

第44回益田市行財政改革審議会

令和6年5月22日（水） 13：00～15：00

益田市 政策企画局 DX推進課

本日のながれ

説明

- R5報告・R6取組概要（DX推進課） 13：10～13：25

全体

- 意見交換 13：25～13：40

説明

- LINEによる情報発信（政策企画課） 13：40～13：45

全体

- 意見交換 13：45～13：55

まとめ

- 今後のスケジュール 13：55～14：00

益田市行財政改革取組方針

➤ 現状・課題

人口減少・少子高齢化
より一層の財政健全化

社会の急速なICT化
スマート自治体*への転換による
市民サービスの水準維持

予見不能な社会情勢
柔軟かつスピーディな対応

SDGsの達成
全世界で2030年までに達成

*「スマート自治体」とは、AI・RPAなどのICT活用により業務を効率化する自治体のことです。

➤ これからの行財政改革

明確なゴール・スピード感・柔軟性

仕組みづくり

新たな行財政改革

➤ めざす姿

益田市の将来像を見据え、持続可能な行財政運営をめざすことで、SDGsの達成に貢献します。

マインド

誰一人取り残さない「まちづくり」

- 市民ニーズに対応した行政サービスを提供します。
- 限りある資源を適正に配分し、効率的な行財政運営をめざします。
- 地域間・世代間の格差を解消し、住み続けられるまちづくりを進めます。

スキーム

持続可能な仕組みづくり

- 変革を生み出す「ひとづくり」を進めます。
- 歳入確保・歳出削減を進めます。
- 事務を適正に執行します。
- 公共施設の適切なマネジメントを進めます。

ダイバーシティ

多様性ある行政運営

- 情報発信を強化し、市民参画・官民連携を促進します。
- 子どもから大人まで、あらゆる市民の多様な価値観や発想を行行政運営に生かします。



➤ 具体的な取組事項 R3 (2021) ~ R7 (2025)

めざす姿の実現に向けて、行革推進室が中心となって取り組みます。

業務効率化・適正化

業務改善提案活動の継続
内部統制制度導入
押印見直し

ICT化

AI・RPA導入
電子決裁導入
デジタル化・ペーパーレス化

財政健全化

公共施設マネジメント
補助金見直し
使用料・手数料見直し

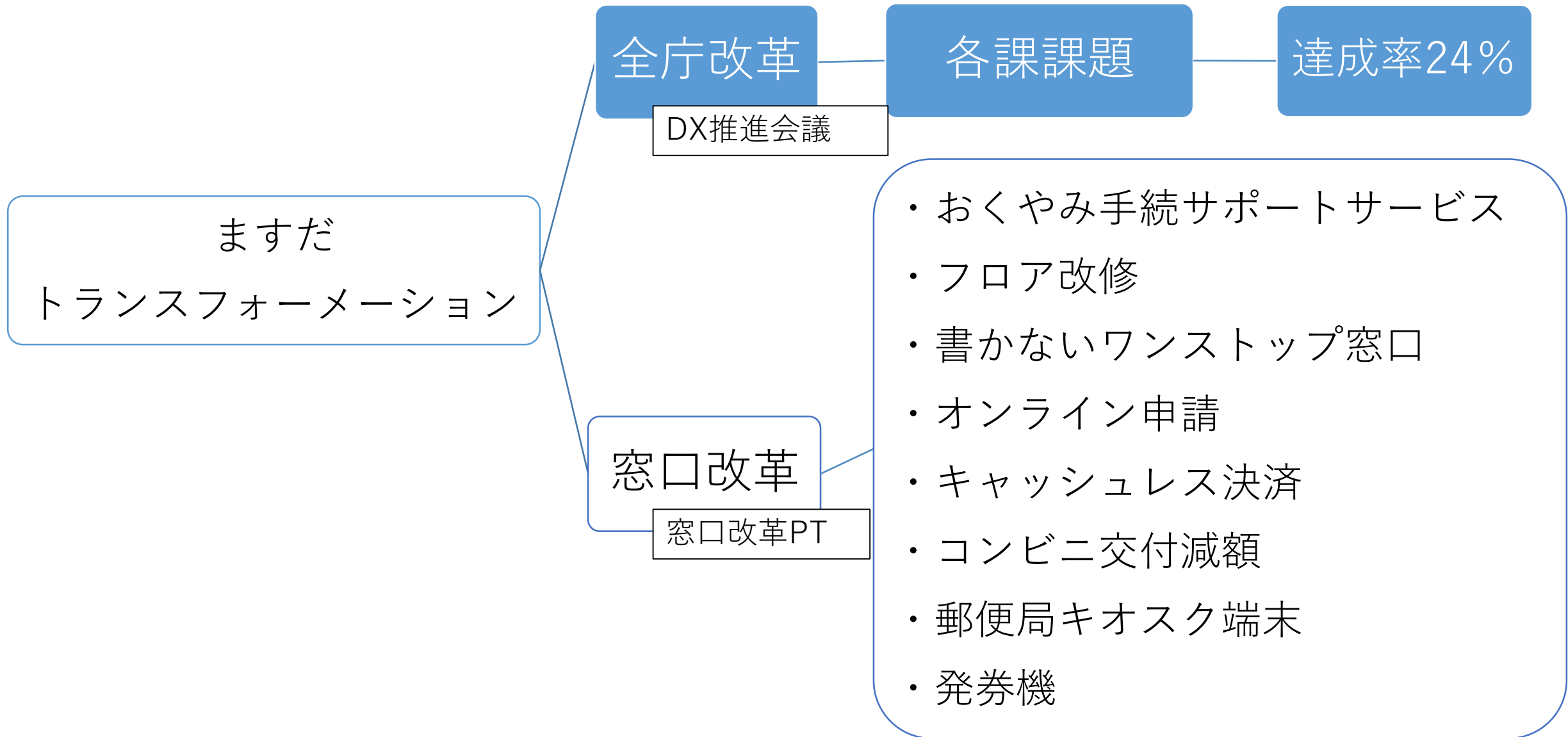
市民参画・官民連携

情報発信強化
ホームページ刷新

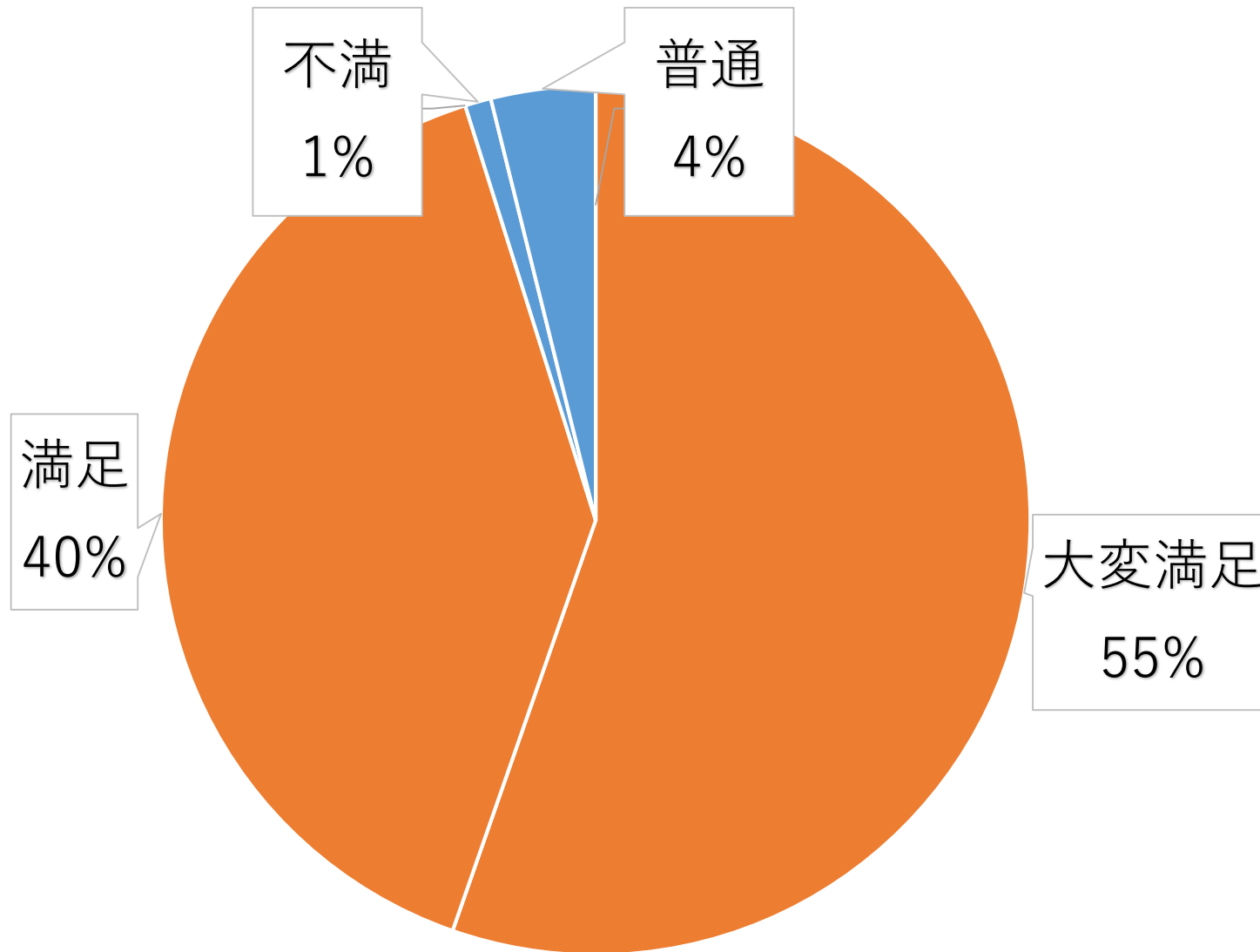
令和 5 年度の取組報告

窗口改革

R 5 取組実績



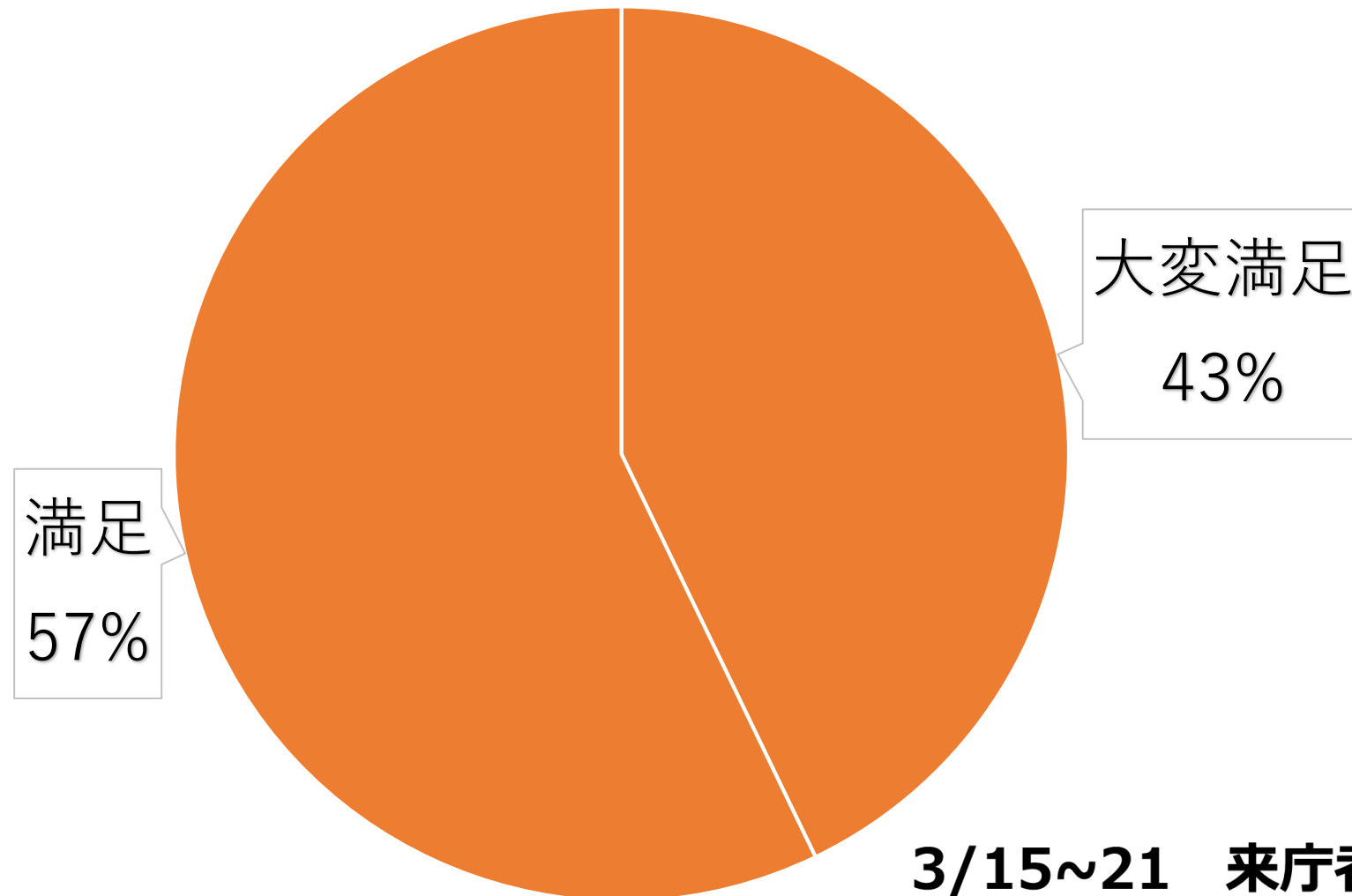
おくやみサポートサービスの満足度



**満足度
95%**

R5年度 利用者アンケート実施 n=105

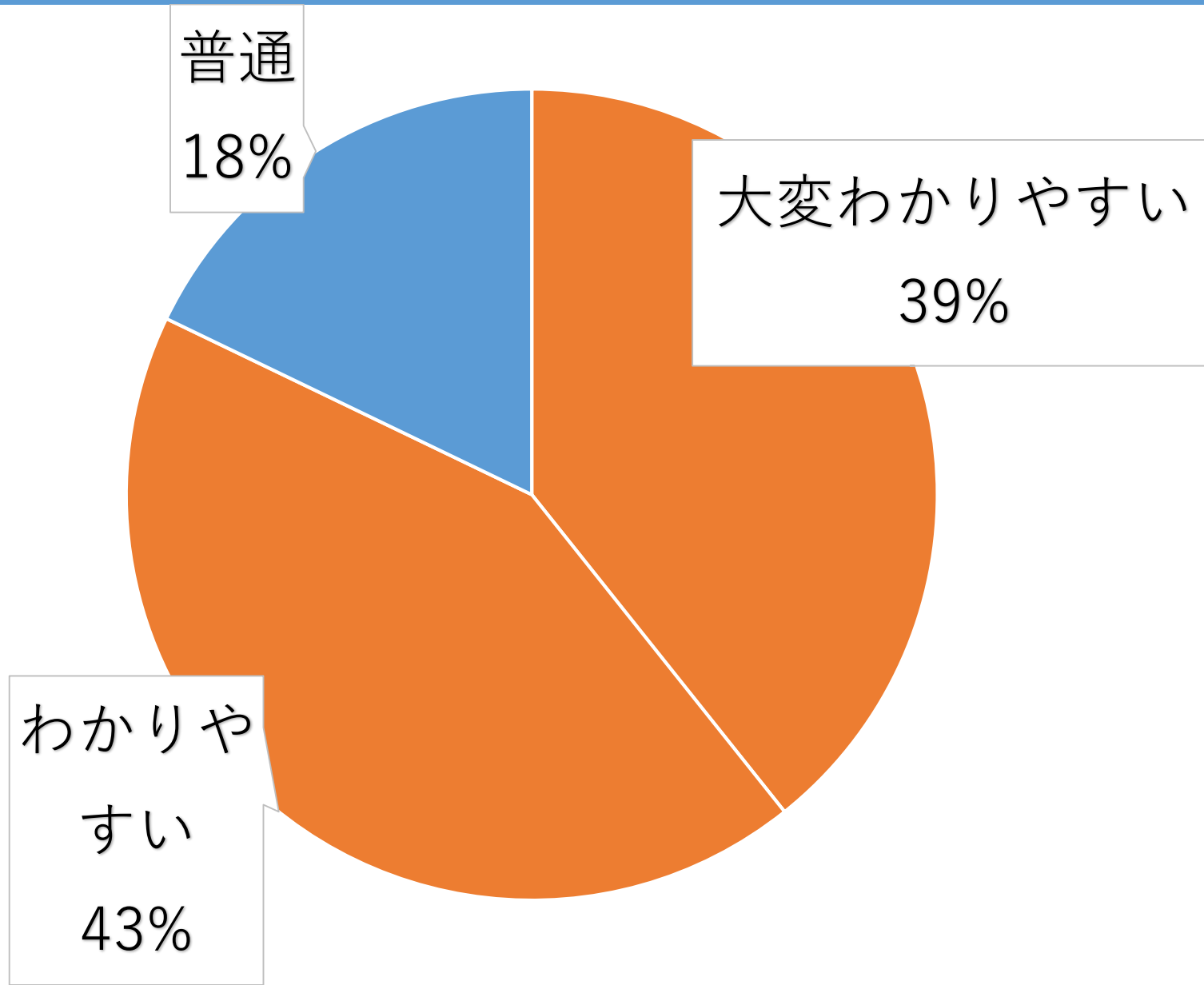
窓口サービス全体への満足度



満足度
100%

3/15~21 来庁者アンケート実施 n=28

発券機など庁舎案内のわかりやすさ



満足度
82%

書かないワンストップ窓口・転入手続

例えば、父・母・お子さん2名の4人世帯の転入手続きは、どれくらい楽に



まわる窓口の数

	BEFORE	AFTER
窓口数	2	1

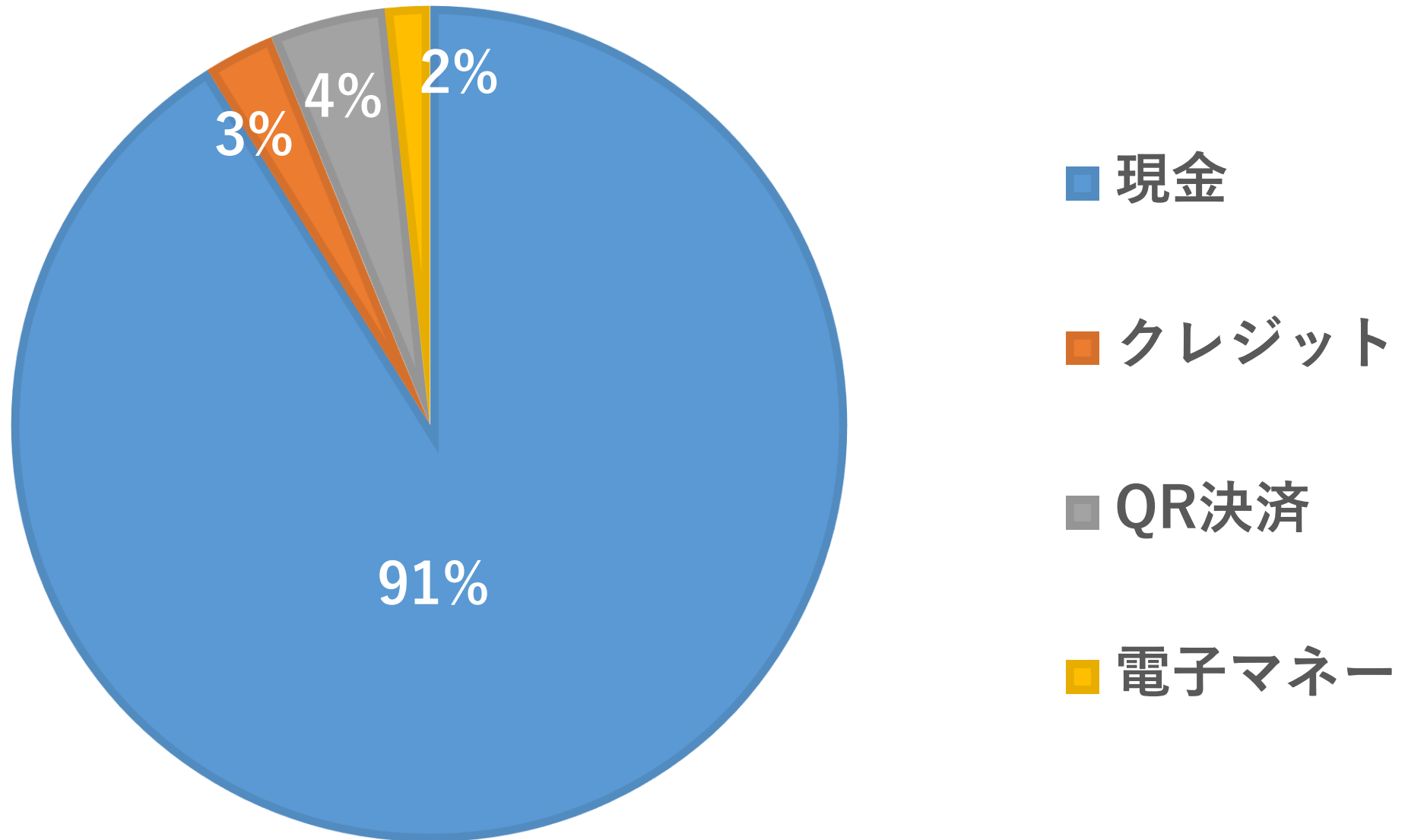
記入する箇所

	BEFORE	AFTER
住民異動届	2 8	1
児童手当	2 8	6
予防接種	9	1
こころろカード	8	1
合計	7 3	9

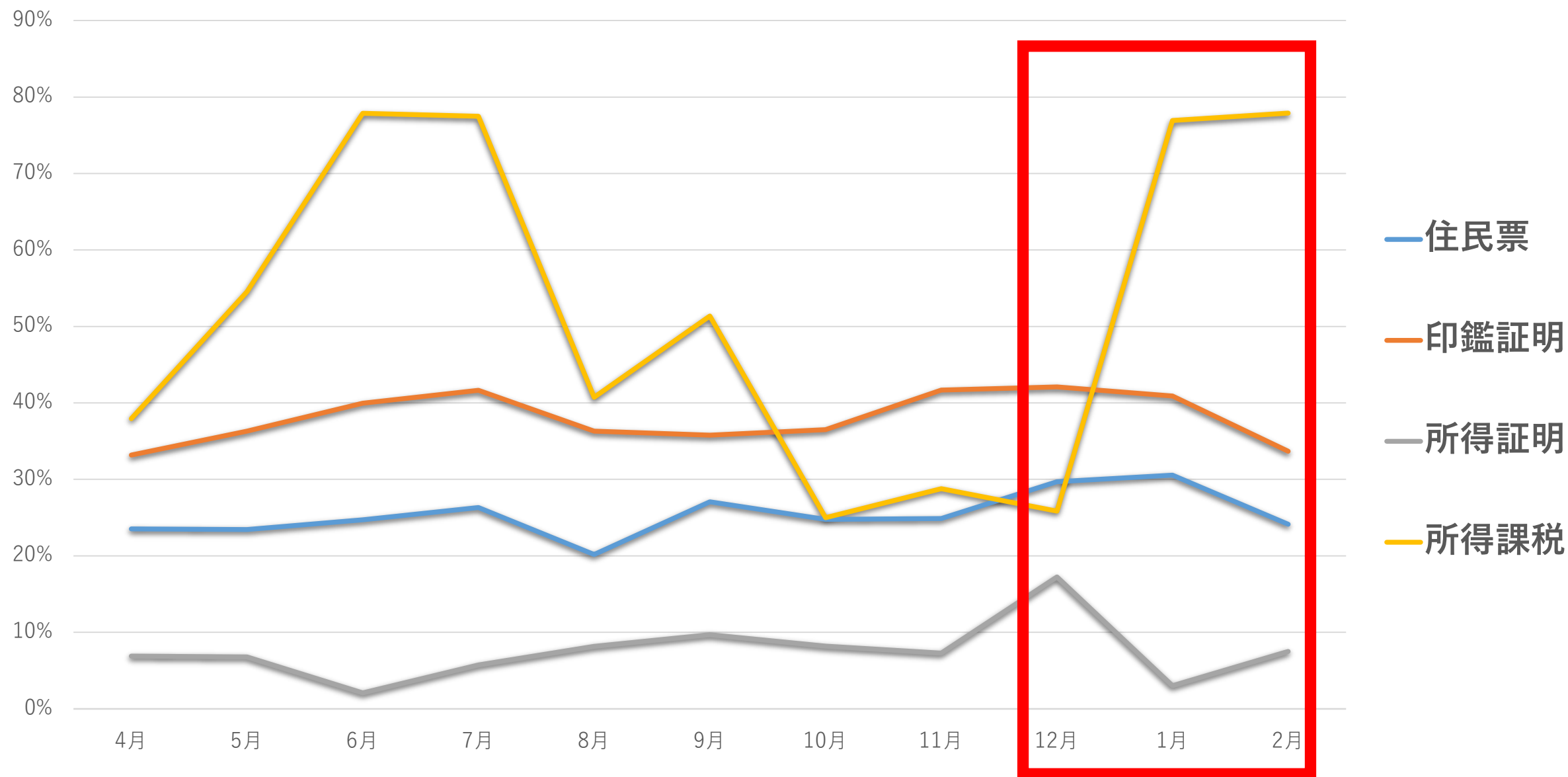
市民の声

- 久しぶりに訪れましたが、ここまでサービスが行き届いているとは思いませんでした。本当に感動ものです。
- 気持ちの良い接客で良かった。
- 良くしてもらいました。

市民課窓口での手数料支払い



各種証明書のコンビニ交付割合



書かない窓口・証明発行(住民票)

単位：分

当初

5.00

試算

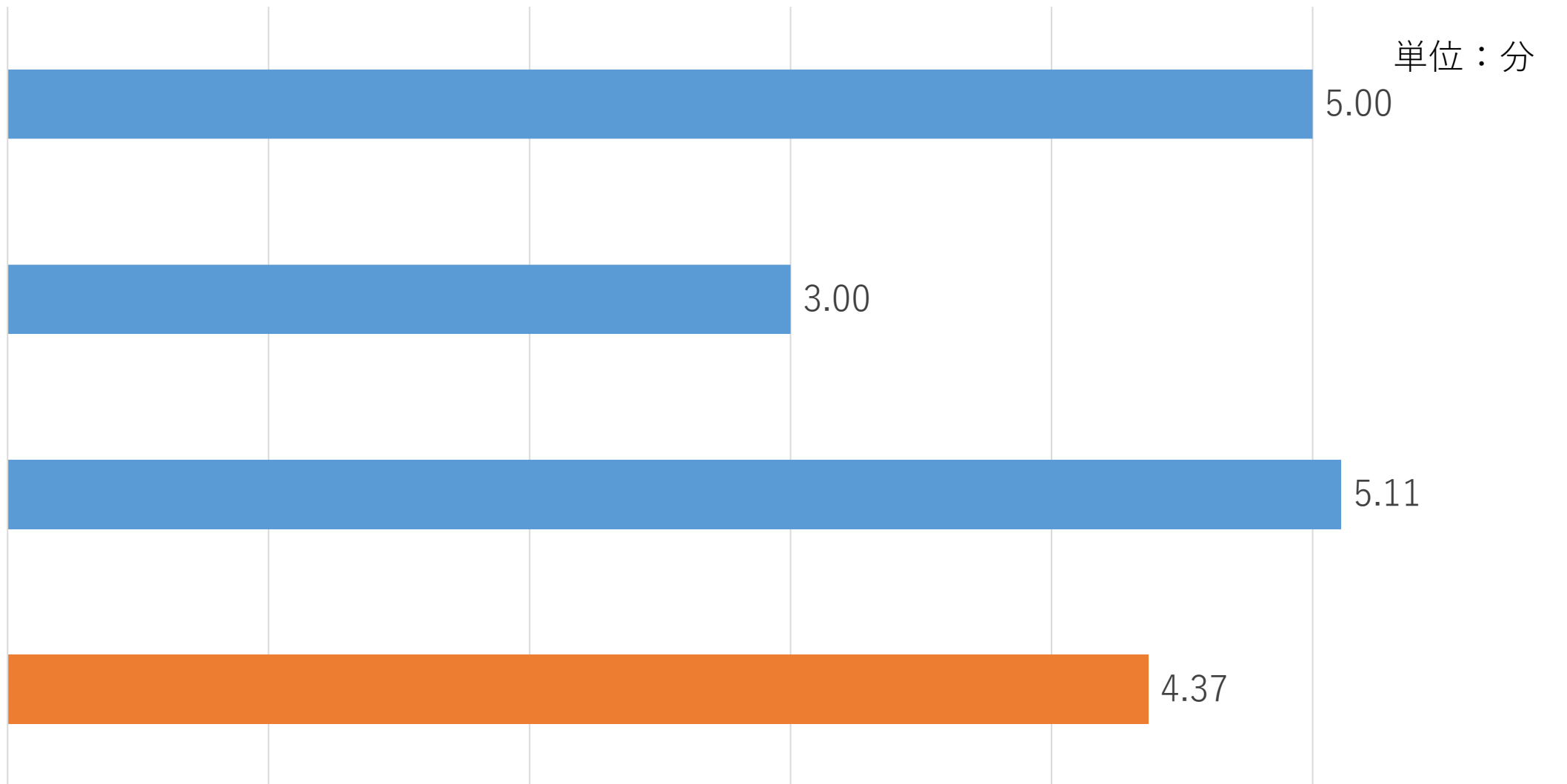
3.00

RPAなし

5.11

RPAあり

4.37



書かない窓口・転入(ワンストップなし)

単位：分

当初

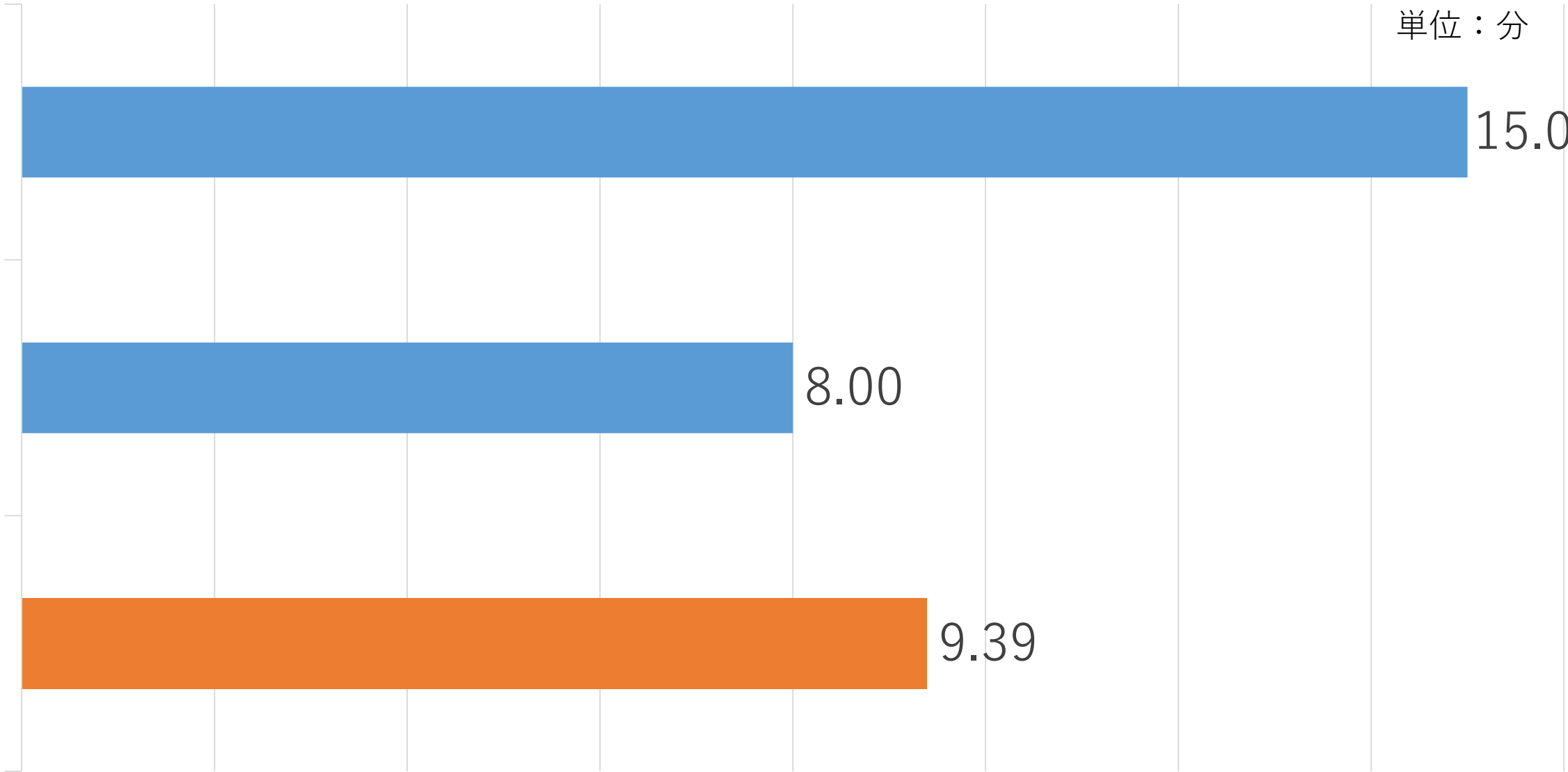
15.00

試算

8.00

実際

9.39



費用対効果（当初試算）

初年度（R5）経費

（システム導入＋運用）

50,605,000円

年間運用経費

3,427,000円/年

手続

年間削減時間

年間削減コスト

証明発行

2,050 h

7,078,650円

住所変更

1,124 h

3,881,172円

計

3,174 h /年

10,959,822円/年

（R4年度普通会計正規職員人件費予算額 5,889,000円・年間労働時間 1,705時間、3,453円/h）

費用対効果(稼働後)

初年度（R5）経費

(システム導入+運用)

50,605,000円

年間運用経費

3,427,000円/年

手続

年間削減時間

年間削減コスト

住所変更

1,076 h

3,715,428円

証明発行

342 h

1,180,926円

計

1,418 h /年

4,896,354円/年

(R4年度普通会計正規職員人件費予算額 5,889,000円・年間労働時間 1,705時間、3,453円/h)

年間削減コスト

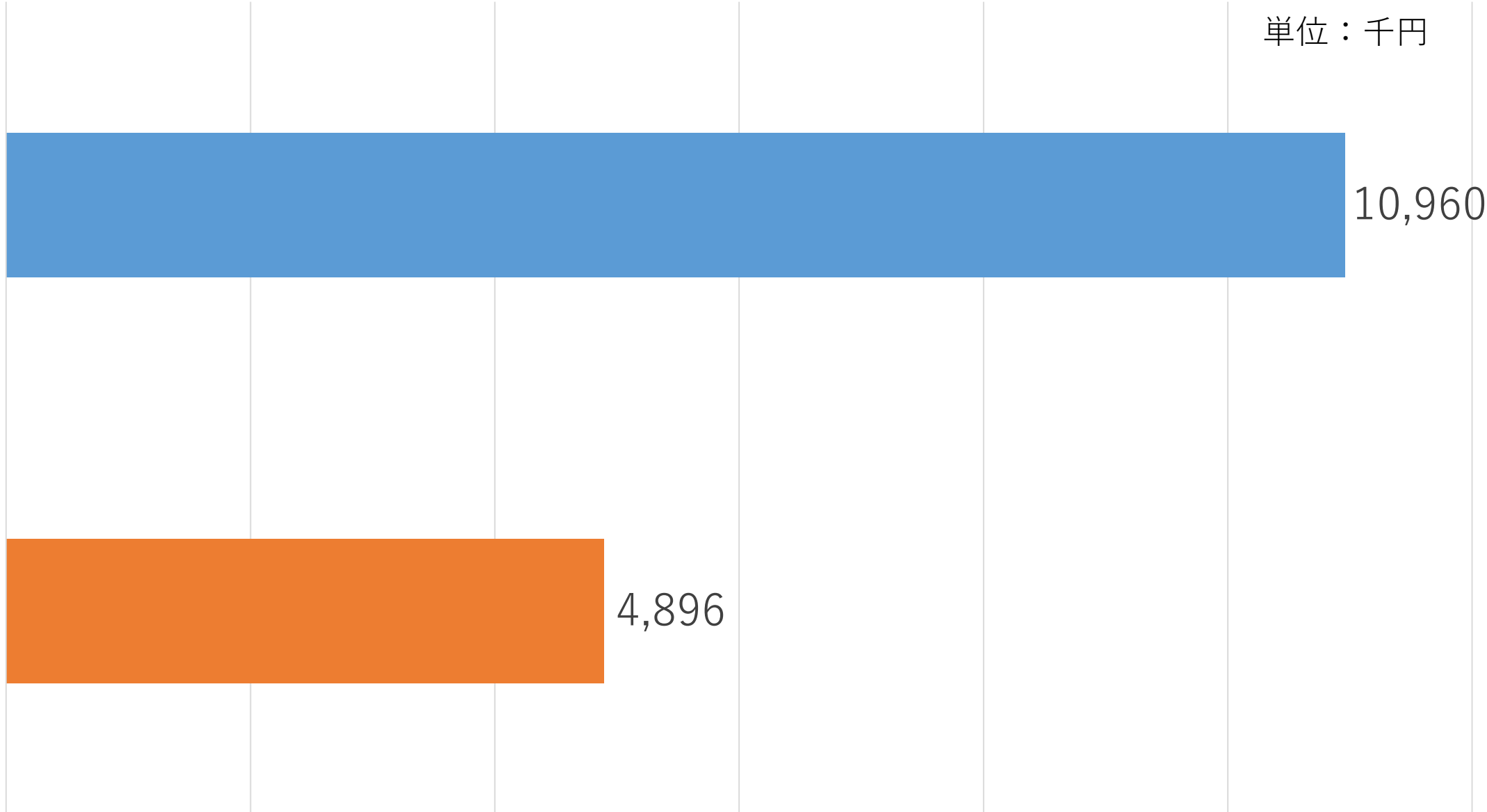
単位：千円

当初試算

10,960

実際の効果

4,896



R5窓口改革取組効果

窓口改革

市民利便性向上



内部業務効率化

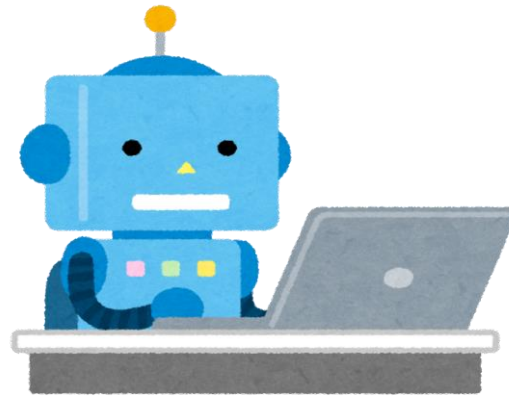


さらに効果を上げるには

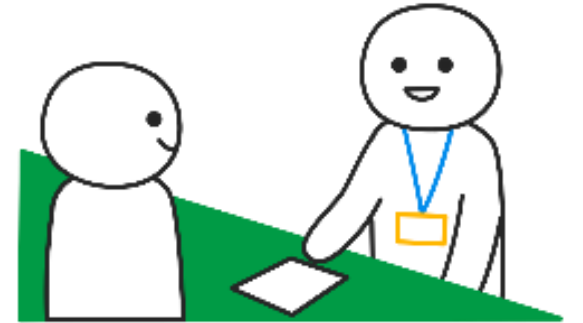
受付



入力



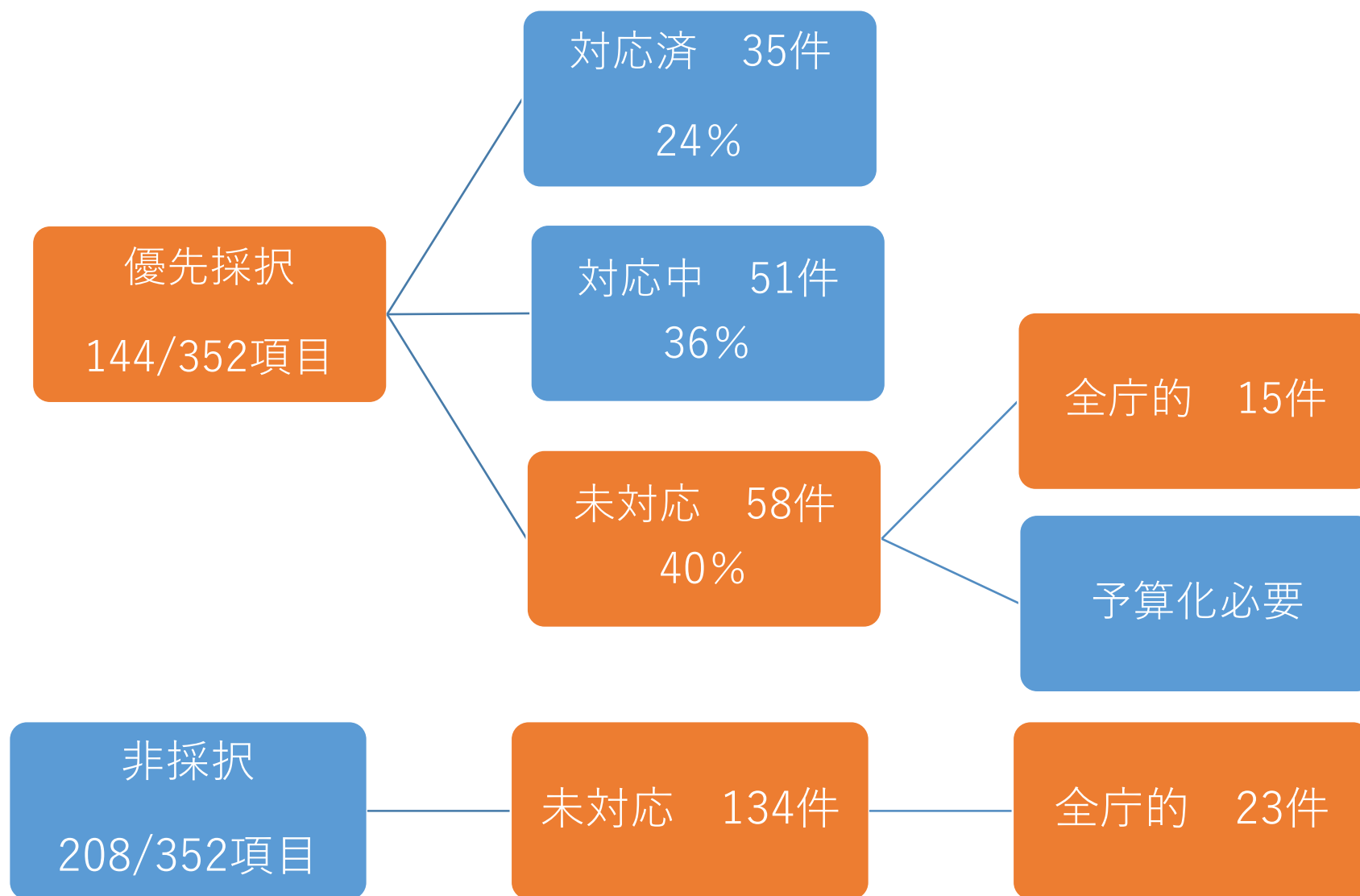
お渡し



RPAによる処理の自動化

全厅改革

R5全庁改革取組結果



全庁改革DDX・全庁共通の課題

	課題	内容
1	問い合わせ	市民、職員からの問い合わせ、電話が多い
2	キャッシュレス	使用料が現金のみ
3	紙中心の業務	会議資料紙、配車申請、文書受付・発送簿、出勤簿、休暇欠勤簿、会議室予約、紙決裁、データ保存・作成
4	収滞納・現金管理	現金取扱、滞納情報共有
5	オンライン申請	来庁予約、各種届出申請
6	インフラ台帳統合	台帳を個別で管理。道路、下水道、水道などの台帳を統合するプラットフォーム構築

これまでの取組の反省点

- 1 原課の巻き込み不足⇒他人事感
- 2 アナログ改革不足⇒デジタルありき
- 3 情報共有不足⇒知らない・聞いていない

今後の方向性

ポイント

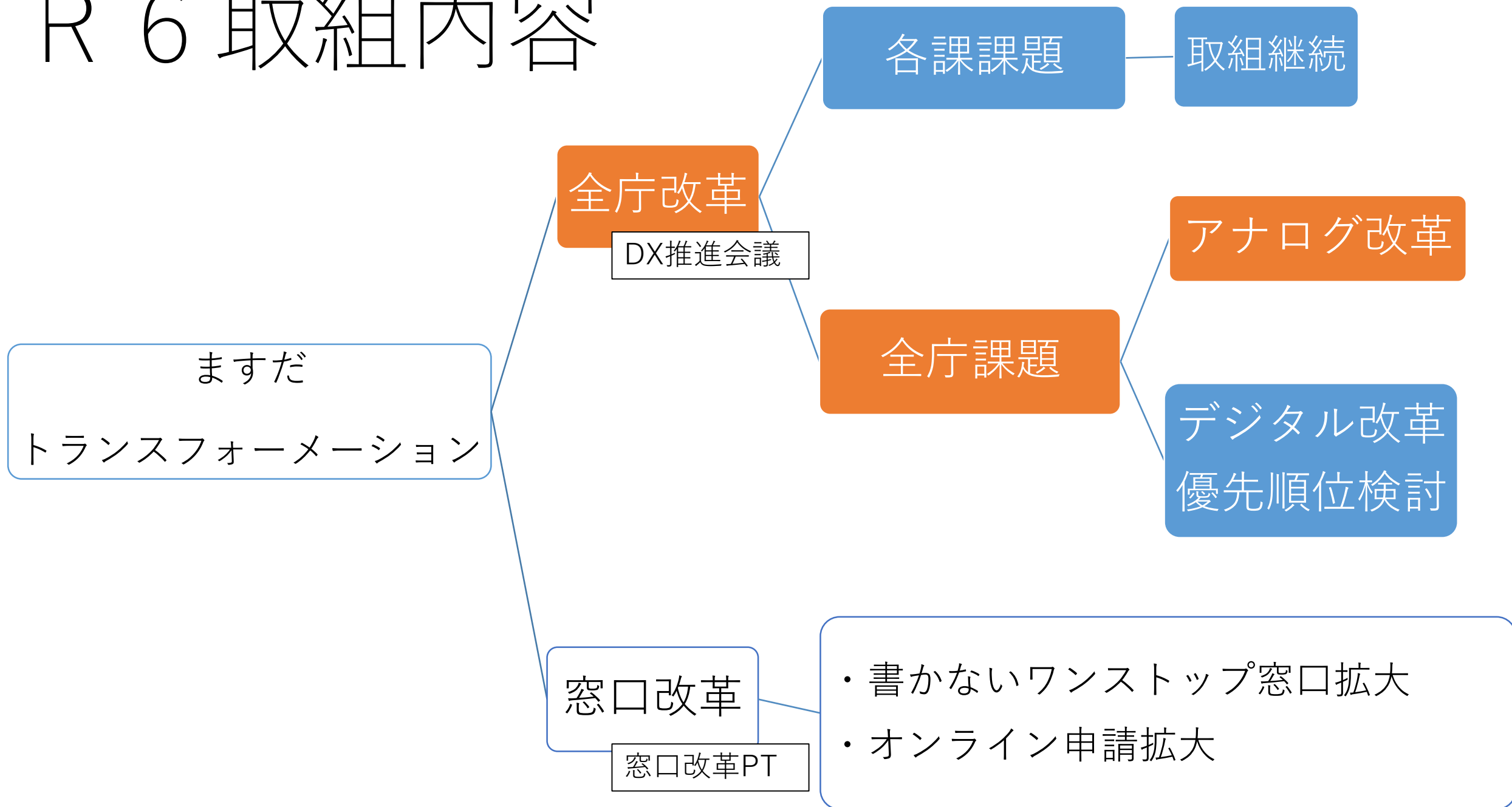
- 1 全庁的に取り組む
- 2 アナログ改革を進める
- 3 情報共有に努める

令和6年度の取組提起

R6施政方針（DX関連項目）

1. マイナンバーカードを用いた行政手続のオンライン化
2. 「書かない窓口」の範囲拡大
3. 「窓口改革から全庁改革へ」をテーマに、市民の利便性の更なる向上と内部業務の効率化を進める

R 6 取組内容

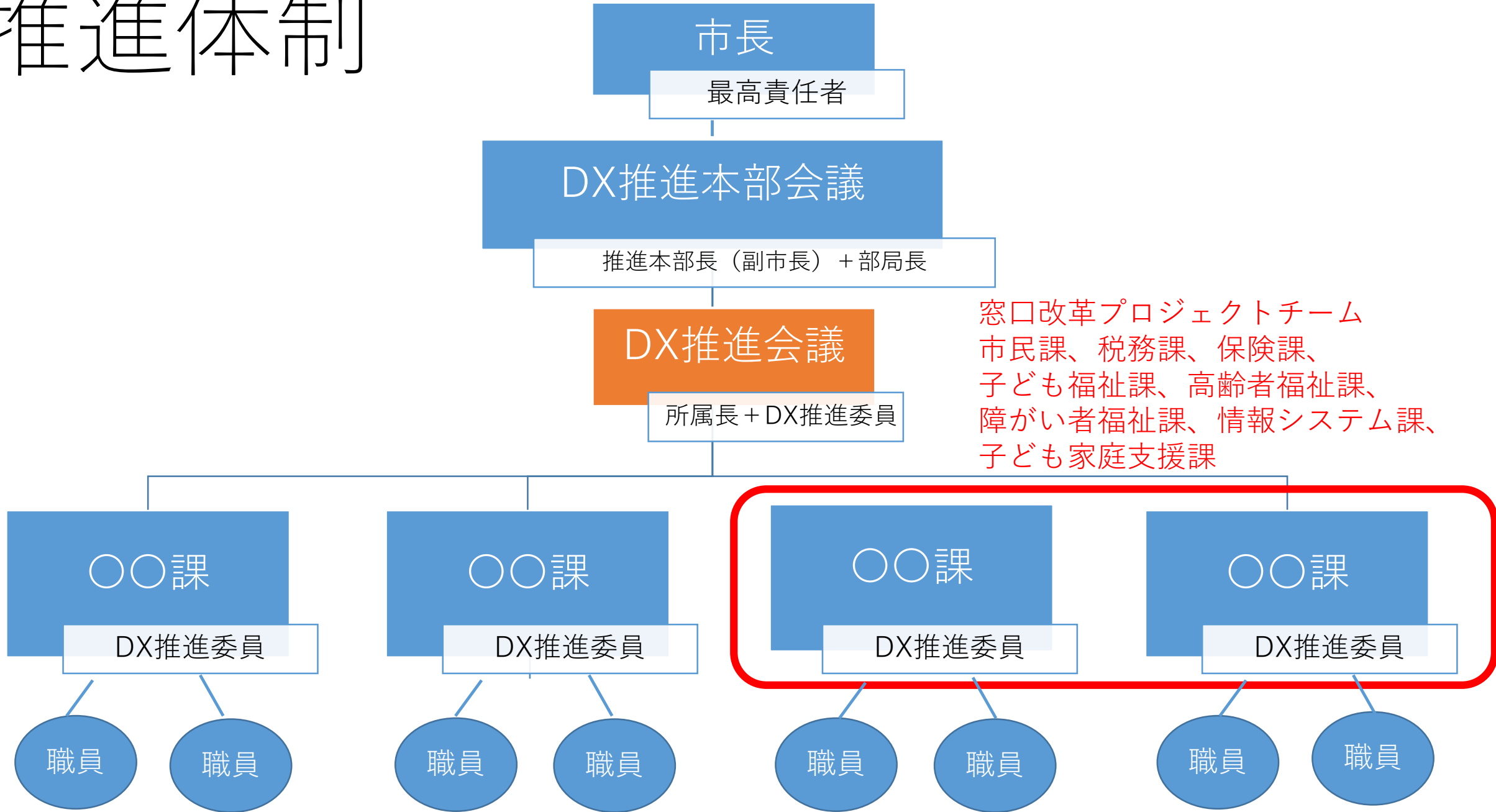


令和6年度におけるDXの取組について

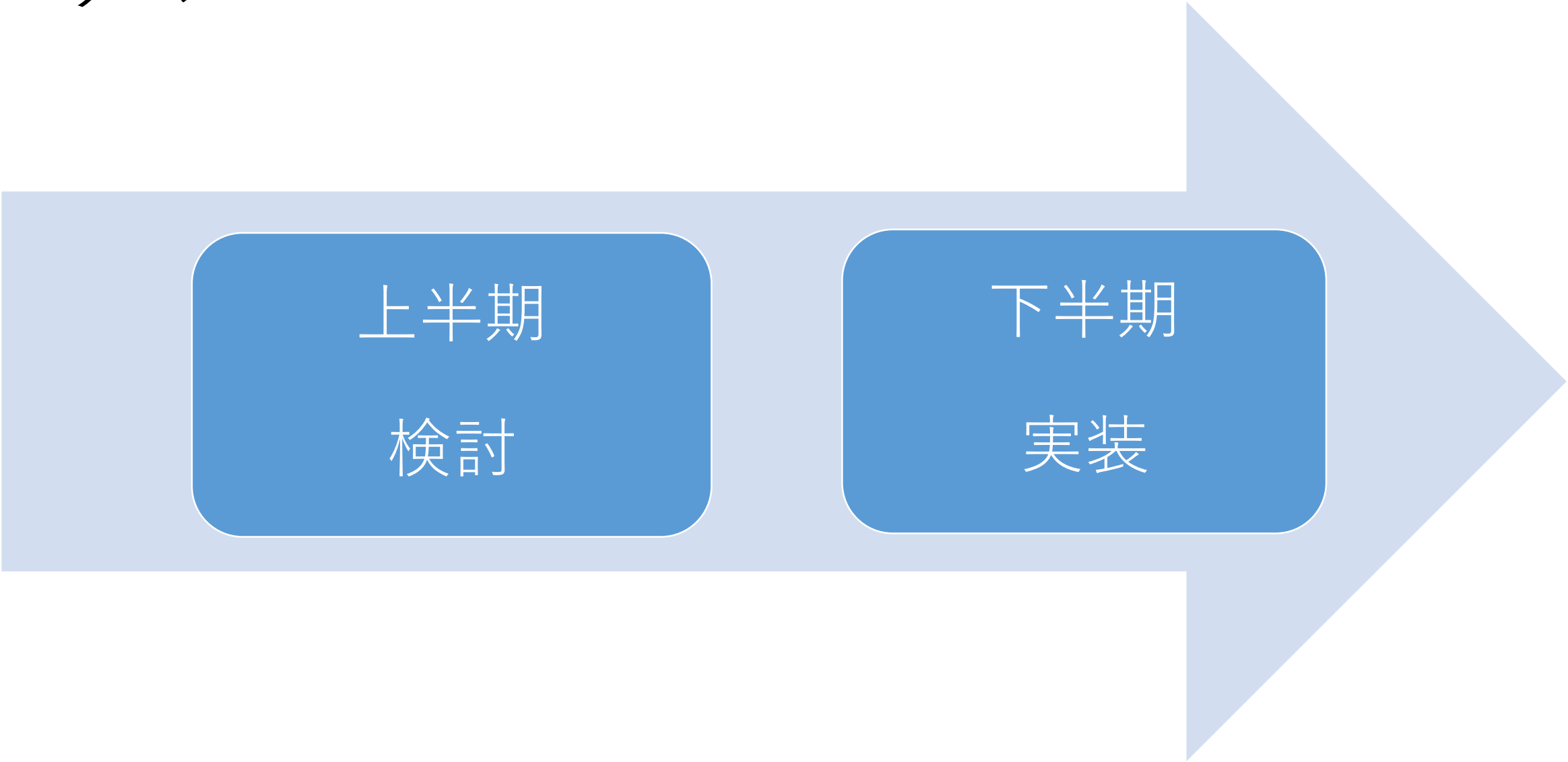
これまでの取組の成果	現状と課題	今後の方向性
● 市民の満足度向上 ● 内部業務の効率化 ● 各課での業務改革進展	● 紙・電話・FAX・押印・現金等、アナログ手段中心の業務への全庁的な対応の必要性	「DXで市民も職員もハッピーに」業務改革を継続して、さらなる市民の利便性向上及び内部業務の効率化を図り、職員が働きやすい職場環境をつくるとともに市民の幸福の実現をめざす。

コンセプト	まずだトランスフォーメーション	
ターゲット	全庁改革	窓口改革
プロジェクト	DDXプロジェクト ～できることから どんどん 改革～	「書かない 行かない まわらない」 みんなに優しい窓口改革プロジェクト
推進体制	DX推進会議	窓口改革プロジェクトチーム
具体的な取組	「5つのレス」でアナログ業務を徹底見直し 1. ペーパーレス 2. FAX・電話レス 3. はんこレス 4. キャッシュレス 5. 市民・職員迷子レス	1. 書かないワンストップ業務の拡大 2. オンライン手続の拡大
スケジュール	上半期：検討フェーズ ⇒ 下半期：実装フェーズ ＊全庁的に、できることからすぐに取り組む。＊予算化が必要なものは優先順位を検討し、計画的に実施	
達成方法	1. 目標数値を設定し、全庁的に取組を推進 2. 進捗状況の見える化によるPDCA	

推進体制



スケジュール



上半期
検討

下半期
実装

窓口体験調査について

目的

- 市民目線の窓口改革推進
- 課題の自分事化

内容

- 実際のケース（転入）を想定して手続きを体験
- 令和6年7月頃実施予定

検討

- 課題の抽出→解決策の検討