

第2回三木町行財政改革推進協議会

議事（1）三木町行財政改革の推進について

三木町政策課

令和2年9月28日



目次

1	三木町デジタル改革の概要方針	1
2	国の行政デジタル化の流れについて	3
3	町の本年度実施するデジタル化事業について	5
4	三木町行財政改革の取りまとめについて	22



1 三木町デジタル改革の概要方針

改革3本柱（大分類）

取組理念

① 持続可能な 財政基盤の強化

①経営の視点に立った財政運営・歳入の確保・適正管理と有効活用・歳出改革
将来にわたっての安定的な財政基盤を維持するため、基金の適正管理や予算配分の重点化、歳入確保・強化など、持続可能な財政運営に努めるとともに、公共施設等の長寿命化など、持続可能な財政運営に努めます。

② ニューノーマル （新常態）を見据えた 行政経営の確立

②住民の利便性向上・RPA・AIの導入・業務の効率化
行政に対する住民の信頼を高めるため、リスク管理の徹底を図るとともに、「ウィズコロナ」及び「アフターコロナ」に向けてRPA・AIの導入を推進し、DX（デジタルトランスフォーメーション）に取り組むことで、業務の効率化や、災害時等での業務の継続を行える環境の整備を行ってまいります。

③ 信頼される職員の 育成と質の高い行 政サービス

③コンプライアンスの徹底・職員の意識改革・住民等との協働
コンプライアンスの徹底・職員の意識改革を行うことで行政課題に柔軟に対応しながら、効率的かつ効果的な行政を展開するため、職員の能力、意欲の向上とそれらを最大限に引き出す組織体制を構築するとともに、「働き方改革」の実現に向けた職員の働きやすい環境整備を図ります。

【ニューノーマルを見据えた行政経営の確立】

新型コロナウイルス感染症対策を含み、非接触型の住民サービスを心がけるとともに、デジタル化の時代に対応していくため、業務内容の見直しを改めて行い、RPA・AIの導入を積極的に検討する。



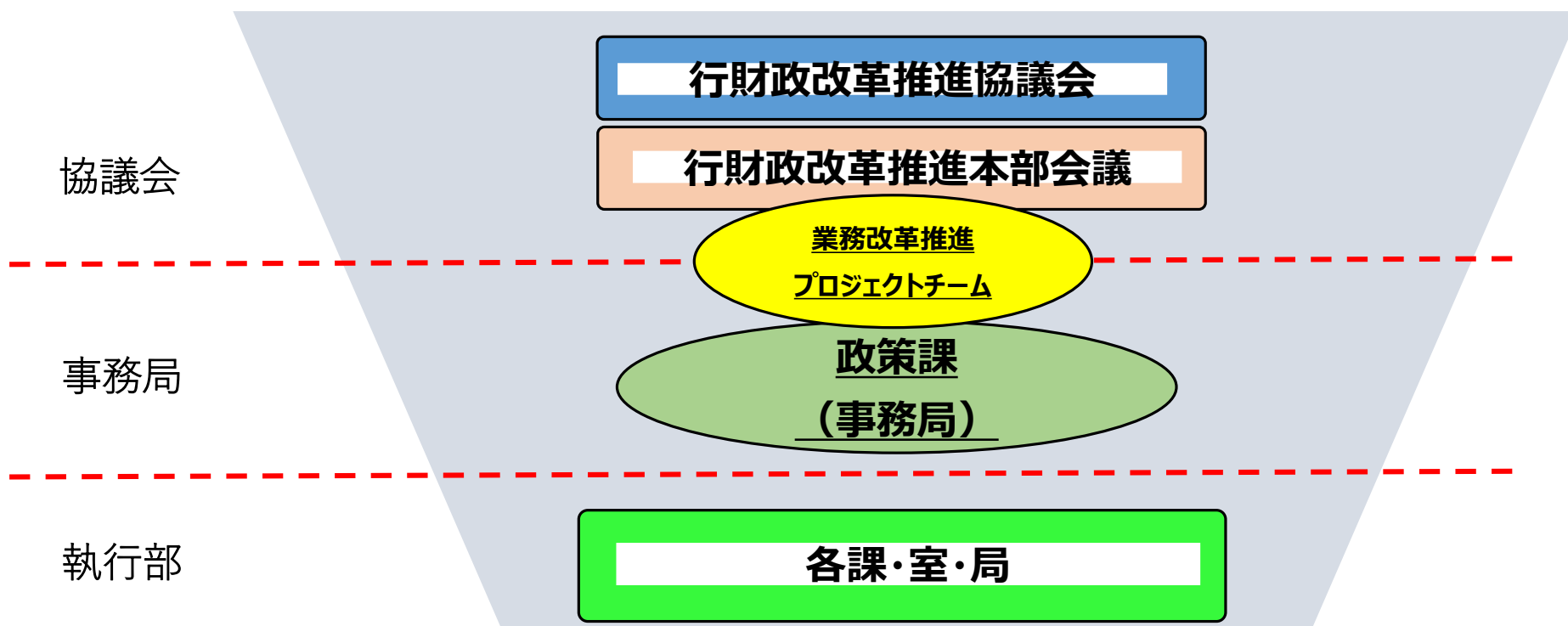
1 三木町デジタル改革の概要方針

業務改革推進プロジェクトチーム

- 業務の効率化及び経営資源（財源・職員等）の最適化を協働で目指す、いわゆるワーキンググループを8月に編成。各課横断的な人選にすることにより、役場全体の業務内容の把握及び調整を行う。

【PTメンバー】

総務課、税務課、住民健康課、こども課、福祉介護課、出納室、農林課、教育総務課の若手職員9人で構成



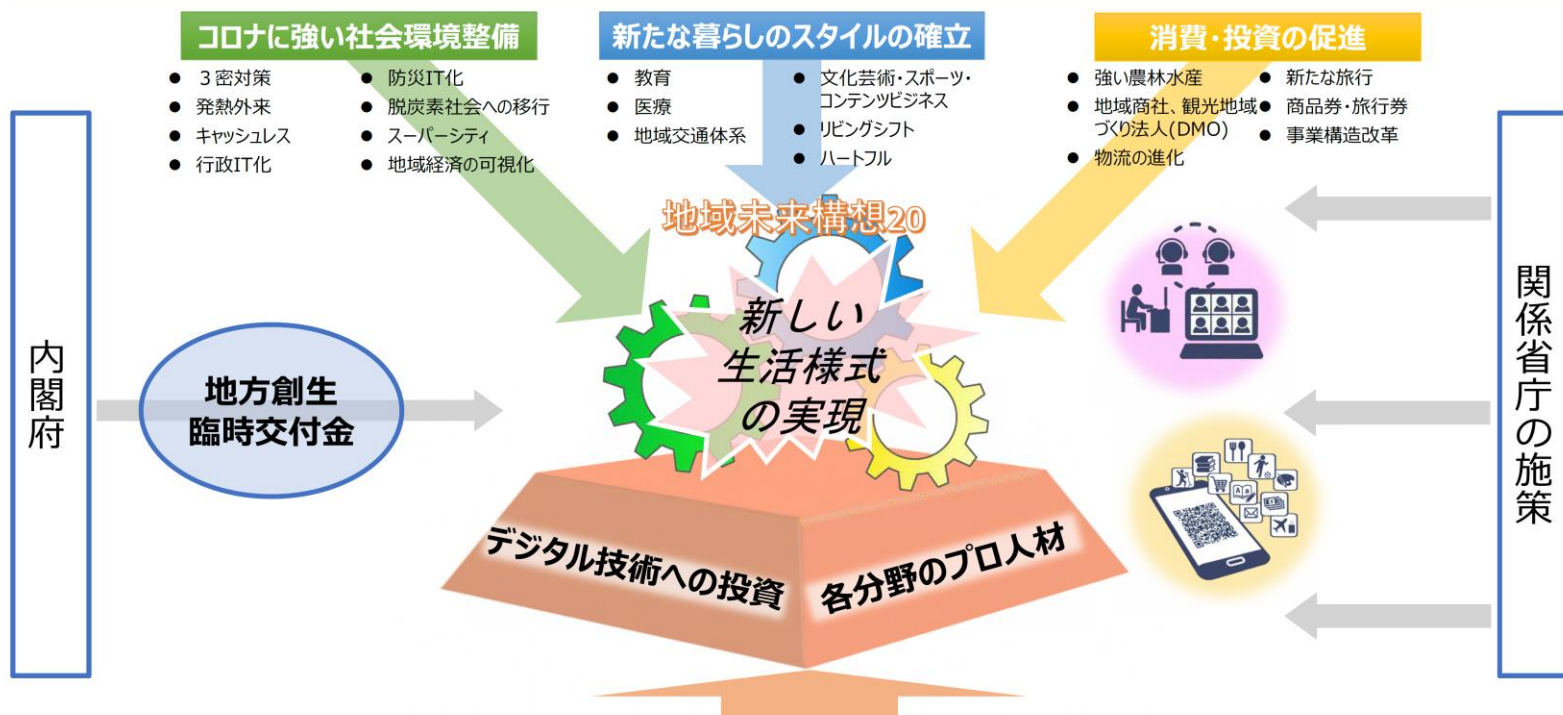


2 国の行政デジタル化の流れについて

国の新しい生活様式等への対応

新しい生活様式等への対応

「コロナに強い社会環境整備」、「新たな暮らしのスタイルの確立」、「新たな付加価値を生み出す消費・投資の促進」の3つの角度から、必要な取組を重点的かつ複合的に展開し、「新しい生活様式」とそれを支える強靱かつ自律的な地域経済を構築。



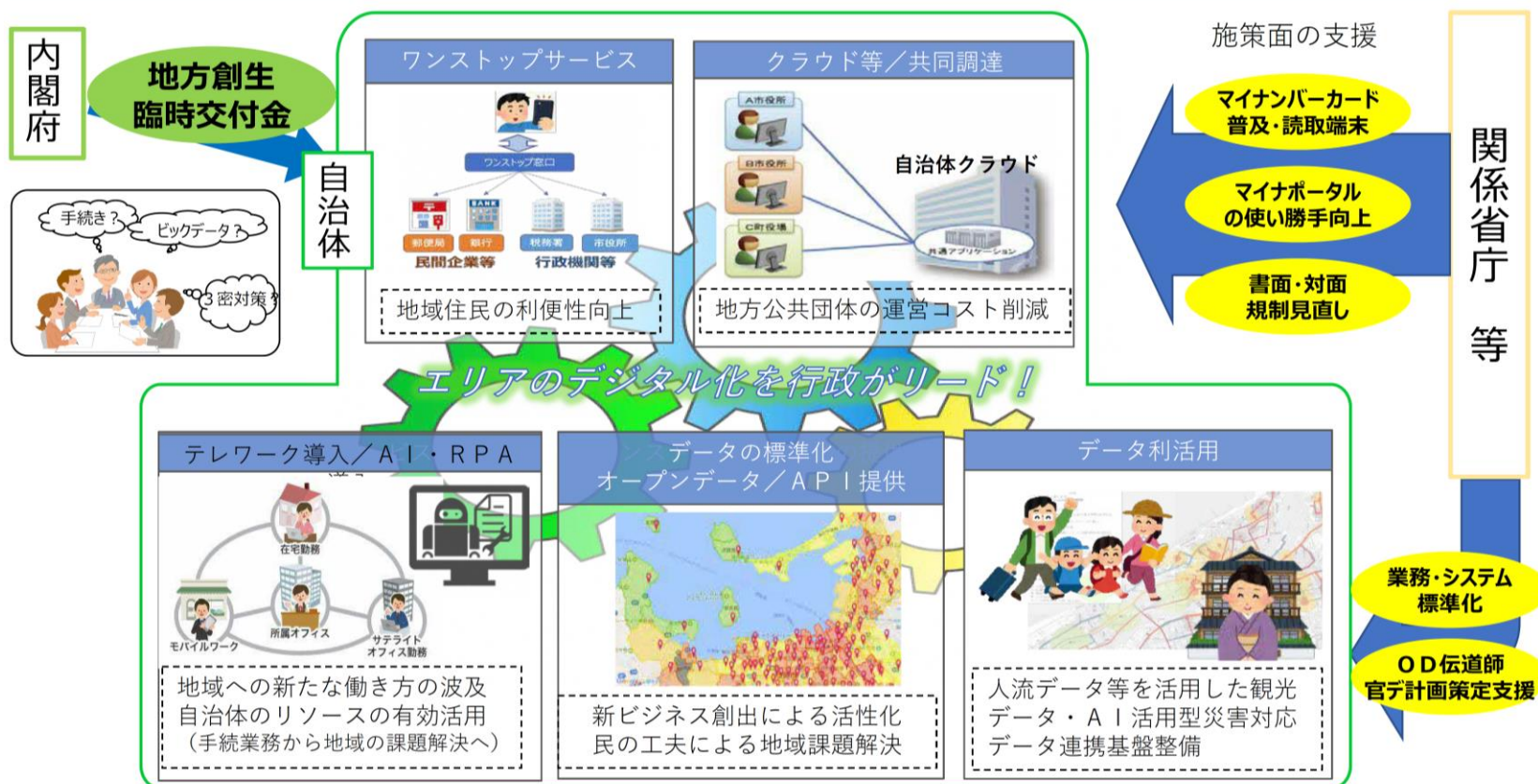
- リモート対応や分野間連携をはじめデジタル技術の力を徹底的に活用し、新たな地域経済づくりに取り組む (地域経済のデジタル・トランスフォーメーション (DX))
- デジタル技術の活用も含め、それぞれの分野に通じたプロ人材の力を徹底的に活用
- 異なる分野の間の相乗効果を追求し、取組の成果を最大限に発揮



2 国の行政デジタル化の流れについて

行政手続の徹底したオンライン化・電子処理化、ネット発信の強化

- 行政手続のオンライン化から、各種データのオープンデータ化まで、役所に行かずに必要な行政サービスの申込みやデータの提供が受けられる環境を整備。具体的には、マイナンバーの活用、ワンストップサービスの導入、クラウド化、テレワーク、オープンデータやAPIの提供などに、行政自らが徹底して取り組み、エリア全体のデジタル化をリード。





3 町の本年度実施するデジタル化事業について

令和2年度9月補正予算 デジタル化事業について

事業名	対象者	事業内容	予算額
① 業務改革推進業務	関係課	各事務事業の見直しを図り、課別に調査やヒアリングによる事務事業のプロセス等の可視化を行い、問題点、課題、改善策、改善策実行に係る費用と実行後の効果を検証する。	10,000千円
② 庁舎ネットワーク構築事業	関係課	在宅勤務ができるようテレワークシステム等の環境整備、本庁舎と公民館などの町管理施設とのネットワーク環境の構築、本庁舎の無線ネットワークの構築を図ることにより、WEB会議の環境整備などの行う。	33,236千円
③ キャッシュレス決済促進事業	住民	国でもお金に触れずに支払いのできるキャッシュレス決済を推奨しており、感染リスクを低減しつつ、町内の店舗などの売り上げ向上とキャッシュレス決済の利用の更なる促進を図る。	30,730千円
④ 住民票等発行手数料のキャッシュレス化	住民	各証明書発行の手数料支払いのキャッシュレス化を推進。お金に触れず決済できる住民サービスの向上にもつながる。	—
⑤ 公共交通システム再編事業	コミュニティバス利用者	公道を走行可能な安全性の高いGSMの導入に向けた実証運行、高齢者の感染症対策のための、お金に触れず決済できるICカードシステム導入等を行う。	25,558千円
⑥ バスロケーションシステム導入	コミュニティバス利用者	スマホやデジタルサイネージを通じて利用者に運行情報を提供するほか、蓄積したデータを分析してダイヤ編成に役立てられる。	6,400千円



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

① 業務改革推進業務

○現状

各事務事業に関する作業の中には、定型かつ簡易的な作業のものが含まれている。今後、人口減少や少子高齢化の進展が予測されるなか、将来、本町の経営環境が一層悪化することが見込まれることから、定型かつ簡易的な業務の作業方法の見直しが必要である。

○課題

- ①定型的かつ簡易的な業務に時間を割かれている。
- ②作業的な業務に時間が割かれることにより、本来時間を割いて行うべき業務が圧迫される。

○実施内容

- ①各担当部署とヒアリング
- ②各担当部署の業務の棚おろしを実施
- ③業務を細分化し、課題の抽出
- ④RPA・AIの導入及び事務事業の廃止・縮小を含め実施計画の策定



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

(ア) 課題の抽出作業について

- まずは業務上のどこに課題があるのかを可視化するため、業務の棚卸しを実施
- 来庁者の多い町役場1階の窓口所管課と総務課(人事秘書係)、地域活性課(ふるさと係)、出納室の全8課を対象
- ヒアリングや調査により業務プロセスや業務量、課題等を可視化し、対応策を検討

現行業務の可視化作業の流れ

業務プロセス定義作成対象

No	対象部署
1	総務課
2	地域活性課
3	契約監理課
4	税務課
5	住民健康課
6	こども課
7	福祉介護課
8	出納室

- ①マニュアルや引き継ぎ書等を基に、「業務プロセス」の仮説(たたき台)を作成
- ②仮説資料を用いて、所管課へヒアリングを実施し、修正点や課題を確認
- ③把握した修正点を反映し、各課に確認を依頼
- ④完成した「業務プロセス」をもとに各作業に係る業務量等を把握

業務	事務	作業
住民基本台帳	異動(増加)	転入届受付
	転入(求職転入、住所設定を除く)	転入届受理
		転入情報入力
		各種カード裏書き
		各種カード継続利用処理
		個人番号カード申請書交付処理

仮説(たたき台)



業務	事務	作業
住民基本台帳	異動(増加)	転入届受付
	転入(求職転入、住所設定を除く)	転入届受理
		転入情報入力
		各種カード裏書き
		各種カード継続利用処理
		個人番号カード申請書交付処理

ヒアリング結果反映

ヒアリング資料作成

- ・業務プロセス定義(仮説)
- ・業務フロー(サンプル)

各課へのヒアリング

現行業務資料

- ・業務プロセス定義



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

(イ) 業務の棚おろしについて

- 業務プロセス定義において、各業務の事務・作業を整理（下図の赤枠部分）
- 業務プロセス定義に項目を追加して業務量等の調査を実施（下図の黄枠部分）
- 業務量の把握、アウトソーシング可能性の検討や業務削減効果の検討等に活用

業務プロセス定義

課名：●●課

業務	事務	作業	対応者 (雇用形態)	作業時間 (割合)	専門性 (コア/ノンコア)	処理媒体 (入力、確認、審査等)	法律・条例等の制約			補足情報
							職員による 対応要否	その他	制約の根拠	
1 住民異動届	1.1 転入届	1.1.1 届書等受領	に規職員	1%	ノンコア	紙	不要			申請者から転入届、転出証明書、世帯主の同意書、個人番号カード等を受領する。
		1.1.2 添付書類確認		5%						必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。
		1.1.3 本人確認		2%						本人確認書類（免許証等）で本人確認をする。
		1.1.4 届書内容確認		5%						転入届の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。
		1.1.5 処理依頼		1%						バックヤードへ転入届、転出証明書、個人番号カード等を手渡し、処理依頼を行う。
		1.1.6 届書等受領		1%						窓口係から、転入届、転出証明書等を受領する。
		1.1.7 住所情報確認等		2%						特例転入の場合等、必要に応じて、住民基本台帳ネットワークシステムにて他団体の住所情報の確認や転出証明書情報の送信・出力を行う。
		1.1.8 処理の入力		10%						転入届の内容を住民記録システムへ入力する。
		1.1.9 住民異動届等出力		1%						必要に応じて、住民記録システムより住民異動届、窓口案内を出力する。住民異動届受理通知を出力する。
		1.1.10 カード裏書								裏書プリンターにて、個人番号カード等の裏書を行う。

【作業時間(割合)】

ひとつの事務内の作業全体で100%になるように、割合を記入してください。

【専門性(コア/ノンコア)】

以下の考えに従い、選択してください。

コア：職員による必須の作業（審査、決裁等）

ノンコア：職員による対応が必須ではない作業

【法律・条例等の制約】

アウトソーシングやICT化を実現するうえでの、法律や条例等の制約を記載してください。

何らかの制約が発生する場合は、「制約の根拠」を選択してください。

【対応者】

作業の主たる実施者（対応者）が委託や派遣の場合、以降の項目への回答は不要です。

【処理媒体】

入力、確認、審査等の事務処理について、操作・処理する媒体を選択してください。
電話連絡や調整ごと、他組織への連携・依頼等の作業で、処理媒体がない場合は回答不要です。

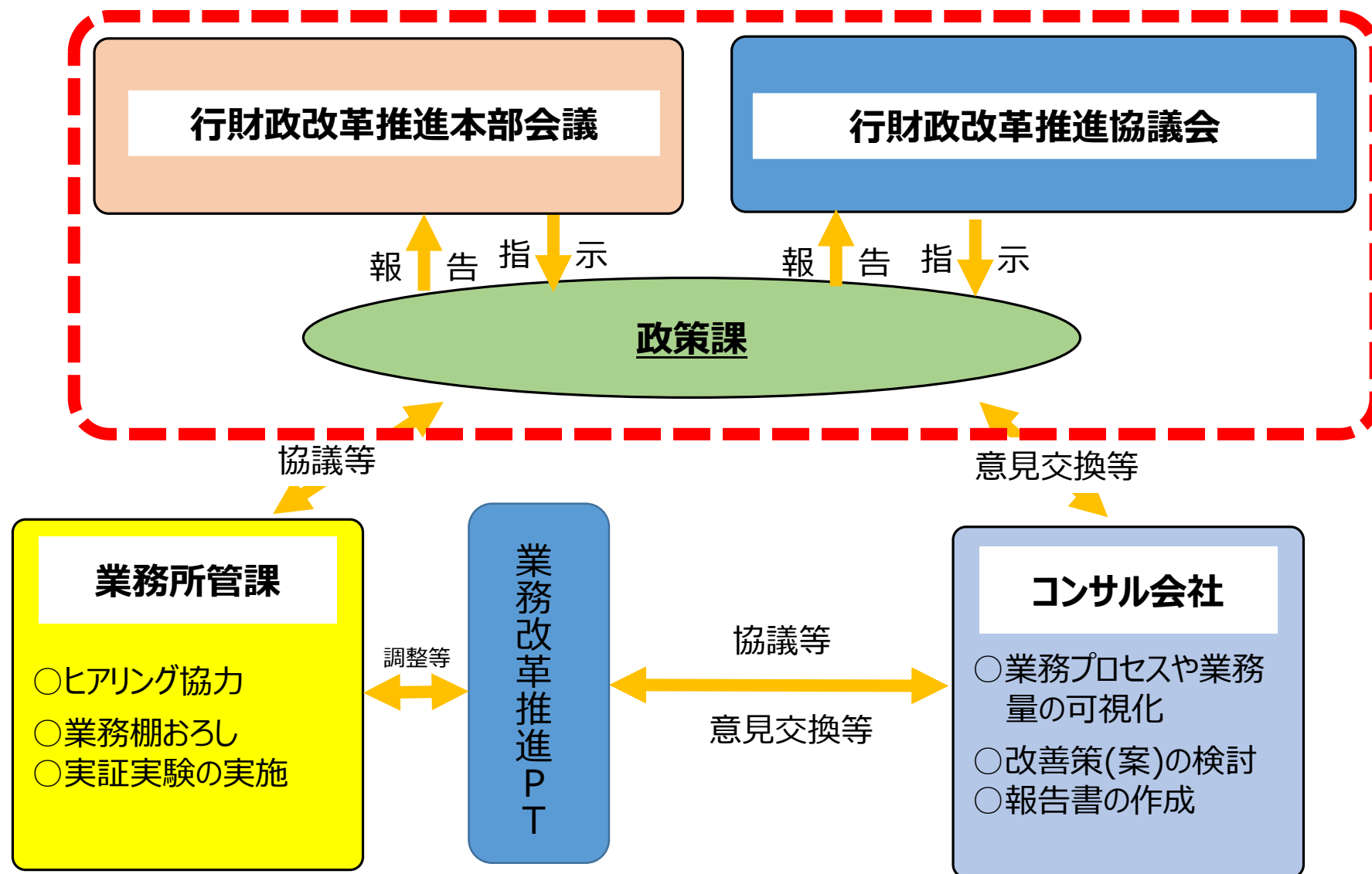
業務プロセス定義の作成で整理

業務プロセス定義に項目を追加し、業務量調査で収集



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

(ウ) 業務改革推進実施体制





3 町の本年度実施するデジタル化事業について

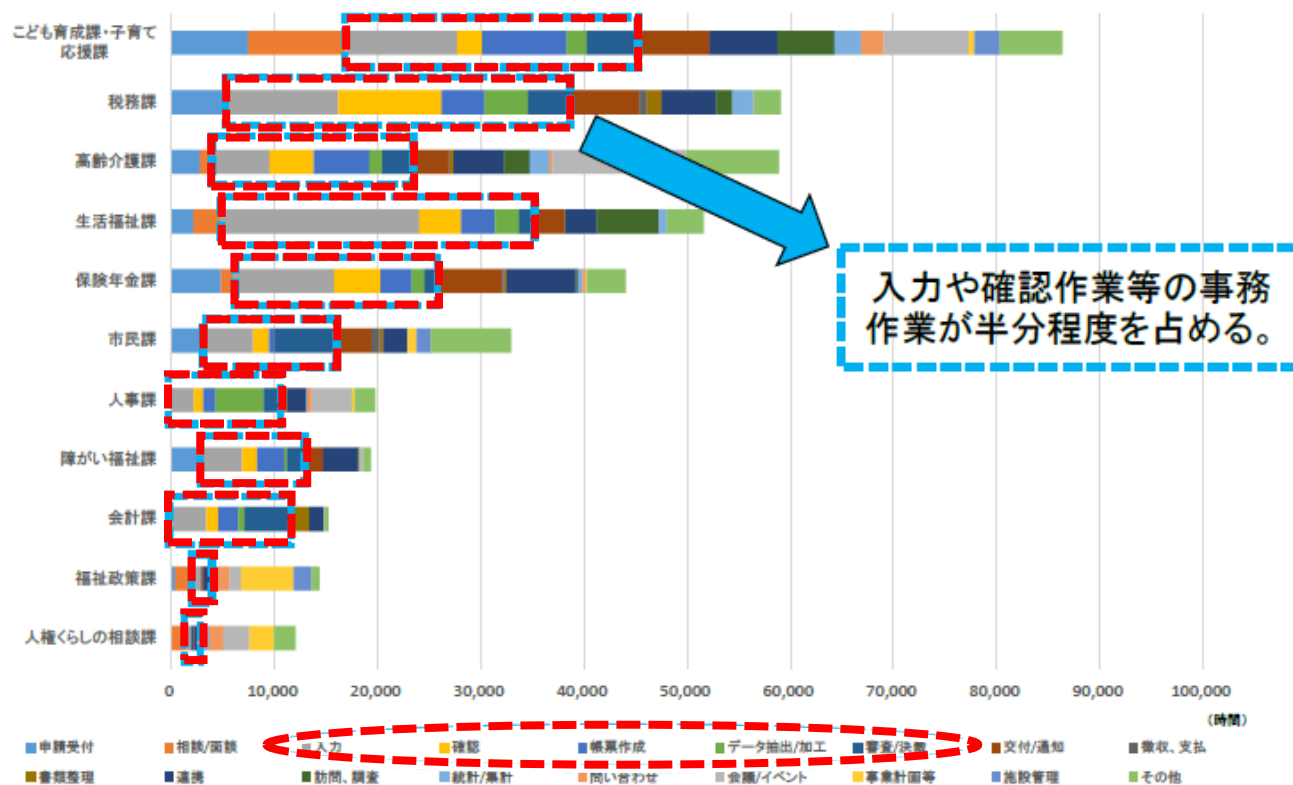
(エ) 実施例

市区町村における事務分類ごとの業務量

○ 大阪府泉大津市（人口約7万、正職員計284名、嘱託員等計106名、合計390名）の各課の個々の作業を、事務分類ごとの業務量で確認した結果、現状は入力や確認作業等の事務作業が半分程度と多く、一方で相談、審査、訪問、事業計画などは2割弱であった。

<課別 事務分類ごとの業務量の割合>

※総務省「平成30年度業務改革モデルプロジェクト」（泉大津市）の取組を元に作成





3 町の本年度実施するデジタル化事業について

(オ) その他検討事項

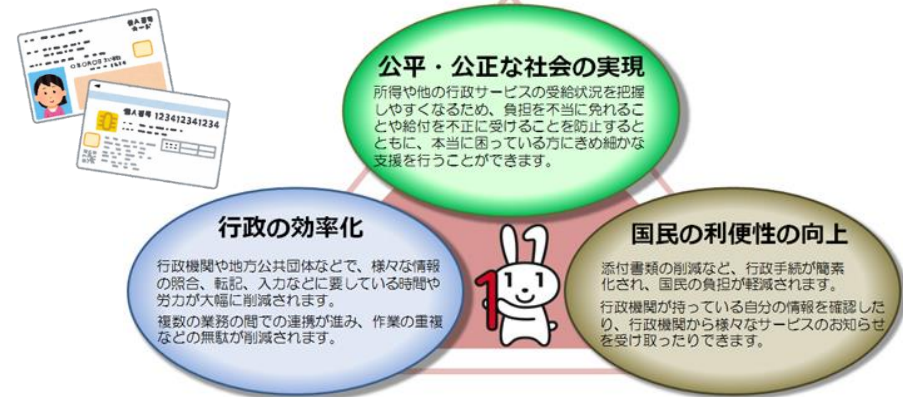
書類の脱ハンコについて



テレワークなどの阻害要因にもなっているハンコの押印について再度庁舎内でも見直しを図り、必要・不必要である場合を洗い出し必要最低限のものとする。

マイナンバーカードの利用

マイナンバー制度は、
行政を効率化し、国民の利便性を高め、
公平・公正な社会を実現する社会基盤です。



マイナンバーは、社会保障、税、災害対策の分野で効率的に情報を管理し、複数の機関が保有する個人の情報が同一人の情報であることを確認するために活用されます。



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

② 庁舎ネットワーク構築事業

○現状

庁舎内でWi-Fi環境が整っていないこと、また、在宅勤務ができるシステムが整っていない。本庁舎と町管理施設ではネットワークが繋がっていないこと、会議についてもコロナ禍でも変わらず、以前よりは少なくなったが訪問・対面による会議が主となっている。

○課題

- ①在宅勤務ができず、新型コロナウイルス感染症が蔓延し、在宅が余儀なくされた際にもテレワークを行うことが出来ていない
- ②本庁舎と町管理施設の間で文章などデータで送ることが難しく、連携が難しい。
- ③訪問・対面の会議は控えることが望ましい中、時間と危険が伴う、会議を行っている。

○実施内容

- ①テレワークシステムの導入により、在宅勤務時にパソコンを利用した業務が可能になり、家庭にしながら業務を進めることができる。
- ②町管理施設とのネットワーク環境の整備を行うことで、業務効率をあげることが出来る。
- ③WEB会議を主とした会議の形式に変更し、ウイルスの感染リスクを軽減することと、時間的にも短縮することが可能になる。





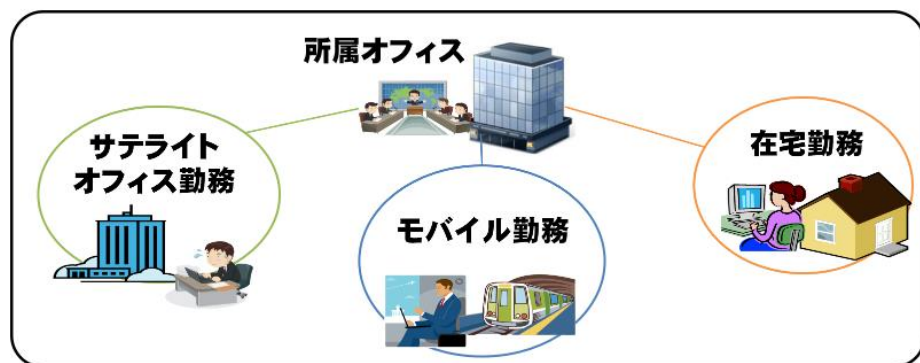
3 町の本年度実施するデジタル化事業について

(ア) ネットワークの構築について

テレワーク：「tele=離れたところで」と「work=働く」を合わせた言葉

テレワークとは、所属オフィスから離れたところに居ながら、通信ネットワークを活用することにより、あたかも所属オフィス内で勤務しているような作業環境にある勤務形態のこと。

具体的には、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」といった形態がある。

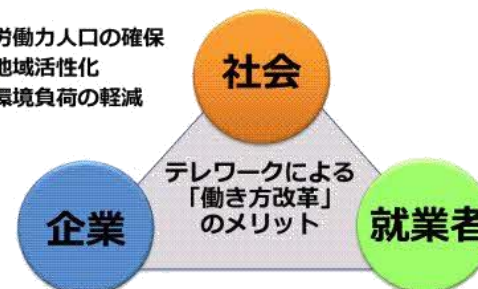


一般の会議



WEB会議

- 労働力人口の確保
- 地域活性化
- 環境負荷の軽減



- 生産性の向上
- 優秀な人材の確保・離職抑止
- コストの削減（ペーパーレス等）
- 事業継続性の確保（BCP）

- 多様で柔軟な働き方の確保（WLB）
- 仕事と育児・介護・治療の両立
- 通勤時間の削減



テレワーク及びWEB会議については、新型コロナウイルス感染症対策のためであると同時に、「働き方改革」の一環として育児・介護・治療を行いながらも働くことのできる環境であり、在宅ワークにより、家庭と仕事の両立を図ることができる。



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

③ キャッシュレス決済促進事業

○現状

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の要因としても人と人の直接的な接触及び間接的な接触が原因にある。紙幣・硬貨による金銭の受け取りによる感染原因も考えられることから、新型コロナウイルスをはじめ、ウイルス感染の危険が伴う金銭の受け取りは見直す必要がある。また、新型コロナウイルスの影響により町内の事業所の売り上げが少なくもなっている。

○課題

- ①ウイルスの感染経路とされる直接的・間接的な接触を伴うこと
- ②新型コロナウイルス感染症により町内事業所の売り上げが低下していること

○実施内容

- ①11月の1か月間に町内の店舗でスマートフォン決済「ペイペイ」を使用すれば支払額の20%をポイント還元するキャンペーンを実施
- ②町内では約170か所でペイペイが利用可能。今後、ペイペイを導入する店舗を増やし、利用拡大を図る。

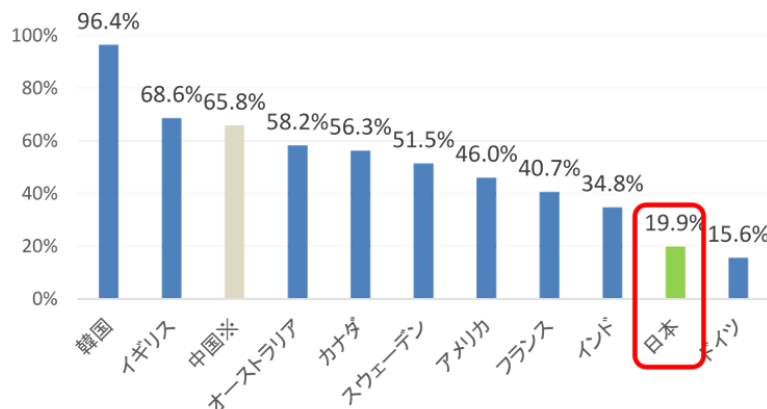


3 町の本年度実施するデジタル化事業について

(ア) キャッシュレスの現状と目標について

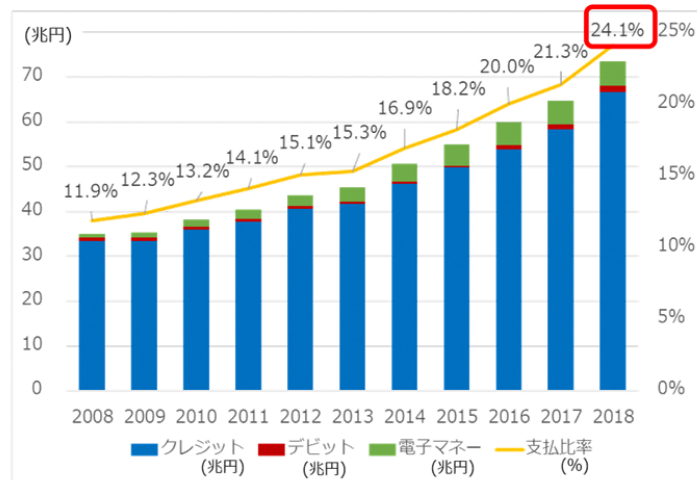
- 日本のキャッシュレス決済比率は約**20%**にとどまっているが、主要各国では**40%～60%台**。
- キャッシュレス決済比率を**2025年までに4割程度、将来的には世界最高水準の80%**を目指す。

世界各国のキャッシュレス比率比較（2016年）



(出典) キャッシュレス・ロードマップ2019

我が国のキャッシュレス支払額及び比率の推移（2018年）



(出典) 内閣府「2015年度国民経済計算年報」 民間最終消費支出:名目
(一社) 日本クレジット協会調査(注) 2012年までは加盟クレジット会社へのアンケート調査結果を
基にした推計値、平成25年以降は指定信用情報機関に登録されている実数値を使用。
デビット: 日本デビットカード推進協議会(J-debit) 2016以降は日本銀行レポート。
電子マネー: 日本銀行「電子マネー計数」

「成長戦略フォローアップ」(令和元年6月21日閣議決定)

【抜粋】 2025年6月までに、キャッシュレス決済比率を倍増し、**4割程度**とすることを目指す。

「キャッシュレス・ビジョン」(平成30年4月11日 キャッシュレス検討会策定)

【抜粋】 大阪・関西万博（2025年）に向けて、「支払い方改革宣言」として「未来投資戦略2017」で設定したキャッシュレス決済比率**40%**の目標を前倒し、高いキャッシュレス決済比率の実現を本検討会として宣言する。さらに将来的には、世界最高水準の**80%**を目指していく。



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

④ 住民票等発行手数料のキャッシュレス化

○現状

- ①各種手続き窓口で申請を行う。
- ②窓口で請求書をもらう。
- ③出納室で現金支払いを行う。
- ④領収書をもって再度窓口に向かい、申請した書類（住民票など）を取得する。



○課題

- ①金銭でのやりとりのため、時間がかかる。（お釣りなどの受け渡し）
- ②紙幣・硬貨でのやりとりで間接的に人と人が接触するためウイルスの蔓延に繋がる恐れがある。
- ③一日の金銭の合計、納付書を突合する際に、時間がかかる。

○実施内容

- ①出納室でのQRコード決済による支払い
- ②住民票発行手数料、印鑑証明書手数料、所得証明手数料、納税証明手数料などを対象
- ③今後は手数料だけではなく、税金もQRコード決済を検討





3 町の本年度実施するデジタル化事業について

○ 導入例

(茨城県日立市)

7月1日から日立市役所の窓口や観光施設などで各種電子マネーが使えるようになりました！

令和元年7月1日（月曜日） [いいね！0](#) [ツイート](#)

7月1日から日立市役所の窓口や観光施設などで各種電子マネーが使えるようになりました！

市民課、支所等の窓口で、住民票や課税証明などの交付手数料を支払う際、電子マネーで支払うことができるようになりました。

また、かみな動物園や日立シビックセンターなどの施設でも、入園料などを支払う際に電子マネーでの支払いができます。

財布から現金を取り出す手間がいらず、支払いがスムーズです。ぜひ、便利な電子マネーをご利用ください。



茨城県日立市では令和元年度7月1日より各種窓口や観光施設などで交付手数料を支払う際に、電子マネーで支払うことができるようになりました。

(香川県善通寺市)

～善通寺市とPayPayがQRコード決済に関する協定を締結～

善通寺市（香川県善通寺市、市長 平岡政典）とPayPay株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長執行役員 CEO 中山一郎）は、令和2年2月7日、善通寺市役所における各証明書発行の手数料支払いのキャッシュレス化を推進するにあたり、協定を締結しました。

善通寺市は、市民の利便性向上や日本政府のキャッシュレス・ビジョンに資する取り組みを推進するため、本日2月18日より善通寺市役所にQRコード決済サービス「PayPay」を試験導入し、これまで現金の取り扱いであった支払窓口に占めるキャッシュレス決済利用者の割合を測定のうえ、本格的な導入を検討してまいります。

※「QRコード」は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

◆ **利用可能となる窓口**

- ・市民課（住民票手数料、印鑑証明書手数料など）
- ・税務課（所得証明手数料、納税証明手数料など） ※納税はできません。

※支払窓口に設置するQRコードを、スマートフォンアプリ「PayPay」で読み取ることで、各種手数料を支払えるようになります。



善通寺市役所市民課

◆ **試験期間 1年間**

香川県善通寺市とPayPay株式会社が令和2年2月7日に協定を締結し、各種証明書発行の手数料支払いのキャッシュレス化の推進を図っています。



3 町の本年度実施するデジタル化事業について

⑤ 公共交通再編事業

○現状

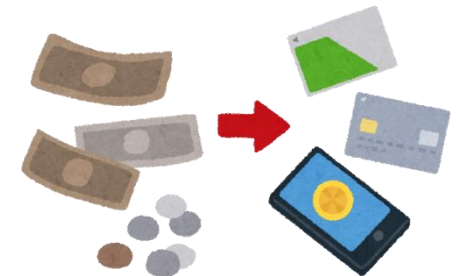
令和元年度に「三木町公共交通網形成計画」を策定し、今後の三木町の公共交通の方針を決定し、バスの買い替え、ルート・ダイヤの再編を検討することと合わせて、新型コロナウイルス感染症対策を視野に交通系ICカードの導入を検討している。

○課題

- ①乗降時に金銭又は、回数券などでのやりとりのため、時間がかかり遅延の原因になる。
- ②紙幣・硬貨でのやりとりで直接運転手に支払うことから、人と人が接触するためウイルスの蔓延に繋がる恐れがある。
- ③一日の金銭の合計、回数券、定期券など処理に時間がかかる。

○実施内容

- ①IruCaカード（システム）の導入
- ②カードチャージ機の設置
- ③平野部及び山南地区コミュニティバスの車両に設置予定





3 町の本年度実施するデジタル化事業について

カード種別	IruCa 
IruCaエリアでの 利用可能路線等	こことんバス全路線 こことん全線 小豆島オリーブバス株式会社の定めるバス路線内 大川自動車株式会社の定めるバス路線内 高松市が定めるコミュニティバス路線内 高松市が定める乗合タクシー路線内
運賃の割引	乗車回数やカードの種別に応じた運賃割引が適応
電車⇄バスの乗継割引	フリーIruCa・シニアIruCa・スクールIruCaに適応
チャージが可能な場所	IruCa取扱窓口・電車内・バス車内 自動チャージ機・まちなかチャージ機
利用履歴の印字	IruCa取扱窓口で直近の60件まで印字可能 ただし26週間を経過した利用履歴は印字不可
再発行／払戻	IruCa取扱窓口にて取扱が可能





3 町の本年度実施するデジタル化事業について

⑤ バスロケーションシステム導入

○現状

令和元年度に「三木町公共交通網形成計画」を策定し、今後の三木町の公共交通の方針を決定し、バスの買い替え、ルート・ダイヤの再編を検討することと合わせて、新型コロナウイルス感染症対策を視野に交通系ICカードの導入を検討している。

○課題

- ①運行状況がわかりにくく、遅延の際に問い合わせがある。
- ②バスの走行距離、発着等なども管理者側で随時チェックすることができず、問い合わせがあった際にすぐに確認することができない。

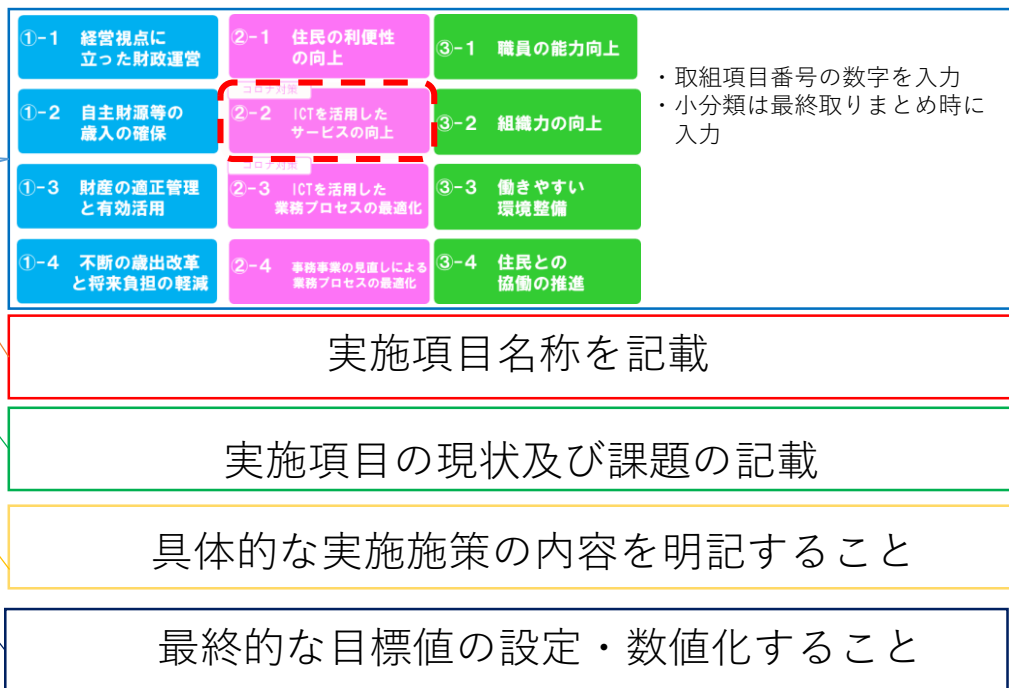
○実施内容

- ①コミュニティバス内へのGPSを設置
- ②デジタルサイネージを拠点に設置し、バスの運行状況を周知
- ③アプリと連携してスマホからコミュニティバスの運行状況を確認可能に



4 三木町行財政改革の取りまとめについて

大分類	②	中分類	2	小分類		担当所属	政策課
取組項目	ICTを活用したサービスの向上						
実施項目	コミュニティバスの交通系ICカードの導入						
現状・課題	町内を運行するコミュニティバス(平野部・山南地区)2系統の路線で、料金支払いシステムは、従来の金銭又は回数券、定期券となっている。新型コロナウイルス感染症の影響で乗車数の減少もあり、金銭の直接的なやり取りのため感染リスクが高いことも理由と考えられる。これにより、乗客の安全を考慮すると非接触型の料金支払いシステムに見直すことが安全安心である。 また、乗降時の金銭のやり取りの際に、時間がかかることがあり、遅延が発生している。						
実施内容(概要)	町内を運行しているコミュニティバス内の料金支払いシステムを非接触型であるIruCaを導入することでウイルス対策と乗継割引、支払いの手間を削減することができる。						
個別目標	○乗車率の30%向上 ○遅延発生の軽減						



【今後の展開】

- 今年度から取り組んでいる内容については、計画に入れる。
- 業務改革推進業務に関しては2月末の報告書作成になることから業務内で分析したデータ等は計画に随時入れる。
- 予算編成と同時進行で取組項目及びKPI（成果指標）の策定を行う。