デジタル未来推進PT

最終報告

デジタル未来推進PTについて

R5

ＩＣＴ・デジタル技術を活用した「庁内業務の改善」「住民目線に立った利便性の向上」「新たな価値の創出による産業活性化」などの実現を目指し、
「今治市デジタル未来戦略」に基づく各分野における具体的な事業に関して調査・検討を実施

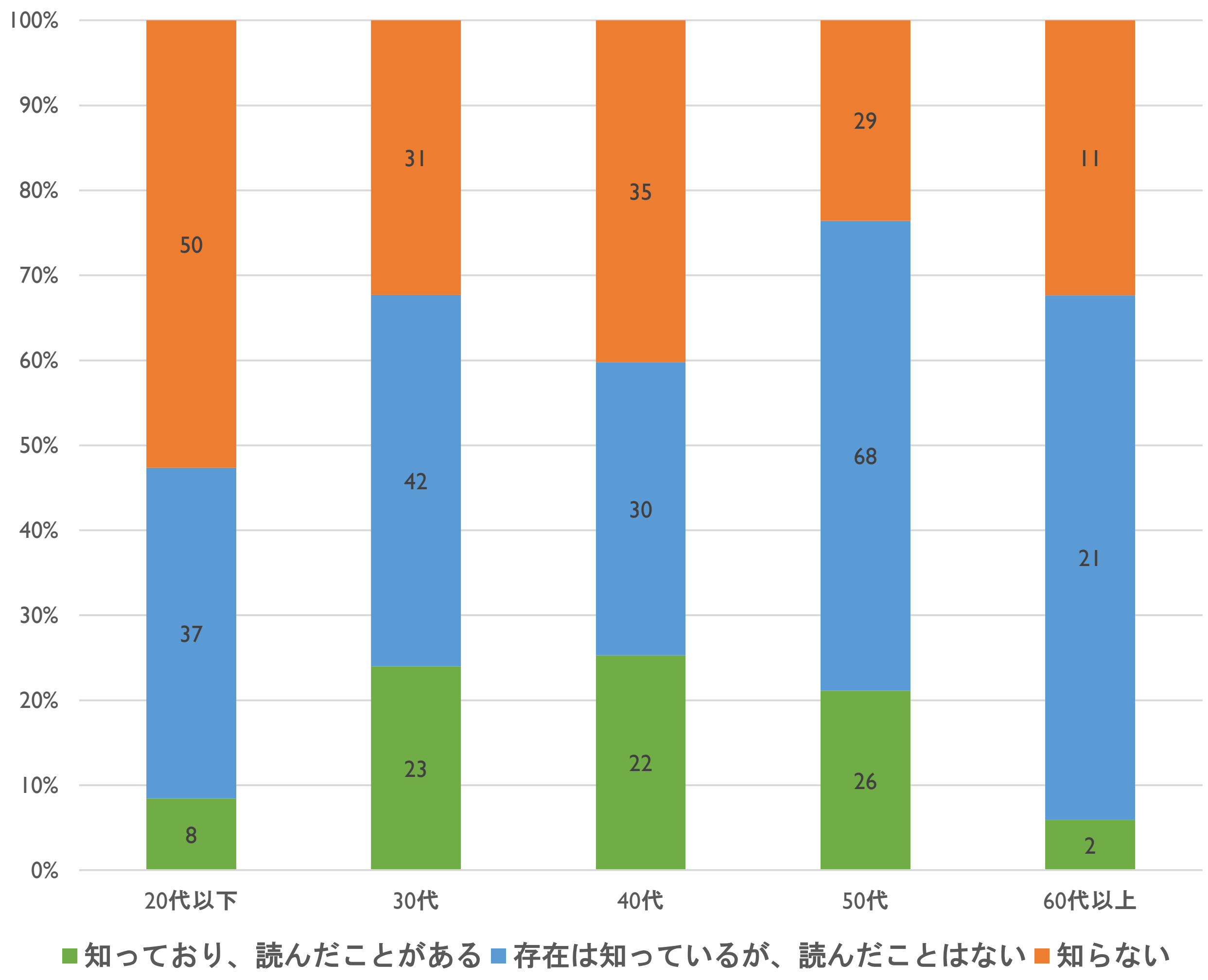
	大分野	中分野
市民生活のDX	デジタルで「ひとりひとり」が輝く今治をみんなで創出	コミュニティのDX
		健康・医療・介護のDX
		子育てのDX
		モビリティのDX
		教育のDX
		環境・エネルギーのDX
		文化・スポーツのDX
		社会参加のDX
		デジタルデバイド対策
まちづくりのDX	デジタルで市民の命を守り「商いができる」今治の実現	産業のDX
		商流のDX
		人流のDX
		空間距離のDX
		インフラのDX
		観光のDX
		移住のDX
		農林水産業のDX
		防災・安全のDX
行政のDX	「市民が真ん中」の視点で超スマート自治体へ体質変革	住民サービスのDX
		情報発信のDX
		業務改革のDX
		働き方のDX
		データ連携のDX
		データ活用のDX
		通信環境のDX
		DX人材の育成
		DX推進のためのセキュリティ対策

市職員アンケート（n=435）　①デジタル未来戦略の認知度

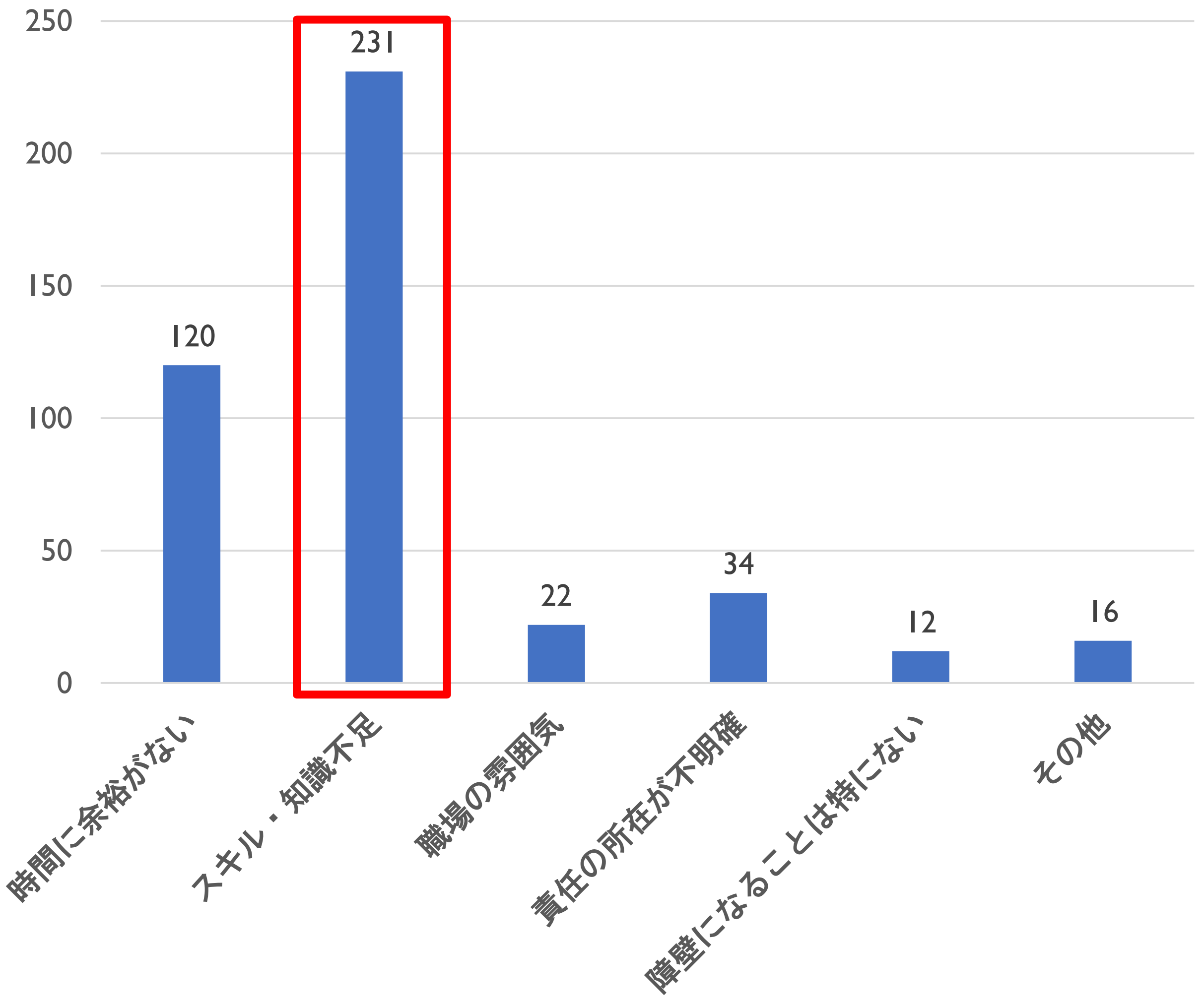
回答	人数
知っており、読んだことがある	81
存在は知っているが、読んだことはない	198
知らない	156

【考察】
読んだこともある職員はわずかに18.6%に過ぎず、せっかくの戦略も職員に浸透しきっていない

※戦略に基づく施策の実効性に乏しい
特に20代の職員への啓発が必要



市職員アンケート（n=435）　②行政のDXを進める際の障壁とは



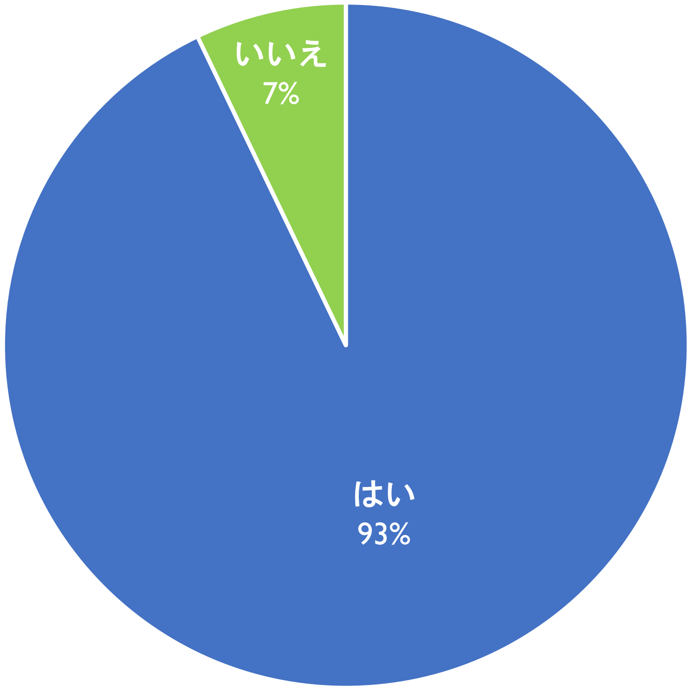
【考察】

役職別、年齢別にみても、
「**スキル・知識不足**」が一番の理由

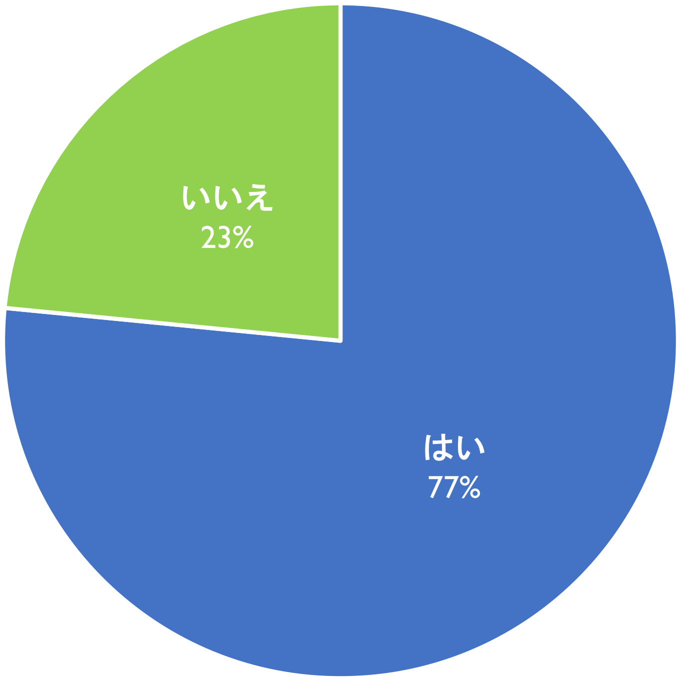
なにから手をつけていいのか、そのきっかけが作りが必要

市職員アンケート（n=435）　③DXの取組意識

今治市のDXは推進されるべき



今治市のDX推進に取り組むつもり



【考察】

職員の意識として、自分たちで取り組むとなると途端に消極的になる傾向

特に、20代は一番乖離している（95.8%⇒74.7%）

アンケート結果まとめ

- そもそも「デジタル未来戦略」が職員に認知されていない
- DXに関するスキル・知識不足（約53%）を感じる人が多い
- DXを進めたいが、いざ自分で取り組むとなると消極的になる

↓

まず何から取り掛かるかが具体的にイメージできるようになること

市での取り組み事例から横展開を考えられるようになること

↓

① DXスタートガイドブックの作成の提案

② 市民課「おくやみコーナー」のオンライン受付フォーム作成

はじめに：DX理解度チェック

どの程度の「知識不足」かで読み始めオススメページを指定

Aさん

DXってなんだっけ？
よくわからないけど
まあ誰かがやってくれるだろう

→９ページへ

Bさん

これからはDXが大事なことはわかるけど、
なんでもかんでもデジタル化されたら
ついていけない…

→10ページへ

Cさん

とりあえず何かやらないと！
でも何から手を付けたらいい？

→11ページへ

Dさん

担当業務を見直して、
もっと効率よくやれそうな点も整理した！…ここからどうやって
実現に持っていこうか？

→12ページへ

提案①　DXスタートガイドブックの作成

内容案

1. DXとは
2. デジタル未来戦略の要旨・今治市での実践例
3. BPR①まずはここから
4. BPR②実現可能な業務フローを考えるためのツール選択

付録　参考リンク集

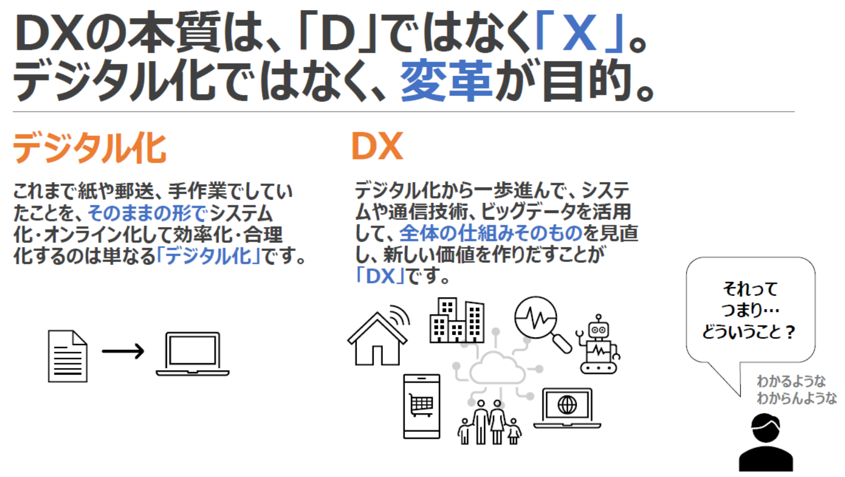
提案①　DXスタートガイドブックの作成

1．DXとは

Aさん

DXってなんだっけ？
よくわからないけど
まあ誰かがやってくれるだろう

「DX」の意味と必要性について
簡単に紹介



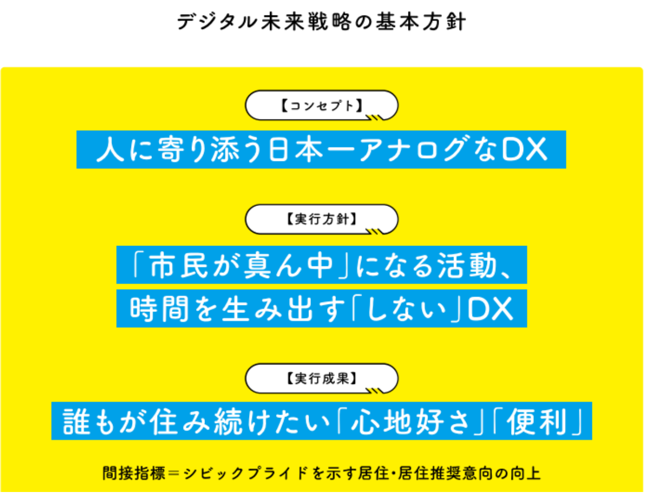
提案①　DXスタートガイドブックの作成

2．目指す姿と実践例

これからはDXが大事なことはわかるけど、
なんでもかんでもデジタル化されたら
ついていけない…

Bさん

市全体でめざす姿の確認
今治市での実践例や検討例を参照



提案①　DXスタートガイドブックの作成

3．まずはここから！BPR①

とりあえず何かやらないと！
でも何から手を付けたらいい？

C
さん

BPRのステップと
作業内容の見直し

※BPR…ビジネスプロセス・リエンジニアリング
（業務プロセス全体を見直し再設計すること）

・ 実践用ワークシートの紹介

①現状把握 → ②課題分析 → ③業務設計 → ④業務実施 → ⑤評価・見直し

	ステップ	作業項目（大）	作業項目（中）	作業項目（小）	具体例
①	現状把握	業務フローの把握	業務手順の把握	作業手順の書き出し	担当者へのヒアリング
			作業量の把握	作業単位での作業時間洗い出し	担当者へのヒアリング
				システムでの処理件数の洗い出し	事業者によるデータ切りだし、システムから出力
		課題の抽出	業務全体での課題抽出	申請者との接点や関係者間での課題抽出	紙でしか申請できない等
			作業単位の課題・抽出	システムの入力、出力における課題抽出	システムAから印刷してシステムBに目視で入力していないか？等
②	課題分析	課題の整理	課題の分類	抽出課題を類型化	時間負荷が生じているのか？精神的な負荷なのか？等
		課題の整理	課題のプロット	業務フローに課題を配置	紙申請につきデータ化が必要　等
③	業務設計	施策の選定	施策の洗い出し	適用するツール等の検討	e-TUMO、Kintone、logoフォーム、RPA等
④	業務実施	…	…	…	…
⑤	評価・見直し	…	…	…	…

（例）申請手続きのオンライン化に向けたBPRとして必要となる作業イメージ

4．まずはここから！BPR②

担当業務を見直して、もっと効率よく
やれそうな点も整理した！
…ここからどうやって
実現に持っていこうか？

Dさん

実現可能な業務フローを考えるための
ツール選択

オンライン申請サービス等の利用シーン・目的別使い分け

○…おすすめ
△…難あり
×…不可・不向き

利用シーン・目的	Kintone	LoGoフォーム	E-TUMO
オンライン申請フォーム作成初心者向け	△	○	△
データベースとしての利用	○	×	×
関数や計算、ピボットテーブルを使ったExcel表からの移行	○	×	×
簡易な単発イベントの申請受付、庁内の注文とりまとめ	△	○	○
手数料や利用料の徴収を伴う申請	×	×	○
地図情報の利用	×	○	△
申請者に差戻や補正依頼を行うことがよくある申請	○	×	○
本人確認が必須の申請手続き（マイナカード認証）	×	×	○
年間通じて常時受付（常設）の申請・手続き	○	△	○
同じ人が何度も利用することの多い手続き	△	△	○

- オンライン申請サービス３種の比較表
（kintone，LoGoフォーム，e-TUMO）
- 使用例を掲載し横展開検討のきっかけに

付録　参考リンク集

- 総務省「自治体DX推進参考事例集（R5.4.28 ）」3種（体制整備、人材育成・確保、内部DX）
  https://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01gyosei07_02000152.html
- 愛媛県・市町DX推進会議　研修ポータル
- 東京都「区市町村における行政手続等デジタル化ハンドブック」
  https://www.digitalservice.metro.tokyo.lg.jp/dxshien/pdf/r4_houkoku.pdf
- 「栃木県業務改革（BPR）実施方針」
  https://www.pref.tochigi.lg.jp/b03/documents/bprjisihoushin.pdf
- 「松山市デジタル人材育成方針」
  https://www.city.matsuyama.ehime.jp/shisei/keikaku/kodojohoka/digitalhumanresource.files/digitalhumanresource.pdf

提案②　おくやみコーナーの受付オンライン化

＜As-Is（現在の姿）を把握＞　R5.10月　市民課ヒアリング抜粋

・受付は電話予約のみで、紙管理（エクセルに職員が転記）

・電話予約に要する時間は１０分／回。土日祝日への対応が課題

・１回の手続きに要する時間は予約者で平均１．５～２時間

＜To-Be（理想の姿）を描く＞

目標：来庁者の満足度向上、職員の事務負担の軽減

＜Can-Be（実現可能モデル）を設定＞

電話予約＋オンラインで予約できれば、土日祝日でも対応可能

電話を受ける時間や不要な事務作業を削減し、他の用務に時間を充てる

提案②　おくやみコーナーの受付オンライン化

今治市おくやみコーナー予約受付

Q2.【予約希望日時を選択してください】 必須

年月日をハイフン区切りで入力してください。日曜日、土曜日、祝日は選択できません。

例) 2000-01-01

※選択できない日付・時間は予約できません。当日より4開庁日後の予約受付が可能です。

希望時間を選択してください

- ○ 10時00分～ 残:1
- ○ 13時00分～ 残:1
- ○ 15時00分～ 残:1

Q3.【亡くなられた方に関することをお伺いします】 必須

氏名 必須

例：今治　太郎

0 / 60000

※全角で入力してください。姓名の間には全角スペースを入れてください。

氏名フリガナ 必須

例：イマバリ　タロウ

0 / 60000

※全角カタカナで入力してください。姓名の間には全角スペースを入れてください。

住所

郵便番号 必須　0 / 8

都道府県 必須

市区町村 必須　0 / 64

番地 必須　0 / 64

マンション・部屋番号　0 / 64

※半角数字で郵便番号を入力すると自動的に住所が入力されます。番地などを追加で入力してください。

※住民票上の住所を入力してください。（マンション名や部屋番号を省略せずに入力してください。）

生年月日

生年月日 必須

性別

○ 男性　○ 女性　必須

亡くなられた日 必須

葬儀の日

Q4.【窓口に来る方に関することをお伺いします】 必須

亡くなられた方から見た続柄（関係性）　例：窓口に来る方の夫が亡くなった場合は「妻」を選択してください 必須

○ 夫　○ 妻　○ 父　○ 母　○ 子　○ その他

氏名 必須

例：今治　太郎

0 / 60000

※全角で入力してください。姓名の間には全角スペースを入れてください。

氏名フリガナ 必須

例：イマバリ　タロウ

0 / 60000

※全角カタカナで入力してください。姓名の間には全角スペースを入れてください。

住所

提案②　おくやみコーナーの受付オンライン化

オンラインにすると**転記作業不要、データ管理可能**

⇒従前は電話で聞き取りしていた内容を紙に記入、管理

電話受付分も入力フォームに一元化

今後について

DXスタートガイドブック

方向性や骨子の提案に留まったので、具体的な中身等について、
年度末まで引き続き検討・研究を行い、使い勝手のいいものを
作成したい。

おくやみコーナーの受付オンライン化

仮フォームの作成が終わったので、今年度末まで導入に向けての
実証を繰り返し、市民課と協力して来年度初めのリリースを目指す。