



# 業務スマート化プロジェクト計画書

第2版

諏訪市役所 企画部 企画政策課 スマート化推進係



愛称

## 行革機動隊 S.A.C

### SUWA ACTION CODE #2

西暦2020年——

ネットが仕事と娯楽を運び、情報や想いが駆け巡っても  
紙や貨幣が消えてなくなるほど、情報化されていない今現在。

AI	BPO	BPR	DX	ECRS
+	+	+	+	+
GIS	Gov-Cloud	OCR	RPA	SNS
+	+	+	+	+
Society 5.0	Speech To Text	Online Meeting	Online Procedure	Paperless
+	+	+	+	+
Telework	カスタマイズ抑制	業務棚卸	情報システム標準化・共通化	スマートーク!



## 目次

I	はじめに	1
II	自治体 DX の推進	1
	1 諏訪市の自治体 DX の方針	1
	2 自治体 DX（総務省が推進）	2
	3 推進体制の構築	5
III	業務スマート化	7
	1 業務棚卸	7
	2 スマートーク！	8
	3 会議のスマート化	9
IV	ICT の検証・導入	10
	1 市民サービスの向上	10
	2 働き方	10
	3 業務効率化	11
	4 その他	12
V	申請書等に関する取り組み	12
VI	サイクル	13
VII	災害対応 DX	14
	1 活用する ICT	14
VIII	用語集	15
IX	経過	18
	参考資料	19

## 更新情報

版	Ver.	日付
初 版	# 1	令和 2 年 10 月 23 日
第 2 版	# 2	令和 4 年 4 月 11 日

愛称は、行政改革に機動力を持って取り組むことを念頭に「行革機動隊 S.A.C (SUWA ACTION CODE)」としました。これは、「攻殻機動隊 S.A.C (STAND ALONE COMPLEX)」のオマージュです。“ACTION CODE”は、最低限の行動基準の意味で使用しています。

## I はじめに

市長が、2期目のマニフェストのトップ項目に「将来に亘り市役所の業務を維持できるよう AI、IoT（スマート自治体）化をすすめます」を掲げたことを受け、「4つの変化」を考慮し、第六次諏訪市行政改革大綱（計画期間：令和3年度まで）、第六次諏訪市総合計画（計画期間：令和4年度～令和8年度）の実現に向け、自治体 DX（デジタル・トランスフォーメーション）を含め「業務スマート化プロジェクト」を実施します。業務スマート化プロジェクトは、業務棚卸がベースの業務及びサービスの見直し並びに ICT の活用と利用者目線に立った DX により、職員は市民への直接的なサービスや企画立案業務に注力し、職員の長時間労働の解消・ワークライフバランスの実現などの働き方改革を推進して、業務の効率化及び行政経営の最適化を目指します。

令和3年度で第六次行政改革大綱が終了しますので、今後は、第六次諏訪市総合計画の「スマート化」の計画書と位置付けます。

### 【4つの変化】（地域の課題）

#### 1 社会構造の変化

- ・ 扶助費・経常的経費の増加、国や県からの事務権限の移譲、高齢社会などを要因とした業務量の増加により業務生産性の向上が求められます。
- ・ 社会構造や世帯構成の変化などで、市民ニーズや地域課題の複雑化・多様化により更なる市民サービスの向上が求められます。

#### 2 社会情勢の変化

超スマート社会（Society5.0）の到来により、経済的発展と社会的課題の解決を両立するため、自治体 DX（デジタル・トランスフォーメーション）を実行する必要があります。

#### 3 人的資源の変化

高齢化のピークを迎え人的資源の縮小する「2040年問題」に対応し、限られた職員数で最大限の行政サービスを提供する必要があります。

#### 4 活動様式の変化

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、生活・ビジネスでニューノーマル時代に移行し、確実に迅速な事務に ICT を今まで以上に活用する社会を迎えました。

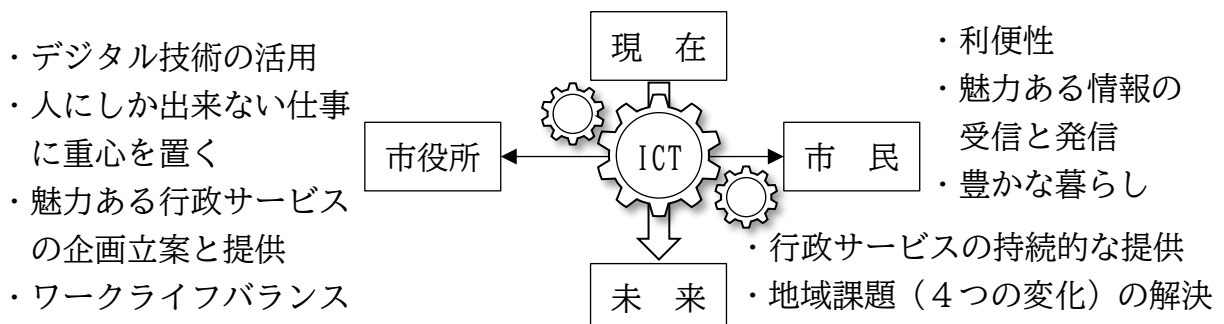
## II 自治体 DX の推進

### 1 諏訪市の自治体 DX の方針

諏訪市は、「イマとミライがつながる、すわ。」を諏訪市の自治体 DX の方針とし、将来に亘り行政サービスを提供するため、ICT を活用して市民誰一人取り残さない行政サービスの充実、効率化とスピードアップ、地域の課題（4つの変化）への対応に取り組みます。

イマ：今現在から将来に亘り、居間（自宅リビング）でオンライン手続きや市からの情報を受取れる

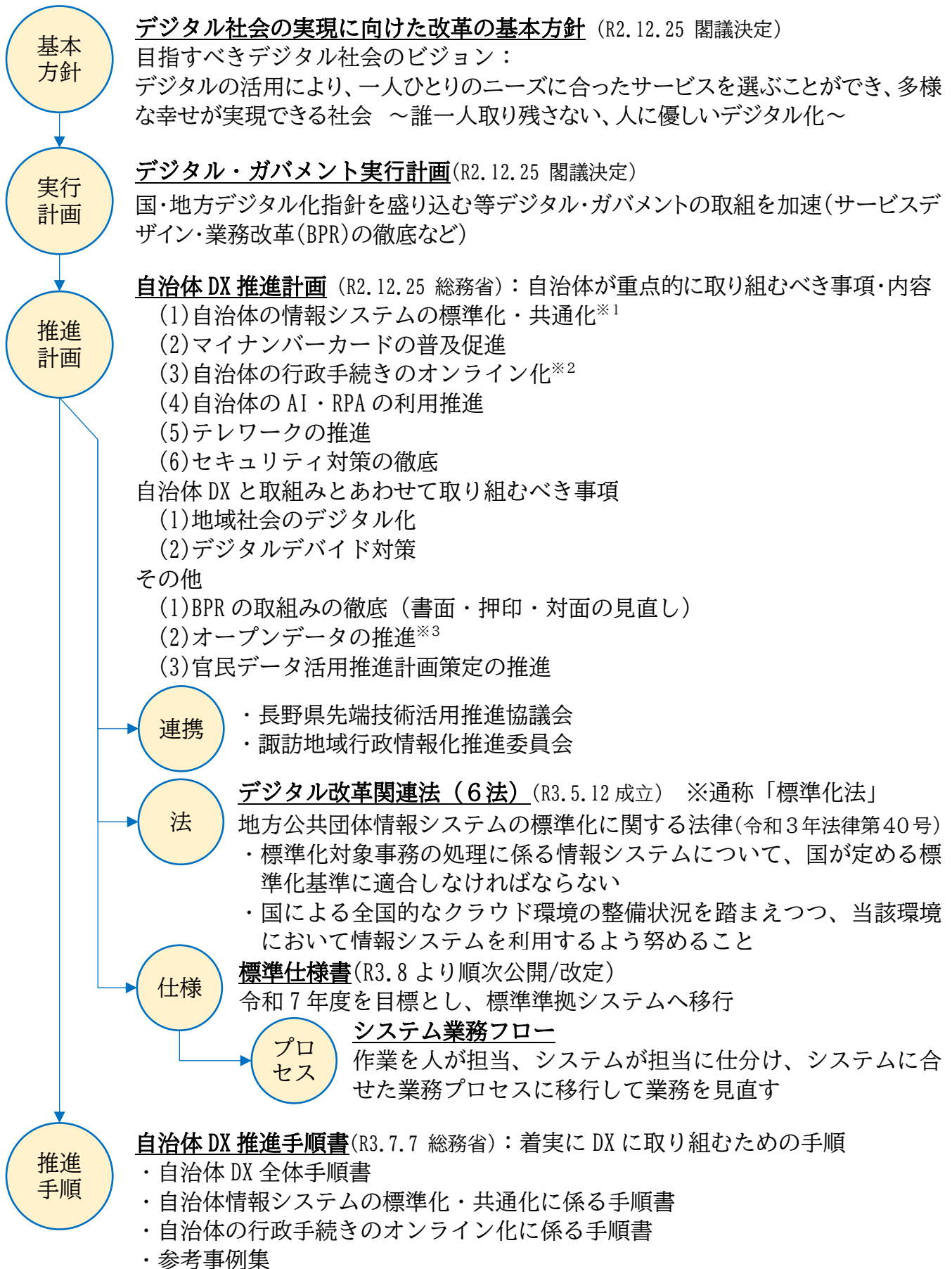
ミライ：時間的な未来、先進的な技術



## 2 自治体 DX (国が推進)

### (1)概要

令和3 (2021) 年1月から令和8 (2026 年) 3月末までに自治体に取り組む DX



## ※1 自治体の情報システムの標準化・共通化

住民記録、地方税、福祉など自治体の業務の情報システムは、住民ニーズ対応や利便性向上のためカスタマイズされ、同じシステムでも自治体間で内容が異なります。これにより「導入・維持管理・制度改正での個別対応に人的・財政的負担」「自治体クラウドの利用が進まない」「住民・企業等が自治体ごとの様式・帳票等を提出する負担」が課題となっています。

令和7年度までに下記20業務システムで、標準仕様書に準拠する「標準準拠システム」を全国規模のクラウド基盤である「ガバメントクラウド」に構築し、各自治体が利用します。

- |             |        |         |          |
|-------------|--------|---------|----------|
| ①住民基本台帳（改定） | ②固定資産税 | ③個人住民税  | ④法人住民税   |
| ⑤軽自動車税      | ⑥就学    | ⑦介護保険   | ⑧障害者福祉   |
| ⑨選挙人名簿管理    | ⑩国民年金  | ⑪国民健康保険 | ⑫後期高齢者医療 |
| ⑬生活保護       | ⑭健康管理  | ⑮児童手当   | ⑯児童扶養手当  |
| ⑰子ども・子育て支援  | ⑱戸籍    | ⑲戸籍の附票  | ⑳印鑑登録事務  |

### 【効果】

- ①コスト削減・ベンダーロックインの解消
  - ・標準化、クラウド化で平成30年度→令和8年度で3割以上の経費削減
  - ※諏訪地域6市町村は、すでにクラウド化に対応済み
  - ・データ項目、形式、機能や様式・帳票の標準に対応した標準準拠システムを利用し、システム間のデータ移行（ベンダーの乗り換え）が円滑になり、価格競争でコストを削減
- ②行政サービス・住民の利便性の向上
  - ・職員が直接的な市民サービス、企画立案に従事する時間の増加、職員減少への対応
  - ・行政手続きのオンライン化に対応し住民の利便性の向上
- ③行政運営の効率化
  - ・標準準拠システムの機能に対応した業務フローが提示され、業務を見直す
  - ・システムの共同運用、AI・RPA等の活用

## ※2 自治体の行政手続きのオンライン化

マイナンバーカードを令和4年度までにほとんどの住民が保有していることを想定し、保有するメリットを住民が最大限享受できるように、自治体が行政手続きのオンライン化に取り組むものです。次ページに掲載の「特に国民の利便性向上に資する手続」の31手続は、令和4年度末までに原則、全自治体でマイナポータルからマイナンバーカードを用いてオンライン手続を可能にすることとされています。主な効果は、次のとおりです。

- ①住民の利便性の向上
  - ・申請用紙が不要でいつでも、どこでも、スマートフォンやタブレットから手続
  - ・前年度のデータの活用、入力チェック機能・オンラインヘルプ機能によりミスを防止
  - ・マイナンバーカードの電子証明書の利用で、本人確認書類などが不要
- ②行政運営の簡素化・効率化
  - ・申請情報と業務システムとの目視点検が不要になり、職員の負担を軽減
  - ・申請者の個人特定の自動化で、本人確認作業の時間削減、正確性が向上
  - ・住民票や罹災証明書のコンビニ発行で窓口の混雑緩和

手続き	諏訪地域行政情報化 推進委員会の担当	
①子育て関係（15 手続）		
・ 児童手当等の受給資格及び児童手当の額についての認定請求		
・ 児童手当等の額の改定の請求及び届出		
・ 氏名変更／住所変更等の届出		
・ 受給事由消滅の届出		
・ 未支払の児童手当等の請求		教育部会
・ 児童手当等に係る寄附の申出		児童手当分科会
・ 児童手当に係る寄附変更等の申出		
・ 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の申出		
・ 受給資格者の申出による学校給食費等の徴収等の変更等の申出		
・ 児童手当等の現況届		
・ 支給認定の申請		
・ 保育施設等の利用申込		教育部会
・ 保育施設等の現況届		保育分科会
・ 児童扶養手当の現況届の事前送信	教育部会	児童扶養手当分科会
・ 妊娠の届出	福祉部会	健康管理分科会
②介護関係（11 手続）		
・ 要介護・要支援認定の申請		
・ 要介護・要支援更新認定の申請		
・ 要介護・要支援状態区分変更認定の申請		
・ 居宅（介護予防）サービス計画作成（変更）依頼の届出		
・ 介護保険負担割合証の再交付申請		福祉部会
・ 被保険者証の再交付申請		介護保険分科会
・ 高額介護（予防）サービス費の支給申請		
・ 介護保険負担限度額認定申請		
・ 居宅介護（介護予防）福祉用具購入費の支給申請		
・ 居宅介護（介護予防）住宅改修費の支給申請		
・ 住所移転後の要介護・要支援認定申請		
③被災者支援関係（1 手続）		
・ 罹（り）災証明書の発行申請		
④自動車保有関係（4 手続、都道府県対象手続）		
・ 自動車税環境性能割の申告納付		
・ 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告		
・ 自動車税住所変更届		
・ 自動車の保管場所証明の申請		

### ※3 オープンデータ

統合型地理情報システム（GIS）を使用し、国の「推奨データセット」（下記）は、令和4年9月末を目標に企画政策課スマート化推進係が各課所の作成、公開を支援します。

- ①AED 設置箇所一覧      ②介護サービス事業所一覧      ③医療機関一覧      ④文化財一覧
- ⑤観光施設一覧          ⑥イベント一覧                  ⑦公衆無線 LAN アクセスポイント一覧
- ⑧公衆トイレ一覧        ⑨消防水利施設一覧          ⑩指定緊急避難場所一覧
- ⑪地域・年齢別人口      ⑫公共施設一覧                ⑬子育て施設一覧
- ⑭オープンデータ一覧    ⑮小中学校通学区域情報

### 3 推進体制の構築

#### (1)組織体制の整備と連携

##### ①企画政策課スマート化推進係

スマート化推進係は、令和2年度に企画政策課の行政管理係、情報推進係を統合して発足しました。行政改革、定員管理、情報政策、関連組織との連携を強化し、業務スマート化に取り組めます。令和4年度から統計業務が移管され、オープンデータにも注力します。

##### ②諏訪市情報化推進委員会

平成13年に、地域イントラネット（高速情報通信技術を利用したネットワーク）の構築に伴い、行政の情報化と市民への情報発信を図ることを目的に「諏訪市情報化推進委員会」を設置しました。専門委員会の「庁内LAN推進委員会」は、職場への業務スマート化の周知の連絡員として担当します。

##### ③行政事務改善委員会

事務機構の合理化、事務手続の改善、事務の機械化、執務環境、事務改善及び能率向上に関し調査、審議を行います。専門部会の「業務スマート化部会」を設置し、職員自主研修グループ「Act SUWA」の自主登録型人材バンクで募集した職員を「地図データ利活用分科会」、「RPA活用分科会」に任命しました。部会員を育成し、庁内でのGIS、RPAの活用推進、職員の支援を行います。

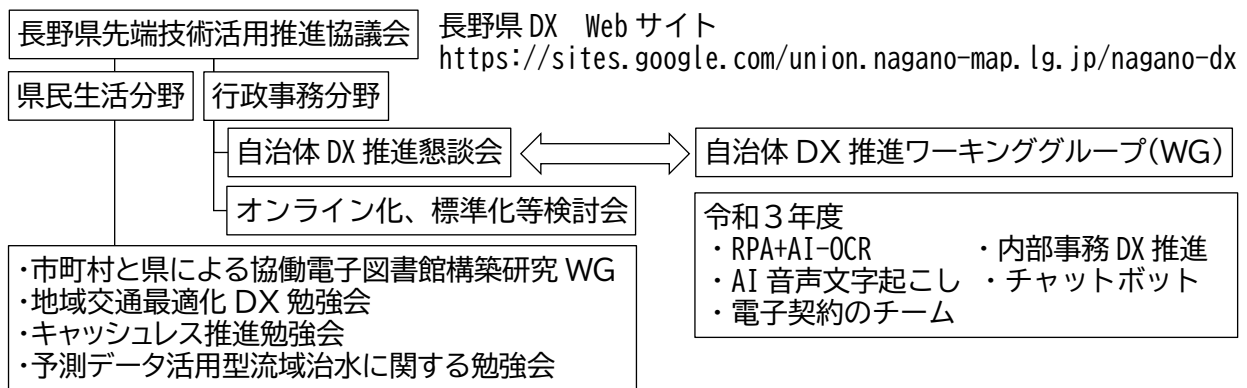
##### ④諏訪地域行政情報化推進委員会

平成10年に、諏訪地域6市町村及び諏訪広域連合が果たすべき役割や施策の調査研究、行政事務の効率化と連携強化、情報化を推進するために設置されました。

総務部会の業務改革分科会に諏訪地域6市町村の行政改革担当者、情報政策担当者、諏訪広域連合事務局、諏訪広域総合情報センタ(アドバイザー)が参加し、情報交換や自団体での取り組みを報告して諏訪地域でのDXに取り組めます。

##### ⑤長野県先端技術活用推進協議会

県、県下の市町村・広域連合、長野県市町村自治振興組合の計89団体で構成し、行政、産業、住民生活への先端技術の社会実装を推進するため、共通的に利用するシステム、基盤等の共同調達に向けた情報共有や仕様の検討等を行います。



##### ⑥自治体事務標準化推進協議会

10 道県、81 市町村（令和3年12月24日現在）が、業務プロセスの効率化及び標準化のため情報交換を行ってデジタル技術の活用を推進します。

#### (2)デジタル人材の確保・育成

##### ①外部デジタル人材

民間企業経験者、学識経験者等でデジタル技術等の知見を有する人材を必要に応じ、他の自治体と協力して確保・育成を図ります

##### ②内部デジタル人材

・庁内横断的に支援する職員を、内部デジタル人材と位置付け、DX や BPR 等の全般的な基礎知識、特定の ICT に関する専門知識を持つよう研修を計画します。



- ・国やベンダーのオンラインセミナー等を通じ、業務スマート化に必要な知識の修得を進めます。
- ・令和3年6月から8月まで、(株)ベネッセコーポレーションのオンライン学習ツール「Udemy Business」の「DX人材育成プログラム実証研究」に職員35人が参加し、DX、ICTやデータの活用を学習しました。参加者した職員へのアンケート結果を活用し、DXの理解促進、システム選定や事業者との対応に必要な知識の普及など職員育成を進めます。

### (3)スケジュール

自治体DX推進手順書による工程表を作成し、必要に応じて見直します。

年度	令和3 (2021)年度	令和4 (2022)年度	令和5 (2023)年度	令和6 (2024)年度	令和7 (2025)年度
取組事項					
BPRの取組みの徹底	令和7年度までに情報システムの標準化・共通化の業務フローチャートに基づき、業務棚卸シートを活用しながら現在の業務を点検して業務の見直しを行う。システムの更改により、必要に応じてRPAやAI-OCR等の先端技術を活用する。				
自治体の情報システムの標準化・共通化	令和7年度までに、共同運用している諏訪地域6市町村で標準化、ガバメントクラウドについて調整して推進する				
マイナンバーカードの普及促進	令和4年度末までに、広報すわやホームページ等を通じた普及活動、閉庁日や庁外での申請受付を行う。オンライン手続き等の利便性を周知し、普及促進を図る。				
自治体の行政手続きのオンライン化	申請データの基幹系システムへの連携は、諏訪地方6市町村で調整して推進する。				
特に国民の利便性向上に資する26手続き	令和4年度末までに他の利便性の高い手続きと合わせてオンライン化		対象手続きや入力画面を見直し、利便性を向上		
セキュリティ対策の徹底	令和4年度末までに新たなICT、サービスに対応したセキュリティポリシーの対応、機器等の選定 職員のセキュリティ教育				
AI・RPAの利用推進	AI音声文字起こしの活用、AIチャットボットの導入・活用 RPAのシナリオ作成研修、業務への導入。				
地図データの利用推進 (統合型GIS、公開型GIS)	GIS導入 庁内横断的な地図データの共有・共用、情報発信 EBPM、オープンデータの推進				
テレワークの推進	職員の利用促進・支援、災害等での活用に向けた知見の収集				
地域社会のデジタル化	・既に実施している団体や新規に開始する団体と協力したデジタルデバイドの解消支援 ・手続きのオンライン化などによるエンドトゥエンドのデジタル化の推進 ・ICTを活用した市民・市役所の情報発信の強化				
人材育成・職員教育	セキュリティの遵守とICTの活用の研修 デジタル人材を継続的に育成				



### Ⅲ 業務スマート化

#### 1 業務棚卸

業務棚卸は、業務棚卸シートを作成して業務の“見える化”を行い、業務を見直します。併せて、業務スマート化に活用する ICT の検証を行います。

##### (1)目的

間違いのない事務処理体制の構築、BPR を実施する。

##### (2)手順

- ①企画政策課が全庁に依頼し、業務進行シートをベースに「業務棚卸シート」の作成・更新して業務を“見える化”
- ②企画政策課が、各課と業務スマート化ミーティング（スマートーク！）を開催
- ③職員は、この計画書や業務棚卸シートで情報を共有し、業務スマート化を推進

##### (3)業務棚卸シートの内容

業務棚卸シート、総括表の様式は、巻末の「参考資料」に掲載しました。

##### ①専門性：6要素

コア業務：法令で正規職員が実施すべき ノンコア業務：正規職員以外でも良い	×	正規職員が実施 会計年度任用職員が実施 その他の者が実施（委託）
---	---	--

##### ②業務性質：4要素

定 型：パターンあり 非 定 型：パターンなし	×	定 常：繰り返しあり 非 定 常：繰り返しなし
----------------------------	---	----------------------------

- ③業務見直しの可能性：×（見直しなし）、廃止、統合、置換（次項目の内容を選択）
- ④置換の内訳：AI/PRA、アウトソーシング、ペーパーレス、その他
- ⑤頻度別の業務量：作業の頻度（日、週、月、年）ごとに業務量（時間）を足し上げ

##### (4)業務棚卸結果（①：スマートーク！での意見）

##### ①専門性

	コア業務	ノンコア業務
正規	41.30%	34.1%
会計年度任用職員	0.30%	21.6%
その他	0.10%	2.6%

・正規職員のノンコア業務会計年度任用職員への転換の可能性があります。

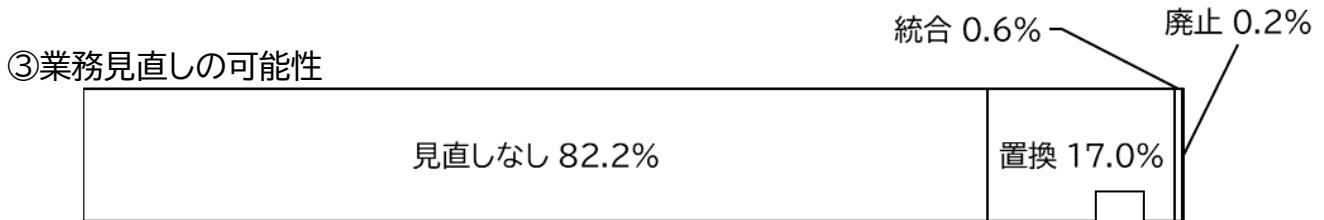
①会計年度任用職員1名分の業務量でないため転換が進まない。

##### ②業務性質

定 型・定 常 56.9%	定 型・非定常 5.6%	非定型・定 常 16.8%	非定型・非定常 20.7%
------------------	-----------------	------------------	------------------

- ・定型・定常業務のうち専門性が不要な業務は、アウトソーシングの候補となります。
- ・件数が多い定型のパソコンへのデータ処理作業は、RPA の導入が検討できます。

①アウトソーシングは、準備・委託の費用対効果、職員にノウハウがなくなることが心配。



①ペーパーレスは、庁内会議で期待できる。市民が参加する会議では、パソコンやタブレットに不慣れな方がいる、資料の持ち帰りが必要なことから導入には向かないのではないかな。

①支払いや根拠書類の保管でペーパーレスのルール化が必要、既存の紙データの電子化に係る人手、費用が課題。

- ・紙様式や電話での申し込みに「ながの電子申請サービス」の利用、問い合わせへの AI チャットボットの利用が考えられます。
- ・コスト及び市民サービス向上の効果検証し、計画的な導入を検討します。

⑤頻度別の業務量

日 36.0%	週 12.2%	月 19.0%	年 32.8%
---------	---------	---------	---------

窓口対応の職場では「日」に該当する業務、総務や庁内の事務処理など内部事務、企画業務で「月、年」に該当する業務が多い傾向です。ICT の活用で内部事務の庶務担当者の負担軽減が期待できます。

2 スマートーク！

業務スマート化プロジェクトの会議、ヒアリング、研修等を「スマートーク！」と名付け、参加者が積極的に受講、提案できる雰囲気を作り、職員の業務スマート化の意識を醸成します。

回数 / 開催日	テーマ / 内容
第1回 令和2年11月16日 ～11月27日 50分×25回	業務棚卸、業務スマート化 各課所の係代表者（31課所、74人）と業務スマート化プロジェクトの目的の確認、DXの説明、業務棚卸シートやアイデア交換を通じ、各職場が必要とする取組やICTの活用を情報共有
第2回 令和3年6月2日、3日	地図データ掘り起しヒアリング 令和元年度の紙地図や表計算ソフトで管理している位置情報を持つデータの掘り起こし調査結果を利用し、統合型GISで活用する可能性を把握
第3回 令和3年6月30日	全庁型地図システム体験会 全庁でのデータ共有、共用を意識したGISのデモンストレーション
第4回 令和3年9月22日	障害者手帳アプリ「ミライロ」の対応を開始する手続き、施設を確認

第5回 令和3年9月28日	自治体 DX 庁内セミナー 自治体 DX のうち情報システムの標準化・ガバメントクラウド対応、手続きのオンライン化に諏訪地域6市町村で取り組むの にあたり、必要な情報を提供
第6回 令和4年3月8日	統合型地理情報システム（GIS）研修 地図データ利活用分科会員を対象にした職員が、統合型 GIS を 活用する支援方法を研修

○第1回スマートーク！で出た意見（抜粋）

- ・ RPA、AI 音声文字起こし、AI-OCR、AI チャットボット、統合型・公開型 GIS、ながの電子申請サービス、LoGo チャットの活用への期待  
→ながの電子申請サービスの利用を提案し、申し込みに利用を開始した業務あり
- ・ 電子決裁、内部会議でのペーパーレス（一部は実現済み）、会議の庁内オンライン配信（実現済み）の導入要望
- ・ ペーパーレスに移行可能な業務を明確にするためのルール整備の必要性
- ・ 通知発送の紙折り機・封入封緘機の導入、封入封緘のアウトソーシング
- ・ 決算審査の様式の変更、財務会計データの連携・活用、実施内容の見直し
- ・ 庁外職場に配慮し、録画配信、無線 LAN 整備による PC・タブレットの導入
- ・ 会計伝票作成、契約での会計年度任用職員の従事
- ・ 窓口業務のアウトソーシング
- ・ 申請書に住所、氏名をプレプリントする「書かない市役所」の提案

3 会議のスマート化

ペーパーレス会議の実施、会議録作成システムの利用と合わせて会議の見直し指標です。

根拠、目的を確認	根拠、目的、議題、内容、出席者が明確 前例踏襲ではなく、なぜ必要かゼロから検討
▽	
集合する必要性	職員対象の情報共有、伝達が目的ならオンライン会議、 Web 会議（掲示板、回覧板、メール）
▽	
ペーパーレス会議を検討	少数の職員：ペーパーレス会議（ノート PC、タブレット） 多数の職員：スクリーンに投影し、紙資料は最小限に 職員以外：必要な資料を精査して紙で配布
▽	
出席者数を把握	会場の設営、資料の準備等を最適に 出欠確認は回覧板やながの電子申請サービスを利用
▽	
資料を事前配布	説明時間の短縮、議論の活性化
▽	
「あいさつ」の見直し	職員が対象の会議は原則、開会后すぐに議題へ
▽	
会議録作成システムを利用	会議録は一言一句か要旨か判断 会議中にリアルタイム文字起こしも可能

## IV ICTの検証・導入

### 1 市民サービスの向上

システム等の名称	内容	担当・対象	進捗
オンライン口座振替申込	オンラインの口座振替申込で、省力化、記入ミスの防止、口座振替開始までの時間を短縮(ヤマトシステム開発㈱のシステムで情報収集)	口座振替を扱う課	検討中
スマホ決済	市税、水道料金の PayPay、LINEPay での支払いで導入済み。希望課所の拡大を推進。	税務課、水道局	導入済み
キャッシュレス決済端末	クレジットカード、QR コード、電子マネーでの支払いで接触機会の削減、庁舎の滞在時間の短縮、利便性や収納率の向上を推進。	現金を取り扱う課・施設	検討中
マチイロ	(株)ホープのスマホアプリを使い、広報誌「広報すわ」を配信。	秘書広報課	R3 実施
障害者手帳スマホアプリ※1	(株)ミライロのスマホアプリを使用し、窓口で障害者手帳の代わりにアプリ画面を提示、負担を軽減。	企画政策課	R3 実施
ごみ分別推進アプリ	スマホアプリ「さんあ〜る」を導入し、燃やすごみや資源物の収集日や出し方などを確認できます。Web 版もあり。	環境課	R3 実施
ホームページの機能向上	市ホームページ作成システム(福泉㈱)に記事ID 検索を追加し、紙媒体との連携強化、記事へのアクセスを便利に。	企画政策課	R3 実施
LINE 公式アカウント管理ツール	長野県市町村自治振興組合の共同調達でカナメト(transcosmos online communications㈱)を導入し、セグメント配信のプッシュ通知で情報発信の強化。チャットボットで 24 時間問い合わせ自動応答。	秘書広報課、企画政策課	R4~

### 2 働き方

システム等の名称	内容	担当	進捗
勤怠管理システム	出退勤管理、労務管理書類の電子決裁により労務管理の省力化。現行の出勤整理簿は、入力、提出、集計を完全デジタル化完了。	総務課	検討中
オンライン会議	機器、Zoom 有償アカウント、ガイドラインを整備。 いきいき元気館内の児童センター、保健センターに市民サービスで使用するオンライン会議用の回線を整備。 大会議室のスクリーンを大型化、PC ルームでの利用を可能に。 スマートク！ #1での提案を受け、庁内の会議を Jitsi Meet でオンライン配信して自席で参加し、庁外職場の移動軽減、3密防止。	こども課 企画政策課	R2 実施
サテライト拠点整備	豊田公民館、四賀公民館、中洲公民館、湖南公民館、駅前交流テラスすわっチャオに基幹系シ	企画政策課	実施済

	システムの回線を敷設し、自然災害や疫病等に備えた本庁外での業務継続を可能に		
--	---------------------------------------	--	--

### 3 業務効率化

システム等の名称	内容	担当	進捗
ながの電子申請サービス	長野県市町村自治振興組合の共同利用に参加し、WEBで申請、申込を行い利便性の向上、データ処理の効率化	企画政策課	導入済
オープンデータ	GISでデータ作成しHPで公開、市民や事業者の二次利用促進	企画政策課	拡大へ
RPA	MinoRobo(Minori ソリューションズ(株))を導入し、税の異動入力や振込データの作成	企画政策課	R2 実施
リモートアクセス	テレワークなどの際、外部から安全に庁内 LAN に接続できる回線、機器の整備	企画政策課	R2 実施
モバイル端末導入	理事者、本庁舎で勤務する部課長席のパソコンをノートパソコンへ置き換え、ペーパーレス、オンライン会議の促進	企画政策課	R2 実施
会議録作成システム	AmiVoice(株)アドバンスト・メディア)でリアルタイムや録音データで会議録を作成し省力化。クラウド型会議録作成システムのログミーツ(株)時空テクノロジーズ)の実証研究に参加。	企画政策課	R3 実施
データベース	無償のデータベースソフト「Plesanter」 <sup>ブリザンター</sup> によるデータ管理の省力化	企画政策課	R3 実施
タブレット	テレワーク、ペーパーレス会議で利用。	企画政策課	R3 実施
自治体向け業務用チャットツール	LoGo チャット(株)トラストバンク)を長野県市町村自治振興組合で共同調達し、庁内、他自治体、関係事業者との連絡、情報交換を効率化。	企画政策課	R3 実施
固定資産税 GIS	アジア航測(株)のGISを導入し、固定資産税の公平適正な課税、事務の効率化。	企画政策課	R3 実施
公共料金明細事前通知サービス <sup>※2</sup>	公振くん(株)NTTデータビリングサービス)を導入し、公共料金の口座振替により支出伝票の作成省力化、請求書発行手数料削減。	会計課	R3 実施
預貯金等照会業務の電子化サービス	pipitLINQ(株)NTT データ)により金融機関への預貯金等照会業務の WEB サービスで郵送での照会の削減、回答時間短縮。	税務課	R3 実施
アウトソーシング	民間委託(BPO)による経費減。		情報収集
統合型・公開型 GIS	アジア航測(株)のシステムを導入し、全庁での地図データの共有・共用、情報発信の強化。	企画政策課	R4 稼働
AI-OCR	紙の書類の文字を認識してコンピューターに入力。	企画政策課	情報収集
総合収納サービス	税、料の収納情報の取りまとめを外部委託し、消込作業の省力化		情報収集
ワークフロー(電子決裁)	ペーパーレスやテレワーク推進、改ざん防止のためパソコン上で電子印鑑を使って電子決裁。		情報収集

## ※1 障害者手帳スマホアプリ

障害者手帳（身体障害者手帳、療育手帳、精神障害者保健福祉手帳）をスマートフォンのアプリに登録し、登録後の画面を公共施設等で提示することで障害者割引を受けることができます。住所確認のため、運転免許証や健康保険証等の提示も必要な場合があります。

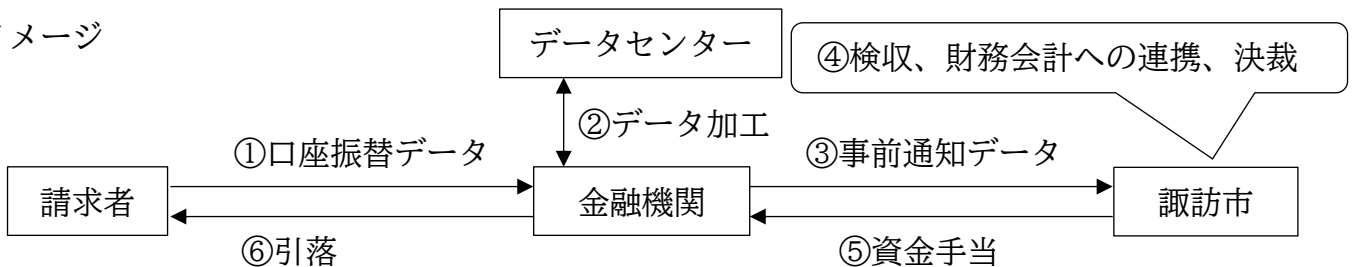
なお、法令で障害者手帳の提示が定められている場合は、手帳の提示が必要です。詳しくは、各窓口・施設へ問い合わせてください。令和3年11月21日現在の対応状況は次のとおりです。

- ・ 確定申告障がい者控除 (税務課市民税係)
- ・ かりんちゃんバス運賃割引 (地域戦略・男女共同参画課地域戦略係)
- ・ 障害者配食サービス事業等各種サービス (社会福祉課障がい福祉係)
- ・ 重度心身障害者等タクシー利用料金助成事業 (社会福祉課障がい福祉係)
- ・ すわっこランド障害者割引料金 (健康推進課健康予防係)
- ・ 高齢者インフルエンザワクチン接種費用減免 (健康推進課健康予防係)
- ・ 高齢者用肺炎球菌ワクチン接種費用補助 (健康推進課健康予防係)
- ・ 高島城の入場料減免 (観光課施設管理係)
- ・ 諏訪市美術館の入館料減免 (生涯学習課美術館)
- ・ 諏訪市原田泰治美術館の入館料減免 (諏訪市原田泰治美術館)
- ・ 公共施設予約システムの利用登録（本人確認） (スポーツ課施設管理係)

## ※2 公共料金明細事前通知サービス

「公振くん」(担当：会計課)により電気、ガス、水道料金など公共料金の口座振替情報を事前に受け取り、会計課が財務会計で同じ科目を一括で起票し、口座振替で支払う。各課での起票は、原則として不要。検収・起票・審査の効率化、支払い忘れの防止や値引き等のインセンティブ(新電力の調達対象事業者の拡大、紙請求書の廃止による請求書発行手数料の削減など)が期待できる。予算は、各課が対応する。

イメージ



## 4 その他

- ・ システムでデータ連携を活用し、入力作業を削減します。
- ・ 業務はシステムが想定する手順に合せ、条例等で必須の項目やミス防止以外のシステム、帳票のカスタマイズを抑制します。従来の「業務に合わせてシステムをカスタマイズする」考え方から脱却します。
- ・ システム・機器は、共同調達・共同利用によりコスト削減と有効活用を図ります。  
長野県先端技術活用推進協議会、諏訪広域連合（諏訪広域総合情報センタ）、長野県市町村自治振興組合など

## V 申請書等に関する取り組み

市民の負担を軽減して市民サービスの向上と、行政手続のデジタル化及びオンライン化につなげるため、総務課の主導で押印を求める慣行を見直しました。令和3年4月1日から、法令等

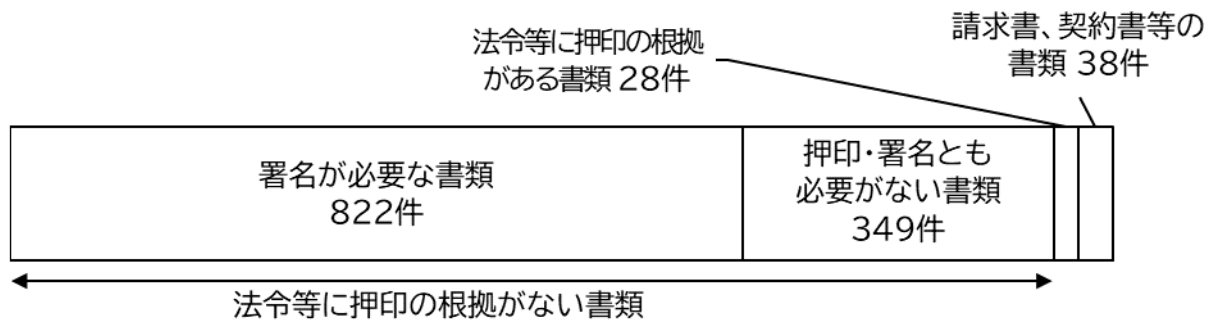
に押印の根拠があるものを除き、原則として押印を廃止しました。書類によっては、申請者等の意思確認をするため、「署名（自分の氏名を手書きすること）」又は「記名押印（自分の氏名を印字又は代筆により記すこと）」を求めるものがあります。また、職員が市役所内部で使用する押印を求めている書類 216 件のうち、154 件（71.3%）の書類の押印を廃止しました。

令和 4 年 4 月 1 日からは、市宛ての請求書に発行責任者及び担当者の氏名と連絡先を明記することで、請求書の押印を省略することができます。紙媒体のほか、E メール（PDF 形式）などによる提出もできます。市宛ての領収書は、氏名（個人名、個人事業主名 又は 法人名及び代表者職氏名）を自署することで、押印を省略することができます。

国で様式を定めているもの、契約書等は、引き続き押印を継続します。

○市民が提出する申請書等の押印見直し結果（令和 4 年 4 月 1 日時点）

区分	件数	見直しの内容
法令等に押印の根拠がない書類	1,171件	押印を廃止
【内訳】署名が必要な書類	822件	
押印・署名とも必要がない書類	349件	
法令等に押印の根拠がある書類	28件	法令等の改正に合わせて見直しを実施
請求書、契約書等の書類	38件	引き続き見直しを検討
計	1,237件	

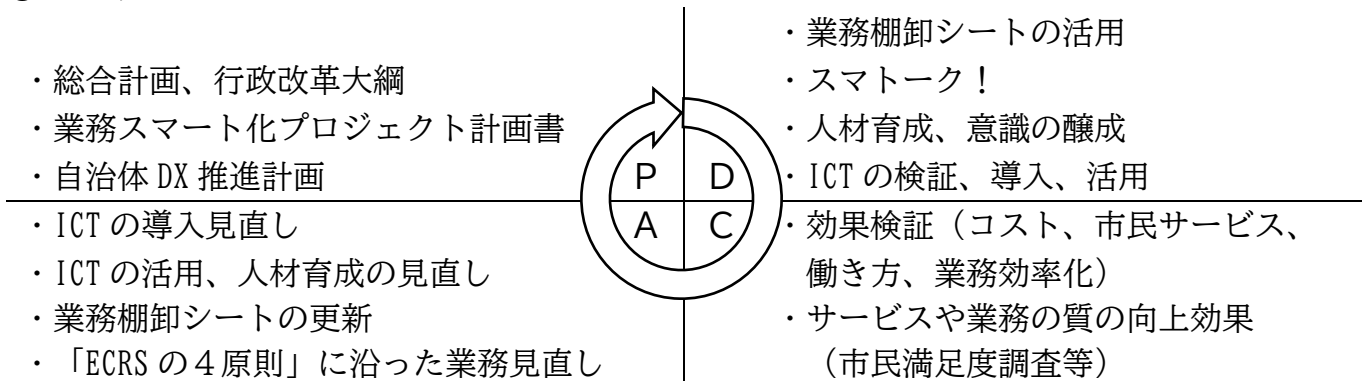


VI サイクル

業務棚卸シートは、業務進行シートの見直しに合せて更新し、企画政策課へ提出します。また、本計画書は、随時更新します。第六次諏訪市総合計画の基本方針の「スマート化」では、「新時代行政への変革」を方針のタイトルとし、達成状況を数値で判断する指標（KPI）を設定しています。

人的コスト削減効果は、「令和元年度 人事行政の運営等の状況について」（総務課）により算出した勤務時間 1 時間あたりの人件費、間接費（人件費と同額）から 3,600 円/時間と設定します。

○PDCA サイクル



## VII 災害対応 DX

災害発生時の情報管理は、収集、整理・共有、分析、発信と大きく4ステップに分けることができます。危機管理室が主導して、ICTの活用による情報管理の強化、災害対策本部の体制の見直しなどを実施しました。今後も実際の災害や訓練を反映して、本部室や情報広報班の機能強化の取り組みを進めます。

### 1 活用する ICT

ステップごとの対応と活用する ICT は、次のとおりです。

#### (1)収集

市民から電話での通報、職員による情報収集、県・国からの情報、気象情報、ライフライン事業者が発信する情報を収集します。

- ・ながの電子申請サービス（ホームページやLINEからなどアクセスしやすくする）

#### (2)整理・共有

LoGo チャット、無償データベースソフト「Plesanter」や統合型 GIS の災害管理機能へ情報を登録し、情報を整理して全職員が情報を共有します。避難所や災害現場との情報共有のため、タブレット端末を11台整備しました。

#### (3)分析

災害対策本部に導入した大型モニターを4台に統合型 GIS、気象情報等を表示して情報を分析し、避難や支援の決定、発信する情報を指示します。

#### (4)発信

ICTを活用することで、迅速に正確な情報をさまざまな手段で市民に発信します。

- ・ 広報すわ（防災無線）
- ・ 防災メール
- ・ ホームページ
- ・ LINE
- ・ Facebook
- ・ 公開型 GIS 「すわなび」
- ・ LCV 行政チャンネル 「かりんちゃんねる」
- ・ 報道機関
- ・ LoGo チャット（職員）
- ・ Lアラート



## Ⅷ 用語集

### ■ R P A

アールピーエー

ロボティック プロセス オートメーション

Robotic Process Automationの略。人間がコンピューター操作で行う作業を、ソフトウェアによるシナリオに沿った自動的操作により代替するもの。定型の繰り返しの処理が得意で、判断が必要な業務には向かない。データを転記する作業では、入力ミスが減らせる。令和3年度に職員提案で導入作業を募集し、RPAの利用が可能か判断し、RPA以外で対応な提案にはエクセルの活用方法の提案などを行った。令和2年度の導入、検証事例は次のとおり。

- ✓口座振込データ作成（マルチリンクミニの入力）
- ✓基幹系システムの市・県民税給与特別徴収の異動入力（実証実験）

### ■ I C T

アイシーティ

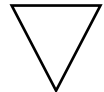
インフォメーション アンド コミュニケーション テクノロジー

Information and Communication Technologyの略。情報通信技術。情報処理、情報通信の総称。スマートフォンやパソコンなど情報技術（IT：Information Technology）の利用に、情報通信（コミュニケーション）を含める、又は重点を置いたもの。身近な例では、ウェブサイトの閲覧、メール、SNS、インターネットでの通信販売などが挙げられ、結果として、人と人のコミュニケーションに繋がる。ITとICTは区別されず同じ意味として使用されることがあるが、ITが経済分野、ICTが公共事業分野での利用が多い。ICTは、今後も新たな産業や事業を生み出す力となることから、DXやSociety5.0と密接な関係にある。

### ■ ECRSの4原則

インターリス

業務を見直す次の4原則のこと。イクルスとも呼ぶ。排除、結合は、業務棚卸シートの“業務見直しの可能性”の“廃止”、“統合”に該当する。

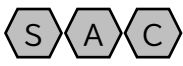
	効果大	排 除：Eliminate	作業をなくす
		結 合：Combine	ほかの作業と一緒に実施する
		交 換：Rearrange	ほかの作業と順番を入れ替える
	効果小	簡素化：Simplify	作業を単純化する

### ■ A I

エーアイ

アーティフィシャル インテリジェンス

- ・ Artificial Intelligenceの略。人工知能。人間の思考プロセスと同じような形で動作するプログラム全般。あるいは、人間が知的と感じる情報処理・技術全般。他のツールを組み合わせることで文章、音声、文字、画像などの認識精度を向上させ、高度な予測が可能となる。
- ・ 文章の認識：AI チャットボット  
質問文章を分析し、職員があらかじめ用意した候補から回答する。
- ・ 音声の認識：AI 音声文字起こし  
会議録作成システムのパソコンに取り込んだ音声データを認識して文字にして、会議録を作成する。会議録作成に要する時間を令和2年度の2,800時間から1,400時間に半減、将来的は700時間を目指す。令和3年度は、時空テクノロジーズの手のひらサイズの音声文字起こしツール「ログミーツレコーダー」の実証実験に参加。
- ・ 画像の文字認識：AI-OCR  
スキャナで取り込んだ文書画像を文字データに変換する技術であるOCRとAIを連携し、認識精度を向上させたもの。



オーシーアール  
OCR

オプティカル キャラクター レコグニション リーダー

Optical Character Recognition (またはReader) の略。光学文字認識。スキャナで取り込んだ文書画像を文字データに変換する技術。文字を正しく認識する率の向上のため、AI と連携する OCR を AI-OCR と言う。また、文字データを業務システムに入力するために RPA と組み合わせることで、業務の効率化を図ることができる。紙資料を見ながら入力する作業を置換するのが一般的。

### ■官民データ活用推進（オープンデータ）

超少子高齢社会における諸課題の解決のため、データ流通の拡大、AI、IoT 関連技術の開発・活用促進により、データを活用した新ビジネスとイノベーションの創出、データに基づく行政・農業・医療介護・観光・金融・教育等の改革を行う。基本的施策として、手続きのオンライン化、国・自治体等が保有する官民データ（国、自治体、独立行政法人、民間事業者などが管理、利用、提供するデータ）の容易な利用（オープンデータ）・活用・活用基盤整備、利用機会等の格差是正（デジタルデバイド対策）、マイナンバーカードの普及・活用とその支援、国と自治体の政策の整合性の確保を行う。

オープンデータは、国や自治体が保有するデータを公共財産として、国民参加・官民協働による諸課題（地域の課題）の解決・経済活性化、行政の高度化・効率化、透明性・信頼性の向上のため、営利・非営利目的を問わず二次利用可能、機械判読（CSV や XML 等コンピューターでの利用）に適し、無償で利用を要件として公開するもの。

なお、国の安全を損ない、公の秩序の維持を妨げ、又は公衆の安全の保護に支障を来すことになるおそれがあるものを除く。

### ■ガバメントクラウド

政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービスを利用できる環境のこと。Gov-Cloud とも表記する。自治体情報システムの標準化・共通化に対応したシステムは、オンプレミス（自庁設置サーバー）や自治体クラウドからガバメントクラウドに移行する。

### ■クラウド

クラウドコンピューティング。情報システムを外部のデータセンターで保有・管理し、通信回線を経由して利用すること。

ジーアイエス

### ■GIS

ジオグラフィック インフォメーション システム

Geographic Information Systemの略。地理情報システム。パソコンの画面上の地図に様々な情報を重ね合わせて表示することで、分析を行う技術。庁内の業務ごとに導入されている GIS を統合し、情報の庁内横断的集約による共有共用とコストの削減、知見の非属人化を目指す。また、地図を使った情報発信を強化するのと合わせ、情報を誰でも二次利用可能な形で公開するオープンデータにより、市民参加・官民協働による諸課題の解決に役立てる。

ソサエティゴテンゼロ

### ■Society5.0

ICT を活用し、サイバー空間（仮想空間）とフィジカル空間（現実空間）を高度に融合させたシステムにより、経済発展と社会的課題の解決を両立する、人間中心の社会。超スマート社会とも言う。第5期科学技術基本計画において我が国が目指すべき未来社会の姿として初めて提唱された。

		産業革命	IT 革命	DX
狩猟社会 Society1.0	農耕社会 Society2.0	工業社会 Society3.0	情報社会 Society4.0	超スマート社会 Society5.0



ディーエックス

## DX

デジタル トランスフォーメーション

Digital Transformationのこと。Xと表記するのは、英語圏でTrans-をXと書く習慣があるため。

ICTの浸透が、人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。この変化は次のような段階を経て社会に浸透し、大きな影響を及ぼすこととなる。まず、インフラ、制度、組織、生産方法など従来の社会・経済システムに、AI、IoTなどのICTが導入される。次に、社会・経済システムはそれらICTを活用できるように変革される。さらに、ICTの能力を最大限に引き出すことのできる新たな社会・経済システムが誕生する。

経済産業省が、「ビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」と再定義している。

## デジタル化

業務でのICTの利用開始、利用を推進・拡大すること。業務効率化のためにICTを利用するデジタイゼーション、ICTの利用に適した業務に変革するデジタライゼーション、DXの3つを区別なくデジタル化と表現することがある。

## デジタル人材

効果的・効率的に行政サービスを提供するために、システムやAI等の技術を駆使することができる人材。

## 2040年問題

自治体戦略2040構想研究会が、2040年頃の人口構造の変化に対応した自治体行政のあり方で人口減少、高齢化、労働人口減少により現在の社会システム、インフラの維持が困難になると想定されると提起した。行政サービスの圏域化など国、地方の行政システムの変更が必要とされる。人的資源が縮小し、限られた職員数で最大限の行政サービスを提供するため、AIやRPA等のICTを活用したスマート自治体への転換が必要とされる。

2040年の諏訪市の人口は、国立社会保障・人口問題研究所の平成25(2013)年推計で38,349人、平成30(2018)年推計で40,559人としている。諏訪市まち・ひと・しごと創生総合戦略の人口ビジョンでは、人口対策事業に積極的に取り組むことで人口目標値を4万3千人以上としている。

また、職員数は、平成25年(2013年)の520人が、令和22年(2040年)に最大20%減の416人と推定される。同研究会では、従来の職員数の半分の職員数で機能する自治体が必要としている。

ビーピーアール

## BPR

ビジネス プロセス リエンジニアリング

Business Process Reengineeringの略。業務のプロセス全体について、詳細に分析・評価・改善を通じて、抜本的な業務効率化と利便性向上の双方を実現すること。

## ペーパーレス会議

パソコンやタブレットを使い会議資料をデータで閲覧する会議のこと。紙資料を削減することで、会議準備の省力化、印刷製本コスト削減、紙・インク削減による自然環境の保全、文書保管の場所が不要になるとともに、展開が迅速になることで情報共有が促進される。決裁文書のペーパーレスにワークフロー(電子決裁)を利用することで、ペーパーレスのほかテレワーク、押印のための登庁が不要となり出勤抑制にも役立つ。

## IX 経過

令和元年 10月25日	キックオフ会議（ベンダー3社によるプレゼン）
11月19日、20日	職員研修 総務省地域情報アドバイザー
令和2年 2月14日	業務棚卸シートの作成を全庁へ依頼
7月17日	第1回長野県先端技術活用推進協議会 WG
9月25日	業務棚卸シート提出
10月23日	業務スマート化プロジェクト計画書（行革機動隊 S.A.C SUWA ACTION CODE）を公表
	申請書等における押印の義務付け見直しを発表（総務課）
11月16日～27日	スマートーク！#1：業務スマート化の浸透、業務棚卸 全25コマ、31課所、74人参加
12月～	アイデアの実現に向けた調整・研究、情報共有
12月25日	自治体 DX（デジタル・トランスフォーメーション）推進計画を総務省が公表 → 2026年（令和8年）3月末まで
令和3年 1月25日	取組を理事者に経過報告
4月1日	会議録作成システム導入
6月2日、3日	スマートーク！#2：紙地図データ等の GIS 移行ヒアリング
6月中旬～8月末	オンライン学習ツール実証研究で人材育成
6月30日	スマートーク！#3：GIS の利用体験会
7月1日	ログミーツの実証開始
7月7日	自治体 DX 推進手順書公開
9月22日	スマートーク！#4：障害者手帳スマホアプリ対応開始
9月28日	スマートーク！#5：自治体 DX 庁内セミナー
10月1日	公振くん稼働
〃 ～10月29日	RPA 導入作業の職員提案募集
10月～	統合型 GIS・公開型 GIS のシステム選定
11月21日	障害者手帳アプリ「ミライロ」の利用開始（一部施設は先行対応済み）
令和4年 1月26日	令和3年度第1回行政事務改善委員会で DX 方針を決定
3月8日	スマートーク！#6：統合型 GIS 研修（支援者対象）
4月11日	業務スマート化プロジェクト計画書 第2版公開

## 参考資料

### 業務棚卸シート

業務区分						対応者 雇用形態	専門性	業務性質		業務見直し の可能性	置換の 選択肢	置換の 効果	業務量				年間 業務量	業務量 構成比			
No.	業務	No.	事務	No.	作業		コア / ノンコア	定型 / 非定型	定常 / 非定常				1回あたり 時間(h)	頻度							
注1		注2		注3		注4		注5		注6		注7		注8、9		注9		注10		注11	

※係・施設ごと1シートで作成し、課所で1ファイルにして提出してください。記入にあたっては、下記注を確認してください。

注1 業務進行シートより抜粋。現状の業務に応じて追加・削除する。

注2 業務を、さらに細かく目的別に入力する。

注3 実際の作業を業務手順に沿って時系列に入力する。

注4 正規職員、会計年度任用職員、その他 から選択する。

注5 コア：法的、例規的に正規職員が必ず行わなければならない業務  
 ノンコア：正規職員による対応が必須でない業務

注6 定型業務：事務処理のパターンが決まっているもの

非定型業務：事務処理のパターンが出しにくく、その都度判断を要するもの

定常業務：繰り返し発生するもの

非定常業務：繰り返しのない、不意または不定期に発生するもの

注7 廃止、統合、置換、× から選択する。

注8 AI、RPA、ペーパーレス、アウトソーシング から選択する。

注9 市民サービス向上、業務の効率化 から選択する。業務見直しの可能性で×を選択した場合、入力不要

注10 業務量は、1回あたりの作業時間を時間単位で入力。1時間なら1、30分なら0.5と入力する。

業務量内の頻度は、その作業が日次で発生するのか、週次で発生するのか、月次か年次かを考えその頻度を入力してください。

注11 1回あたり時間(h)×頻度×係数 で算出する。

○係数 日：230 週：52 月：12 年：1



業務棚卸シート総括表

(単位：時間)

課所名	専門性			業務性質		業務見直しの可能性		置換の選択肢				頻度別の業務量		
	係名	正規職員	会計年度 任用職員	その他	定型・定常	非定型・定常	廃止	置換	AI/ RPA	アウトソ ーシング	ペーパーレス	その他	日	週
合計時間	上段：コア/下段：ノンコア			定型・非定常	非定型・非定常	統合	×	上段：時間/下段：件数				月	年	
課所合計														

特徴

置換

・上表の傾向、業務棚卸シートの内容の特徴を企画政策課で記載

・業務棚卸シートに記載した業務効率化が大きい置換を企画政策課で記載