

御坊市における BPR（業務改革・業務改善）の取組みについて

御坊市

情報化・イノベーション推進室

中村 洋輔

目次

1. BPR（業務改革・業務改善）とは
2. 御坊市における事例紹介
3. まとめ

1. BPR（業務改革・業務改善）とは

・ BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）とは

既存の業務手順・組織・制度などを抜本的に見直し、プロセスの観点で再構築し業務改革すること。

・ 現状の課題

・ 業務手順 : 先人が知恵を凝らし考え抜いた当時の最善策

・ 制度変更、時代変化、技術革新などによって、現時点の最善策ではなくなっている可能性が高い

・ 行政はよくも悪くも前例踏襲主義であり、前任者から引き継いだ業務手順が現状にそぐわなくても、前例
であることを主な理由として、その改善や改良を先送りすることが多い

・ その結果、本来しなくてもいい作業が残り、業務負担が増え続ける

・ 職員数減少、業務量増加などを要因とする職員負担が増大する

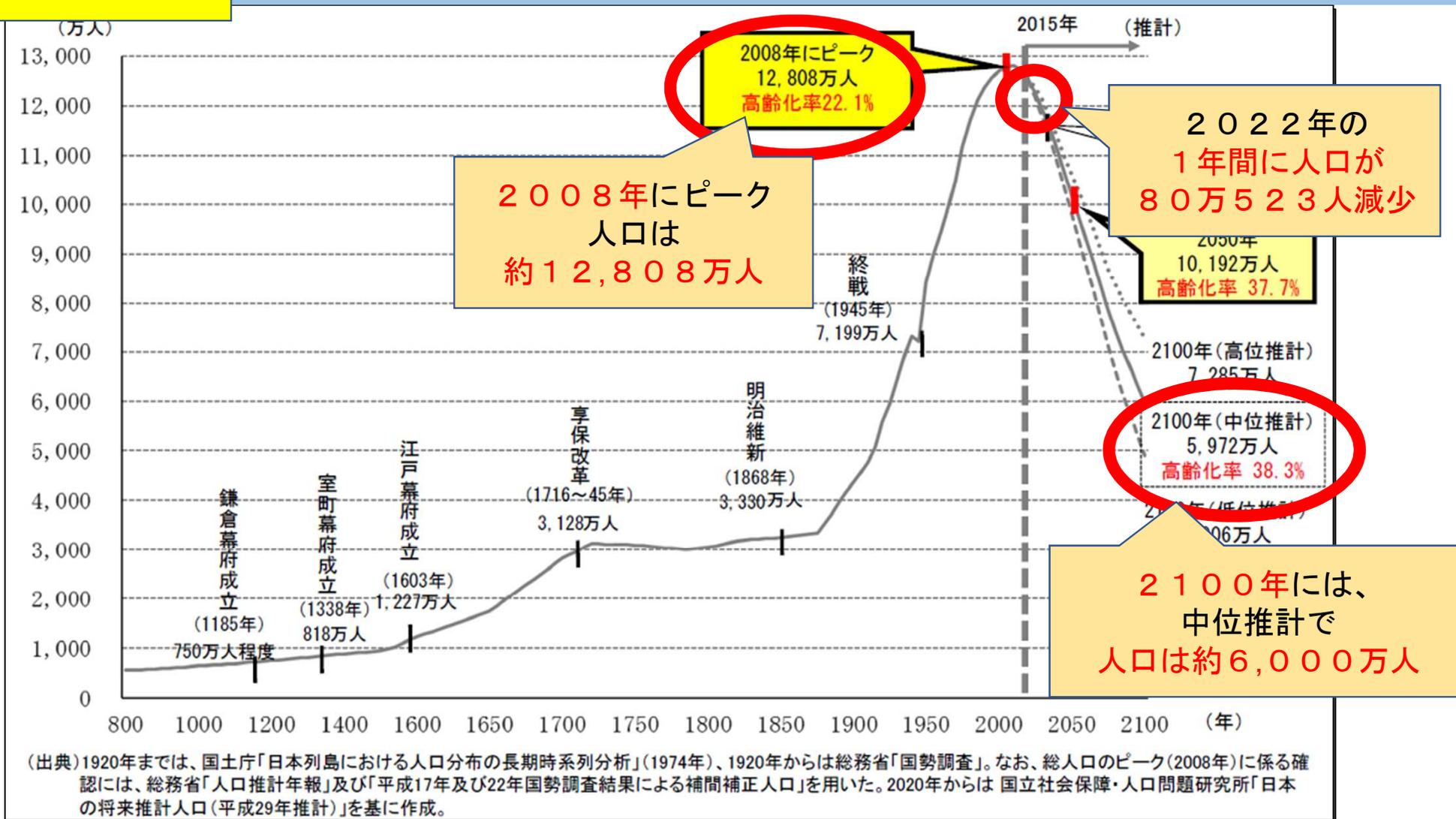
・ BPR（業務改革・業務改善）による職員負担軽減が必要

・ BPR（業務改革・業務改善）に取り組んでいかなければならないと、腹落ちし
てもらえるよう、業務改革・DXなどについての「DX研修」を全職員に実施

※次ページ以降で研修資料の抜粋をお見せします

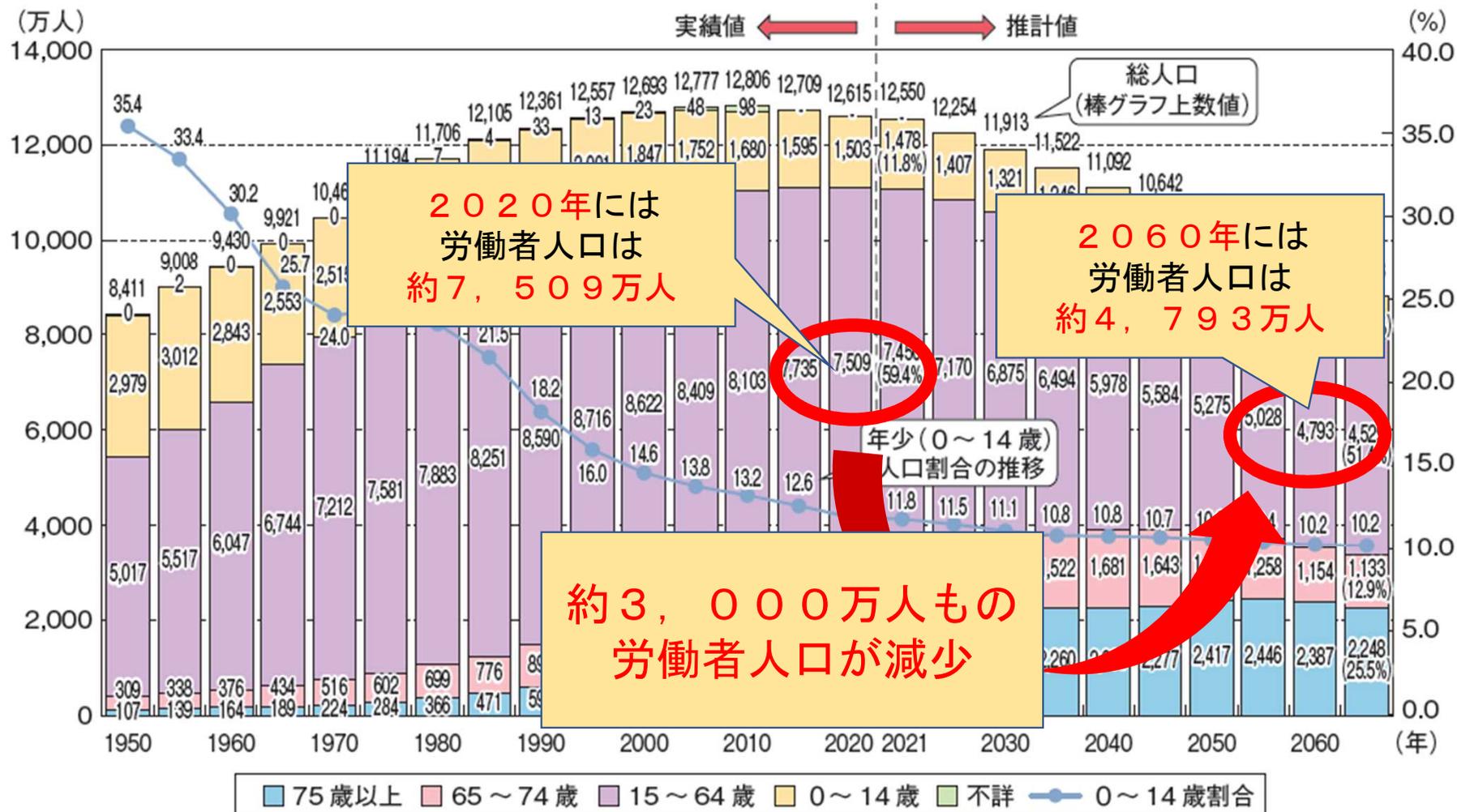
※研修資料抜粋

我が国における総人口の長期的推移



出所：「国土の中期展望」最終とりまとめ参考資料（2021年6月、国土審議会 計画推進部会 国土の長期展望専門委員会）

働き手（労働者人口）の減少



出所：内閣府「令和4年版少子化社会対策白書」

※研修資料抜粋

我が国が抱える最大の課題

人口減少問題

2. 職員目線のDX ～自治体が直面する課題～

人口の減少 と 税収入減による財政力の悪化

その一方で...

市民ニーズや制度の多様化・複雑化 や

新たな施策等による業務量の増加

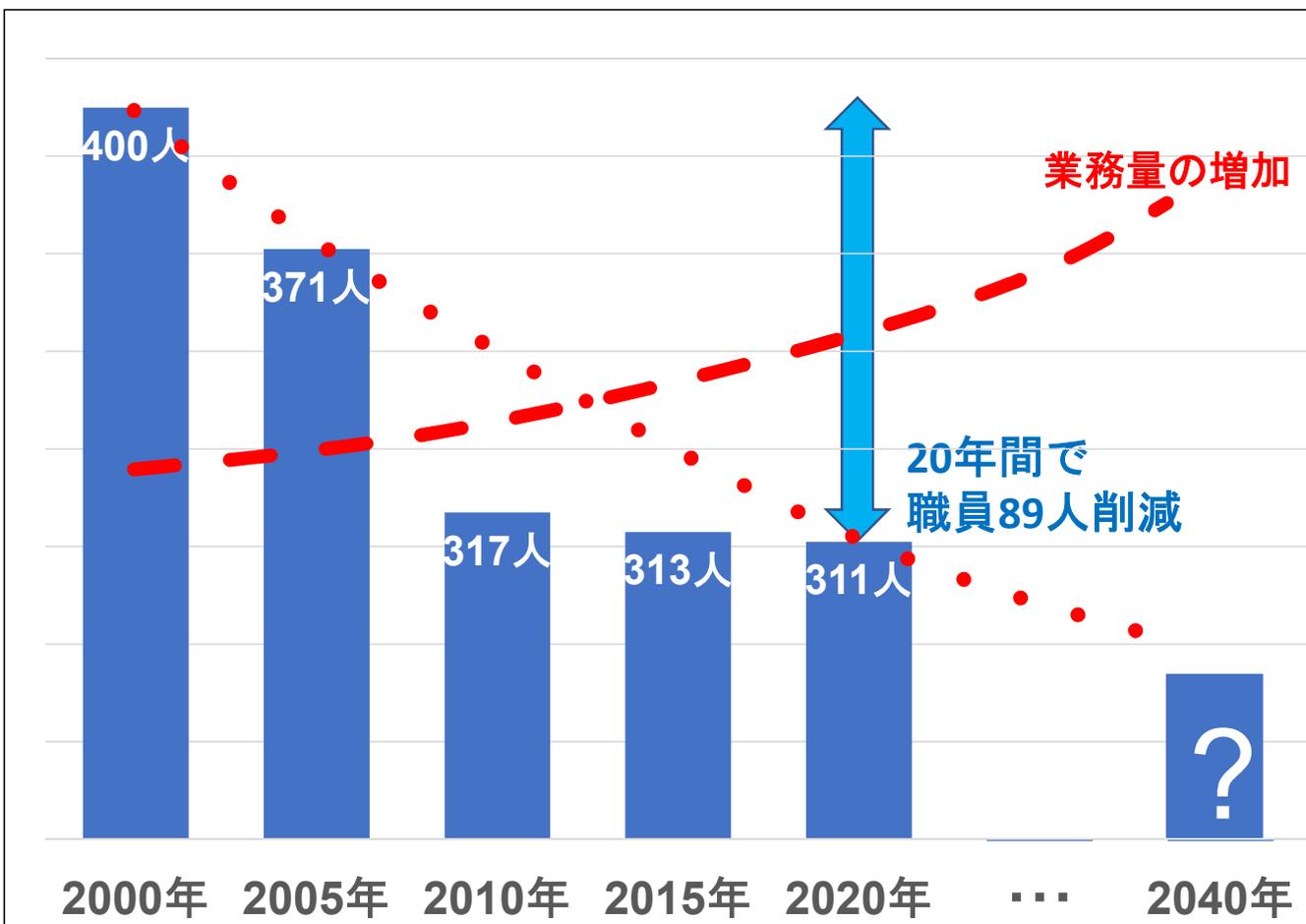
さらに...

行財政改革による職員数の削減

これらの要因に伴い、職員一人一人の業務負荷が高まる

2. 職員目線のDX ～御坊市の職員数の削減～

御坊市における行財政改革／職員数の削減



人口も減り、
労働者人口も減っている
御坊市職員も減り続ける

一方、業務量は増え続ける。
職員一人一人の業務
負荷が高まる

組織・個人として、いつか
限界が来る

2. 職員目線のDX ～2040年問題～

2040年問題

少子高齢化による、急速な人口減少と高齢者人口がピークに達することで、
日本が2040年に直面すると考えられている様々な社会問題

(労働力不足、高齢者人口増による福祉サービスの増大、年金や医療費など
社会保障費の増大、インフラや公共施設の老朽化、組織の採用問題など

総務省「自治体戦略2040構想研究会」

2040年には今の半分の職員数で行政サービスを支える必要がある。

そのためには業務のあり方を改革していかなければならない、と提言された。

業務のあり方の改革 : 業務負担の軽減、生産性向上を行うこと

自治体DX

BPR (業務改革・業務改善)

職員数が今の半分になっても
今のままのやり方で仕事がまわりますか？

$$\frac{1}{2}$$

(2040年問題は迫ってきます)

BPR（業務改革）の取組の徹底

- ◆ 職員の意識改革が必要
- ◆ 今やっている仕事の「常識」や「前例」に疑問を持つ
- ◆ 常に業務手順の見直しを行う意識を持つ
- ◆ 業務手順を分解し、取捨選択（やめる・へらす・かえる）した上で、デジタルが必要であれば活用し、業務手順を現時点における最善策に再構築する
- ◆ 従来の人海戦術・精神論の禁止

（2040年には今の半分の職員数となるという想定を持つ）

Appendix

◆業務改革・DX推進を行っている自治体の事例（島根県益田市）

- ・住民の利便性向上、内部業務の効率化、職員の人材育成の3本柱の取組み

- ・業務改革・DX推進を行う専門部署がR4に設置され、主導的に全庁の行政改革を推進

（専門部署の設置状況：5万人以上の団体は73%、5万人未満の団体は34%）

◆職場環境の整備（業務・行政改革）の対応が遅れた自治体には優秀な人材は集まらない時代

- ◆2040年問題を深刻な問題として捉え、内部の人材を育て、旧態から脱却した魅力のある街づくり・人づくり・組織作りを行うことが今後生き残っていく組織として重要

2. 御坊市における事例紹介 ～私たち自身が職場を変える！～

- ・ 令和5年10月に、先程ご紹介したような業務改革・DXなどについての「DX研修」を全職員に実施
- ・ 研修後アンケートを行い、職員の想い（本音）を収集
- ・ 令和6年4月の機構改革により、情報化推進室が情報化・イノベーション推進室となり、業務改革・DX推進などを主導できる体制が整備される
- ・ 特定部署を対象に、BPR（業務改革・業務改善）の取組みを主導中
- ・ 年度内に、勤怠管理システム導入、代表電話・年末調整業務の外部委託を検討中
- ・ 令和6年7月1日「ワークシェアリング制度」創設
- ・ 令和6年8月1日「キャリア・リターン制度」創設
- ・ フレックスタイム制、勤務間インターバル制度、その他を検討中...

※資料抜粋

業務改善 プロジェクト

～総務課人事係編～

情報化・イノベーション推進室
中村 洋輔

01

背景と目的

[背景]

自治体で業務改善が必要になっている背景には「人手不足」、
「業務負担の増加」、「住民が求めるサービス品質の向上」な
どがあります。

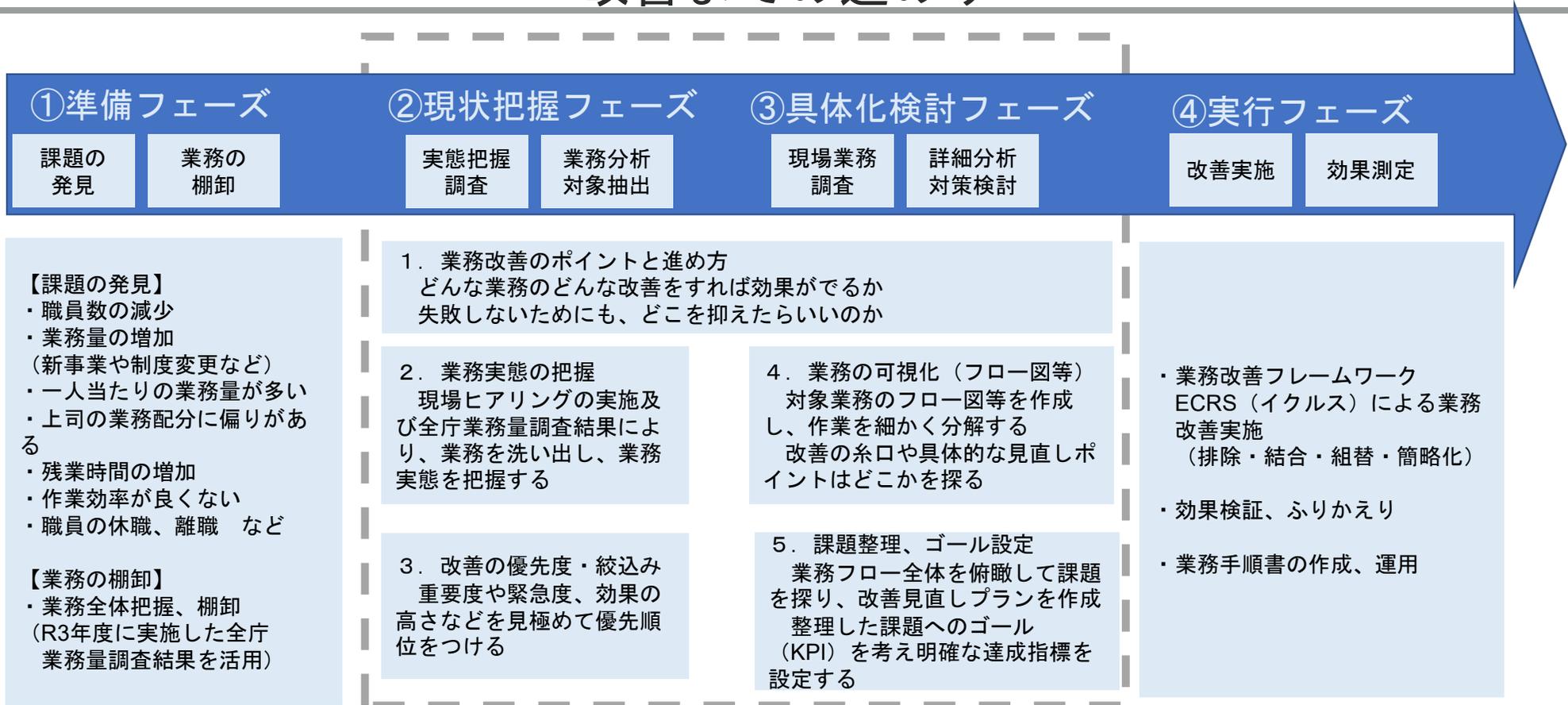
そういった「人手不足の加速」、「業務負担の増加」が進む
中、「住民へのサービス品質を高める」ためには、業務改善に
よる事務執行の効率化を進める必要があります。

[目的と重要性]

この業務改善プロジェクトの目的は、職員の業務環境の改善に加
え、最終的に住民サービスへ還元することを目指します。

さらに職員のモチベーション向上と離職率の低減を実現し、組織
全体の持続的な成長を実現します。

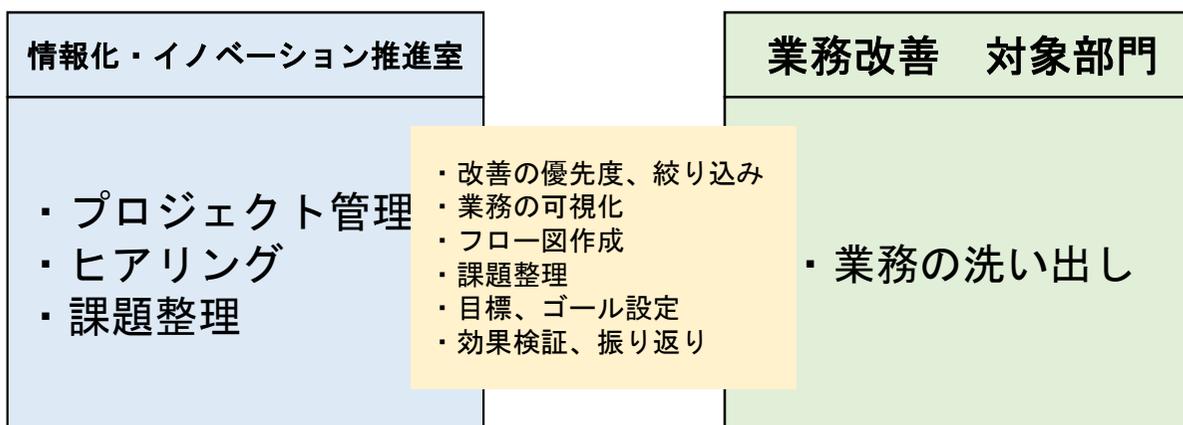
02 改善までの道のり



03

課題の特定

[業務改善 実施体制]



03 課題の特定

[②現状把握フェーズ 業務課題の洗い出し]

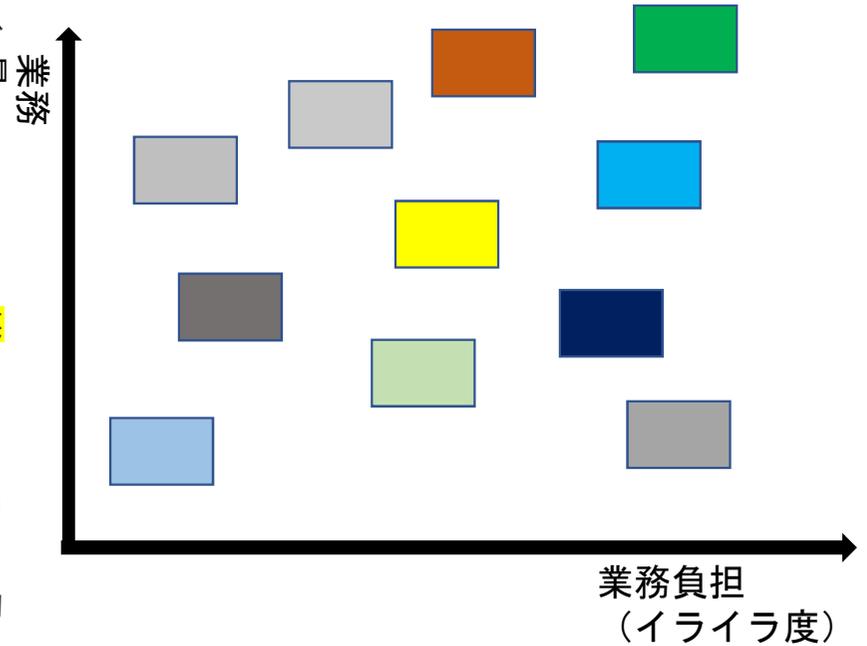
・どのような業務があるか職員へのヒアリング
(大判模造紙に付箋で思いつくままに貼ってください)

・業務量と業務負担(イライラ度)の2軸で業務課題を洗い出す

・先入観を排除する(思い込みによって書き出す業務を判断しない。問題の裏側にある根本的な問題を見つける)

・業務改善を目的としたものであり、現状の体

制の是非を問うものではない



03 課題の特定

[③具体化検討フェーズ 改善の優先度・絞り込み]

洗い出しを行った課題について、重要度や緊急度、効果の高さなどを見極め、「改善期待効果の高い」箇所から着手するため、優先度付け・絞り込みを行う。

別紙1_「業務課題」シート

業務課題						作成日:		
No.	業務課題	業務内容	業務ボリューム	改善目的	KPI (重要達成度指標) 設定	改善内容	KPI達成状況	今後の対応
1	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○	○○時間/日 ○○時間/月 ○○時間/年間	<生産性向上> 業務の効率化と精度向上 業務への迅速な対応	作業時間の短縮 (30%) データの一元管理による情報精度向上 (90%) 職員対応時間の短縮 (50%)			
2	△△△△△△△△	△△△△△△△△△△△△△△ △△△		<コスト削減>	コミュニケーションコスト削減 (20%) 意思決定の迅速化 (40%)			
3	□□□□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□□□ □□□		<職員満足度向上>	職員満足度の向上 (10%)			
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

03 課題の特定

[③具体化検討フェーズ 改善の優先度・絞り込みを行った業務の可視化（フロー図等）]

別紙1_「フロー図」シート

業務名:		作成日:				作業概要		CRS (イクルス)		
基本情報		担当者・担当部署				担当者	作業の内容	備考	改善策	改善内容
No	カテゴリ	人事部	総務部	情報システム部	受け入れ部署					
1		[Flowchart Step 1]								
2		[Flowchart Step 2]								
3			[Flowchart Step 3]							
4		不要	[Flowchart Decision]	必要						
5				[Flowchart Step 5]						
6		[Flowchart Step 6]								
7		[Flowchart Step 7]								
8					[Flowchart Step 8]					

1 ページ

※資料抜粋

04 改善実施

[④実行フェーズ 業務改善フレームワーク ECRS (イクルス)]

「ECRS (イクルス)」は、「Eliminate (排除)」「Combine (結合)」「Rearrange (交換・再配置)」「Simplify (簡素化)」という4つの視点に沿って業務を見直すことで、業務改善を行う。

視点を分け、次のような順で改善策を考える

廃止：業務自体をやめる

集約：タイミングや場所をまとめる

代替：作業手順や人を入れ替える

移管：業務を切り出しアウトソーシングする

標準化：業務のマニュアルを作成する

簡略化：工数を減らす

自動化：機械、システムを導入する

別紙1_「フロー図」シート

業務名:		作成日:						ECRS (イクルス)	
基本情報		担当者・担当部署		作業概要				改善策	改善内容
No	カテゴリ	人事部	総務部	情報システム部	受け入れ部署	担当者	作業の内容		
1		□							
2		□							
3			□						
4			◇						
5				□					
6		□							
7		□							
8					□				

フロー図の概要: 1. 人事部で作業開始。2. 人事部で作業継続。3. 総務部で作業。4. 判断ポイント (不要/必要)。5. 情報システム部で作業。6. 人事部で作業。7. 人事部で作業。8. 受け入れ部署で作業。手書きの「ペーパー」が作業内容に記されている。

※資料抜粋

05

効果検証、

ふりかえり

[④実行フェーズ 改善内容、KPI達成状況、今後の対応]

別紙1_「業務課題」シート

業務課題		作成日:						
No.	業務課題	業務内容	業務ボリューム	改善目的	KPI (重要達成度指標) 設定	改善内容	KPI達成状況	今後の対応
1	○○○○○○○○○○	○○○○○○○○○○○○○○○○ ○○○	○○時間/日 ○○時間/月 ○○時間/年間	<生産性向上> 業務の効率化と精度向上 業務への迅速な対応	作業時間の短縮 (30%) データの一元管理による情報精度向上 (90%) 職員対応時間の短縮 (50%)			
2	△△△△△△△△	△△△△△△△△△△△△△△ △△△		<コスト削減>	コミュニケーションコスト削減 (20%) 意思決定の迅速化 (40%)			
3	□□□□□□□□□□□□	□□□□□□□□□□□□□□ □□□		<職員満足度向上>	職員満足度の向上 (10%)			
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

2. 御坊市における事例紹介～私たち自身が職場を変える！～

- ・ 令和5年10月に、先程ご紹介したような業務改革・DXなどについての「DX研修」を全職員に実施
- ・ 研修後アンケートを行い、職員の想い（本音）を収集
- ・ 令和6年4月の機構改革により、情報化推進室が情報化・イノベーション推進室となり、業務改革・DX推進などを主導できる体制が整備される
- ・ 特定部署を対象に、BPR（業務改革・業務改善）の取組みを主導中
- ・ 年度内に、勤怠管理システム導入、代表電話・年末調整業務の外部委託を検討中
- ・ 令和6年7月1日「ワークシェアリング制度」創設
- ・ 令和6年8月1日「キャリア・リターン制度」創設
- ・ フレックスタイム制、勤務間インターバル制度、その他を検討中...

3. まとめ

- ・ 職員数減少、業務量増加による職員負担増大は避けられない
- ・ 前例踏襲の意識を変え、業務のBPR（業務改革・業務改善）を行っていく必要がある
- ・ 組織全体でBPR（業務改革・業務改善）を進めていくためには、すべての職員にやる意味を腹落ちしてもらおう、認識共有・意識醸成が重要
- ・ 原課主体でのBPR（業務改革・業務改善）は、現場業務に追われていたり、今までのやり方を変えたくないという理由で取組みが進みにくい
- ・ 組織的に強力に進めるためには、専任部門（または専任人員）を設置し、主導する体制が好ましい
(片手間で出来るボリュームではないため兼務ではなく専任を推奨)
- ・ できるだけ早く業務のBPR（業務改革・業務改善）の取組みを進めていかなくは、組織・個人にいつか限界がくる

おまけ

- ・ 「地域別よろず相談」において、御坊市で実施した、全職員を対象とした、

業務改革・DXなどについての「DX研修」の講師派遣を提案

- ・ 8月23日（金）には、由良町様より研修の講師依頼を頂き、研修開催

- ・ 県庁様からは現在調整中で、実施を予定

ご清聴ありがとうございました。

サービスデザインの取り組み

2024/10/10 @和歌山県市町村 DX 合同研修

有田川町企画調整課 畑中



DXの状況

キャッシュレス決済の導入

- 令和5年度で整備、令和6年7月からキャッシュレス決済の運用開始
- レジをアナログのものからPOSレジに切り替えた

〈効果〉

- これまでエクセルで管理していた手数料のデータをダウンロードできるようになった
- スマホ一つで決済することができるようになった

DXの状況

議会議案書等の電子化

- ペーパーレス会議システムを導入し、議案書を電子化する
(令和6年9月議会から稼働)

〈効果〉

- 大量の印刷データが数ステップで展開できるようになった。
- 議案の差し替えも容易にできる。

DXの状況

その他

畜犬管理システムの導入

業者管理システムの更新

人給システムの更新

**内部事務の効率化がメイン
になっていないか？**

DX担当者の想い

**住民が「便利やなあ」と思っ
てくれるようなサービスを提供
したい。**

DX担当者の想い

**住民が「便利やなあ」と思ってく
れるようなサービスって何な？**

**サービスデザインの考えが浸透す
れば！**

職員研修の実施

「地方公共団体の経営・財務マネジメント強化事業」を活用

講師

- ・前田聡一郎さん(専門プロデューサー)
- ・森 亮二さん(業務マネージャー)

テーマ 「ユーザー本位なDX」

対象 班長級以下の職員20名

内容 座学とワークショップ



- 日時: 10月1日(火) 9:30~11:30
- 場所: 吉備庁舎 3階中会議室
- 対象: 事業計画策定や予算編成に携わる職員(班長級以下)
- 定員: 20名

第2期有田川町まち・ひと・しごと創生総合戦略の改訂が進められており、具体的な見直し作業においてデジタル活用の要素を盛り込むこととされています。

今後の事業計画策定において **DX 起点の考え方**が重要になってきます。

住民に寄り添うデジタル化を推進するため、DXの基礎を学びましょう！



問い合わせ先
企画調整課 畑中
内線: 81-414

ワークショップ

- グループ1...女性のみで構成。新採から班長級まで。
 - グループ2...若手クラス(20代～30代中盤)
 - グループ3...管理クラス(副班長～班長)
 - グループ4...中堅クラス(主任～副班長)
- 1グループ5名
 - 属性を統一させることで属性ごとの思考の違いを観察する

まとめ(今後の展望)

- この研修での学びを一過性のものにせず、継続していける仕組みづくり
- BPRとサービスデザインを両軸にDXを展開していく

市町村DX合同研修会 2024

紀南エリア

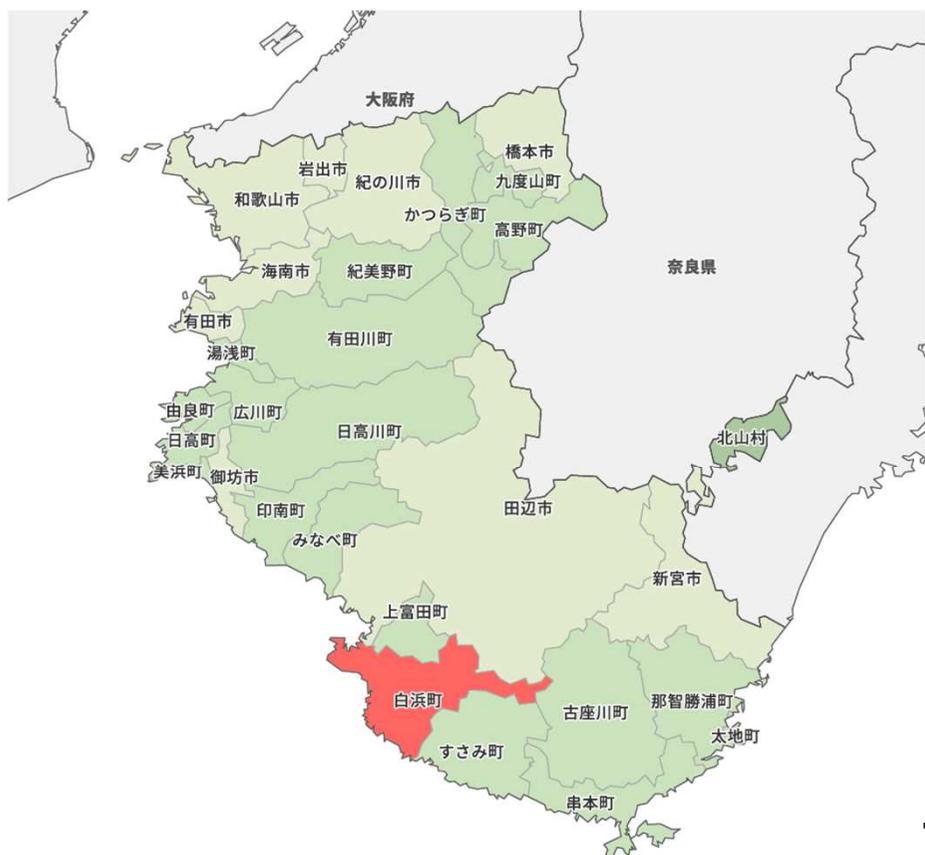
和歌山県白浜町

総務課情報推進係 矢田 大志

白浜町の現状



関西有数の観光リゾート 南紀白浜



富田坂



富田坂(尊堂寺横入り)



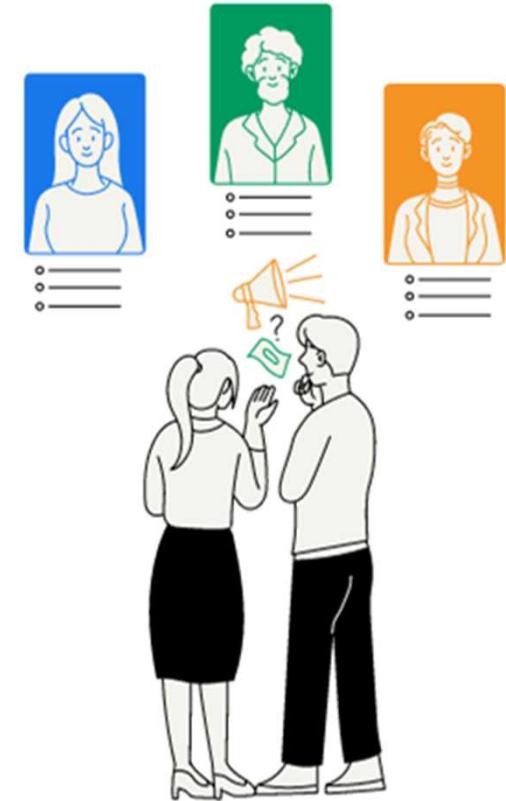
安宅氏城館跡

- ✓人口 19,885人 (令和6年7月末時点)
- ✓面積 200.98km² (森林が約81%)
- ✓主産業は**観光業**
- ✓年間観光客数は**約300万人**
- ✓**ワイキキビーチ**と**白良浜**が**姉妹浜協定**を締結
- ✓県内唯一の**南紀白浜空港**があり
(熊野白浜リゾート空港)
羽田空港間を**1日3便運航** (約60分)

令和6年度 現在の主な取組内容

取組項目

- ① 公立保育園デジタル化
- ② 海水浴場の環境確保
- ③ 耐災害ネットワーク(NerveNet)整備
- ④ AI・RPA利活用検討
- ⑤ 財務会計事務電子決裁化
- ⑥ 書かない窓口



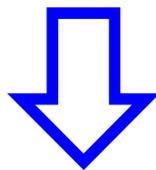
和歌山県・市町村行政DX推進による行政経営変革支援業務

1. DX化に向けて
2. 各部署への調査
3. 相談内容の選定
4. よろず相談
5. 相談後の取り組みと現在の状況

D X化に向けて

6月に行われたよろず相談にて、白浜町内で、D X化を進めるにはどのような点が問題となっているのかが話題となりました。

- ①D Xへ取り組む職員の意識が低い
- ②研修への参加率が低い
- ③関係部署の協力が得られにくい
- ④どの様に進めてよいかわからない
- ⑤予算の確保が難しい など



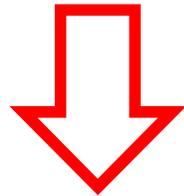
D X化を進めたいと思っている部署に声をかけ、次回からよろず相談に参加



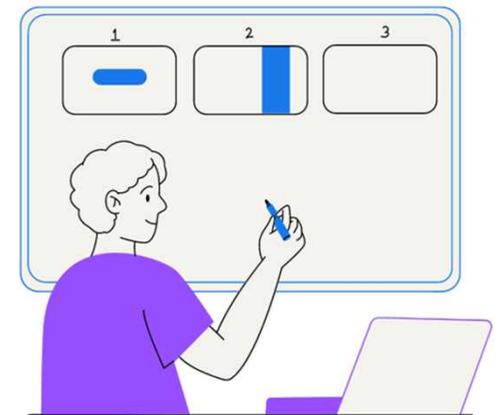
各部署への調査

各部署にDX化を行いたい業務がないか**一斉調査**
(町として方向性をもって取り組んでいる業務以外)

DX化できそうな業務を**個別に調査**



対象業務の洗い出し



相談内容の選定

①スケジュール（目標とする年度）

②他部署との連携の有無

③前例の有無や独自性

④担当職員の意欲



よろず相談

◇相談内容

①医療機関との健康診断情報の連携
(保健センター)

②健康管理ツール
(保健センター)

③職員間の情報共有ツール
(防災担当)

方向性をもってDX化を
進めることが可能となった



相談後の取り組みと現在の状況

①AIOCR（保健センター）

- ・ AIOCRメーカーと打ち合わせを行い、現在の複数の健康診断結果の様式を読み取りできるか検証実施 ⇒ 読み取り可能
- ・ 令和7年度予算用見積額の算出、及び、補助金事業の対象の確認
- ・ 実証実験の準備（現システムとの連携含む）

②健康管理ツール（保健センター）

- ・ 事業費やニーズの調査等を実施し、その結果により事業の方向性を検討予定

③職員間の情報共有ツール（防災担当）

- ・ 現システムの拡張性の確認
- ・ LoGoチャットの少数単位での試験的運用を実施予定
- ・ LoGoチャット導入自治体へ導入方法の確認予定

ご清聴ありがとうございました



市町村DX合同研修

古座川町における DX取り組み事例について

目次

1. 古座川町について
2. DXについて
3. 自分の周りの小さな業務改善について
4. 書類の電子化について
5. 古座川町のDXについて

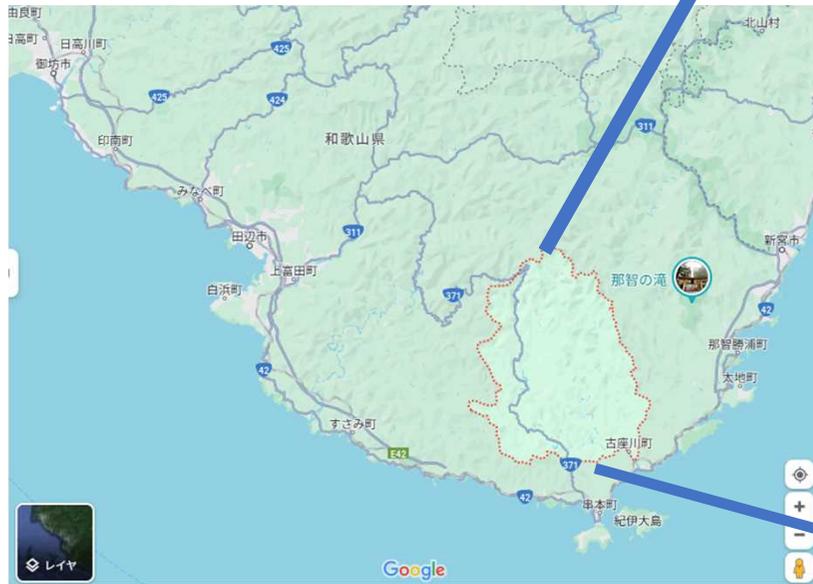
1. 古座川町について

○面積

294.23km² (県内4位) 約96%が森林

○人口密度

8人/km² (県内29位)





1. 古座川町について～人口等～

○人口等について

2,325人（令和6年8月1日現在）

高齢化率 54.9%（県内1位）



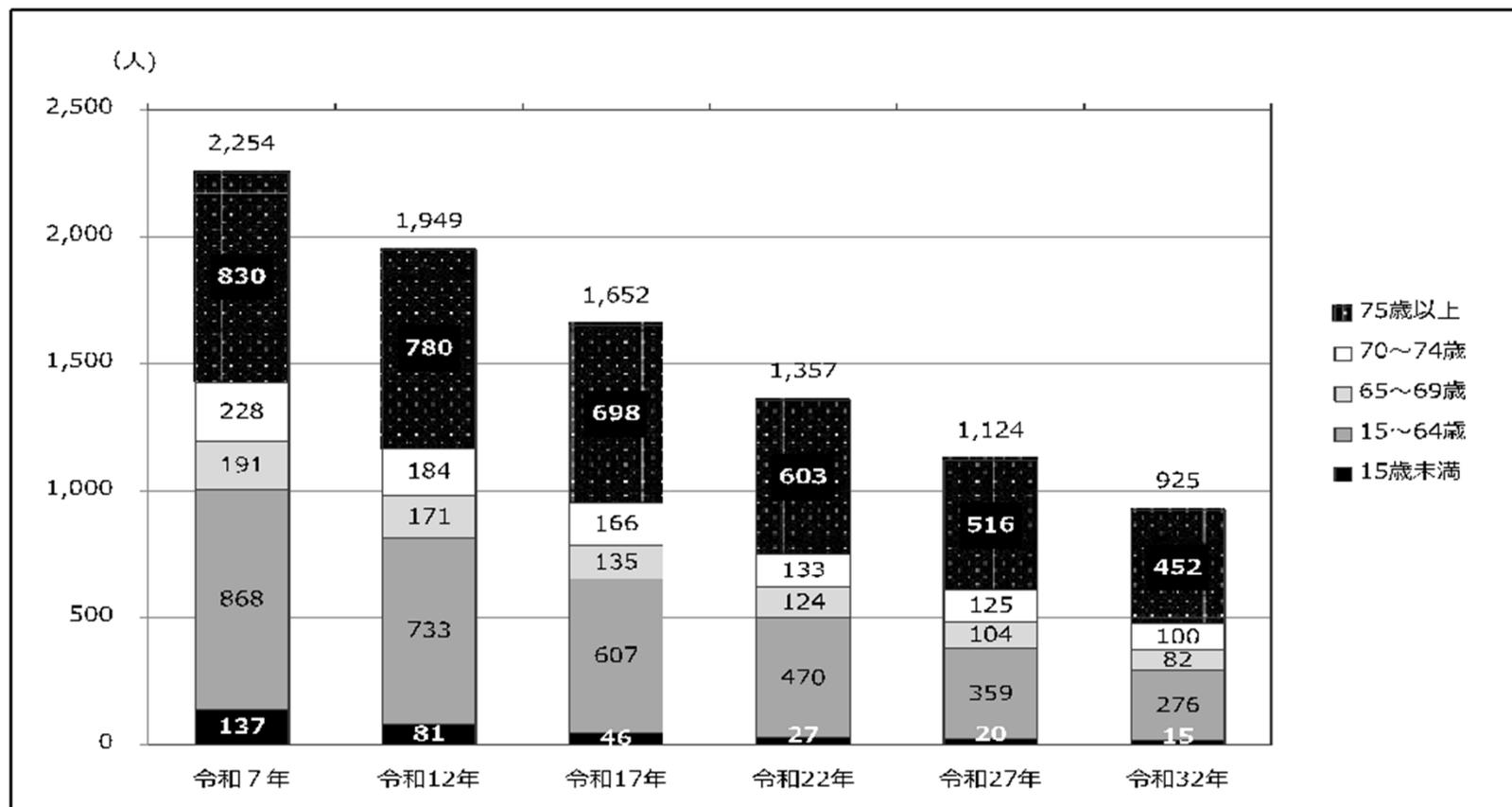
人口動態

年度	自然動態			社会動態			差引合計
	出生	死亡	差引計	転入	転出	差引計	
H30	9	66	△ 57	69	100	△ 31	△ 88
R1	7	70	△ 63	66	83	△ 17	△ 80
R2	7	63	△ 56	72	68	4	△ 52
R3	6	73	△ 67	70	88	△ 18	△ 85
R4	6	78	△ 72	59	54	5	△ 67
R5	4	75	△ 71	61	58	3	△ 68



1. 古座川町について～人口等～

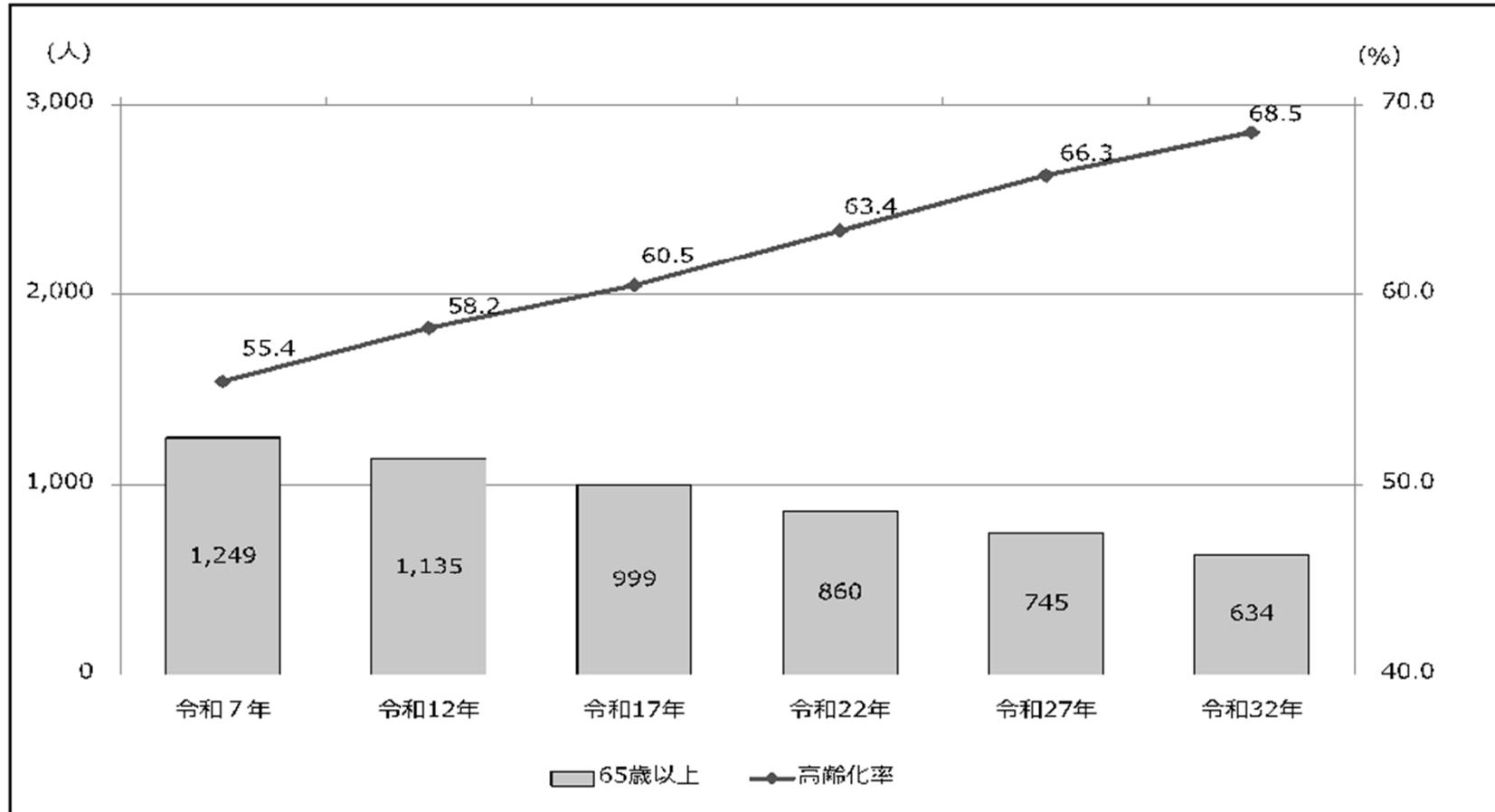
■人口の推計■



(資料) 住民基本台帳／コーホート変化率法による

1. 古座川町について～人口等～

■65歳以上の人口の推計■



(資料) 住民基本台帳／コーホート変化率法による

1. 古座川町について～職員～

【古座川町職員の年齢構成】

年代	内訳	人数 (人)	割合 (%)	人数 (人)	割合 (%)
10代	18-19	1	1.3	1	1.3
20代	20-24	10	13.2	17	22.4
	25-29	7	9.2		
30代	30-34	15	19.7	27	35.5
	35-39	12	15.8		
40代	40-44	12	15.8	24	31.6
	45-49	12	15.8		
50代	50-54	3	3.9	7	9.2
	55-59	4	5.3		
60代	60-65	0	0.0	0	0.0
合計		76	100	76	100

○職員の状況について

- 職員数：76名（R6.4.1 現在）
⇒県内で4番目に少ない
- 職員の平均年齢：37.3歳
50歳未満が9割を占める
県内でも若い
- DX担当：2名体制
電算担当1名、人事担当1名

2. DXについて

○古座川町の状況

- ・ 広大な面積に集落が点在 ⇒ 効率的な行政運営が困難
- ・ 高齢者の多い町 ⇒ 高齢者の目線に立って行動する！
- ・ 限られた職員数 ⇒ 複数の業務を兼務している



○大きなヒント

令和5年市町村DX合同研修（紀南会場）／R5.9.6@ビッグU

ワークショップ：「やめること」から考えるDX

⇒ 業務改善、業務効率化を考えることも

最終的な目的は同じ

3. 小さな業務改善について

○自分にできることは？

- ・ 職員は目の前のことで必死 ⇒ まずは自分の周りから！
- ・ 資金は潤沢にはない ⇒ お金をかけずに！
- ・ ずっと先のことではなく ⇒ すぐに取り掛かれることは？

○業務効率化の実例

内容	費用	効果等
代表電話を各課直通の電話に変更 (5台分)	初期工事費用 12,100円 ランニングコスト 550円/月	(職員目線) ・他の課へ転送する電話が少なくなった。 (お客様・住民目線) ・お客様を待ち時間の短縮につながった。 ・役場のどの課から架かってきたか明確になった。
本庁ドアノブ(鍵)の取り換え	ドアノブ取り換え 148,500円 @15,000円×9か所×1.1	(状況) ・庁舎内9か所のキーを一つに束ねていたため、どれがどのドアノブに合うのか探す必要があった。 ・老朽化により、鍵を刺しても開けるのにコツが必要な状況であり、時間がかかっていた。 (取り換え後) ・庁舎内9か所のドアノブを取り換え、一つのマスターキーで開けることができるようになり、キーを探す時間、刺す時間の短縮、また職員のストレスも解消された。
業務用チャット elganaの導入	無料	・大多数への効率的な連絡・情報共有が可能になった。 ・画像・動画・位置情報の送付が可能となるため、正確な情報伝達が可能になった。 ・有事の際の安否確認が可能になった。 (具体例) ・台風通過後の現場確認の際に「現場の写真」や「位置情報」をその場で送付できるようになり、関西電力やNTTへの状況報告がより正確に、より迅速になった。 ・ツールド熊野等の自転車レース時の状況把握として、各ポイントにいる職員の情報共有が可能となり、レースの運用がスムーズになった。
役場本庁前掲示板周辺の整備	砂利代 2,200円	(状況) ・告示用の掲示板周辺草に草が生い茂るため、その都度草抜きを行っていた。 (効果) ・砂利を敷き詰めることで、草抜き業務をする必要はなくなった。また見た目の改善にもつながった。
勤怠管理タイムレコーダーの 新規購入	約10万円	(状況) 現在、勤怠管理については、タイムカードを打刻するタイプのものを使用。タイムカードに印字された数字を再度、エクセルに入力し、時間外勤務等の計算を行っている。 (効果) 購入を予定しているタイムレコーダーは同じ打刻式ではあるが、打刻した情報を勤怠管理ソフトに吐き出すことが可能であり、さらにソフト内で情報を瞬時に計算を行うため、業務の効率化、正確性の向上につながる。
役場公文書の電子化	無料	別紙参照

4. 書類の電子化について

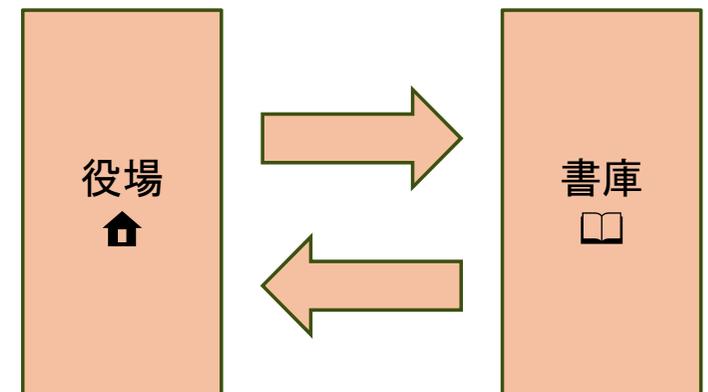
～きっかけ①～

【現状】

条例台帳等：ファイル（紙ベース）で保管

【問題点】

- ・ 保管場所がない
- ・ 書庫へ取りに行く、返しに行く時間の損失
- ・ 検索がすぐにできない
- ・ ファイリングに統一性がない



4. 書類の電子化について

業務多忙問題

文書の電子化に挑戦！

複合機みんなが使う問題



4. 書類の電子化について

～きっかけ②～

- 町内の出張所 : 3か所（七川・小川・三尾川）
- 業務内容 : 住民票発行、印鑑登録、各種証明等
- 開所・閉所時間 : 8時30分～17時15分（7時間45分）
- 従事者 : フルタイム会計年度任用職員 1名

4. 書類の電子化について

～きっかけ②～

○各出張所における来所者数

出張所	令和4年度(開所日: 243日)		令和5年度(開所日: 243日)	
	年間来所者数 (人)	一日当たり来所者数 (人)	年間来所者数 (人)	一日当たり来所者数 (人)
七川出張所	873	3.6	787	3.2
小川出張所	632	2.6	629	2.6
三尾川出張所	603	2.5	645	2.7

⇒どの出張所も1日3名程度の来所者数である

4. 書類の電子化について

(事実)
来所者が少ない＝時間が余っている

(意見1)
開所時間の見直しをすべき！
もっと時間を短くしてもいい
のでは？

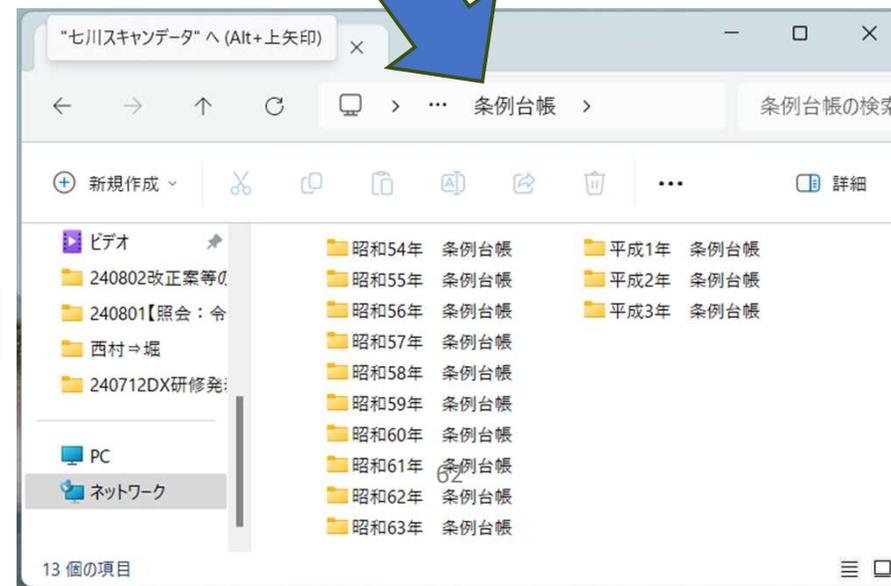
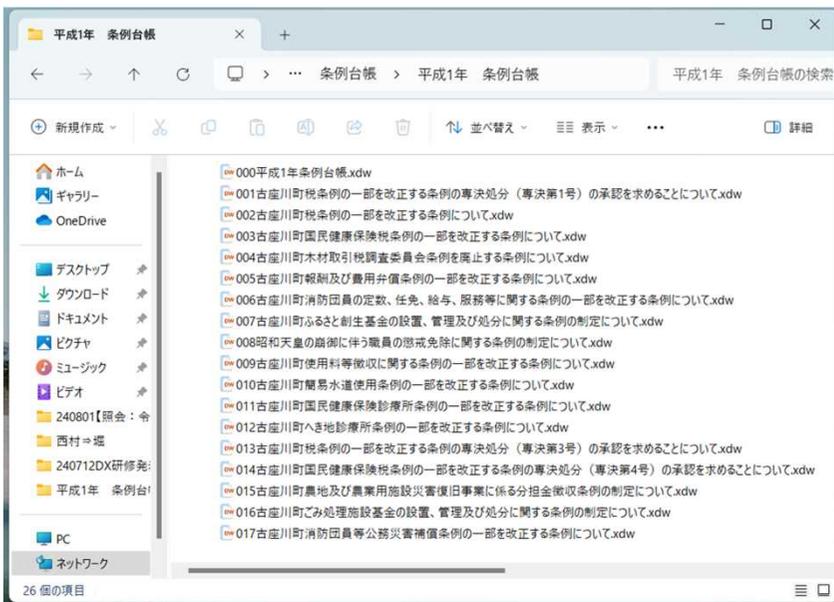
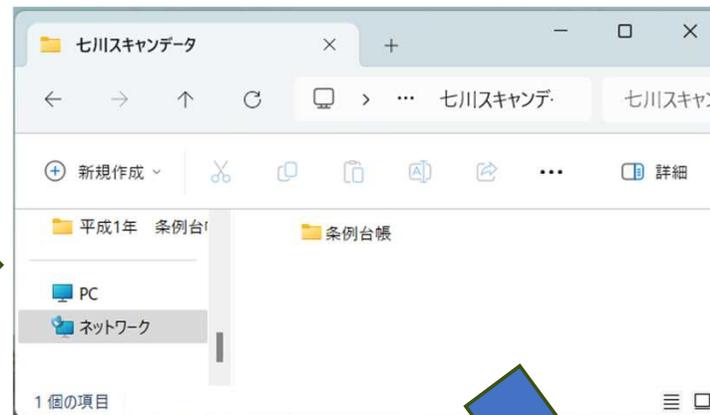
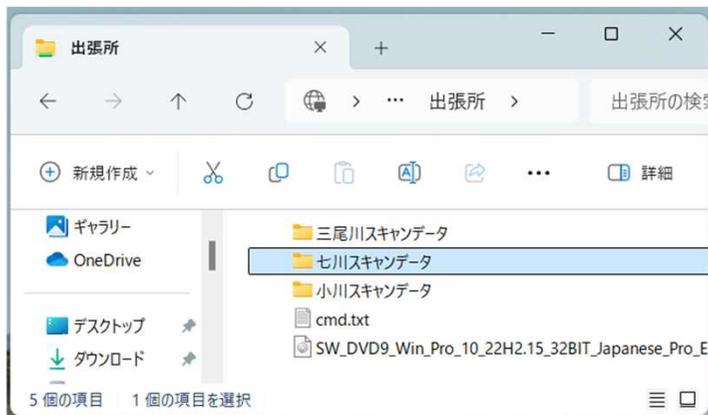
解決

余っている時間を活用しよう！
⇒時間の無駄を改善
⇒住民のニーズを満たす
(現状維持)

(意見2)
住民のニーズに合わせて、
これまで通りの時間開所すべき

解決

4. 書類の電子化について

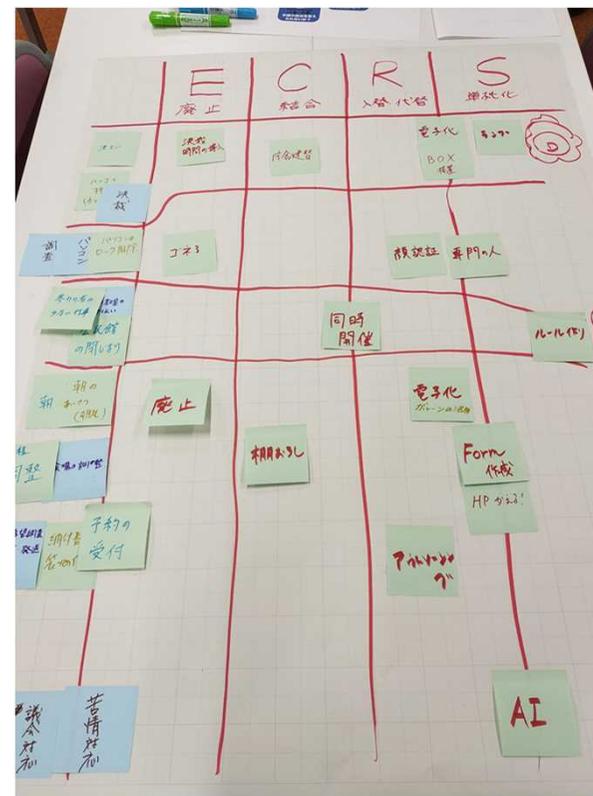


4. 書類の電子化について

～出張所で電子化をすることによるメリット～

- ① 来所者対応時以外の隙間時間を埋めることができ、業務時間をフルに活用することができた。
- ② その結果、出張所の開所時間もこれまで通り、本庁と同じ時間とすることができた。
- ③ 本庁舎では実現不可能であった、複合機を集中的に使用することができた。
- ④ 新たな雇用、経費をかけることなく実現できた。

5. 古座川町のDXについて



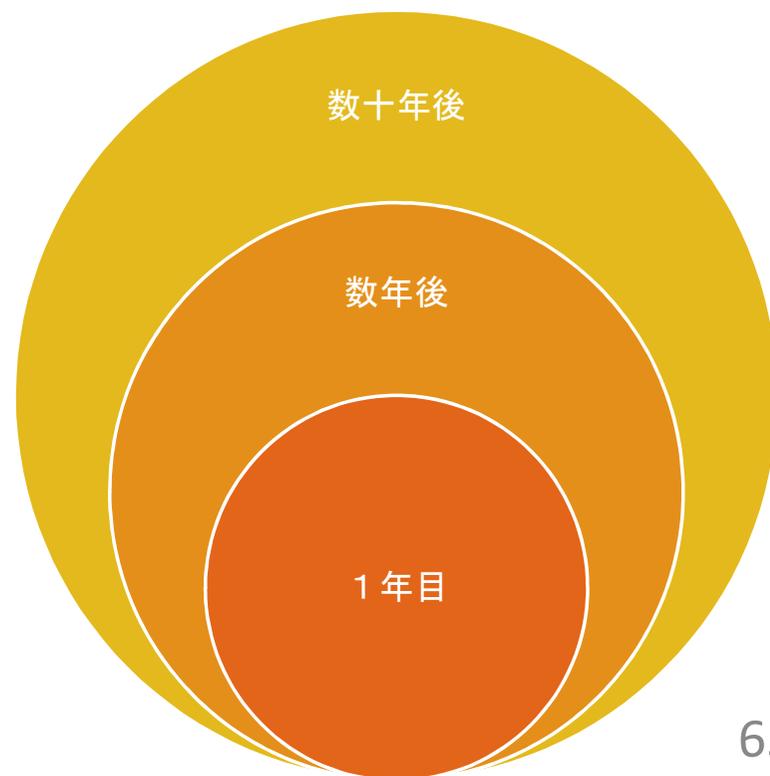
5. 古座川町のDXについて

自分の周りの小さな改善

1 個 / 人 × 76 人 = 76 個

76 個 / 年 × n 年 = 76 n 個の改善ができる！

⇒ 大きな変革 (DX) へ



ご清聴ありがとうございました

橋本市 DXの取組事例発表

～遠隔窓口サービスについて～



発表者 橋本市 政策企画課 藤田



橋本市では、令和5年4月から遠隔窓口を
試行的に導入しました。

遠隔窓口とは



市役所への移動が困難な方向けに公民館で各課の担当職員に質問や説明を受けながら手続きができるシステム



- 説明や申請のために自宅から市役所が遠い
- 電話で説明聞いても分かりにくい



こんな時に

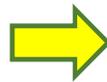
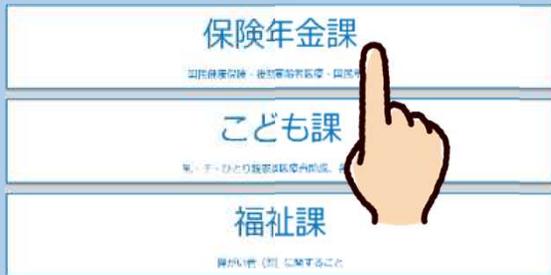
遠隔窓口の活用！！

遠隔窓口の流れ

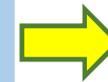


(市民側)

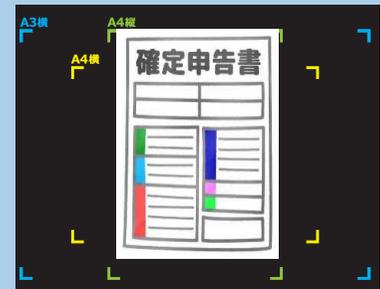
①質問や申請をしたい内容のボタンを押す



②職員が応答したら質問や説明を受けながら申請をしてください。



③職員が案内により台座に申請書類や本人確認書類を置き本人確認を行う。



遠隔窓口の流れ

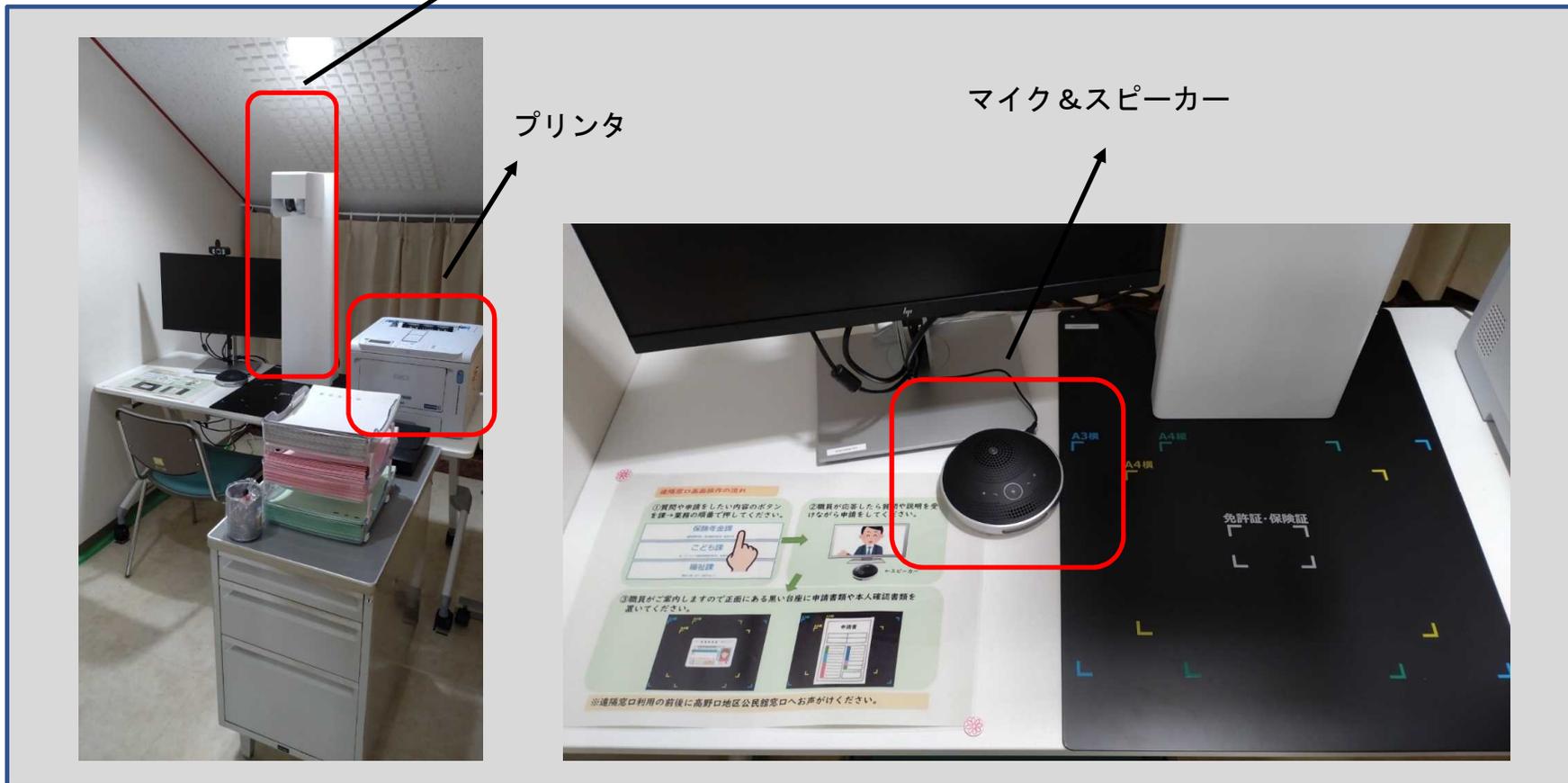


(市民側)

書画カメラ

プリンタ

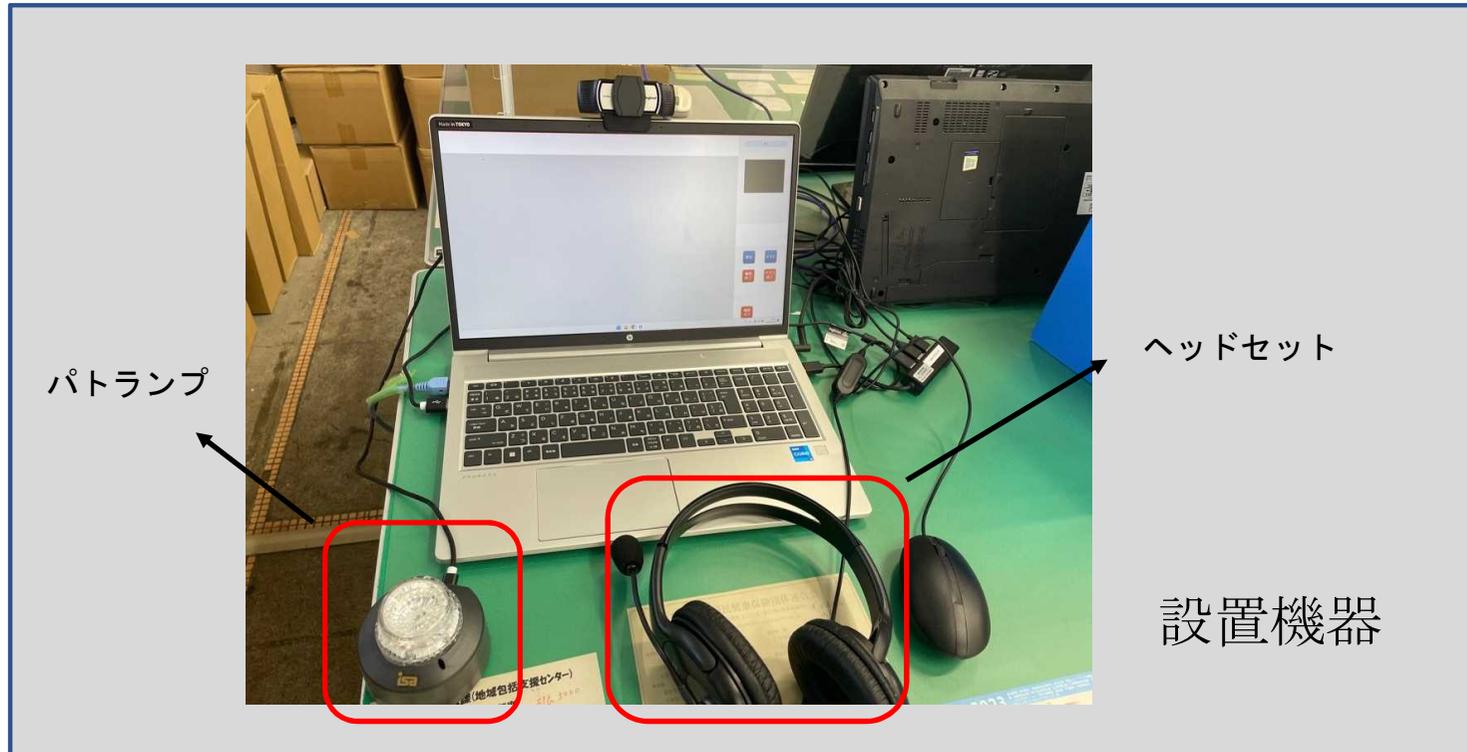
マイク&スピーカー



遠隔窓口の流れ



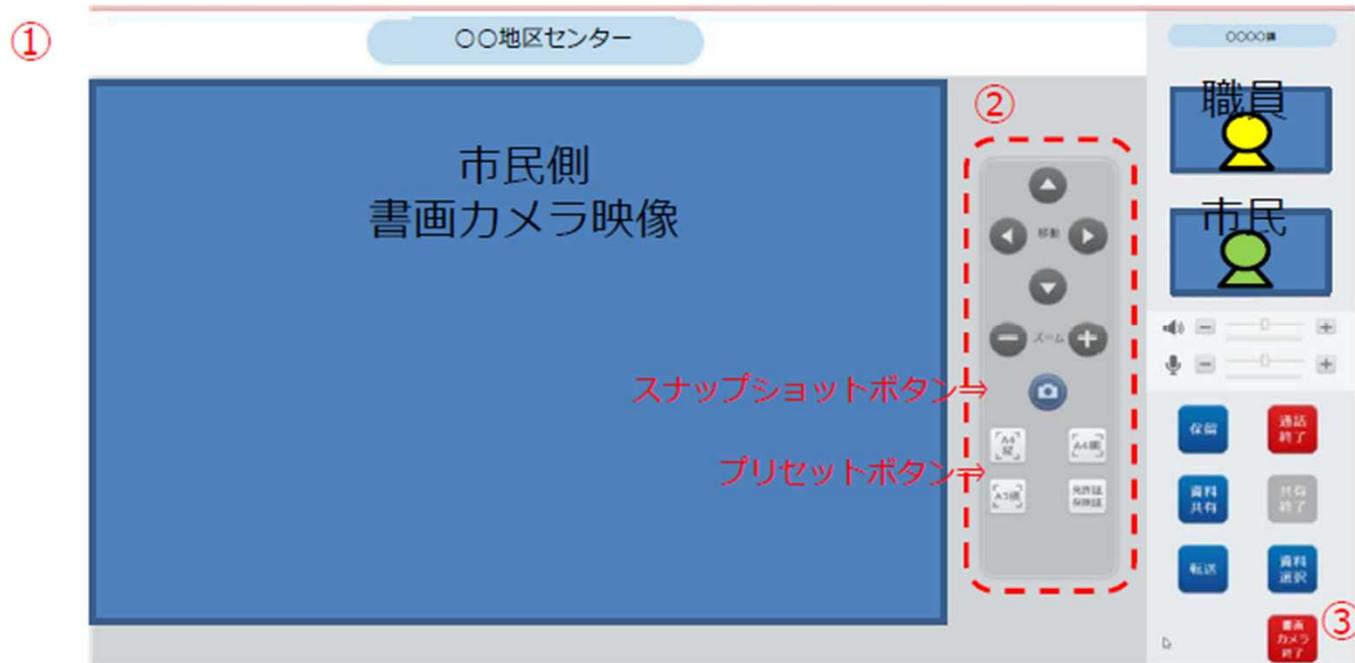
(職員側)



遠隔窓口の流れ



(職員側)



- 市民からの着信に応答
- 市民と職員と資料を共有・書き込み、プリンターから打ち出し。
- 必要に応じスナップショット機能を使用

対応業務



業務の種類	具体的な申請内容
保険医療費の給付、後期高齢者医療被保険者に関する手続き（保険年金）	高額等申告書の書き案内、後期高齢者医療保険証介護合算療養費の申請、重度心身障害児(者)医療費支給申請、扶養親族等の新規発行・再発行の申請
障がいに係る手続き（福祉）	重度心身障害児(者)医療費支給申請、身体障害者手帳の申請、補装具費の支給申請、精神障害者保健福祉手帳の申請、手話通訳などの申請
乳幼児・子ども・ひとり親家庭医療費に関する手続き（こども）	乳幼児・子ども・ひとり親家庭医療費の支給申請、受給者証の申請 乳幼児・子ども・ひとり親家庭医療に関する保険の変更、各種手当に関する口座の変更、児童手当の現況届の提出
市民課関係業務、相談業務	本人通知制度の事前登録申請、税金の課税内容に関する相談、ひとり親の相談など

- ・ 市民が記入した申請書等封入封筒をブース内に設置しているポストに投函する。



1 年間試験導入してみた結果



対応件数は **10件未満** でした。

主な対応は、
本人通知制度の事前登録申請やこども医療費助成の申請、障害福祉手帳の申請など。

試行結果と今後について



【試行結果をうけて】

- ・ 周知が不足していたのかも（まちづくりアンケートでは約85%が存在自体を知らないと回答）
- ・ 対応している業務が少ないのかも
- ・ そもそも公民館に行くまでの手段がないのかも
など、いくつか課題が見えてきました。
一方で利用した方に聞き取りした感想は「満足している」という声が多かった。

【今後求められるもの】

- ・ 周知の強化
- ・ 対応業務の拡大検討、ニーズ把握
- ・ 代替ツールの検討（出張訪問型）

橋本市の主なDXの取組み



- デジタル地域通貨の導入
- 要介護認定事務のデジタル化
- 書かない窓口の導入
- 申請手続きのオンライン化（LoGoフォーム、LINE）
- 教育分野におけるDX（電子黒板、デジタル教科書（教師用）の導入）
など



ご清聴ありがとうございました