

一関市 D X 推進計画

計画期間：令和5年度～令和8年度



はじめに

新型コロナウイルス感染症の感染拡大は、人々の日常生活や働き方、価値観などに大きな変化をもたらしました。

窓口を訪れることなく手続きができる、出社することなく自宅で仕事を行う、パソコンの画面越しに会議に出席するなど、以前では考えられなかったようなことが、いまや当たり前の環境になってきています。

社会全体でデジタルを活用した様々な取組が進められ、デジタル技術を活用した変革を意味する「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」という言葉が広く認識されるようになりました。

当市においても、オンライン申請の導入や職員のテレワーク環境の整備など、デジタル技術を活用した取組を進めてきました。

今後さらに、住民の皆さんがあらゆる面で、これまで以上の利便性を実感でき、誰もがデジタル化の恩恵を受けることができるデジタル社会の実現を目指すため、当市のDXの方向性とその取組を明らかにした「一関市DX推進計画」を策定しました。

本計画を着実に実行することにより、住民の皆さんはもとより、当市を訪れる方にとっても魅力的なまちとなるよう取り組んでまいりますので、ぜひとも多大なるご協力とご理解をよろしくお願いいたします。

令和5年3月

一関市長

一関市長 喜二



目次

第1章 DX推進計画の策定にあたって	ページ
1.国の動向	2
2.社会全体の課題	4
3.当市の特徴・特性	5
4.当市のこれまでの取組	6
5.市役所の内部の課題・共通の課題	9

第2章 一関市DX推進計画の位置づけ	ページ
1.計画の位置づけ	12
2.計画の期間	13

第3章 課題の解決に向けて	ページ
1.まちづくりの目標達成に向けて	16
2.取組に対する基本姿勢	17
3.DX推進による将来の一関市	18
4.具体的な課題と解決案	19
5.職員研修のステップ	20
6.実現に向けた工程表	21
7.推進体制	22
8.推進のステップ	23
9.推進手法と進捗管理について	24

一般的に^{ディー・エックス}DX(Digital Transformation / デジタルトランスフォーメーション)とは、

**「進化したIT技術を浸透させることで、
人々の生活をより良いものへと変革させるという概念」**

(スウェーデン ウメオ大学教授 エリック・ストルターマン氏が平成16(2004)年に提唱)

当市では、

ですが、

**「新しい技術や、新しいやり方(方法)を理解してもらい、
人々の生活を少しでも便利で快適なものに変えていく取組」**

と定義をします。

【DX推進により目指す姿】(到達点である令和8年3月にはこうであって欲しいという姿)

3年前に比べて、便利になったね、
快適になったねと感ずることができる生活の実現

デジタルで クラシとシゴトのイイネをつくる いちのせき

The background of the slide features a light teal color with a complex pattern of yellow and white lines. On the left side, there are several interlocking gears of varying sizes, some appearing as dark silhouettes and others as glowing yellow outlines. The rest of the background is filled with a network of thin, yellow and white lines that resemble a circuit board or a digital data flow, with some lines forming rectangular shapes.

第1章 DX推進計画の策定にあたって

1. 国の動向

平成初期(1990年代後半)は、世界規模でコンピュータや通信技術の急速な発展により、社会や経済に大きな変革が進行していましたが、日本では比較的ICTの取組が遅れている状況にありました。

平成12(2000)年以降、国は高速インターネット環境の整備を促進し、国内でも急速に光ブロードバンドサービスが普及しました。

一方で、令和2年度に行われた新型コロナウイルス感染症感染拡大による特別定額給付金の支給手続きでは、システム環境の整備や必要データの連携が整わず、行政のデジタル化の遅れが明らかになりました。

これに対応するため、令和3年9月に国はデジタル庁を設置し、同年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、デジタル社会の実現に向けた基本的な戦略として、行政手続きのオンライン化など、自治体に取り組むべき内容についても言及しています。

新型コロナウイルス感染症感染拡大後の生活や行動の変化

【急拡大・急成長したこと】

- ・テレワーク(在宅勤務)
- ・時差出勤
- ・オンライン会議(打合せ)
- ・オンライン授業
- ・オンライン面接
- ・飲食店のテイクアウトサービス
- ・オンラインショッピング

【日常化したこと】

- ・マスクの着用
- ・手洗いやアルコール消毒等の衛生管理
- ・3密の回避

【制限されたこと】

- ・飲み会など、集団での懇親の場
- ・サークル活動や部活動

【関心が増えたこと】

- ・副業や起業
- ・地方への移住
- ・ワーケーション

1. 国の動向

自治体が取り組むべき事項と内容を具体化するため、総務省が令和3年12月に策定した「自治体DX推進計画」では、6つの重点取組事項と、あわせて取り組むべき事項が示されています。

6つの重点取組事項

自治体情報システムの標準化・共通化	マイナンバーカードの普及促進	自治体の行政手続のオンライン化
目標時期を2025年度として、住民記録や税、福祉などのシステムを国が定める仕様に基じたシステムに移行する	ほぼ全国民にマイナンバーカードが行き渡ることを目指す	子育てに関する手続、介護に関する手続、被災者支援に関する手続など、特定の31の手続をマイナンバーカードを用いて、オンライン上で手続をできるようにする
自治体のAI※1・RPA※2の利用推進	テレワークの推進	セキュリティ対策の徹底
国が作成するガイドブックを参考に、AI・RPAの導入・活用を進める	職員の多様な働き方を実現するため、自治体におけるテレワーク環境を整備する	自治体における情報セキュリティポリシーを行政手続のオンライン化やテレワークの実施などに対応した内容に改定し、セキュリティ対策の徹底に取り組む

※1 人工知能のこと。「言語の理解や推論、問題解決などの知的行動を人間に代わってコンピューターに行わせる技術」、または、「計算機(コンピュータ)による知的な情報処理システムの設計や実現に関する研究分野」ともされる。

※2 ロボティックプロセスオートメーション(Robotic Process Automation)、高度な作業を人間に代わってソフトウェア型のロボットが代行・自動化する概念のこと。

あわせて取り組むべき事項

デジタル田園都市国家構想の実現に向けたデジタル実装の取組の推進・地域社会のデジタル化	デジタルデバイド対策	デジタル原則に基づく条例等の規制の点検見直し
自治体の地域課題に応じたデジタル化によるメリットを享受できる地域社会を集中的に推進する	講座の開催やデジタル関連の相談対応など、地域住民に対するきめ細かなデジタル活用支援に取り組む	国等が公表するマニュアルや国の取組状況を参考に条例及び規則等の点検、見直しを行う
官民データ活用の推進(努力義務)	オープンデータの推進(努力義務)	BPR※3の取組の徹底(努力義務)
官民データ活用推進基本法に基づき、自治体における官民データ活用推進計画の策定に取り組む	自治体が保有するデータを原則的にオープン化し、そのデータを地域課題の解決を図ること等に活用できるよう取り組む	自治体における書面、押印、対面規制の見直しについて、国のガイドラインや方針に沿って積極的に取り組む

※3 ビジネスプロセス・リエンジニアリング(Business Process Re-engineering)、業務の本来の目的に向かって、既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。

2. 社会全体の課題

社会情勢の変化

- ◆新型コロナウイルス感染症による社会の変化
- ◆環境問題の深刻化
- ◆SDGsの達成に向けた取組
- ◆情報通信技術の進展

本市を取り巻く社会情勢は大きく変化を続け、人口減少の進行や高齢化社会の到来、新型コロナウイルス感染症対応など、先行きが見通せない中で、時代の変化に対応した取組が求められている。

また、行政の責任と役割は一層高まっており、社会情勢や住民ニーズの変化を的確に把握しながら、住民と行政が課題や将来像を共有し、これまで以上に協力してまちづくりに取り組むことが必要。

(一関市総合計画後期基本計画「第1章 一関市総合計画後期基本計画の策定に当たって」より)

DX推進のアプローチが必要とされる全国的・社会的な課題

- ◆人口減少と少子高齢化の進行
- ◆働き手・地域の担い手の不足

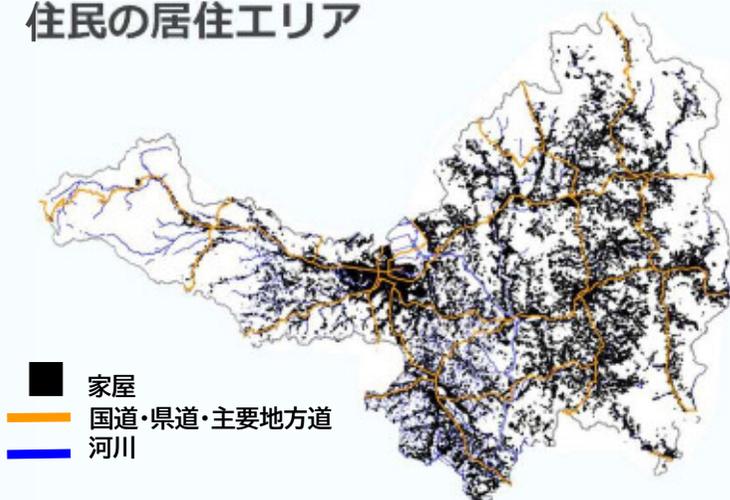
我が国では、世界に類をみない急速なペースで人口減少・少子高齢化が進行しており、生産年齢人口の減少が、我が国の経済成長の制約になることが懸念されている。

また、人口が減少する中で、東京圏と地方との転出入均衡達成目標はいまだ達成できておらず、地方の過疎化や地域産業の衰退等が大きな課題となっている。(中略)さらに、新型コロナウイルス感染症が拡大したことに伴い、観光業などの地方経済を支える産業への打撃や、地域コミュニティの弱体化等、地方の経済・社会は大きな影響を受けている。

(令和4年12月23日閣議決定「デジタル田園都市国家構想総合戦略」より)

3. 当市の特徴・特性

住民の居住エリア



- ・8市町村合併により全国基礎自治体で12番目の面積
(東西 約63km、南北 約46km、総面積 1,256.4km²)
- ・家屋が広範囲に分散している

ひと

将来総人口、年齢区分別人口の推計



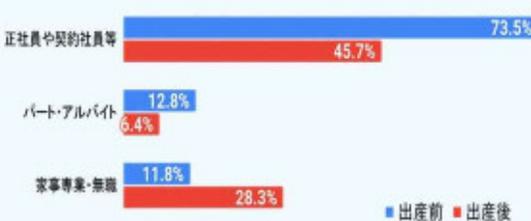
年々人口減少が進み、少子高齢化社会となっている。今後も人口減少は続くことが予想されている。

しごと

市内で就職したいですか？



母親の出産後の就業状況



市内での就職を希望する学生が少なく、若い世代が市外に流出してしまう傾向が高くなっている。また女性が出産後に復職する割合が低い状況にある。

参照：第2期一関市まち・ひと・しごと創生総合戦略

- ▶ 一関市は全国の市町村の中で12番目に広い、東西に約63キロメートル、南北に約46キロメートルの総面積1,256.4平方キロメートルの広がりがあり、人口動向等の特徴として、年少人口(15歳未満の人口)を老年人口(65歳以上の人口)が上回っています。
- ▶ また、生産年齢人口(15歳～64歳)が減少している要因の一つに、高校卒業と同時に進学や就職のため、首都圏などに転出してしまいう傾向が高いことが挙げられます。

4. 当市のこれまでの取組

(1) 市内全域へのネットワーク基盤の整備

① 地域イントラネットの整備

- ▶ 当市は平成17年9月に7市町村が合併し、広大な面積を持つ市になりました。
どの地域に住んでいても、誰もが安心して暮らせる地域づくりを目指すため、市は、平成18・19年度に、市所有の光ファイバーケーブルを整備し、市内全ての公共施設をネットワークで結ぶ整備を行いました。
- ▶ この整備により、
 - ・ 全ての地域の窓口で共通した行政情報を閲覧できるようになり、住民は市内どこからでも共通して行政サービスを受けることが可能となりました。
 - ・ 各小中学校において、インターネットを利用した授業の実施や学校間の情報共有が図られました。
 - ・ 携帯電話の不感地域や地上デジタル放送の難視聴地域において、電気通信事業者に対し、整備した光ケーブルを開放し、デジタル化の地域格差の解消に取り組みました。



② 光ファイバー未整備区域の解消

- ▶ 市内全域を光ブロードバンドサービスエリアとするため、令和3年度に、通信事業者とともに光ファイバーの整備事業に取り組み、市内における光ファイバー未整備区域が解消されました。

4. 当市のこれまでの取組

(2) 市からの情報発信

- ▶ 平成23年3月の東日本大震災では被害が大きく、停電や断水が市内各所で発生しました。中でも、長期間の停電により、電源供給できないテレビや電話、携帯電話などは使用できず、災害情報の伝達に課題が生じることとなりました。
- ▶ 当市では、これらの経験から災害時に有効性が高いことが認められたコミュニティFMの開局に取り組み、平成24年4月に市域を聴取エリアとする一関コミュニティFM『FMあすも』が開局しました。
- ▶ 現在、市からの情報発信は
 - ・ 広報いちのせき『i-style』、テレビ番組『テレビ市政だより』、ラジオ番組『デイリーi-style』のほか、
 - ・ いちのせきメールの発信や、フェイスブック・インスタグラムなどのSNSの活用など、それぞれの特性を生かした情報発信を行ってきました。

(3) 新型コロナウイルス感染症の感染拡大を踏まえた取組

- ▶ 世界中で新型コロナウイルス感染症が感染拡大したことにより、自宅で仕事を行う在宅勤務やインターネットを使ってオンライン会議に参加するなど、働き方が変化し、学生も自宅でのオンライン授業や就職活動の面接をオンラインで行うなど、社会全体が大きく様変わりしました。
- ▶ このような状況から市では、
 - ・ 窓口の混雑緩和と新型コロナウイルス感染症などの感染リスクを低減するため、市役所に来庁することなく自宅からスマートフォンやタブレットを使い、行政手続を行えるオンライン申請、
 - ・ 非接触で税金や手数料の支払いができるレジの導入、
 - ・ 職員に向けたテレワークやオンライン会議の環境整備などに取り組みました。

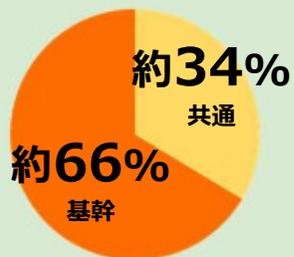
4. 当市のこれまでの取組

(4) 職員意識調査・業務量調査

- ▶ 職員の業務の現状を調査した結果をもとに、取り組むべきデジタル化の方向性を検討するため、令和4年度に、職員意識調査及び職員業務量調査を実施しました。
- ▶ 職員個人が担当する業務の内容や業務量を調査した結果から、次のような内部事務の課題が浮かびあがってきました。

業務量調査の結果

全庁の業務量
1,503千時間



共通業務

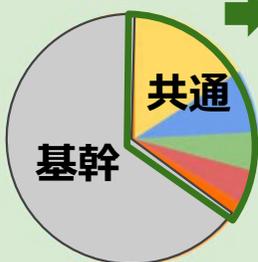
全庁的に共通する庶務事務等の住民サービスに比較的に間接的な業務

基幹業務

各課固有の業務で住民サービスに直接関係する業務

共通業務に約4割の時間を使っている

共通業務の内訳



共通業務内訳	比率 (%)	時間(h)
窓口業務	15.95	239,803
文書事務	8.15	122,554
会議	5.05	75,854
問合せ	4.44	66,655
合計	33.59	504,866

■ 窓口業務 ■ 会議 ■ 文書事務 ■ 問合せ

窓口業務が共通業務の半分を占めている

業務に対する意識調査の結果

業務の課題 (頻出単語)



事務内容の何らかに課題を感じている職員が多く、窓口業務や人員、システムに関する意見も多く見られた

業務の課題 (詳細)

- ・ 事務処理が簡素化されていない
- ・ 業務のやり方が前例踏襲になっている
- ・ 紙の資料が多く、デジタル化できていない
- ・ 窓口業務の効率化と共通化ができていない
- ・ 様々なシステムはあるが、連携ができていない
- ・ 事務を効率化するツールを使いこなせていない
- ・ 職員のスキル不足

新たなデジタル技術や既存システムを活用して、内部事務の効率化を進める必要性が高い

5. 市役所の内部の課題・共通の課題

市役所の内部の課題

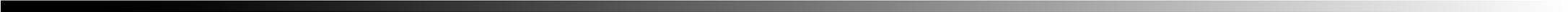
- ◆自治体に求められる役割の変化
- ◆職員数の減少
- ◆情報システムの効果的な運用管理

- ◆ 少子高齢化や人口減少といった社会全体の課題への対応に加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴う生活様式や価値観の変化に対応しつつ、様々な課題に向き合う必要があります。
- ◆ また、定員適正化計画に基づき職員数は年々減少しており、職員一人あたりの業務量が増加することも課題です。
- ◆ 限られた職員数で、これまでの行政サービスの質を落とすことなく、変化する住民ニーズに対応するためには、内部事務の効率化に取り組むとともに、職員自身も意欲的かつ柔軟な働き方ができる仕組みづくりが必要となります。

D X 推進を図るために必要な 職員と住民の共通の課題

- ◆職員の意識改革と人材育成
- ◆住民のデジタルリテラシー向上

- 職員は、日々進展するデジタル技術を有効に活用し、業務の効率化に取り組むために必要なシステムに関する技術や知識の習得をすることは必要ですが、それ以上に「デジタル技術を有効に活用し、内部事務の効率化に取り組むこと」は、「最終的には住民に対する質の高い行政サービスの提供につながること」であるとの意識醸成を図る必要があります。
- また、住民には、スマートフォンやパソコンを積極的に使う人・得意な人と、それらのデジタル機器の操作が不慣れな人・使えない人との格差(デジタルデバイド)が生まれています。情報の入手手段が限られるということに留まらず、様々な分野に影響があり、デジタル社会が進展すればするほど、その格差は広がることとなります。



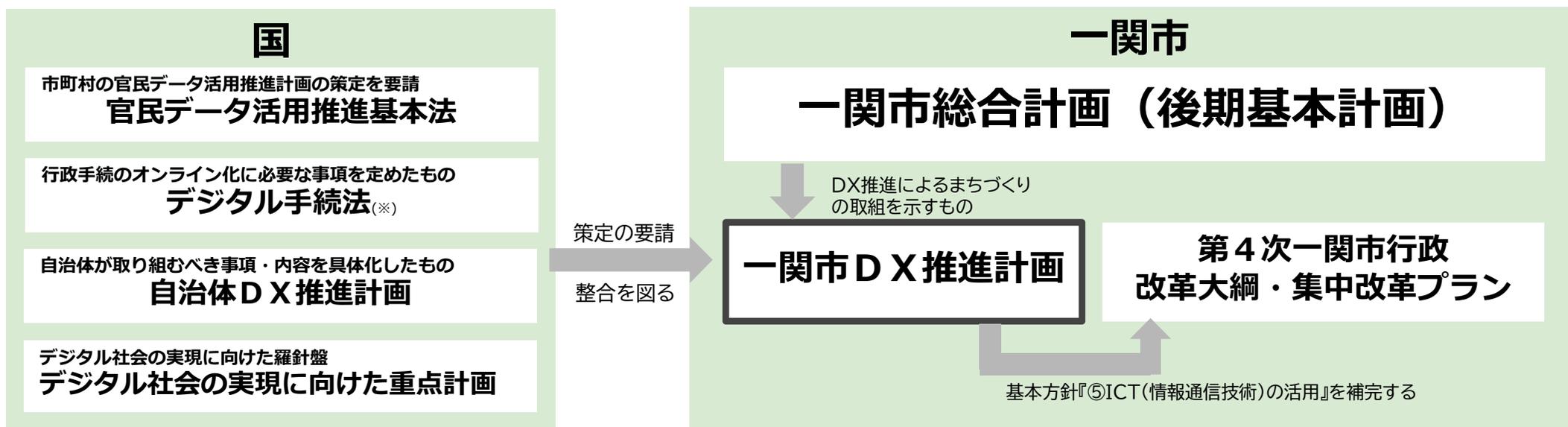
The background features a light teal color with a complex pattern of yellow and white lines. On the left side, there are several interlocking gears of varying sizes, some appearing as dark silhouettes and others as lighter, semi-transparent shapes. The rest of the background is filled with a network of thin, yellow and white lines that resemble a circuit board or a digital data flow, with some lines forming rectangular shapes.

第2章 一関市DX推進計画の位置づけ

1. 計画の位置づけ

本計画は、「一関市総合計画(後期基本計画)」(令和3年3月策定)において掲げる「まち・ひと・しごとの創生」の施策のひとつである「安心して住み続けられるまちづくり」の実現に向けて、当市の特徴や現状を踏まえ、DX推進の取組について示すものです。

なお、本計画を、官民データ活用推進基本法第9条第3項に基づく「市町村官民データ活用推進計画」に位置付けるとともに市の最上位計画である「一関市総合計画(後期基本計画)」及び分野別計画となる「第4次一関市行政改革大綱・集中改革プラン」との整合を図るものとします。



※正式名称…情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律

2. 計画の期間

本計画の期間は上位計画である一関市総合計画(後期基本計画)の計画期間(令和3年度から令和7年度)と、国の自治体DX推進計画の計画期間(令和3(2021)年1月～令和8(2026)年3月)との期間との整合を図り、令和5(2023)年度から令和7(2025)年度の3年間の計画として策定しました。

令和7年度において、国では自治体DX推進計画の令和8年度以降の取り扱いを検討しており、次期計画に国の自治体DX推進計画を反映させるため、本計画の期間を1年間延長し、令和8(2026)年度までとします。【R7年12月改訂】



The background features a teal and yellow color scheme. On the left side, there are several interlocking gears of varying sizes, rendered in a semi-transparent, glowing yellow. The rest of the background is filled with a complex network of thin, yellow lines that resemble a circuit board or a digital data path, creating a sense of connectivity and technology.

第3章 課題の解決に向けて

1. まちづくりの目標達成に向けて

まちづくりの目標

安心して住み続けられるまちづくり

住民福祉の向上（住民満足度を高める）

行政サービスの充実

行政サービスの満足度を高める

限られた人的資源の中においても、
質の高い行政サービスを提供していく

効率的な行政運営

新たな課題にも迅速に対応できる行政運営

厳しい財政状況下においても、
迅速かつ的確な対応ができるよう取り組む

まちづくりの目標達成に向けた **DX（デジタル・トランスフォーメーション）**

I. 住民の手続を簡単便利に

・来庁することなくスマートフォンなどを使い、手続ができる「オンライン申請」の拡充や、電子マネーなどのキャッシュレス決済の導入など、住民の手続を簡単便利にする取組を図ります。システムの導入は住民や職員が使いやすく、費用の縮減を図るため汎用システムを検討します。

II. デジタルを活用した業務改革

・効率化や省力化に取り組むことにより、デジタル技術では対応できない分野や課題に注力できるよう取り組みます。職員一人ひとりのデジタルスキルの向上と職員自身が新しいやり方に取り組もうとする意識改革の醸成に取り組めます。

III. 人にやさしいデジタルが広がるまちづくり

・民間事業者の技術や意見を積極的に取り入れるとともに、事業者や教育機関と連携を図り、地域全体でデジタルに不慣れな人を取り残すことがない「人にやさしいデジタル」が広がるまちづくりに取り組みます。

2. 取組に対する基本姿勢

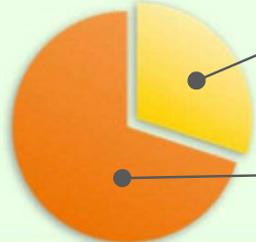
全庁的に共通する業務にデジタル技術を活用し、内部事務の効率化を図ります。その取組により、生み出された職員の力は質の高い住民サービスを提供しつづけていくことにつながります。

また、職員のデジタル人材の育成は、培われた知識やスキルを活用した施策の立案や事業の実施などにつながります。

”職員でなければ行うことが出来ない業務”につなげることで、これがまちづくりの目標達成に向けたDXの基本姿勢です。

内部事務の効率化

【職員の業務量】



全庁的に共通する業務を
デジタル技術を有効に活用し、業務の効率化を図る

住民に直結した業務は
質の高い住民サービスの提供を維持していく

職員の人材育成



1. 意識醸成

職員一人ひとりが今までのやり方を変えて、より良い方向に進んでいこうとする人材を育成する

2. スキル向上

デジタル機器やシステムに関する技術や知識を習得し、施策の立案や事業の実施に活用できる人材を育成する

取組を加速

1. 庁内では

- ・デジタル技術を活用した政策の立案や事業実施に知識やスキルを活用していく

2. 住民に向けて

- ・デジタル技術を活用した住民サービスの充実と、
- ・職員でなければ行うことができない業務に注力していく

3. 国の取組に対して

- ・マイナンバーカードを活用した取組、
- ・国が主導するシステムへの移行に遅れることなく対応していく

3. DX推進による将来の一関市

3年前に比べて、便利になったね、快適になったねとすることができる生活の実現

デジタルで クラシとシゴトのイイネをつクル いちのせき

暮らし

どこでも
安心して暮らせるまち



オンライン相談
デジタルを使った支援

いつでも、どこからでも
問合せができるまち



AIチャットボットによる対応
手続きガイドの運用

年齢に関係なくデジタルを
使える人が多いまち



スマホ講座の充実
デジタルスキル向上研修の実施

窓口に行かなくても
さまざまな手続きができるまち



コンビニ交付サービス
オンライン申請
インターネット配信など

色々な方法で必要な情報を
手に入れることができるまち



さまざまな媒体で情報提供
ニーズにマッチした情報提供

仕事

さまざまなデータを
仕事に生かせるまち



国や自治体、産業から得られる
データを利活用

最新のデジタル技術を
使える人材が豊富なまち



デジタル人材を育成

どんなときもスピード感を
もって対応ができるまち



データに基づいた政策立案
プッシュ型給付の実践

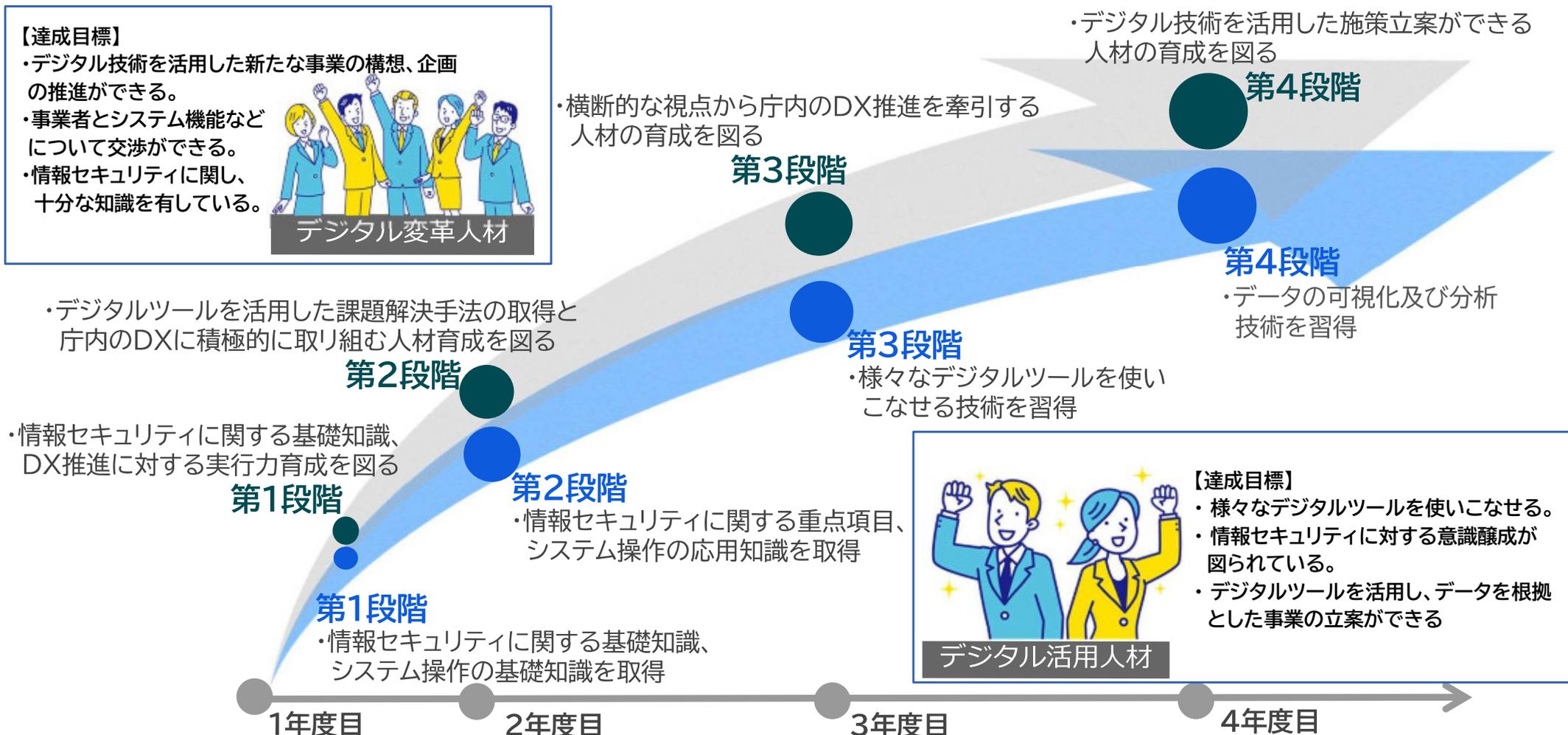
4. 具体的な課題と解決案

内部事務の効率化については、職員を対象とした業務量調査の結果から得た課題を軸に取り組みます。

分類	課題	解決案	改善方法	効率化による効果
事務	・決裁の承認が承認者の不在時はすぐに得られない	内部情報システムの有効活用	システムの利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・決裁承認までの時間短縮 ・システムを活用した文書事務の効率化 ・紙資料の削減 ・データ化によるスペースの確保
	・過去に作成した資料を探すことに時間がかかっている			
	・永年保存書類が保存スペースを圧迫している			
	・資料の作り方が統一されていない	作成資料をテンプレート化	システムの利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・資料作成時間の縮減 ・資料確認時間の縮減
	・資料差し替え時の再印刷や、紙請求書の処理に伴う印刷が多い	電子決裁の推進	ルールの見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・紙資料の削減 ・決裁承認までの時間短縮
		全庁に共通する内部事務のルール化	ルールの見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・予算要求時などにおける提出資料のデータ化 ・オンラインによるヒアリング実施
	・システムの利便性が悪く、操作に時間を要してしまう	既存システムの機能見直し	システムの利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・操作性向上による業務効率化
・保存文書のルール化がされておらず、重複書類が多い	保存方法の電子化	システムの利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・紙資料の削減 ・データ化によるスペースの確保 	
問合せ	・過去の問合せ履歴の共有化が徹底されていない	AIを使った対応システムの導入	導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ・問い合わせ対応の迅速化
	・住民からの問合せに対する取次ぎに時間を要している	自動応答システムの導入	導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ・相談対応の迅速化
	・庁内における照会文書の集計作業に時間を要している	集計システムの有効活用	システムの利活用	<ul style="list-style-type: none"> ・集計時間の短縮化
	・ホームページの掲載情報に対する追加問合せがある	情報発信方法の多様化	導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ・住民の利便性向上
会議	・議事録の作成に時間がかかっている	音声文字起こしシステムの活用	導入検討	<ul style="list-style-type: none"> ・議事録作成時間の縮減 ・情報共有の迅速化
	・会議開催回数が多い	会議運営のルール化	ルールの見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン会議実施による移動時間の削減

5. 職員研修のステップ

職員のデジタル人材の育成は、次の流れで進めていきます。



6. 実現に向けた工程表

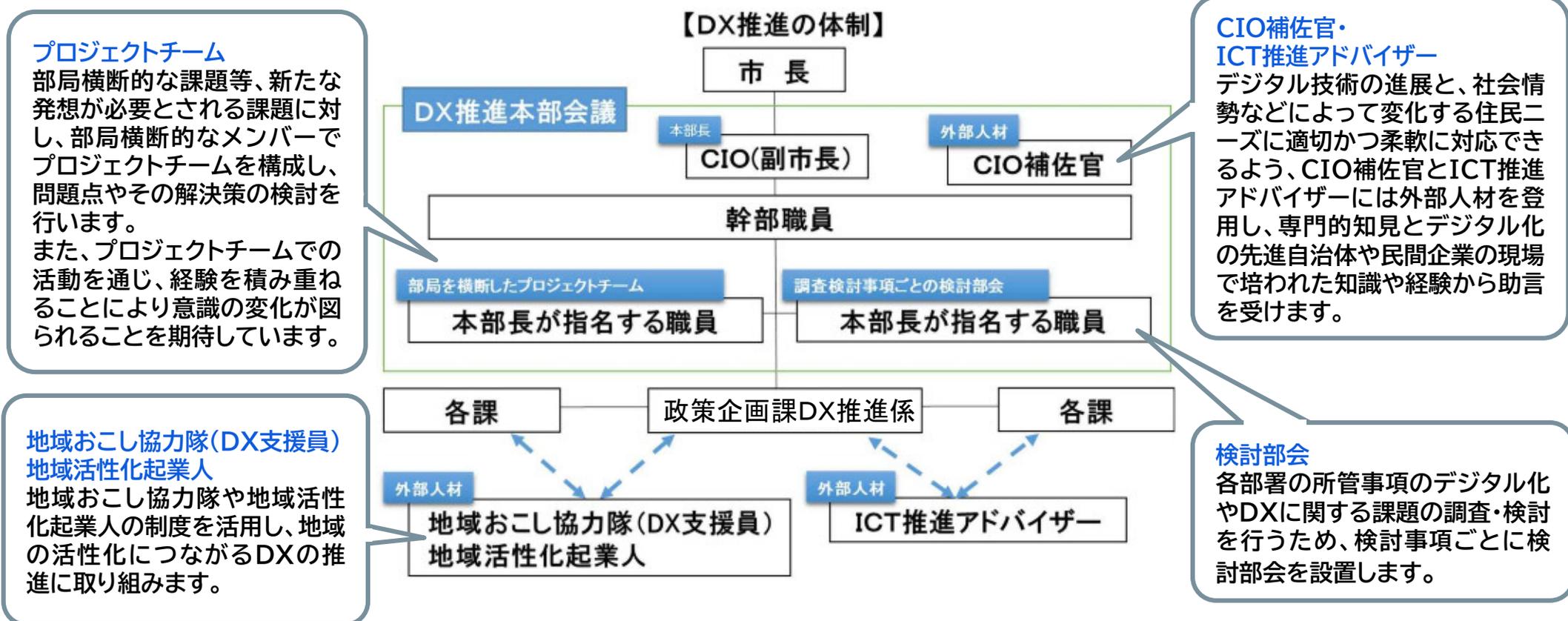
年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	令和8年度
計画	一関市総合計画 後期基本計画				一関市総合計画 前期基本計画
	DX推進計画策定作業	一関市DX推進計画			
DXを進める取組	職員意識調査、業務量調査				
		職員研修(第1段階～第4段階)			
	オンライン申請を拡充(一部)	可能な限り、オンライン申請手続を増やす	オンライン化方針により手続きのオンライン化に取り組む		
	非接触型レジの導入	非接触型レジへのキャッシュレス決済の導入	全ての公金支払にキャッシュレス決済を導入する	eL-QRの導入	
	書かない窓口の試行	書かない窓口の本格導入、複数の手続を一括で手続可能に			
	さまざまな媒体での情報発信	AIを使ったチャットボット導入	AIを使った窓口案内の導入	AIを使った電話対応の導入	AIの業務活用の拡充
	自動電話発信サービスの試行	自動電話発信サービスの本格導入、電話案内を自動化に			
		デジタルを使える人を増やすための講座や研修会を実施			
国の動向	マイナンバーカードの取得促進	マイナンバーカードを使った手続の増加			
		住民記録や税、福祉など国が主導するシステム※1への移行準備	システム移行・経過措置対応		

※1 標準準拠システム。データ要件・連携要件に関する標準化基準を設定し、各自治体のシステムを適合させることにより、情報連携などを迅速かつ円滑に行うことを目的としている。

7. 推進体制

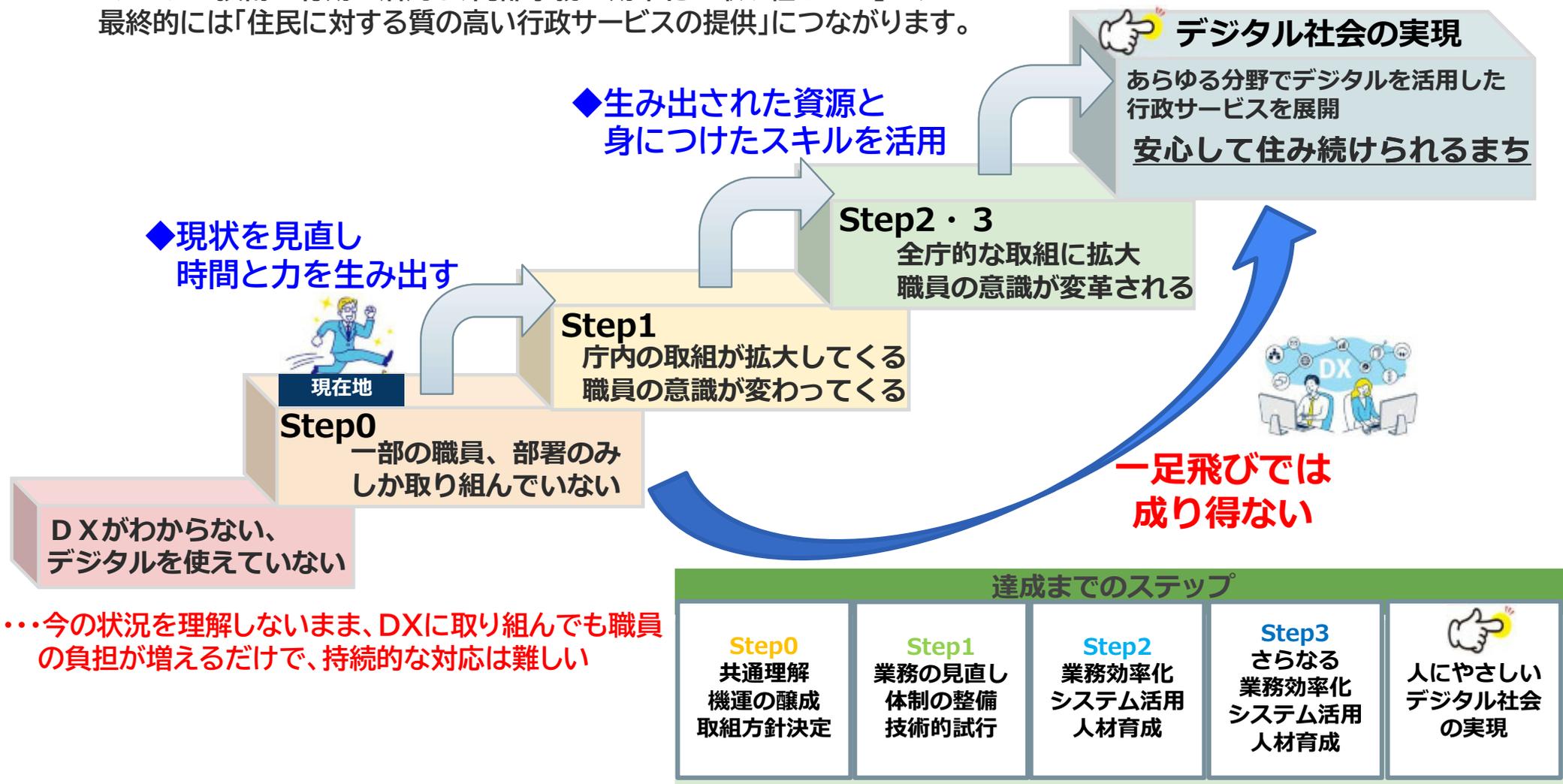
DXを実現する横断的な体制(全庁体制)で取り組む

当市におけるDXを推進し、住民の利便性の向上及び庁内業務の効率化を図るため、令和4年5月に最高情報統括責任者(CIO)を本部長とした「一関市DX推進本部」を設置しています。



8. 推進のステップ

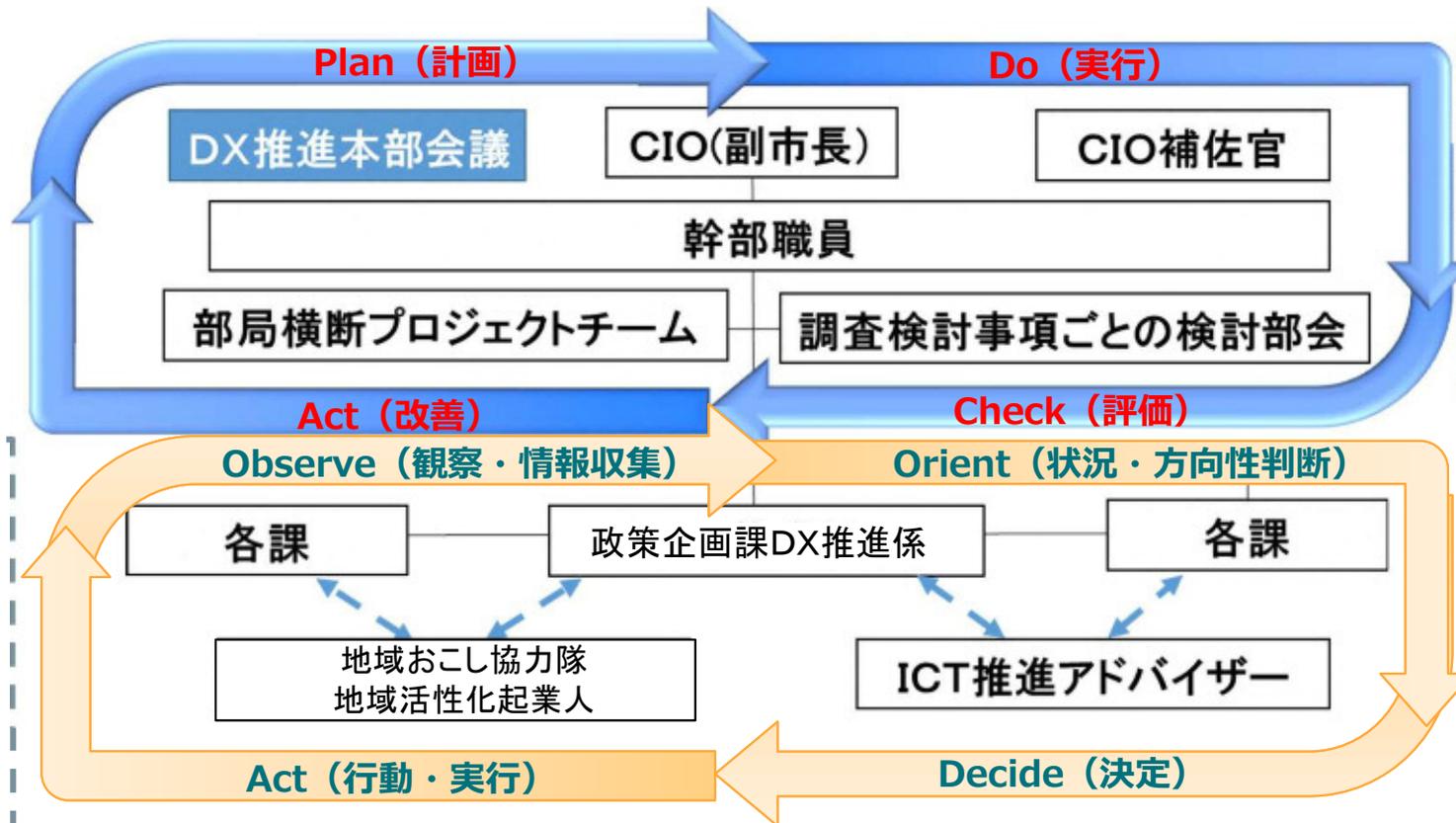
「デジタル技術を有効に活用し、内部事務の効率化に取り組むこと」は、最終的には「住民に対する質の高い行政サービスの提供」につながります。



9. 推進手法と進捗管理について

本計画は一関市DX推進本部会議において、定期的に効果の検証と分析を行い、進捗状況を確認します。また、CIO補佐官の意見など外部の視点からの意見を重視しながら計画の見直しを図ります。

事業の実施にあたっては、現場の状況や住民の意見などを反映し、速やかに軌道修正を図ります。



今回策定した一関市DX推進計画は令和4年度時点で策定した内容であり、社会の変化に合わせ、柔軟に対応するために定期的な効果の検証と計画の進捗管理を行います。

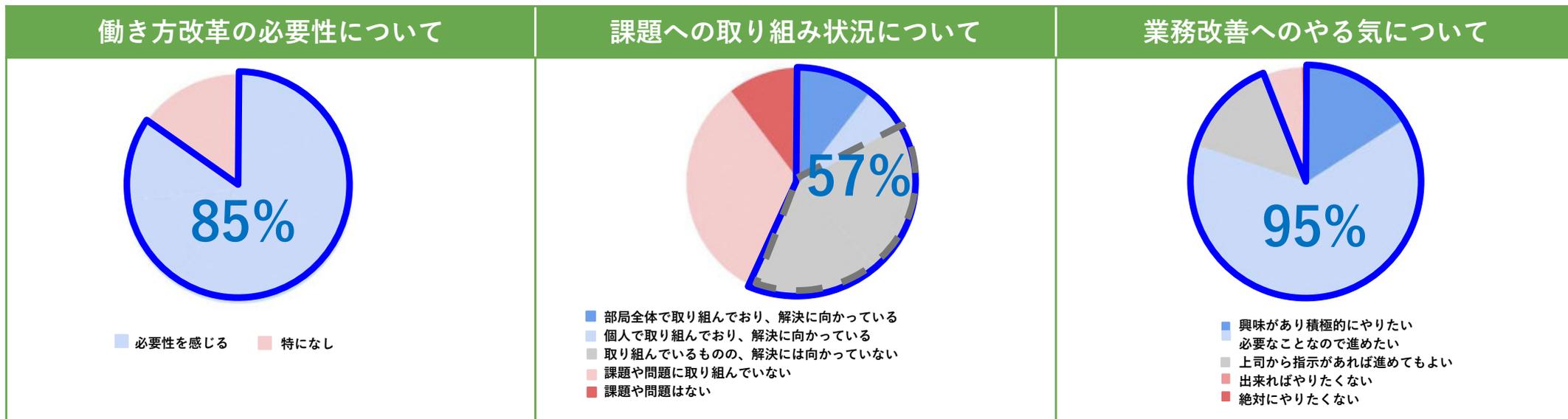
新たなデジタルツールを導入した場合は利用者(職員もしくは住民)の操作感や使用感について適宜、情報収集を行い、改善すべき点があれば迅速かつ柔軟に対応していきます。

The background features a complex, abstract design. On the left side, there are several interlocking gears of varying sizes, rendered in a golden-yellow color. The rest of the background is filled with a network of thin, golden-yellow lines that resemble a circuit board or a data network, set against a light teal or greenish-blue background.

資料編

1. 職員の業務に対する意識調査の結果について

職員の業務に対する意識を調査するため、全職員に対し、アンケート調査を実施した



調査内容	調査結果
働き方改革の必要性	残業がなく定時に帰宅できること、柔軟な働き方ができることなどの回答が多く、ほとんどの職員が働き方改革は必要であると感じている
課題への取り組み状況	課題解決に向けて取り組んでいる傾向があるが、解決に向かっていないと感じている職員が多い
改善へのやる気	全体的に何らかの業務改善に取り組みたいと感じている職員が多く、庁内全体として機運が高いレベルにある

出所:本事業「一関市DX推進支援業務」における意識調査アンケート

Confidential

©2023 SoftBank Corp.

1. 職員の業務に対する意識調査の結果について

意識調査で得られた自由意見に対し、形態素解析(※)を行った

※形態素解析:自然言語処理(NLP)の一部で、自然言語で書かれた文を言語上で意味を持つ最小単位(=形態素)に分け、それぞれの品詞や変化などを判別すること

あなたの担当する業務で一番改善したいこと(課題)は何ですか

あなたの担当業務以外で、改善した方がよいと思うことは何ですか

全体



- ・事務の手順が記載された業務マニュアルに対する意見が多い。
- ・その他コメントでは事務処理に関すること、資料作成に関する
ことなどの意見が多くあった。

全体



- ・事務の効率化、窓口業務の体制などに対する意見が多い。
- ・その他コメントでは、オンライン窓口の導入などデジタル技術
の活用に関する意見が多くあった。

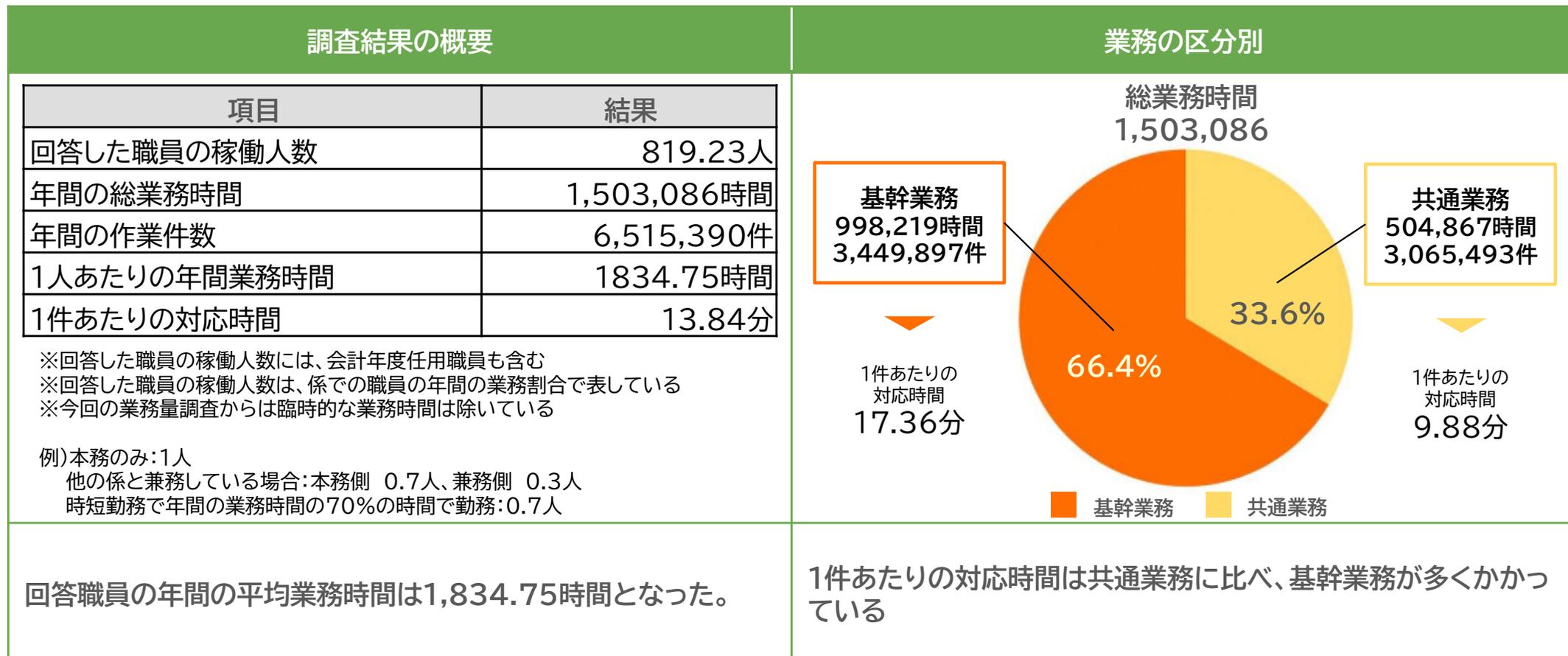
出所:本事業「一関市DX推進支援業務」における意識調査アンケート

Confidential

©2023 SoftBank Corp.

2. 職員の業務量調査の結果について（概要）

1人の職員が受け持っている業務の内容、従事時間などを把握するため、業務量調査を実施した。



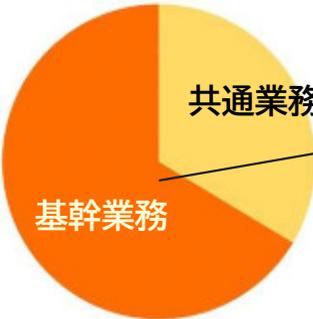
Confidential

©2023 SoftBank Corp.

出所:本事業「一関市DX推進支援業務」における業務量調査アンケート

2. 職員の業務量調査の結果について（共通業務と基幹業務の考え方）

業務量調査結果のまとめ方として、以下の区分に分けて整理した。

区分	内容	改善による効果
基幹業務	<p>住民サービスに直接関係する業務であり、事務分掌に記載されている各課固有の専門的な業務</p> <p>【業務の例】 住民基本台帳、福祉、保健、年金、税、財務、会計、議会等に関わる各課固有の業務</p>	<p>① 住民に直接効果がある</p> <p>② 業務効率化の費用対効果は比較的小さい（各部局ごとの改善施策のため）</p>
共通業務	<p>住民サービスに比較的に間接的な業務であり、庶務事務等中心とする全庁的に共通する業務</p> <p>【業務の例】 文書管理・決裁、庁内照会、窓口対応、庶務事務等の部局を超えて共通的な業務</p>	<p>① 住民への効果は間接的</p> <p>② 業務効率化の波及効果が大きい（全庁的な改善施策のため）</p>
一般的な傾向と対策	<p>【一般的な業務量における傾向】</p> 	<p>1. 費用対効果が大きな業務改善をもたらし、速やかに効果が表れる</p> <p>↓</p> <p>2. それぞれの部局を越えた改善施策を実行することで効果が表れる</p> <p>↓</p> <p>『庁内業務の効率化』と『市民サービス向上』のバランスを意識した変革を目指す必要がある ※効率化の目標値については、業務量調査の分析結果により明確化する</p>

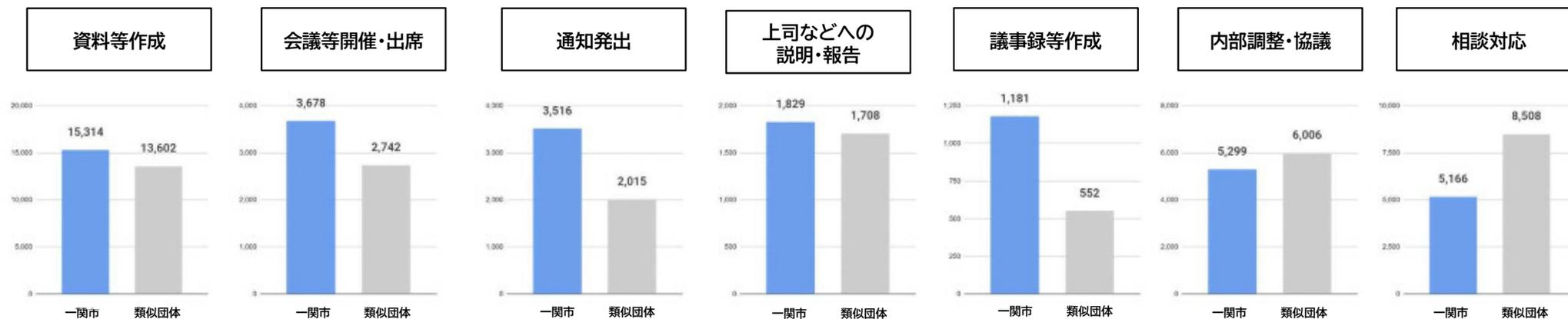
2. 職員の業務量調査の結果について（他自治体との比較）

人口1万人あたりの業務時間で算出した作業時間

単位:時間

自治体名	資料等作成	会議等開催・出席	通知発出	上司などへの説明・報告	議事録等作成	内部調整・協議	相談対応	合計
一関市	15,314	3,678	3,516	1,829	1,181	5,299	5,166	35,983
類似団体(※) 3団体平均 人口12.4万人	13,602	2,742	2,015	1,708	552	6,006	8,508	35,133

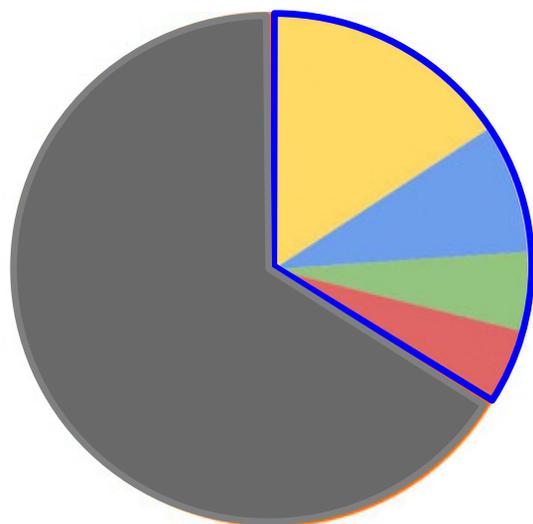
※ここで示す類似団体とは、ソフトバンク㈱が実施した業務量調査のデータベース上における同規模団体のこと



類似団体と人口1万人あたりの業務時間として比較すると、「資料等作成」「会議等開催・出席」「通知発出」「上司などへの説明・報告」「議事録等作成」で業務時間が多くなっている

2. 職員の業務量調査の結果について（共通業務の詳細）

職員の共通業務に従事する割合（大分類）

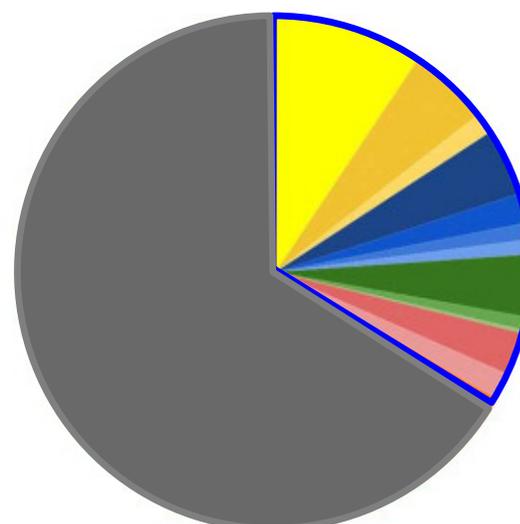


全体業務時間の
33.59%
(504,866時間)

共通業務内訳	割合[%]	時間[h]
窓口業務	15.95	239,803
文書事務	8.15	122,554
会議	5.05	75,854
問合せ	4.44	66,655
合計	33.59	504,866

- 窓口業務
- 文書事務
- 会議
- 問合せ

共通業務の作業ごとの割合（中分類）



共通業務内訳	割合[%]
窓口(申請書等の処理)	9.41%
窓口(証明書受付など)	5.14%
窓口(相談対応)	1.40%
起案書作成	4.24%
決裁	1.87%
文書管理	1.08%
文書収発	0.96%
会議出席(資料作成含む)	3.95%
議事録作成	0.87%
日程調整	0.22%
問合せ(庁外照会)	2.70%
問合せ(庁内照会)	1.73%
共通業務合計	33.59%

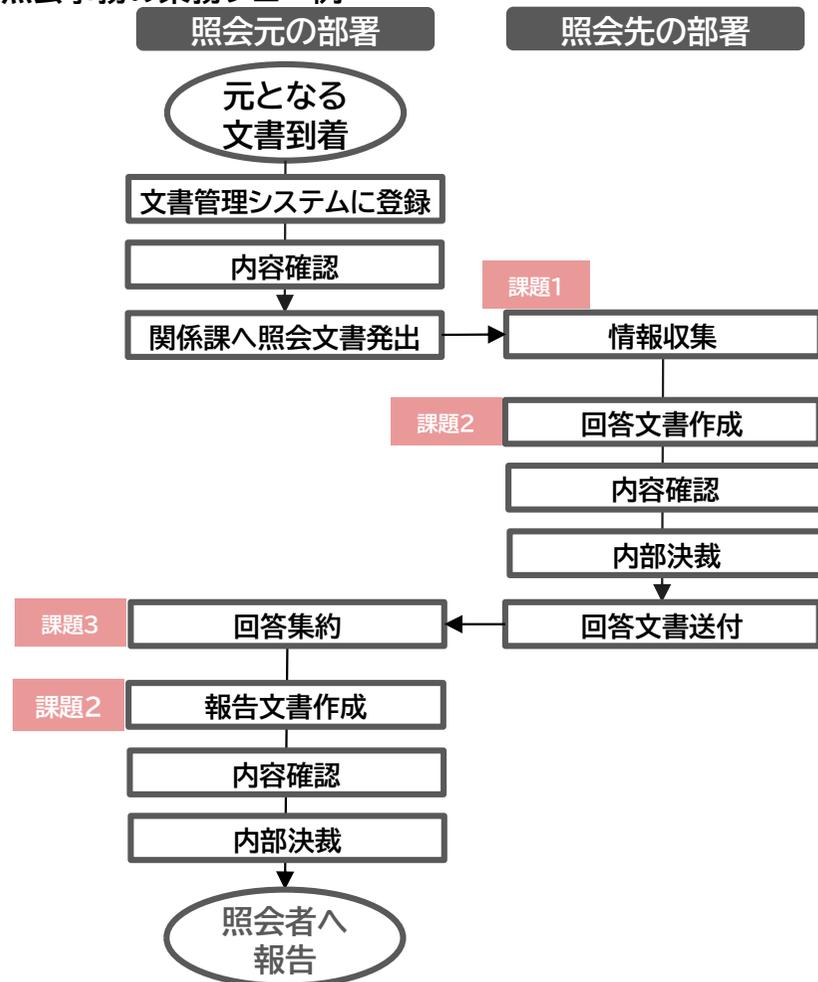
- 窓口(申請書等の処理)
- 起案書作成
- 会議出席
- 問合せ(庁外照会)
- 窓口(証明書受付など)
- 決裁
- 議事録作成
- 問合せ(庁内照会)
- 窓口(相談対応)
- 文書管理
- 日程調整
- 文書収受

共通業務の中でも窓口業務への従事時間が多い

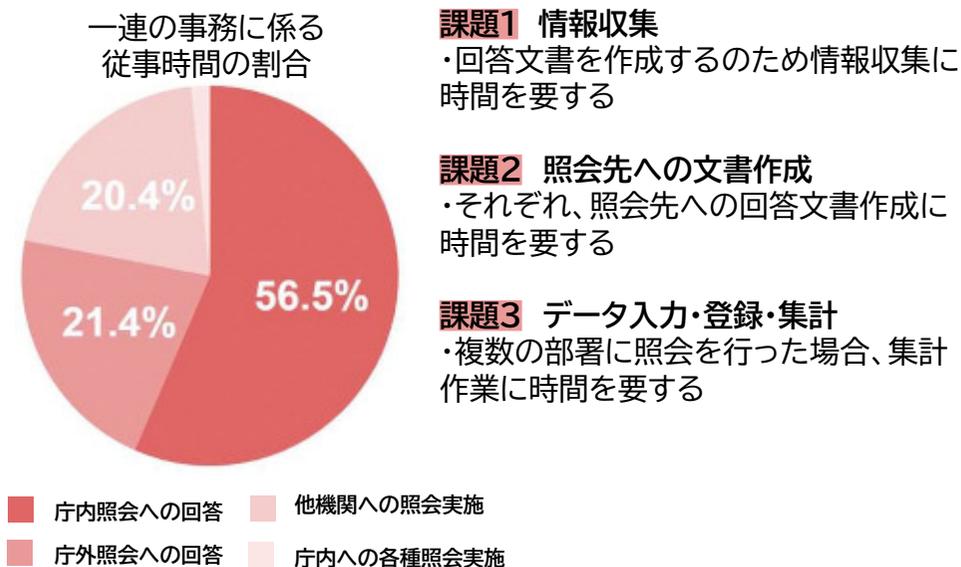
共通業務の中では窓口業務の事務処理の割合が高い

2. 職員の業務量調査の結果について（照会事務の業務フロー）

■ 照会事務の業務フロー例



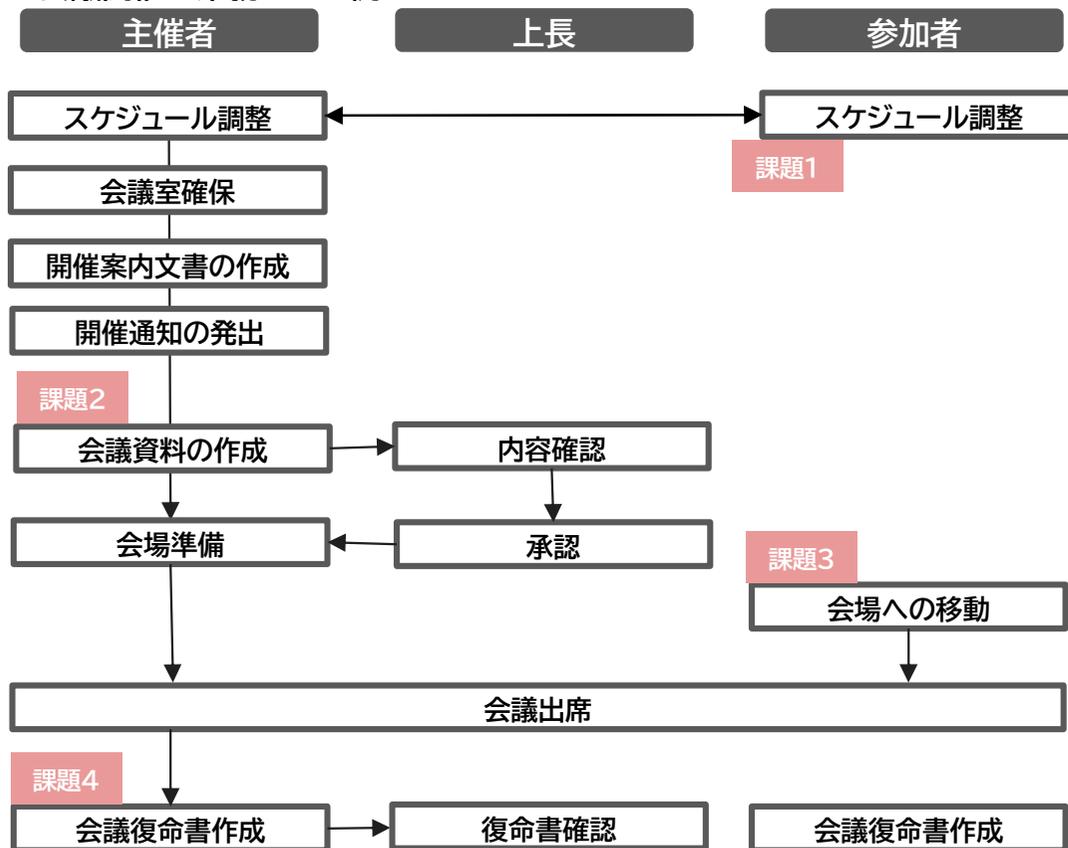
調査結果から見える課題



全庁的に、庁内及び庁外からの照会事務に時間を要している状況にある。部署が所持しているデータのうち、全庁に共有可能なデータはオープン化し、また、回答方法にデジタルツールを使うことで、集計作業が容易になり事務負担を軽減することができる。

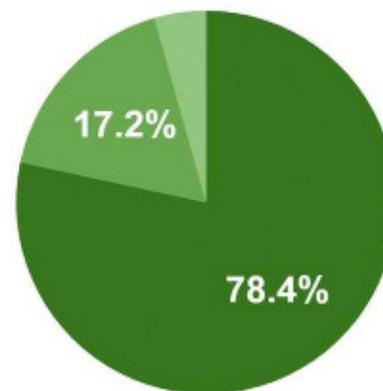
2. 職員の業務量調査の結果について（会議開催の業務フロー）

■ 会議開催の業務フロー例



調査結果から見える課題

一連の会議開催に係る
従事時間の割合



課題1 会議開催
・会議開催回数が多い

課題2 資料作成
・会議資料の作成に時間を要する

課題3 会議出席
・実地開催の場合、庁内会議においても移動時間を要する

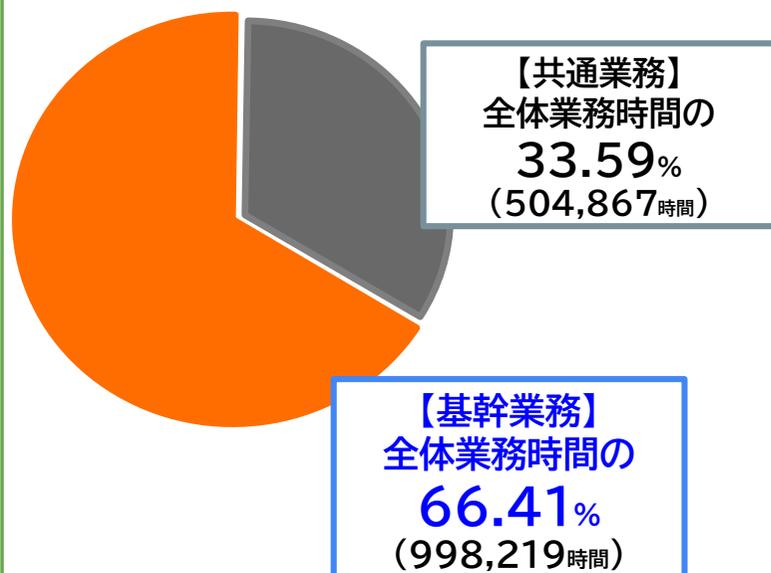
課題4 会議復命書の作成
・会議開催後及び出席後、それぞれ会議復命書を作成している

- 会議出席(資料作成含む)
- 復命書作成
- 日程調整

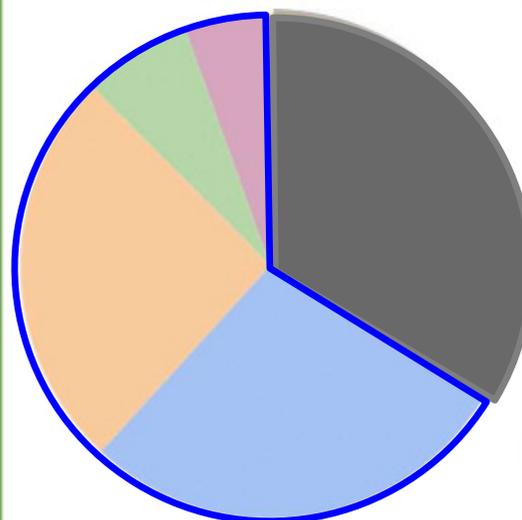
類似団体と比較しても会議に係る時間が多い。オンライン会議で実施することにより移動時間の縮減できる。また、会議復命書の作成は、文字起こしツールを活用することで、作成時間を縮減できる。また、作成した内容は参加者共有すれば省力化が図られる。

2. 職員の業務量調査の結果について（基幹業務の詳細）

職員の基幹業務に従事する割合



基幹業務の作業ごとの割合



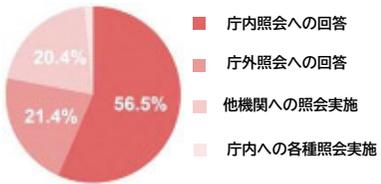
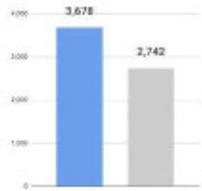
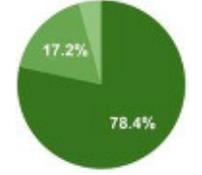
作業分類	作業内容	割合[%]	時間
主となる作業	業務の目的に直接関わる作業 例:各種証明書の交付事務、 通知書の作成・発送など	28.24	424,494
付随作業	主作業を行うにあたって必要な作業 例:資料作成、訪問調査など	25.63	385,272
準備・事後作業	業務の前後に発生する作業 例:関係者間の調整会議など	6.99	104,991
例外作業	いずれにも属さない作業 (作業で「その他」を選択)	5.55	83,461

職員が全体業務時間の中で、基幹業務に従事する割合は大きいですが、作業分類に分けてみると、各種証明書の交付事務や通知書の作成・発送などの主となる作業以外の割合が高い

3. 業務量調査の結果に対する考察

項目	考察内容	参照データ			
意識調査	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の改善に取り組む意欲は高い。プロジェクトチームの設置などを通じ、<u>デジタル活用人材としての育成</u>を図ることで、庁内の業務効率化に対する機運が高まっていく。 ・事務や窓口業務に対する意見が多く、<u>全庁共通の事務処理や窓口業務を優先的に改善</u>することで、現在職員が感じている事務負担が軽減されていく。 	<p>改善へのやる気</p>  <p>改善した方がいいと思うこと</p>  <p>■興味があり積極的にやりたい ■必要なことなので進めたい ■上司から指示があれば進めてもよい</p>			
意識調査	<ul style="list-style-type: none"> ・住民からの<u>電話対応が多く</u>、時間が取られることから事務処理に費やす時間がないとの声が多かった。<u>チャットボットを導入することにより、電話での問い合わせ件数を分散させる効果が期待できる。</u> ・オンライン申請が導入されたものの、普及まで時間を要している。わかりやすい住民向けの利用マニュアルを作成し、利用率を向上させる取組みを図ることで、最終的には事務の負担が図られる。 	<p>窓口に関する主要コメント</p> <table border="1" data-bbox="1406 790 1865 914"> <thead> <tr> <th>コメント</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>電話対応が多く、事務処理の時間が取れない</td> </tr> <tr> <td>オンライン申請方法が普及していない</td> </tr> </tbody> </table>	コメント	電話対応が多く、事務処理の時間が取れない	オンライン申請方法が普及していない
コメント					
電話対応が多く、事務処理の時間が取れない					
オンライン申請方法が普及していない					
意識調査	<ul style="list-style-type: none"> ・各業務にはそれぞれシステムが導入されているが、「<u>使いにくい</u>」、「<u>使いこなせていない</u>」といった意見が多かった。操作マニュアルの見直しや、<u>新任職員に対する操作研修を行うことにより、システム機能を最大限活用し、事務効率を向上させる。</u> 	<p>システムに関する主要コメント</p> <table border="1" data-bbox="1406 984 1865 1109"> <thead> <tr> <th>コメント</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>導入済のシステムが使いにくい</td> </tr> <tr> <td>新たなシステムを使いこなせていない</td> </tr> </tbody> </table>	コメント	導入済のシステムが使いにくい	新たなシステムを使いこなせていない
コメント					
導入済のシステムが使いにくい					
新たなシステムを使いこなせていない					
意識調査	<ul style="list-style-type: none"> ・市広報、公式ホームページ、各種SNSなどの情報発信ツールが多く、<u>情報の検索が難しい状況やカテゴリ区分が統一されていないことから管理も煩雑</u>になっているとの意見が多かった。発信方法を工夫することと合わせ一つの項目を更新することにより、共通する内容がすべて更新される手法を確立し、<u>管理しやすい環境</u>にしていく必要がある 	<p>情報に関する主要コメント</p> <table border="1" data-bbox="1406 1179 1865 1303"> <thead> <tr> <th>コメント</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>情報発信ツールが多すぎて、情報を探するのが難しい</td> </tr> <tr> <td>市広報、ホームページ、SNSなど、管理が煩雑になっている</td> </tr> </tbody> </table>	コメント	情報発信ツールが多すぎて、情報を探するのが難しい	市広報、ホームページ、SNSなど、管理が煩雑になっている
コメント					
情報発信ツールが多すぎて、情報を探するのが難しい					
市広報、ホームページ、SNSなど、管理が煩雑になっている					

3. 業務量調査の結果に対する考察

項目	考察内容	参照データ
共通業務	<p>・市内、市外の照会事務は、<u>回答文書の作成に時間を要している</u>ことがわかった。各部各課が保有している情報で、全市に共通する内容をそれぞれが確認できるように<u>内部情報システムに集約すること</u>で、文書照会事務の省力化及び作業の縮減が図られる。また、<u>回答項目をテンプレート化</u>しておくことにより、さらに効率化が図られる。</p> <p>・<u>回答方法にデジタルツールを活用</u>することで、回答者が回答文書を作成ことができなくなり、また、回答内容を取りまとめる職員の<u>集計作業が容易</u>になり、事務処理が軽減される。</p>	<p>問合せ(照会)の業務割合</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ 市内照会への回答 (56.5%) ■ 市外照会への回答 (21.4%) ■ 他機関への照会実施 (20.4%) ■ 市内への各種照会実施 (1.8%)
共通業務	<p>・会議開催の回数が多い傾向にあり、会議資料の作成に時間を要している。オンライン会議を積極的に実施し、会議資料をペーパーレスとするなど、<u>会議の開催方法を見直す</u>ことで、移動時間や会議資料作成を含めた会議にかかる所要時間の縮減が図られる。</p> <p>・会議終了後に作成する復命書の作成に時間を要している。<u>会議復命書の作成を文字起こしツールを活用</u>し、効率化を図り、<u>主催者が作成した会議録を参加者に共有</u>することで、これまで各自が作成していた復命書作成の省力化が図られる。</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="1377 734 1579 981"> <p>会議等開催・出席</p>  <p>一関市 3,678 類似団体 2,742</p> </div> <div data-bbox="1601 734 1904 981"> <p>会議の業務割合</p>  <ul style="list-style-type: none"> ■ 会議出席(資料作成含む) (78.4%) ■ 復命書作成 (17.2%) ■ 日程調整 (4.4%) </div> </div>



一関市DX推進計画

令和5年3月策定
(令和7年12月改訂)

一関市市長公室政策企画課
〒021-8501 岩手県一関市竹山町7-2
電話 0191-21-2111 (代表)