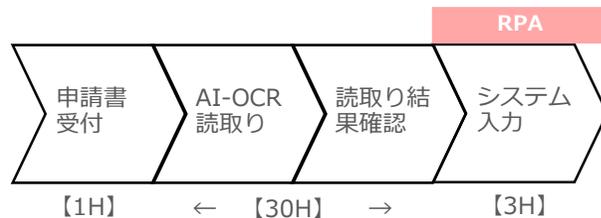
3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●RPA導入前【90H】



●RPA導入後【34H】



★年間で削減される作業時間：57H

（主な効果）

手作業で行っていた入力作業をRPAにより自動化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和5年度（保険健康課母子保健係）

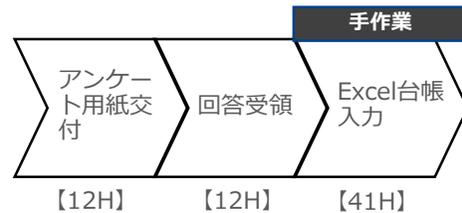
2. 目指すべき姿

AI-OCRの活用により電子化したデータを利用することでノンコア業務の負担軽減を図る。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●AI-OCR導入前【65H】



●AI-OCR導入後【45H】



★年間で削減される作業時間：20H

（主な効果）

AI-OCRの活用により電子化したデータを利用することにより入力作業を効率化

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし

1. 開始時期（業務所管部署）

令和6年度（デジタル推進課デジタル推進係）

2. 目指すべき姿

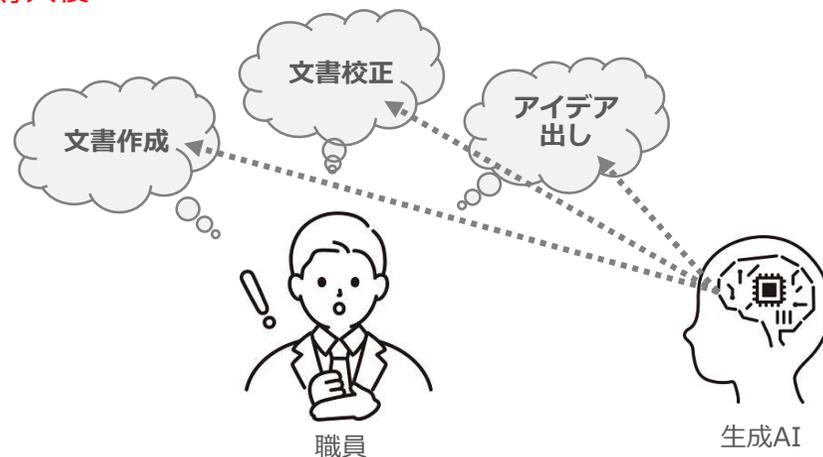
業務支援ツールとして生成AIを活用することで、生産性の向上や業務負担の軽減を図る。

3. 取り組みの効果

● 導入前



● 導入後



(1) 「職員」側のX(変革)

- ・作業効率の向上

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

「個人情報や機密情報の漏洩」や「著作権の侵害」、「ハルシネーション（誤った情報を事実かのように提示すること）」などのリスクを回避しながら利活用を推進

事業名：19_統合型GISの導入

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（デジタル推進課）

2. 目指すべき姿

各課が個別に管理している地図データ（地番図、都市計画図、土砂災害警戒区域など）を統一の地図基板上に重ね合わせ、庁内横断的に共有するシステムを構築することで、行政事務効率化や情報交換の迅速化によりDXを推進する。

3. 取り組みの効果

（1）「職員」側のX(変革)

●行政事務の効率化

地図データの共有による確認・管理業務等の効率化



図：PasCALforLGWANかんたんマニュアル（株式会社パスコ）

（2）「市民」側のX(変革)

●市民サービス向上

地図データのデジタル化による問合せ対応の迅速化
（例）用途地域の確認作業など

部署名	活用用途	実運用
全庁共通	地番図、全域航空写真、災害区域の確認 等	○
企画課	空き家バンク管理	○
デジタル推進課	支線台帳管理	○
危機管理課	災害区域の管理（土砂警・浸水想定・津波想定）	○
福祉課	避難行動要支援者台帳管理	○
保険健康課	訪問指導管理	○
水産課	漁港、海岸施設管理	○
国土調査課	調査成果管理	○
建設課	道路台帳（道路、法定外公共物、河川）	○
都市計画課	用途地域・都市計画区域管理、下水道台帳管理	○
教育総務課	通学路危険箇所管理	△（試験運用）

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

共有可能な地図データの拡充

事業名：20_グループウェアの更新

1. 開始時期（業務所管部署）

令和3年度（デジタル推進課情報統計係）

2. 目指すべき姿

更新時期にあわせチャット機能を搭載したグループウェアを導入し、利便性の向上や情報共有の強化を図る。

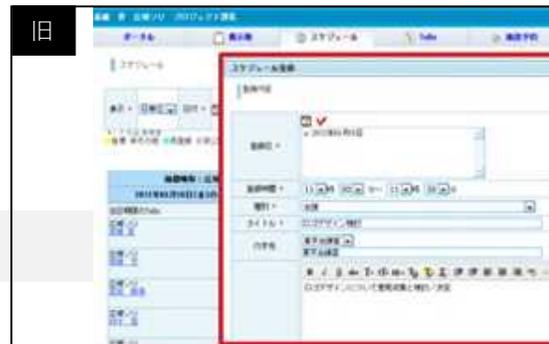
3. 取り組みの効果

(1) 「職員」側のX(変革)

新たに追加された機能	旧システム	新システム
メッセージ	機能なし (電話またはメールにて内部職員に連絡)	メールよりもシームレスに情報のやり取りや連絡が可能になったことで、コミュニケーションスピードの向上による 事務の円滑化と効率化 に寄与。
スケジュールと施設予約の同時登録	会議の予約をする場合などに、スケジュールと施設（会議室・備品）を別々に予約する必要があった。	スケジュールの予約とあわせて施設予約も可能になり、 システムオペレーションに係る時間が半減 した。
イベント調整	機能なし (Word・Excel等で日程表を作成し、メール等にて対象者の都合を個別に確認)	対象者を部署ツリーから、日付をカレンダーから選択し、日程表を電子回付。これにより出席者全員の回答状況をひと目で確認することができ、 日程調整に係る事務の省力化 に寄与。
ワークフロー&電子決裁	機能なし (Word・Excel等で作成した各種申請書等を印刷し、紙による押印決裁を回付)	テレワーク実施やシステム利用等における内部申請手続きを電子化。これにより ペーパーレス化と決裁回付に係る事務の効率化 に寄与。
庶務事務システム連携	機能なし (Word・Excel等で作成した出勤簿・休暇簿等を印刷し、紙による押印決裁を回付)	別途調達した同ベンダーの庶務事務システムと連携。これにより電子決裁基盤の統一化が図られ、 権限設定情報等の一本化やシステム操作に係る手間の削減 に寄与。
庁外からの利用	機能なし (出向者等が掲示板の内容を確認できず市の情報が得られない。また、人事担当から休職者への業務連絡は個人携帯電話にかける以外に手段がない。)	個人スマートフォン等から掲示板・メッセージ・スケジュール・施設予約機能を使えるよう構築。これにより、庁外からでも掲示板やメッセージの内容を確認できるようになり、 連絡等に係る事務負担の軽減 に寄与。

4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし



事業名：21_行政事務用無線ノートPCの配備

1. 開始時期（業務所管部署）

令和4年度（デジタル推進課情報統計係）

2. 目指すべき姿

ペーパレス化・フリーアドレス化の推進により資料印刷・製本等に係る時間と経費を削減し業務の効率化・生産性の向上を図る。

3. 取り組みの効果

(1) 「職員」側のX(変革)

項目	効果
作業性	自席ではノートPCとワイドモニターのデュアルモニター構成になり、従来のシングルモニターに比べて <u>作業効率が向上</u>
会議	<p>ノートPCを持ち運んでのペーパレス会議が可能になり</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 投影設備（プロジェクター、スクリーン、貸出用ノートPC等）の予約・セッティング、資料印刷・製本に係る<u>物的・人的コストの削減</u> ● 会議中に議事録の作成や会議資料の修正ができることで<u>生産性が向上</u> ● 急に資料を求められた場合にも、ファイルサーバから探し出して投影可能になり、<u>会議時間の短縮</u>などに寄与
管理負担	端末毎のIPアドレス設定や臨時窓口設営時のLANケーブル敷設等が不要になり、 <u>情報システム担当の業務負担の軽減</u> に寄与
災害対策	ノートPCはバッテリー駆動できるため、急な停電によるデータ喪失がなくなったほか、災害時においても一定時間作業できるためデスクトップPCに比べて <u>可用性が向上</u> 。



4. 今後において必要なアクション（改善点など）

特になし