

第46回益田市行財政改革審議会

資料I

令和7年5月28日（水）10:00～12:00

益田市 政策企画局 政策企画課

本日のながれ

説明	・ R6報告・R7取組概要	10:10~10:25
全体	・ 意見交換	10:25~10:50
説明	・ 公式LINEの機能拡張	10:50~11:05
全体	・ 意見交換	11:05~11:30
まとめ	・ 今後のスケジュール	11:30~11:40

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6年度の取組報告

令和6年度の取組

上半期
検討

下半期
実装

窓口改革の取組

窓口改革 検証結果

検証視点	実施内容	結果
市民目線	・来庁者アンケート (224名回答)	満足度(大変満足または満足と回答した方の割合) ・サービス全体 87% ・窓口での説明 88% ・庁舎案内 76%
	・窓口体験調査	体験調査での課題 ・一部の窓口で記入負担あり ・庁舎内で「迷う・不安・わからない」 ・来庁者の発券機操作誤り ・発券後の動線(待つ場所が分からない)
職員目線	・窓口改革プロジェクトチーム(PT)会議 ・BPR(業務改革)勉強会の開催(研修参加) ・諫早市視察	・ワンストップ業務の対応・連携方法等に課題あり

令和6年度の取組実績

取組		成果	備考
窓口改革	「書かない窓口」の範囲拡大	分庁舎での「書かない窓口」活用 (令和7年2月～)	令和6年度検証→令和7年度実装 ワンストップ業務の拡大 (保険課業務)
	窓口改革PTによるBPRの推進	体験調査での課題に対応 ・手続案内書見直し ・転入時配布物・配布方法の見直し ・庁舎案内図の作成	オンライン申請勉強会の開催 ・活用事例紹介、フォーム作成
全庁改革 (DDX)	各課個別の課題 各課で推進→好事例を全庁展開	DDX大賞での優良事例表彰	
	全庁共通の課題 好事例の全庁展開による推進	・ペーパーレス会議の推進 ・問い合わせ対応の効率化 ・文書受付・発送簿のデジタル化	

分庁舎での「書かない窓口」活用

みなさんの困りごとを
窓口改革で解決！

窓口改革推進中



書かない



行かない



まわらない

市では、DX（デジタル・トランスフォーメーション）の一環として「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」を進めています。窓口における課題を解消し、市民の皆さんに安心安全かつ快適にご利用いただくため、さまざまな取組を順次スタートしています。

美都・匹見各分庁舎でも「書かない窓口」がはじまります！

市役所本庁舎の一部の窓口で導入している「書かない窓口」サービスを、2月から美都・匹見各分庁舎の窓口でも実施します。対象となる手続は次のとおりです。

〈「書かない窓口」の対象となる手続〉

住民票、戸籍関係の書類（戸籍謄本など）、
印鑑登録証明書、所得・課税証明書の交付申請

※申請内容によっては、書類に記入していただく場合があります。

※本人以外が手続きをする場合は、代理で手続きをすることを証明する書類（委任状など）が必要です。

「書かない窓口」ご利用のながれ

- 1 窓口で必要な書類を伝え、
本人確認書類を提示
- 2 申請に必要な事項を
職員と一緒に確認
- 3 印刷された申請書の内容を確認し、
署名をするだけで OK



コンビニでも証明書が取得できます

マイナンバーカードを利用して、全国のコンビニエンスストアで証明書が取得できます。

◆利用可能時間

毎日 6:30～23:00

◆取得できる証明書

住民票、印鑑登録証明書、
所得証明書、所得・課税証明書

◆手数料 200円（窓口交付の場合は300円）



取得方法を動画で
解説しています



【問い合わせ先】市 DX 推進課 ☎ 31-1066 FAX 22-3511

転入時配布物・配布方法の見直し



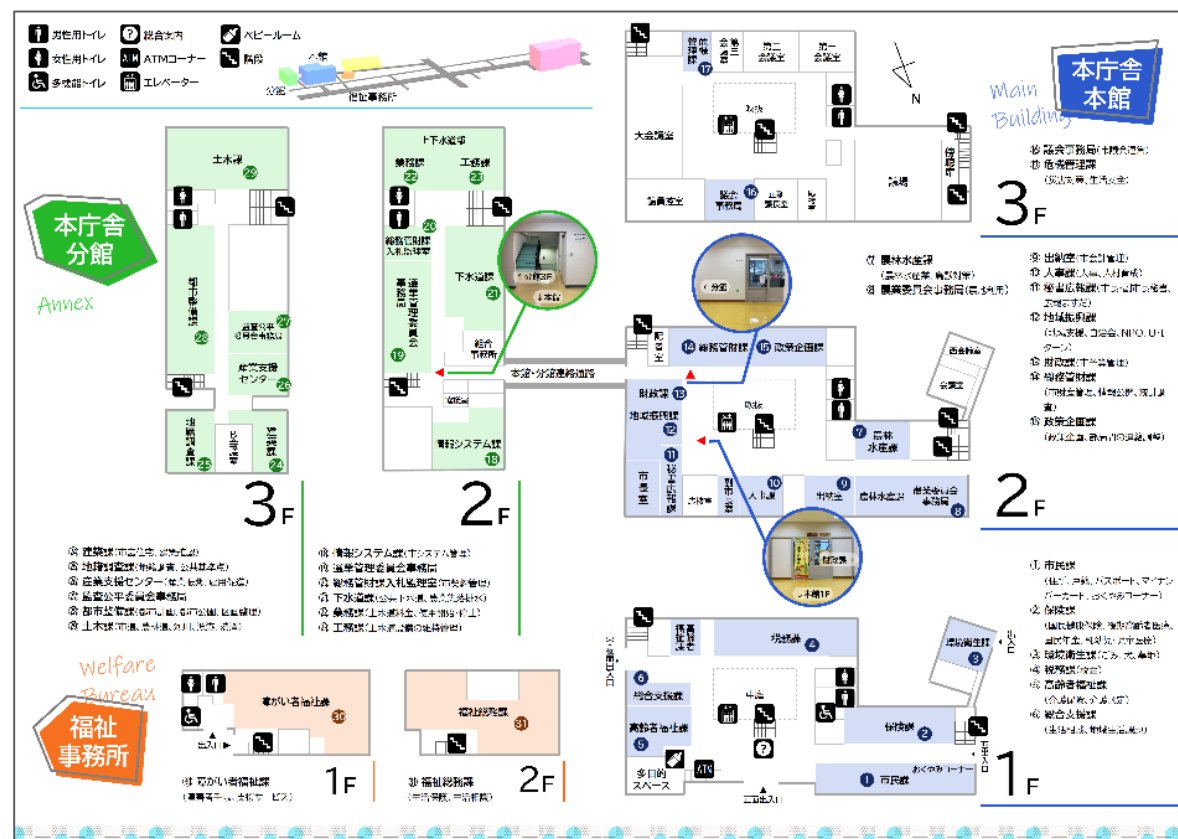
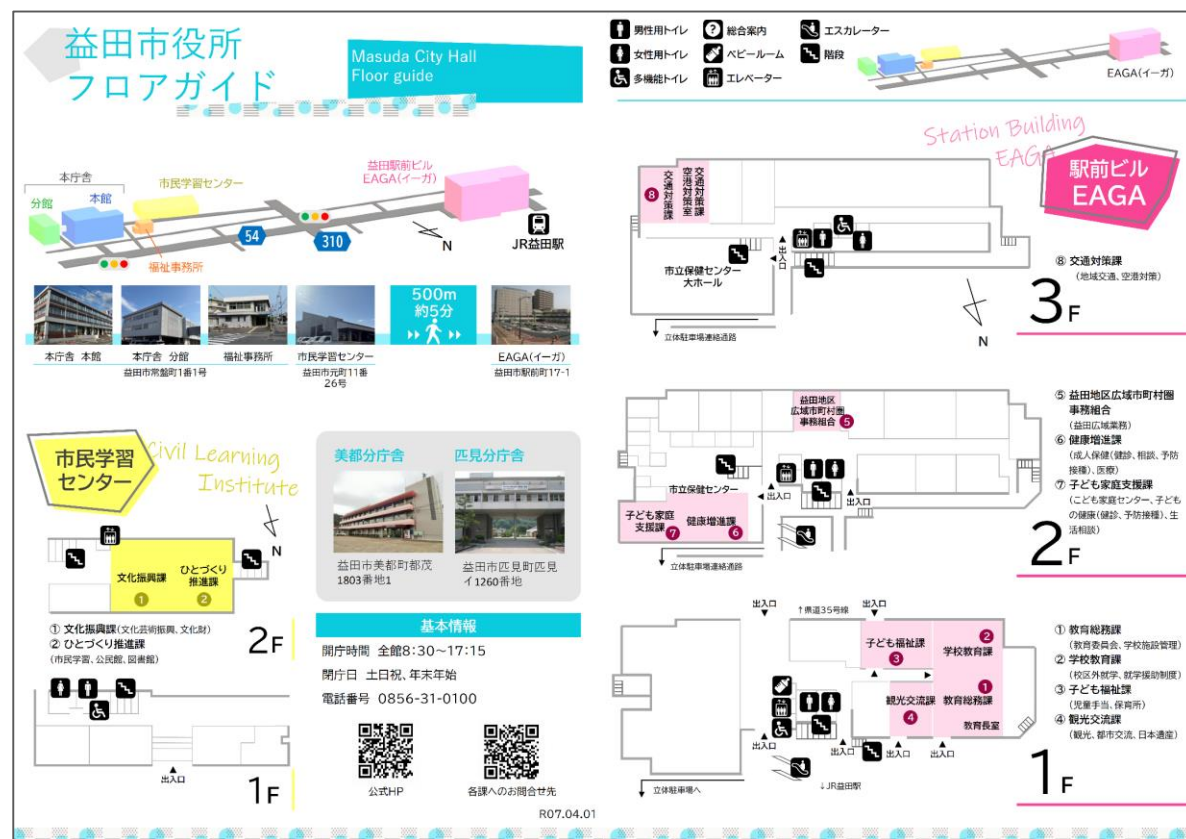
必ず渡すものはビニールバッグに入れ、市民課にてお渡し



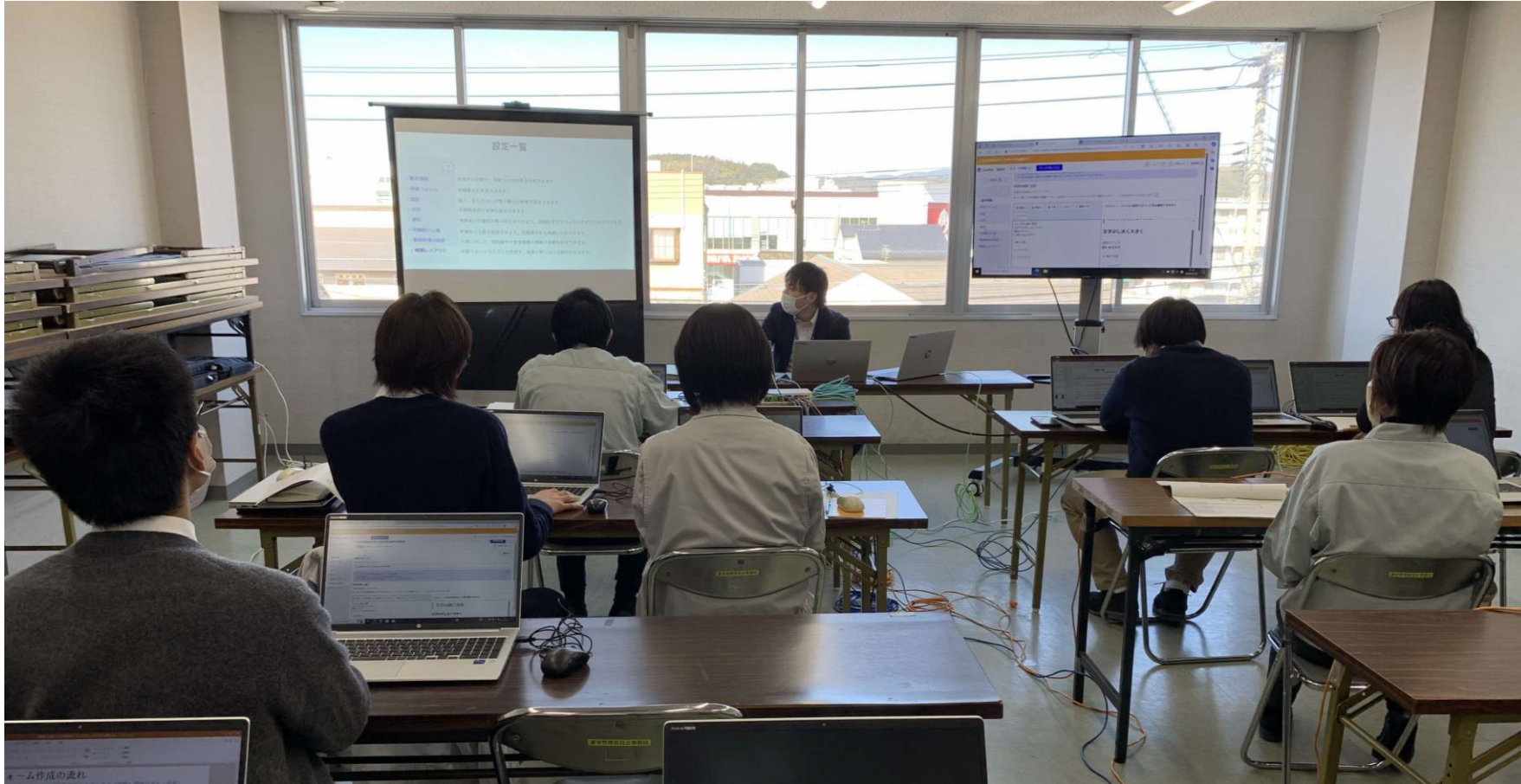
ごみカレンダー
地区早見表付き

広報ますだ・パンフレット・ごみカレンダーは市民課近くのラックへ配架。セルフサービス。

庁舎案内図の作成



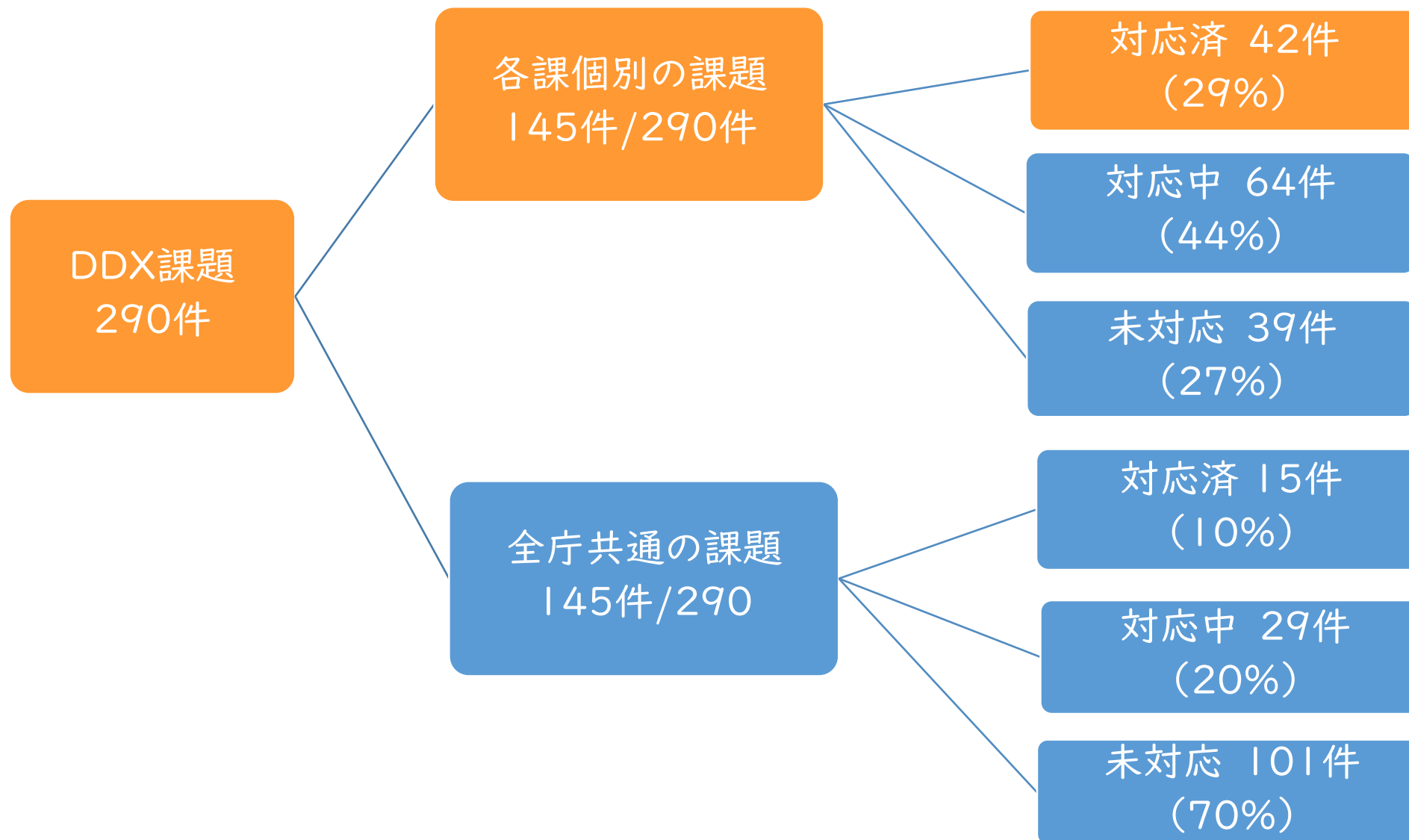
オンライン申請勉強会の開催



日時：令和 7 年 2 月 25 日（火）15：00～16：30
場所：市役所分館 3 階 B 会議室

全庁改革の取組

R6全庁改革(DDX)取組結果



DDX大賞

大賞

chatGPTの活用＜産業支援センター＞

業務効率化

- 生成AI活用に関する研修を受講した職員が、研修内容を他の職員と共有（再研修）した。
- これまで議事録やMASUDA no hito掲載記事の作成に時間を要していたが、会議録支援システム（ProVoXT）とchatGPTの併用によりその時間が短縮。業務効率化につながった。

課題

- 各地で生成AIの活用されているが、活用に向けては一步踏み出せなかった。
- 各種会議の議事録や MASUDA no hitoホームページへの掲載原稿の作成等に時間を要していた。

取組

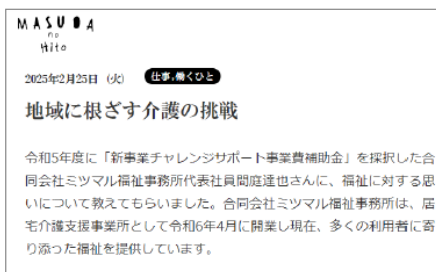
- 3名の職員が研修を受講し、研修内容を他の職員と共有（再研修）した。
- 活用例の一つとしてchatGPTの活用した記事作成に着手
 - ・ 録音データをProVoXTで変換 → chatGPTで案を作成 → 職員が編集
- chatGPTの特性を生かした音声データ作成（インタビュー方法の改善）

成果

- 1記事の作成時間が約2日から2時間程度に削減。
→記事作成に関する負担感も軽減され、今後記事の件数増も期待される。
- chatGPTの活用については、記事作成以外にも「メール原案のアイデア抽出」「文書校正」「内部会議等の議事録作成」などの新たな業務についても活用実績があり、作業の効率化につながった。
- 市内企業のRPA（ロボティックプロセスオートメーション）導入実績を学び、業務改善の可能性について研究を行っている（苦手意識が変わった）。



職場内研修の研修



chatGPTを活用しながら作成した記事

出典：[ますだのひと「地域に根ざす介護の挑戦」](#)



ペーパーレス会議の推進

実施内容

会議のペーパーレス

ペーパーレス推進の第一歩として、会議のペーパーレス化に取り組む。



その他のペーパーレス

内部の届出・申請・決裁等のペーパーレスも段階的に取り組む。



試行期間：令和6年11月1日（金）～
運用開始：令和6年12月2日（月）～

取組方針

ペーパーレス3ない方針

出さない



印刷しません

求めない



紙資料を
求めません

増やさない



紙資料を
増やしません

対象会議

対象

- ・庁内会議
 - ・庁内研修
- （可能なものから順次実施）

※原則として、すべての会議等において自席PC持込可能

対象外

- ・市長・副市長・教育長協議・レク
- ・外部委員が参加する会議

※審議会等の外部委員には紙資料を配布（貸出PCを活用してペーパーレスで実施することも可能）

※現在タブレットで行っている会議（政策調整会議、入札審査会等）は現行のまま



問い合わせ対応の効率化

益田市事務分掌規則等（統合版）

○益田市事務分掌規則等（編集後）

議会事務局

庶務係（内線1102）

- (1) 公印の保管に関すること。
- (2) 人事及び機密に関すること。
- (3) 儀式交際に関すること。
- (4) 文書の收受、発送、編集及び保存に関すること。
- (5) 議員の報酬及び費用弁償に関すること。
- (6) 政務調査費の交付に関すること。
- (7) 議長会及び事務局長会に関すること。
- (8) 乗用車の管理運営に関すること。
- (9) その他庶務に関すること。

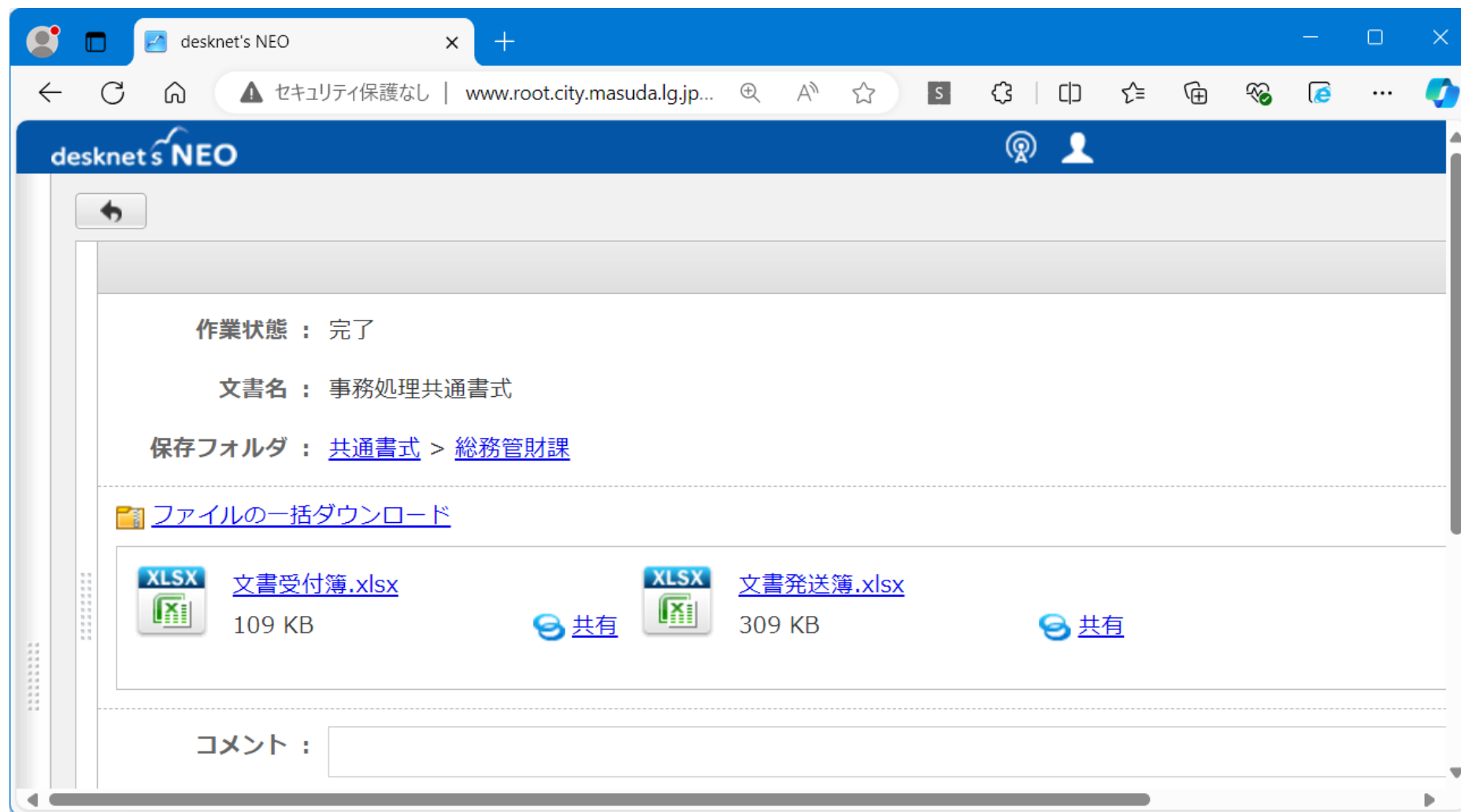
議事調査係（内線1103）

- (1) 本会議、委員会及び全員協議会に関すること。
- (2) 議案、請願及び陳情等の処理に関すること。
- (3) 議員の会議出欠に関すること。
- (4) 本会議、委員会及び全員協議会の記録に関すること。
- (5) 議会提出の議案に関すること。
- (6) 議案等の資料調査に関すること。
- (7) 法令及び例規の解釈に関すること。
- (8) 各種規程の制定及び改廃に関すること。

各課業務50音表_2024年度版.xlsx

目次	照会事項	担当課	内線	備考
A	AED（学校）	教育総務課	8501	
	AED（貸出）	健康増進課	4305	各施設に設置されてある AEDについては各所管課へ
	DV相談	子ども家庭支援課子育てあんしん相談係	4903	
	DV等支援措置	市民課	3503	
	EAGA管理	総務管財課	3105	日本管財益田営業所 ☎23-3226
	EAGAのTVケーブル	産業支援センター	5102	EAGAのせいでTVが映らない
	Fネット	危機管理課	3603	防災情報FAXサービス
	GPS機器の助成（40歳以上）	高齢者福祉課	4608	
	ICT教育・GIGAスクール	学校教育課	8605	
	JR	観光交流課	5404	
	Jアラート	危機管理課	3603	
	LED街路灯の補助金	危機管理課	3603	自治会で管理しているもの でも補助金関係は危機管理 課
	NHK受信料免除	障がい者福祉課	4502	※福祉総務課でも減免あり。 対象者が異なる。
	NPO法人	連携のまちづくり推進課	2203	
	PIO-NET（消費者庁）	人権センター	4802	
	PM2.5	環境衛生課	4705	
	SDGs	政策企画課	2104	
	UIターン	連携のまちづくり推進課	2205	
あ	赤道	土木課維持管理室	6210	里道
	空き家バンク	連携のまちづくり推進課	2205	
	空き家分布状況	建築課	6402	

文書受付・発送簿のデジタル化



令和7年度の取組提起

R7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等により、引き続き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
2. デジタル技術の恩恵を地域社会全体にもたらすため、条例や規則等に含まれるアナログ規制の点検・見直しを進める

令和7年度の取組（案）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	● 各課D D Xの課題への対応（対応済 4 2 件 / 1 4 5 件） ● アナログ規制の点検・見直し	「D X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、市民・職員の幸福の実現をめざす。

コンセプト	ます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	D D X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	D X推進会議（D X推進委員）	窓口改革プロジェクトチーム
具体的な取組	1. D D Xの取組継続 2. アナログ規制の点検・見直し 3. 生成A I導入研究	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（準備）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P D C A	

推進体制

