

# 第45回益田市行財政改革審議会

令和6年11月5日（火）10：00～11：30

益田市 政策企画局 DX推進課

# 本日の流れ (90分)

- |                         |     |
|-------------------------|-----|
| 1. 開会                   | 5分  |
| 2. DXの取組報告              | 15分 |
| 3. 意見交換                 | 25分 |
| 4. 益田市公式LINEのリニューアルについて | 15分 |
| 5. 意見交換                 | 25分 |
| 6. 閉会                   | 5分  |

# 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

# 1 DXの取組報告について

# 令和 6 年度上半期の取組報告

# 窓口改革 検証結果

| 検証視点 | 実施内容  | 結果   |
|------|---|--|
| 市民目線 | <ul style="list-style-type: none"> <li>7/22～8/2 来庁者アンケート（224名回答）</li> </ul>   | 満足度（大変満足または満足と回答した方の割合） <ul style="list-style-type: none"> <li>サービス全体 87%</li> <li>窓口での説明 88%</li> <li>庁舎案内 76%</li> </ul>                                     |
|      | <ul style="list-style-type: none"> <li>7/5 窓口体験調査</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>「書かない窓口」により記入負担軽減、時短効果あり</li> <li>一部の窓口で記入負担あり</li> <li>「迷う・不安・わからない」等の課題あり</li> <li>来庁者の発券機操作誤り、発券後の動線に課題あり</li> </ul> |
| 職員目線 | <ul style="list-style-type: none"> <li>5/10 窓口改革プロジェクトチーム会議 全5回</li> <li>6/6 北見市によるBPR勉強会</li> <li>6/27 山口市BPR勉強会参加</li> <li>7/17 益田市市民課勉強会</li> <li>7/26 諫早市視察</li> <li>8/5 窓口改革合同学習会in益田、市民課意見交換会</li> <li>8/9 山口市BPR勉強会参加</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>ワンストップ業務の対応・連携方法等に課題あり</li> </ul>   |

# 全庁改革 検証結果 (課題全件 277件 : 全庁共通146件 各課個別131件)

|   | 全庁共通課題の主なもの    | 内容                              |
|---|----------------|---------------------------------|
| 1 | 問い合わせ対応        | 市民、職員からの問い合わせ・電話が多い             |
| 2 | 紙中心の業務         | 会議資料、配車申請、文書受付・発送簿、出勤簿、休暇欠勤簿、決裁 |
| 3 | 煩雑・不明瞭な業務      | 支払事務、スケジュール管理、データ保存・作成          |
| 4 | キャッシュレス        | 使用料・利用料徴収が現金のみ                  |
| 5 | 電子決裁・電子公印      | 決裁の遅滞、印刷の手間・コスト                 |
| 6 | GIS (インフラ台帳統合) | 台帳を個別で管理し共有できない                 |

# 検証結果：総評

| 項目   | 総評                        |
|------|---------------------------|
| 窓口改革 | 市民職員双方の負担軽減に向け、さらなる改革が必要。 |
| 全庁改革 | 全庁共通の課題への対応が必要。           |

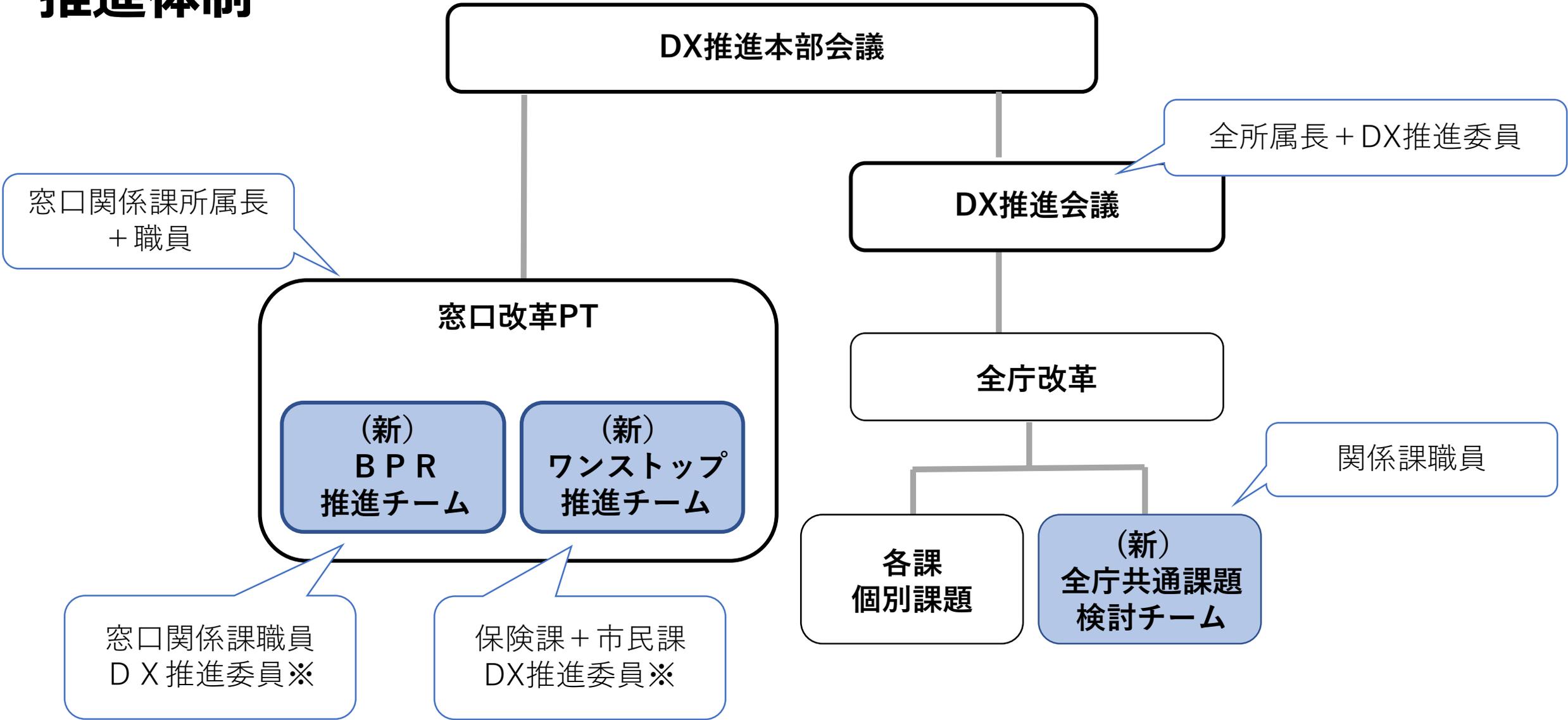
# 今後の方向性

| 項目   |      | 方向性                              | 備考  |
|------|------|----------------------------------|---|
| 窓口改革 |      | 「書かない窓口」の範囲拡大                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>・分庁舎での「書かない窓口」活用（R6年度中）</li> <li>・ワンストップ業務の拡大（R7年度以降）</li> </ul>               |
|      |      | 窓口改革プロジェクトチーム（PT）によるBPR（業務改革）の推進 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・市民課業務見直し</li> <li>・ワンストップ業務見直し</li> </ul>                                     |
| 全庁改革 | 各課個別 | 各課で推進 → 好事例を全庁展開                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・「DX取組報告会」での優良事例発表</li> <li>・「DDX大賞（仮）」創設による優良事例表彰</li> </ul>                  |
|      | 全庁共通 | <p>【予算を伴うもの】</p> 検討チームによる検討      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・GIS</li> <li>・キャッシュレス</li> <li>・電子決裁 など</li> </ul>                            |
|      |      | <p>【予算を伴わないもの】</p> 好事例の全庁展開による推進 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・紙中心業務のペーパーレス化(文書受付・発送等)</li> <li>・問い合わせ対応効率化</li> <li>・その他内部事務の効率化</li> </ul> |

# アナログ改革の具体的取組内容

| 全庁共通                              | 窓口改革                           |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| ペーパーレス会議の推進                       | 本人確認基準の見直し                     |
| 問い合わせ対応の効率化<br>(事務分掌共有、50音別一覧表共有) | 手続案内書見直し                       |
| 文書受付・発送簿のデジタル化                    | 転入時配布物・配布方法の見直し                |
| 勤怠管理システムの調査                       | 様式統一 → 書かない窓口搭載<br>(還付、送付先変更等) |
| GIS検討チーム立上                        | 発券機運用・案内方法の見直し                 |
| キャッシュレス検討チーム                      | 窓口体験調査での課題への対応                 |

# 推進体制



※ 議題によって、メンバーの追加・変更は妨げない

# スケジュール

| 2024<br>令和6年度 |               | R6.10月        | 11月        | 12月    | R7.1月 | 2月 | 3月 |         |
|---------------|---------------|---------------|------------|--------|-------|----|----|---------|
| 窓口改革          | 市民課           | 市民課業務改善実施     |            |        |       |    |    |         |
|               | 窓口関係課         | BPR推進チーム立上    | BPR取組推進    |        |       |    |    |         |
|               |               | ワンストップ推進チーム立上 | ワンストップ拡大準備 |        |       |    |    |         |
| 美都・匹見分庁舎      | 分庁舎らくまど活用検討協議 | 研修            | ステルススタート   | 公式スタート |       |    |    |         |
| 全庁改革          | 各課個別          | 各課DDX取組推進     |            |        |       |    |    | 報告会事例発表 |
|               | 全庁共通          | 検討チーム立上       | 検討         |        |       |    |    | 優良事例表彰  |

# 令和6年度下半期の主な動き

未着手    着手済    完了

# 窓口改革

分庁舎での「書かない窓口」活用

BPR推進チーム：体験調査での課題に対応

ワンストップ推進チーム：ワンストップ拡大準備

未着手    着手済    完了

# 全庁改革（各課個別課題）

■ DX推進会議→DDX検討シート見直し

□ 取組結果を年度末にとりまとめ

□ 優良事例の報告・表彰→可能なものから横展開

□ 未着手     着手済    ■ 完了

## 全庁改革（全庁共通課題）

■ 文書受付簿・文書発送簿のデジタル化（R6.10月～）

問い合わせ対応の効率化(R6.10月～)

■ ペーパーレス会議（R6.11月～）

キャッシュレス決済、GISの導入検討

未着手    着手済   ■ 完了