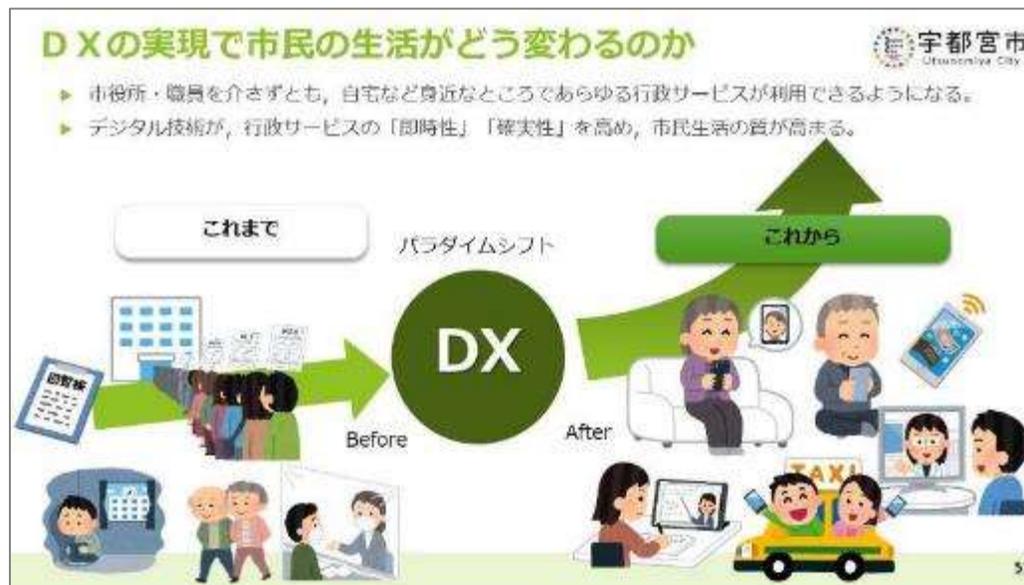


宇都宮市DX実現に向けた取組事例集

令和6年3月
宇都宮市DX実現本部

- 本市では、令和5年2月に「宇都宮市DX実現タスク」を策定し、本市DXの目的として、「**職員が注力することがかわり、よりきめ細かなサービスの提供ができる**」ようになることで、「**行政サービスの即時性・確実性を高め、市民生活の質が高まる**」ことを目指し、全庁的な取組を推進してきました。
- 本事例集は、本市の「DX元年」である令和5年度における各課の取組のうち、特に、庁内の先駆者たちが積極的に挑戦することで「**本市のDX実現に先鞭をつけた取組**」をピックアップし、とりまとめたものとなります。
- 各職員が様々な課題に真摯に向き合いながらもデジタルの活用を楽しみながら、それらを解決していくという気運が醸成されつつあることから、本事例集の共有・公表を通じて、今後、より一層、組織全体でDXに対する「共感」を育くむことを目指しています。
- これらの取組を、全庁の職員一人ひとりがDXに取り組む際の「ヒント」として役立てていくことで、「宇都宮市DX実現タスク」に掲げる目標の達成を目指していきます。



1 電子申請共通システムの取組事例

(1) 「フェスタmy宇都宮」の事前申込のオンライン化	市民まちづくり部 みんなでまちづくり課	8
(2) 入札参加資格者名簿変更・取消届のオンライン化	理財部 契約課	11
(3) 売買実例価額調査のオンライン化	理財部 資産税課	14
(4) 奨学生進級確認に係る連絡票及び在学証明書の提出のオンライン化	教育委員会事務局 教育企画課	17
(5) 市公式LINE「教えてミヤリー」の利用者アンケート	総合政策部 デジタル政策課	20
(6) 消防職員委員会に係る他都市照会のオンライン化	消防局 総務課	23

2 ノーコード開発ツール「kintone」の取組事例

(1) エコ通勤デーの実施照会アプリ	総合政策部 交通政策課	28
(2) 駅東口暫定広場利用申請管理アプリ	都市整備部 市街地整備課	31
(3) 特殊詐欺撃退機器購入費補助金申請管理アプリ	市民まちづくり部 消費生活センター	34
(4) 業務日報管理アプリ	経済部 中央卸売市場	37
(5) 長期入院患者調査管理アプリ	保健福祉部 生活福祉第1課	40
(6) 地域行政機関問合せ管理・共有アプリ	市民まちづくり部 みんなでまちづくり課	43

3 RPA/AI-OCRの取組事例

(1) 給与所得に係る特別徴収異動届入力事務の自動化	理財部 市民税課	48
(2) 生活保護システムへの医療券継続処理業務の自動化	保健福祉部 生活福祉第1課	51
(3) 地域生活支援事業の継続処理業務の自動化	保健福祉部 障がい福祉課	54
(4) 飼い犬等不妊手術費補助金業務の電子化	保健福祉部 保健所生活衛生課	57
(5) 保育所入所内定者連絡票メール作成・送信の自動化	子ども部 保育課	60
(6) 収入消込バッチファイルの作成と消込の一括化	出納室	63
(7) 課別支出科目別手当内訳書の作成・配布の自動化	行政経営部 人事課	66

4 その他デジタルツール等活用の取組事例

(1) 生成AIを活用した業務の効率化	総合政策部 デジタル政策課	70
(2) オンラインストレージを活用した記者発表資料のデジタル提供	総合政策部 広報広聴課	73
(3) 利用者視点によるシステム見直し(サービスデザイン)	総合政策部 デジタル政策課	76
(4) ライトライン停留場等における多機能型デジタルサイネージの導入	総合政策部 デジタル政策課	80
(5) 施工管理業務等へのウェアラブル端末等の導入 その1	上下水道局 DX推進チーム	83
(6) 施工管理業務等へのウェアラブル端末等の導入 その2	都市整備部 西部・北部区画整理事業課	86
(7) 公共施設予約システム説明会における宮デジサポーターの活用	市民まちづくり部 みんなでまちづくり課	88

Ⅰ 電子申請共通システムの取組事例

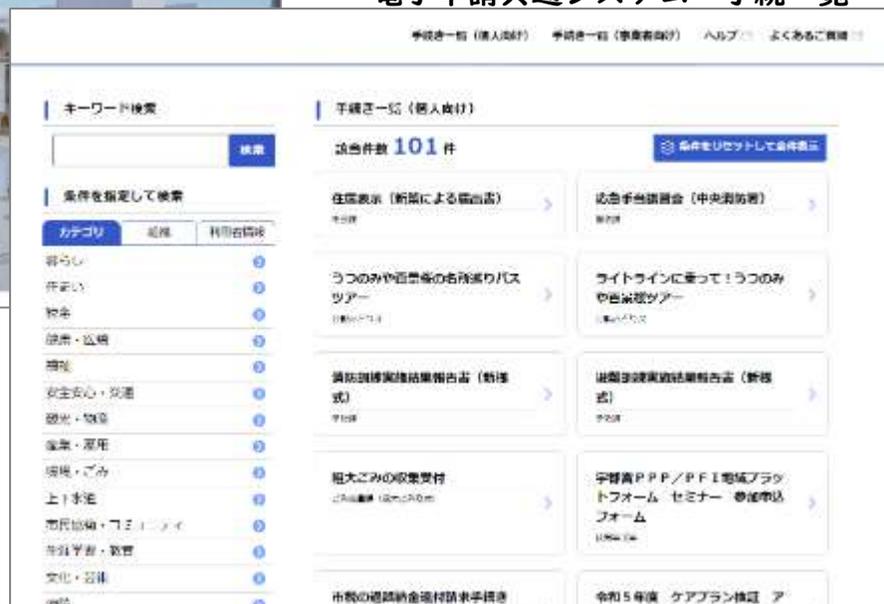
電子申請共通システムとは??

- 電子申請共通システムは、国の認可を受けたセキュリティの高いオンライン申請システムとなっており、市民はマイナンバーカードを活用するなどしてインターネットからでも安心して利用することができるとともに、職員は普段業務を行っている「総合行政ネットワーク(LGWAN)」環境で安全に申請情報等を管理できる仕組みとなっています。
- 本市では、国のマイナポータルと併せて、この電子申請共通システムを活用した行政手続のオンライン化を加速しているところであり、令和9年度末で500手続のオンライン化を目標に掲げており、令和6年2月末時点で**252の手続**がオンライン化されています。

電子申請共通システム トップページ



電子申請共通システム 手続一覧



これまでの取組で見えてきたこと!

～ 電子申請共通システムに適した業務とは!?

- **郵送・メールで提出しているもののもの**
 - 郵送で受け付けている申請書や、メールで受け取っていた手続などは、すでに対面の必要性がないことから、電子申請共通システムに置き換えるだけでオンライン化ができる!
- **市への届出のみのもの**
 - 市民や事業者からの届出を受け付けるのみで、市として審査や処分通知などの必要がない、単なる受付のみの手続は、電子申請共通システムでオンライン化がしやすい!
- **提出書類が写してよいもの**
 - 原本の提出が必要な手続はオンライン化が困難であるが、提出書類が写してよいものについては、電子データの添付でよいので、オンライン化しやすい!
- **記載内容が少ない・添付書類がない(少ない)**
 - 入力項目が少ない様式や、申請内容が選択のみのものは、オンライン化しやすい!さらに、アンケートなど、添付書類がない場合は、電子申請システムの「フォーム」をつくるだけなので簡単にオンライン化できる!

電子申請共通システムとは??

- 従来は紙で申請を受け付けていた申請を、電子申請共通システムでのオンライン申請で受け付けることで、申請者の利便性向上事務の削減などにより、業務効率化を図ることができます!

導入前

紙で受けた申請をエクセル・システムへ手入力作業に時間がかかる...



数日後

投函に行かないと...



申請者

記載誤りの心配が...
切手を貼らないと...



導入後

申請データをすぐ確認できる!

申請内容はデータで受け取りができ、申請内容の手入力作業が削減!

職員



電子申請共通システム



スマホや自宅のパソコンから利用できる!
印刷代・郵送代の削減!

申請者

法人の申請等にも対応できる!



(1) 「フェスタmy宇都宮」の事前申込のオンライン化

Point 市民団体や事業者からのイベント出展申込の窓口受付を完全廃止し、完全オンライン化!

みんなでまちづくり課
まちづくりグループ

主事 吉川さん(左)
主事 天野さん(右)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 毎年、当該イベントの市民団体などからの申込については、窓口において書類での受付をしており、多くの団体が申込に来た際は、申込内容の確認などに時間を要し、**長蛇の列ができるほど窓口が混雑**してしまうことが課題でした。
- こうした、窓口の混雑や職員の事務負担の軽減を図るため、**窓口における書類受付を廃止**し、電子申請共通システムによる受付を開始しました。
- 「電子申請共通システム」を利用できない団体につきましては、従来どおり、書類での受付を可とするなど、団体のニーズに合わせて対応しました。
- より多くの団体にシステムを利用していただけるよう、募集にあたっては、市ホームページを活用した情報発信、**応募書類におけるQRコードの掲載**などに取り組みました。



(1) 「フェスタmy宇都宮」の事前申込のオンライン化

紙からデジタルへ！ 対面受付からオンライン受付へ！ 市民も職員もデジタルで負担軽減に！

【事務費用】交付日：令和6年 月 日（担当）
参加料：□500円 □1,000円 □1,500円

「フェスタmy宇都宮2024」
ステージ参加申込書 別紙1-6

※ 原則、1個人（1団体）1申請とします。（1人で複数の団体の申請はできません。）
※ メール、FAX、郵送の方はこちらの用紙（市ホームページからも取り出し可）に必要事項を記入し、事務局までご提出ください。もしくは、市ホームページから応募専用フォームにてお申込みください。

1 参加区分	※ 募集枠（16枠）を超えた場合は事務局で抽選（出選割合を）を行います。 城址公園特設ステージ/出演時間15分（準備・巻収含む、待機厳守。）	
2 参加団体名 ※ 個人で参加の場合は個人名		
3 当日パンフレットに掲載する団体名又は個人名	※ 間違いないよう、大きくはっきりと記載してください。	
4 当日パンフレットに掲載する参加内容 （15文字を目安に簡潔に要約してください。）	具体例：ダンス、楽器の演奏など	
5 団体代表者氏名		
6 申請者氏名、連絡先 ※ 資料等を申請書へ送付しますので、郵便番号、住所、氏名等お間違のないようにご記入ください。 ※ 電話番号は、必ず連絡がとれる番号をご記入ください。	郵便番号： 住 所： 氏 名： 電話番号： Eメール：	
7 宇都宮市内で日頃活動している場所や内容	場所： 内容：	
8 ステージで披露する内容		
9 参加人数（20名まで） ※ 申込枚の参加人数の変更はできませんので、ご注意ください。	参加人数： 人 ※ 参加料：5名まで500円/10名まで1,000円/20名まで1,500円 ※ ステージの都合上、参加人数の上限は20名までとなっております。	
10 駐車場の必要の有無 ※ 駐車可能な数にさせていただきます。 ※ 会場は「城址公園」の指定区域の指定された場所に駐車してください。	<input type="checkbox"/> 必要 <input type="checkbox"/> 必要なし	<input type="checkbox"/> 新規申込 <input type="checkbox"/> 過去参加

（代表者又は申請者）署名



内容詳細

フェスタmy宇都宮2024「ステージ」参加申込み

開催趣旨

フェスタmy宇都宮は、4月1日の「市民の日」を記念し、市民意欲の掲げる「明るく、楽しく、楽しいまちづくり」を推進するため、市民が自由な発想で事業に参加し、工夫を凝らしながらまちづくりや郷土愛、コミュニティ意識を醸成するものです。

日時

令和6年5月19日（日）午前10時～午後3時（雨天決行/荒天中止）

場所

宇都宮城址公園

募集について

申込みは1人（1団体）1申請とし、個人・団体の複数申請は認めません。（申請者、代表者等が同じものは同団体とみなします。）

(1) 募集内容

申請内容の入力

フェスタmy宇都宮2024「ステージ」参加申込み

1 参加団体名 必須

※個人で参加の場合は個人名

2 当日のパンフレットに掲載する団体名又は個人名 必須

3 当日のパンフレットに掲載する参加内容 必須

15文字を目安に簡潔にまとめてください
例：〇〇の演奏 等



(1) 「フェスタmy宇都宮」の事前申込のオンライン化

【取り組みの結果】

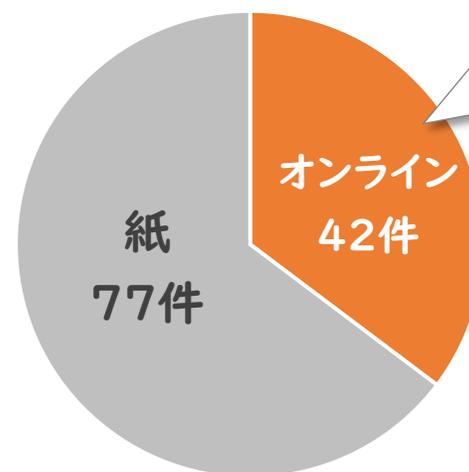


- 令和4年度は128団体のうち37団体が、令和5年度は119団体のうち42団体が、システムを利用したことで、**窓口対応の時間が削減できました**。また、CSVで団体情報を管理することで、**事務負担の軽減**を図ることができました。
- システムに関する問合せも多く、**徐々にオンライン化に移行していると感じています**。
- より多くの団体にシステムを利用していただけるよう、募集にあたっては、引き続き、利用の周知や働きかけをしていくとともに、書類での申込を希望する団体が一定いるため、システムと並行しながら実施していきます。

💡 **今後、オンライン化したい業務がほかにもあります!**

➤ みんなでまちづくり課の他事業にも使っていければと考えています。具体的には、ウォーキングフェスタでも「参加証等の交付」の**オンライン化**を検討しています!

申請件数(件)



10分/件※×42件
=420分の削減!

(※ 入力5分+確認5分)

(2) 入札参加資格者名簿変更・取消届のオンライン化

Point 国の重点計画で「優先手続」とされている入札参加資格申請の一部をオンライン化！
オンライン化しやすい手続からはじめ、順次拡大を予定！

契約課 管理グループ

総括 鈴木さん
主任主事 小野さん(写真)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 全庁的に行政手続のデジタル化が推進されている中、国の「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、「入札参加資格審査申請等」がオンライン化推進の**優先手続として指定**されていました。
- 本手続は、全て紙媒体による申請、事務処理・文書の保存となっており、文書保存場所の確保や、業務の効率化が課題となっていました。また、**事業者にとっては、郵送料が負担**になっていました。
- また、当該申請手続きについては、申請に必要な添付書類を含めると相当な枚数の書類を扱うことになり、申請者、行政側双方の利便性の向上が図られ、事務の効率化につながるよう、市が推奨する電子申請共通システムを活用することにしました。**まずは申請書や添付書類が少ない取消届と変更届から導入**を行いました。



(2) 入札参加資格者名簿変更・取消届のオンライン化

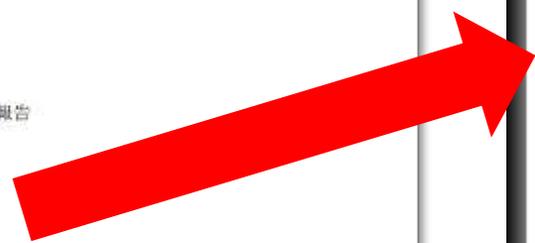
国の「優先手続」のオンライン化に着実に対応！ 順次、対応できる届出内容の拡充に向けて検討中！

V 地方公共団体が優先的にオンライン化を推進すべき手続

デジタル庁及び総務省は、次に掲げる手続について、地方公共団体が優先的に、かつ、早急に進めることができるよう、関係府省庁と連携しガイドラインの作成等により支援する。

a) 処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化効果が高いと考えられる手続

- 1) 図書館の図書貸出予約等
- 2) 文化・スポーツ施設等の利用予約
- 3) 研修・講習・各種イベント等の申込
- 4) 地方税申告手続（eLTAX）
- 5) 自動車税環境性能割の申告納付
- 6) 自動車税の賦課徴収に関する事項の申告又は報告
- 7) 自動車税住所変更届
- 8) 水道使用開始届等
- 9) 港湾関係手続
- 10) 道路占用許可申請等
- 11) 道路使用許可の申請
- 12) 自動車の保管場所証明の申請
- 13) 駐車場の許可の申請
- 14) 建築確認
- 15) 粗大ゴミ収集の申込
- 16) 産業廃棄物の処理、運搬の実績報告
- 17) 犬の登録申請、死亡届
- 18) 感染症調査報告
- 19) 職員採用試験申込
- 20) 入札参加資格審査申請等
- 21) 入札
- 22) 衆議院・参議院選挙の不在者投票用紙等の請求
- 23) 消防法令における申請・届出等



入札参加資格 変更届 (1 / 5ページ)

登録種別 **必須**

建設工事

建設関連業務委託（コンサル）

物品製造・販売・委託業務・その他

相手方番号【物品製造・販売・委託業務・その他】 **必須**

ご不明の場合は、契約課 管理グループ（028-632-2178）までお問い合わせください。

申請者情報

最新の内容を入力してください。（変更がある場合は、変更後の内容）

商号又は名称 **必須**

略号は使わないでください。

株式会社

(株)

申請内容の入力 (3 / 5ページ)

入札参加資格 変更届

その他の情報の変更

変更事項

その他変更事項がある場合は、該当する項目を選択し、変更後の内容を入力してください。

宇都宮市内の事業所等設置状況

資本金額

建設業許可区分（特定・一般の別）

技術職員

取扱品目

次へ進む >

戻る

申請内容の入力 (4 / 5ページ)

入札参加資格 変更届

添付書類

変更事項に応じて、必要となる添付書類を添付してください。

添付ファイルの容量の上限は、1添付ファイルあたり10MBです。10MBを超える場合は、zipファイルに変換のうえ、添付願います。

次へ進む >

< 戻る



(2) 入札参加資格者名簿変更・取消届のオンライン化



【取り組みの結果】

- 申請ページを作成する際は、入力漏れや提出書類の添付漏れを防ぐため、**条件設定機能を使い、状況によって回答が導かれるように工夫**をしました。
- 手順の簡素化、申請書の負担軽減につなげるため、**入力項目を絞り**ました。様々な申請を想定し、印字設定等を何度も試しました。
- 紙媒体の場合は、申請後に手続きが済んでいるのかを問い合わせいただくか、毎月更新される名簿を確認するしか申請者は確認する方法はなかったですが、**システムのマイページから状況が分かるようになりました**。また、申請書をデータで管理するようになりました。
- 紙媒体の申請と比べると訂正があった場合に差し戻し機能があるのでやりとりがしやすく、時間の短縮になっており、**申請者、行政側の業務の効率化に繋がりました**。

💡 **今後、オンライン化したい業務がほかにもあります！**

- 今後は、申請数や添付書類の多い申請についても、順次電子申請共通システムを活用して受付をし、申請者、職員双方の事務の効率化につなげていきたいと考えています！

(3) 売買実例価額調査のオンライン化

Point 市から市民への土地の売買に係る調査回答をオンライン化！
 郵送回答分も、職員が電子申請共通システムに入力することでデータで一元管理し、事務効率化！

資産税課 土地評価グループ

係長 青木さん(中央)
 総括 三尾谷さん(右)
 専任 尾島さん(左)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 土地売買実例価格調査は、土地を購入した方に売買時の土地の金額や現況等についてのアンケートをおよそ半年づつ年2回に分けて収集を行うものです。
- 従前は、**回答方法が郵送に限定**していたため、対象者が回答する場合、回答書に記入後用紙を切り離し、封入後にポストに投函するという手間がかかること、資産税課内での回答結果集計では、返信用封筒を開封後、回答内容を集計表に入力する作業となり、**集計表作成完了までに時間を要することがありました。**
- 今回、行政サービスの向上や事務の効率化を図るため、回答方法や回答結果集計表の作成にデジタルツールの活用に取り組みました。
- 電子申請共通システムでの回答を促すため、回答方法についてのチラシの作成においては、見てもらえるようなレイアウトや、**簡単に手続きできることのPRに留意**して作成しました。



(3) 売買実例価額調査のオンライン化

従来の調査通知にQRコード付の電子申請の案内を同封！ 「簡単さ」をアピールして電子申請を促進！

土地売買実例価額調査への回答方法について

▶ 回答期限：令和5年11月末日
▶ 回答方法（下記1又は2のいずれかの方法でご回答ください。）

1 インターネットでの回答の場合（簡単にご回答いただけます。）
パソコンやスマートフォン等により、宇都宮市電子申請共通システム『令和5年第1回土地売買実例価額調査』ページを開き、回答して下さい。（利用者登録は不要です。）
▼ 回答はこちらから ▼ <https://ipom.tokai-nip.net/cu/092011/cu/realidents/procedures/apply/1b53ac19-59a1-451b-8672-b20ba640fc7/start>



2 郵送での回答の場合
土地売買実例価額調査票（右側）を切り離し、同封の封筒に入れてご回答ください。（切手は不要です。）

（簡単にご回答いただけます。）

このデータってこんなものにも生かせるのでは！？

入力しなくてもデータが自動的に蓄積される！



内容詳細

令和5年第1回売買実例価額調査について

受付開始日
2023年10月23日 0時00分

受付終了日
随時受付

お問い合わせ先
税付部資産税課
メールによるお問い合わせ：☐
電話番号：0286322249

次へ進む >

ウィンドウを閉じる

氏名 必須

(例) 宇都宮 市郎

取得した土地の地積について

選択解除

ア 売買は登記簿上の地積で行われた

イ 売買は実測による地積で行われた

売主との関係について

選択解除

ア. 知人

イ. 親戚

ウ. 不動産業者（仲介を含む）

エ. 賃借人（借地）

オ. その他

お取引の事情について



(3) 売買実例価額調査のオンライン化



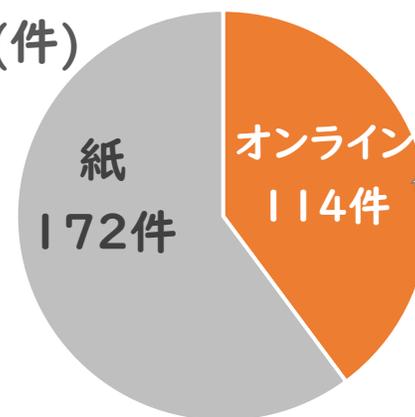
【取り組みの結果】

- 市民がオンラインで回答すると、自動で課にメールが届き、回答データが次々と集計表に蓄積されるため、土地の売買に関する必要なデータをより早く活用できるようになりました。
- システムでは、入力の際、次々と回答箇所へ自動で進むため、**記入方法についての問合せが減りました。**
- 回答に係る郵送料は市が負担しており、年間2回の調査で約2万円の削減ができました。
- さらに、往年の集計結果をkintoneで管理することで、データ活用の幅が広がり、大幅な省力化や効果的なデータ分析も可能となりました。
- **郵送回答分は、システムから職員が入力することにより、従来のエクセル入力より短時間で入力が可能となりました。また、回答を一括でCSV出力でき、業務効率化が図れました。**

💡 今後、オンライン化したい業務がほかにもあります！

- 償却資産新規事業者への設備保有調査や簡易申告調査等への導入を進めています。
- 現在、所有者の申し出により課税の見直しを行う際には、所有者本人の署名・押印を要件としているものの、新たな本人確認手法に転換することで、電子申請共通システムでの手続き導入を図り、サービス向上や課税への早期反映に繋げていく予定です。

申請件数(件)



6分/件* × 114件
= 684分の削減!

(※ 入力5分+確認1分)

(4) 奨学生進級確認に係る連絡票及び在学証明書の提出のオンライン化

Point これまで紙提出としてた添付書類を、スマホのカメラで撮影した画像添付に省略しオンライン化！
簡易マニュアルやQRコードを駆使して、市民の申請の手間を省き、職員も事務を効率化！

教育企画課 管理グループ

主事 小田桐さん

【取り組みのきっかけ・背景】

- 毎年4月から5月にかけての約1か月間で、多数の奨学生（約250人）に対して、紙ベースでのやり取りを行っていたことから、双方の負担軽減を目的に導入を検討しました。
- 奨学生から紙で提出された「確認票」に記載された内容を、別途、エクセル等のデータで管理をしていたことから、記載漏れの確認や入力作業に時間を要していました。
- また、書類に不備があった場合、奨学生本人に電話連絡をしていたため、不在の場合は何度も連絡する必要がありました。
- オンライン化に当たっては、提出依頼の通知に電子申請共通システムのQRコードを記載したほか、登録方法等の簡易マニュアルを市HPに掲載するなど、**奨学生がスムーズに提出できるよう利用方法を周知**しました。



(4) 奨学生進級確認に係る連絡票及び在学証明書の提出のオンライン化

ホームページに操作マニュアルを掲載し、添付ファイルは画像添付に見直すことで、申請しやすく!!

電子申請の手順について

○ 電子申請については、宇都宮市電子申請共通システムからお手続きできます。
 URL : <https://lgpos.task-asp.net/cu/092011/ea/residents/portal/home>

1 利用者の新規登録の流れ

① 新規登録をタップする。



② 個人として登録する場合は[個人として登録する]をタップする。
 事業者として登録する場合は[事業者として登録する]をタップする。



③ 利用規約を確認し、[利用規約に同意します]にチェックをつける。

利用規約の確認



内容詳細

奨学生進級確認に係る連絡票及び在学証明書の提出について

概要

このことについて、在学及び進級状況を確認のうえ、令和5年度分奨学金貸付を行いますので、下記のとおりご提出くださいますようお願い申し上げます。

提出対象者

令和4年度において「奨学金」又は「返還免除型育英奨学金」の貸付を受けており、かつ、令和5年度についても貸付を希望する者

提出書類

在学証明書

受付開始日

2023年6月2日 13時00分

受付終了日

電話番号（ハイフンなし）

在学証明書

提出にあたっては以下の点にご注意ください。

- ・ 証明書全体を映してください。
 (NG例) 一部が破れている、一部が映っていない など
- ・ 記載されている文字が読み取れる状態でご提出ください。
 (NG例) 画像がぶれている、一部がしわになっている、 など

※ 不鮮明な状態で画像をご提出いただいた場合、再提出を依頼する場合がございます。

アップロードするファイルを選択

次へ進む >

< 戻る



(4) 奨学生進級確認に係る連絡票及び在学証明書の提出のオンライン化



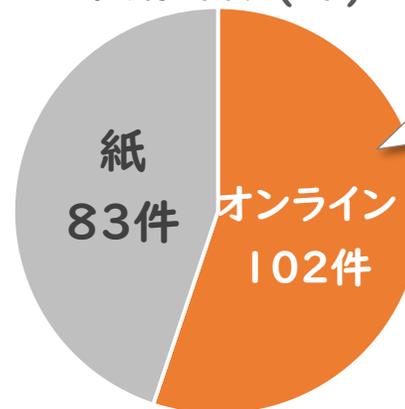
【取り組みの結果】

- 奨学生からの回答をシステムからエクセル形式で一括出力することが可能となったため、**入力漏れの確認や入力作業を省力化**することが出来ました。
- また、**書類不備などをシステム経由で連絡**することで、業務時間の短縮につながりました。
- 申請方法に関する問い合わせが多いと見込んで作成した、申請者向け簡易操作マニュアルや、依頼文書へのQRコード掲載などの工夫の結果、**操作方法に関する問い合わせはほぼありませんでした。**
- 申請者は、オンライン申請に慣れている学生やその親世代が多く、オンラインによる提出割合が紙での提出割合を上回っていたことから、双方の負担軽減に大きく寄与したと考えています。

💡 今後、オンライン化したい業務がほかにもあります！

- さらに負担軽減と事務の効率化を図るため、現在、紙ベースで提出している、住所等の変更届や貸付証明書の申請等の手続きについても、本システムの活用によるオンライン化に取り組んでいます。

申請件数(件)



5分/件※×102件
 =**510分の削減!**

(※ 入力2分+確認3分)

(5) 市公式LINE「教えてミヤリー」の利用者アンケート

Point 電子申請共通システムで作成したアンケートフォームを、市公式LINE「教えてミヤリー」や市公式X（旧ツイッター）でプッシュ配信することで、多くの市民からの意見を収集！

デジタル政策課 デジタル活用グループ | 主事 沼倉さん

【取り組みのきっかけ・背景】

- 市公式LINEアカウントのリニューアルに向けて、より良いサービスにするために、まずは現ユーザーの利用状況や課題を把握して、リニューアルの際に反映させようとなったのがきっかけです。
- 公式LINEではユーザーの個人情報を取得していないため、現ユーザーの名前や住所が分かりませんでした。なので、LINEを利用しているかどうか分からない市民のご自宅に紙のアンケートを郵送する、というやり方は現実的ではありませんでした。
- デジタル政策課内でプレアンケートを実施し、アンケートの質問等に誤解が生じないかテストを行いました。
- LINEでユーザーアンケートについてプッシュ配信するだけでなく、市公式Xにて友だち登録とアンケートの協力を呼びかけるポストをすることで、色々な方に回答していただけるよう工夫しました。



(5) 市公式LINE「教えてミヤリー」の利用者アンケート

SNSでプッシュ配信することで、URLから直接フォームに遷移でき、市民は通知からすぐに回答できる!



内容詳細

宇都宮市公式LINE「教えてミヤリー」利用者アンケート

概要

宇都宮市では、LINEを通じてAI自動応答サービスの実施や、市政情報の発信を行っています。本アンケートは、宇都宮市公式LINEをより便利で使いやすいものにするため、利用者の方に利用状況などをお伺いするものです。ご協力よろしくお願いいたします。

アンケート対象者

宇都宮市公式LINEを反だち登録している全ての方

所要時間

このアンケートは、約3分で回答できます。

参考

宇都宮市公式LINE「教えてミヤリー」について、詳しくはHPをご覧ください。
こちらをクリック(宇都宮市HPに移動します) [▶](#)

問1 **必須**

性別を教えてください。

選択解除

男性
 女性
 回答しない

問2 **必須**

年代を教えてください。

40代 ▼

問3 **必須**

お住まいを教えてください。

選択解除

宇都宮市内
 宇都宮市外
 回答しない

(5) 市公式LINE「教えてミヤリー」の利用者アンケート



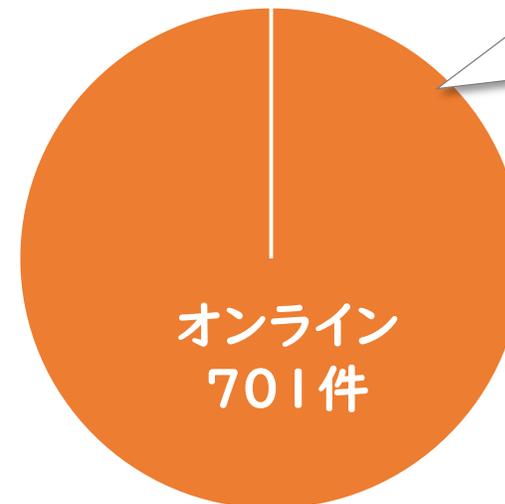
【取り組みの結果】

- URLを知っている人であれば誰でも回答ができるので、封筒代、郵便代をかけずに効率的に回答を集めることができました。回答がシステムからCSVデータで出力できるので、**集計も楽で、アンケートの分析に注力**することができました。
- 最初は数十件集まればいいなと思って始めたアンケートが、結果的に701件もの回答を集めることができました。自由記載欄を設けて、定性的な所も質問したのですが、回答している方が担当者の想像以上に多く、思いがけない示唆を得ることができました。

💡 **アンケートの回答率を上げるにはぜひLINEの活用を!**

- 今後も、システムやデジタルツールのユーザーヒアリングを行う場合には、電子申請共通システムと市公式LINE「教えてミヤリー」の合わせ技を活用します。

回答件数(件)



すべてオンライン申請で受付!
全部手入力した場合は、
700分以上はかかります!

(6) 消防職員委員会に係る他都市照会のオンライン化

Point 「電子申請共通システム」×「kintone」の連携で、職員が、短期間で「照会・回答システム」を作成し、他市照会をオンライン化!

消防局総務課 企画グループ

消防士長 稲葉さん

【取り組みのきっかけ・背景】

- エクセルで調査票を作成し、他の消防本部（主に中核市）宛てに送付します。メールで届く回答は、手作業でエクセルに入力し、集計をしていました。この場合、会議資料の作成や他都市への情報提供など、集計結果をもとにした資料を複数作成する必要がありました。
- 他市からの照会で本市同様のシステムを活用している事例が増えていることは認識しており、また、例年よりも照会項目が多く、集計に時間がかかることが予想されたため、電子申請共通システムを使用することにしました。
- 申請ページを作成するにあたり、初めはシステムの操作に慣れておらず、入力条件による回答項目の表示設定などの申請ページの作り込みには苦労しましたが、システムの操作自体は難しくなく、スムーズにページ作成ができました。



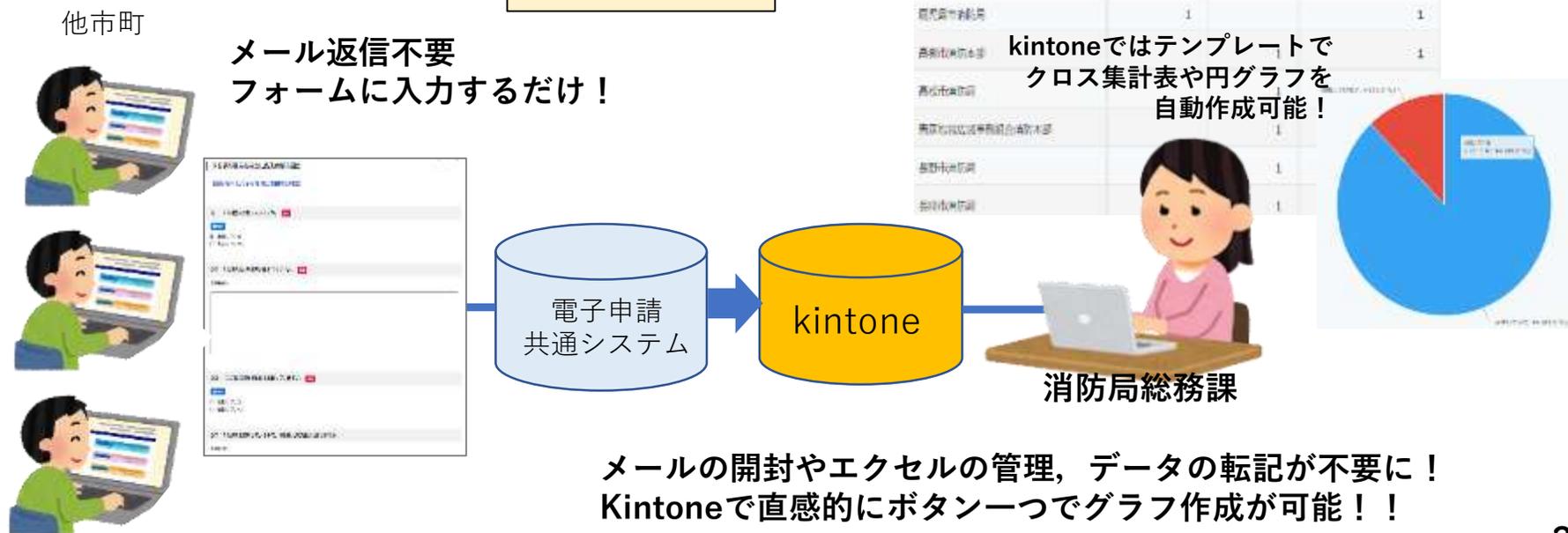
(6) 消防職員委員会に係る他都市照会のオンライン化

- 例年、回答用Excelファイルをメールで各市に個別送付し照会。各市町職員は、回答用Excelを作成後、メールに添付し返信するため、消防局職員は、メールに添付されたExcelファイルのダウンロード→Excelを開く→まとめExcelに転記、をしていた。集計作業もExcelで実施し、不慣れな職員がグラフを作成しまとめるなど、事務負担が多かった。
- そこで、電子申請共通システムで「入力フォーム」を作成し、メールでURLを通知。各市町職員はフォームに回答を入力し、消防局職員は溜まったデータをCSVで掃き出し、そのままkintoneアプリに取り込むことで、kintone上で回答の管理や集計を行う手法に変更した。
- 集計分析などの取りまとめ作業が**大幅に簡略化し、グラフ等で分かりやすい集計が可能**となった。

Before



After



メールの開封やエクセルの管理、データの転記が不要に!
Kintoneで直感的にボタン一つでグラフ作成が可能!!

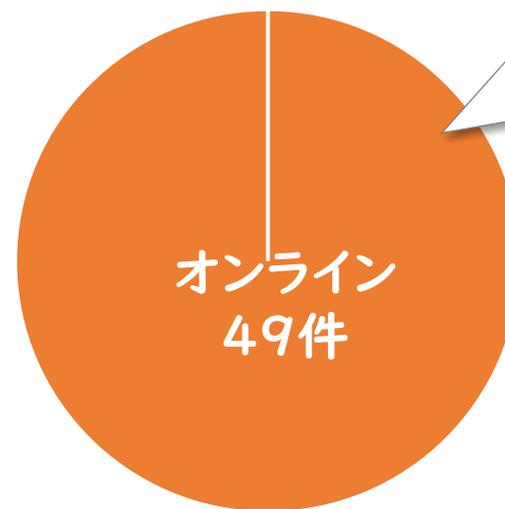
(6) 消防職員委員会に係る他都市照会のオンライン化

【取り組みの結果】

- メールで回答が送られてくる場合と違い、確認漏れがなくなりました。また、CSV出力により簡易的な集計表が得られるため、他都市に提供する資料の作成が不要になりました。
- 集計作業の負担軽減のほか、確認漏れの防止、回答者の負担軽減といった副次的効果も多かったです。また、利用者（回答者）が多いほど、双方にとってメリットがあると感じました。
- 回答の手入力や集計が省力化できたため、得られた回答を基にデータの分析や資料への効果的な活用などの業務に時間をかけることができると考えています。



申請件数(件)



集計作業だけでも
20分/件※×49件
=980分の削減!
(※ 入力10分+確認10分)

- 💡 今後、電子申請共通システムを活用したい業務がほかにもあります!
- 今後も照会業務や他の業務でも電子申請共通システムを使用を検討しています

2 ノーコード開発ツール「kintone」の 取組事例

kintoneとは？

- kintoneとは、クラウドサービス型のノーコード型システム開発ツールで、「ドラッグ&ドロップ」、「Excelを読み込む」、「サンプルアプリから選ぶ」だけで、簡単に業務システム（アプリ）が作成でき、データベースや照会ツール、案件管理などで活用できます。
- 本市では、令和9年度末までにノーコード開発ツールでアプリ等を開発できる職員数を120人育成する目標を掲げ、令和6年2月末時点で、**180人**の職員が、業務アプリのノーコード開発に取り組んでいます。



アプリはデータが蓄積され、データベースとなる！

アプリ



これまでの取組で見えてきたこと！
～ kintoneに適した業務とは！？

- **庁内の照会・回答・とりまとめ作業**
 - フォームから直接入力させることで、転記を行わずとも直接データが蓄積し、取りまとめの作業が必要なくなる。グラフや表化など、即時集計も可能となる。
- **プロジェクトの進行管理, 情報共有**
 - プロジェクトごとにアプリを作成し、プロジェクトの重要事項を書き込み、各ユーザーがそれらへの対応状況や意見等をコメントすることができる。
 - 書き込んだ時点で、アクセス権のあるユーザー全員に即時に情報共有が可能となるとともに、履歴としても残るため、対応記録の作成・共有の時間削減につながる
- **案件のタスク管理, 住民や企業情報の管理**
 - 案件レコード（案件や企業、住民などの個別データ）ごとに詳細な対応歴が管理でき、過去の対応が一元化し振り返りしやすい。
 - 対応漏れや過去の対応歴も瞬時に確認でき、効率化につながる。

(1) エコ通勤デーの実施照会アプリ

Point 毎月実施しているエコ通勤デーの報告を、従来のExcel様式への取りまとめから、kintoneとBokフォームを活用した申請フォームへの置き換えたことにより、事務時間が大幅減!

交通政策課
利用促進グループ

主任 海老名さん(後左)
主任主事 佐藤さん(前左)
主事 澁井さん(後左)
主事 加藤さん(中央)
主事 杉原さん(前右)

【取り組みのきっかけ・背景】

- エコ通勤デーの実施照会について、毎月、庁内全課全Gの庶務担当者が対象者分を口頭報告でExcel表に取りまとめ総務担当へ提出⇒総務担当が部局分を別のExcel表に取りまとめ⇒交通政策課へ提出⇒交通政策課でまた別の全庁取りまとめ用Excel表へ転記するなど、複数のExcel表での管理や、**集計の手間をかける職員が多い**ことに加え、**単純作業に時間を取られている**ことが課題でした。
- そこで、何か別のシステムを用いて簡略化できないかと模索していたところ、デジタル政策課でkintoneという業務効率化ツールの伴走支援を実施しているとの情報を得て、活用の相談に至りました。



(1) エコ通勤デーの実施照会アプリ

全庁掲示板へ掲載した「Kintone入力フォーム」から職員が回答するだけで、管理データベースに蓄積!!

➤ 申請フォームで回答することで、回答内容がアプリに直接レコード(データ)として登録されるので、総務担当者の負担はゼロに、交通政策課での取りまとめ+集計作業時間も大幅削減されました!

↓ 実際の申請フォーム画面

kintone入力フォーム確認

※報告の対象は、長所作業(休勤)者、特別休日に出勤中の職員、特別休日から出勤中の職員、会計年度任用職員等を除く全職員のうち「通勤時マイカー・バイク」で通勤している職員です。

※通勤手帳を併用した場合は、公共交通を1回でも使用した場合は「公共交通(鉄道・バス・LRT等)」の欄に入力してください。

※通勤手段が出勤時と帰社時で異なる場合は、「出勤時」の通勤手段を入力してください。

報告所属 氏名

通勤手段(1週間の水曜日) 1週日なし(適合中等)
 マイカー
 バイク
 公共交通機関(鉄道・バス・LRT等)
 自転車
 徒歩
 マイカー併用車
 特選出勤(超過勤務)
 フレックスタイム制
 テレワーク・在宅勤務
 その他(電気自転車・電動キックボード等)
 休暇・出張

通勤手段(2週目の水曜日) 2週日なし(適合中等)
 マイカー
 バイク
 公共交通機関(鉄道・バス・LRT等)
 自転車
 徒歩
 マイカー併用車
 特選出勤(超過勤務)
 フレックスタイム制
 テレワーク・在宅勤務
 その他(電気自転車・電動キックボード等)
 休暇・出張

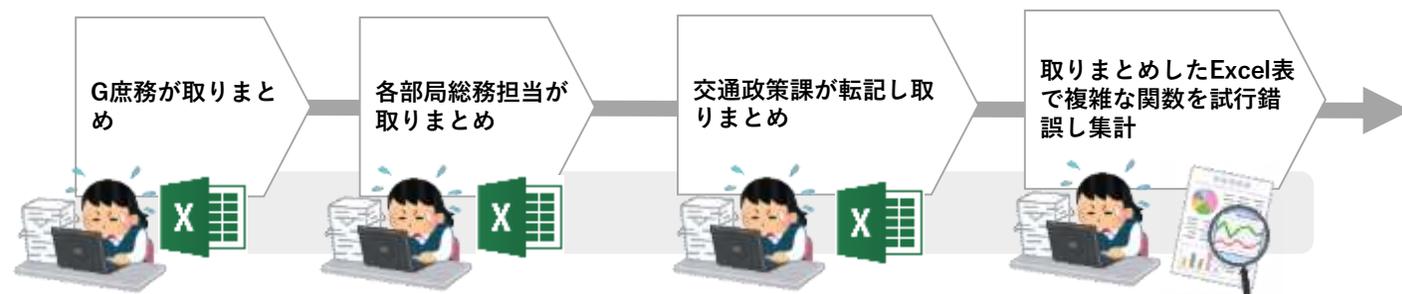
通勤手段(3週目の水曜日) 3週日なし(適合中等)
 マイカー
 バイク
 公共交通機関(鉄道・バス・LRT等)
 自転車
 徒歩
 マイカー併用車
 特選出勤(超過勤務)
 フレックスタイム制
 テレワーク・在宅勤務
 その他(電気自転車・電動キックボード等)
 休暇・出張

通勤手段(4週目の水曜日) 4週日なし(適合中等)
 マイカー
 バイク
 公共交通機関(鉄道・バス・LRT等)
 自転車
 徒歩
 マイカー併用車
 特選出勤(超過勤務)
 フレックスタイム制
 テレワーク・在宅勤務
 その他(電気自転車・電動キックボード等)
 休暇・出張

通勤手段(5週目の水曜日) 5週日なし(適合中等)
 マイカー
 バイク
 公共交通機関(鉄道・バス・LRT等)
 自転車
 徒歩
 マイカー併用車
 特選出勤(超過勤務)
 フレックスタイム制
 テレワーク・在宅勤務
 その他(電気自転車・電動キックボード等)
 休暇・出張

導入前

24時間/月
※庶務担当の負担除く



導入後

3時間/月



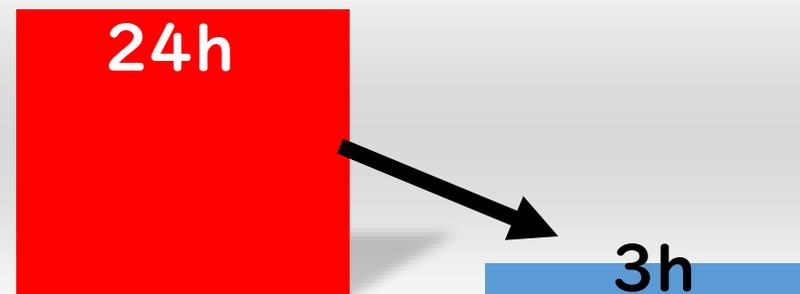
(1) エコ通勤デーの実施照会アプリ



【取り組みによる変化, 効果】

- 取りまとめや提出されたExcel表の**転記作業などの時間が大幅に削減**されました。具体的にいうと、各部局から提出された報告用Excel表の転記で2日間、集計やグラフにするのに3時間かかっていた作業が、kintoneを使うことにより集計の3時間のみに削減されました。
- また、申請フォームを展開することにより、**各部局の総務担当やグループの庶務担当の事務負担がほとんどなくなった**ようです。(申請方法の質問が直接来るようになりましたが…(笑)ただ、今までの集計の時間に比べればありがたいです!)
- 今後は、**職員へのメール通知機能やリマインド機能なのがあるといいのかも**と見ていたりします。全職員にアカウントが割り振られれば、できますよね?(笑)

職員作業時間(単位:時間/月)



導入前

導入後

(2) 駅東口暫定広場申請管理

Point kintoneのゲストスペースを活用することにより、駅東口暫定広場利用申請の管理について、本課と受託事業者間のメールや電話でのやり取りがなくなり、管理に係る事務時間が大幅減!

市街地整備課 管理グループ	係長 湯澤さん(左中)
	主任 古俣さん(右)
	主事 大谷さん(左)
受託事業者	小泉さん(右中)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 今年度、**駅東口暫定広場の管理業務が発生**し、広場の利用申請や承認について、本課と受託事業者間で常態的に情報の共有が必要になりました。
- 利用希望者への対応のうち、申請受付や打合せは受託事業者で、納付書発行や承認は本課で行うため、対応状況の確認のために**電話やメールでのやり取りが多くなり、手間がかかってしまうことが課題**でした。
- そこで、受託事業者と共有できるデジタルツールはないかと模索していたところ、出席した「アプリ発表会」で、「kintone」を活用できそうだと考えたため、伴走支援に応募しました。



(2) 駅東口暫定広場申請管理

駅東口暫定広場申請管理アプリに申請情報を記入するだけで、管理データベースが完成!!

- 受託管理者と、申請1件あたり3分の電話を5回程度やり取りしていましたが、kintoneを使用することにより、アプリにレコードを入力するだけで共有の必要がなくなり、メールや電話のやり取りがなくなりました。

駅東口暫定広場
申請管理アプリ

↓ 実際のアプリ画面

市街地整備課×ライトキューブ

スペース・市街地整備課×ライトキューブ アプリ | [市街地整備課 古賀] 駅東口暫定広場申請管理

(すべて)

レコード番号	使用開始予定日	終了予定日	相談受付日	申請内容	連絡先	ライトキューブとの関係
15	2024-03-01	2024-05-05	2024-01-23	手 敷 金 0...		新
14	2024-04-26	2024-04-30	2024-01-25	手 敷 金 0...		新
13	2023-11-19	2023-11-19	2023-11-15	手 敷 金 0...		新
12	2023-08-25	2023-08-26	2023-08-22	手 敷 金 0...		新
11	2023-09-02	2023-09-02	2023-08-09	手 敷 金 0...		新
10	2023-09-20	2023-09-24	2023-06-13	手 敷 金 0...		新

導入前

15分/回×30件/年
= 7.5時間/年



導入後

3分/回×30件/年
= 1.5時間/年

駅東口暫定広場
申請管理アプリ

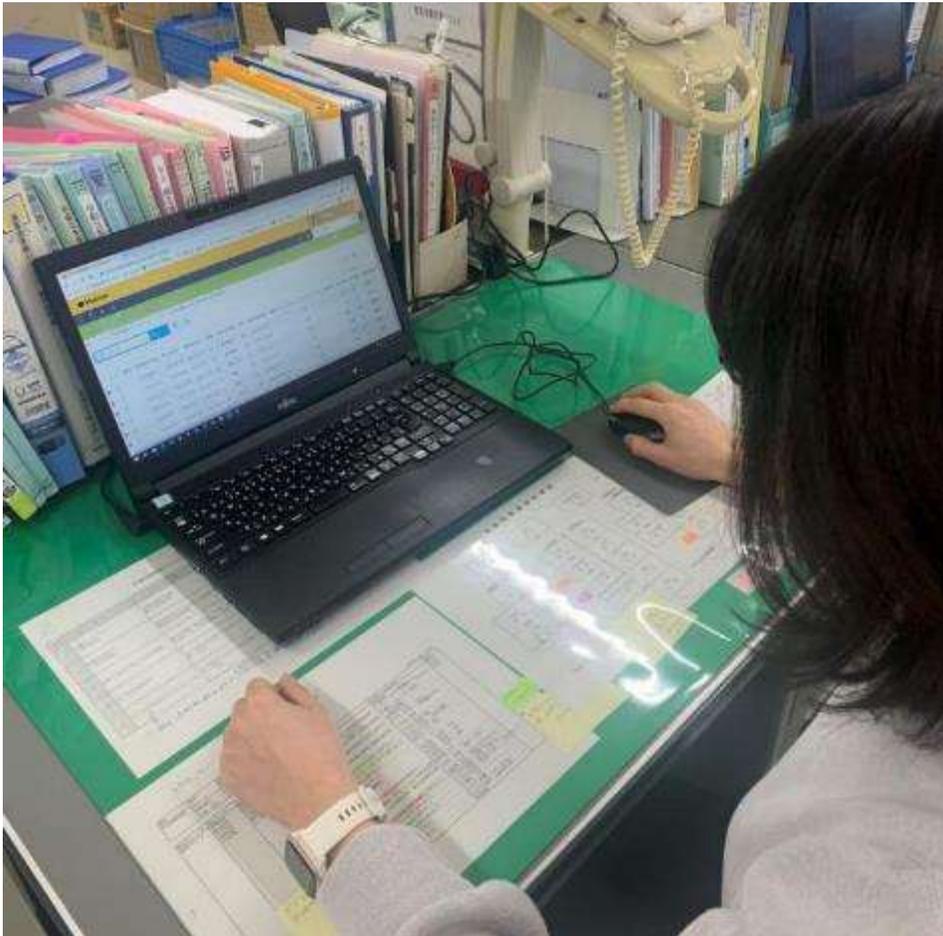
申請内容をアプリに記入

双方でアプリを確認し、申請・変更内容を確認



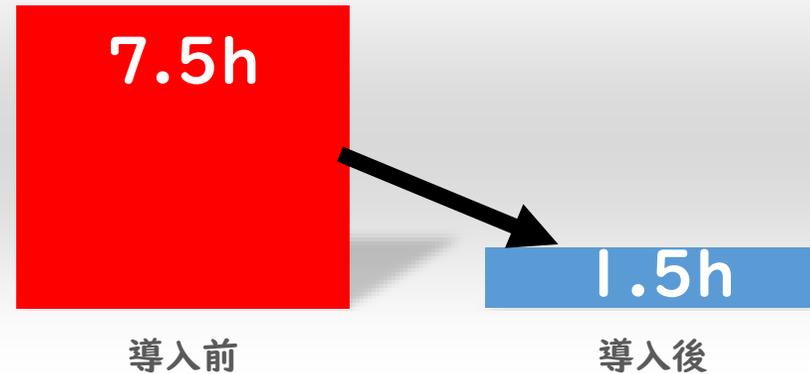
(2) 駅東口暫定広場申請管理

【取り組みによる変化, 効果】



- kintoneを活用し、受託事業者と共有管理することで、**伝え忘れ防止ややり取りの頻度減少**が可能となりました。導入前は、受託事業者と1件あたり5回程度のやり取りをしていましたが、**このやり取りはほぼゼロ**になりました。今後、年間で30件程度の申請が予想されるため、管理にかかる時間が削減でき、とても嬉しいです。
- 申請情報について細かな点まで書き込めるアプリにしたので、これまでよりも詳細な情報が簡単に確認できるようになりました。さらに、**kintone上で管理表も作成できる**ので、**業務の効率化につながり、受託事業者からも好評**です。
- 今後は、申請自体のオンライン化を目指したいです。

職員作業時間(単位:時間/年)



(3) 特殊詐欺撃退機器購入費補助金申請管理アプリ

Point👉 これまで複雑なマクロ関数が組まれたExcel表で管理していましたが、kintoneを活用することで、誰でもわかりやすい管理を可能とし、作業効率をアップさせました！

消費生活センター

所長 長谷部さん(左)
総括 山中さん(右)
主任 川口さん(右中)
主事 武田さん(左中)

【取り組みのきっかけ・背景】

- これまで、**複雑なマクロ関数が組まれたExcel表で管理**していましたが、新たな申請データについて、過去の申請歴と照らし合わせる必要があり、これまでの数千のデータが取り込まれてるエクセル表で照合するには、**データが重く、多くの時間を要して**いました。
- また、数式について、Excel表の作成者しか分からず、**引継ぎに課題**を感じていました。
- そこで、何かデジタルツールを活用して管理をしたいと探していたところ、kintoneのアプリ発表会での庁内活用事例を見て、「これで解決できる!」と考え、伴走支援を申し込みました。



(3) 特殊詐欺撃退機器購入費補助金申請管理アプリ

申請をkintoneに蓄積して管理することにより、照合にかかる時間が大幅減！
帳票出力機能により、決定通知書の作成もワンクリックで可能となり作業効率が大幅アップ！

- クラウドサービスであるkintoneでは、どれだけデータがあっても照合（検索）に係る時間は変わりません！また、今まで差し込み印刷で対応していた決定通知書の作成も、あらかじめ様式を設定しておくことで、ワンクリックで完成します！！

↓ 実際のアプリの管理画面

シコード番号	通し番号	受付日	申請者名	フリガナ	住所・連絡先	受付日(祝日)
00013	023	2019-02-16				020.1.23
00910	023	2019-02-16				020.12.8
00920	021	2019-02-14				021.8.1
00911	020	2019-02-14				011.9.27
00909	019	2019-02-13				029.1.14
00908	018	2019-02-13				020.12.27
00907	017	2019-02-13				019.2.11
00906	016	2019-02-13				020.11.14
00905	015	2019-02-13				020.2.3
00904	014	2019-02-13				011.11.28

導入前

180時間/年



導入後

60時間/年



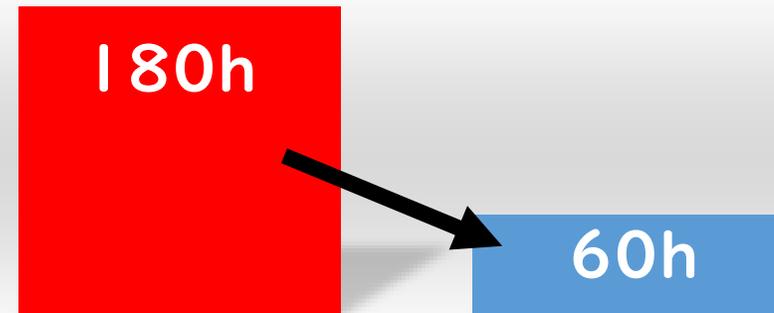
(3) 特殊詐欺撃退機器購入費補助金申請管理アプリ



【取り組みによる変化, 効果】

- kintoneにより、過去のデータとの参照に労力が必要なくなり、**データ入力までも軽くなりました。**
- kintoneはアプリの加工も簡単なので、今までExcel表で管理していた以上の内容や、より詳細な情報までも管理でき、**業務効率が上がったことに加え、業務の正確性も上がったことが素晴らしいです！**
- 最初に、kintoneのできること、できないことを勉強する必要はありましたが、仕組みを理解することにより、他の業務でも活用できそうです！
- 今後は、電子申請との組み合わせも検討していきたいですが、申請者は高齢者なのでおずかしいかな…
- kintoneの機能アップデートにも期待です！

職員作業時間(単位:時間/年)



導入前

導入後

(4) 業務日報管理アプリ (取引指導業務のデジタル化)

Point ☞ 早朝のセリ場や卸売場を巡回し実施する「取引指導業務」
従来は紙ベースで、取引状況や指導記録を作成していたため、指導結果の検索も困難な状況…
そこで、取引指導業務を「kintone」と「Bokフォーム」によるノーコードでデジタル化した報告に
置き換え、タブレットを使った現場でのデータ作成やデータ検索により、報告の手間の軽減を図り、
業務効率化を実現しました!!

中央卸売市場

課長 佐々木さん (中央)

主事 大橋さん (右)

主事 佐藤さん (左)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 元々、中央卸売市場では、**紙管理など、アナログな部分が多すぎる**などの課題を感じており、デジタルを活用した運用へ再整備をしなければいけないと考えておりました。
- そこで、調べていたところ、ちょうどアプリ発表会の開催を全庁掲示板で知り、参加したことで、kintoneを活用して課題が解決できると考え、伴走支援に申し込みました!
- 元から、**まずはこの「業務日報」を変えてみたい**と、イメージは持っていました。(笑)



(4) 業務日報管理アプリ (取引指導業務のデジタル化)

Bokフォームで作成した申請フォームに、タブレットを使って直接入力し、報告することで、報告の手間が負担軽減したことに加え、報告内容の正確性も増し、よりよい管理が可能に!

- kintoneで申請フォームを作成し、日報をそのフォームから入力することで、直接日報管理アプリにデータが溜まります。
- 撮影した写真を添付することも可能で、フォームを使用して送信ができます。
- 溜まったデータは、中央卸売市場の職員全員が確認でき、今までの紙での記録より、より詳細な記録として管理でき、共有に係る時間も大幅に削減が可能です。

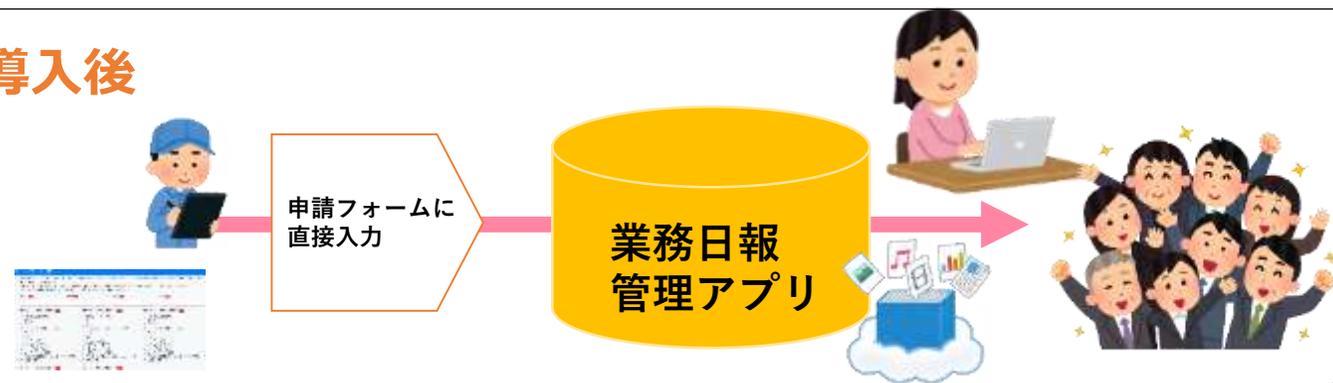
↓ 実際の申請フォーム画面



導入前



導入後



(4) 業務日報管理アプリ (取引指導業務のデジタル化)



【取り組みによる変化, 効果 (現時点見込)】

- タブレットを導入し, 現場で持ち歩いてその場で報告する流れに見直したので, **報告内容や時刻がより正確に記録でき**, 手書きの日報では実現できなかった, **市場全体への案件の共有も可能になりました**。
- 報告文を詳しく記載でき, なによりタブレットのカメラで撮影した写真も添付できるため, **今まで以上に詳しく, 報告事項を管理**できます。本来の目的に合うデータベースになりますね (笑)
- また, 結果として事業者に対する指導の強化にもつながります。**改善結果のフォローも記録として残せるので, 全てにおいて効果**が見込まれます。
- 今後, アンケートもkintoneを活用してみたいです。他に, 電気料金計算システムや会議室予約システムもkintoneアプリで構築し, 活用していますよ!!



前より簡単に, よりたくさんの情報を管理できるようになりました!

(5) 長期入院患者調査管理アプリ

Point 長期入院患者の管理をkintoneで行うことで、職員ごとの処理状況を一元管理することが可能となり、作業の進捗が見える化することで、全員の作業効率がアップしました！

生活福祉第1課

総括 小倉さん(左)
 会計年度任用職員 川村さん(中央)
 会計年度任用職員 塩畑さん(右)

【取り組みのきっかけ・背景】

- これまで、調査結果を紙で管理していましたが、毎年10cmのチューブファイル1本分の紙が発生し、保存場所を圧迫していました。管理としては、長期入院患者を毎月抽出した上で、主治医に状況確認を行い、結果を紙に記録していましたが、最終的に一覧表への転記や集計をしており、紙の枚数を数えたりする必要があり、効率的ではありませんでした。
- そこで、デジタル化を考えていたところ、全庁的にkintoneハンズオン研修の募集があり、興味を持ち参加を申し込んだことがきっかけです。



(5) 長期入院患者調査管理アプリ

長期入院患者管理アプリを作成し、情報を集約し、共有することにより、結果的に対応率や報告率がアップし、質の高い指導を実現することにつながりました!!

- 紙の調査票に記入していたものを、kintoneのアプリに直接レコード登録することで、自動的に対象者への対応処理状況が蓄積されるようになりました。
- また、トップページに担当者と処理状況のクロス集計表を貼付することで、みんなの対応状況が可視化できました。

↓ 実際のクロス集計表

長期入院患者調査-担当者別処理状況 (集計表)

ステータス	未処理	調査票提出	完了	合計 (担当名)	合計 (担当G)
担当G	担当名	25	15	376	416
				4	44
				2	2
				11	11
				2	2
		1	4	5	
		1	3	4	
			1	1	
			1	1	
		3	2	5	

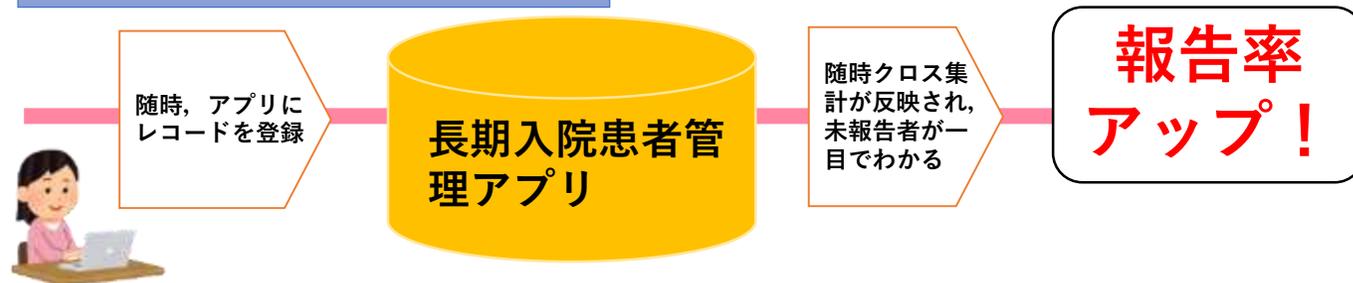
導入前

1件/日 × 30分/日 = 30分/日



導入後

1件/日 × 5分/日 = 5分/日

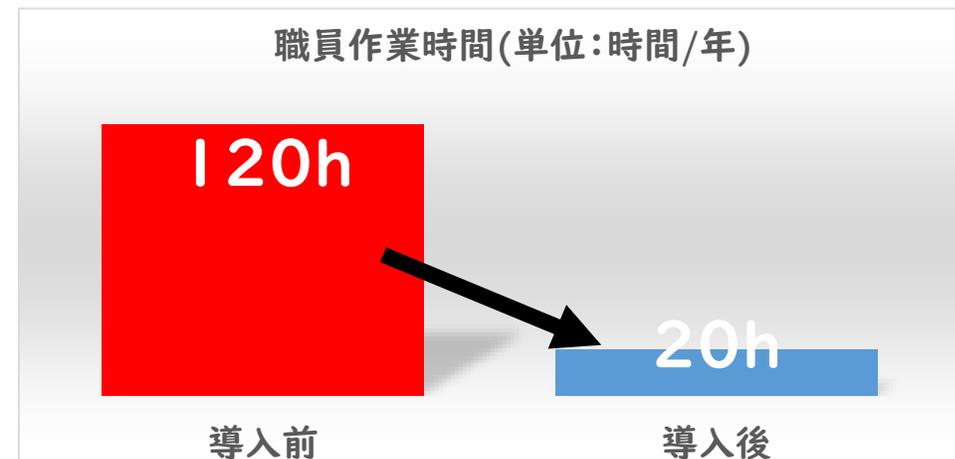


(5) 長期入院患者調査管理アプリ

【取り組みによる変化, 効果】



- 作業の進捗状況が課内全体で見える化したことで、報告率が大幅にアップしました!これまで、未報告者へのリマインドにかけていた時間を、調査票の中身を吟味する時間に使えるようになりました。
- 最初は課内の職員が慣れていなかったこともあり、「kintoneにログインする手間が増えた」などの意見を頂き、kintoneに対するネガティブな印象があり、その印象を払拭するのに苦労しましたが、今では皆さんが活用してくれて、効果が一番に感じていただけています。
- 今後は、他の調査業務や、照会回答業務にも応用が利くと思うので、業務改善出来そうな事例があれば、取組を広げていきたいと思っています。



(6) 地域行政機関問合せ管理・共有アプリ

Point 地域行政機関からの電話やメールでの問合せをkintoneのアプリに蓄積することで、同じ問合せ内容について個別に対応する時間が大幅に削減され、問合せをしやすい環境を構築しました。

みんなでまちづくり課
企画調整グループ

課長補佐 山越さん(左)
係長 浅見さん(右)
主事 小島さん(中央)

【取り組みのきっかけ・背景】

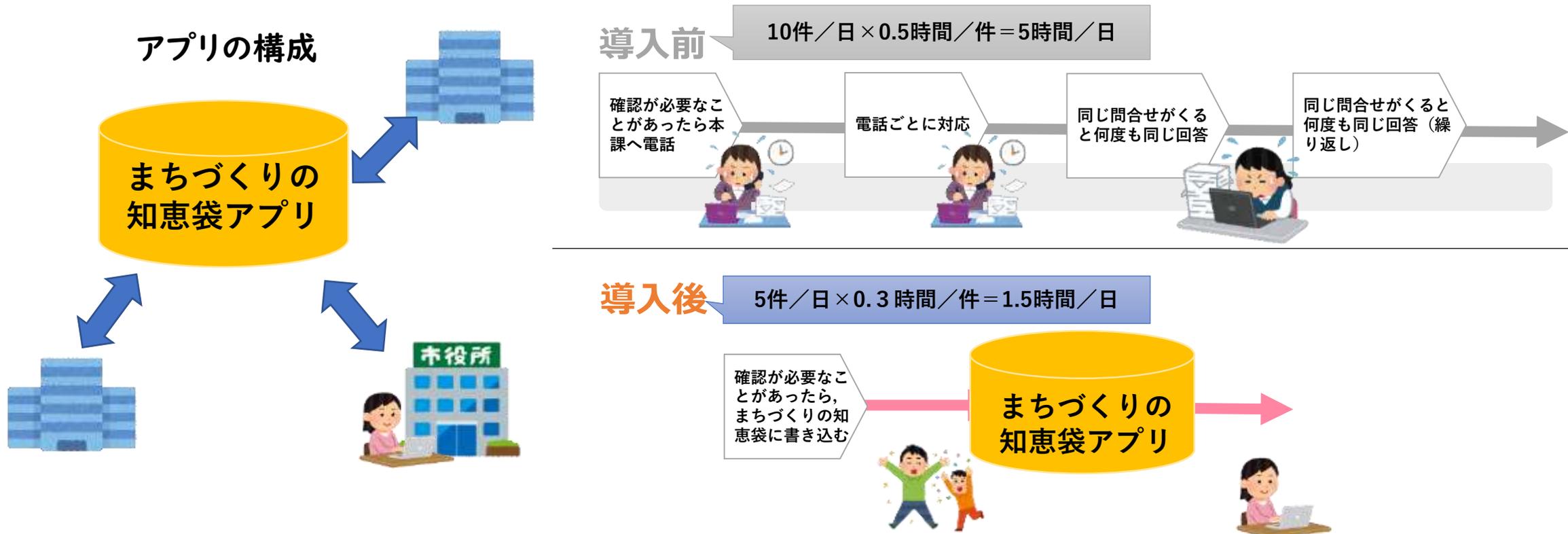
- これまで、毎日のように各地域行政機関から電話やメールなどで**同じ内容の問い合わせを複数受け、それぞれに同じ対応・回答をすることに手間**に感じていました。
- そこで、何かデジタルツールを活用しようと、経営管理課行政デジタルG(現デジタル政策課デジタル活用G)に相談したところ、kintoneを紹介されました。
- ,お試してアプリを作成し、試行錯誤するうちに、**使えるぞ!**と考え、**今までの運用を変える決意が湧きました。**



(6) 地域行政機関問合せ管理・共有アプリ

問合せの内容をkintoneに蓄積して、共有できるアプリを構築することで、電話やメールで対応する時間が大幅に削減されました！

- 「まちづくりの知恵袋」アプリと命名し、市民からの問い合わせ等を随時このアプリに蓄積することで、このアプリを見れば、他の地域行政機関がどのような回答をしたのかすぐわかるうえ、問合せのトレンドも確認でき、ナレッジ共有の場となりました！



(6) 地域行政機関問合せ管理・共有アプリ

【取り組みによる変化, 効果】

- みんなでまちづくり課としては、**同じ回答を何度もしなくて済み、電話対応の時間が減りました。**また、**地域行政機関としても、類似案件を確認できるし、質問しやすくなりました。**
- ただ、導入初期は使用方法の問い合わせや使うことへの抵抗など、いくつか問題はありませんでしたが、**マニュアルを作成し、便利さを周知することでみんなに使用してもらうことにつながりました。**
- 今後も、より多くの職員に使ってもらい、更なる活用を促し、結果として事務負担の軽減や効率化につなげていきたいと思えます。
- 今考えていることは、**地域行政機関への照会もkintoneのプロセス管理を使用し実施することです！**



職員作業時間(単位:時間/1日)

5h

1.5h

導入前

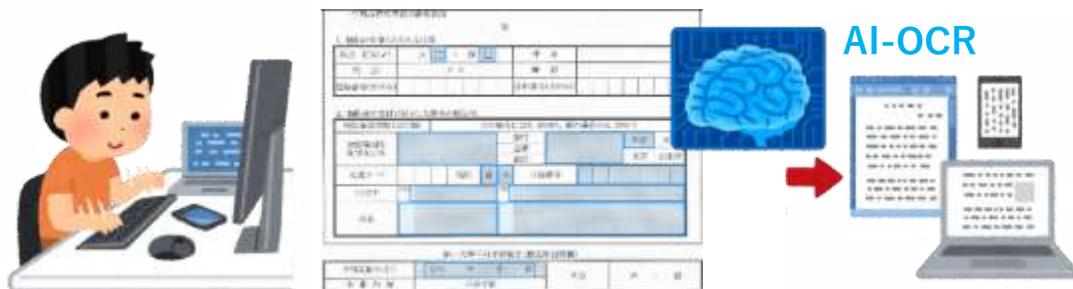
導入後

3 RPA/AI-OCRの取組事例

RPA/AI-OCRとは??

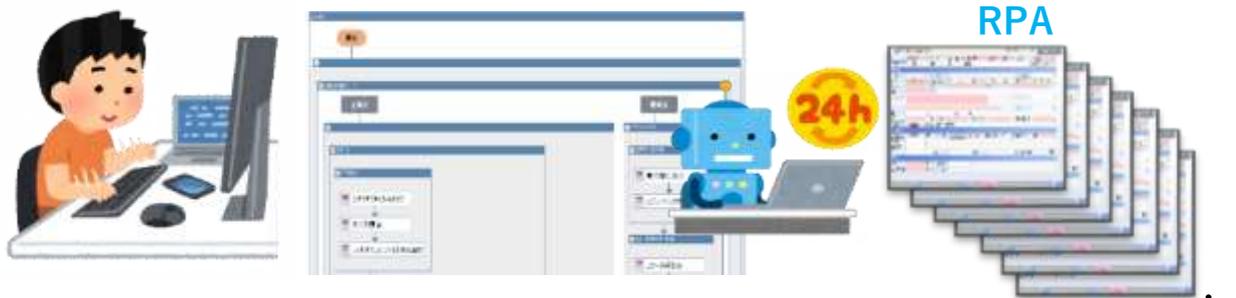
- RPA (Robotic Process Automation) は、PCにインストールした『ソフトウェアロボット』が、ローコードで記述されたシナリオに沿って、人に代わって、PCやシステムを自動操作するものです。AI-OCR (Optical Character Reader: 光学文字認識) と組み合わせることで、紙→デジタル→自動入力を一連で処理することで、業務効率化を実現します
- 本市では、令和9年度末までにAI/RPAを活用した業務数120業務を目標に掲げ、令和6年2月末時点で**30業務**においてAI/RPAを活用している。

予め帳票の読取位置を定義しておくこと…



AIが該当箇所の文字等をテキスト化してくれる

予め操作手順をシナリオとして作成しておくこと…



RPAがシナリオに沿って入力してくれる



これまでの取組で見えてきたもの
～ RPA/AI-OCRに適した業務とは!?

- **紙から手作業でデータ化・入力しているもの**
 - 読取位置を明確に指定するレイアウト変更が可能なもの、申請内容が選択肢で選ばすむもの、そもそも申請書を印字できるものなどは、紙であってもOCRでデジタル化が可能
- **繰り返しシステムに入力しているもの**
 - 既存システムに一括処理機能 (バッチ処理・CSV取込等) がなく、職員が1件ずつ入力し、その入力パターンが「多くない」「変動しない」ものはRPAのシナリオ化が可能
- **大量のメール送信**
 - メール作成 (宛先指定・ファイル添付・送信) などの単純な操作だが、宛先ごとに添付ファイルを変える必要があり、大量に作業を行う必要があるものもRPAによる自動化が可能
- **複数ファイルの統合 / 単一ファイルの分割**
 - 照会業務などは基本的にはkintoneでのアプリ化が最も効果的だが、入力情報が多く複雑な帳票はフォーム化が困難となることから、エクセル帳票で回答を集め、RPAで自動統合集計が可能

(1) 給与所得に係る給与所得者異動届出書入力事務の自動化

Point 将来的なeLTAXの利用普及を見据え、紙を前提とした手入力作業からRPAを活用したデジタルデータ中心の業務手法への見直しに挑戦！ 正確性と効率性の両立を模索しています！

市民税課
個人市民税第2グループ

係長 江田さん(左)
主任主事 中嶋さん(中左)
主任 神原さん(中右)
専任 平山さん(右)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 市民税課では、主要事業進行管理に「税務行政デジタル化の推進」を位置付け、デジタルの活用検討を課題としています。
- その中で、特別徴収に係る給与所得者異動届出書入力事務において、件数が多く、定型的な作業が多い「退職者の普通徴収への切り替え処理」に着目し、デジタルの活用を模索していました。
- 令和4年度に中核市照会したところ、当該業務でRPAを活用している自治体があったこと、また、令和5年度に先進地視察を行い、RPAの削減効果が見込めそうであったため、是非、トライしてみようと思いました。
- 導入にあたっては、税務の正確性を第一に、確実な事務処理を担保したうえで、どこまで効率化が図れるか、挑戦しています！



(1) 給与所得に係る給与所得者移動届出書入力事務の自動化

RPAが税額の実合チェック。パスしたものだけを入力処理するシナリオで、ミスのない自動化の実現に向けて!

- RPAが、対象者を検索後、届出書の税額と税システム上の税額を突合し、一致の場合はRPAが自動処理、不一致の場合は処理をパスし、その結果をエクセルに返すことで、事後的にパスされた対象者のみを職員が確認しながら手入力するフローに見直し
- 自動処理を増やすために、RPAに読ませるデータをAI-OCRやeLTAXからのデータのほかに、紙の情報から手作業でCSVデータを作成して検証中

$$100\text{秒/件} \times 15,000\text{件/年} = 416.7\text{時間/年}$$

検証前

(以降、毎月の締め日までに)
システムで検索し、内容に相違がないかを確認

(相違なければ) システムにデータを登録
※不一致のデータは事業所へ確認後、入力



異動届出書を受領 (15000件/年)
紙面 (市のフォーマット) ...4,500件/年
紙面 (事業所のもの) ... 7,700件/年
電子申請 (eLTAX) ...2,800件/年

$$50\text{秒/件} \times 15,000\text{件/年} + 100\text{秒/件} \times 2,250\text{件/年(手動入力)} = 270.8\text{時間/年}$$

検証後

異動届をAI-OCR or 手作業でCSV化
+ eLTAXからデータを出力 (2割弱)

RPA実行
システムで検索、内容確認、データ登録

実行結果を確認し、エラー
データを事業所へ確認後、
手動で登録



45秒/件



15%を手入力

(1) 給与所得に係る給与所得者移動届出書入力事務の自動化



【取り組みの結果】

- 一部、手作業は残っていますが、税システムへの入力作業は一括してRPAがやってくれるので、全体では効率化が図られています。
- 今後は、退職者の一括徴収処理にもRPAの適用を進めるなど、新たなシナリオ構築に取り組み、**事務全体をRPAでカバーできることを目指して検討を続けていきたいです!**
- システム標準化により、eLTAXから税システムに直接データ連携されることが理想的なのですが、そこに至るまでにはまだまだ道が遠いところだと思います。今できることとして、RPAによってどこまで効率化ができるのか、グループのみんなとトライしてきます!

職員作業時間(単位:h/年)

416.7
h

導入前

35%減!

270.8
h

導入後

(2) 生活保護システムへの医療券継続処理業務の自動化

Point 課内各グループの医療事務が集約される医療・介護グループにおいて、月例の大量処理業務の一部をRPAに代替させることで、月締め前の繁忙時期の業務負担の軽減を実現!!

生活福祉第一課 医療・介護グループ

総括 小倉さん

【取り組みのきっかけ・背景】

- 課内では毎月の定例業務がすごく多く、1日中、生活保護システムで入力作業することがありました。特に月例処理の締日前は他にもたくさんの業務があり忙しく、定型作業を処理するのにいっぱい、いっぱい、この単純作業をどうにかできないかと課題認識をもっていました。
- これまでも、会計年度任用職員と職員で手分けして、医療機関毎に対象者を整理し、なるべく入力作業をまとめて効率的に処理するなど工夫していましたが、多いときは月2,000件の処理が必要で、手作業の工夫にも限界がありました。
- そのような中、庁内のデジタルツールの研修に積極的に参加し、何か良い手はないか情報収集していたところ、デジタル政策課の職員から、自動処理ができるRPAを紹介され、これはぜひやってみようと思い、着手することにしました!



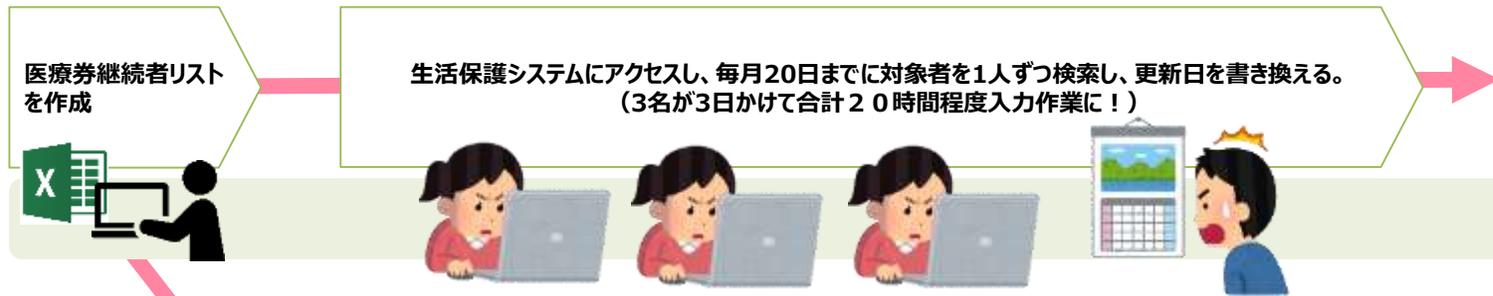
(2) 生活保護システムへの医療券継続処理業務の自動化

これまで会計年度任用職員が作業していた入力作業はほぼゼロに!

- 月次のレセプト情報から作成していた入力用のエクセルファイルをRPA用に見直したうえで、これまで職員が医療機関毎に手入力していた作業をすべてRPAが連続で自動入力・更新を実施
- 入力・更新時には、生活保護システムから各種ポップアップアラート(各種入力注意情報)が表示されるため、複数回の運用テストを経て、想定可能なアラートはすべて処理できるシナリオを設計。さまざまなケースにも対応した連続自動処理RPAシナリオを実装

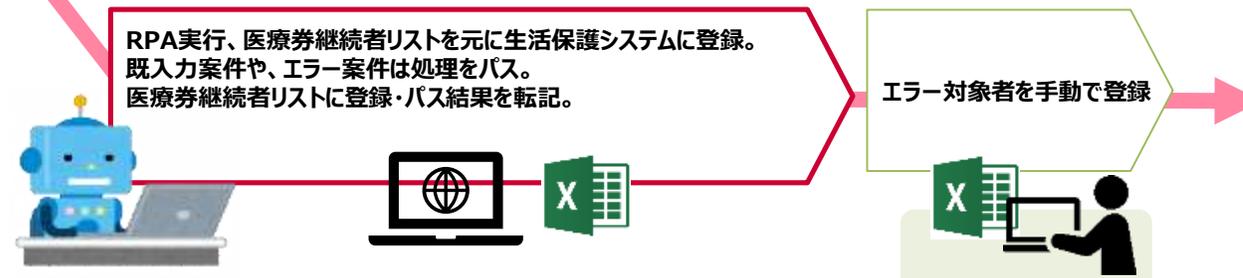
導入前

(データ作成1時間 + 入力20時間) × 12カ月 = 252時間/年



導入後

(データ作成1時間 + データ入力1時間) × 12カ月 = 24時間/年



(2) 生活保護システムへの医療券継続処理業務の自動化



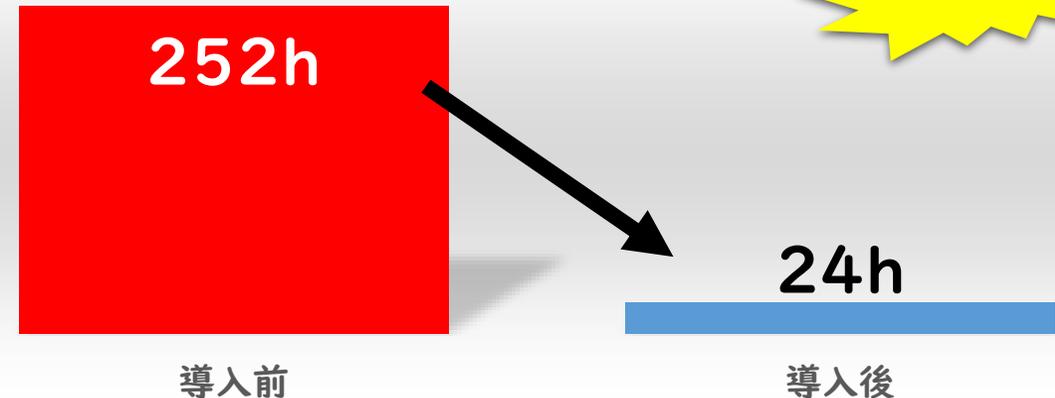
【取り組みの結果】

- これまで締切日に向けて必死に処理していましたが、余裕をもって取り組めるようになりました。
- 約2,000件のうち、約95%はRPAが処理してくれるようになりました。パスされる5%(100件)はRPAの突合チェックにひっかかるものなのですが、事後的に職員が確認すると、結構、パスしなくてもよいものも多く含まれています。RPAの精度が高すぎるのかなと感じます笑
- RPAには得意、不得意があるのですが、大きな期待を感じています。我々、医療・介護グループのように、事務が集約される場合には大量処理が必要となるので、RPAは最適だと思います!

💡 既存のRPAシナリオを読み解き、別シナリオを自作しました!

- 医療関係の入力事務はほかにもいくつか種類があって、ほとんど同様なシステム入力の流れなので、実装したシナリオを少しずつカスタマイズして、現在では、他に4種類の自作RPAシナリオを運用しています。
- シナリオの動かし方はグループの他職員にも共有しています。人事異動等もあるので、属人的にならないように気をつけようと思います。

職員作業時間(単位:h/年)



(3) 地域生活支援事業の継続処理業務の自動化

Point 年度末に発生する約1,800件の入力作業について、会計年度任用職員の減員分をRPAが代替！
一括取込機能のない基幹系システムでも、RPAを使えば連続自動入力で効率化を実現

障がい福祉課
相談支援グループ

主任主事 大坪さん(右)
主事 村上さん(左)

【取り組みのきっかけ・背景】

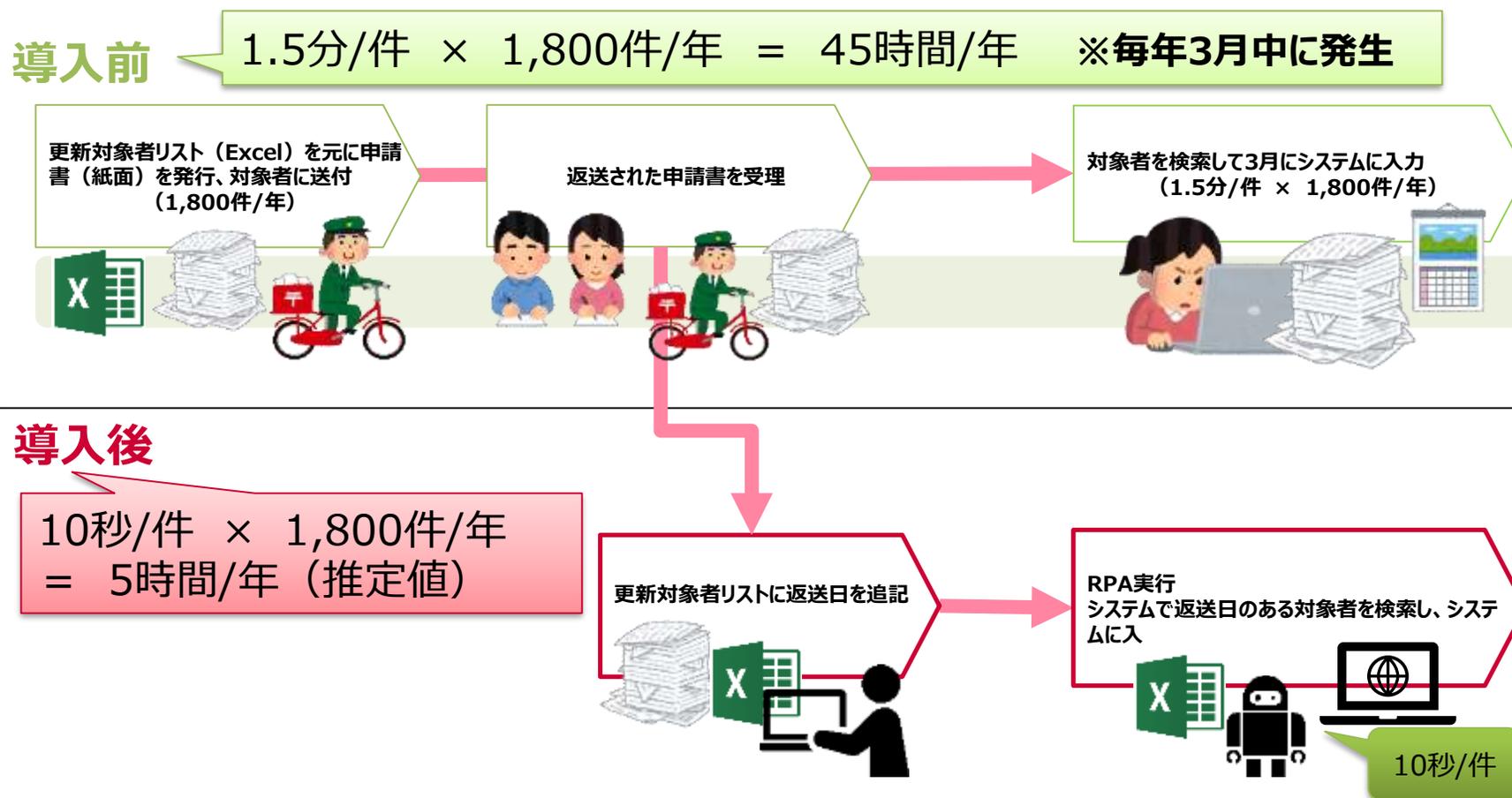
- 年度末の3月に大量に届く、地域生活支援事業の継続申請兼同意書の福祉システムへの入力作業については、これまで、会計年度任用職員2人で約45時間ほどかけて入力作業を行い、職員で手分けして入力チェックを実施していました。
- 今年度から会計年度任用職員が減少したため、入力作業を職員がやらなければならないになりましたが、業務時間内はまとまった時間の確保が困難なため、残業時間中に作業するつもりでした。
- そんな中、全庁掲示板で「宮DX通信」を見て、「これ(RPA)活用できそう!」「導入により業務削減が見込めるんじゃないか!？」と話題になり、デジタル政策課へ相談することにしました。



(3) 地域生活支援事業の継続処理業務の自動化

AI-OCRとRPAを活用することで、人による作業時間はほぼゼロに!

- 地域生活支援事業の対象者(約1,800件)について、毎年3月中に紙で届く継続申請兼同意書の提出者をAI-OCRで一括判読
- 会計年度任用職員が行っていた福祉システム上の更新(継続)処理について、AI-OCR判読したデータを基にRPAがシステムで対象者を検索し、入力作業までを自動処理

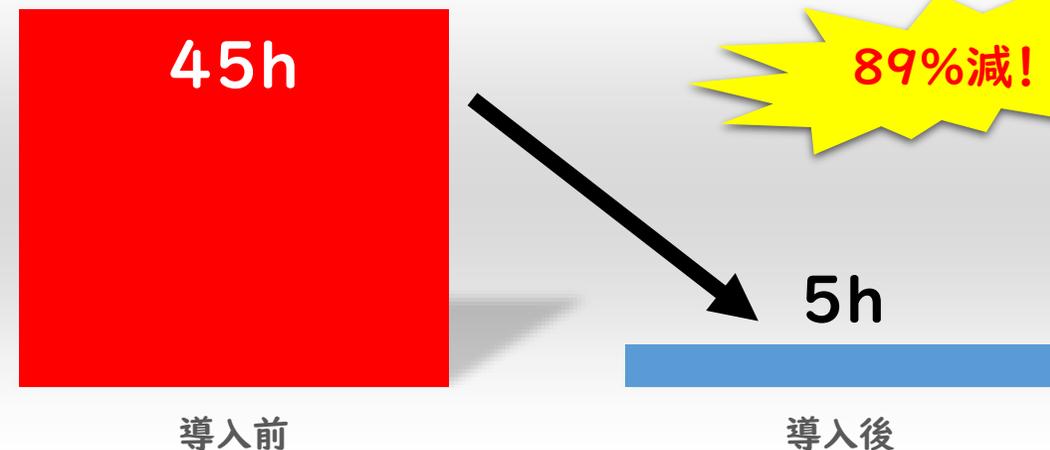


(3) 地域生活支援事業の継続処理業務の自動化

【取り組みの結果】

- すごい!の一言に尽きます!もっと早く存在を認識していればよかったです笑
- RPAの相談をする中で、さらに前処理にAI-OCRが使えることも提案いただき、さっそくデモをして、実装することにしました!
- 実際の稼働は3月からなので、本格稼働はこれからですが、テスト稼働の状況を見てもかなりの効果が期待できると実感しています。
- 課内を見渡すと、職員が手入力している事務がまだあると思われるので、他業務にも活用できるように周知していきます!

職員作業時間(単位:h/年) ※推定値



(4) 飼い犬等不妊手術費補助金業務の電子化

Point 獣医師証明欄があるため紙で提出される申請書を、AI-OCRで読み取りやすい形式に見直すことで、手書きの申請書であっても約95%という高精度での文字認識・デジタル化を実現!!

保健所生活衛生課
環境衛生グループ

係長 尾崎さん(右)
総括 天野さん(左)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 「飼い犬等不妊手術費補助金」の申請者情報16項目について、毎月2回、年間で合計約1,000件分を手打ちでEXCELに入力していました。
- 1件の入力に約2分かかりますので、1000件で33時間以上かかり、さらに口座番号などは入力ミスが多いため、入力情報のチェックと修正にさらに時間がかかり、膨大な労力を要していました。
- そのような中、デジタル政策課からAI-OCRに関する情報提供があり、「飼い犬等不妊手術費補助金」の入力事務について利用可能と思い、導入について相談したのがきっかけです。

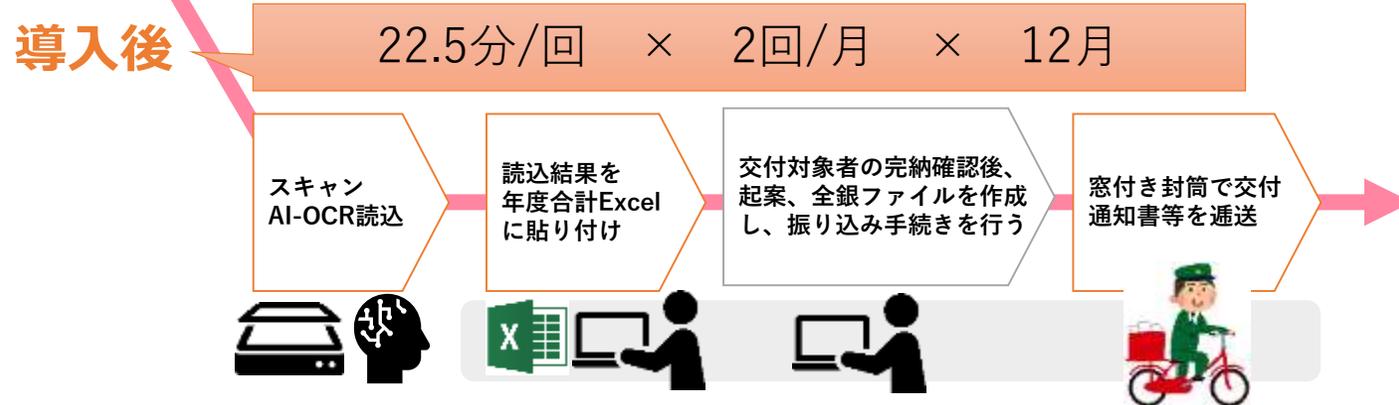
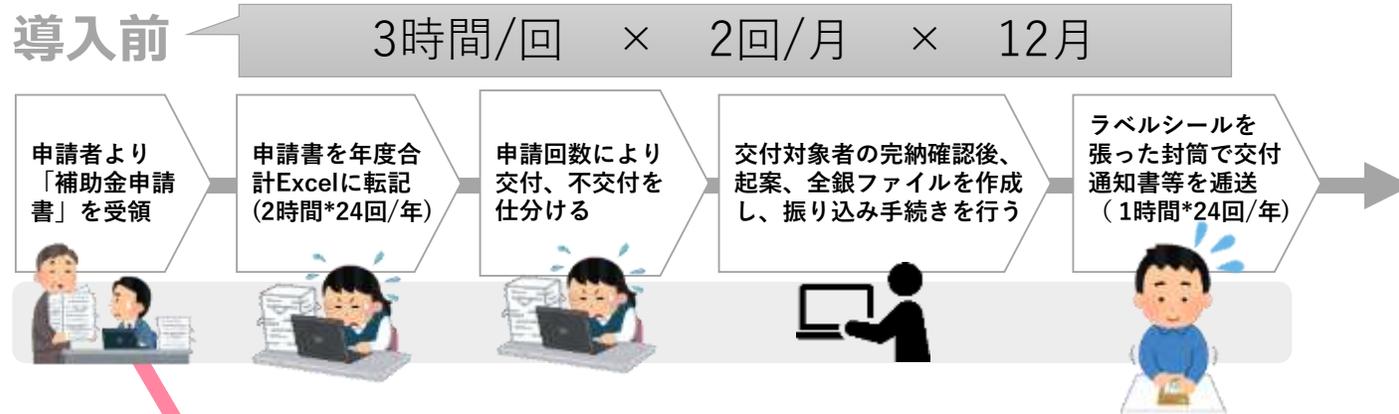


(4) 飼い犬等不妊手術費補助金業務の電子化

AI-OCRの読取精度を最大限向上させるために、申請書の様式を見直し、最適化を実施!

- AI-OCRに対応するため、申請書の様式の記載項目をチェックボックスにするなど、一部変更
- また、審査に不要な項目を削除するなど、様式を整理し、市民に無駄な記載をさせないようにした
- 決定通知書発送業務においては、差し込み印刷と窓付封筒の活用により、アナログ面での作業効率化にも併せて取り組みました。

<様式の見直し (一部抜粋)>



AIの読取精度が高い
チェックボックスに

定額補助のため
金額は予め印字

1. 補助の対象となる犬又は猫

区分 (口) <input checked="" type="checkbox"/>	犬 <input type="checkbox"/> ・ 猫 <input type="checkbox"/>	呼 名	
性 別	メス	種 類	
登録番号(犬のみ)		注射番号(犬のみ)	

2. 補助金の交付が決定した場合の振込先

補助金請求額(交付額)	犬の場合には5,000円、猫の場合は4,000円			
金融機関名 及び支店名	銀行		本店	支所
	金庫		支店	出張所
支店コード	種別	普・当	口座番号	
フリガナ	(氏)	(名)		
氏名				

欄を分けることで「氏」と「名」を
個別判読し、データ成形しやすくした

(4) 飼い犬等不妊手術費補助金業務の電子化



【取り組みの結果】

- 読取が自動でできるため、入力作業時間が従前の約8分の1に短縮されました。
- 様式の見直しの効果もあって、読取精度が高いため、修正の必要がほとんどなく、スムーズに書類の作成ができるようになりました。
- 入力作業時間が大幅に短縮され、迅速な事務処理が可能になりました。また、口座情報に関する入力ミスも減ったため、補助金の振込不能件数も減少傾向です。
- 今後も引き続き、AI-OCRによるスムーズな事務の執行に努めます！

職員作業時間(単位:h/年)

72h/年

88%減!

9h/年

導入前

導入後

(5) 保育所入所内定者連絡票メール作成・送信の自動化

Point 保育所ごとに添付ファイルが異なるメールを1件ずつ個別に作成し、送信していた作業について、RPAで添付ファイルの作成からメール草稿の作成までを自動化!!

保育課 入所・給付グループ | 係長 渡邊さん(右)
主任主事 小屋松さん(左)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 毎月、保育所の入所選考を行った後、各施設に結果を通知するメールを一件ずつ、メール作成→ファイル添付→…という作業を、多い時には100件以上を手で作成し、多大な時間を要していた上に、人の手での作業のため、誤送信等の懸念もありました。
- 定型業務でありながらも、外部とのやり取りを要するため、会計年度任用職員には任せにくく、すべて職員が確認しながら作業していました。
- 本来、メーカー側に便利機能があればよいなと思っていたのですが、現在のグループウェアにはそういった機能はありませんでした。
- 常日頃から何とかしたいと考えていたところ、旧経営管理課から異動してきた職員からRPAを紹介してもらい、正確性や効率性が期待できそうだったので、実際の導入を検討したところです。



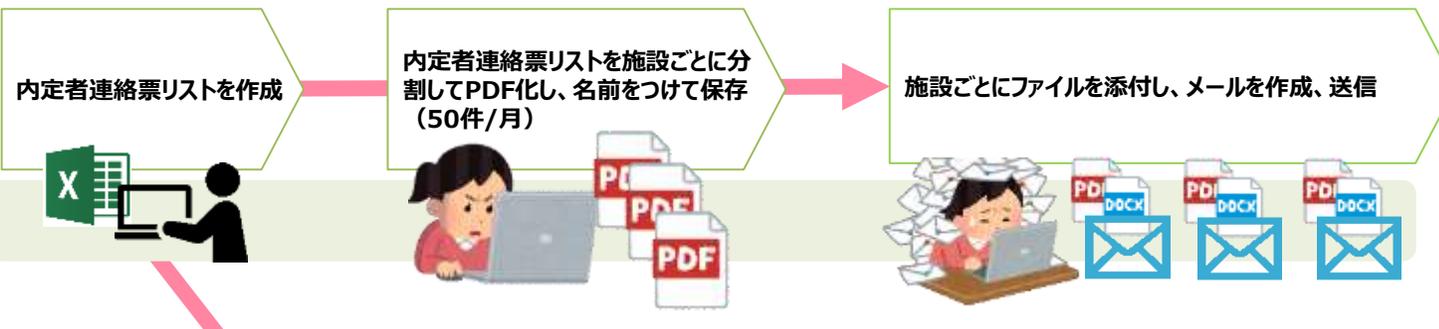
(5) 保育所入所内定者連絡票メール作成・送信の自動化

2クリックで100件近くのメール草稿を自動作成。職員は宛先・ファイル名を確認して『送信』するだけに!

- 入所選考で使用したエクセルデータをもとに、1つめのRPAが保育所ごとの結果通知用のPDFファイルを自動生成、保存
- 2つめのRPAが、メールの草稿作成、PDFファイル添付、一時保存を連続自動処理し、職員が行うのは確認と送信のみ
- 極力、職員による作業が発生しないように、結果通知を作成するためのエクセルファイルの構造を工夫

導入前

1分/件 × 50件 × 29回/年 = 約24時間/年



導入後

20秒/件 × 50件 × 29回/年 = 約8時間/年



(5) 保育所入所内定者連絡票メール作成・送信の自動化



【取り組みの結果】

- 最終確認があるとはいえ、送付先の誤りが起こらないよう、メールアドレスリストの管理には注意しています。
- 定型作業をRPAで自動化することで、その時間を丸々他の業務にあてることができるようになりました。また、ヒューマンエラーがなくなり、人の目で確認し、送信する作業も、心理的な負担が軽減されていると感じます。
- RPAを活用して効率化を図り、より多くの時間をコア業務に回せるようにしていきたいと考えています！

💡 ほかの大量メール送信業務にシナリオを流用しています！

- 前月で認定切れとなる対象者に月初にメールを送る業務など、メール送信業務って結構たくさんあるんです。
- 今回、実装したRPAシナリオは汎用的なシナリオで設計したので、別の業務で大量メール送信している担当者にも共有するなど、ほかの業務にも使いまわすなど、グループ全体で活用を広げています!!

職員作業時間(単位:h/年)

67%減!

24h

8h

導入前

導入後

(6) 収入消込バッチファイルの作成と消込の一括化

Point 「卓上スキャナ」×「AI-OCR」の一括読取により、大量の納付済証を簡単にデジタル化！
併せて財務システムに一括取込・消込機能を追加することで、膨大な手作業をほぼゼロに！

出納室 出納グループ

係長 石渡さん(左)
主事 若林さん(中央)
主事 小野寺さん(右)

【取り組みのきっかけ・背景】

- これまで、毎日、金融機関から届く100~300枚の納付書をハンドスキャナで1枚1枚読み取り、職員が手作業でシステム上の消込を行っており、とても事務作業に時間を要していました。
- 令和元年度の全庁業務量調査では、事業者から、大量のノンコア業務を自動化する提案がありましたが、具体的な改善策の実現には至りませんでした。
- 多くの業務に忙殺されている出納室としては、「自動化できる」と聞いていたのに実現できないのは納得がいかず、継続的に解決策を模索していたところ、令和4年度に事業者とヒアリングを繰り返す中で、ようやく「AI-OCRの活用」という方策にたどり着きました！



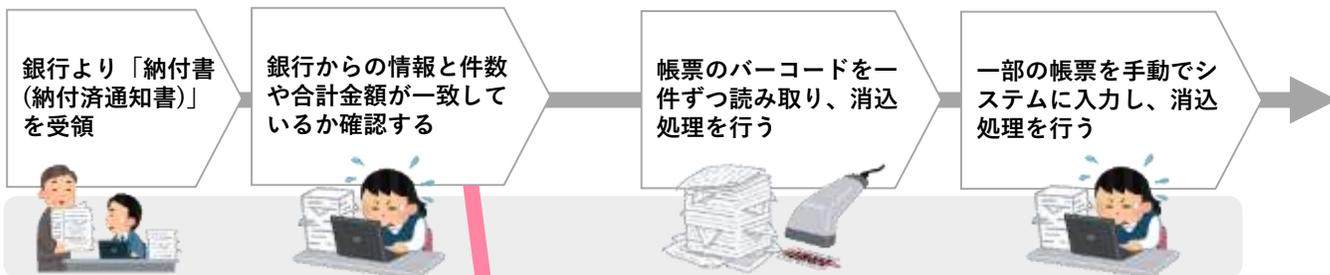
(6) 収入消込バッチファイルの作成と消込の一括化

納入済通知書を一括スキャンし、バーコード情報をAI-OCRが読みだしてCSVファイルを自動で生成!!

- 卓上スキャナを用意し、数十枚の納入済通知書をまとめてスキャンし、1つのPDFファイルを作成
- AI-OCRに読み込ませることでバーコードに含まれている会計年度・歳入歳出区分・調定受入番号をまとめてCSVに数値出力
- 財務システムの一括取込機能をつかい、1件ずつ処理していた収入消込をまとめて処理

導入前

2.5時間/回 × 220回/年 = 550時間/年



バーコード読取作業



バーコードや印字は、手書きよりも読取精度が格段に上がります!



宇都宮市 納付書(納入済通知書)

金額: 41,800

令和4年度 令和4年5月1日 令和4年9月30日

金額とバーコードをAI-OCRが読取

導入後

1.5時間/回 × 220回/年 = 330時間/年



AI-OCR用スキャン作業

(6) 収入消込バッチファイルの作成と消込の一括化



【取り組みによる変化, 効果】

- AI-OCR導入後は、卓上スキャナで納付書を一括でスキャンできるので、手作業がなくなり、作業時間がとても短縮されました!
- また、これを機に、地域行政機関で5~6枚作成していた納付書を1枚に集約する事務見直しも行いました。地区市民センター職員からは「楽になった!」との声もいただいています!
- 出納室では、ほかにも手間暇がかかっている業務はたくさんあるので、AI-OCRに限らず、ほかのいろいろなデジタルツールを活用して、業務の効率化を実現していきたいです!

💡 出納室では、RPAの活用業務を順次拡大しています!

- 出納室では、庁内全体の出納関連事務が集約されるので、大量処理が必要な事務が増えています(涙)
- 出納グループでは、収入消込以外にも、振込不能通知メール送信業務にRPAを活用していますし、隣の審査グループでは、今年度からRPAにチャレンジをはじめ、既に3業務に導入したところです。
- 膨大な事務量を抱えていますので、使えるものは使って、可能な限り事務負担の軽減を図りたいです!

職員作業時間(単位:h/年)

40%減!

550h

330h

導入前

導入後

(7) 課別支出科目別手当内訳書の作成・配布の自動化

Point 秘匿性確保のために紙で配付していた「課別支出科目別手当内訳書」を、RPAによって各課別のパスワード付エクセルファイルを生成することで、各課庶務担当がデジタルデータで受け取れるように！

人事課 給与グループ

係長 谷垣内さん(右)
主事 堀さん(左)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 全庁的にレスペーパー化が推進されている中、**大量に紙を印刷している業務の電子化は課題**でした。
- このような中、これまで**秘匿性確保**の観点から、**紙で各課庶務担当に毎月配付**していた「課別支出科目別手当内訳書」に着目し、電子化を検討することにしました。そもそもシステムから紙印刷していたので、システム内のデータをそのまま配付できればと考えました。
- 電子化にあたっては、RPAの活用に着目しました。RPAについては、**他自治体において人事給与業務での活用事例がある**ことを聞いていました。ちょうど、他の業務でRPAの検討をしていたので、本業務でも活用できないか検討することにしました。
- 「課別支出科目別手当内訳書」は、各課の時間外手当の予算執行管理などに役立てていただいているので、**庶務担当者さんの事務効率化にもつなげることも期待**しました。



(7) 課別支出科目別手当内訳書の作成・配布の自動化

システム内のデータを、RPAで課室毎に分割し、パスワード付保存することでデータでも秘匿性を確保!

- 人事給与システムから紙出力していた情報をCSVファイルで一括出力し、RPAで約120課室分のエクセルファイルを分割生成
- 生成したファイルには、RPAが課室別にランダムに設定した類推不可能なパスワードを付けて、ファイルサーバー上に自動格納
- 各課庶務担当は、年度当初に通知したパスワードを使って、ファイルサーバー内の自課のファイルのみを確認・編集!

導入前

42時間/回 × 12回/年 = 504時間/年

人事給与システムから「時間外勤務手当」を印刷(10分)

印刷帳票を所属課ごとに分ける(30分)

帳票を所属課に配送

各課で帳票(紙面)をExcelに転記(20分*124課室)



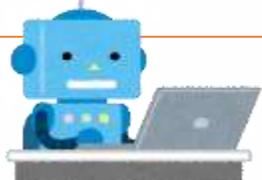
導入後

20.7時間/回 × 12回/年 = 248.6時間/年

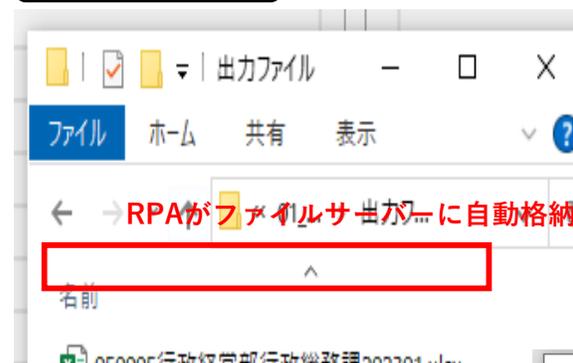
人事給与システムから「時間外勤務手当」データを出力(3分)

RPA実行、ファイル作成完了

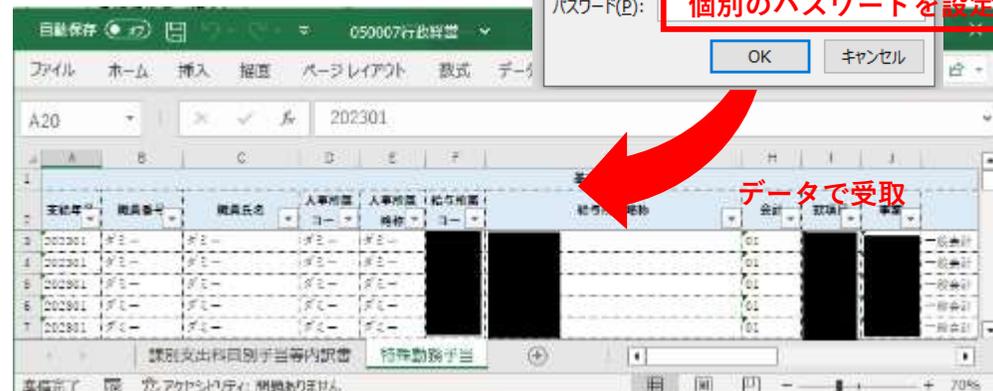
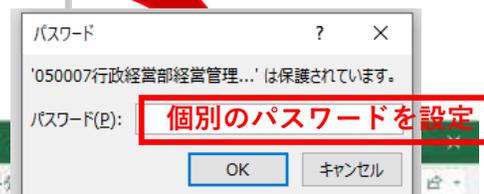
作成データを各課でDL、必要な形式に加工(10分*124課室)



実行後イメージ



ファイルサーバーでもパスワード付きだから他課は見れないのね!



(7) 課別支出科目別手当内訳書の作成・配布の自動化



【取り組みの結果】

- 人事課としては、毎月の印刷作業や仕分け作業がなくなり効率化になりましたし、ペーパーレスも実現できました!
- 各課の庶務担当者からは、提供したデータの並び順を変えた方が使いやすいなど要望をいただいております、データを有効活用していただけていると感じています。
- 一方で、パスワードの再確認の問合せがあるなど、十分に活用いただけていない所属もあるようなので、是非、活用いただいて時間外勤務の管理などのマネジメントに役立ててもらいたいです。
- ちなみに、他課で「大量メール送信RPAシナリオ」があると聞いたので、年当初の庶務担当宛パスワード送信にもRPAを導入予定です!

- 💡 今後、RPAを活用したい業務がほかにもあります!
- 他市の事例を調べてみると、期末勤勉手当の支給割合の算出にRPAを使っている自治体があると聞いています。
 - 令和6年度は、情報収集しながら、デジタル政策課によく相談しながら新たなRPAシナリオの実装にもチャレンジしていきます!!

職員作業時間(単位:h/年) ※各課削減時間含む

504h

51%減!

249h

導入前

導入後

4 その他デジタルツール等活用の取組事例

(I) 生成AIを活用した業務の効率化

Point 生成AIとの対話を通じて、ブレストを行ったり、必要な文言を例示させることで、資料作成の時間を短縮!

デジタル政策課
デジタル戦略グループ

主任 石田さん

【取り組みのきっかけ・背景】

- 保健所からデジタル政策課に異動したばかりで、初めて触れる言葉や情報に飲み込まれそうになっていました。また、そのような状況の中、企画系の部門ということもあり、さまざまな資料をスピード感をもって作成することが求められました。
- インターネットや参考書籍などからの情報収集は確実な情報が得られやすい一方、かなり時間がかかること、また、自分の経験が浅い分野では適切な文言を選ぶのに時間がかかることを課題に感じていました。
- 2023年春ごろから、生成AIに対する注目度が一気に高まり、他自治体や民間企業において、試験的に導入するという報道などを受け、自分の業務で活用すれば効率化できるのではと思い、試験的な利用を始めました。



(I) 生成AIを活用した業務の効率化

資料作成のさまざまなシーンで生成AIを活用することで、検討のスピードが加速し、効率的な資料作成を実現!

- インターネットや参考書籍の活用とともに、生成AIとの対話を重ねることで、検討の全体像をスピーディーに把握
- 生成AIとの対話も参考に、資料を作成。表現で迷ったときは、生成AIに表現を列挙させることで、的確なものを選択
- 最終的には、上司や同僚と相談しながら、資料を完成させる

①

今年、任用した4名の外部専門家について、庁内にもたらした変化を中心に、実績がわかる資料を早急に作成してほしい。

もたらした変化…!?
 どんなものが適切か見当もつかないぞ。下調べとともに、生成AIに作らせてみよう

承知しました!

②

行政組織がデジタルに関する外部の高度専門人材を任用することにより複数の変化があります。これを5つに絞って説明します。

内部スタッフのスキル向上：専門人材との協働を通じて、行政組織の既存スタッフは新たな技術や方法を学ぶ機会を得ます。これにより、組織全体のデジタルスキルと知識のレベルが向上します。～中略～これらの変化は、行政組織がデジタルトランスフォーメーションを進める上で、組織のデジタルサービスを力高めると重要な役割を担います。

よし!なんとなくイメージできた!
これを参考に、もっと質問を重ねて、宇都宮版の変化の項目を精査するぞ

③

その後も、生成AIを活用し・・・
 上司との協議を経て・・・
 完成!!

④ 総括

宇都宮市

・CDXO補佐官・DX専門官任用によりもたらされた変化

主な取組	主な変化			
	新たな価値の創造	対応の改善 高度化・高付加価値化	リードタイムの短縮 効率化	組織内のスキル・ 知識の向上
井出補佐官	デジタル構想（仮称）の構築 DX人材育成 よろず相談	○		○
川口専門官	情報システムの標準化 情報セキュリティ対策 セキュリティポリシーの改定 データ活用推進チーム		○	○

第7回DX実現本部「本部会議」資料より一部抜粋

(1) 生成AIを活用した業務の効率化



左：井出CDXO補佐官 右：石田主任

【取り組みによる変化, 効果】

- 最初は思ったような回答が得られず、使えないツールだという印象でしたが、他自治体の活用事例集や井出CDXO補佐官からのアドバイスなどを参考に、プロンプト（質問文）を工夫することで、徐々に、思ったような回答を得られるようになりました。
- 生成AIとの対話を行うことで、一人で考えるよりも、頭の中が整理され、新しいアイデアや視点に気づくことができ、とても重宝しています。
- 資料作成などのスピードが上がるのはもちろんのこと、検討の質が向上しているなど感じています。

💡 どんな業務で活用ができる??

- 資料を作成する業務においては、基本的な情報の収集、資料構成の提案や表現の選択など、様々に使えて非常に有効です。企画系の業務においては、自分だけでは気づけなかった視点を与えてくれます。
- また、生成AIはローコード（エクセルの関数やVBAなど）の作成や翻訳、アンケートの分析なども得意分野です。今後さらに技術が発展していけば、活用できる業務はより増えていくことが見込まれます。

💡 今後の展開は??

- 令和6年度には、全職員が利用できるサービスとしてLoGoチャットのオプション機能の「LOGOAIアシスタント」を導入します。また、活用事例集や注意事項を盛り込んだ「ガイドライン」も策定します。職員みなさんも積極的に活用し、業務の効率化につなげてください。
- また、井出CDXO補佐官による生成AI活用研修（プロンプトエンジニアリング※研修）も実施予定ですので、奮って、ご参加ください。

※プロンプトとは、生成AIへの指示文・命令文のことで、生成AIからの回答の精度は、プロンプトに左右される。そのため、プロンプトエンジニアリング（生成AIに望ましい回答をさせるための入力方法など）が重要になる。

(2) オンラインストレージを活用した記者発表資料のデジタル提供

Point 市長定例記者会見時において、記者に対しての紙での資料提供を、オンラインストレージを活用したセキュリティ上安全な環境でのデータでの提供に変更し、印刷や個別配布などの事務負担を大幅削減しました！

広報広聴課 広報グループ | 係長 齋藤さん(左)
総括 味野和さん(右)

【取り組みのきっかけ・背景】

- これまで、月1回の市長定例記者会見時に、市政記者クラブに加盟している記者に対し、紙を印刷し、ホチキス止めをして、会見資料を提供していました。
- 毎回、関係課から資料が広報広聴課の手元に届き、グループ員総出でばたばたしながら、「印刷」、「ホチキス止め」、「クリップ止め」、「配布」と、**短い時間で対応**をしていました。
- **紙を大量に使う、急な資料の差し替えに対応できない、グループ員がみんなで対応しなければいけないなど複数の課題**を抱えていました。
- そこで、デジタル政策課へ相談したところ、オンラインストレージツールの紹介をしていただきました。

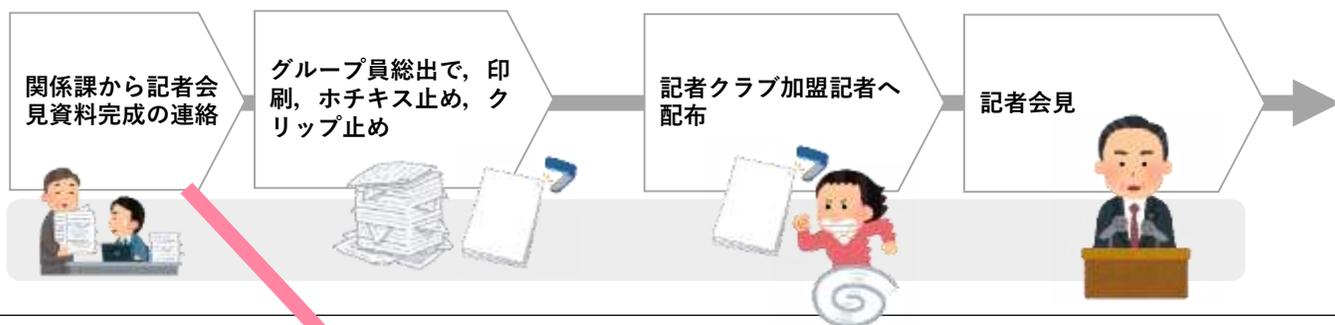


(2) オンラインストレージを活用した記者発表資料のデジタル提供

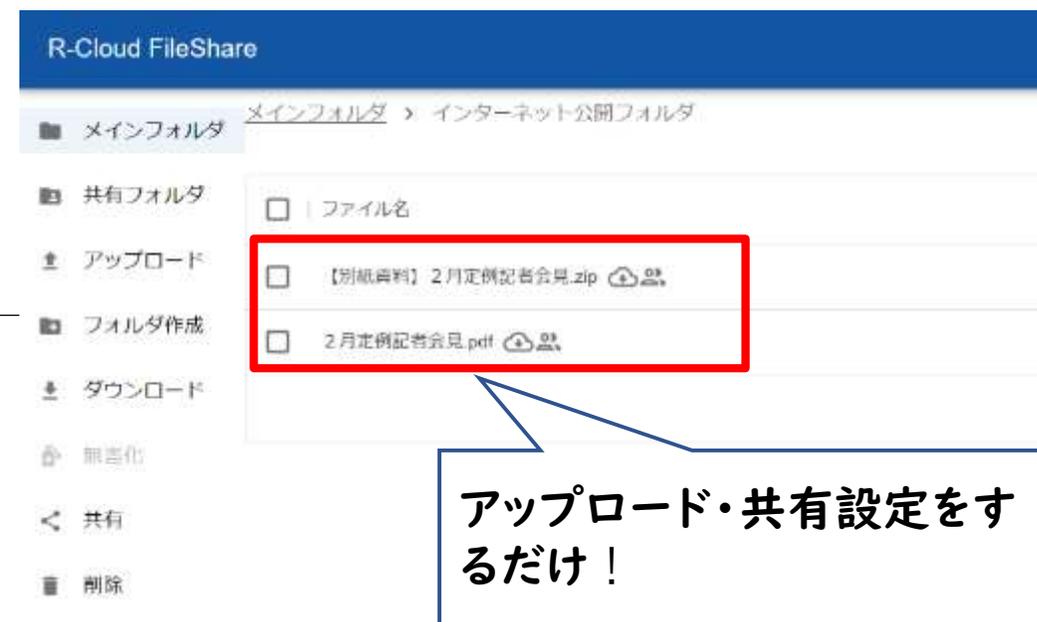
資料をオンラインストレージ上にアップロードし、共有設定をするだけで全記者に一斉共有が可能に!

- 記者会見資料のデータを、オンラインストレージのクラウドにアップロード
- **あらかじめアカウント登録している記者に対し、アップロードした資料の共有設定作業をする**
- 記者は、自分のアカウントでログインをし、自分の端末にデータをダウンロード

導入前



↓ 実際のストレージ画面



R-Cloud FileShare

メインフォルダ > インターネット公開フォルダ

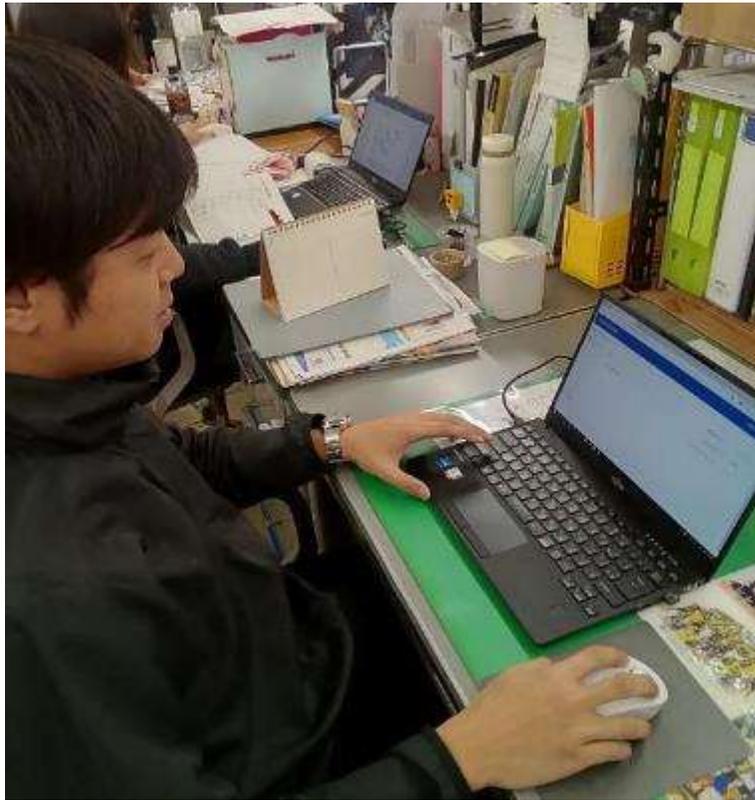
- 共有フォルダ
- アップロード
- フォルダ作成
- ダウンロード
- 無言化
- 共有
- 削除

アップロード・共有設定をするだけ!

導入後



(2) オンラインストレージを活用した記者発表資料のデジタル提供



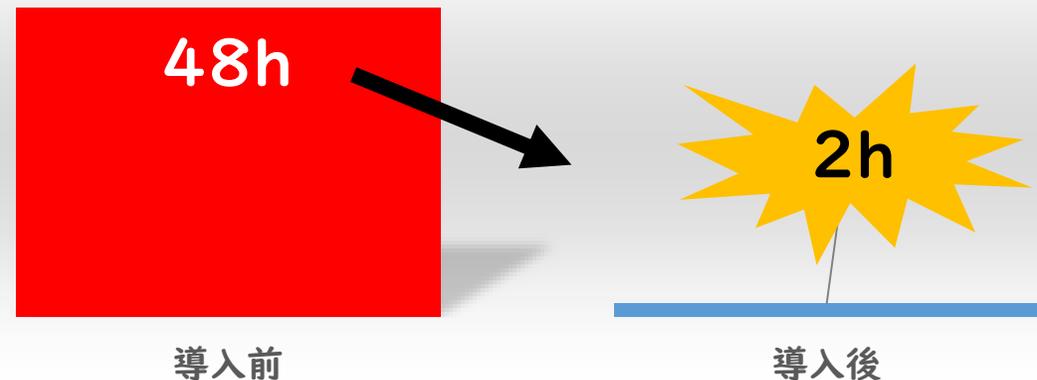
【取り組みによる変化, 効果】

- オンラインストレージを活用し、資料をデータ提供に切り替えたことから、短い時間でも余裕も持って、記者へ資料を提供することができるようになりました。
- 今まで他のグループ員全員に資料の準備を手伝ってもらっていましたが、1人で対応可能となったことで、グループ員は他の会見準備に手が回るようになり、記者会見の運営自体が効率化しました！
- 記者のアカウント設定については、LGWAN環境とインターネット環境を繋ぐサービスとなり、セキュリティを担保するため記者の端末へ利用証明書のインポートを行うなど難しい設定がありましたが、自分で記者からの問合せに対応をしているうちに、デジタル政策課に頼らずシステムを管理することができるようになりました！

💡 どんな業務で活用ができる??

- オンラインストレージは、広報広聴課のように「1つのデータを複数の相手方に定期的に共有する」事務のほか、「メールで送付できない大容量のファイルのやり取り」など、単発的な利用も可能です。
- オンラインストレージの概要や利用方法などについて、気になる場合はデジタル政策課デジタル活用グループまでお問合せください。

職員作業時間(単位:h/年)



(3) 利用者視点によるシステム見直し(サービスデザイン)

Point 本市で初めて、利用者視点による設計、いわゆる「サービスデザイン」の観点を取り入れて、外部デジタル人材とともに、デジタルサービスのリニューアルに取り組みました！

デジタル政策課 デジタル活用グループ

主任主事 橋本さん
主事 沼倉さん

【取り組みのきっかけ・背景】

- 市公式LINE「教えてミヤリー」は、令和2年度から本格的な運用を開始したAI自動応答サービスですが、LINE社から次々と提供される新たなサービスや機能の実装に対応できておらず、友だち登録数も伸び悩んでいました。
- このような課題に対し、デジタル政策課では、新機能に対応したサービスのリニューアルを計画していましたが、ちょうど令和5年度から新たにサービスデザインの専門家である東DX専門官が着任されたことをきっかけに、機能面だけでなく、UX(ユーザーエクスペリエンス:顧客体験)やUI(ユーザーインターフェース:顧客接点)の観点からのサービス見直しに取り組むこととしました。
- そもそも、システムの見直し自体が初めての経験だったことに加え、「サービスデザイン」というまったく未知の領域に足を踏み入れることになり、最初は「どうやって取り組んでいくんだろう…」と、とても不安と心配でのプロジェクトスタートでした(苦笑)



(3) 利用者視点によるシステム見直し(サービスデザイン)

暫定版のシステム「プロトタイプ」を用いてユーザーヒアリングを実施し、システムの詳細をデザイン!!

- システムのデザインにあたっては、アンケート分析結果をもとに、いきなり作りこむのではなく、**暫定版(=プロトタイプ)を作成**
- 設定したペルソナに合致する市民に、実際に**プロトタイプを操作してもらい意見を聞く「ユーザーヒアリング」を実施**し、サービスの体験に対する率直な意見(わかりやすさ・わかりにくさ、つかいやすさ・つかいにくさ等)を聞き取ることで、実際のメニューの構成やボタンの配置、配色や線の太さなど、システムの詳細をデザインしました。

プロトタイプは必ずしもシステム環境を用意しなくても、検証したいことをモニターが疑似体験できるのであれば、画面遷移をPPT等で作るのもアリです!(最初は専門家に要相談)



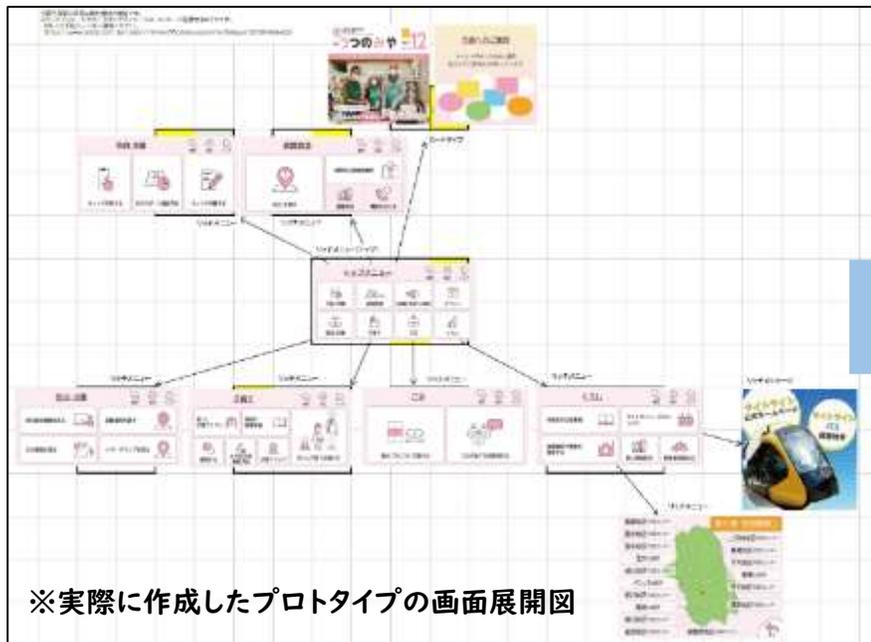
直接つかってもらった感想を対面で聞き取ることが大切。まずはサンプルは数人でOK!!やってみるとわかりますが、そこからとても貴重な示唆が得られるはず!(最初は専門家に要相談)

市民の声をもとに仮説を検証



- ・画面の戻り方がわからない
- ・「設定」って言われてもどこからやるの?
- ・こんなサービスあったの? 知らなかった...
- ・これはボタンと認識しにくい
- ・この機能はワンタップで使えると便利だな etc

※実際のユーザーヒアリングの様子(ゆうあい広場にて)



※実際に作成したプロトタイプの画面展開図

回答者区分		ゆうあいひろば	本庁舎	(人)計
子育て世代 (おおむね30~40代)	男性	2	1	3
	女性	6	1	7
シニア世代 (60代~)	男性	0	3	3
	女性	0	1	1
計		8	6	14

(3) 利用者視点によるシステム見直し(サービスデザイン)



▼友だち登録はこちらから



【取り組みによる変化, 効果】

- ユーザヒアリングはとても緊張しました(笑)。でも、実際やってみると、普段、窓口で市民と接している経験から、意外とすんなりと聞き取りができました。想定していた仮説を裏付ける回答をもらえたり、まったく想定していなかった意見があったりと、さまざまな気づきを得ることができ、今となってはとても貴重な経験をすることができたと思っています!
- ユーザーヒアリングの結果があることで、「なんでこの機能をもたせたか」「なんでこの配置になっているか」「なんでこの大きさにしたのか」を理由をもって説明できます。一人でもおおくの市民に「教えてミヤリー」をつかってもらうことが、次の目標です!

(4) ライトライン停留場等における多機能型デジタルサイネージの導入

Point 多機能型デジタルサイネージを設置し、公共交通利用者の利便性向上や来訪者の回遊を促進!

デジタル政策課
デジタル戦略グループ

主事
赤羽さん

【取り組みのきっかけ・背景】

- 本市では、これまで、産学官連携コンソーシアム「Uスマート推進協議会」が令和2年度と令和4年度に実施した実証実験に参加し、タッチ操作で豊富な情報を取得できる「多機能型デジタルサイネージ」を活用した情報発信による公共交通の利便性向上、来訪者の回遊促進の効果を確認してきました。
- こうして得た知見から、公共交通の利用者が多い場所や、来訪者の多い観光地におけるデジタルサイネージの活用の検討を開始し、ライトラインの開業と合わせて、**7箇所の市有施設**でデジタルサイネージの運用を開始しました。

💡 デジタルサイネージの設置個所

《ライトライン沿線の施設》

- ① 宇都宮駅東口〈ライトキューブ宇都宮前〉停留場,
- ② 宇都宮大学陽東キャンパス〈ベルモール前〉停留場 (上下ホームに各1基),
- ③ 清原地区市民センター前トランジットセンター付帯施設 (待合室内)

《観光拠点の施設》

- ④ 宮みらいライトヒル2階, ⑤ 宇都宮市バンバ市民広場, ⑥ 道の駅うつのみやろまんちっく村, ⑦ 大谷コネク



(4) ライトライン停留場等における多機能型デジタルサイネージの導入

➤ 公共交通乗換案内や観光情報などを、簡単なタッチ操作で取得できるため、利用者の利便性が向上!

公共交通乗換案内



バスの路線名をタッチすれば、乗場案内や直近の発車時刻を見ることができます。(路線名と合わせて主要な停留場名が表示されます。)

➔ L R T 停留場から公共交通へのスムーズな乗り換えに寄与し、利用者の利便性が向上します。

グルメ情報の発信



餃子やラーメン、カフェなどのジャンル別や現在地周辺の店舗から飲食店を探すことができます。

➔ 食べたいものが提供されているお店や地域特有のお店が簡単に見つかります。

店舗等からの情報発信



店舗などが発信する混雑状況やタイムセールなどのリアルタイムな情報を見ることができます。

➔ 今が旬のお得な情報を容易に取得することができます。

観光情報の発信



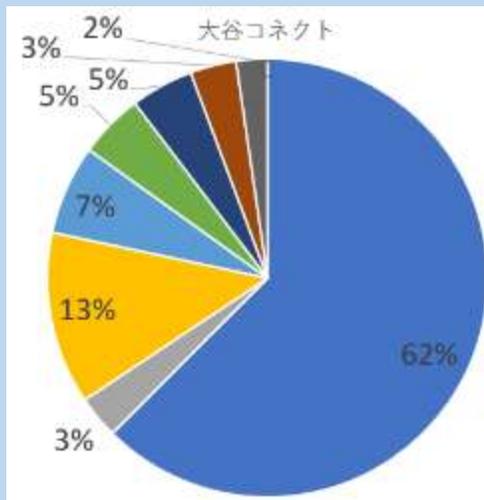
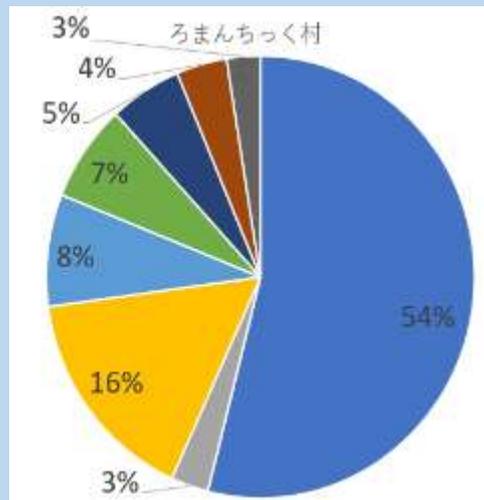
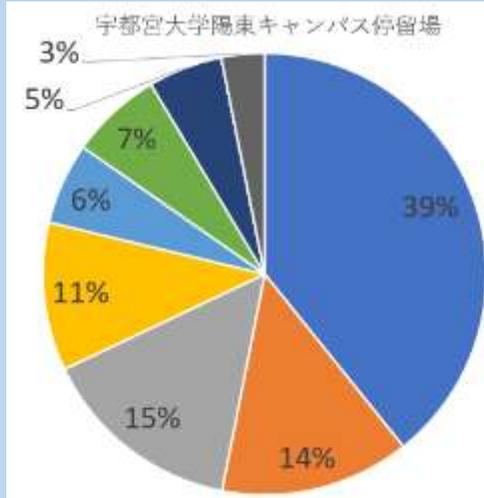
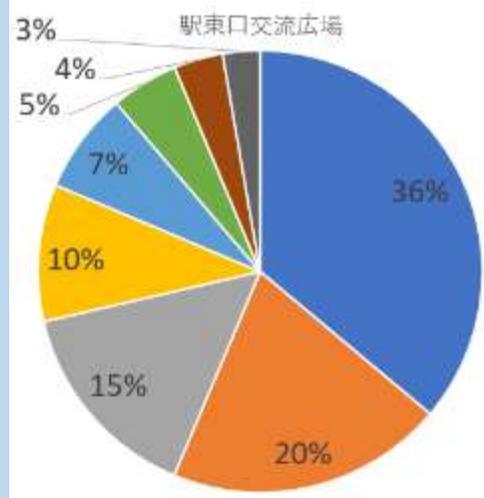
宇都宮市内の観光スポットがジャンルごとに表示され、タッチすることで詳細を見ることができます。また地図から検索できる機能も備えています。

➔ 観光地の回遊がしやすくなります。

(4) ライトライン停留場等における多機能型デジタルサイネージの導入

【デジタルサイネージの利用状況（主な停留場を抜粋）】

8月26日の運用開始から1月末までのタッチ数は延べ**23万回**以上！



【凡例】
 ■ 周辺店舗（グルメ・ショップ） ■ ライトライン時刻表 ■ バスの乗換案内 ■ イベント・観光案内
 ■ エリアマップ ■ ニュース ■ リアルタイム情報（つぶやき機能） ■ 餃子店整理券 ■ その他

【取り組みによる変化, 効果】

- ライトライン停留場など沿線施設においては、ライトラインやバスの情報、観光施設においては、周辺店舗等の情報が多くの方に利用されていて、目的とする利便性向上・回遊促進に寄与しています。
- 市民や来訪者からは、これまでになかったバスの乗換情報や観光コンテンツの発信により、「バスの乗り場が一目でわかり良い」、「すごく便利で観光客にありがたい」など、本事業が利便性向上に寄与していることを実感できるお声をいただいています。

【担当者の感想】

- 路面電車の停留場でタッチ式デジタルサイネージを設置した前例は全国的に少なく、庁内外の様々な関係主体と丁寧かつ綿密な議論・調整を行いつつ、事業スキームの構築や機器の設置を進める必要があり、当初の想像を遥かに上回る難しさがありました。
- このため、現在、無事に運用の開始を迎え、多くの市民・来訪者の方々にご利用いただけていることが大変嬉しく、今後も、利用者のニーズに合ったコンテンツを随時展開し、事業の価値を高めていきたいと思えます。

(5) 施工管理業務等へのウェアラブル端末等の導入 その1

Point ウェアラブル端末を使って遠隔臨場を実施！移動時間の削減へ！

上下水道局 DX推進チーム

副検査監 荒瀬さん(右端)

技師 藪下さん(中右)

技師 宮田さん(中左)

技師 伊藤さん(左端)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 国土交通省では、遠隔臨場について、対象工事や撮影に関する実施要領を発表しており、本市でも遠隔臨場制度の構築に取り組んでいるところです。
- 今後、管路更新の増加に伴い、現場臨場回数も増加し、対応に係る移動時間を含む工数がかさむ見通しであることから、遠隔臨場等により効率化を図る必要がありました。
- ただ、遠隔臨場制度は、機器を事業者が用意することや人材の面から、国や県と比べて規模の小さい本市の受託事業者がスムーズに対応できない可能性がありました。
- そのため、遠隔臨場制度の確立に向け、ウェアラブル端末を実証的に導入し、課題の洗い出し、効果の把握を開始しました。

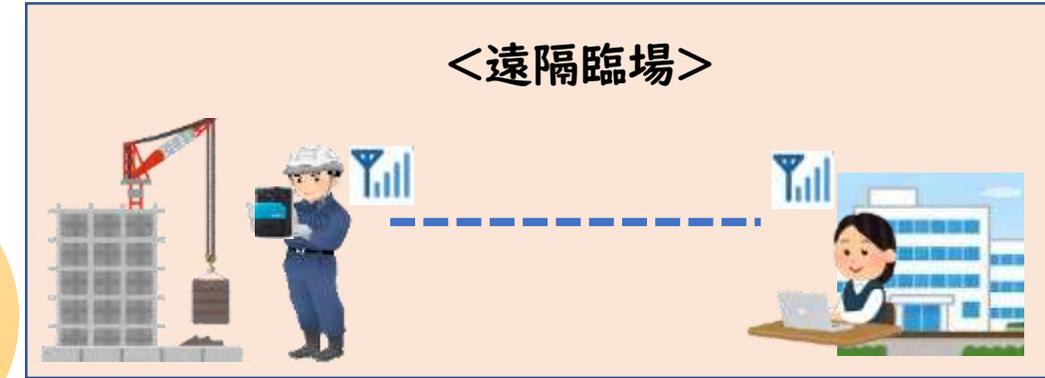
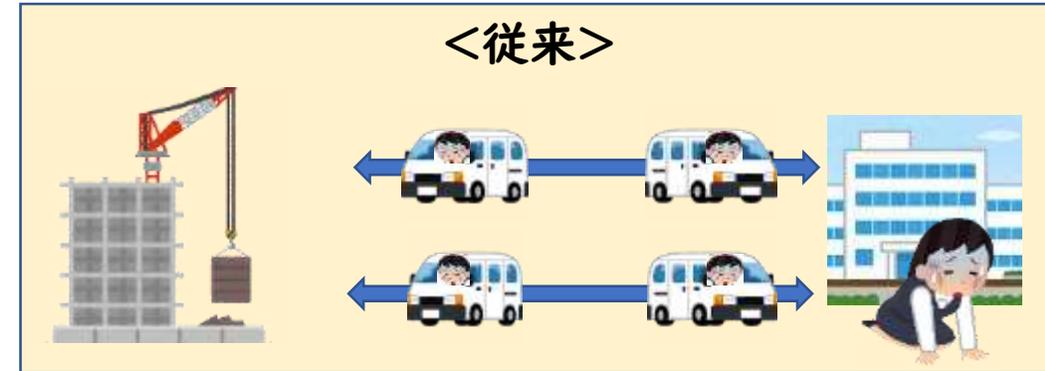


(5) 施工管理業務等へのウェアラブル端末等の導入 その1

- 1つの工事でも、各工程で現場を確認する必要があり、これまではその都度、現場に足を運んでいたが、ウェアラブル端末を活用した遠隔臨場により事務所から確認が可能となり、事務所と現場の往復が不要になることで移動時間が削減できる見込み。

従来手法 (往復移動時間)	遠隔臨場実施後
合計 227h	合計 195h
着手前打合せ: 1回×2h	着手前打合せ: 1回×2h
↓	↓
材料検査: 2回×2h (1)	材料検査: 2回×1h
↓	↓
掘削	掘削
掘削: 5回×2h (1)	掘削: 5回×1h
確認・把握: 2回×2h (1)	確認・把握: 2回×1h
↓	↓
配管: 19回×4h (1)	配管: 19回×4h (1)
↓	↓
通水	通水
洗管・水圧: 19回×4h (1)	洗管・水圧: 19回×3h
新旧: 11回×4h (1)	新旧: 11回×4h (1)
↓	↓
撤去: 3回×2h (1)	撤去: 3回×1h
↓	↓
復旧: 1回×2h (1)	復旧: 1回×1h
↓	↓
検査: 1回×3h (1)	検査: 1回×3h (1)

工事1件あたり
32時間の削減
年間発注14件
計448時間の
削減見込み



(5) 施工管理業務等へのウェアラブル端末等の導入 その1

市職員
(上下水道局執務室)



【取り組みによる変化, 効果】

- 遠隔で現場を確認できることで、職員の移動時間が削減されました。また、これまでは、事業者が職員の到着を待つ場面もありましたが、遠隔臨場ではそれもなくなりました。
- 遠隔臨場をはじめICTを活用した様々な施策が示されている一方で、事業者からは「どのような機器を使えばいいかわからない」、「作業員のデジタルスキルが十分でない」といった不安の声があがっていました。導入後は、「遠隔臨場の仕組みを理解できた」、「使い方次第でさらに効率化できる」との反応がありました。
- 公用車の使用も減り、脱炭素社会の実現にも貢献しています。



事業者
(現場)



○導入したウェアラブル端末
防塵・防滴, 手振れ補正, ノイズキャンセル機能等,
工事現場などでの使用に特化したウェアラブル
端末を導入。
様々なアタッチメントに対応し, クラウドシステムを
通したビデオ通話, 動画保存が可能。

(出典: セーフイー株式会社HP)
<https://safie.jp/pocket2/>

Point ウェアラブル端末やスマートフォンを使って現場確認等を効率化&高度化へ

西部・北部区画整理事業課
鶴田第2グループ
小幡・清住グループ

齋藤さん(左)
伊藤さん(右)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 工事等の現場監理においては、品質管理や施工監理のために現場で立ち合いをしたり、受注者からの相談に応じるため、その都度現場に向かっていました。
- ウェアラブル端末やスマートフォンを活用し、現場の状況をLIVEで共有・保存することで、業務改善を図ることができないのではないかと考えました。





【取り組みにより見込まれる変化, 効果】

- ビデオ通話を活用することで現場と事務所がリアルタイムで繋がり、詳細な現場状況を把握しながら受注者等と確認・協議等が可能となりました。
- 状況に応じて上司がビデオ通話に参加することもあり、スピード感を持った対応や職員の移動時間の削減など、事務の効率化を見込んでいます。
- 公用車の使用も削減され、脱炭素にも貢献しています。



(出典：セーフイー株式会社HP)
<https://safie.jp/pocket2/>

○導入したウェアラブル端末①

- ・ 防塵・防滴, 手振れ補正, ノイズキャンセル機能等, 工事現場などでの使用のためのウェアラブル端末。様々なアタッチメントに対応し, クラウドシステムを通したビデオ通話, 動画保存が可能。



○導入したウェアラブル端末②

- ・ 耐衝撃, 耐振動, 防塵・防滴, 耐高温に優れるなど, ハードユースを想定したAndroid搭載スマートフォン

※所属ごとに使用目的に応じた端末を導入しています。

💡 ほかの部局・課室でも試行導入に取り組んでいます!

- 経済部 (農業企画課), 建設部 (技術監理課, 道路管理課, 道路保全課, 道路建設課, 建築保全課, 建築課), 都市整備部 (市街地整備課, 公園管理課, 東部区画整理事業課) においても, ウェアラブル端末の導入をしています。
- 撮影した動画や画像を保存することで, 随意のタイミングで当時の状況を再度確認することも可能となるため, 今後は, 動画や画像を新人教育等に活用することも検討している。

(出典：京セラ株式会社HP製品ページ)
<https://www.kyocera.co.jp/prdct/telecom/consumer/lineup/kyg01/>

Point 人手が必要なデジタルツールの操作説明会。宮デジサポーターが補助員としてお手伝い！

みんなでまちづくり課
中央市民活動センター

副所長 長嶋さん(右)
主事 飯塚さん(中央)

デジタル政策課
デジタル活用グループ

主任主事 岡村さん(左)

【取り組みのきっかけ・背景】

- 城山地区市民センターが開催した公共施設予約システムの抽選予約の操作方法説明会の状況から、受講者のサポートが多ければ多いほど良いと感じていました。
- 全庁掲示板やデジタル政策課職員を通じて、説明会等にデジタル政策課で養成している宮デジサポーターの活用が可能だということを知り、宮デジサポーターへ協力依頼をいたしました。



- 宮デジサポーターの中からお協力いただける方を募集し、説明会の前には宮デジサポーター向けの事前説明会を1時間程度実施
- 当日は、宮デジサポーターも補助が可能になり、参加者へのサポート体制が充実!

「宮デジサポーター」とは?

スマートフォンの操作方法などを教える
地域のボランティアのこと。

「宮デジサポーター」の 活動イメージ

身の周りの高齢者からの相談対応



市が主催するスマホ講座等の
講師や補助員として協力（有償）



団体活動の際に
小規模なスマホ勉強会を開催



【取り組みの結果】

- サポートする職員が少ない中、宮デジサポーターがサポートに入ってくくださったおかげで、質問対応に時間を取られることなく、説明会の進行をスムーズに行うことができました。
- 受講者の方をお待たせすることなくサポートができたのも良かったです。
- また、宮デジサポーターからも、自分が教えると受講者の方が喜んでくれて嬉しかったとの声がありました。

今回は市が主催するスマホ講座等の補助員として協力!

(7) 公共施設予約システム説明会における宮デジサポーターの活用

宮デジサポーターなし
城山地区市民センターでの説明会の様子



参加者:60名
市職員:12名

宮デジサポーターあり
中央市民活動センターでの説明会の様子



参加者:30名
市職員:7名
宮デジサポーター:4名

【担当者の感想】

- 初めての試みでしたので、宮デジサポーターにどこをサポートしてもらうかが少し曖昧だったと反省しています。宮デジサポーターの性格やデジタルに関するレベルも様々であると感じました。
- どのようなシステムでも対応できるサポーターを期待します。また、教えることが上手な方が理想です。
- 今後、宇都宮市の公共施設予約システムが決定した場合、操作説明会を開催する必要があるため、その際にはまたお願いしたいと考えております。

井出 昌浩 CDXO補佐官



- 未知から始まった各部署の数多くの取組みが、成果が出始めて、誇るべき取組みです。この取組みは、DXの人文知として共有を図り、ぜひDXの更なる展開・拡大に活用してください。
- ぜひ、今後も益々増える各事例から一緒に学び、自部署にどんどん応用しつつ、変わっていくことも良いという思考とともに、ワクワクしながら楽しく、持続的に取組をしていきましょう。

川口 弘行 DX専門官



- デジタル技術の活用は、常に不確実さと隣り合わせです。幸いにも今回の取組みでは良い成果が得られているものが多いですが、社会状況の変化により、逐次見直しが必要であることに留意してください。
- どんな施策もやってみないと結果が判らないので、小さな施策を数多く取り組んでいくよう期待します。

下山 紗代子 DX専門官



- DX実現に向け挑戦された方へ、素晴らしいです。変えていく力を持った方と一緒に働けるのがとても嬉しいです。この先データのカも大いに使っていきます。
- これから挑戦される方へ、新しいツールの活用は車の運転と一緒に、使っているうちに慣れます。また、多少操作を間違ったところで大事故は起こらないので、苦手だなと思っている方も臆せずまずは触ってみてください。

東 宏一 DX専門官



- 各部署で様々な業務効率化に向けた取り組みを進め、一定の成果が出てきていることは重要だと思います。
- 利用者にとっての付加価値向上や、業務本来の目的達成に向けては、サービスデザインの考え方も重要となってきます。
- 市民の皆さまにとって更に利便性の高いサービスを目指して取組みを進められればと思います。