

令和6年度 宇都宮市DX実現に向けた 取組事例集

令和7年2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、令和5年度に公開した事例集に加え、令和6年度、新たに「**本市のDX実現を加速させた取組**」を追加し、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) 大学等受験料・模擬試験受験料支援事業事務のデジタル化	子ども部 子ども政策課		7
(2) マネジメントカルテ・自己申告票提出への活用	行政経営部 人事課		10
(3) 給付金事務のオンライン化	保健福祉部 保健福祉総務課 重点支援給付金班		15

2 ノーコード開発ツール「kintone」の取組事例

(4) おくやみコーナー 各課連携アプリ	市民まちづくり部 市民課		20
----------------------	--------------	-------	----

3 RPA/AI-OCRの取組事例

(5) 療育手帳の程度更新に係る入力業務の自動化	保健福祉部 障がい福祉課		26
--------------------------	--------------	-------	----

4 その他デジタルツール等活用の取組事例

(6) 順番待ちシステムの導入①	子ども部 子ども政策課		30
(7) 順番待ちシステムの導入②	保健福祉部 高齢福祉課		32
(8) イベント管理システムの導入	教育委員会事務局 生涯学習課		35
(9) クラウドサービスを利用した給付手続きのデジタル化	理財部 市民税課 調整給付班		40

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1月末時点で**465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!?

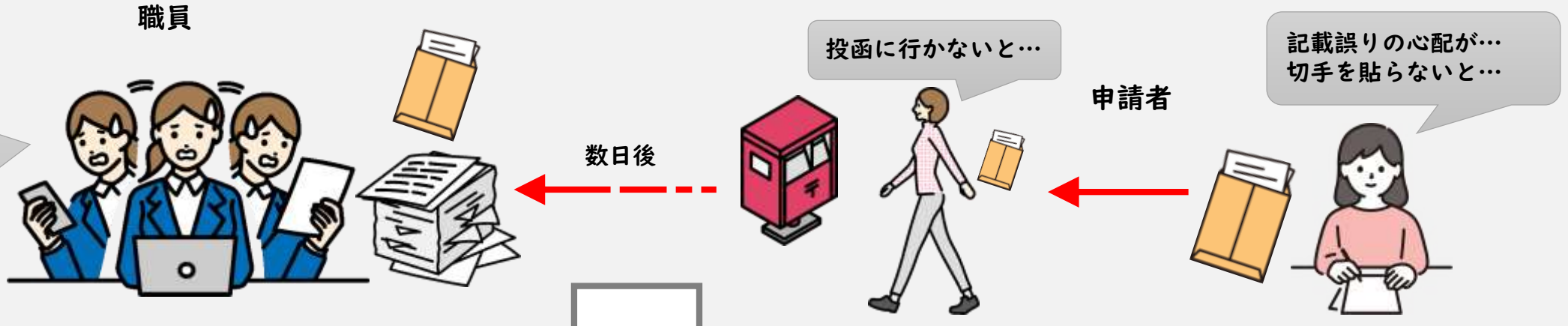
- **郵送・メールで提出しているもののもの**
 - 郵送で受け付けている申請書や、メールで受け取っていた手続などは、すでに対面の必要性がないことから、電子申請共通システムに置き換えるだけでオンライン化ができる!
- **市への届出のみのもの**
 - 市民や事業者からの届出を受け付けるのみで、市として審査や処分通知などの必要がない、単なる受付のみの手続は、電子申請共通システムでオンライン化がしやすい!
- **提出書類が写してよいもの**
 - 原本の提出が必要な手続はオンライン化が困難であるが、提出書類が写してよいものについては、電子データの添付でよいので、オンライン化しやすい!
- **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...



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！



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！



法人の申請等にも対応できる！

申請者



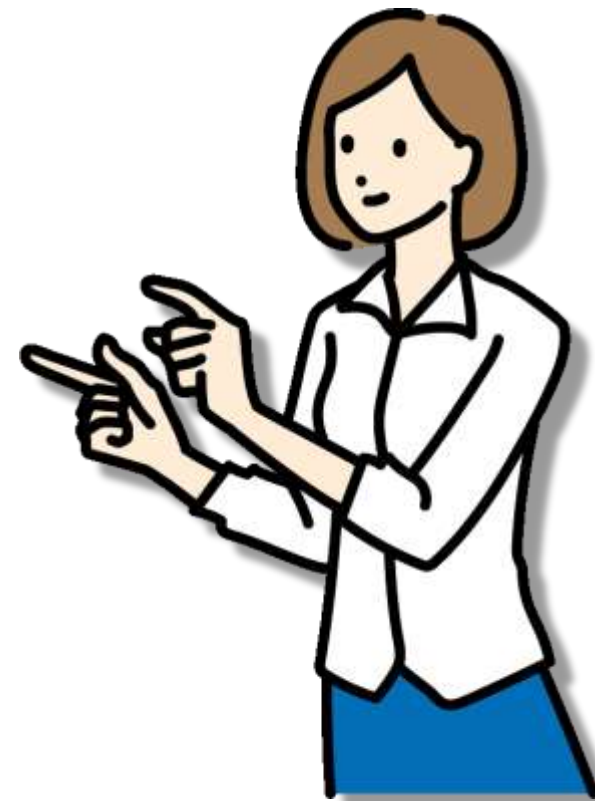
(I) 大学等受験料・模擬試験受験料支援事業事務のデジタル化

Point☞ 「電子申請共通システム」×「kintone」の連携。電子申請共通システムで申請を受け付け、kintoneで審査・決定・通知に関する業務を処理

子ども政策課 自立支援グループ
子ども給付グループ

【取り組みのきっかけ・背景】

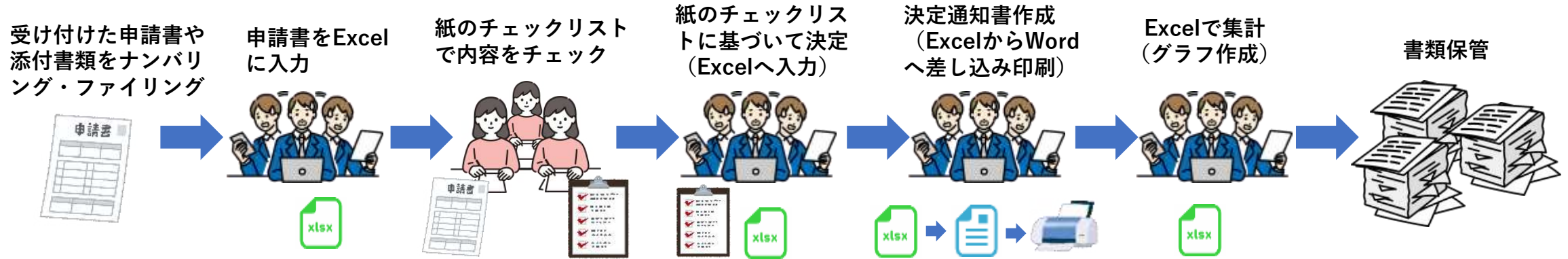
- 令和6年度より、新たに「大学等受験料・模擬試験受験料支援事業」を実施することとなり、申請受付や審査処理などの事務フローを可能な限り、オンライン化・デジタル化したと考えました。
- 事務は、大きく「申請・受付」・「審査」・「決定」・「通知」の事務フローに分けることができますが、特に、申請・受付については、**補助の対象者が主に中学生や高校生の保護者であるため、その多くはスマートフォンを保有していると思われることから、オンライン申請ができることは必須**でした。
- 電子申請共通システムの申請フォームは、申請者が迷わないように工夫したり、申請後の審査業務については、職員が複数人で同時に簡単に処理ができるようkintoneを活用しました。



(I) 大学等受験料・模擬試験受験料支援事業事務のデジタル化

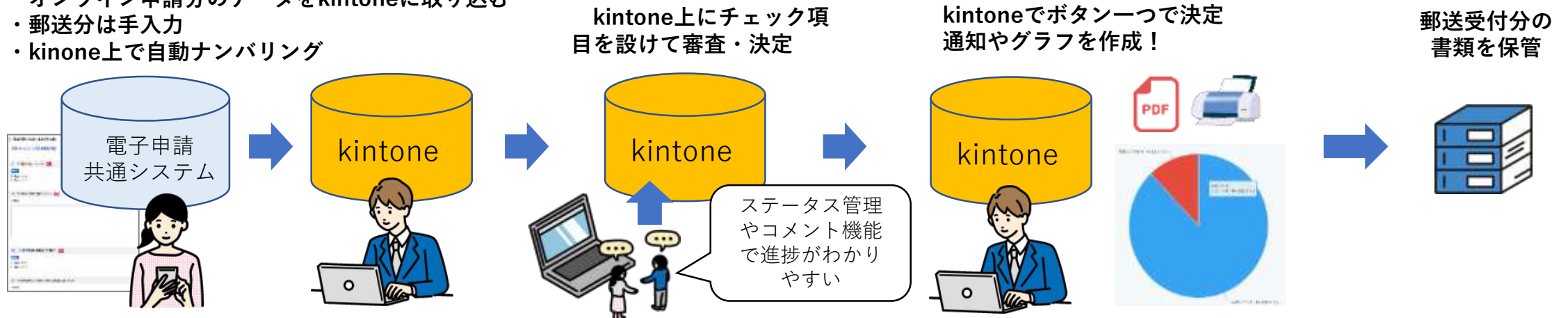
- デジタル化しない場合、紙を大量消費することや事務作業が多くなることが危惧された。
- オンライン申請の受付後の処理について、複数人で同時に入力や審査作業を行うにはExcelやWordでは限界があり、職員が複数人同時に作業ができる**使いやすいシステムが必要**で、それがkintoneだった。
- kintone上で審査を行い、補助額を記した決定通知書もボタン一つで発行できるほか、集計分析などの取りまとめ作業も楽にでき、**大幅な事務効率化に繋がった。**

紙の場合



- ・ オンライン申請分のデータをkintoneに取り込む
- ・ 郵送分は手入力
- ・ kintone上で自動ナンバリング

デジタルの場合

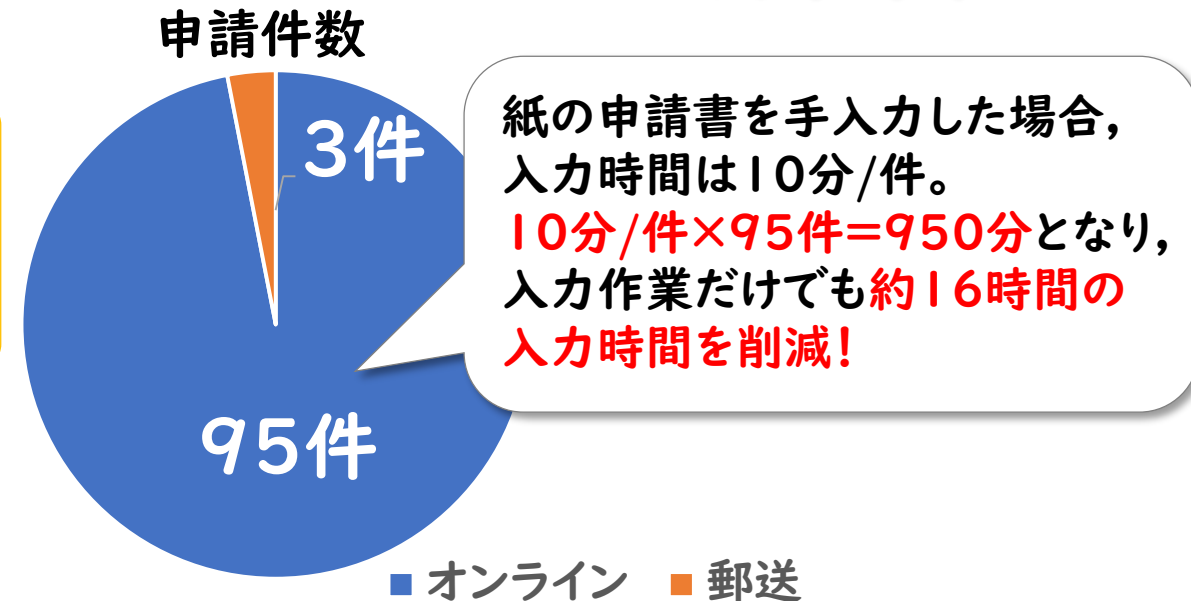


【取り組みの結果】

- R7年1月8日から受付を開始しましたが、**ほとんどの方がオンラインで申請**をしてくれています。今のところ、問合せも少なく、トラブルありません。
- 審査作業にあたっては、**kintoneで安定した事務作業**を実施できています。kintoneは、処理状況の確認が容易なほか、コメント機能で情報を共有できるため、**事務処理ミスの防止**にも役立っています。
- 電子申請共通システムやkintoneを使用することで、**紙の削減**にも繋がったと思います。



- 💡 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！
- 他の業務もデジタル化できるものはしていきたいです。
 - 今後は、電子申請共通システムで決定通知も交付できるようにしたいです。



(2) マネジメントカルテ・自己申告票提出への活用

Point マネジメントカルテ・自己申告票の作成・提出に電子申請共通システムを活用！
提出済みデータの確認・修正など申請者の利便性の向上を実現したほか、Excelマクロにより集計作業を効率化。

人事課 人事グループ

【取り組みのきっかけ・背景】

- 毎年、マネジメントカルテや自己申告票を全職員に提出してもらう中で、以前のシステムでは、設問の条件分岐設定ができなかったり、回答に使える文字の種類が制限されているなど、申請者・質問作成者双方に優しくないシステムでした。
特に、申請者自身が提出したデータの確認・修正がしづらく、過去の回答も確認ができないのが課題でした。
- 提出期間中は「提出したデータを修正したい」「データが提出されたか確認したい」といった問い合わせが多くありました。
- そこで、**職員の利便性の向上のため**、電子申請共通システムで受付フォームを作成し、受付を開始しました。
- 今回、システムの乗り換えに加えて、**集計作業の自動化**も試みました。



(2) マネジメントカルテ・自己申告票提出への活用

申請者の利便性向上を図る視点でシステムを乗り換え！事務の効率化にも！

Before

一時保存
できない

提出後の修正
方法が分からない

回答すべき項目が
わかりづらい

昨年
の回答
が見たい



労力はかかりますが…

After

過去の申請も
確認できる

市民の方や事業
者が手続で使うシ
ステムと同じだから、馴染みやすい



思い切って乗り換え

利用者が申請
しづらい

集計しづらい

操作が
難しい

システム改修困難



時間がかかるほか、ストレスにも…

申請しやすい

操作が簡単

集計も楽



これまでよりも簡単に手続完了

(2) マネジメントカルテ・自己申告票提出への活用

申請者の利便性向上を図る視点でシステムを乗り換え！事務の効率化にも！

申請時に求める機能

	申請前	申請時	申請後	次回申請時
機能	・入力の中断・再開は可能か ・一時保存機能があるか	・質問項目は条件分岐で設定できるか ・複数の条件を設定できるか	・申請者自身で回答の修正や確認ができるか	・申請データを再利用できるか
前システム	× ・Wordなどで下書きを作成	× ・申請者は、大量の項目から、自身が答えるべき項目を探す必要がある	△ ・人事課職員の案内や補助が必要	×
電子申請 共通システム	○ ・一時保存機能により直接入力可能	○ ・複数の条件設定可能 ・表示項目に答えるだけ	○ ・システム上のマイページから容易に可能	○ ・以前の申請データをコピー可能

(2) マネジメントカルテ・自己申告票提出への活用

申請者の利便性向上を図る視点でシステムを乗り換え！事務の効率化にも！

手続作成・管理時に求める機能

	作成時	申請受付期間	データ抽出
機能	・手続作成にあたり, 設定や質問項目の作成などが容易か	・申請件数の把握は容易か	・申請データの抽出は容易か
前システム	△ ・システムに慣れた職員でないと作業が困難	×	△ ・CSV出力後, Excelマクロによりデータ整形必要
電子申請 共通システム	○	○ ・システム上で表示・出力可	○ ・CSV出力 ・CSVレイアウト変更可

(2) マネジメントカルテ・自己申告票提出への活用

【取り組みの結果】

- 以前のシステムに比べると、格段に回答がしやすくなり、内容確認や修正の方法も分かりやすく、**申請者の利便性が向上**したと思います。
- 質問を作成する側としては、設問の作成や集計が簡単にできるようになったため事務負担が軽減しました。
- アカウントがあれば、**一般のインターネット回線でも回答ができる**ため、育児休業中の職員など、**郵送でやりとりするしかなかった職員も電子データによる回答ができる**ようになりました。
- また、今回、システムから申請データの抽出が容易になったため、マネジメントカルテの集計作業にExcelマクロを活用しました。単純な集計作業など、人の手で行わなくてもよいところを自動化することで大幅な時間削減に繋がりました。



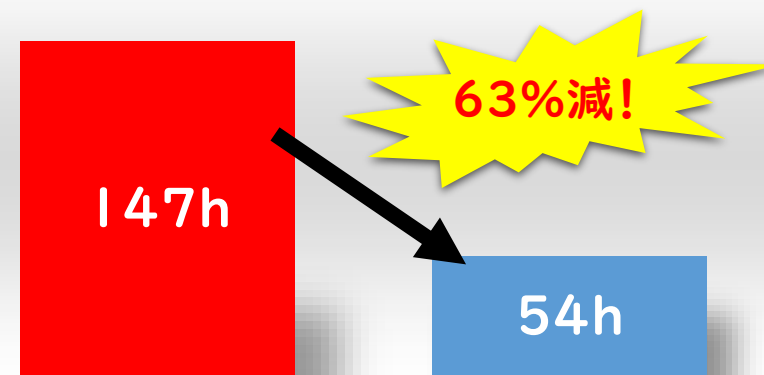
💡 電子申請共通システムの積極的な活用

- 内部管理システムと電子申請共通システムは、それぞれ特徴があるため、うまく使い分けながら職員の内部手続の申請について利便性の向上と事務の効率化を図っていきたいです。

利便性の向上



人事課職員作業時間（単位：h/年）



(3) 給付金事務のオンライン化

Point 国の特価高騰対策である「低所得者向け給付金」の申請手続をオンライン化！
補足的に、申請データの処理も効率化！

保健福祉総務課 重点支援給付金班

【取り組みのきっかけ・背景】

- 給付金の支給にあたり、迅速さが求められていました。また、国の調査により、オンライン申請の地域間デバインド（住んでる場所によって、できる・できないの格差）が可視化され、全国各自治体のオンライン申請の導入が進んでいることがわかりました。
- また、手続き面において、紙のみの対応であると、オンライン申請に慣れた市民にとっては、コピーや郵送が手間になっていました。同時に事務処理においても、封筒開封、受付日等の処理、データのシステム入力、申請書保存場所の確保、廃棄処理など、紙特有の労力がありました。
- 約5万世帯を超える年齢も生活様式も様々な方に対応する必要があったため、本市では、まずは、デジタルに不慣れな市民向けに、従来の紙申請を残しつつ、本市の「電子申請共通システム」を有効に活用し、オンライン化を実現しました。



 宇都宮市
Utsunomiya City

(2/2ページ)

宇都宮市低所得世帯に対する重点支援給付金（令和6年度分）支給要件確認書回答フォーム

確認事項

以下の確認1～5について、ご回答ください。

※確認内容が誤っている場合は、給付金の返還を求める場合があります。

また、意図的に虚偽の回答をした場合は、不正受給として詐欺罪に問われる場合があります。

確認1

必須

「令和6年度住民税均等割が課税されている他の親族等の扶養を受けている者のみからなる世帯ではありません。また、世帯の中に、住民税所得割が課税となる所得があるのに未申告である者はいません。」

※住民税の取扱いとして、課税されている親族等の扶養を受けているか分からないときは、ご家族に確認してください。また、租税条約による住民税の免除を受けている場合は支給対象と

・署名や確認項目へのチェックを必要とするため、提出書類の不備案件が多く発生し、事務処理に労力を要していた。

(3) 給付金事務のオンライン化

【取組の結果】 市民の利便性を向上させつつ、事務の複線化による事務処理ミスの発生を防止！



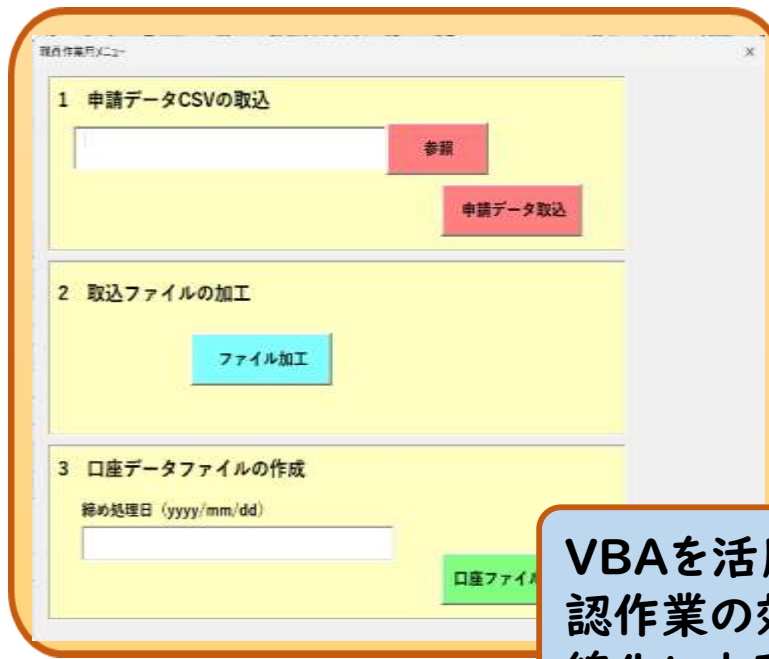
事務処理センター受付フォーム

検索
No(通番) 検索 前 次 確認者名 検索者登録 検索者登録
確認番号 検索 確認者2 確認者3 確認者登録 確認者登録
申込番号 検索 クリア 確認者登録 確認者登録

基本情報
No 申請日 確認番号 電子メモ
申込番号 確認番号

二行目確認
利用者氏名 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
利用者生年月日 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
電子証明氏名 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
電子証明生年月日 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
口座名義人 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
控除関係確認 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
口座情報(非付書)確認 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
金融機関名 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
金融機関コード OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
支店名 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
支店コード OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
預金種別 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
口座番号 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
口座名義人 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3
確認書添付確認 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3

確認 更新 確認結果 OK 申請 申請 申請 確認1 確認2 確認3 確認1 確認2 確認3



理点作業用メニュー

1 申請データCSVの取込
参照 申請データ取込

2 取込ファイルの加工
ファイル加工

3 口座データファイルの作成
締め処理日 (yyyy/mm/dd) 口座ファイル

VBAを活用することで、電子申請データの確認作業の効率化を図るとともに事務処理の複線化による誤支給発生を防止。

- これまでに実施した給付金事業の支給口座や公金受取口座を活用したプッシュ型支給と併せて実施することで、市民の手続と市の事務処理双方の大幅な簡略化に成功。
- 既存の紙申請における事務処理フローとのすり合わせを入念に行うことで、混乱なく事務を進めることができた。
- 紙申請に比べて、書類の不備件数が減少。
- 幅広い年齢層が給付金の対象者となっている中で、特に10～20代の対象者の利用が多く、利便性が向上。
- 郵送での受付に比べて、支給までの日数を2日短縮。

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**300人**育成する目標を掲げ、令和7年1月末時点で、**326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。

(4) おくやみコーナー 各課連携アプリ

Point 26の関係する課などが連携する「おくやみコーナー」の各課照会システムについて、kintoneを活用して内製化することで早期の「おくやみコーナー」の実現に繋がりました。

市民課 企画グループ

【取り組みのきっかけ・背景】

- 
- これまでご遺族は、おくやみガイドブックや手続き判定ナビを参考に、**おくやみに関する手続きを自分で確認して、複数の課を回り、何度も氏名・住所等を申請書に記載しなければならず、大きな負担**となっていました。
 - そこで、1つの窓口で必要な手続きをご案内できるよう、令和7年2月3日におくやみコーナーを開設しました。おくやみコーナーにおいては、kintoneを活用して構築したおくやみシステムを導入し、**予約受付から申請書印刷までを行う**ことでご遺族の負担軽減と事務の効率化を図りました。
 - 予約システムについて、より多くの皆様に認知していただけるよう、市ホームページにおける情報発信、広報紙やチラシへのQRコード掲載などに取り組みました。

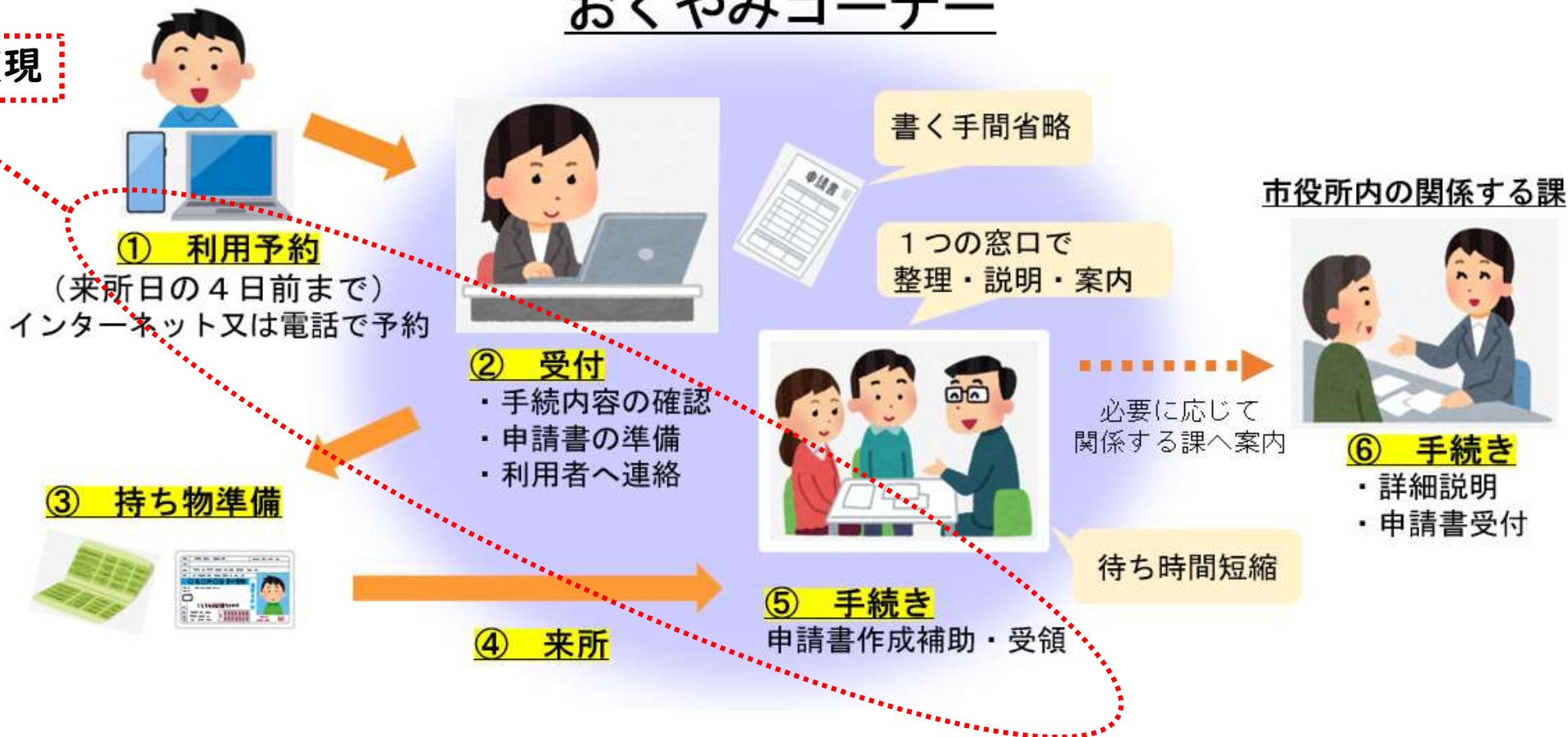
(4) おくやみコーナーとは

- おくやみコーナーは、下図のとおり、本来は利用者自身が1つ1つ確認する必要があった手続や窓口等を集約化することによって、利用者の負担軽減を図るものです。
- これを実現するためには、あらかじめ必要な手続きや印字済の申請書を取りまとめるために、利用者によって異なる必要な手続や申請書について各課に照会し、情報を集約化する仕組みや、窓口の予約受付を行う仕組み（主に下図赤枠部分）などが必要でした。

【利用イメージ】

おくやみコーナー

kintoneで実現



(4) おくやみコーナー 各課連携アプリ

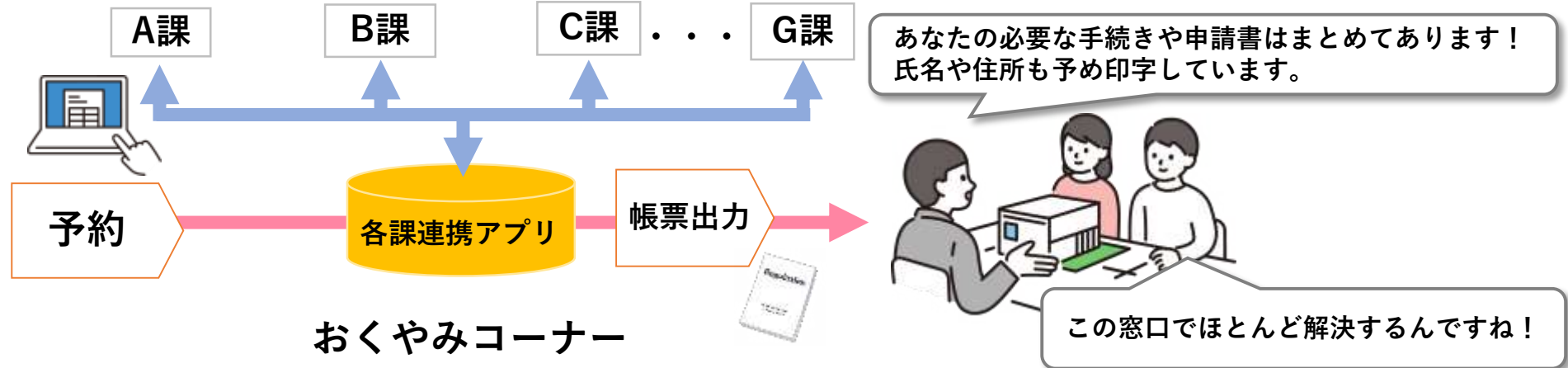
おくやみに関する手続きを関係する課などへ確認する際にkintoneを活用することで、事務負担を軽減するとともに、氏名・住所等を印字した申請書を準備しておくことで市民の手続きに係る負担を軽減！

- おくやみコーナーの予約受付、故人及び来庁者の情報管理、庁内照会・取りまとめ、申請書印刷まで、kintoneを活用して構築したおくやみシステムで一括して行うことで、ご遺族の負担軽減と事務の効率化が図られた。
- また、専用システムを外注せずに、kintoneを活用して必要なシステムを内製したため、システム構築費用を大きく削減できた。

導入前



導入後



(4) おくやみコーナー 各課連携アプリ

【取り組みによる変化, 効果】

- kintoneにより構築したシステムは、インターネットによる予約が可能で、待ち時間を短縮することができました。また、予約情報をもとに、庁内横断的に関係課と連携を図り、必要な手続きを1つの窓口で整理し、案内等を行うことで、手続き漏れの防止にも繋がりました。
- 専用システムを外注せずに、職員がシステム構築を行ったため、費用が抑えられました。また、随時、職員がシステムの修正を行うことができるため、速やかに手直ししつつ運用していける点が事務の効率化に繋がっていると感じています。
- kintoneは、おくやみコーナーと同じように、複数課で情報の共有を行う必要がある業務で活用が見込めるのではないのでしょうか？



市民側の予約画面

(スマートフォン・パソコンなどからアクセス可)

おくやみコーナー予約受付フォーム

①

亡くなられた方について

②

来庁される方について

来庁日

日 2025-02-18

来庁時間

14:00

窓口番号

2

姓(例:宇都宮) *

名(例:太郎) *

kintoneアプリ画面

(市民から送信されたデータが蓄積・各課との共有が可能に)

☐ 亡くなった方の氏名
 ☐ 亡くなった方の氏名カナ

☐ 亡くなった方の住所

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7年1月末時点で**32業務**においてAI/RPAを活用しています。

予め帳票の読取位置を定義しておく...



予め操作手順をシナリオとして作成しておく...



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**
 - メールの作成 (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

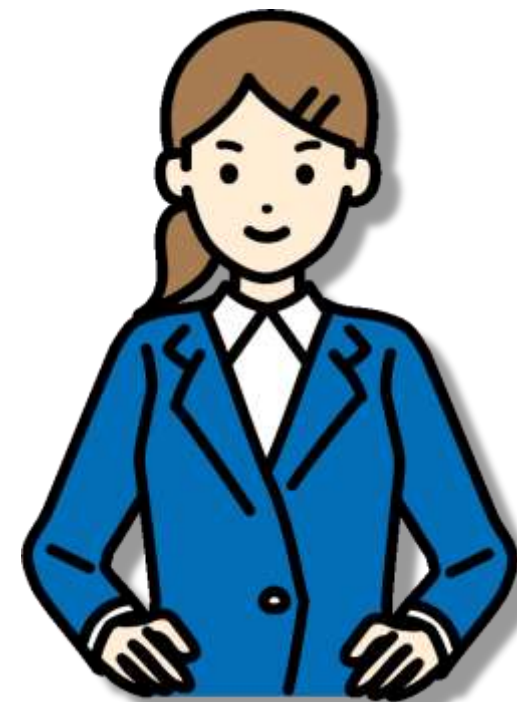
(5) 療育手帳の程度更新に係る入力業務の自動化

Point☞ 紙の情報を目視で確認し、システムに手入力していたものを、AI-OCRでデータ化し、RPAによりシステムに自動入力を行うことで、確認・入力作業の負担軽減を実現!!

障がい福祉課 相談支援グループ

【取り組みのきっかけ・背景】

- 紙帳票の確認・入力作業に時間がかかっており、目視確認のため、正確性に欠けることや、人の手によるシステム入力などのな部分に課題を感じていました。
- 月に2～3回、1回あたり60件程度の情報を処理するこの業務は、1回あたり2時間程度の時間をかけなくてはならないことから、問い合わせや非効率的窓口対応を行いながら業務を遂行するために、時間の捻出に苦勞していました。
- そんな折に、同じ課内で既に昨年度RPAにより、事務の効率化を図った事例を聞き、「ぜひ導入したい!」と考えたことが取り組みのきっかけでした。



(5) 療育手帳の程度更新に係る入力業務の自動化

これまで紙の帳票を基に行っていた手動による入力作業はほぼゼロに!

- 毎月、県から送付される、手帳情報の更新内容が記載された紙の帳票をAI-OCRツールで読み込み、印字されている情報をCSVに出力 ⇒紙帳票をデジタルの世界で取り扱えるようにデータ化
- システム画面と実際の情報を比較し、更新情報を確認し、システムへ必要事項を入力するようなRPAシナリオを構築したため、出力されたCSVをRPAに読み込むだけで、目視による確認及びシステム入力が両方とも自動化

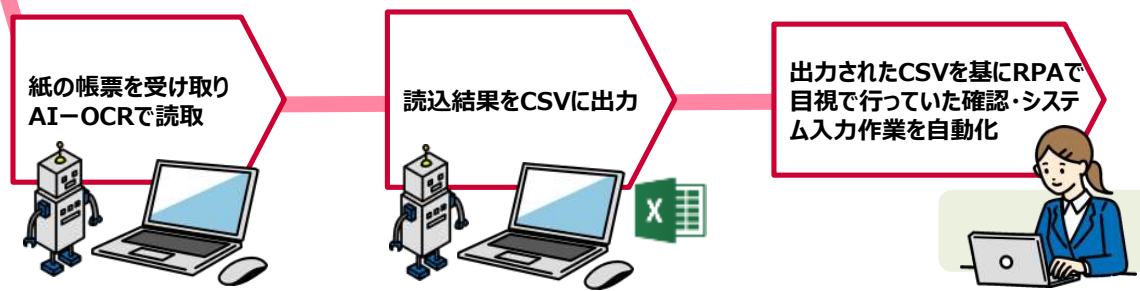
導入前

(目視確認+データ入力) 3時間×12カ月 = 36時間/年



導入後

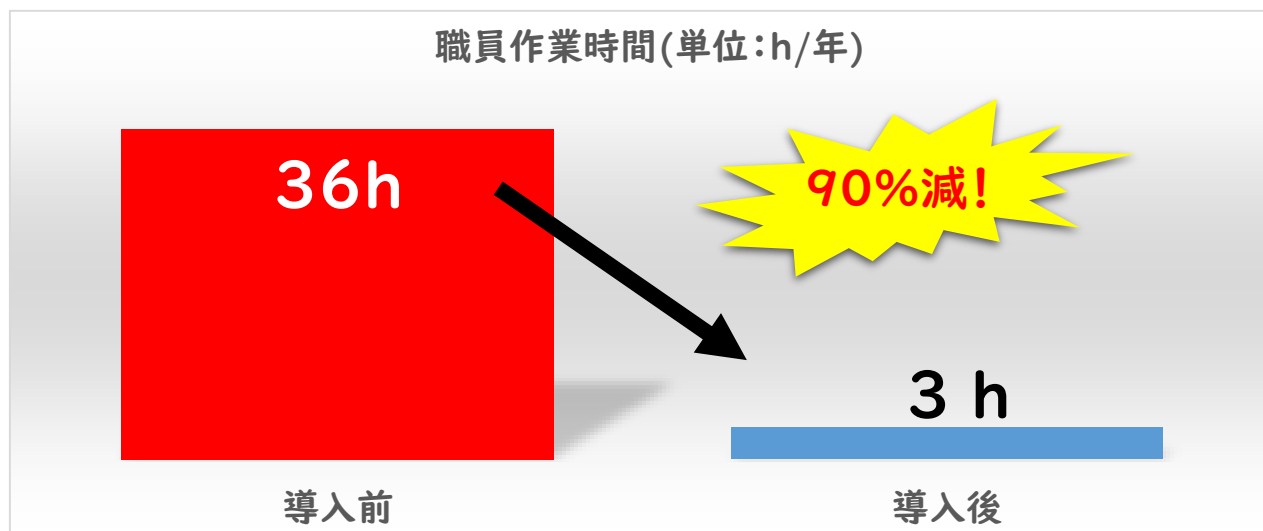
(AI-OCR読取+RPAデータ入力)15分×12カ月 = 3時間/年



(5) 療育手帳の程度更新に係る入力業務の自動化

【取り組みによる変化, 効果】

- 年間換算すると約720件すべてについて, 確認・入力作業がAI-OCRとRPAの活用により自動化できました。
- **RPAが動いている時間で, 他の業務に注力**できるようになりました。
- 月2~3回の業務で人の手による作業が大部分を占めていたということもあり, 業務の繁忙度によっては取り組む時期が後ろ倒しになりがちでしたが, 紙帳票を受領したその日に処理できてしまうため助かっています!



4 その他デジタルツール等活用 of 取組事例

(6) 順番待ちシステムの導入①

Point 窓口の混雑状況が把握しやすくなり、市民の利便性の向上と職員の事務負担軽減を実現！

子ども政策課 自立支援グループ

【取り組みのきっかけ・背景】

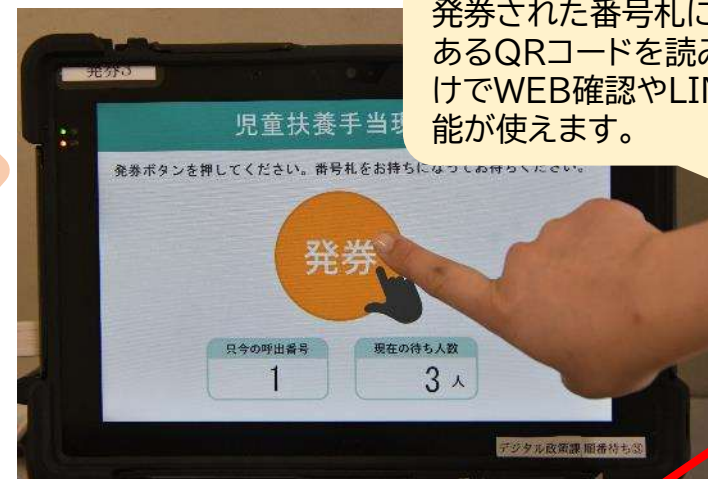
- 子ども政策課においては、毎年8月に児童扶養手当の現況届の受付をしており、執務室と離れた別の階の会議室を受付会場として使用していました。
- **紙の番号札**で受付整理を行っていましたが、紙の番号札は、並べ替えたり、無くなった番号札を補充したりと毎日の管理が**手間**でした。
- また、手続きをする方は、いつ自分の番が回ってくるか分からないため、**その場に待機する必要があり、どれくらい待つことになるかも分からない**状況でした。
- 受付職員も混雑状況に合わせて配置する必要があり、**定期的に職員同士が電話等で連絡を取り合い、受付会場の状況を共有**する必要がありました。
- 大変混雑するため、受付会場とは別の会議室を待合会場として設け、順番が来た方への**案内を行う職員を配置**するなど、様々な課題がありました。



(6) 順番待ちシステムの導入①

【取り組みによる変化, 効果】

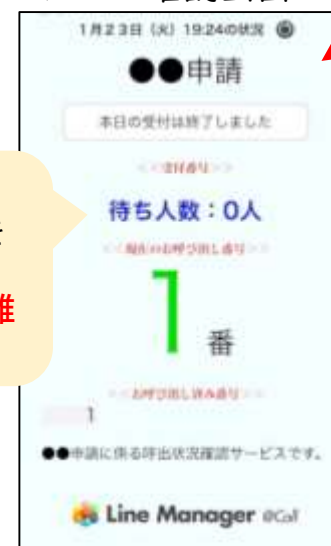
- 手続をする方は, 会場に設置したモニターで待ち人数や時間などを確認することができ, 更に, 番号札に記載されたQRコードをスマートフォンで読み取ると, Web上で待ち状況を確認できるため, その場で待機する必要がなくなりました。
- 受付会場と離れた執務室にいる職員も, Web上で適宜, 混雑状況を把握でき, 状況に応じて応援に向かうなど, 速やかな対応が図れました。
- 待合室にいる人の呼び出しや番号札の管理などの運用面が改善し, 職員の負担が軽減しました。



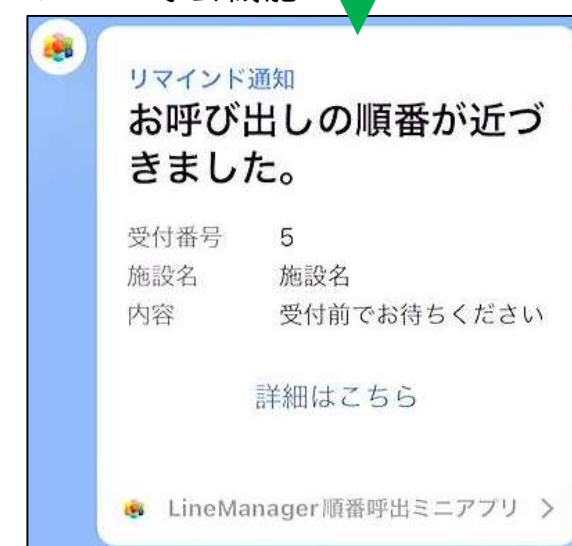
発券された番号札に記載してあるQRコードを読み込むだけでWEB確認やLINE呼出機能が使えます。



▼Web確認画面



▼LINE呼出機能



順番待ちに関する職員の対応時間(単位:h/年)

170h

97%減!

4.4h

導入前

導入後

Point!
Web確認画面のURLを市HP等で周知することで窓口に来なくても混雑状況が分かります!

(7) 順番待ちシステムの導入②

Point 順番待ちの状況を「見える化」したことで、市民の利便性が向上！
職員への順番待ちに関する問合せも減少し、今まで以上に申請書の受付業務に専念できるように！

高齢福祉課 福祉サービスグループ

【取り組みのきっかけ・背景】

- 高齢福祉課においては、毎年4月に「高齢者外出支援事業（路線バス等で運賃相当分として使用できるポイントの付与）」や「はり・きゅう・マッサージ施術料助成券事業」などの手続きを受け付けており、年度の初めは大変混雑していました。
- 窓口付近の待機スペースが狭いため、別の場所でお待ちになる方も多く、窓口を訪れた方は、一目見ただけでは窓口の受付状況が分かりませんでした。
- 以前は、来庁した方は整理券を取り、お待ちいただいていたのですが、その際に、順番待ちの状況を職員にお尋ねになる方も多く、職員は、他の方の申請を受け付けしながらお答えしたり、手を止めて対応するため、より待ち時間が長くなる悪循環となっていました。
- こうしたことから、来庁した方が順番待ちの状況を一目で把握できるようになれば、職員も申請受付業務に専念できるようになり、受付スピードも上がると考えました。



(7) 順番待ちシステムの導入②

【取り組みによる変化, 効果】



- 待ち人数と待ち時間をモニターに表示することで、お待ちの方から職員への問い合わせが減り、受付がスムーズになり、生産性の向上に繋がりました。待ち時間も短くなることから、窓口が混雑する時間も短くなりました。
- 番号札に印刷されているQRコードを読み取ることで、その場にいらなくても、スマートフォンから待ち状況を確認することができるため、窓口付近の「人の滞留」を緩和することができました。

まだまだ時間が掛かりそうだから買物でもしてようかな



ただいま		現在の待ち人数	
38 番 をお呼びしています		20 人	
		現在の待ち時間	
		約 100 分	
監視カメラ	15	19	27
呼出済の番号札をお持ちの方は窓口にお越しください ●●申請以外のお客様は職員にお声掛けください			

スマホで簡単に待ち状況が分かって便利だな



1月23日(火) 19:24の状況

●●申請

本日の受付は終了しました

<< 往時通知 >>

待ち人数: 20人

<< 届いたお呼び出し通知 >>

38番

<< お呼び出し済A通知 >>

●●申請に係る呼出状況確認サービスです。

Line Manager @Col

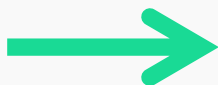
(7) 順番待ちシステムとは??

窓口の待ち人数と待ち時間をモニターに表示することができ、更に、Web上でも待ち状況を確認できることから、窓口付近で滞留する人が減り、窓口の混雑状況が緩和され、利用者と職員の利便性が向上します！

ここが
便利！

- 設置・撤去が簡単のため、特設会場に設置することができ、窓口の繁忙期のみのスポット利用が可能
- 状況に合わせて表示モニターへの表示内容(時間, 人数, 案内文章)をカスタマイズ可能
- 番号札に記載のQRコードを読み込むだけで、Web上で待ち状況の確認やLINEによる呼び出しが可能
- 音声呼び出し機能により職員が毎回大きな声を出すことが不要に！

導入前



導入後



・毎日の番号札の管理が煩雑
・順番の確認や待ち時間の問い合わせに職員が都度対応するため、本来の申請受付業務にも影響

・番号札はシステムで自動発行
・順番待ちの状況は、モニターやWeb上で確認できるため、職員は申請受付業務に専念

- 高齢福祉課の福祉ポイントや児童扶養手当の資格更新手続き、など多方面で活用しています。



- 音声による呼出機能や、LINE呼出機能などにより、職員と市民の双方の利便性が格段に向上しており、職員から「以前の受付方法にはもう戻れない」との声も…。

(8) イベント管理システムの導入

Point 「二十歳を祝う成人のつどい」の受付・来場者管理を完全デジタル化！
受付員と式典参加者の双方の負担を大幅に削減！

生涯学習課 企画グループ

【取り組みのきっかけ・背景】

- 「二十歳を祝う成人のつどい」においては、これまで、式典参加者に事前に案内はがきを送付し、式典当日に会場で案内はがき受け取ることで受付を行ってありました。
- また、式典参加者数の把握・管理にあたっては、**式典会場ごとに受領したはがきを手集計後、その結果を電話で報告を受け、とりまとめ**てありました。
- 加えて、式典参加者においても案内はがきをわざわざ持ってこなければならなかったため、**受付員と式典参加者の双方にかなりの負担が生じて**ありました。
- そこで、デジタル政策課が新しく導入したイベント管理システムを先行的に活用し、受付・来場者管理の完全デジタル化に取り組みました！



(8) イベント管理システムの導入

QRコードをかざすだけで受付完了!はがきの持ち込みも不要になり, 参加者数もリアルタイムで集計!

- 式典参加者は, 市HPや事前に届いた案内はがきから申し込み
- イベント管理システムから, 式典参加者のメールアドレス宛てに入場用のQRコードを自動で送付
- 式典当日, 受付員は, タブレット端末の専用アプリで簡単な設定をした後, カメラを起動するだけ!



参加者はQRコードをタブレット端末にかざすだけで受付完了!

受付業務の負担が減った分, パンフレット配布や会場案内に専念できる!

令和7年宇都宮市二十歳を祝う成人のつどい 参加申込

入場・退場管理/当日 表示項目設定 入場制限設定 入場モニター

受付状況
☒ すべて ☐ 受付済のみ ☐ 受付前のみ

ALL ア カ サ タ ナ ハ マ ヤ ラ

個人名順 受付番号順

受付番号	名前	フリガナ	申込状況	受付状況	受付時間
1				✓ 受付済	09:42
2				✓ 受付済	13:33
3				✓ 受付済	13:48

本庁舎にしながら各会場の受付状況をリアルタイムで集計!
各会場からの電話報告も不要に!

▲式典当日の受付の様子

▲実際の管理画面

(8) イベント管理システムの導入

【取り組みによる変化, 効果】

- イベント管理システムを活用したことで、受付員の方からは「これまでの受付に比べて大変スムーズになった」、「集計・報告する必要がないので楽」といった声がたくさんありました！
- また、式典参加者へ今回の受付方式に関するアンケートを行ったところ、約95%の方が「便利だった」と回答いただきました！
- 式典参加者の来場状況をリアルタイムで管理できるのがすごく便利でした！また、リマインドやインフルエンザの予防に関するお知らせ等、これまで送ることができなかった通知を、イベント管理システムからメールを一斉送信することができました！
- 当課は、多くのイベントを開催しておりますので、今後も積極的に活用していきたいです！！



💡 どんな業務で活用ができる??

- イベント管理システムは、短時間で多くの参加者の入退場管理が必要なイベントのほか、屋外で開催される大規模な市民参加型イベントなど様々なイベントにおいて活用することができます！
- イベント管理システム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気軽にお問い合わせください！

全式典会場の受付滞在時間合計(単位:h)



導入前



導入後

(8) イベント管理システムとは??

- イベント管理システムは、イベントにおける事前の**参加申し込みから当日の受付・来場者管理をワンストップで処理**することで、イベント運営における業務効率化を図るシステムです。
- 具体的には、参加申し込み者に対して、自動で入場用QRコードを発行・メール送信し、当日はタブレット端末等でそのQRコードを読み取ることで、受付・来場者数等の管理を行うことができます。

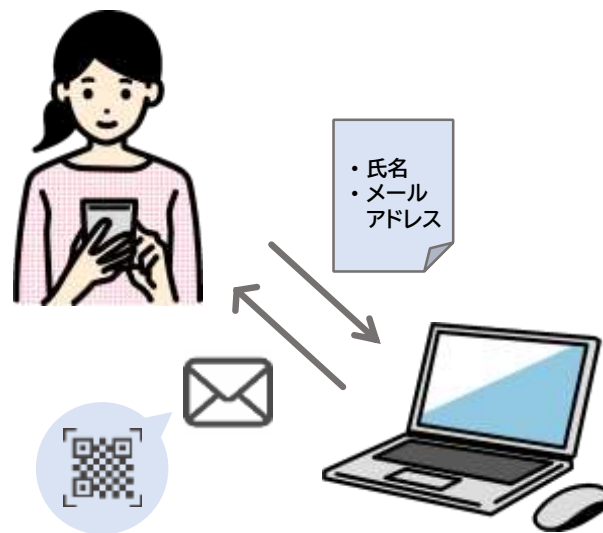
告知ページ及び申し込みフォームの作成

申し込み受付

当日受付及び来場者数等の管理




手順に従って、必要な項目を入力するだけで簡単作成！



申込者に対して、自動で入場用のQRコードを発行し、メール送信！



イベント当日はタブレット端末などで、入場用のQRコードを読み取るだけ！

(8) イベント管理システムとは??

- これまで、口頭による聞き取りや紙名簿との突合などにより受付や来場者の管理を行っていたイベントにおいては、本システムを活用することで**即時受付**や**メールングリストによる一斉連絡**、**収集したデータに基づく企画・立案・改善**などが可能になるため、受付業務の効率化やイベント参加者の利便性向上を図ることができます！

導入前

氏名の聞き取り・名簿対照による受付



参加申し込みした●●です。
今日はよろしくお願いいたします。

あ！ えーっと、●●さんは…



電話やメールによる個別連絡



明日は台風ですけど延期ですか？

連絡が遅くなりました。実は、1件ずつ
電話で連絡しておりまして…



職員の感覚や経験則に基づく企画・立案、運営改善



うーん、全然人が来ないな～
告知チラシはいっぱい配布している
から周知は十分なはずのに…



導入後

QRコード読み取りによる即時受付！



今日はよろしくお願いいたします。

QRコードをかざしてください！



メールングリストによる一斉連絡！



延期の連絡をメールで一斉送信っと！

お！市からメールが来たぞ！
ふむふむ。明日は延期か～



収集したデータに基づく企画・立案・改善



前回のデータをみると10
～20代の参加が多いぞ！
若者がよく利用するSNSで
告知してみよう！



(9) クラウドサービスを利用した給付手続きのデジタル化

Point 国の特産高騰対策である「調整給付金申請」をオンライン化！
処理についても、BIツールの活用により可視化・分析！

市民税課 調整給付班

【取り組みのきっかけ・背景】

- 給付金の支給にあたり、迅速さが求められていました。また、国の調査により、オンライン申請の地域間デバインド（住んでる場所によって、できる・できないの格差）が可視化され、全国各自治体でオンライン申請の導入が進んでいることがわかりました。
- また、手続き面において、紙のみの対応であると、オンライン申請に慣れた市民にとっては、コピーや郵送が手間になっていました。同時に事務処理においても、封筒開封、受付日等の処理、データのシステム入力、申請書保存場所の確保、廃棄処理など、紙特有の労力がありました。
- 対象者約8万人を超える年齢も生活様式も様々な方に対応する必要があったため、本市では、従来の紙申請に加えてオンライン申請を導入し、オンライン申請×BIツールによるデジタル完結ができる仕組みを実現しました。



(9) クラウドサービスを利用した給付手続きのデジタル化

BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）方式により迅速にサービスを構築！

給付金支給事務を始めるにあたっての課題

- 市民税課給付班は、令和6年3月に立ち上げられた組織で、全員が手探りで業務に取り組んでいました。
- 過去の給付金支給事務のノウハウを活かしつつ、紙の申請書の受付だけではなく、新たにオンラインによる受付をできるようにして、迅速な給付に繋げていくことが求められていました。
- 迅速な給付を行うためには、申請が「紙」と「データ」の二本立てとなる事務の最適化と事務の核となるシステムの構築、問い合わせや受付、データ入力、審査・決定など様々な業務を担える人材と人員の確保が必要でした。

調査・検討を重ねて、市職員で「仕様」を決定

- システムは「電子申請共通システム」など既存ツールで仕様を満たすか確認。
満たさない場合は、独自開発ではなく、汎用性や拡張性があり、セキュリティが担保された、すぐに導入できるクラウドサービスを選択
- クラウドサービスを複数組み合わせで「申請システム」と「事務処理システム」を構築
- システム構築作業は、市職員ではなく専門知識やノウハウを持つ民間事業者に依頼

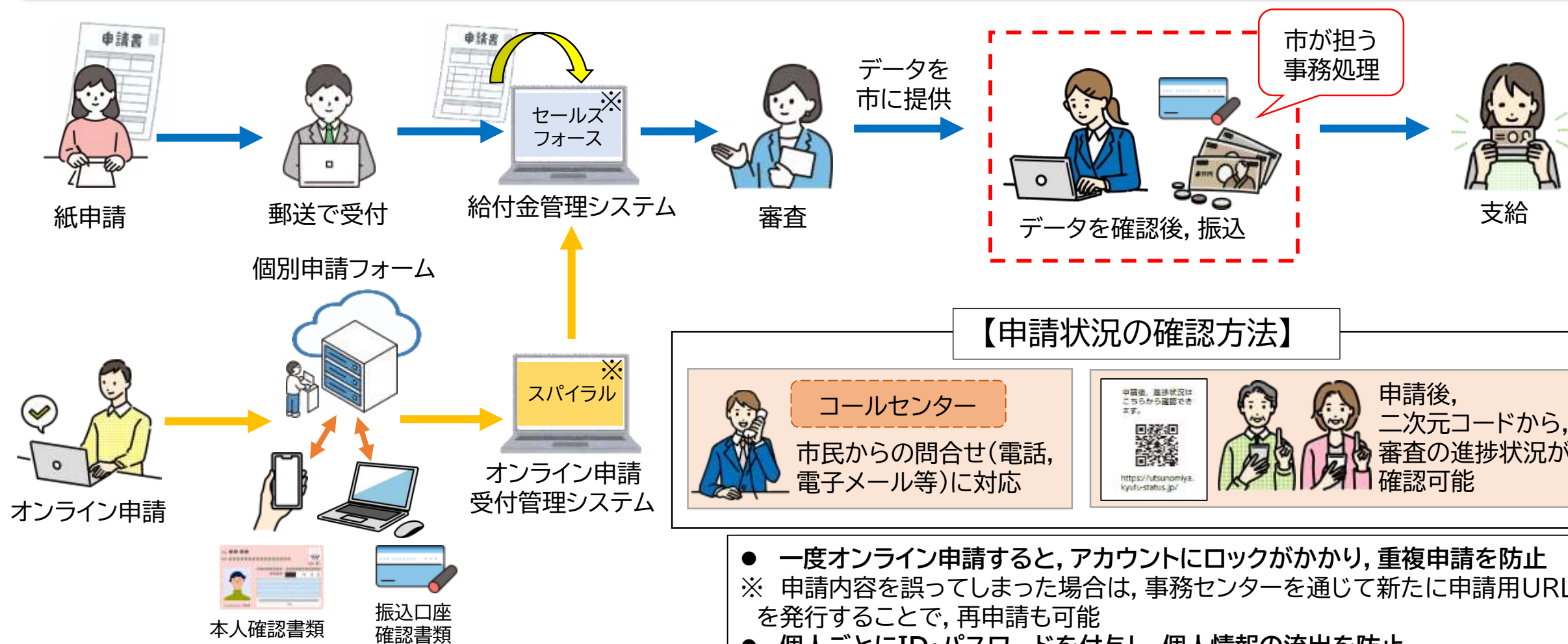


- 支給事務の工程（プロセス）を「見える化」
- プロセスを丸ごと民間に委託するBPO方式採用
- 民間のノウハウ、人材、設備を最大限に活用
- 行政と民間それぞれの得意分野を生かして、慎重かつ丁寧で迅速なサービスを構築
- 公金受取口座（※）の活用で迅速な給付

※ 給付金の受取のための口座として、国民が国（デジタル庁）に任意で登録している本人名義の預貯金口座

(9) クラウドサービスを利用した給付手続きのデジタル化

- 受託事業者が支給事務のプロセスを具体化し、実際の事務処理も担います。市は、事務全体の管理・監督・調整を行い、支給事務プロセスにおいては、市民への振込事務を担います。



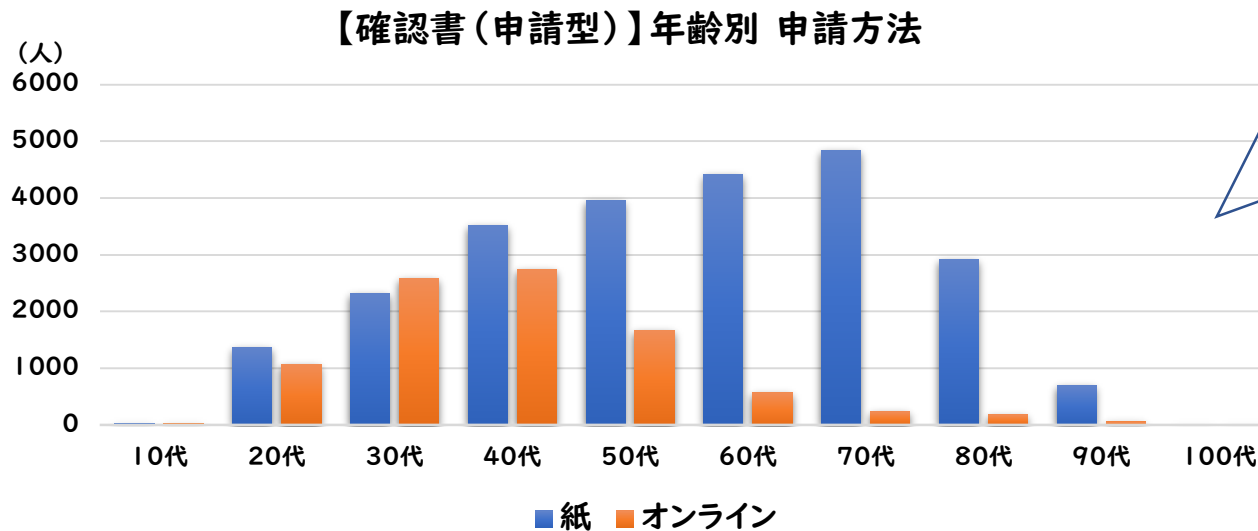
- 一度オンライン申請すると、アカウントにロックがかかり、重複申請を防止
- ※ 申請内容を誤ってしまった場合は、事務センターを通じて新たに申請用URLを発行することで、再申請も可能
- 個人ごとにID・パスワードを付与し、個人情報の流出を防止
- 支給の辞退も可能

※ クラウドサービスの名称。別々の会社のクラウドサービスを連携

(9) クラウドサービスを利用した給付手続きのデジタル化

【取組結果】

- 今回の給付においては、市民が国（デジタル庁）に給付金等受取のために登録している預貯金口座である「**公金受取口座**」を活用し、対象者の**申請を待たずに自動的に振込する「プッシュ型給付」**を実施しました。
- 支給対象者82,773人のうち、79,054人に対して支給し、そのうち**約58%（45,696人）**に対して「**プッシュ型給付**」を実施しました。
- 「**プッシュ型給付**」は、従来の申請書到達から処理を進める「申請型給付」に比べて、各段に早く支給処理をすることができ、**市民・行政双方にとって大幅な負担軽減に繋がりました**。これからの給付事務は、「プッシュ型給付」がスタンダードになるのではないのでしょうか。



- 申請状況は、クラウドですぐに確認することができます。
- 確認書による支給対象者36,365人のうち33,358人に対して支給しましたが、オンライン申請した方は全体の約28%でした。
- しかし、年代別に見ると、20代から40代の対象者の半数はオンライン申請を利用しており、デジタルに慣れている世代は、金銭が絡む行政手続でもオンライン申請に抵抗が無いことが分かります。
- 従来の紙の申請よりも時間や場所の制約がなく、手続きがスムーズなオンライン申請が「あたりまえ」になる日は近いと感じました。

井出CDXO補佐官からのコメント



- ・様々なDXの取組みに挑戦して、成果が一つ一つ確実にでていきます。まさにDXは、「人々の生活を豊かにしていく」ための取組みです。
- ・DXには積み重ねが重要で、これからは、DXの定常軌道化が重要と考えます。そのために、取組みを体系的にまとめている本事例を活用してください。
- ・ぜひ、変わらないで苦しむより、変わる苦しみを選択し、本事例をもとに、DXの取組みを加速、拡大し、成果を得ましょう。