

「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況

益田市政策企画局政策企画課 行革・DX推進室

事務局説明

「益田市行財政改革取組方針」に基づく取組状況

意見交換

委員の皆さまのご意見

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。



持続的GOALS



➤ 具体的な取組事項

R3（2021）年度～R7（2025）年度

目指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

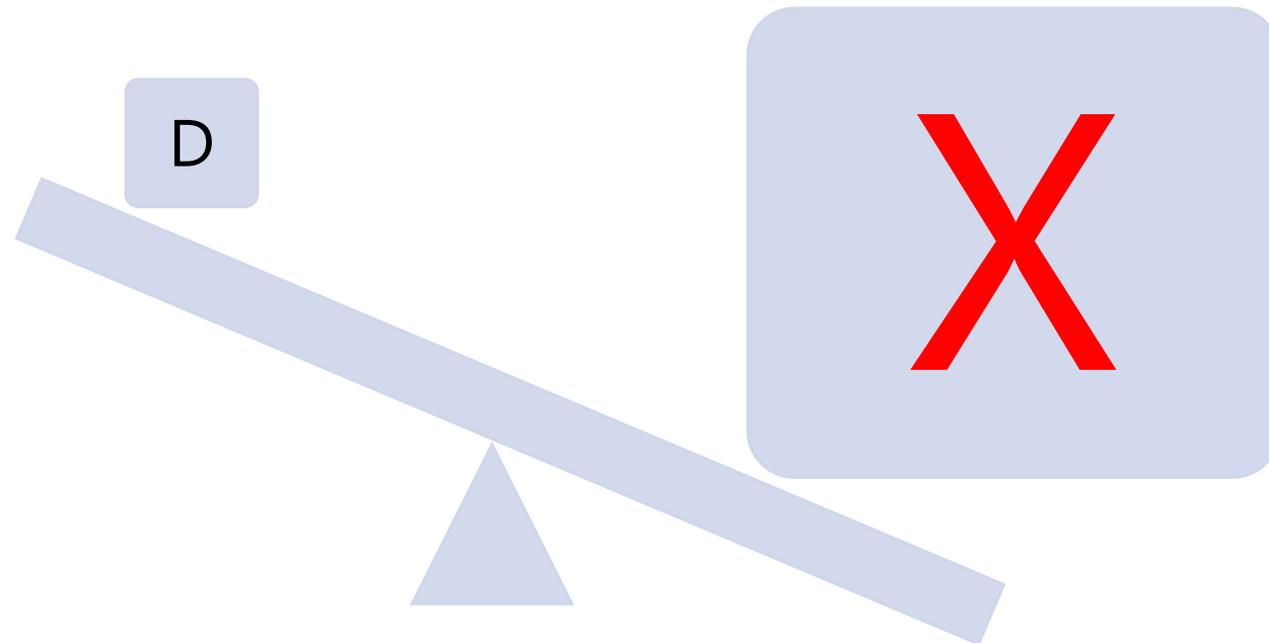
市民参画・官民連携
情報発信強化
ホームページ刷新

DXとは？

Digital **T**ransformation
(= **X**)

デジタル + 変換 = **デジタル変革**

まずだトランスフォーメーション



3つの柱

- 1 市民の利便性向上
- 2 内部業務の効率化
- 3 人材育成

1 市民の利便性向上

書かない

行かない

まわらない

DXアドバイザー

DX推進本部

副市長 + 部局長

窓口改革アドバイザー
先進自治体職員2名

DX推進会議

各課DX推進委員

全庁的な課題解決

窓口改革WT

窓口関係課DX推進委員

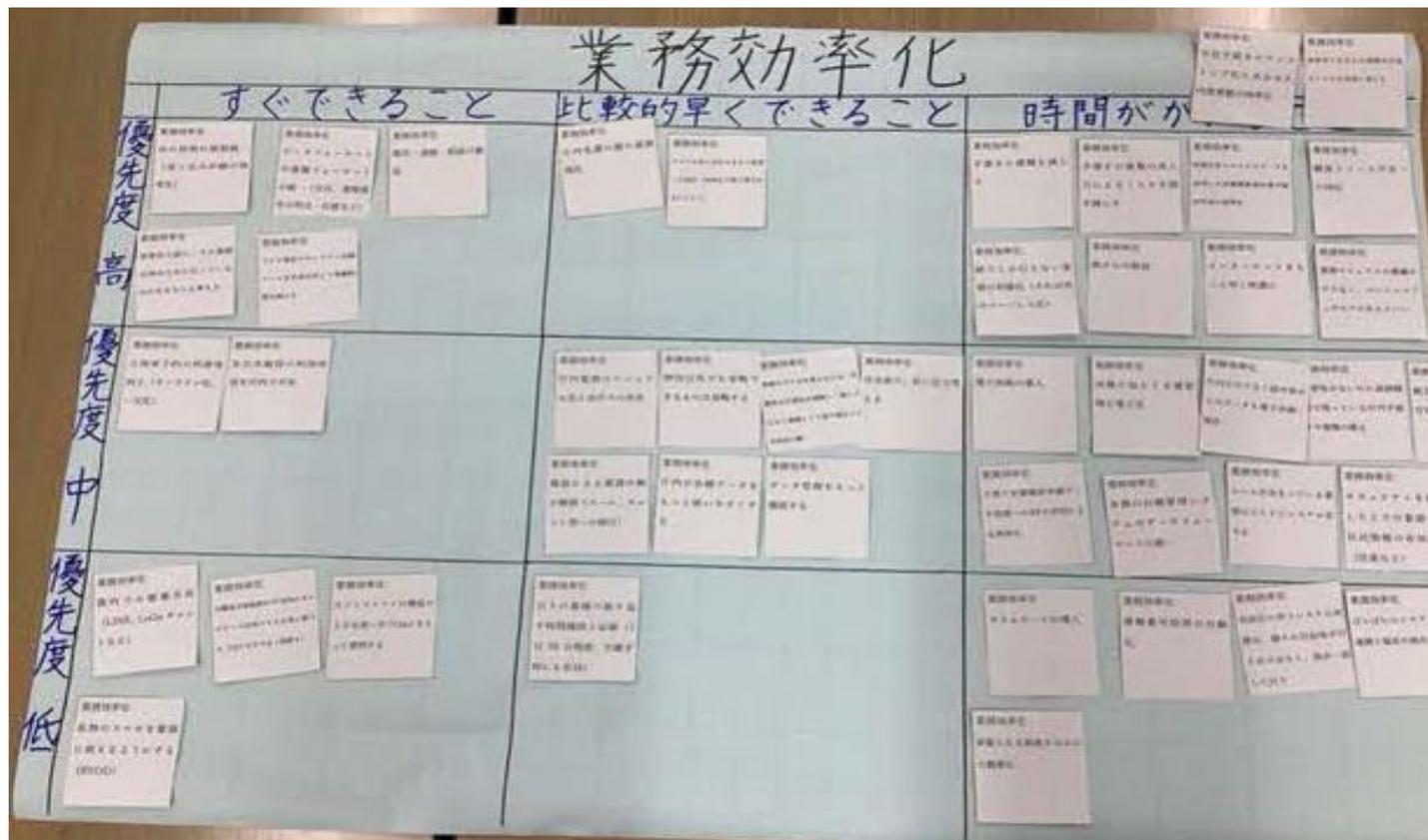
窓口改革の調査研究



R4.7.11

第2回

課題の洗い出し
優先順位付け



R4.7.11

第2回

課題の洗い出し
優先順位付け



R4.7.22

管理職研修

課題の洗い出し

優先順位付け



R4.8.18

第3回

原因の究明

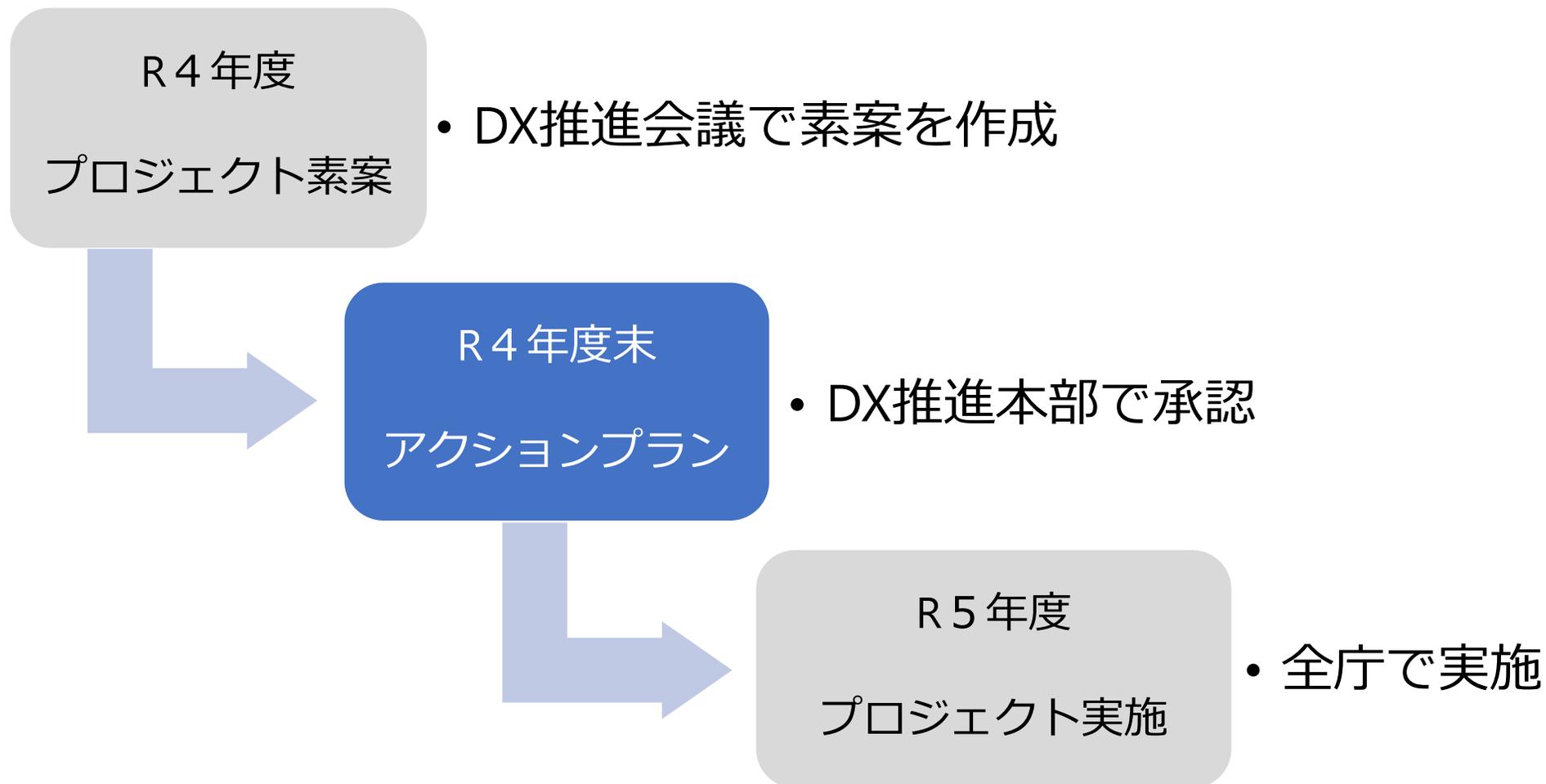


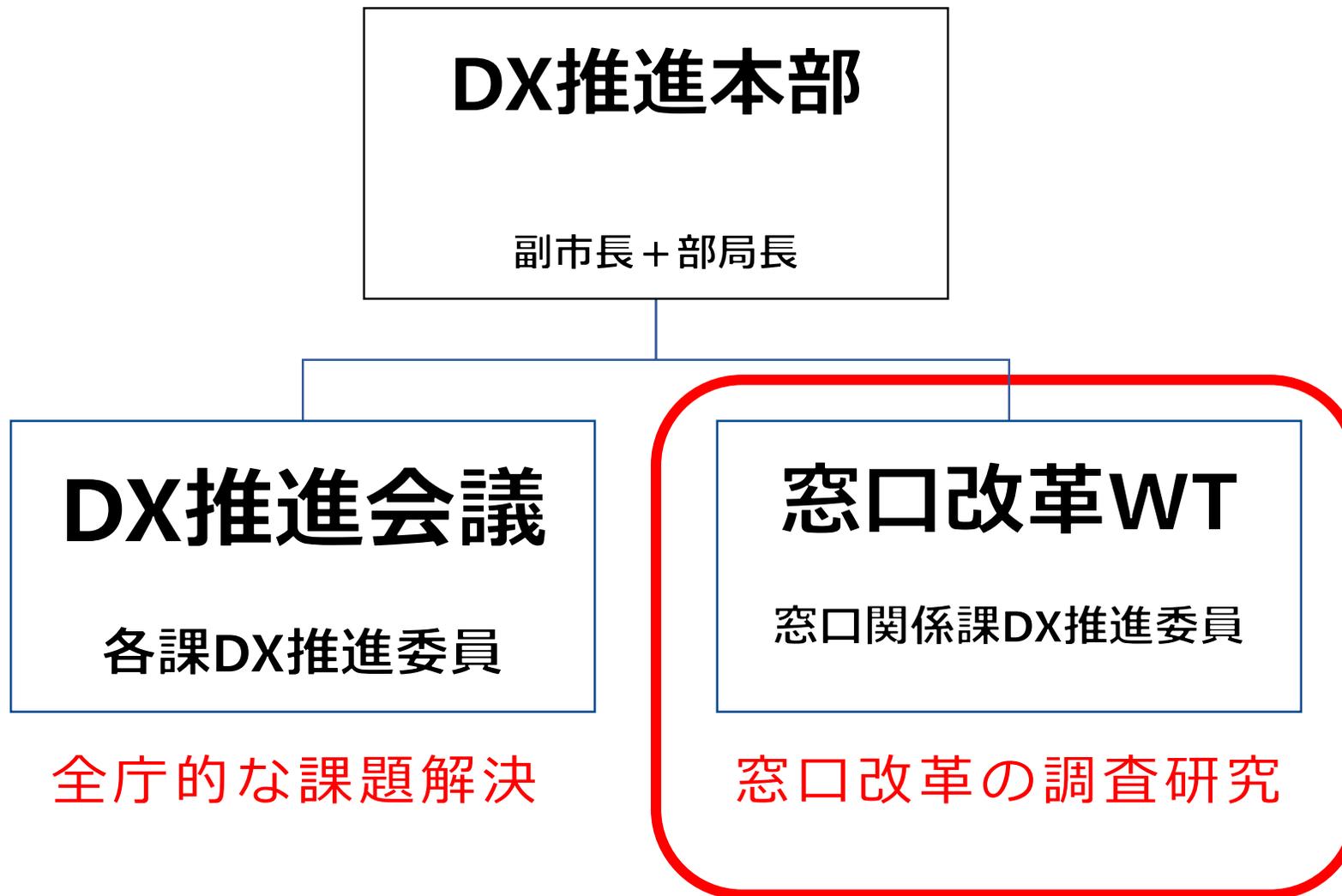
R4.10.19

第4回

プロジェクト素案

No	プロジェクト	解決したい課題
1	共用車・会議室の 管理・活用	管理方法等が所管課によって異なる。紙申請
2	Wi-Fi整備+自席PCの持出	会議や庁外（現場）に自席PCの持出ができない
3	会議改革	非効率な会議運営
4	来庁者案内	（来庁者の困りごと） どの窓口に行けばいいかわからない。手続き方法が分かりにくい。
5	庁内業務把握	（来庁者等に対応する職員が） どの部署に相談すればいいかわからない。たらい回しをしてしまう。
6	コミュニケーション （庁内・庁外）	庁内（職員同士）・庁外（他自治体、民間事業者、NPOなど）の コミュニケーション不足
7	市民への情報発信	必要な行政情報が市民に届かない。
8	研修・勉強会	研修受講や資格取得にかける時間（やお金）がない





第1回 ワーキングチームのミッション共有

第2回 視察事前学習1（オンライン）

第3回 窓口体験調査

第4回 視察事前学習2（オンライン）

第5回 窓口関係課意見交換会

第6回 ワーキングチーム総括

窓口改革ワーキングチーム 先進地視察1 19



R4.7.19

埼玉県戸田市

窓口改革ワーキングチーム 先進地視察2 20



R4.7.20

埼玉県深谷市



R4.8.3

三重県松阪市



R4.10.18

第1回

窓口改革プロジェクトチーム

立ち上げ会議

最終承認

DX推進本部

DX推進会議

承認

窓口改革PT

検討・素案

作業チーム

書かない窓口

市民課、保険課、税務課、高齢者福祉課、子ども福祉課、障がい者福祉課、上下水道部業務課、下水道課、建築課、総務管財課、情報システム課の課長、推進委員

おくやみワンストップ

市民課、保険課、税務課、高齢者福祉課、子ども福祉課、障がい者福祉課、情報システム課の作業チームメンバー

フロア改修

市民課、保険課、税務課、高齢者福祉課、子ども福祉課、環境衛生課、障がい者福祉課、農林水産課、農業委員会事務局、文化財課、下水道課の作業チームメンバー

オンライン手続き

建築課、市民課、保険課、税務課、高齢者福祉課、総務管財課の作業チームメンバー

アナログ改革

市民課、保険課、税務課、高齢者福祉課、障がい者福祉課、子ども福祉課、情報システム課の作業チームメンバー

市民課、保険課、高齢者福祉課、税務課、障がい者福祉課、情報システム課、子ども福祉課の推進委員

- 1 窓口関係課との意見交換会
- 2 窓口課（仮）設置
- 3 おくやみワンストップ
- 4 書かない窓口
- 5 庁舎レイアウト改修
- 6 オンライン手続
- 7 アナログ改革

デジタル田園都市国家構想交付金
（事業費の1/2補助）

(1) 窓口関係課との意見交換会

内 容	窓口職場の全職員に窓口改革の内容を説明し、意見を伺う
検討事項	<ul style="list-style-type: none">・ 窓口改革の事業説明・ 意見交換（進め方、各課の困りごと）
日にち	11月2日（水）、4日（金）、9日（水）、11日（金）

(2) 窓口課（仮称）設置の検討

内 容	証明発行や住所異動に伴う各課の手続きをワンストップで行う
検討事項	窓口課に委任する業務の検討
案	証明書発行の集約（住民票、戸籍、税、印鑑証明） その後、他の手続きの集約も検討
検討体制	「書かない窓口」作業チーム

(3) おくやみワンストップの検討

内 容	ご遺族の死亡に関する手続きを1か所で行う
検討事項	予約受付、窓口対応、関係部署との情報共有など 運用方法
検討体制	「おくやみワンストップ」作業チーム

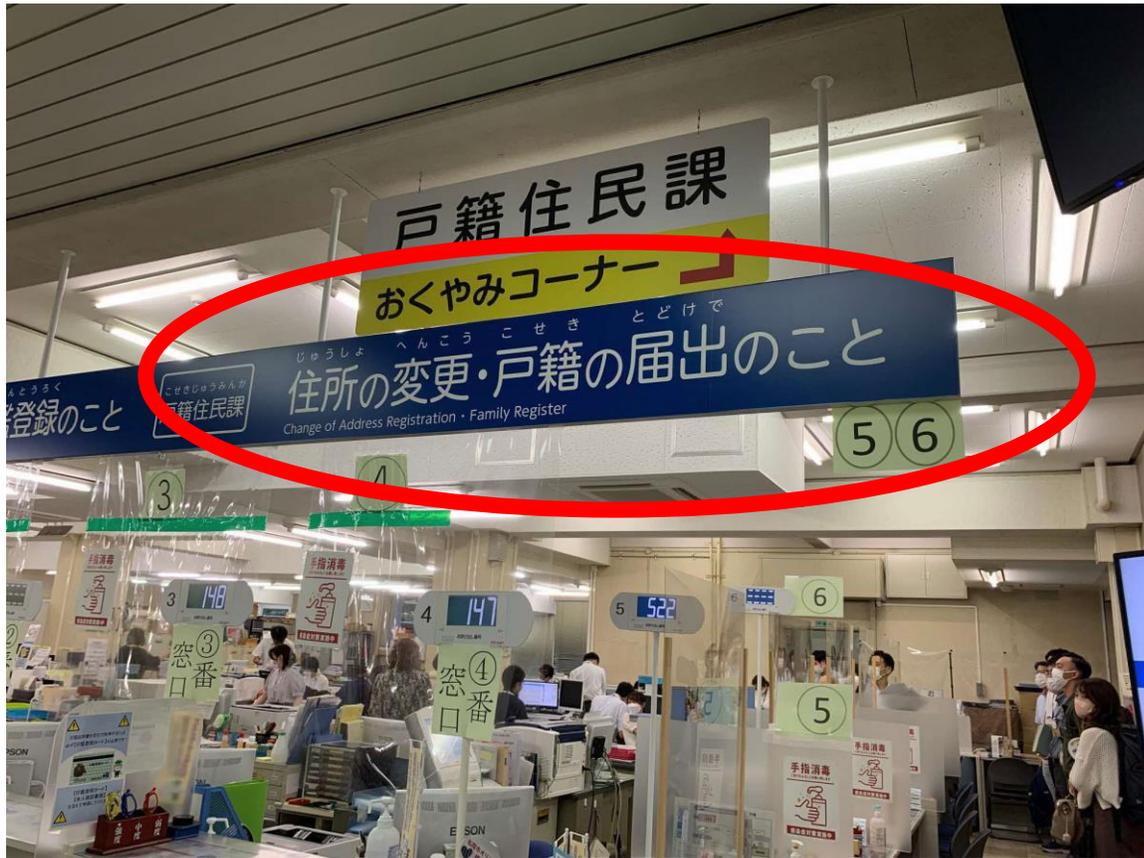
(4) 書かない窓口の検討

内 容	市民が窓口で申請書に記入する負担を軽減するため、 窓口受付支援システムを導入する
検討事項	<ul style="list-style-type: none">・ 窓口支援システム調達・ 執務室内動線見直し（1線、2線、3線）・ PCやプリンターの設置スペース、電源容量確保など
検討体制	「書かない窓口」作業チーム

(5) 庁舎1階レイアウト改修の検討

内 容	市民や職員の動線に配慮したレイアウトの見直し
検討事項	<ul style="list-style-type: none">・ 待合スペースの確保・ 窓口課設置場所・ 発券機設置・ 案内サイン見直し・ 住民動線の円滑化・ カウンター変更・ フロアアドバイザー配置
検討体制	「フロア改修」作業チーム





サイン表示

「手続名」を表示

(6) オンライン手続きの検討

内 容	各種証明書申請をスマートフォン等から行うもの。 クレジットカードにより決済まで完了
検討事項	<ul style="list-style-type: none">・ 対象手続き選定・ 庁内対応方法・ 民間サービス選定
案	マイナンバーカードを使った戸籍・税の証明書発行 その後手続きを拡大
検討体制	「オンライン手続」作業チーム

(7) アナログ改革の検討

内 容	窓口で受付をする際の流れを見える化して示す 「受付支援シート」の検討
検討事項	・ 活用範囲、見える化する手続の検討
検討体制	「アナログ改革」作業チーム（旧：窓口改革WT）

転入届

手続きできる方

届出期限：住み始めた日から14日以内

- ◆転入する方ご本人
- ◆前住所地で同じ世帯であった方
- ◆同じ転出証明書に記載された方(住民票で同一世帯の方)

◆上記や法定代理人以外の方は、委任状が必要です

引越しが終わっていますか

まだ

引越しが終わってから14日以内に
手続きにお越しください。

はい

転出証明書はお持ちですか

カードで転入届

今回転入する方、どなたのカード
でも手続きできます



住民基本台帳ネットワークから
転出証明書を印刷します

転出証明書で転入届

転出証明書

ない

- ・国外からの転入
- ・証明書やカードの持参忘れ
- ・転出届をしていない
- ・前の市区町村に転入届を出さずに住んでいた
- ・住所登録のない方 など

個別に状況をお伺いします

本人確認書類をご提示ください。(代理人の方は委任状を提出してください)

新住所に先に住んでいる家族はいますか

旧住所

新住所

同居の家族がいない場合

引越した人だけ



同居の家族がいる場合

同居の場合

生計一緒

または 生計別



生計一緒・生計別 に応じて新世帯主名を記載してください

①市民の利便性向上(窓口改革プロジェクト)

35

	R4.10~12月	R5.1~3月	4~12月	R6.1月~
窓口課設置	検討	準備	★ 窓口課設置準備室設置	窓口課開始
おくやみワンストップ	検討	準備	運用開始	
書かない窓口	検討	準備	契約・準備	運用開始
庁舎レイアウト改修		検討 設計	庁舎改修	新レイアウト開始
オンライン手続き			検討	運用開始
アナログ改革	検討		運用開始	

2

内部業務の効率化

1

AI議事録作成支援システム導入

2

ペーパーレス会議システム導入

3 人材育成

③人材育成 (DX職員研修)

第1回

幹部・管理職・市議会議員・主任主事

第2回

副主任主事、主事

第3回

主任、係長、補佐

③人材育成 (外部研修)

第1回 DX研修・4月 (JIAM)

第2回 DX研修・9月 (JIAM)

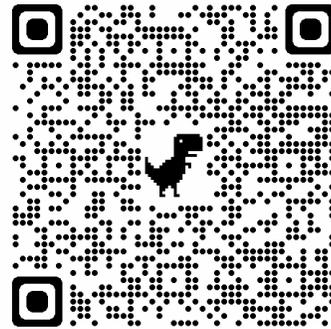
第3回 DX研修・9月 (自治大学校)

第4回 DX研修・10月 (オンライン)

ますトラNews!

内 容	デスクネッツでDXの取組を随時周知
第1回	DX管理職研修
第2回	おくやみワンストップ、松阪市の視察報告
第3回	書かない窓口、戸田市・深谷市の視察報告
第4回	アドバイザー委嘱、市民課意見交換会
第5回	職員研修
第6回	窓口プロジェクトチームの立ち上げ

「まずだトランスフォーメーション」の取組



益田市公式ウェブサイト 自治体DX