

令和4年度
県南方部出張型政策研究会
活動報告書

公益財団法人ふくしま自治研修センター

政策支援部

令和5年3月

目 次

1. はじめに (P1～)

2. 方部出張型政策研究会について (P2～)

3. 事業提案書 (P3～)

(1) Aグループ

提案事業名

「LINE を活用した業務効率化・自治体サービス向上事業」

～デジタルサービスの普及と共に～

(2) Bグループ

提案事業名

「RPA を活用した県南地方市町村における業務改革」

(3) Cグループ

提案事業名

「誰でも出来る！スモールDXではじめるデジタル人材育成」

～ノーコードツールで君も今日からDX人材だ～

4. 活動記録 (P31～)

1. はじめに

県南地域は、福島県の南部に位置し、白河市、西郷村、泉崎村、中島村、矢吹町、棚倉町、矢祭町、塙町、鮫川村の9市町村からなる地域で、東北新幹線、東北自動車道などの高速交通体系が発達し、大都市圏との時間的距離が短いことから、製造業を中心に企業が立地し、半導体関連産業、輸送用機器関連産業などが集積しています。

近年、人々のライフスタイルの変化や少子高齢化の進展により、自治体の業務量が増加している中で、生産年齢人口の減少と連動して2040年までに自治体の職員数は大幅に減少する見通しとなっており、将来にわたり安定的に行政サービスを提供できるよう自治体業務の抜本的改革が必要となっています。

この問題に対して、県南方部における「自治体DXの推進の在り方」や「デジタル技術やデータを活用した新しい業務の進め方」について検討することが必要と考え、本研究会で取り組むこととしました。

本研究会は、17名の研究員の参加により、3グループに分かれてスタートし、尚絅学院大学教授の藤本吉則氏の御指導のもと、8ヶ月にわたり活動して参りました。

この報告書は、各研究グループの発表内容をまとめたもので、ご一読いただいた皆様の今後の業務等の参考になれば幸いです。

2. 方部出張型政策研究会について

1 方部出張型政策研究会とは

ふくしま自治研修センターでは、平成24年度より、県内自治体職員の政策形成能力の向上に寄与することを目的に、「政策研究会」を行っています。

特定の地域課題をテーマに、自治体から集まった職員が、少人数のグループワーク形式により、解決に向けた政策等をまとめるもので、専門家を招いての勉強会や事例調査研究等を通じ、課題に関する知識・理解を深め、政策調査研究のプロセスを学びます。

方部出張型政策研究会は、当センターで活動するには物理的距離が遠く、研究会への参加負担が大きいとされる地域へ、政策支援部の職員が出張して実施する研究会です。令和4年度は、「県南方部」「南会津方部」の2つの地域で、活動を行いました。

2 「県南方部」研究テーマ

「県南地域における自治体DXの推進を考える」

～先進事例に学ぶ新しい業務の進め方～

3. 事業提案書

【Aグループ】

LINE を活用した業務効率化・自治体サービス向上事業 ～デジタルサービスの普及と共に～

(メンバー)

星 麗央奈 (福島県) 箭内 浩勝 (田村市)
有賀 直樹 (泉崎村) 大越 智 (中島村)
薄葉 成幸 (矢吹町) 緑川 大輔 (矢祭町)

1. 事業名	LINE を活用した業務効率化・自治体サービス向上事業 ～デジタルサービスの普及と共に～
2. 提案目的	<p>【住民の利便性向上及び自治体の業務効率化】</p> <ul style="list-style-type: none">・日本人の7割と全国約1,200の自治体が利用しており、老若男女問わず住民に身近なアプリケーションである「LINE」を活用することで、県南地区の自治体が一体となって、業務効率化及び自治体サービスの向上を図る。・各種行政手続きをオンライン化することで、住民の負担軽減はもちろん、行政における業務効率化を図り、「行かない・待たない・書かない役場」を実現する。 <p>【情報発信能力・情報収集能力の向上】</p> <ul style="list-style-type: none">・迅速かつ魅力的な情報を住民のニーズに合わせてセグメント配信し、自分が欲しい情報をすぐに得られる仕組みを構築する。・災害時には行政から情報を発信しつつ、住民から被災状況や危険箇所等の情報収集機能を兼ね備えることで、迅速な情報共有を図り、住民と一体となって防災危機管理能力を高める。 <p>【自治体デジタルサービスの普及】</p> <ul style="list-style-type: none">・様々なソリューションを取り入れ、DX推進を図るとともにデジタルデバйд対策に取り組み、世界的なデジタル化に自治体としても適応し、民間サービスとの格差や地域間格差を解消する。・オンライン申請等でマイナンバーカードと連携・活用することにより、マイナンバーカードを取得するメリットを増やし、普及率の向上を図り、多くの住民に利用されるサービスを充実させる。

<p>3. 概要</p>	<p>(1)現状と課題</p> <p>①デジタルデバイド（個人・地域間） 自治体からの情報発信は、防災無線、広報誌、ホームページ等を活用して行われているが、「不要な情報や紙媒体が多く、自分が興味関心のある情報が少ない」、「自分から探さなければ情報を得られない」、「防災無線は放送時にそのエリアにいないと聞けず聞き取りにくい」等の意見が多く、住民の属性・興味・関心・タイミングに合わせた情報発信ができていない。また、地方ではデジタル化の遅れによりデジタルで情報が欲しい方にもアナログ手段でしか提供できない傾向にあり、発展的な都市部との利便性の格差拡大も懸念される。</p> <p>②職員の意識が低い（やる方法ではなく、やらない理由を考える傾向） 業務の効率化や住民サービスの向上等は、各々担当部署が行うものという認識が根強く、当事者意識や問題意識が低いため、他人事に感じている職員が多くいるのが現実である。また、現状維持志向が強く、民間と比べると著しく業務効率化やスクラップ&ビルドが進んでいない。</p> <p>③電話や役場に行くのは面倒なのにWEBで完結できない。（来庁・電話・紙ベースばかり） 役場に行くのは面倒であり、全部WEB完結させたいのに、民間サービスならWEB上で完結できそうな申請や予約等の手続きのほとんどが役場に行って、用紙を記入したり電話しなければならない。特に、粗大ごみの回収の手続きは二度手間と不便だという声が多い。また、ちょっとした疑問でも都度電話で問い合わせるしかない。</p> <p>④手続き以外に時間を要する（住民と業務以外の会話が多い） 社会経済情勢の変化により行政需要は多様化・高度化し、市町村は新たな住民ニーズや行政課題に的確に対応することが求められている。来庁した住民の方とコミュニケーションをとることも重要だが、場合によっては手続きが終わっても会話に想定以上の時間を要する場合（手続き3分、会話30分）があり、線引きが難しいのが現状である。また、そもそもWEB上で公開している内容なのに電話や来庁での問い合わせが多く、対応に追われている現実もある。</p> <p>近年では、コロナの影響もあり、オンライン会議など、民間企業と同様に行政においても、デジタル技術の利活用の重要性や可能性などが期待される社会環境が浸透してきており、世の中がこの20年で「固定電話→携帯電話→スマートフォン」と変わったように、民間に限らず行政も組織風土や働き方の劇的な変革が求められている。</p>
---------------------	--

⑤マイナンバーカード普及率が低い

1月末現在のマイナンバーカードの普及率は、全国平均が60.1%、都道府県別では、福島県は57.4%となっており、全国平均を下回っている状況であり、県南地区も57.9%と低調である。国では、マイナポイント事業第2弾の期間を延長する等、様々な取り組みを行っているが、大幅なマイナンバーカードの普及率増加には至らず。9月には、マイナンバーカードの普及率を自治体のデジタル化に資する様々なサービス運用に活用可能な交付金の申請要件に加えると国から発表があり、今後の自治体運営にあたり、重要な指標の一つになってくる可能性が高いだけでなく、早期普及を実現し、積極的に活用すれば住民サービスの向上と業務効率化にもつながる。マイナンバーカードを取得するメリットをどれだけ住民に周知ができるのか、住民満足度の高いサービスにどう活用するのか等、柔軟な発想及び対応が必要となる。

(2)提案内容

国民の約7割がすでに利用しており、全国で約1,200の自治体が公式アカウントを登録しているLINEアプリを活用し、住民が自治体アカウントを『友達追加』するだけで利用できるようにする。特に、自治体が既に提供しているサービスを、LINEを活用することによってより便利な形で提供し、さまざまな角度から職員の業務の効率化や住民サービスの向上に資する事業を各自治体が展開する。最終的には各自治体で蓄積するデータ等を連携することで、自治体単体での情報提供に留まらず、広域連携による住民満足度の向上に繋げる仕組みを構築したい。

まず、各種項目の説明に入る前にLINEを活用することで実現可能な、住民と自治体双方にとってのメリットについて整理する。

【住民】

- ・役場に行くしかない
- ・電話で聞くしかない
- ・窓口等で申請書を記入したり、待たなければならない
- ・不備があると再度役場に行かなければならない
- ・情報がニーズに合っていない
- ・情報を調べるのが大変



- ・WEB上の申請や決済で完結
- ・家で待っていても、必要な物や情報がLINEや郵送で届く
- ・ニーズに合った情報が届く
- ・情報を調べやすくなる
- ・「行かない・待たない・書かない役場」

	<p>【自治体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員数の減少、行政需要の多様化・高度化 ・来庁者や受電件数が多い ・窓口で待たせてしまう ・記入方法説明し申請書を書かせてしまう ・作業が止まり、コア業務の時間を確保できない ・情報発信力が弱い ・デジタル化、ペーパーレス化が進まない ・キャッシュレス化が進まない <p style="text-align: center;">↓</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オンライン申請はデータで届くのでそのまま処理可能 ・来庁者や受電件数が減り、コア業務に集中し、計画的かつ効率的な業務が可能 ・ニーズに合った情報発信 ・デジタルニーズに応える ・キャッシュレス決済は確認が容易である ・「来させない・待たせない・書かせない役場」 <p>LINE を活用したサービスは多々あるが、特に実現性が高く、効果が大きい下記9つのサービスを提案する。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①粗大ごみ受付・決済・回収サービス ②学校等欠席連絡サービス ③住民票・証明書等郵送サービス ④施設利用予約・鍵貸出サービス ⑤チャットボットサービス ⑥自治体情報配信サービス ⑦道路等損傷箇所・被災箇所等通報サービス ⑧定期クーポン発行 ⑨スマホ教室・スマホ購入助成金 <p>上記のサービスについて具体的に説明する。</p> <p>①粗大ごみ受付・決済・回収サービスについては、LINE で受付から回収までを行うことが可能なワンストップサービスである。粗大ごみ収集受付が年々増加傾向にあり、業務負担の増大はもちろん、住民が粗大ごみを廃棄する際には、ネット申請やコンビニで回収シールを購入できる自治体もあるが、県南地区の自治体ではそれすらできず、役場で申請書を記入し、金融機関で手数料を振り込み、再度役場で領収書と引き換えに粗大ごみ回収シールを受け取り、ごみに貼り付け回収日を待つという二度手間が生じ、非常に不便という声が多く寄せられている。</p> <p>しかし、このサービスを導入することで、24時間利用可能なLINE で申請し、手数料も決済して、決済番号を紙やガムテープ等に記載し貼り付けておけば、家から出なくても粗大ごみを回収してもらうことが可能になるだけでなく、万が一手続きに修正や不備があってもLINE で質問に答えれば完結できるのも魅力である。</p>
--	--

②学校等欠席連絡サービスについては、幼稚園や小中学校で欠席や早退などする際、保護者や学校は電話による連絡が中心であり、保護者も学校側も朝は忙しいのに通話時間がかかったり、中々繋がらずかけ直したり、先生がいる時間や保護者の休憩時間にしか電話はできないという課題がある。

また、ペーパーレスの時代にもかかわらず、未だに、お知らせ文書等も紙ベースの配布であり、行事写真などもあまり提供できていないのが現状である。

このサービスを導入すれば、保護者は学校が空いている時間に合わせなくても、24時間連絡可能となり、所要時間も1分で済み、記録にも残る。学校側としても電話での連絡が減るだけでなく、生徒がいつ欠席や早退をしたのか簡単に管理できるようになるため、教職員等の負担軽減にもなるだけでなく、個人情報流出の原因となる緊急連絡網も不要となる。

また、保護者のニーズに合わせて、各種お知らせ文書や写真などもLINEで共有できるため、管理や保存もしやすくなるほか、登園チェック機能を使えば最近問題となっているバス置き去り事故などの防止にも繋がる。

更には、入園式等でLINEサービスを案内すれば、子育て世代の自治体アカウント登録率もほぼ100%を達成できるため、今後ますます行政デジタル化が進んだ際のスムーズな移行に繋がると考えられる。

③住民票、証明書等郵送サービスについては、住民票や所得証明書等の申請・本人確認・手数料決済・郵送まで可能なワンストップサービスである。コンビニ交付も可能だが、マイナンバーカードの本人確認機能を使えば、コンビニにも行けない方が家から出なくても24時間いつでもLINEからの申請し、郵送にて取得可能となるため、マイナンバーカードを持つメリットの1つとして普及の一助になると考えられる。

また、り災証明書等の一時的に混雑が予想される申請の受付だけでもオンライン化することで、住民の方は、窓口にも並ぶ等の待ち時間が省略可能になる。職員も窓口対応を行っていた時間を別の業務に充てることができるので、業務効率化に繋がる。

なお、この機能を活用すれば、転出届の受付等もLINEで可能となり、引っ越しで忙しい転出者が役場に来庁する手間を省くこともでき、まさに「行かない・待たない・書かない役場」を具現化したサービスである。

④施設利用予約・鍵貸出サービスについては、LINEを活用し事前登録から施設の予約や鍵の管理までを一元化することができるサービスである。現状では、利用者は事前登録のために出向き、予約は電話やFAXで行い、休日利用の際は事前に鍵を受け取る必要がある等、利用するにも手間が掛かっている。

このサービスなら、利用者事前登録・施設予約・料金決済・鍵の

受取まで全てLINEでできるようになるため、気軽に施設を利用することができ施設稼働率も向上する。

また、事前登録申請書や使用申請書の記入が不要となり、貸出予約管理機能も使用できるため、記入漏れ等の人的ミスも減り、従来の電話やFAXによる受付分の予約のみ手入力すれば良くなるため業務の効率化を図れる。さらには、スマートフォンのQRコードや物理カード（マイナンバーカード等）を用いたキーボックスの解錠機能を活用すれば無人化も可能となり、今まで予約や鍵貸出だけの業務のために出勤していた職員のコスト削減もできるほか、しらかわ定住自立圏での相互利用促進にも活用できる。

このサービスでは、事前登録時や予約時の本人確認にマイナンバーカードの認証機能を使用するため、利用するにはマイナンバーカードを取得する必要がある。

⑤チャットボットサービスについては、LINEを使えば24時間いつでも健康・不妊・子育て・虐待・DV・いじめ等の各種相談のほか、ごみの分別方法等の各種行政手続きに関する質問や補助金制度検索等も可能となり、役場への来庁や電話での質問・相談が面倒な人はもちろん、匿名希望や対面での相談に抵抗がある人や電話では加害者（家族等）に聞かれてしまう恐れがある人（特に虐待、DV被害者）でも24時間いつでも気軽に利用できるため、住民サービスの向上を図ることができる。

また、来庁者や受電件数が減少するため、来庁者への対応や他の業務に集中できるようになり業務効率化も図れる。さらには、虐待やDV、いじめ等の相談で緊急的に声や表情、雰囲気を確認する必要がある場合にはLINEの音声通話やビデオ通話機能によって、相手の状況を把握も可能になる。

⑥自治体情報配信サービスについては、LINEで自治体アカウントを友達追加すれば誰でも利用できる。例えば、広報誌や回覧等の従来の情報をLINEでも配信したり、防災無線と連携させ、放送内容をLINEで配信することができるため、聴覚障がい者や外国人の方はもちろん、防災無線はうるさいから電源OFFにしたいけど放送内容だけは知りたい方や放送時間帯に不在の方も正確な内容を知ることが可能になる。

また、ゴミの日や納税期限、イベントの申込締切の直前に再度お知らせするリマインド配信や進学、結婚、妊娠、出産等の属性やタイミングに合わせた制度や補助金の周知も可能になる。

更には、セグメント配信として居住地区や年齢の他、防災・消防出勤状況・ごみ・子育て・イベント等自分が興味のあるカテゴリーを事前に登録してもらうことで、広報誌や回覧よりも属性や興味、関心に合わせた適格かつ効率的な情報配信することができるだけでなく、もっと詳しく知りたい場合には、配信された情報のリンクから詳細情報や関連情報まで調べられる仕組みを構築できる。

⑦道路等損傷箇所・被災箇所等通報サービスについては、通常時には、電話や来庁をしなくても、道路や公園等の破損状況を LINE で通報・共有できるサービスである。LINE で破損箇所の位置情報や写真等を通報してもらうことで、通報は対象物ごとに適切な管轄部署に自動振り分けされ、瞬時に現場を特定可能となるだけでなく、被害の緊急性を把握し優先順位を付けたり、現場に行く前におおよその状況の把握が可能となり、現場復旧のための装備の準備や適時的確な対応が可能となる。

また、災害発生時には、職員や消防団もこの機能を活用し、現場を見回りながら、リアルタイムで対策本部に報告可能となるため、本部の情報収集も効率的に行えるほか、既に把握している箇所は地図上に表示できるため、重複通報も削減できる。そして、道路の通行止めや川の氾濫等の各種情報や避難所等、住民がいち早く必要となる情報はプッシュ型でリアルタイムに配信もできる。さらには、鳥獣目撃情報や行方不明者・徘徊者情報なども収集できるよう実装することも可能である。

⑧定期クーポン発行については、企業から広告料を徴収し、LINE 利用者にチラシ配信やクーポンを付与することで、利用者の増加を促しながらブロックを防ぎ、地元の商店街等も含めて、地域活性化を図る。鹿児島県庁が実施している『ぐりぶクーポン』をモデルに友達登録者限定で2週間に1回500円分のクーポンを配信し、県南地区の加盟店舗ならどこでも利用可能にする。

⑨スマホ教室・スマホ購入助成金については、マイナンバーカード取得を条件として実施し、マイナンバーカードの普及を図るとともに、デジタルデバイド対策として、福島県が「高齢者に対し、スマホやタブレットの操作方法や、町村等が提供するアプリ等の利用方法等について学ぶ教室を実施することで、高齢者の情報リテラシー向上を図ることを目的」として事業展開している情報リテラシー向上事業（町村連携）を活用したり、キャリアショップと連携し、スマホ教室を開催することにより、操作が苦手な人でも手軽に利用できる環境を整備する。さらには、スマホ購入助成金制度を設けることでスマホ利用者が増えるとともに LINE のサービス利用者の増加も期待できる。

【マイナンバーカードの活用の観点】

③、④のサービスでは本人確認等にマイナンバーカードを利用すると説明したが、申請フォームの入力の際にもマイナンバーカード情報の自動入力が可能のため、氏名・住所・生年月日・性別等の欄は入力不要となり、住民の手間も減る。したがって、今後さらに LINE で電子申請可能な手続きを追加すれば、マイナンバーカードを活用する機会も増え、ますます利便性は向上する。

	<p>【LINE を利用できない人へ対応】</p> <p>今回紹介したサービスはLINE を利用したことがある方なら、直感的に操作可能なため、ある程度簡単に使うことができるほか、高齢者等で例え自分で操作できなくても家族が操作を教えられる可能性が高いが、LINE を全く使ったことがない方も同等のサービスを提供できるように努める。</p> <p>⑥の自治体情報配信サービスでは、広報誌や通知や回覧の紙媒体の配信は継続されるほか、その他のサービスもこれまでの手続き方法を廃止する訳ではなく、基本的には従来のサービスと併用しながら、LINE サービスへ切り替えたい人から活用していただくため、強制的な切り替えは発生しないが、可能な限り多くの住民に活用してもらうための取組みや支援が必要となる。⑧のクーポン配信については、LINE で友達追加するメリットとして敢えて差別化し、友達登録者が1人でも増えるようにしていく。</p> <p>また、⑨で紹介したスマホ教室・スマホ購入助成金については、デジタルデバйд対策の1つであるが、スマホ教室では、スマホの使い方だけでなくLINE の使い方やLINE を用いた行政サービスの使い方等についても教えられるようにし、多くの住民に活用してもらえるようになるまで、継続的に取り組んでいき、将来的には可能な分野から完全移行を目指す。</p> <p>さらには、窓口受付用のLINE アカウント等も用意し、職員が聞き取りを行いながら入力等の手続きを行えるようにすれば、自分のスマホではできなくても、申請書を記入する手間や別な機関に向く手間を省略できるようになり、デジタル化の恩恵を多くの方が感じられるようになるため、住民のニーズ合わせたアナログとデジタルのハイブリッドなサービスの提供が可能となる。</p> <p>今回はLINE アプリを用いたサービスを提案したが、このような住民満足度の向上に繋がりつつ、職員の業務効率化も図ることができる様々なサービスについて、デジタル田園都市交付金等を活用して、実現可能なものから確実に実現し、住民の方にデジタル化の恩恵を感じていただくことはもとより、職員にもデジタル化による業務効率化のメリットを実感してもらい、『常に行政サービスの質を上げていくにはどうすべきか?』と主体性や問題意識を持った職員が増えるような意識改革に繋げ、最終的には各分野の変革に取り組みながら、適宜デジタル技術を活用する『真の自治体DX』を進めていきたい。</p>
<p>4. 実施主体</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・福島県県南地域の9市町村(白河市、西郷村、泉崎村、中島村、矢吹町、棚倉町、矢祭町、塙町、鮫川村) その他、近隣市町村を含む ・白河地方広域圏整備組合 ・福島県県南地方振興局 <p>※振興局は、県南地区の全体的な総括として情報提供</p>
<p>5. 実施期間、スケジュール</p>	<p>株式会社 Bot Express が提供する「GovTech Express」を契約すれば、全国の自治体が既に運用中のサービスなら2ヵ月で、各自治体に合わせた仕様で運用開始可能。</p>

	<p>月額使用料の負担で、全サービス使い放題のため、各自治体で必要なサービスから運用開始すれば良いと思われるが、①のサービスについては広域化が必須であり、白河広域圏と各自治体の連携または、白河広域圏による契約が必要となるため、足並みは揃えたい。</p> <p>また、⑦のサービスについては住民の安全に関わる防災関連情報となるため各自治体が保有する蓄積データを地域全体で連携・共有できるようにし、災害発生時には詳細情報を広域的に提供可能な体制を整備する。⑧、⑨のサービスについても広域的に実施した方が効率的かつ満足度が向上する。</p>
<p>6. 予算概要</p>	<p>【初期費用（税別）】 GovTech Express：0円 （他自治体が既に提供しているサービスなら全サービス使い放題で初期費用不要） クレジット決済代行サービス：15,000円</p> <p>【月額費用（税別）】 GovTech Express：100,000円（人口1万人未満） または GovTech Express：150,000円（人口1万人以上20万人未満） JPKI 個人認証サービス：3,675円 クレジット決済代行サービス：5,000円</p> <p>【決済手数料（税別）】 クレジット決済：決済金額の3.0% LINE Pay 決済：決済金額の3.45%</p>
<p>7. 参考事例</p>	<p>千葉県市川市『行政手続のオンライン化で「来なくて済む市役所」を実現』 茨城県つくば市『書かない・待たない・行かないデジタル窓口』 広島県福山市『行かない・書かない・待たない市役所』 福岡県福岡市・神奈川県横須賀市『粗大ごみ収集サービス』 沖縄県与那原町『学校等欠席連絡サービス』 東京都渋谷区・富山県魚津市『住民票・証明書等郵送サービス』 山口県山口市『施設利用予約・鍵貸出サービス』 静岡県焼津市『AIによる24時間365日対応窓口設置事業』 山形県庄内町『LINEからの質問サービス』 福島県磐梯町『防災無線連携サービス』 千葉県千葉市『あなたが使える補助金通知サービス』 福島県南相馬市『災害情報共有システム』 山形県庄内町『異常通報サービス』 大阪府和泉市・山形県庄内町『出産・子育て応援交付金』 鹿児島県『ぐりぶクーポン発行事業』 石川県加賀市・茨城県東海村『スマホ購入助成金』 福島県西会津町『デジタルよろず相談室』 福島県矢吹町『スマホ・タブレット教室』</p>

<p>8. その他</p>	<p>【その他 LINE で利用可能なサービス】</p> <p>○防災関係 デジタル避難訓練、避難所検索機能、避難所人数報告、罹災証明書申請、防災メール連携、災害サポート店登録</p> <p>○畜犬関係 犬の登録・死亡、鑑札再発行、狂犬病注射済証発行・再発行、犬の住所等の変更</p> <p>○環境関係 ごみ収集日通知、ごみ分別チャットボット、粗大ごみ手続き</p> <p>○窓口関係 住民票・戸籍の附票・印鑑登録証明・独身証明・身分証明・住居表示・町名変更・農地転用・農地等証明書の請求、転出届、マイナンバーカード受取予約</p> <p>○交通関係 デマンドタクシー利用者登録、交通パス交付申請</p> <p>○税務関係 税証明の請求、確定申告受付予約</p> <p>○教育関係 給食献立及びアレルギー情報配信、不審者情報メール連携、家庭訪問アンケート</p> <p>○図書館関係 本の検索、利用者登録</p> <p>○福祉関係 出産助成金申請、妊婦面談予約、健康ポイント付与・管理、障害者受診証再交付、育児講座・相談予約、母子手帳交付予約、歯科検診予約、オンライン子育て相談、保育園入園申込受付予約、ワクチン予約、ワクチン手帳、コロナ療養サポート</p> <p>○保険関係 国保加入・脱退申請、限度額適用認定申請、被保険証再交付、国保納付済額通知、医療費助成兼再交付、後期高齢納付済額通知、介護保険料納付済額通知</p> <p>○上下水道関係 水道の開閉栓、漏水の通報</p> <p>○その他 キャンプ場予約、イベント予約、観光施設チェックイン</p> <p>【活用が見込まれる補助メニュー】</p> <p>○デジタル田園都市国家構想推進交付金（国⇒市町村） デジタルを活用し、地域の課題解決や魅力向上の実現に向けて、他地域等で既に確立されている優良モデル等を参考としながら、地域の個性を活かしたサービスを地域・暮らしに実装する事業に対する交付金</p> <p>○ICT 推進市町村支援事業（福島県⇒市町村） AI や Iot 等の先進的な情報通信技術を活用して、住民サービスの向上や業務効率化を推進する事業に取り組む市町村への支援事業</p>
----------------------	--

	<p>○情報リテラシー向上事業（福島県による町村連携事業） 福島県の町村連携による事業であり、高齢者に対し、スマートフォンやタブレットの操作方法や、町村等が提供するアプリ等の利用方法等について学ぶ教室を実施し、適切に理解や解釈をして、行動に移すための意識の醸成につなげる</p>
--	---

【Bグループ】

RPA を活用した県南地方市町村における業務改革

(メンバー)

柳内 義一 (福島県) 長谷川 翼 (福島県)
穂積 怜佳 (白河市) 吉田 賢樹 (矢吹町)
須藤 宗倫 (棚倉町) 小池 颯都 (鮫川村)

1. 事業名	RPA を活用した県南地方市町村における業務改革
2. 提案目的	<p>既存業務の処理方法や業務の必要性を改めて見直すことによる抜本的な業務改革を行うためには、<u>デジタル技術を活用することが有効な手段</u>である。本提案ではその手段として、デジタルツールのひとつである <u>RPA</u> を活用することで、抜本的な業務改革 (DX) を行う。</p> <p>また、RPA の導入を通して、<u>職員の意識改革を促し</u>、限られた職員数でも多様化する行政需要に対応できる業務体制を整備する。</p>
3. 概要	<p>(1) 現状</p> <p>市町村における業務の中には、紙ベースでの事務処理や、アナログによる事務処理 (手書きの書類をパソコンに入力する作業等) が多く存在しており、その事務処理には時間を要している。</p> <p>前述の事務は、定型的でありながらその処理に時間を要しているが、従来からその事務処理方法で行ってきていることもあり、担当課では特段の問題意識を感じていない例もある。</p> <p>また、従来の事務処理方法が確立されている中では、DX 推進のために事務処理方法をあえて変えていくことに対する抵抗感が見られる。</p> <p>しかし、人口減少がさらに加速することに伴い、限られた職員数で事務処理をしていく中では、従来の事務処理方法の維持に留まり、業務改善・業務改革をしていくことに対する時間的・人的余裕が確保できない状況である。一方で、行政需要は日々多様化しており、これに対応していくことも必然的に求められている。</p> <p>(2) 課題</p> <p>① 現在の限られた職員数で、既存の業務を行うことについては、今までは特段の問題意識はなく処理が出来ていたが、<u>人口減少に伴い職員数もさらなる削減が予想される</u>。一方、行政需要は日々多様化していることから、さらに<u>業務量が増大</u>し、結果として<u>職員の事務処理負担が増大</u>することが想定される。</p> <p>② 今後は、既存の事務処理方法を見直すとともに (<u>業務改善</u>)、業務そのものの必要性についても全組織的に改めて見直す必要がある (<u>業務改革</u>)。このための<u>手段として DX</u> がある。しかし <u>DX 推進は情報担当部門が所管であるとの意識が根強い</u>。また、各課は現状の事務処理で特段の不都合を認識していなければ、DX 推進への意識があまり強くないという課題がある。</p>

(3) 課題を解決していかなければならない理由

今後確実に到来する人口減少社会で、限られた職員数で、多様化する行政需要に対応するためには、従来の業務内容を見直し、業務効率化を図ることで、事務処理に要する時間的・人的負担を軽減し、効果的・効率的な行政運営をしていく必要があるため。

(4) 課題を解決するための提案内容

① 「行政事務の効率化」と

② 「業務改革、職員の意識改革」のための

RPA (Robotic Process Automation) の積極的活用

(5) 課題を解決することで生まれる効果 (メリット)

上記(4)の①と②を解決することで以下の効果が生まれる。

① RPA の積極的な活用による行政事務の効率化

- 1 従来に要した事務処理時間・人的負担が減る。また、人的ミス（入力ミス、チェック漏れ等）を防ぐことができる。
- 2 今まで要していた時間的・人的コストを削減することが出来るため、今後多様化する行政需要（≒他の業務）への人的資源（≒職員）の有効活用が可能となる。

② RPA の積極的な活用による業務改革、職員の意識改革

- 1 従来の業務のあり方（事務処理方法、事務の必要性等）を見直すことができる。
- 2 担当者しか分からない事務処理方法ではなく、事務処理の見える化につながる。
- 3 他の業務への波及効果があり、庁内全体の行政事務の効率化の運気が高まる。

上記①と②により、限られた人的資源（≒職員）で多様化する行政需要への対応ができ、結果として住民サービスの向上につながる行政運営ができる。

(6) RPA と他の自動化手段との比較

RPA と他の自動化手段（マクロ、業務システム）について、「必要な IT スキル」「メリット」「デメリット」の3点で比較する

【RPA】

必要な IT スキル…作業手順「RPA シナリオ」作成能力

メリット…大量の定型作業を自動化することが可であり、複数のシステムやアプリケーション間を連携させるような操作も自動化することが可能。またプログラミングの知識が不要。

デメリット…基本的にパソコン上で操作できること（業務システムや表計算ソフトの機能として備わっていること）しか自動化できない。また実行時間はパソコンの処理性能に依存し、実行中はパソコンで他の作業ができない。

【マクロ機能】

必要な IT スキル…マクロ作成のプログラミング能力

メリット…表計算ソフトを利用していれば、導入コストがかからない。また表計算ソフトを中心とした作業の自動化が比較的容易に実現できる。

デメリット…表計算ソフト以外の業務の自動化（複数のシステム間の連携等）は基本的にはできない。また実行時間はパソコンの処理性能に依存する。

【業務システム】

必要な IT スキル…システム開発能力（設計・プログラミング等）

メリット…コンピュータ処理能力が求められる大量のデータの処理などが可能。また複数名によるデータの登録・更新などが可能。

デメリット…複数のシステム間、アプリケーション間の連携には、調整や開発の負担が大きい。既成のシステムを利用する場合は独自の機能追加が困難である。

当グループで想定している事務処理は、表計算ソフト単独で完結するものもあるが、大抵は**複数のシステム間の連携**を含むものである。また、事務処理フローの可視化の観点から、**自動化の開発内容をブラックボックスにせず、職員自身が開発に携わることが重要**である。

なお人事異動による担当替えが生じてても**持続可能なシステム運用**とするため、**熟練したプログラミング知識が不要**であり、操作や処理のボタンを組み替えることで自動化が実現できるシンプルな開発ツールが求められる。

このことから、RPA 導入を提案するものである。

コスト面について

大まかな費用感としては、**業務システム、RPA、マクロの順番で高額**である。

単純に費用感だけに着目する場合、マクロ導入を検討すべきだが、先述の理由から、RPA が優先される。

また、データ処理の効率化に着目する場合、専用の業務システムが機能面で優位であるが、先述の理由から、RPA が優先される。

その他、サイボウズ kintone をはじめとする、ノーコードの業務改善ツール導入についても検討の余地があるが、当グループで想定している事務処理が複数のシステム間の連携を含むものであることから、RPA が優先される。

(7) RPA 導入の前提

① RPA 化が可能な対象業務を整理する

庁内の全ての業務が対象業務にはならない。定型単純業務で規則性がある業務が対象となる。

このために、まずは、庁内の各課に RPA 化が可能な対象業務を照会し、対象業務を庁内で整理することが必要である。

庁内で整理するにあたり、以下の3部門が連携して検討することが望ましい。必要なのは、**業務所管課が自分事として関わること**である。RPA 化の実施・運用は、情報部門ではなく、業務を実施する業務所管課となるためである。

- ・ 総務（行財政改革部門）：業務改革の視点
- ・ 情報部門：RPA 導入のサポート役
- ・ 業務所管課：実際に RPA を導入する担当課

<対象となる業務の特徴>

- ・ 単純な処理が多い（主な業務分野：庶務、税務、福祉・介護等のデータ入力等）
- ・ 繁閑の差が大きい（主な業務分野：庶務、福祉・介護等のデータ入力等）

② 業務フローの作成（業務の見直し）・RPA 用業務フローの作成

対象となる業務を選定した後は、業務所管課は業務フローを作成する。業務フローは後に RPA ツールを使った作業手順「RPA シナリオ」を作成する上で入念の作成が必要となる。

業務フローや作業手順「RPA シナリオ」の作成に不備・不足があると、実際に RPA を導入した際に、十分な効果が出ないリスクが高まる。

また、業務フローの作成の際には、「この業務にこの作業は必要か」の視点を持つことが必要であり、これが業務改善にもつながる（RPA に限らず、日常業務でも必要な視点である。）。

上記(7)①及び②の前提を踏まえ、RPA を導入していく。

(8) 各市町村及び県の導入状況

白河市…導入済

【利用業務】

- ・ 会計年度任用職員給与支給業務（総務課）
 - ・ こども医療費助成業務、ひとり親家庭医療費助成業務（こども支援課）
 - ・ 統計業務（企画政策課）
 - ・ キャッシュレス決済起票業務（市民課、税務課、文化財課、各庁舎地域振興課）
 - ・ LoGo フォームダウンロード業務（市民課）
 - ・ 健康ポイント事業負担金納付書発行業務（健康増進課）
- 運用にあたっては、各課と協議のうえ情報政策課がシナリオ作成をしている。

【コスト削減効果】

現在実証中のため、具体的に数値化まではされていない。しかし試算レベルでは、会計年度任用職員給与支給業務について年間200時間要した作業が19時間に短縮され、181時間の削減が見込まれる。こども医療費・ひとり親家庭医療費助成に関する入力事務について、年間360時間要した作業が7時間に短縮され、263時間の削減が見込まれる。

【動作環境】

内部情報系および基幹系で利用（LGWAN-ASP 対応モデル）。なお RPA 稼働中のパソコンについては、他の作業はできない。

また、利用するパソコンの環境が異なるとエラーが起こることがある。

パソコン毎の処理状態や、拡大率、CPU の速度、時間帯等の環境の違いによって動作状況が変化するため、調整が難しい。

※補足…業務フロー作成で気が付いた点

・業務プロセスの可視化、見直しを行い、業務の効率化を図った上で、RPA を活用することが重要。

・プログラムのアップデートやシステムの仕様・設定の変更等により RPA の動作環境に不具合が生じることがあるため、その都度メンテナンスを必要とする

矢吹町…未導入

RPA 導入の材料となる業務フローについては、リスクマネジメントの観点から作成済である「事務処理マニュアル」に記載の業務フローの見直しを図ることで作成が可能と思われる。業務の効率化ができそうなものについては、以下の4項目が挙げられる。

- ・支払事務処理（全課）
- ・超勤申請実績集計事務（企画総務課）
- ・国による臨時給付金関連の申請データ入力（企画総務課）
- ・要介護認定に関する情報の入力業務（保健福祉課）

いずれの業務についても、AI-OCR と組み合わせることで、より業務効率化が図られるものと思われる。

棚倉町…未導入

業務の効率化ができそうなものについては、以下が挙げられる。

- ・給与支払報告書入力業務

現状、1月から2月上旬にかけて各事業所から提出される給与支払報告書（件数としては3万件ほど）を8名手作業で税務システム上に打ち込みしている。ほぼ、毎日超勤であり負担となっている。

導入想定としては、RPA と AI-OCR の組合せを検討している。具体的には、まず給与支払報告書を AI-OCR 化の上、読み取る。読み取り後、RPA によって自動入力することによってかなりの作業時間の短縮が見込める（給与支払報告書の読み取りと、整合性が取れないエラーチェックのみで済む。）。

鮫川村…未導入

令和4年7月頃に、情報担当課より各課に対し業務の見える化を目的に、AI-OCR・RPA を活用し、業務を把握するためのアンケートを実施している。業務の効率化ができそうなものについては、以下の12項目が挙げられる。

- ・入退園手続き業務（こどもセンター）
- ・発議書承認決裁（こどもセンター）
- ・中山間直接支払交付金（農林商工課農政係）
- ・予防接種履歴入力（住民福祉課健康係）
- ・給与支払報告書入力（総務課税務係）
- ・固定資産申告書入力（総務課税務係）
- ・税納付書の消し込み（総務課税務係）
- ・さめがわファンクラブ会員登録（農林商工課商工観光係）
- ・各種証明書（印鑑証明・住民票・戸籍謄抄本）発行（住民福祉課住民係）
- ・住民異動受付（住民福祉課住民係）
- ・重度心身障害者医療費の給付（住民福祉課福祉係）
- ・介護認定審査（住民福祉課福祉係）

福島県…導入済

【利用業務】（令和3年度）

- ・預金照会、回答事績の入力（総務部税務システム課）
- ・超勤データの資料作成、各部局における超勤資料作成及びデータ送付の集約化（総務部行政経営課）
- ・長時間勤務の報告、取りまとめ業務（総務部福利厚生室）
- ・労働力調査オンラインシステムへの名簿データ登録（総務部統計課）
- ・社会福祉法人・施設等監査計画作成及び監査通知業務（保健福祉部福祉監査課）
- ・人事異動結果入力業務、履歴書の電子化業務（総務部人事課）
- ・社会保険の資格取得・喪失とどめ処理、出力業務（総務部職員業務課）
- ・社会保険事業主負担金データ処理業務（総務部職員業務課）
- ・旅費統計業務（総務部職員業務課）
- ・全工水料金等基礎資料作成業務（企業局工業用水道課）
- ・学校給食モニタリング検査速報結果集計業務、検査検収台帳作成業務、検査月次結果の作成業務（教育庁健康教育課）
- ・勤務条件実態調査票の集計業務（人事委員会事務局総務審査課）
- ・財務会計システムの支出帳票の自動入力業務（本庁全部局）
- ・補助金に係る交付額算定等業務（企画調整部文化振興課、保健福祉部子育て支援課）

【コスト削減効果】時間的コストとして9,869時間の削減効果

(9) RPA ツールを使った作業手順「RPA シナリオ」の作成

現状では、作業手順である「RPA シナリオ」を作成できるスキルのある職員はかなり限られている（もしくは皆無）であることを想定し、**事業開始時は作業手順「RPA シナリオ」作成を委託することが現実的**である。

職員が作成する場合は、まずは情報部門及び業務所管課の職員が研修会・勉強会等により作成スキルを学ぶことが求められる。

作業手順「RPA シナリオ」は作成して完成する訳ではなく、RPA 運用時における予想外の不具合や誤作動も起こることが想定されるため、現実的には作業手順「RPA シナリオ」に習熟した委託事業者もしくは、職員（情報担当部門を想定）によるサポートは必要である。

(10) RPA ツールの主な種類

現在流通している RPA ツールには、それぞれの特徴や利用形態があり、差別化が図られているため、各市町村における利用目的や管理体制などをある程度確定させて選定していく必要がある。

また、RPA の製造元メーカーだけでなく、複数の販売代理店などが取り扱う製品であり、仮に製品を特定して一般競争入札等を行っても複数者の応札が期待でき、競争性が働くことが必要である。

No.	名称	概要
1	WinActor	純国産のツール。サポートやマニュアル、研修プログラムまで全て日本語で作られている。 白河市で導入 しており、他県でも多く導入している。
2	NEC 製 RPA(Robosol)	日本語で構成されている。 導入形態も 3、6、12 か月のライセンスと買い取りもあり、導入が比較的容易である。
3	富士通製 RPA (Axelute)	月額課金で手軽に始められる。Windows 操作程度の知識で業務部門への導入が容易にできる。

※上記は RPA ツールの一部であるが、他県における事例では、WinActor が最も多い。

(11) 参考

RPA 導入の自治体における例（スケジュール感や費用面、業務内容から）

- ① 東京都八王子市（職員数：2,259人（令和3年度））
 - ・平成30年12月 庁内説明会（49課が出席）
 - ・平成31年1月 RPA 化対象業務を募集（36課105業務の応募あり）
 - ・令和元年度 5課で導入及び約20課で実証実験
 - ・令和2年度以降 導入所管課及び業務を拡大
- ② 滋賀県竜王町（職員数：92人（令和2年度））
 - ・情報担当職員によるボトムアップにより平成30年12月実証実験を開始。
 - ・調達では、WinActor（純国産の RPA ツール。サポートやマニュアル、研修プログラムまでが全て日本語で作成されている。また、Microsoft Office の各種アプリケーションにも対応。）を開発用2台、運用用2台を合計年間約200万円の使用料で実証実験を開始。これまで ICT に関与したことの無い情報担当職員による業務分析や作業手順「RPA シナリオ」作成を行った。
- ③ 東京都東村山市（職員数：630人（令和4年度））
 - ・個人市民税に係る業務の自動化に向けての取組み。
 - ・働き方改革の一環で業務効率化に取り組んでいる。

	<ul style="list-style-type: none"> 課税所管課主体で AI-OCR を組み合わせ業務の自動化は全国初の事例（異動届出書処理業務）。
<p>4. 実施主体</p>	<p>県南地方 9 市町村 （白河市、西郷村、泉崎村、中島村、矢吹町、棚倉町、矢祭町、埴町、鮫川村）</p> <p>※導入の是非は各市町村の判断にもよる。 ※県南地方振興局は県庁デジタル変革課等と連携し、必要に応じて助言等を行う。</p> <p>市町村単独での実施ではなく、市町村の連携による実施について</p> <p>RPA は決まった作業手順によりパソコン上のロボットが作業するため、例えば、ある特定の事務について 9 市町村が同じ RPA を導入して運用することになった場合、全ての市町村で事務処理手順を統一化し、また、RPA の作業手順を全く同じにする必要がある。</p> <p>しかし、9 市町村で作業手順を全く同一にすることは現実的に困難であることが想定される。</p> <p>市町村の連携による RPA の導入に先立ち、まずは各市町村において RPA の導入を検討する必要がある。連携を視野に入れる際には、いずれかの市町村で特定の業務に RPA を導入し、それが成功した場合、他の市町村に共有していくことができれば連携の効果が期待できる。</p>
<p>5. 実施期間、スケジュール</p>	<p>令和 5 年度</p> <p>第 1 四半期～第 2 四半期</p> <ul style="list-style-type: none"> 各市町村において庁内勉強会・研修会実施により RPA 活用の周知を行う。 導入先行自治体へのヒアリングも行うことが望ましい。 <p>第 3 四半期</p> <ul style="list-style-type: none"> 初期体制の構築：総務（行財政改革部門）、業務所管課、情報部門 RPA 化に適する業務の選定 実証実験（作業手順「RPA シナリオ」作成、業務試行）開始 <p>第 4 四半期</p> <ul style="list-style-type: none"> 実証実験 導入評価（費用対効果） 本格導入体制の構築 業務所管課、情報部門、行財政改革部門（総務）連携による体制構築。 <p>令和 6 年度以降</p> <ul style="list-style-type: none"> 導入所管課及び業務を拡大 <p>※上記は他県の自治体での先進事例を踏まえており、現実的な「実施時期及びスケジュール」として整理したものである。</p>

<p>6. 予算概要</p>	<p>調達の対象が RPA ツールのみの場合、コンサルタント業務や作業手順「RPA シナリオ」作成に業務委託経費を含む場合、AI-OCR を含む場合などで調達の範囲が異なるため、あくまで傾向となる経費については、以下のとおり。</p> <p>初期経費及び運用経費を合わせた年間所要経費（見込み）</p> <p>200万円程度～最大で2,000万円以下。 （ただし、外部委託により全庁に展開する場合などにおいては、それ以上の経費がかかる見込み。）</p> <p>想定財源：ICT 推進市町村支援事業費補助金 令和4年度は福島県デジタル変革課で実施中（事業費の2分の1から3分の1が補助される。）。</p>
<p>7. 参考事例</p>	<p>新潟県燕市（業務改善事例の庁内展開） 福島県磐梯町（組織全体における DX 推進） 東京都八王子市、滋賀県竜王町、東京都東村山市（RPA 導入事例）</p> <p><参考文献、参考資料> ※DXで変える・変わる 自治体の「新しい仕事の仕方」 （合同会社KUコンサルティング 代表社員 高橋 邦夫 著 【第一法規】） ※事例でわかる！ ここまでできる！ 自治体の実践 RPA （津田 博 編著 【学陽書房】） ※自治体における RPA 導入ガイドブック（令和3年1月 総務省）</p>

【Cグループ】

誰でも出来る！スモールDXではじめるデジタル人材育成 ～ノーコードツールで君も今日からDX人材だ～

(メンバー)

遠藤 佑 (福島県) 水上 和恵 (西郷村)
渡邊 清文 (棚倉町) 海野 拓椰 (矢祭町)
江面 政嗣 (塙町)

1. 事業名	誰でも出来る！スモールDXではじめるデジタル人材育成 ～ノーコードツールで君も今日からDX人材だ～
2. 提案目的	<p>各自治体で抱える問題（限られた職員での業務運営、業務効率化及び住民サービスのデジタル化推進）の解決を図るため、DX（デジタル技術も活用した業務改革）が進められているが、情報担当職員のみでそれらを進めることは困難である。</p> <p>そのため、特別な知識を持たない職員でも簡単に利用でき、業務効率化・業務負担軽減が図れるツールとして、<u>ノーコードツールの導入</u>を提案する。</p> <p>また、ツール導入後に職員が自走して活用できるまでの支援策として、官民連携を考慮した<u>地域活性化起業人制度（総務省）を活用したデジタル専門人材の登用</u>を。さらに、<u>ビジネス用チャットツールの導入</u>により、職員間のコミュニケーションを効率化することで、非効率な拘束時間を削減し、デジタルツールがより活用できる環境整備を図る。</p> <p>これらの簡便なツールや制度の活用により、職員の業務負担を軽減しつつ、デジタルを活用して業務を行うこと（ひいては業務を改善すること）への忌避感を払拭し、組織全体へDXの意識醸成を促す。</p>
3. 概要	<p>「DXの本質は、デジタルのDではなく、<u>変革のX</u>にある。」 （磐梯町デジタル変革戦略室 室長 小野広暁様のお言葉より）</p> <p>【現状】</p> <ul style="list-style-type: none">①日本全般<ul style="list-style-type: none">・人口減少・少子高齢化→生産年齢人口の減少・生産性の低下②役所の業務<ul style="list-style-type: none">・職員数の減少・業務量の増加・多様化・複雑化・紙での事務処理、電話・メールでのコミュニケーション(旧態依然)・業務改善を検討する余裕がない・現状の事務処理で回っている、問題ないという思考停止

③役所の財政

- ・ 財政が厳しい、経常収支比率の悪化

④デジタルの現状

- ・ 県南9市町村全体でDXが進んでいない
- ・ デジタル人材の不足
- ・ 一般職員の知識不足、情報リテラシー不足
→職員の世代間でもデジタルディバイド(情報格差)が発生している

【解決すべき課題】

- ・ 新たなものや変化を嫌う気質→デジタルはよくわからない、苦手という意識
- ・ 現状で業務が回っている（回ってしまっている）と思っている、思考停止
→通常業務に忙殺され、業務改善を検討する余裕がない
- ・ 各自治体でデジタル人材が不足している→育成にける金も時間もない
- ・ どこからDXに着手していいかわからない
- ・ どうやったら事業負担が軽減するかわからない

- ・ 情報担当課以外のDXへの意識・意欲が低く、自分事として捉えていない
- ・ DXに伴う一時的な業務負担増（BPRや新たなツールへの移行等）に対し担当外の職員から協力が得られない
- ・ ICT知識やデジタル化の手法等について、相談できる人がいない
- ・ 近い将来確実にやってくる役所の人手不足への準備が出来ていない etc...

【事業概要】

「誰でも」「簡単に」「早く」「安く」「自分たちで」DXを実現させる。

どの自治体においてもデジタル人材が不足している現状で、高度な技術・知識を要する業務システムを導入したとしても、現場で使いこなせず、慣れるまで情報システム部門の担当者へ業務が著しく偏ったり、結局システムを使用しなくなってしまう可能性もある。

また、専用の業務システムは価格が高いことが多く、なおかつ限られた業務にしか使用できない。多様化する自治体業務において、各業務ごとにシステムを導入することは難しい。

<1.ノーコードツールの導入>

このような状況を打破するために、特別な知識がなくても使用でき、様々な業務に活用できる「ノーコードツール」の導入が、DX推進の第一歩として有効であると考える。

ノーコードツールは、プログラミングの知識（コードを書く知識）等の特別な専門知識がなくても、Web サイトやアプリケーションが作成できるツールである。
自治体 DX 推進におけるノーコードツールの有効な点として、下記の点がある。

◆誰でも簡単に使える

- ・担当課の職員が自ら活用できるため、DX 担当課への負担の偏りを防止
- ・簡単で便利なツールを使用することで、職員の D（デジタル）に対する抵抗感を低減→自発的なデジタル活用→デジタル人材育成に繋がる

◆現場の職員が自分たちで活用することで、既存業務をデジタル化（電子化）した場合の歪みに気づきやすい→業務フロー改善の切っ掛けになり、「デジタルも活用してどう業務を改善していくか」という意識が芽生える→職員の DX に対する意識醸成につながる

◆様々な業務に活用でき、業務改善等が可能

◆突発的な業務（例：新型コロナウイルス対応）等にも迅速な対応が可能

◆改善が必要になった場合にも自分たちで手直しが可能なためレスポンスが早い

◆専用システムを外注して構築するより安価に済む

◆LGWAN 環境で使用可能なツールも提供されており、三層分離の環境でも活用しやすい

◆周辺自治体で同一システムを使用した場合、担当者間で情報共有・情報交換が可能。住民側も、近隣市町村へ転居した場合に同一システムであれば操作が容易

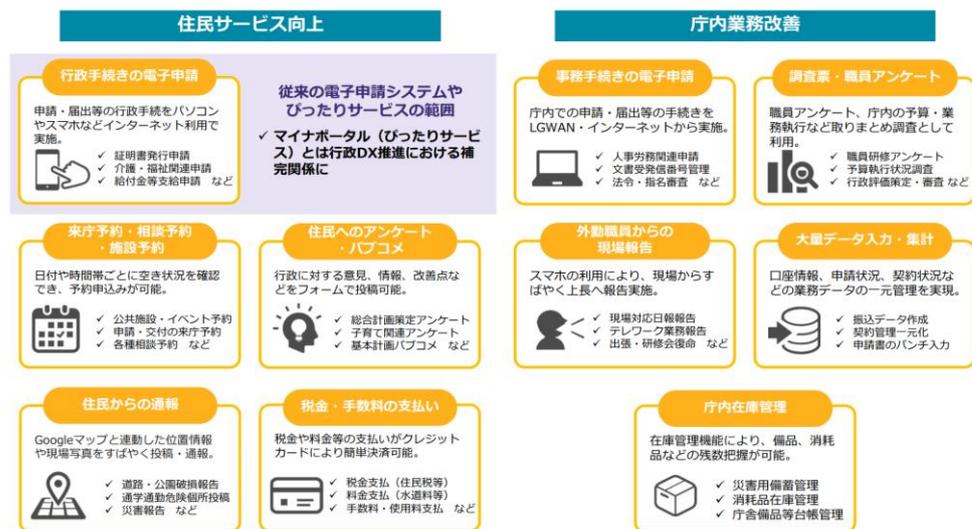
◆全庁的に同一システムを利用すれば、部署異動の影響が少ない

ノーコードツールの一例として、矢祭町で利用中のノーコードツール「LoGo フォーム」をご紹介します。

LoGo フォームは、(株)トラストバンクの提供するフォーム作成用のノーコードツールであり、2022年11月時点で全477自治体で導入されている。

(LoGo フォームの特徴的な機能等)

- ・誰でも簡単にフォームの作成、公開やデータの集計ができる
- ・LGWAN 側とインターネット側のどちらからでも作業が可能
また、作成後も LGWAN 側、インターネット側のどちらにも公開できる
- ・ファイル無害化機能
- ・オンライン決済機能
- ・ぴったりサービスとの連携
- ・他自治体の例をテンプレートとして使用できる
- ・マイナンバーカードを利用した本人確認（電子認証）
- ・回答されたデータを従来の様式に差し込み、PDF 出力が可能
- ・共同調達による標準価格からの割引…等



導入事例として、下記のように様々な業務で活用されている。

(1)紙ベース、電話での申請等をオンライン化

- ・ 補助金、助成金等の申請
- ・ ワクチン予約
- ・ 水道の開栓閉栓
- ・ 各種証明書発行
- ・ 施設管理、施設予約
- ・ 住民向けアンケート
- ・ 道路等の損傷投稿

※Xid（マイナンバーカードを利用した電子認証アプリ）を利用することにより、本人確認・署名が必要な申請もオンライン化できる

(2)内部で紙ベースで管理していた業務のデジタル化

- ・ 公用車の運行管理
- ・ 庁内向けのアンケート、報告もの等
- ・ 体調管理表
- ・ 災害時の状況報告…等

LoGo フォームはあくまで一例だが、導入自治体へのアンケート調査によれば、約8割の職員が「操作が簡単」「自身の業務の電子化・業務改善が進む」と感じたと回答しており、ノーコードツールの有用性をおわかりいただけると思う。

なお、ノーコードツール全般にいえるデメリットとしては、「事業者がサービス提供をやめた場合、今まで作ったものが使えなくなる（提供環境に依存する）点」と「決まったテンプレートを組み合わせて作成するため、複雑なものは作れない点」等がある。しかし、ノーコードツールで全ての行政課題を解決できるとは考えていない。ノーコードツールの導入は、あくまでDX推進の第一歩である。

簡単、かつ多様な業務に活用可能なツールを導入し、各担当者が自ら活用して実際に業務負担を軽減する（デジタルの利便性を体感する）ことで、「デジタル技術は難しくてよくわからない」「紙ベースでも業務が回せているから問題ない」という意識を払拭する。その中で、デジタル技術も活用して業務を改善するのを当たり前にしていくことが、真の自治体DXへとつながると考える。

（ノーコードツール導入により見込まれる効果）

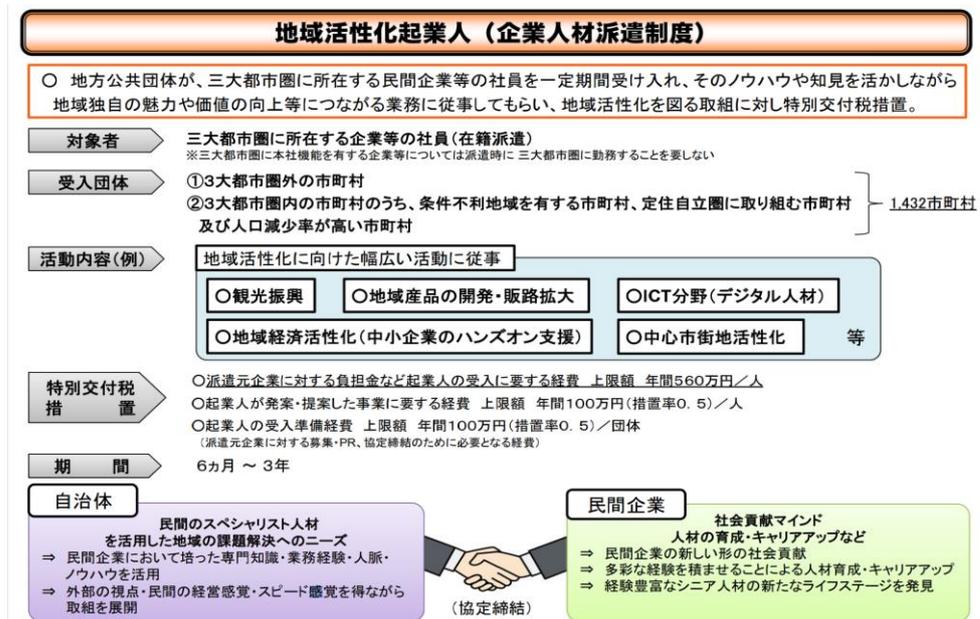
- ・特別な知識が必要ない→誰でも使用でき、職員ひとりひとりが使用できる
- ・デジタルの小さな成功体験の蓄積（スモールステップ）
- ・モチベーションアップ、デジタルに対する抵抗感軽減
→DX意識の醸成→デジタル人材育成、自発的なデジタル活用

< 2.地域活性化企業人 >

上記でノーコードツールによる業務改善、そしてDX意識醸成とデジタル人材育成を提案したが、ツールの使い方に慣れるまでは情報担当者の伴走支援が必要であり、導入当初は情報担当者へ負担が集中することとなる。

また、各課で自走し始めた後、意欲のある職員をDX人材として育成する観点からも、職員が気軽にノーコードツール、ひいてはデジタル全般について相談できる環境の構築が必須であるとも考える。

上記の点をふまえて、「地域活性化起業人制度の活用」を提案したい。



起業人が従事することにより、一般企業で培われたノウハウや人脈、専門知識、民間視点を活かし、自治体DXを加速することが可能となる。また、職員等に対する伴奏支援・相談先、ICT全般に係る指導者として、組織全体の情報リテラシーの底上げ、スキルアップを図る。

(起業人制度活用により見込まれる効果)

- ◆内部デジタル化の支援(官民連携) *外部向けへの移行可能
- ◆民間人を入れることによる既存業務工程を見直すきっかけ(BPR支援)
- ◆特別交付税措置の対象(560万円まで+α) →単費での負担を最低限にできる
- ◆情報担当者がすぐに必要な情報を収集できる
- ◆職員からのデジタル関係の質問窓口としての機能

<3.チャットツールの導入>

ノーコードツール及び地域活性化起業人制度の活用に加え「ビジネス用チャットツール」の導入も併せて提案する。

ツール導入に伴う問合せ等に対応する際、電話や口頭では拘束時間が長く、通常業務に支障が出るのが考えられる。また、起業人は市町村に常駐しているわけではないため、不在時に問題が発生した際は正確な情報共有が難しいと思われる。

チャットツールを導入しコミュニケーションを最適化することで、ノーコードツールと起業人制度をより効率的に活用できる環境の整備を図る。

チャットツールの一例として、ノーコードツールと同様に矢祭町で利用中の「LoGoチャット」をご紹介します。

LoGoチャットは、(株)トラストバンクの提供する自治体向けビジネスチャットツールであり、2022年11月時点で全国1,142自治体で導入されている。

(LoGoチャットの特徴的な機能等)

- ・LWAN側とインターネット側のどちらからでもアクセスが可能
- ・ファイル無害化により、インターネットからファイルのアップロードが可能
- ・他の自治体と連携できる(他自治体の職員と繋がるコミュニティあり)
- ・通話機能あり
- ・ログイン制限や遠隔でのアプリロックなどのセキュリティ機能
- ・位置情報の共有が可能
- ・進捗確認、ノート機能、ブックマーク機能
- ・共同調達による1アカウントあたりの月額単価の割引…等

LoGoチャットのような自治体向けに特化したチャットツールを導入することで、コミュニケーション最適化によるノーコードツールや起業人の効率的な活用のみならず、その他の業務改善や、テレワークの推進、災害時の迅速な情報連携など、多様な場面での活用が期待できる。

4. 活動記録

実施回	実施日等	実施内容
第1回	令和4年6月13日 県白河合同庁舎	講演、ワークショップ 演題：「自治体DXの推進に向けて」 講演、講師：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏
第2回	令和4年7月12日 棚倉町役場	グループワーク 講師：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏
第3回	令和4年8月19日 白河市産業プラザ	現地視察（オンライン） 視察先：石川県加賀市、新潟県燕市 * Zoomにて実施
	令和4年8月24日 中島村生涯学習センター 輝ら里	現地視察（オンライン） 視察先：磐梯町、西会津町 * Zoomにて実施
第4回	令和4年9月9日 マイタウン白河	現地視察（講演形式）、グループワーク 講師：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏 講演：LINE 株式会社 公共戦略室長 福島 直央 氏
第5回	令和4年10月7日 マイタウン白河	グループワーク 講師：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏
第6回	令和4年11月11日 マイタウン白河	グループワーク 講師：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏
第7回	令和4年12月2日 白河市役所 白河市図書館	県南地方市町村DX推進検討会議、グループワーク 講師：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏
第8回	令和5年2月3日 白河文化交流館 コミネス	成果報告会リハーサル、グループワーク 講師：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏
成果発表会	令和5年2月20日 白河文化交流館 コミネス	成果発表 講評：尚綱学院大学教授 藤本 吉則 氏