

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。

DXの実現で職員の働き方がどう変わるのか



▶ 職員が「注力すること」が変わる

- ▶ DXによって新たに生み出された時間は、「職員の削減」ではなく、「本来の業務への注力」に！
- ▶ 窓口や地域など、市民との「接点」で、よりきめ細かな、よりあたたかいサービスの提供にあたることができる。



53

DXの実現で市民の生活がどう変わるのか



- ▶ 市役所・職員を介さずとも、自宅など身近なところであらゆる行政サービスが利用できるようになる。
- ▶ デジタル技術が、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。



52

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

手続一覧(個人向け) 手続一覧(事業者向け) ヘルプ よくあるご質問

キーワード検索

条件を指定して検索

カテゴリ 組織 利用者情報

暮らし 住まい 税金 健康・医療 福祉 安全安心・交通 観光・物産 産業・雇用 環境・ごみ 上下水道 市民協働・コミュニティ 生涯学習・教育 文化・芸術 消防

手続一覧(個人向け)

該当件数 101 件

条件をリセットして全件表示

住居表示(新築による届出書) 応急手当講習会(中央消防署) 消防訓練実施結果報告書(新様式) 避難訓練実施結果報告書(新様式) 宇都宮 PPP / PFI 地域プラットフォーム セミナー 参加申込フォーム 市税の過払納金還付請求手続書 令和5年度 ケアプラン検証



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!?

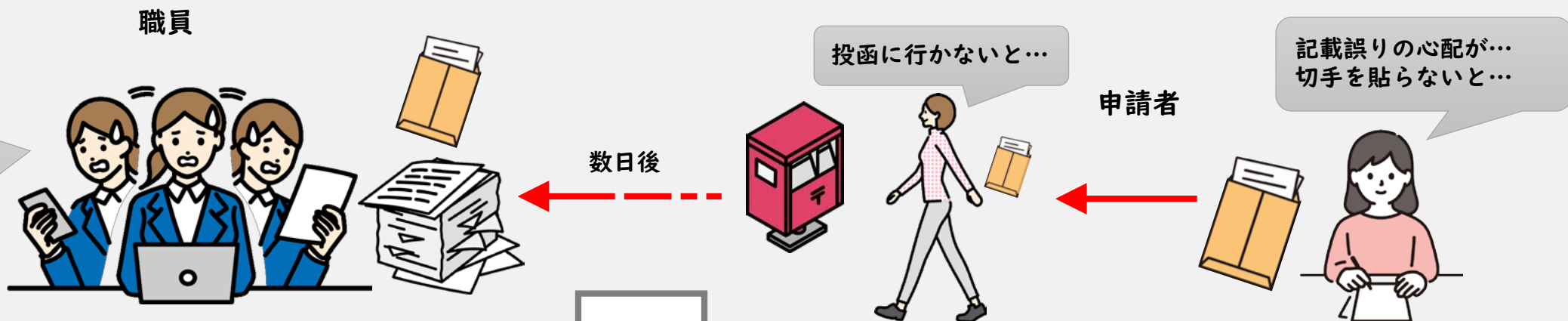
- **郵送・メールで提出しているもののもの**
 - 郵送で受け付けている申請書や、メールで受け取っていた手続などは、すでに対面の必要性がないことから、電子申請共通システムに置き換えるだけでオンライン化ができる!
- **市への届出のみのもの**
 - 市民や事業者からの届出を受け付けるのみで、市として審査や処分通知などの必要がない、単なる受付のみの手続は、電子申請共通システムでオンライン化がしやすい!
- **提出書類が写してよいもの**
 - 原本の提出が必要な手続はオンライン化が困難であるが、提出書類が写してよいものについては、電子データの添付でよいので、オンライン化しやすい!
- **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

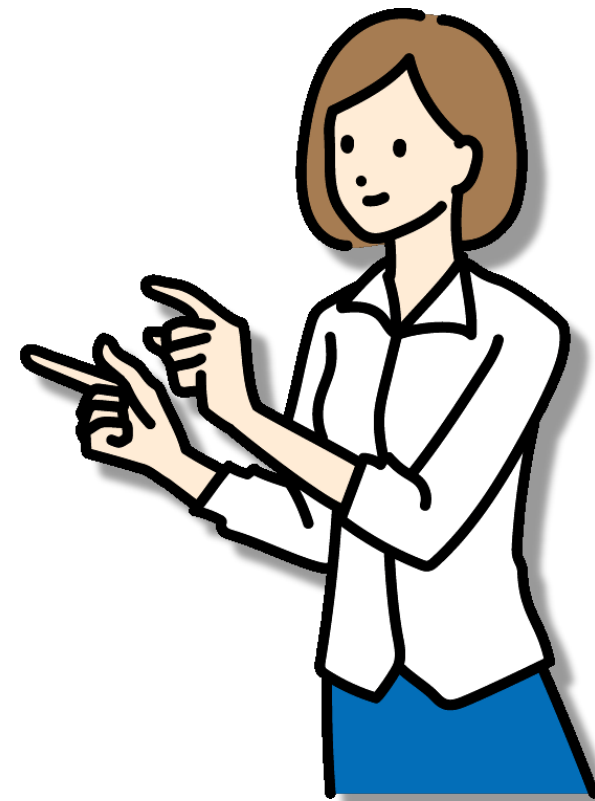


Point☞ 「電子申請共通システム」×「kintone」の連携。電子申請共通システムで申請を受け付け、kintoneで審査・決定・通知に関する業務を処理

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】

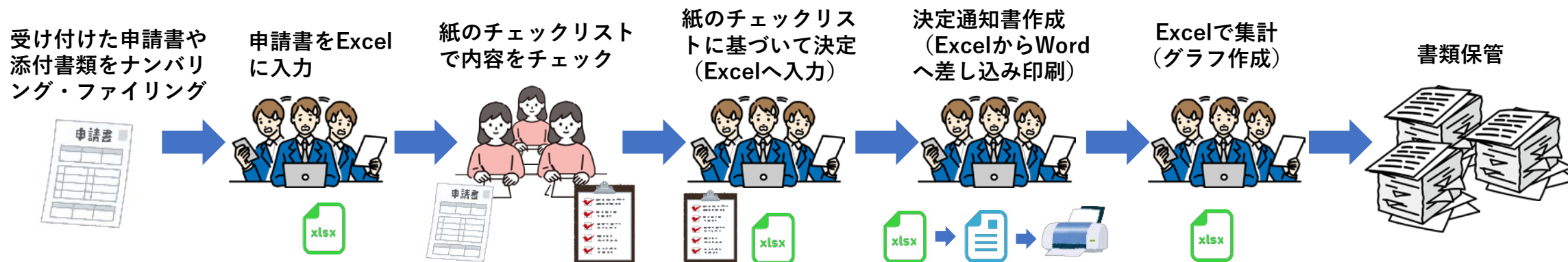
- 令和6年度より、新たに「大学等受験料・模擬試験受験料支援事業」を実施することとなり、申請受付や審査処理などの事務フローを可能な限り、オンライン化・デジタル化したと考えました。
- 事務は、大きく「申請・受付」・「審査」・「決定」・「通知」の事務フローに分けることができますが、特に、申請・受付については、**補助の対象者が**主に中学生や高校生の保護者であるため、その多くは**スマートフォンを保有していると思われることから、オンライン申請ができることは必須**でした。
- 電子申請共通システムの申請フォームは、申請者が迷わないように工夫したり、申請後の審査業務については、職員が複数人で同時に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

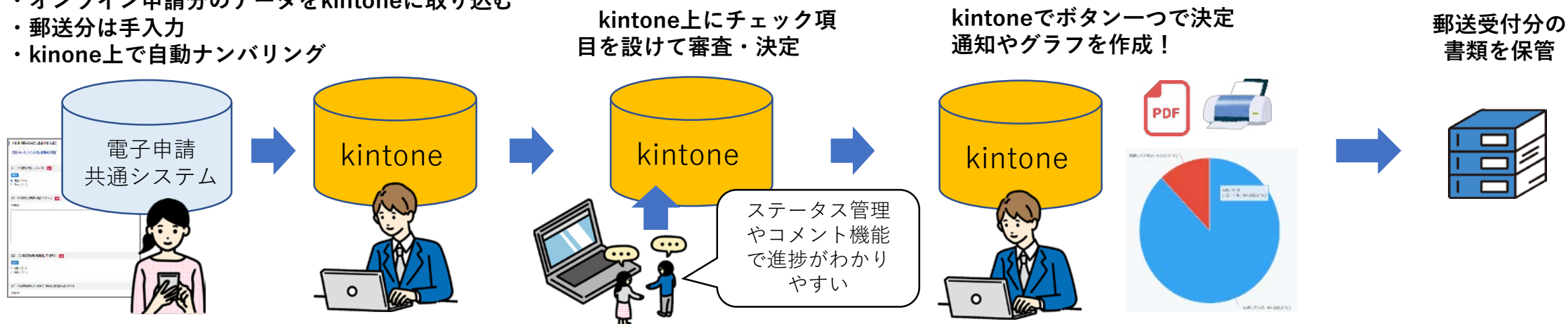
- デジタル化しない場合、紙を大量消費することや事務作業が多くなることが危惧された。
- オンライン申請の受付後の処理について、複数人で同時に入力や審査作業を行うにはExcelやWordでは限界があり、職員が複数人同時に作業ができる**使いやすいシステムが必要**で、それがkintoneだった。
- kintone上で審査を行い、補助額を記した決定通知書もボタン一つで発行できるほか、集計分析などの取りまとめ作業も楽にでき、**大幅な事務効率化に繋がった。**

紙の場合



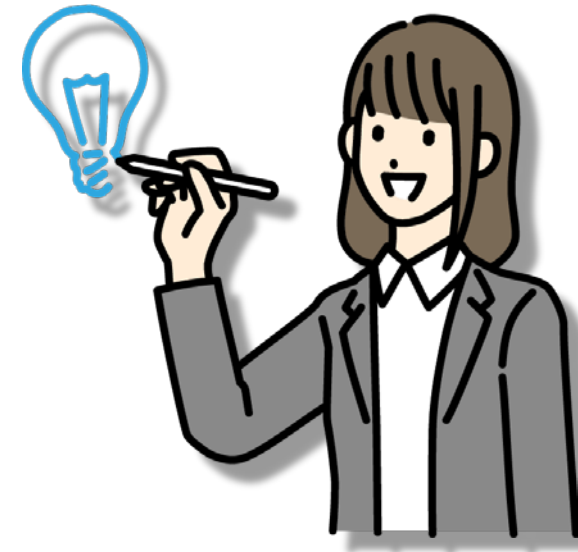
- ・ オンライン申請分のデータをkintoneに取り込む
- ・ 郵送分は手入力
- ・ kintone上で自動ナンバリング

デジタルの場合

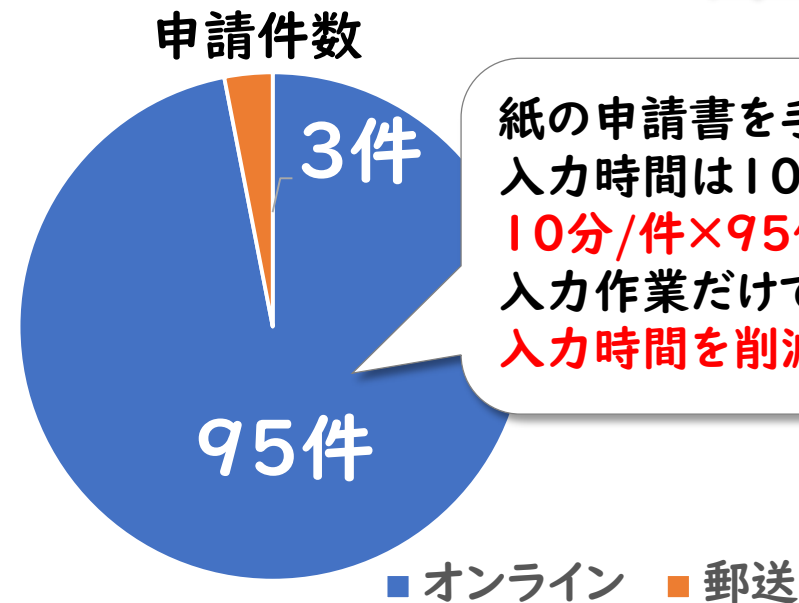


【取り組みの結果】

- 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。



紙の申請書を手入力した場合、
入力時間は10分/件。
**10分/件×95件=950分となり、
入力作業だけでも約16時間の
入力時間を削減！**

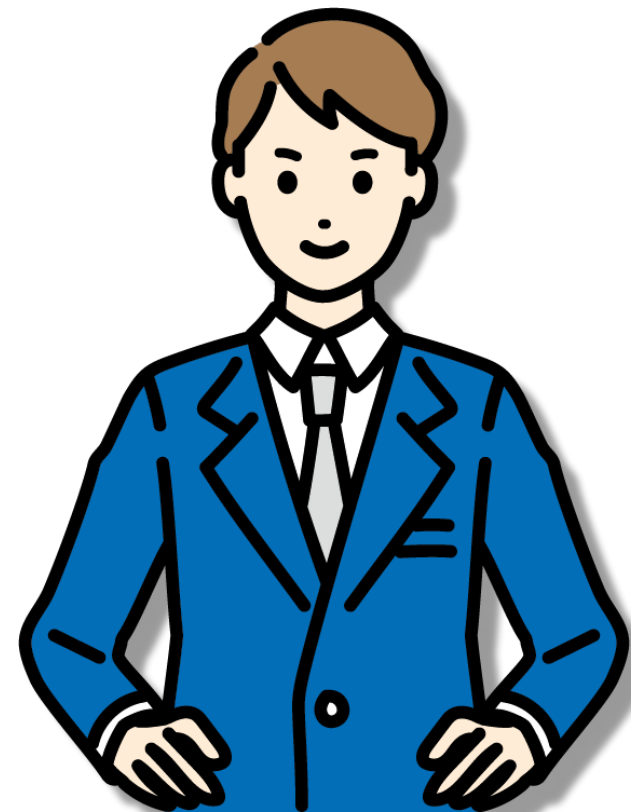
(2) マネジメントカルテ・自己申告票提出への活用

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



操作が簡単

申請しやすい

集計も楽



時間がかかるほか、ストレスにも…

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！

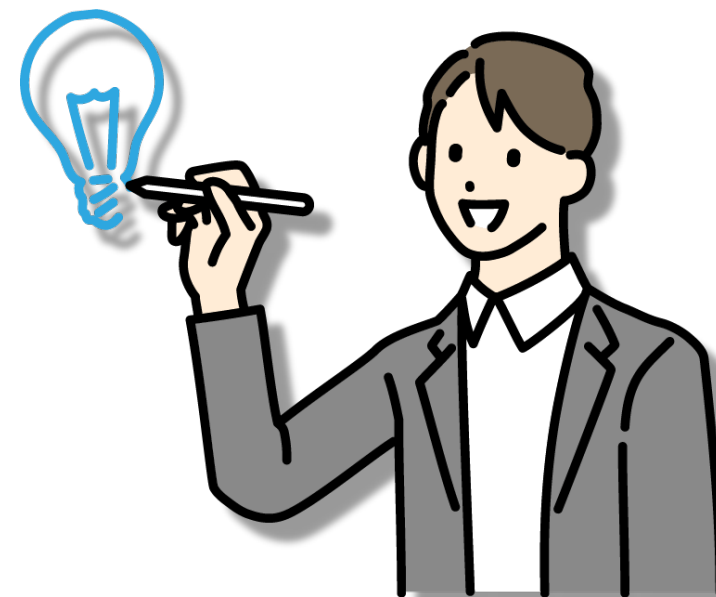
手続作成・管理時に求める機能

	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。



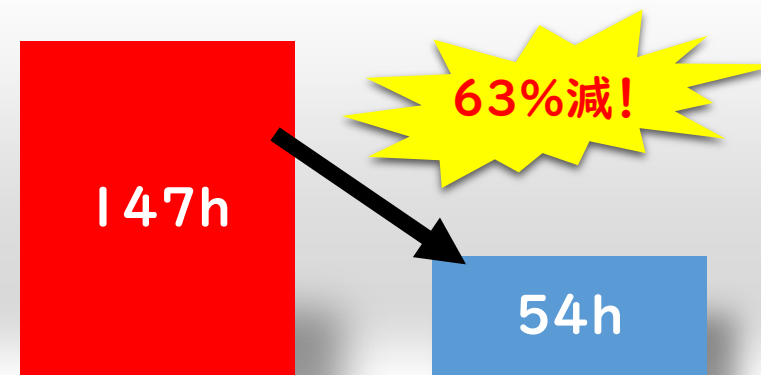
💡 電子申請共通システムの積極的な活用

- 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。



(3) 給付金事務のオンライン化

宇都宮市電子申請共通システムを活用し、紙申請に加えてオンライン申請を可能に！

様式第1号②

お問い合わせ番号

発行日 令和 6 年 7 月 10 日
宇都宮市長 佐藤 栄一

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

低所得世帯に対する重点支援給付金について、令和6年度住民税の課税状況に基づき、支給対象世帯に該当する可能性があるため、以下に記入し、**令和6年10月31日(木)までに、この確認書を返送してください。**支給対象世帯に該当する場合、1世帯あたり10万円を支給します。上記の回答期限までに返送がない場合は、本給付金を辞退したものとみなします。

支給口座：
口座名義人：
支給額：100,000円

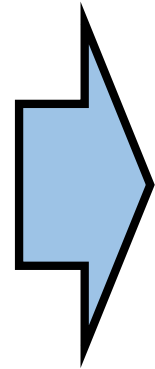
■世帯主の方が記入してください。※確認内容が誤っている場合は、給付金の返還を求められる場合があります。また、意図的に虚偽の回答をした場合は、不正受給として詐欺罪に問われる場合があります。

① 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

☐ はい ☐ いいえ

【支給要件確認書】
・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。

上記の記入内容に添付ありません。 ※給付金対象世帯の世帯主氏名を必ずご記入ください。
期 限：令和 6 年 月 日
日中連絡先： () 世帯主氏名：
返信用封筒で返送してください。



内容詳細

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

概要

物価高騰の影響を受け、生活への負担感の大きい低所得世帯を支援するため、令和6年度において新たに住民税所得割非課税となる世帯に対して、1世帯あたり10万円を支給します。

この回答フォームで申請できる対象

「支給要件確認書」が送付された方のうち、確認事項1～5が全て「はい」の場合のみ。

※一つでも「いいえ」にチェックがつく方（本給付金の対象世帯ではない場合や記載の口座と異なる口座への振込を希望する場合など）は、本回答フォームでは回答できません。

(1/2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

お問い合わせ番号 **必須**

「支給要件確認書」右上に記載のお問い合わせ番号を入力してください。

世帯主氏名（申請者） **必須**

姓

名

カナ氏名 **必須**

姓（カタカナ）

(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。

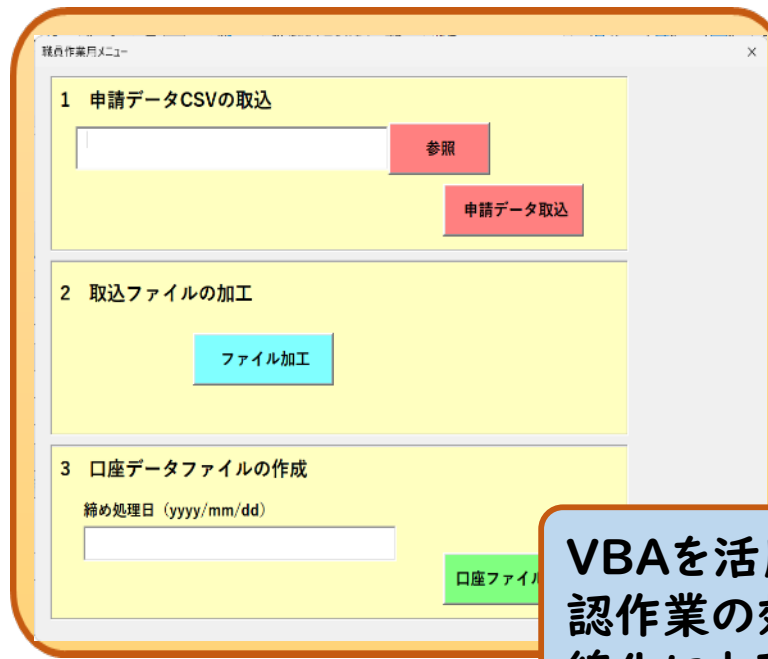
確認1 **必須**

「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

(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！

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。



ドラッグ&ドロップで作成可能

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。

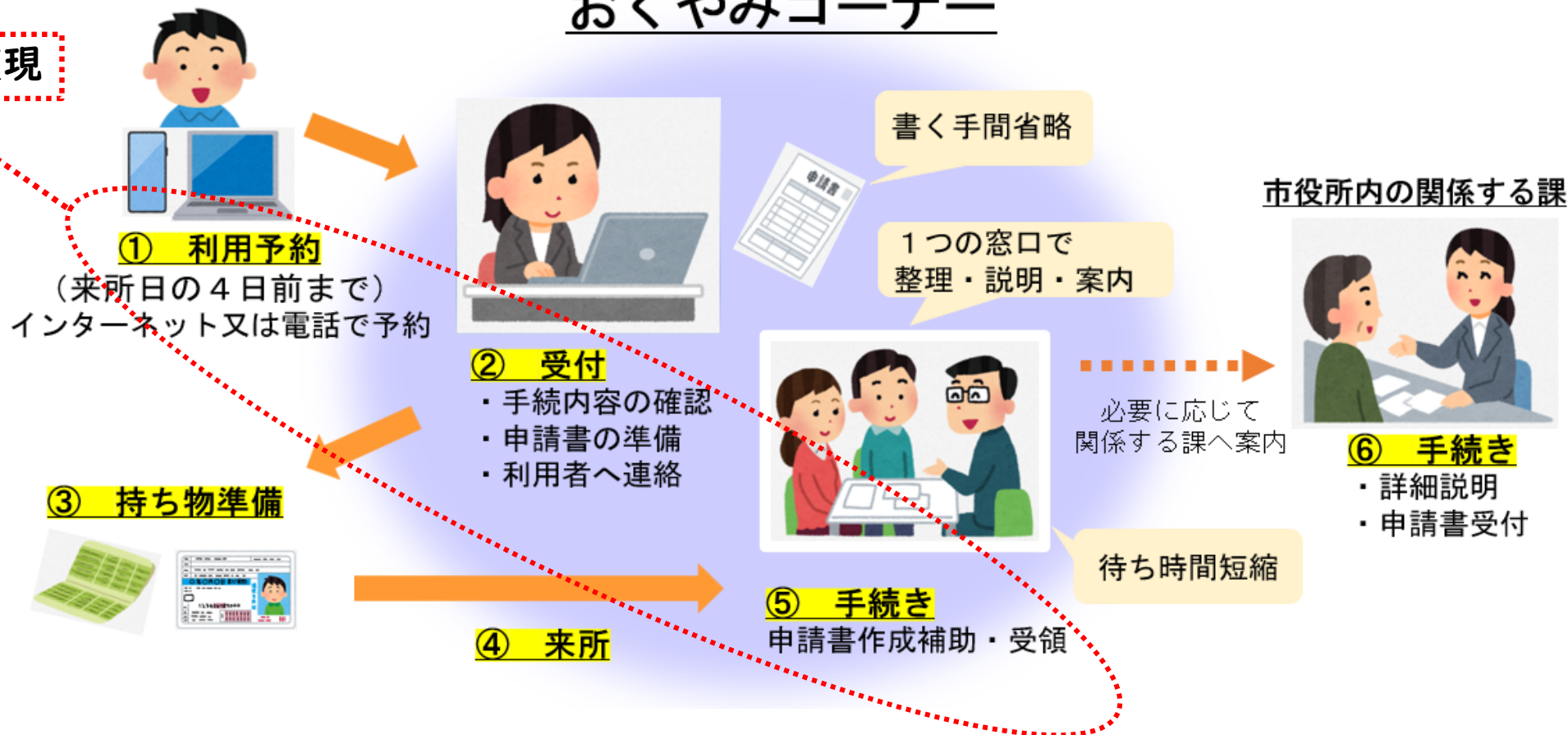
(4) おくやみコーナーとは

- 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

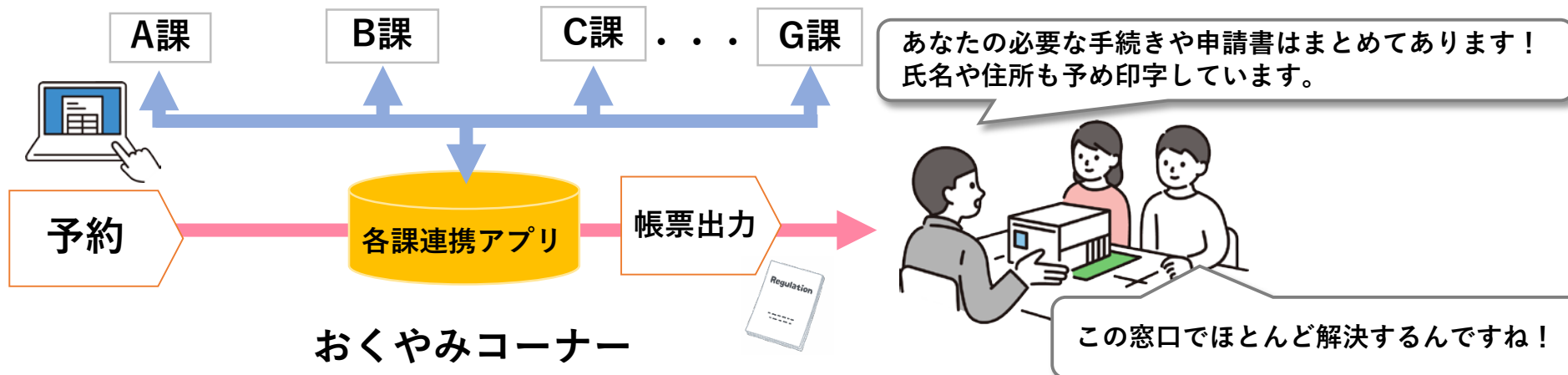
おくやみに関する手続きを関係する課などへ確認する際にkintoneを活用することで、事務負担を軽減するとともに、氏名・住所等を印字した申請書を準備しておくことで市民の手続きに係る負担を軽減！

- 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



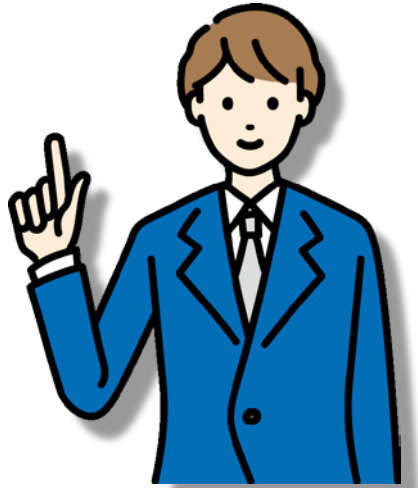
導入後



(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 来庁時間 窓口番号

2025-02-18 14:00 2

姓 (例: 宇都宮) * 名 (例: 太郎) *

姓 名

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)

00_手続き案内シート 今すぐPDFを見る 出力

レコード番号 *状況 *来庁者持ち物案内

79 予約受付

◆死亡届情報 宛名番号

○ 亡くなった方の氏名 ○ 亡くなった方の氏名カナ

姓 名 セイ メイ

宇都宮 太郎 ウツノミヤ タロウ

死亡者生年月日 死亡年月日 年齢 性別

2025-01-01 2025-01-06 0歳 男性

○ 亡くなった方の住所

郵便番号 都道府県 市区町村 町名 番地 万書

321 あ あ あ あ