

第4 3回益田市行財政改革審議会

令和5年（2023）年11月15日（水） 10：00～12：00

益田市 政策企画局 DX推進課

議題（１）－１ 令和5年度上半期における行革の取組

1. DXの取組について

1-1 窓口改革

1-2 全庁改革

2. 内部統制について

令和4年度の取組報告

議題（１）－１ 令和5年度上半期における行革の取組

1. DXの取組について

1-1 窓口改革

1-2 全庁改革

2. 内部統制について

令和4年度の取組報告

令和5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
● 窓口改革による改革への機運上昇 ● DXへの正しい理解促進 ● 意識改革の浸透 ● おくやみコーナー開設	● 窓口職場以外の巻き込み不足 ● 全庁的な課題への対応の必要性 ● 紙・電話・FAX・押印・現金等、アナログ手段中心の業務	「窓口改革から全庁改革へ」 窓口改革をきっかけとして高まりつつある改革の機運を全体に広げ、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、持続可能な未来都市の実現を目指す。

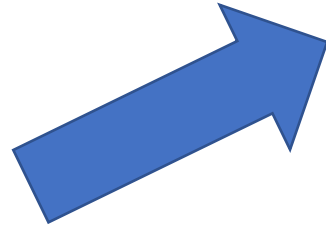
コンセプト	まずだトランスフォーメーション ～「あたりまえ」を見直して、身近なことから業務改革～	
ターゲット	全庁改革	窓口改革
プロジェクト	DDXプロジェクト ～できることから どんどん やろう！～	
推進体制	DX推進会議	
具体的な取組	5つのレス 1. ペーパーレス 2. FAX・電話レス 3. はんこレス 4. キャッシュレス 5. 市民・職員迷子レス	予算化が必要なシステム等 1. 電子決裁 2. <u>窓口キャッシュレス決済</u> 3. AIチャットボット等
スケジュール	全庁的に、できることからすぐに取り組む。 予算化が必要なものはDX推進会議において優先順位を検討し、予算措置したうえで順次実施	
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スピーディなPDCA	

1-1 窓口改革

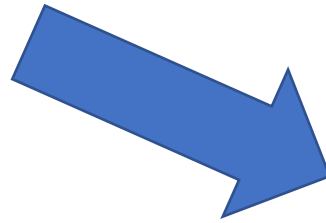
**「書かない 行かない まわらない
みんなに優しい窓口改革プロジェクト」実装**

デジタル田園都市国家構想交付金活用

窓口改革



フロント
(市民サービス)



バックヤード
(内部業務)

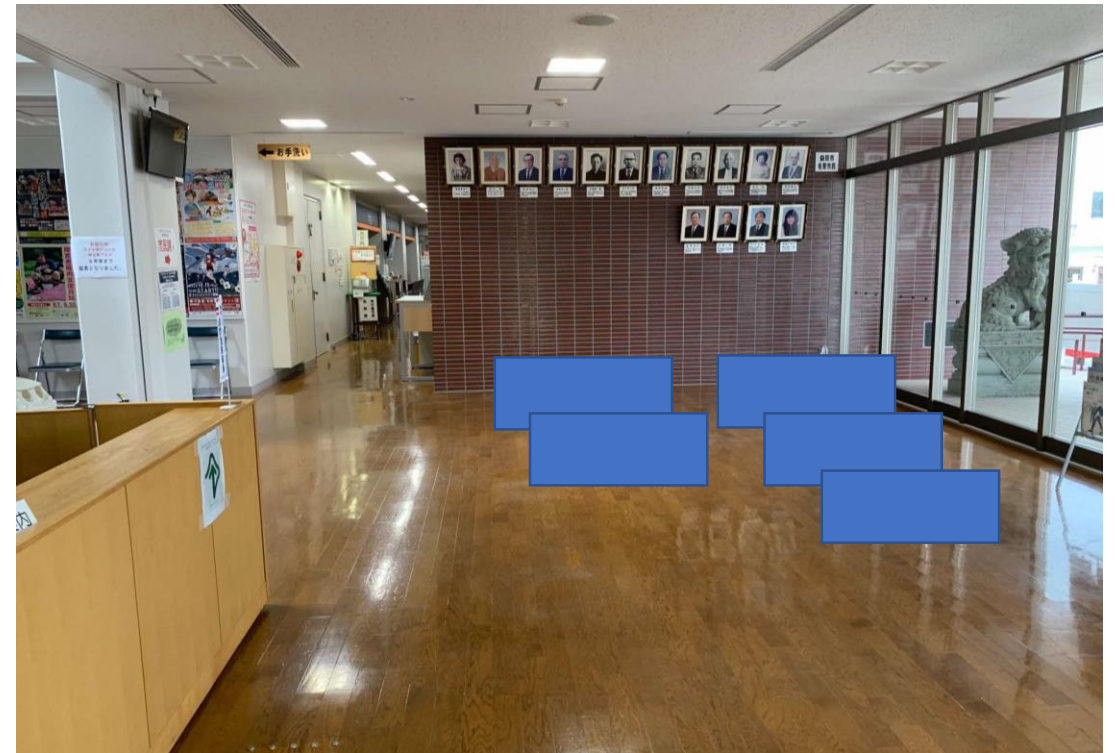
1 フロント

(市民サービス)

待たない 迷わない

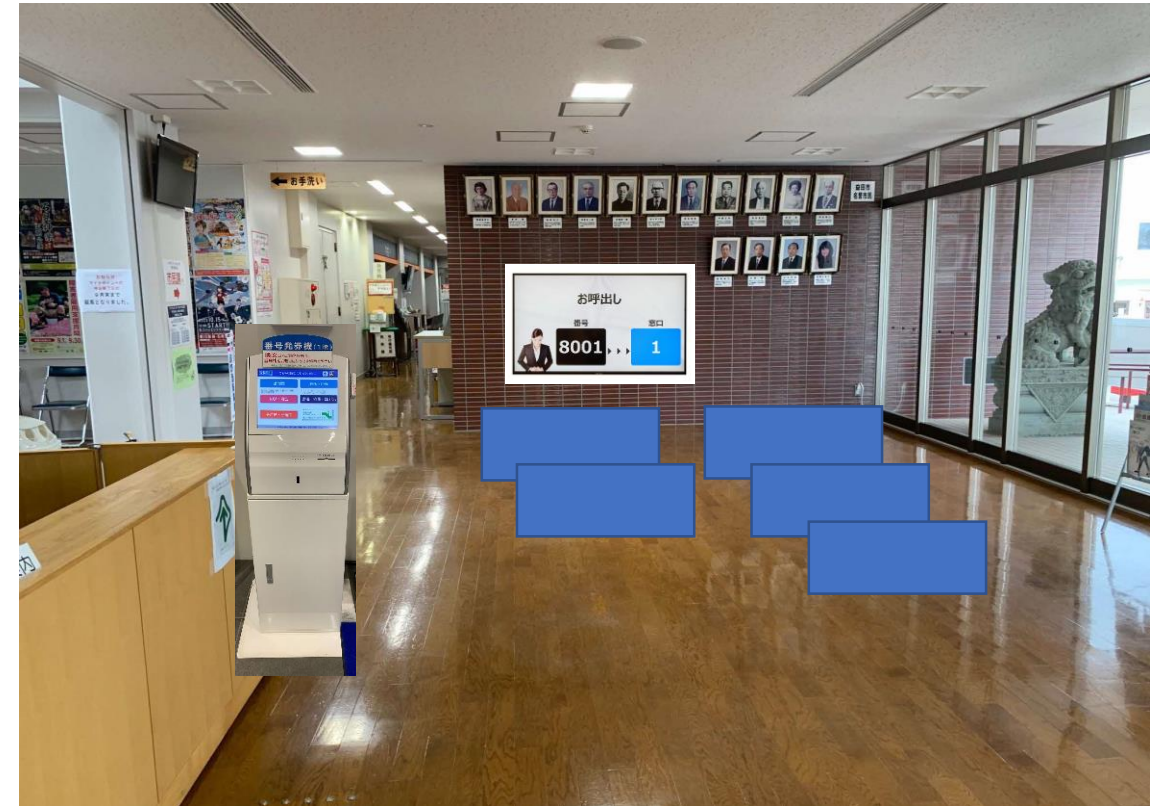
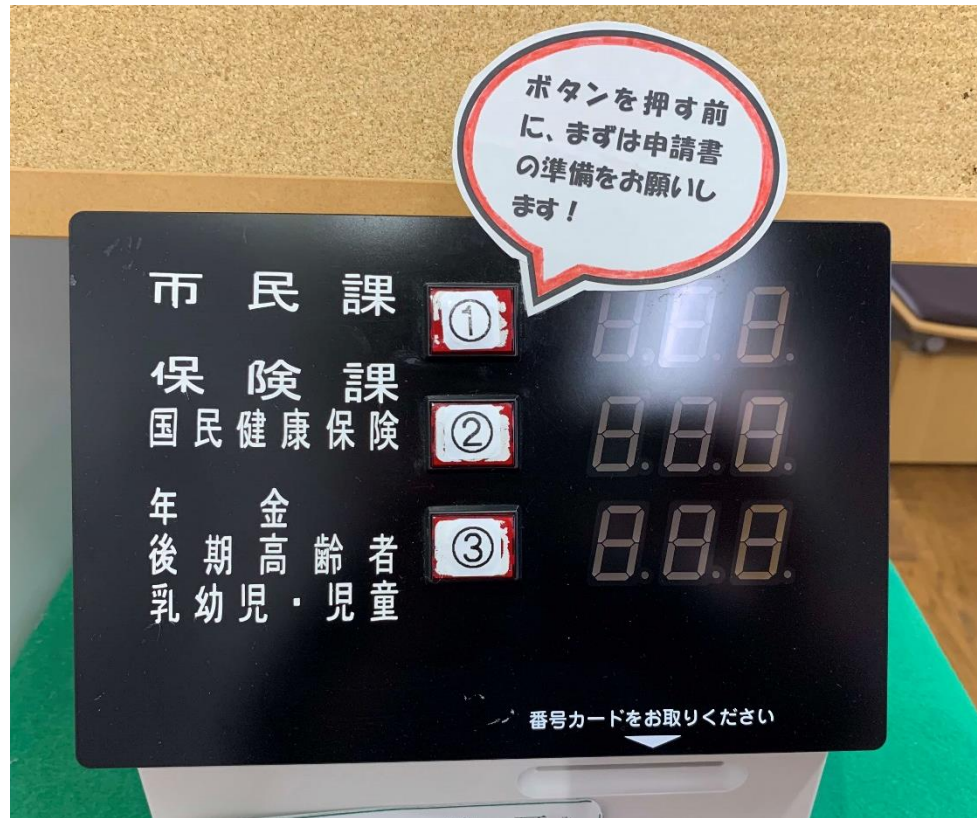
疲れない窓口

待合スペースの設置



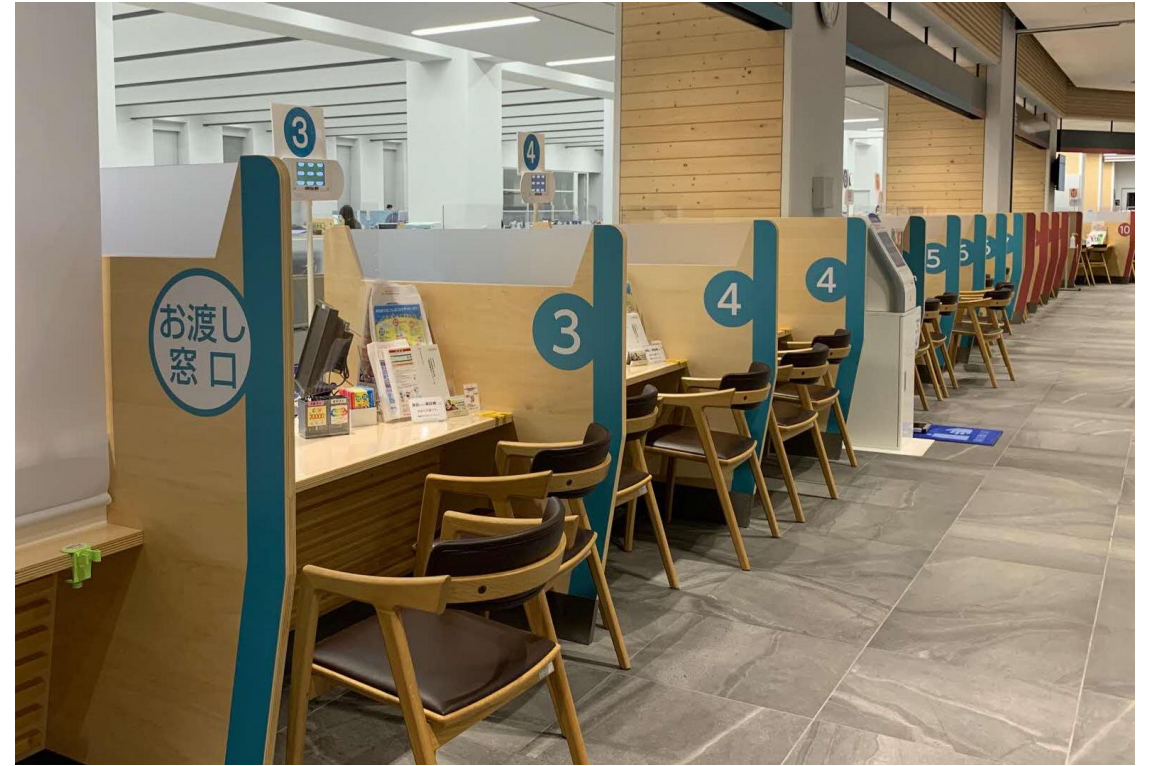
2023年11月～

発券機・モニターの設置



2023年11月～

ローカウンターの設置



北見市窓口課
2023年11月～

わかりやすいサイン表示



業務名が小さくわかりづらい



業務名を大きく表示

2023年12月～

市民課窓口数の増設

9 か所



11 か所

(専用窓口化)

市民課⇔保険課

執務室入替

2023年11月～

書かない窓口

受付支援システム

市民が

申請書記入



職員が

申請書作成

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）

2024年3月～

まわらない窓口

ワンストップサービス

ワンストップ^o = 1か所で受付

- 1 おくやみ
- 2 ライフイベント
- 3 証明発行

おくやみワンストップ

複数の窓口



**1か所で受付
(予約制・4組/日)**

大好評！

2023年4月～

ライフイベントワンストップ

住所変更などに伴う手続

複数の窓口



1か所で受付
(受付代行)

2024年3月～

証明発行ワンストップ

税証明→税務課
住民票等→市民課



1か所で発行
(税務課でも発行)

2024年3月～

キャッシュレス決済

市民課窓口

現金授受自動化

キャッシュレス決済

集計自動化



2023年12月～

行かない窓口

オンライン手続

入力

必要な記載事項

必須
不要

必須
不要

必須
不要

一括保存して、次へ進む

署名

氏名 番号 花子
住所 ○○県□□市△△町○丁目○番地マモ号
性別 女
生年月日 1234

スキャンの準備ができました

マイナンバーカードをかざしてください

キャンセル

決済

VISA
0123 4567 8901 2345

カード番号
0123 4567 8901 2345

期限
07 月 27 年

申請

証明書の種類と必要な通数

証明書の種類
住民票
必要な部数
1 部

支払いの内容
支払金額

合計	234円
手数料	100円
郵送料	84円
その他	0円

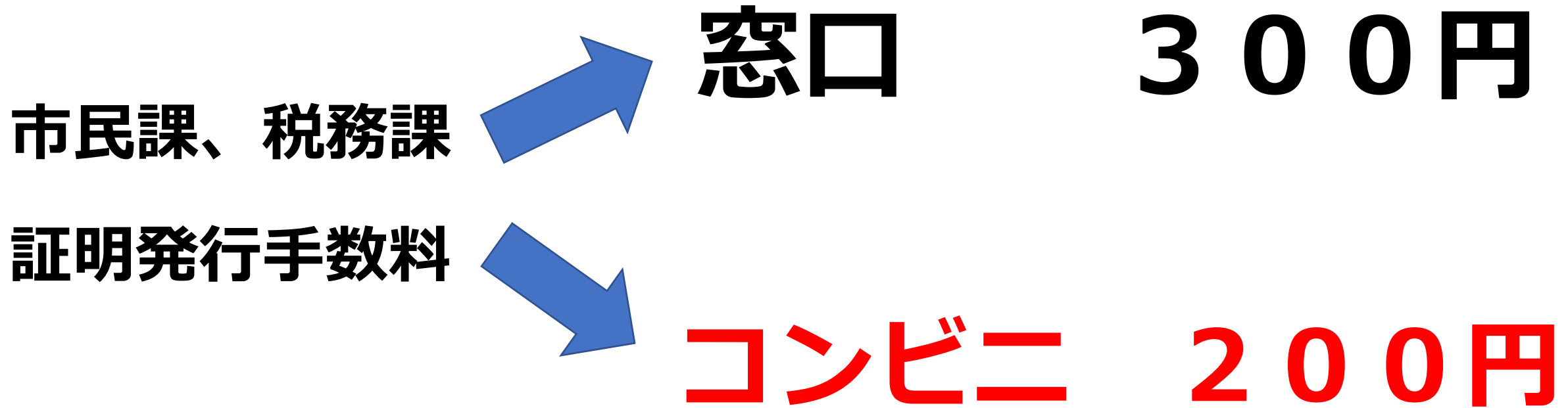
この内容で確定する

- ・ 住民票
- ・ 印鑑登録証明書
- ・ 戸籍証明書

- ・ 戸籍の附票の写し
- ・ 納税証明書
- ・ 所得課税証明書

2024年3月～

コンビニ交付の手数料減額



2023年12月～

その他の取組

- ・マイナンバーカード提示で印鑑証明書交付

2023年12月～

2 バックヤード

(内部業務)

BPR

BPR=業務の組み立て直し

- 業務のながれの見直し（分業制）
- 動線の見直し
- レイアウト変更
- 課と課の連携

加古川市・浜松市への視察



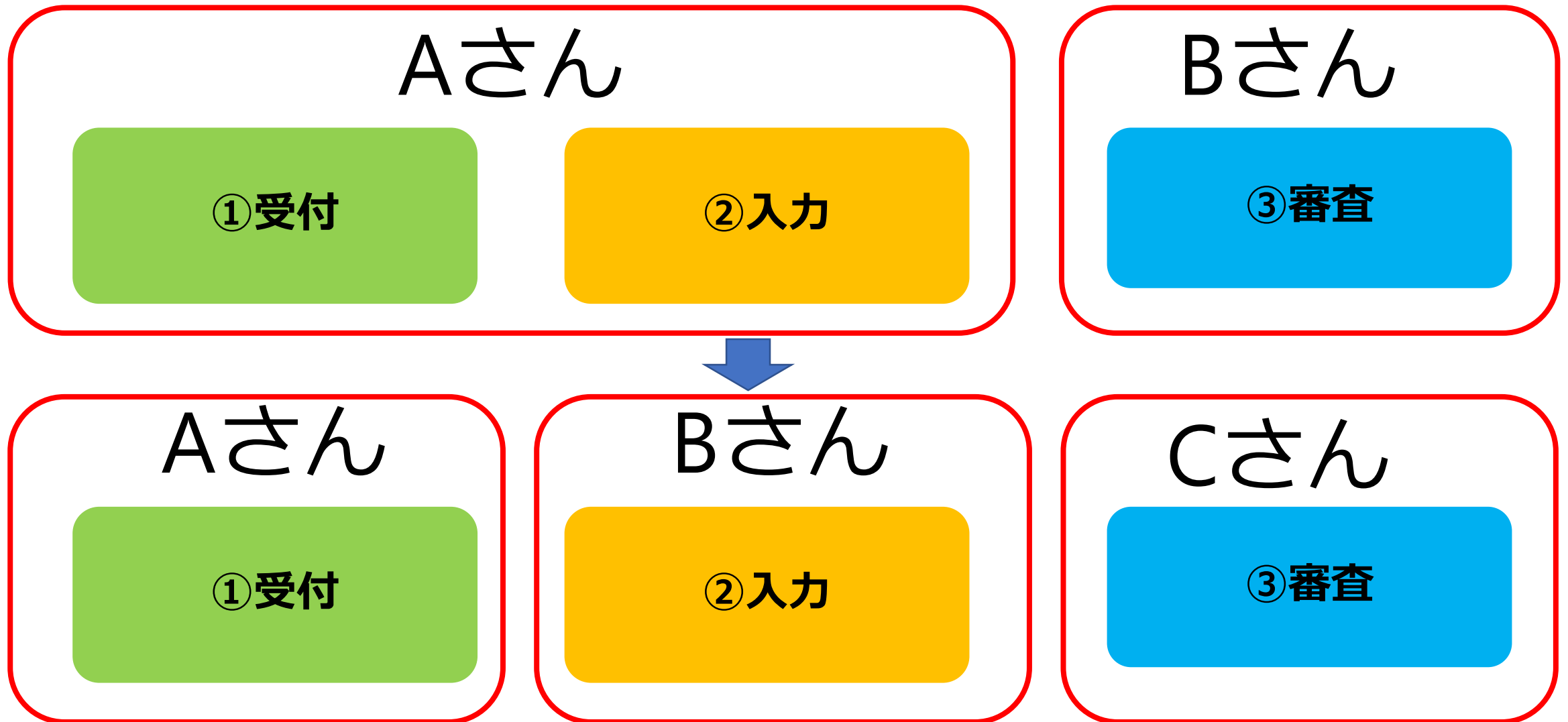
2023.8月

兵庫県加古川市

静岡県浜松市

書かない窓口運用中

3 線処理



処理の自動化

Aさん

①受付

Bさん

②入力

Cさん

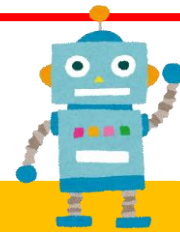
③審査



Aさん

①受付

RPA



②入力

Cさん

③審査

議題（１）－１ 令和5年度上半期における行革の取組

1. DXの取組について

1-1 窓口改革

1-2 全庁改革

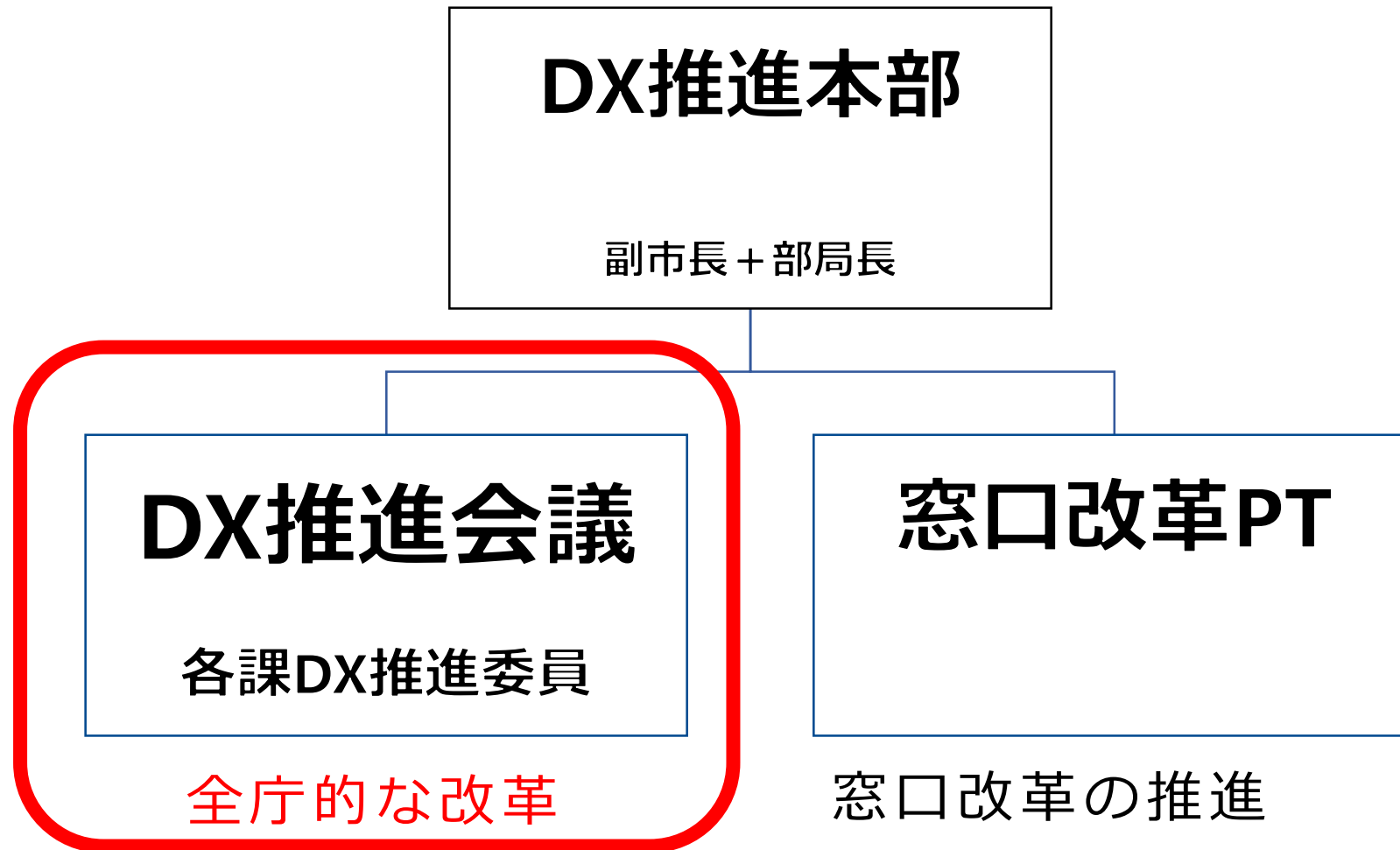
2. 内部統制について

令和4年度の取組報告

1-2 全庁改革

**「DDXプロジェクト」
～できることから どんどんやろう～**

推進体制



取組の流れ



① 検討シート作成

- ・職場内での課題等について、課員全員に検討シートを作成してもらいます。
(すでに取組みを始めているものでも記載可)

第1回
4/21



② 議論

- ・各自が考えた内容を職場内で発表し皆で共有します。
- ・全員の内容を踏まえ、自課が優先的に取組む課題を皆で議論し選定します。
(3～5個を選定。6個以上でも可)



③ 検討シート提出

- ・選定後、全員の検討シート内容を1つに取りまとめ、選定した課題に色付けして、DX推進課にデータ提出してください。

第2回
5/29



④ 取組実行

- ・DDX
できることからどんどん
やろう！



⑤ 共有

- ・DX推進会議等で取組内容、進捗状況等を全庁で共有

第3回
10/17



⑥ 横展開

- ・他課での取組で実践できそうな事例や取り入れた
い取組にチャレンジ！

第4回
1月頃



⑦ 報告会

- ・年度末に取組報告会
(仮)で取組成果を全体
共有

第5回
3月頃

DDXプロジェクト検討シート集計結果

分類	件数	特徴
①メール・電話・FAX・郵便 関係	65	一番多く挙げられた課題になっており、その中でも「電話による問い合わせが多い」という課題が多数挙げられた。電話による問い合わせ対応には、市民からの電話だけでなく、“職員からの内線電話対応が多い”ことに対しても課題を感じているという意見もあった。
②市民・職員迷子 関係	64	二番目に多く挙げられた課題になっており、どこの課が何の業務を担っているか分からないため、市民からの問い合わせに対応できないことに課題を感じているという意見が多く挙げられた。また、庁舎フロア・業務内容が市民に分かりにくいという課題等も挙げられた。
③デスクネッツ 関係	7	デスクネッツにある機能が活かしていないことや設備予約の内容不足に対して課題を感じているという意見があった。
④ファイル・データ管理 関係	21	必要な文書ファイル、各種データファイル等の保存場所が分かりにくく、探すのに時間がかかることに対して、課題が挙げられた。また、担当者しか保存場所が分からないことや、ファイルの作成方法が統一されていないこと、不要なデータが残っており保存容量が不足していることなどの課題が挙げられた。
⑤職員研修・マニュアル 関係	22	関係課からの提出書類の不備・修正が多くやり取りに負担を感じていること、業務への職員の知識不足から問い合わせが多いことに対して課題が挙げられた。また、益田市の基本的な情報（市歌など）を職員が知らないため、市民と接する際に答えられないことに対して課題を感じているという意見もあった。

DDXプロジェクト検討シート集計結果

分類	件数	特徴
⑥ホームページ 関係	10	様々な情報や申請書類等をホームページに掲載していないことで、問い合わせが寄せられるという課題が挙げられた。また、ホームページの作成方法に制約が多いことやホームページ自体が分かりにくいという課題も挙げられた。
⑦ペーパーレス 関係	50	会議資料や回覧文書等が紙なので、印刷・製本・配布等に莫大な労力がかかっているという課題が挙げられた。また、部局長会議はペーパーレスが導入されているが一般職員は導入されていないことや紙資料による文書保存スペースの逼迫に対しても課題を感じているという意見もあった。
⑧電子決裁 関係	13	ペーパーレスやはんこレスとも関連するが、起案文書はすべて紙に印刷しているため事務室内も紙が多く、起案文書がどこに回付中なのか分からず戻ってくるのも時間がかかるという課題が挙げられた。また、出先機関からだ決裁をもらうために本庁に行かなければならないため移動時間の負担もかかるという課題も挙げられた。
⑨文書受付・発送 関係	6	文書受付簿及び文書発送簿が手書きなので、アナログ手法であることや件数が多いと負担が大きいという課題が挙げられた。
⑩会議 関係	10	会議が多く、内容によっては資料配布で足りることや、会議では決定せずに持ち帰って検討となることが多く、成果が出にくいという課題が挙げられた。また、出先機関からだ会議に参加するために本庁等に行かなければならないため、人数が少ない中で職場を空けなければならず移動時間の負担もかかるという課題も挙げられた。

DDXプロジェクト検討シート集計結果

分類	件数	特徴
⑪キャッシュレス・支払・財務 関係	22	利用料・手数料等を現金でやり取りして管理・集計することに対して、市民の利便性および職員の負担に課題を感じているという意見があった。また、旅費や光熱水費等の支払事務の煩雑さや財務会計システムの機能に対しても課題が挙げられた。
⑫休暇欠勤・出勤 関係	11	出勤簿や休暇欠勤簿の押印が手間で、休暇日数の集計や出勤簿の整理に課題が挙げられた。
⑬庁内・庁外連携 関係	41	複数部課間との日程調整やスケジュール管理、情報共有等に時間と手間がかかることに対して課題を感じているという意見が挙げられた。また、本庁と分庁舎との情報共有・連携や各課で個別にシステム導入しているため統合できないことに対しても課題が挙げられた。
⑭PC機器関連・システム・Wi-Fi整備 関係	28	ペーパーレスとも関連するが、自席PCを持ち出せないため、資料をすべて印刷して会議に出席しないといけないことに対して課題が挙げられた。また、庁内Wi-fiや無線LANの整備、業務効率化につながるシステムの導入などに対しても課題を感じているという意見が挙げられた。
⑮はんこレス・押印レス 関係	5	補助金申請書類への押印廃止や出先機関から公印が遠いため負担になっているといった課題が挙げられた。また、補助金申請書類を押印不要としたが、押印して提出されるため周知方法に課題を感じているという意見が挙げられた。

取組の流れ



① 検討シート作成

- ・職場内での課題等について、課員全員に検討シートを作成してもらいます。
(すでに取り組みを始めているものでも記載可)

第1回
4/21



② 議論

- ・各自が考えた内容を職場内で発表し皆で共有します。
- ・全員の内容を踏まえ、自課が優先的に取り組む課題を皆で議論し選定します。
(3～5個を選定。6個以上でも可)



③ 検討シート提出

- ・選定後、全員の検討シート内容を1つに取りまとめ、選定した課題に色付けして、DX推進課にデータ提出してください。

第2回
5/29



④ 取組実行

- ・DDX
できることからどんどんやろう！



⑤ 共有

- ・DX推進会議等で取組内容、進捗状況等を全庁で共有

第3回
10/17



⑥ 横展開

- ・他課での取組で実践できそうな事例や取り入れた
い取組にチャレンジ！

第4回
1月頃



⑦ 報告会

- ・年度末に取組報告会
(仮) で取組成果を全体共有

第5回
3月頃

議題（１）－１ 令和5年度上半期における行革の取組

1. DXの取組について

1-1 窓口改革

1-2 全庁改革

2. 内部統制について

令和4年度の取組報告

内部統制の流れ



①リスク洗い出し

・各課でリスクを洗い出し→発生可能性・影響度を評価→リスク発生を防止するための対応策を検討

令和3年度



②方針策定・公表

内部統制基本方針を策定し、議会・公式ウェブサイトにて公表

令和3年度末



③運用

R4.8月に中間評価を実施

令和4年度



④自己評価

1年間の取組を振り返り、自己評価→評価部局に提出

令和4年度末



⑤評価

評価部局において全庁的な取組状況を評価→報告書にまとめ監査に意見を求める

令和5年度当初



⑥報告・公表

評価部局において報告書をまとめ、議会に報告。公式ウェブサイトにおいて公表。

令和5年10月