

枚方市の I C T 推進の取り組み

枚方市

総合政策部 ICT戦略課長

市井 智幸

1. 自己紹介

市井 智幸(いちい ともゆき)
枚方市総合政策部ICT戦略課長
自治体CSIRT協議会運営委員

1993年枚方市役所入庁
入庁以来23年間税部門で枚方市のすべての課税事務を担当
2016年ICT戦略課に異動
2017年より現職

2. 枚方市ってこんな場所

市の概要

- ・ 人口およそ40万人
- ・ 大阪府下の中核市
- ・ 北部を中心に賑わい、東部は比較的のどかな風景が広がる
- ・ かつての東海道56番目の宿場町



枚方市
駅前

代官山、湘南に続く話題の施設
枚方T-SITE

京都・大阪のまんなか。中心地にアクセスしやすい！



3. DXについて

自治体DX推進計画の意義・目的

自治体におけるDX推進の意義

※DX(デジタル・トランスフォーメーション)：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること

- 政府において「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」が決定され、目指すべきデジタル社会のビジョンとして「デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～」が示された。
このビジョンの実現のためには、住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要である。
- 自治体においては、まずは、
 - ・自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる とともに、
 - ・デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスの更なる向上に繋げていくことが求められる。
- さらには、データが価値創造の源泉であることについて認識を共有し、データの様式の統一化等を図りつつ、多様な主体によるデータの円滑な流通を促進することによって、EBPM等により自らの行政の効率化・高度化を図るとともに、多様な主体との連携により民間のデジタル・ビジネスなど新たな価値等が創出されることが期待される。

※EBPM：Evidence-Based Policy Makingの略。統計や業務データなどの客観的な証拠に基づく政策立案のこと

自治体DX推進計画策定の目的

- 政府において決定された「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体の情報システムの標準化・共通化などデジタル社会構築に向けた各施策を効果的に実行していくためには、国が主導的に役割を果たしつつ、自治体全体として、足並みを揃えて取り組んでいく必要がある。
- このため、総務省は、「デジタル・ガバメント実行計画」における自治体関連の各施策について、自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、総務省及び関係省庁による支援策等を取りまとめ、「自治体DX推進計画」として策定し、デジタル社会の構築に向けた取組みを全自治体において着実に進めていく。

※総務省 自治体DX推進計画概要より抜粋

4. 枚方市のICT推進体制

情報化推進本部・・・市長を本部長として組織。本部員は特別職、各部長で構成。
情報化施策について決定する。



平成24年度よりIT資格保有者の採用を開始。いままでに10名採用。ICT戦略課
の他、企業会計部局や新規システム導入部署などに配属。

4. 枚方市のICT推進体制

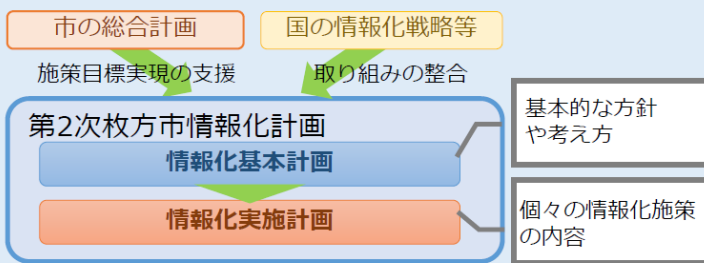
【第2次枚方市情報化計画】情報化基本計画 概要版 (第2期版)

枚方市 総合政策部 ICT戦略課
第1期取組版 平成28年3月策定
第2期取組版 令和2年3月改訂

第1章 計画の概要

- ・市の総合計画を上位とする個別計画
- ・ICTを市の施策を効果的・効率的に進める手段とし、総合計画に示されるまちづくりの目標実現を情報化で支える

【計画の位置付け】



また、官民データ活用推進基本法の基本的施策（市町村関連）を本計画の取組みにも反映し、市の官民データ活用推進計画としても位置付け

【計画期間】

- ・平成28年度からの12年間
- ・情報化基本計画は、4年間ごと3期に分けて期別取組を設定し、期毎に総括（情報環境の変化に対応）
- ・情報化実施計画は、毎年度見直し策定

第2章 計画策定の背景

目標の設定にあたり、背景となる国のICT戦略や市の情報化の現状を整理

【国のICT戦略等】

- 官民データ活用推進基本法
- デジタル手続法
- 世界最先端デジタル国家創造宣言
 - ・官民データ活用推進基本計画
- スマート自治体研究会
- 大阪府のスマートシティ戦略

＜主要なポイント＞

- ・利用者中心の手続きオンライン化
- ・クラウド利用、オープンデータ推進
- ・業務・システムの標準化、共同利用の推進
- ・紙からデジタルへ転換、AIや事務処理自動化ツール（RPA）等を活用し、スマート自治体を実現
- ・IoT等を活用したまちづくり、スマートシティの推進

【枚方市の情報化の現状（第1期までの主要な成果と課題）】

成果

- ・マイナンバー制度対応のため必要なシステム改修・整備
- ・小中学校教育用ICT環境として、中学校1校へ学習用タブレット(一人1台)整備
- ・来庁窓口における遠隔手話/多言語通訳サービスの提供
- ・オープンデータ拡充、子育て応援/ごみ分別情報のスマホアプリ提供
- ・災害時等に備えた市HPの強化、避難所等の防災拠点等への公衆無線LANの整備
- ・インターネット遮断等、LGMAN環境からのリスク分離
- ・国保システムのパッケージシステム化、基幹系システムを仮想化基盤へ集約
- ・ペーパーレス会議・電子決裁の導入、RPAの一部導入

課題

- ・行政手続オンライン化の推進、マイナンバーカードの普及促進
- ・市内全中学校への計画的にICT学習環境の整備・活用
- ・行政情報の発信やオンラインサービス提供をより分かりやすく
- ・モバイルワーク等へのICT活用、RPAのさらなる活用やAI適用の検討
- ・クラウドサービスの活用推進
- ・システム共同利用（自治体クラウド等）を見据えたシステム標準化や業務の見直し
- ・各種先進的なICT活用に向けた、セキュリティ確保と業務効率・利便性との両立
- ・データや証憑などに基づく政策立案・評価（EBPM）への取組み

4. 枚方市のICT推進体制

第3章 基本目標

基本目標1：便利で豊かな暮らしを実現する スマートシティの推進

分かりやすく誰もが使いやすい利用者中心のデジタル化、行政サービスの利便性や質的向上を図る。ICT・IoTを活用した都市機能の効率化・強化（スマートシティ）を通じ、地域課題の解決を促進する。

基本目標2：情報化の取組みを支えるICT基盤の強化

情報システムを支える機器・通信ネットワーク等のICT基盤について、データセンタやクラウド等の活用による費用最適化やサービスレベルの向上を図る。また、多様化・高度化するサイバー攻撃に対して万全の備えを期すため、情報セキュリティ対策の一層の強化を進める。

基本目標3：スマート自治体へと転換を図る デジタル化の推進

人口減少が進む中、限られた人的・財政資源での継続的な行政サービス提供が課題。業務・システムの標準化を通じたコスト縮減や運用効率化を図りつつ、行政事務を紙からデジタルの世界へ転換するとともにAI等の先進的なICTを活用することで、高効率・高品質な行政サービスを持続的に提供する「スマート自治体」の実現を図る。

第4章 期別取組(第2期)

期別取組：

- ・行政サービスのデジタル化による市民等の利便性向上
- ・一人ひとりに行き届き、分かりやすい行政の推進
- ・子どもたちの生きる力を育む、情報化を通じた教育環境の充実
- ・オープンデータの活用等、多様な主体との協働を促進する情報化の推進
- ・ICT/IoTを活用した都市機能の強化（防災、安心・安全等）

期別取組：

- ・情報セキュリティ対策のさらなる強化
- ・ICT基盤の集約・効率化、安定稼働の確保
- ・データセンタ/クラウドの活用推進

期別取組：

- ・業務プロセス・システムの標準化・共同化（自治体クラウド等）の推進
- ・デジタル化によるスマートな効率的で持続可能な行政事務の実現
- ・施策立案・計画決定等を支援するデータ活用（情報分析・見える化等）の推進

第5章 計画の推進のために

【推進体制】

枚方市情報化推進本部（本部長：市長）を設置、全庁横断的な体制による審議等を実施。

また、セキュリティ案件について、事前検討・調整のためセキュリティ委員会を設置

【計画推進における基本的な視点 と 関連計画等】

基本的視点

- ・施策の点検・評価
- ・組織体制
- ・安全、適正なシステム開発・運用
- ・人材育成（情報スキル）とスキル継承



これらに対応し、情報分野の計画やガイドライン等を策定。基本的視点に対応した取組みを具体化



5. 窓口業務のICT活用について

(1) 窓口支援システム

(導入の背景)

住民異動に伴う手続きが複数部署に及ぶ、手続きが煩雑、必要となる、他部署の手続きを正確に伝えることが困難、待ち時間が長時間に及ぶことがある等の諸課題がある。



住民異動（転入等）に係る手続きにおいて、来庁者が
「書かない」「迷わない」「待たない」をコンセプトに窓口サービスの向上を図る窓口支援システムを導入。また、おくやみ窓口においても同システムを利用。

- ・ 届出者が氏名・住所・年齢等を何度も書かない。
- ・ 必要となる関連手続きの正確な案内で届出者が迷わない。
- ・ 手続き処理の簡素化を図り、手続き処理の迅速化（待たない）

5. 窓口業務のICT活用について

(1) 窓口支援システム

・Web事前手続きガイド

【機能】

- 市民がスマートフォンやPCにて、ライフイベント(転入・転出・転居・死亡(おくやみコーナー))の際に自身に必要な手続きを、「はい」「いいえ」で設問に回答することによって、把握することができる。
- 回答後に表示されるQRコードを来庁時に市民室窓口のカードリーダーで読み込むことにより、回答結果を職員側で把握可能。



【画面イメージ】

枚方市

ご用件を選択してください。

引っ越し関連

引っ越し関連のお手続きは支所でも受付できます。
支所での受付をご希望される方は、(支所)を選択してください。支所の所在地は [こちら](#)

転入 (本庁) 枚方市外または海外から枚方市への引越し・本庁での申請はこちら	転居 (本庁) 枚方市内での引越し・本庁での申請はこちら	転出 (本庁) 枚方市から枚方市外または海外への引越し・本庁での申請はこちら
転入 (支所) 枚方市外または海外から枚方市への引越し・支所での申請はこちら	転居 (支所) 枚方市内での引越し・支所での申請はこちら	転出 (支所) 枚方市から枚方市外または海外への引越し・支所での申請はこちら

枚方市

引っ越し関連 転入 (本庁)

枚方市の国民健康保険に加入する方がいますか？

はい いいえ

前へ

次へ

あなたの回答

海外から引っ越ししてきましたか？	いいえ
前の市区町村役場での転出の届出はお済みですか？	はい
枚方市の国民健康保険に加入する方がいますか？	未記入
後期高齢者医療保険に加入している方がいますか？	未記入
要介護・要支援認定をお持ちの方がいますか？	未記入
現在、健康保険に加入していない方がいますか？	未記入
生活保護を受給している方がいますか？	未記入
担当のケースワーカーへ引越しの届をしていましたか？	未記入

枚方市



必要手続きの案内をメールで送信する

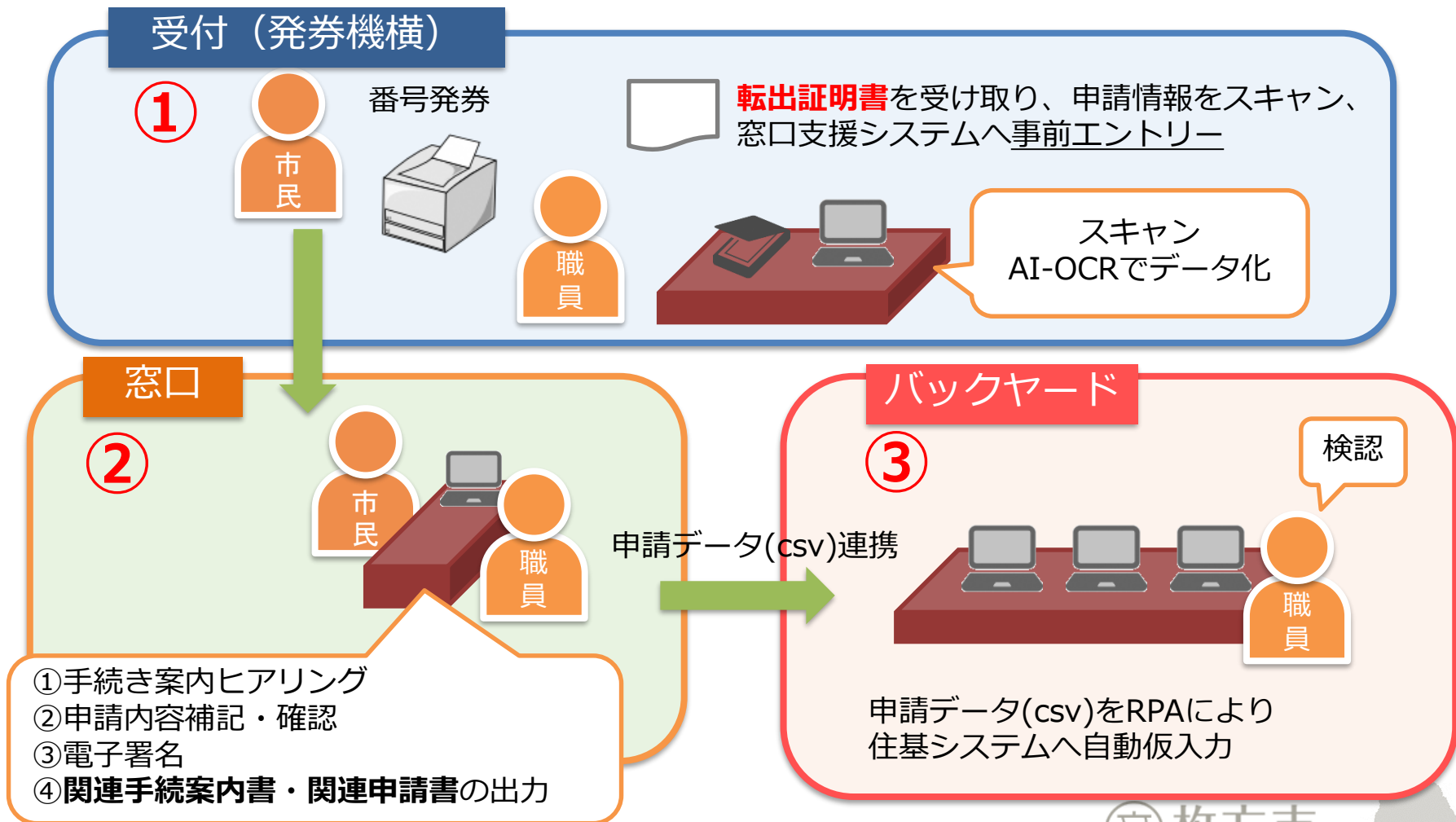
今回必要な手続きは以下のとおりです。

住民異動届
必要書類：関連情報を参照
申請場所：市民室、支所

5. 窓口業務のICT活用について

(1) 窓口支援システム

・市民室窓口での運用フロー



5. 窓口業務のICT活用について

(2) 窓口来庁予約システム

事前予約対応により、窓口での待ち時間削減や事前準備によるスムーズな対応等による窓口サービスの向上を図るため、令和元年7月に児童扶養手当の現況届窓口において実証実験。有効性が確認され、令和2年7月より複数部署で事前予約サービスを開始した。

手続き	担当部署
児童扶養手当 現況届	年金児童手当課
2歳6か月児歯科相談会 ぴよぴよ離乳食講習会 ステップアップ離乳食講習会 子育て講演会 乳幼児健康相談 妊婦オンライン相談 ひらかたdeオンライン産前産後クラス	母子保健担当
おくやみコーナーの受付	市民室
保育所（園） 新規申込	保育幼稚園入園
開発等に伴う協議・相談	交通対策課



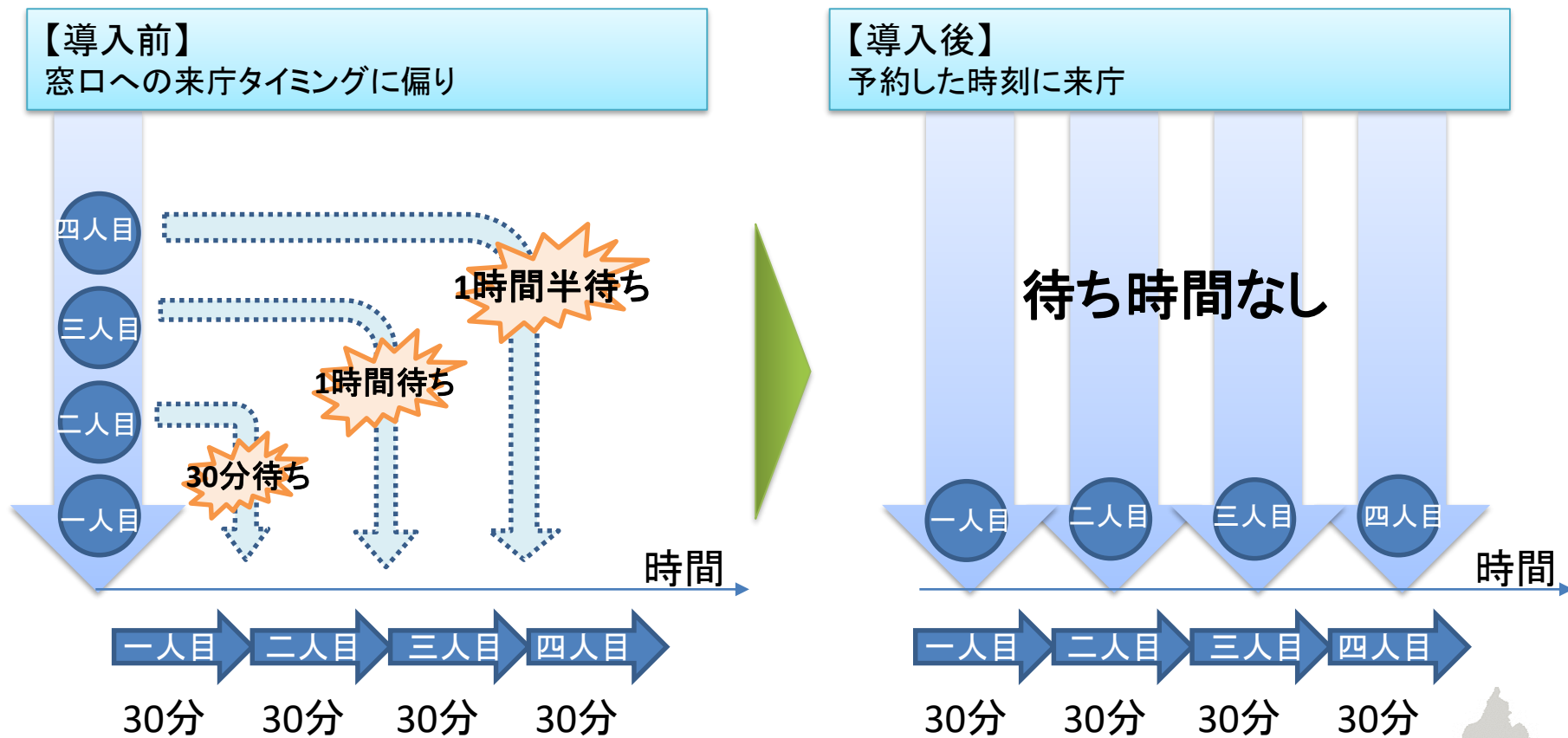
【申し込み画面イメージ】

5. 窓口業務のICT活用について

(2) 窓口来庁予約システム

(原課説明資料)

- 来庁タイミング平準化による効果イメージ
(窓口手続きに30分を要する場合の比較)



5. 窓口業務のICT活用について

(3) オンライン相談

1. タブレットを活用した通訳サービス

(経過)

障害者差別解消法（平成28年4月）による窓口での合理的配慮の法的義務化、転入手続等における外国人来庁者へのスムーズな対応の必要である。

(導入にあたって)

庁内横断的にシステム導入を検討するため、窓口部署を中心に検討部会を平成30年3月に発足し、タブレットを使った通訳サービスとして導入するシステムの構成や体制を検討した。

他市の導入事例を参考とし、事務局でシステム構成・設置体制を考案し、検討部会で確認を行った。

5. 窓口業務のICT活用について

(3) オンライン相談

1. タブレットを活用した通訳サービス (導入方式)

方式	テレビ電話方式	専用アプリ方式	
		音声認識ソフト	手書き文字認識ソフト
多言語		音声認識機能により、認識した音声を、日本語又は外国語に翻訳した結果を発話する	タブレット端末に手書きした文字を表示する キーボードで入力した内容を、日本語又は外国語に翻訳した結果を発話する
聴覚障害	手話通訳者とテレビ電話を通して通訳を受ける	音声認識機能により、音声をリアルタイムに日本語文字に変換し表示する	タブレット端末に手書きした文字を表示する

(設置場所)

市民室、支所（3か所）、国民健康保険室、障害福祉室、中央図書館
健康福祉総合相談窓口、ICT戦略課（貸出用）

5. 窓口業務のICT活用について

(3) オンライン相談等

2. オンライン相談

新型コロナウイルスの感染防止対策で、窓口での3密を避ける対応や、安心して妊娠出産できるための支援として、遠隔での相談等を行える環境を整備するため、専用端末を導入し、オンライン妊婦相談・マタニティスクールや児童虐待・DV 等オンライン相談支援業務を開始した。

3. Web会議環境整備

Web会議の需要の高まりから会議やセミナー等で利用するWeb会議専用貸出端末を6台配備、また、会議スペースを確保するため新たにweb会議専用室を2室設置した。



5. 窓口業務のICT活用について

(4) 電子申請の拡充について

(取り組み経過)

住民異動の手続きが煩雑、繁忙期には手続きが長時間に及ぶ。ICTの活用により、手続きの簡素化、事務の効率化を図る必要がある。また、昨今、新型コロナウイルス感染症に係る3密回避の新しい生活様式が求められるなか、加速度的なオンライン化対応が求められている状況から、原則、全ての手続きについて電子申請の対応を対応可能なものから順次進めていく。

(H29/11 所管手続の照会結果)

(申請・届出のデジタル化の現状)

年間件数も多く、専用の業務システムに付随した手続（図書貸出予約、公共施設利用予約等）への対応に留まり、多種多様な手続へは対応できていない状況

	件数 (件／年間)
全手続	約2,760,000
オンライン化済み	約1,600,000
未オンライン化	約1,160,000
対面要	約800,000
対面不要	約360,000

5. 窓口業務のICT活用について

(4) 電子申請の拡充について

(R2/ 所管手続の照会結果)

	手続き数
今回の照会で回答があった手続き・・・①	1,286
オンライン化が可能であると回答があった手続き・・・②	344
＜ワンストップサービス＞	
子育てワンストップサービス	6(5)
介護ワンストップサービス	4(3)
被災者支援ワンストップサービス	1
オンライン化が不可であると回答があった手続き（①－②）	942
＜不可理由＞	
押印が必要なため	320
応接が必要、窓口での手続きが必要なため	539
原本の提出が必要なため	564
手数料や現物の受領が必要なため	567
書面などの手続きの規定があるため	811

5. 窓口業務のICT活用について

(4) 電子申請の拡充について

令和2年12月にオンライン化条例を制定。すべての手続きを原則オンライン対応することとし、オンライン化へ向け脱ハンコの取り組みも同時に進めた。電子申請の拡充は申請件数が1000件を超えるものを優先的に対応していく。



定例記者会見 案件1

令和2年12月1日

オンライン化へ加速！

新部署設置で取り組み強化 12月に条例制定へ

市は、行政手続きのオンライン化の動きを加速させる。その突破口として1月に「窓口支援システム」を導入して住民異動などの手続きを簡素化。1300におよぶ行政手続きも調査し、来庁が不要となるオンライン化への取り組みを順次進める。
市民向けの申請や相談にも新たにICTを活用するほか、職員に対してもモバイル端末の導入などテレワーク環境を整備。「新しい生活様式」の実践でスマート自治体への転換を容易に図る。条例案も12月議会に提出する。

条例制定12月に

条例の名称は「枚方市情報通信技術を活用した行政の推進に関する条例」。これにより、対象となる行政手続きを規定した条例を変更することなく、条例などで規定されている書面による申請等のオンライン化や個人番号カード（マイナンバーカード）での本人確認による署名の省略が可能となる。条例案は12月制定に向け、12月定例会議会で提出する。



令和3年（西暦2021年）1月4日

「脱ハンコ」1月からスタート！

条例等を整備し約600件の様式で適用

市は、行政手続きにおける押印の見直しを進めるため、10月から調査を開始。市が独自に押印を求めている書面などについて、必要性を検討し不要なものや代替手段があるものについては押印を求めないこととするための整備を行った。
12月定例会議会で関連する2つの条例を改正し12月14日から施行したほか、12月中旬に関連する規則を改正し、1月1日から施行している。

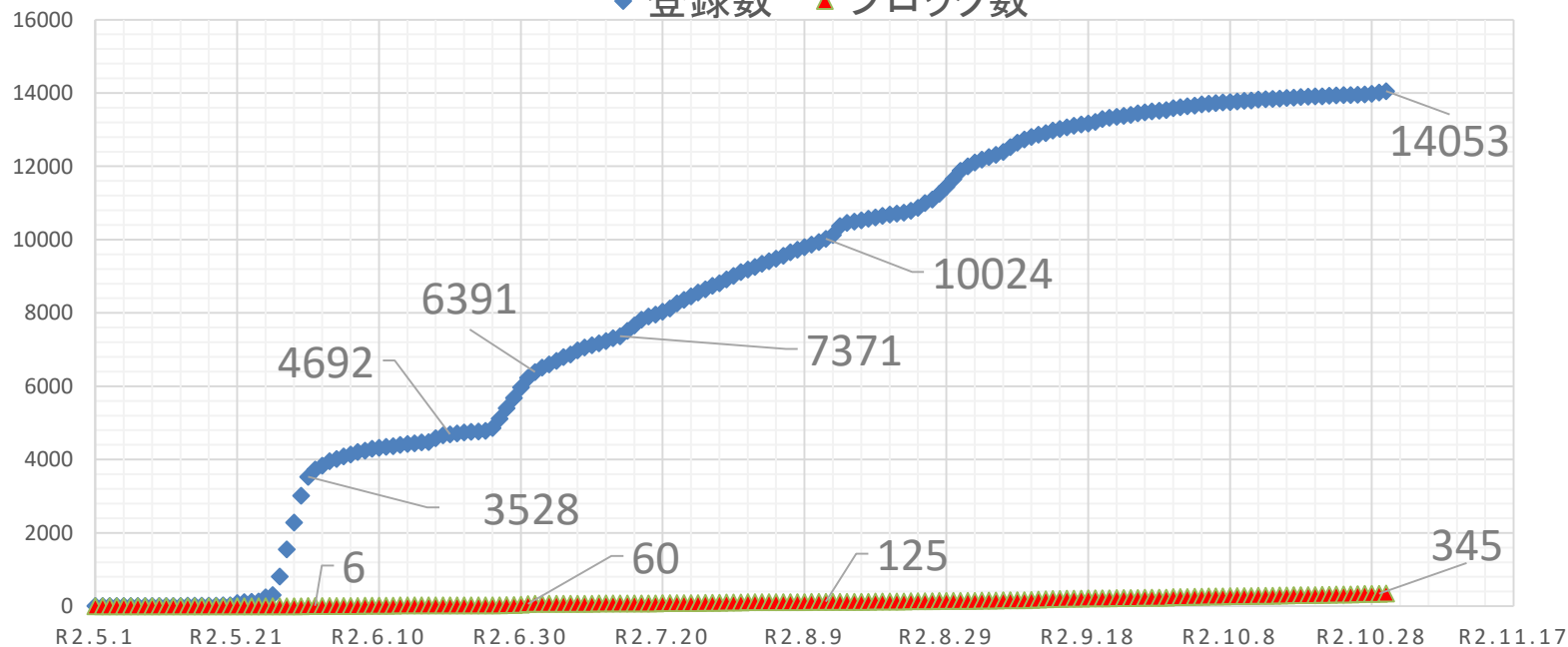
- ★ 国では、新型コロナウイルス感染症への対応として、テレワーク等の推進とデジタル時代に向けた規制・制度見直しの一環として、押印の見直しを進めている。
本市においても、「必ず乗り越える。コロナの先へ」の考えのもと、『新しい生活様式』の定着化に向けた様々な取り組みを全体的に進めており、その一つとして、10月から「脱ハンコ」に向けた調査に着手し、早期の実施に向けて準備を進めてきた。
- ★ 規則に定める様式など、市が独自に押印を求めている書面について、12月中旬に規則改正などの手続きを行い、市に提出する書類の内、約600件の様式について、1月1日から押印なしでの手続きを可能とした。
- ★ 入札契約手続や契約に伴う会計手続、法律に基づき押印を求めている手続きなど、押印が必要な書面が残っているものの、国の法律改正などにより押印を廃止することが可能になったものから、今後も順次規則改正などを行い、「脱ハンコ」を積極的に進め、将来的なオンライン化へつなげていく。
- ★ 1月1日から押印を廃止する手続きについては、別紙のとおり。

6. LINEを活用した情報発信

スマートフォンの普及等を踏まえ、ICTを活用した双方向コミュニケーションを実現可能とし、より身近で効果的な市民との接点強化の取組みとできるよう、5月25日にLINE公式アカウントを導入。

LINE公式アカウント登録数推移

◆ 登録数 ▲ ブロック数



6. LINEを活用した情報発信

今後の検討事項について

- ・提供メニューの拡充
 - ⇒ LINE標準（6メニュー）を拡張、メニュー切替も可能に
- ・本人の興味・関心に応じたお知らせ（セグメント配信）
 - ⇒ 予め自身で設定した分野等に基づき、該当情報をプッシュ通知で配信
- ・防災関係機能の充実
 - ⇒ 緊急時用のメニューへの切り替えを可能に。平時においても備えの意識を高めるため、防災関係メニューとして掲載
 - ⇒ GPSを活用、現在位置に応じた土砂災害・浸水想定や、近くの避難所の情報を分かりやすく表示
 - ⇒ お知らせ配信を活用し、避難指示の発令など、設定した地域に応じて、分かりやすくお届け
- ・危険箇所通報機能の改善
 - ⇒ 流れに沿って、必要な情報提供を行いやすく。通報場所の特定等、確実な対応に資するとともに、職員側の集約・分析等に係る業務効率を改善

7. ペーパーレスの取組

(1) ペーパーレス会議システム

(経過)

会議のペーパーレス化により、紙の使用量を抑制し、環境への配慮と印刷費用の削減及び会議資料の準備事務等の効率化を目的に、ペーパーレス会議システムを平成30年度より導入。(平成29年度は試行実施)

導入当初は理事者へのタブレット配備と貸出用55台で運用開始。令和元年度のPC入替で課長級以上の職員にモバイル型PCを配備。また、部内会議等でも利用できるように、無線環境を整備した。

<定量的効果>

- ・ペーパーレス化による印刷費用（印刷代、紙代）、事務時間（資料準備等）の削減
　　<令和元年度実績> 550の会議等で利用 ※部内会議等は除く
 - ・資料枚数 約470,000枚
 - ・準備時間 約1,500時間の削減

<定性的効果>

- ・紙資料の電子化により、紛失による情報漏えいを防止する等セキュリティが向上。
- ・タブレット画面上で、カラー資料、写真、図などが鮮明に表示できる。
- ・大量の資料から該当するページを瞬時に参加者全員に共有できる。
- ・説明箇所をマーカや拡大等、強調することでわかりやすい説明ができる。

7. ペーパーレスの取組

(2) 電子決裁システム

(1) 方針・目的

①文書管理システムの再構築

⇒ 完全刷新。新システム上での電子決裁や文書保管を可能とし、決裁事務の効率化 とペーパーレス化を図る

②財務会計システムの電子決裁対応

⇒ 多くの決裁事務を取扱うことから、合わせて電子決裁への対応を進め、電子化の効果の最大化を図る

(2) 効果

A. 決裁事務効率化、ペーパーレス化

決裁文書を印刷する手間がなくなり、年間3900時間の事務削減、さらに、用紙代・印刷費用として年間1,575千円削減を見込む
(約25万枚の紙を削減)

B. 文書原本性確保

システムでの文書を保存、電磁的記録により原本性を確保
(決裁後の文書修正を制限)

C. 紙文書の管理に係る効率化

文書保管・保存に必要なスペースを最小限に
保存期限切れ文書の廃棄に係る作業の省力化

8. RPA・AI-OCRの取組状況

(経過)

平成30年5月にRPA導入に向け検討開始。一般社団法人コード・フォー・ジャパンが行っていた地域フィールドラボ活動に応募。7月より民間企業の社員をフェロー（研修生）として受入。本市職員と導入に向けた活動。11月に実証実験等踏まえ本導入。以降順次拡大中。

(取組内容)

本市職員とフェローが2人で窓口職場や時間外勤務が多い部署をターゲットに55部署に対してヒアリングを実施。RPAの有効性が高い業務をピックアップ。その他にも議事録作成に時間がかかっていることから、議事録作成ソフトの導入や、業務効率化のためのグループウェア活用などのアドバイスを行った。

 **PRESS RELEASE**
枚方市 プレスリリース (情報提供)

平成 30 年 (2018) 8 月 xx 日

地域フィールドラボ

RPA 推進へ民間企業人材を受け入れ 10月末まで

◎写真あり

市は、RPA(Robotic Process Automation)を推進するため、一般社団法人コード・フォー・ジャパンが実施するプログラム「地域フィールドラボ」(旧コーポレートフェローシップ)を昨年度に引き続き活用し、富士通株式会社から職員1名を研修生として受け入れる。

同プログラムは、民間企業の社員が地方自治体の職員や地域住民と共に活動し、行政や地域の課題の解決に取り組むという内容。市は、民間企業独自の視点を取り込むことで、業務フローの見直し、業務の改善に繋がることを期待する。

★研修生の受け入れは、8月1日から10月31日までの3ヶ月間で、週2日程度。富士通株式会社から、デジタルイノベーション推進統括部 プロデューサー室に所属する友松大(ともまつまさる)さんを情報推進課で受け入れる。

★RPA(Robotic Process Automation)とは、ソフトウェアロボットによるパソコン業務自動化のこと。当該ソフトウェアを活用することで、職員がパソコンを操作しなくても、定型的・定例的な業務を代行実行できる。これにより、定型業務はRPAに任せ、職員は政策立案・窓口業務といった業務に注力できるようになると見込まれている。

★「地域フィールドラボ」とは、一般社団法人コード・フォー・ジャパンが実施する共創型人材育成プログラムのこと。民間企業の社員が地方自治体の職員や地域住民と共に活動して行政や地域の課題の解決を目指すといった内容で、民間企業は派遣する社員の人材育成の場として活用する。

★市は、昨年度から同プログラムを活用し、今回が2回目の活用。同プログラムを活用した自治体では、働き方改革の実現や業務改善などさまざまな成果を上げている。

★研修生は、RPAの活用だけでなく、業務のやり方を改善するといった枠組みの構築を意図込む。

お問い合わせ先

8. RPA・AI-OCRの取組状況

(原課ヒアリング時
提示資料)

現状業務フローをヒアリングする目的について

想いは、**今より現場をラクにしたい**です。
現場のお困り事を教えて下さい。

対象

合意状況と目的について

出来たら、いいな

部長
次長

【トップの要望】
ワークプレイス改革の事務削減
の一環として、業務の自動化、
アウトソーシング委託を
検討・実施するよう指示有。

各課
課長

【トップダウンで合意済】
部次長(行革推進リーダー)が
指名されたリーダとして
施策を検討・実施し報告。

各課
担当者

業務フローを作成し、
自動化や外部に委託。
⇒今より**ラク**して、早く帰りましょう。

業務見える化
(最新マニュアル化)

業務自動化

外部委託

業務の統合・省略化

目的:
どなたが来られても
簡単に業務ができれば

8. RPA・AI-OCRの取組状況

(原課ヒアリング項目)

【想いを伝えたあと、自動化のデモをお見せした上でのご質問】

- ・業務フローはデータでありますか?最新化されてますか?
(ISO9001の有無。新しい方が来たら見せるマニュアル)
- ・申請書を使用して業務窓口をされてますか?
- ・年間計画表はありますか?(ある課では、年間の主な行事が無く、共有されて無いので…)
- ・業務量、業務内容は整理されてますか?各担当毎の業務把握。
(プロットが無く、業務量が見えない課があり…)
- ・お客様の人数を教えてください。(全体数、来られる頻度)
- ・体制を教えてください。(職員数、アルバイトさんの人数)
- ・業務システムはどれを使用されてますか?(現行システムの有無と、そのシステム稼働時間帯)
- ・紙はありますか?何枚ですか。
(紙折り機をご存知ですか?存在を知らない課があったので…貸し出せます)
- ・忙しい時期や、残業の理由を教えてください。
- ・外部委託(パンチャー)はされてますか?外部委託できるもの?(郵送物や入力作業を外部委託中です)
- ・業務で自動化できるものがありますか?
(エクセルなどの種別、単純作業の有無、繰り返すもの、各作業の時間)
- ・他に面倒なこと、わずらわしいことはありますか?アレがないと楽になるなど。
- ・グループウェアでできることはありますか?(グループウェアでアンケートを実施してます)

8. RPA・AI-OCRの取組状況

(導入可否判断時に提示した資料)

■ 図書館の業務概要およびRPAの投資対効果について

図書館に新たに置く本を「市民リクエスト」と「問屋から紹介」された本の中から選定。「市民リクエスト」分がオンライン発注しているため、RPAを作成し、代行するものです。

・図書館でオンライン発注業務における「在庫確認」、「発注」の処理をRPA作成済。

・投資対効果（残業代を時給2,000円として想定）

2業務「在庫」、「発注」計720時間/年削減×2,000円 = 1,440,000円削減可能
＜内訳＞

1日 最大3時間削減×5日×4週間×12ヶ月 = 720時間／年間

・傾向と分析について

業務内容が各担当毎に分担されているため、1業務においても開始から終了まで一気通貫で詳細手順を把握・確認するのに時間を要しました。

(フロー作成・レビュー×4回)

⇒業務フローの最新化、全エラー選出が完了しないと全業務はRPAで自動化は厳しいですが、主流業務が大量にあれば、RPAは導入する意味はあります。

8. RPA・AI-OCRの取組状況

(RPA作成依頼書)

RPA構築申請書	
ICT戦略課長	申請日 年 月 日
担当者	内線: 課長
RPA (Robotic Process Automation)によるソフトウェアロボット構築にあたり、以下の通り申請します。	
課名	
業務名	
業務フロー有無	←業務フローサンプルシートのような業務の流れを示す資料があるか
データ有無	←入力元が紙でなくデータとして存在するか
業務量	件/月 ←おおよその値で大丈夫です 時間/月 ←おおよその値で大丈夫です
業務ピーク時期	
RPA必要時期	
その他特記事項	
申請状況によっては、ご希望どおりに対応できない場合があります ご理解の程、よろしくお願いいたします	

財務会計 支払い入力における業務フロー		作業・業務プロセス		責任者区分(注1)		(注1) ○:作業、立案 □:確認・審査 ◎:承認・決裁		関連法規種類		品質記録		記録年限	
システム	職員操作	処理手順・方法	担当	課長	部長	課長	部長						
	請求情報 Excel	※年度当初に、科目通番ごとに支払い情報をExcelにまとめていることが前提。 ※債務負担設定時の伝票番号は、Excelに追加で記載しておくこと。											
	請求書	各業者より1か月に1回請求書を受領。 すべての請求書受領後、Excelに以下を追記する。 ・起票日 ・請求日 ・支払日 ・履行確認日 ・支払い希望日 ・内容(案件名「XX月」)としておく)											
	請求情報 Excel												
財務会計システム		財務会計システムにログインした状態でRPAを実行し、支払い情報を自動入力する。 入力時には、自動で支払い命令書がpdf保存される											
	支払い命令書pdf												
		支払い命令書を印刷し、押印してもらってから、請求書とpdfをホチキス止めて会計課へ渡す											

★RPA構築の流れ★

項番	作業内容	各課	ICT戦略課
1	RPA構築申請書の作成	○	
2	業務内容整理・フロー資料作成	○	○
3	RPA作成・検証	○	○
4	RPAテストケース作成	○	○
5	RPAテストデータ準備	○	○
6	RPA結果確認	○	○
7	本番稼働後の微調整	○	○

①XX課 XX業務(業務フロー)	
No	実務内容
1	支払い情報を入力するよ 支払い情報入力 財務会計システム ○課職員さんが
2	
3	
4	
5	

8. RPA・AI-OCRの取組状況

RPA導入後に全庁向けに開催したRPA・AI-OCR等最新のICT活用について説明会後に受け付けた、RPA作成及びAI-OCR検証の申請件数

区分	件数
①AI-OCRとRPAの組み合わせ	16課23業務
②AI-OCRのみ	7課7業務
③RPAのみ	3課3業務

AI-OCR未導入だったが、効果が見込まれることから実証開始。（実証希望の8部署10帳票）

実証実験により有効性が確認できたため、令和元年度に導入。順次利用拡大をしている。

8. RPA・AI-OCRの取組状況

読み取り結果（抜粋）

記載内容	読み取り結果	判定	備考
税の過誤納金を還付請求します。 住 所 枚方市大垣内町2-1-20	枚方市大垣内町 2-1-20	○	訂正印、黒塗り等については読み飛ばしが可能
☒ 子どもの区分・保育必要量	子どもの区分・ 保育必要量	○	チェックボックス形式にすると読取りが容易になる
枚方 銀行・農業協同組合 信用金庫・信用組合 信託銀行・労働金庫	(選択なし)	×	選択肢の欄が狭い箇所は認識が難しい
自福・自保レポート	自福	×	文字が斜めになると認識が難しい

8. RPA・AI-OCRの取組状況

改善事例

①読み取り枠の設定

ご住所 〒573-1159 枚方市車塚1-1-1
お名前 倉 碗子
Eメールアドレス sanjikkokubune@city.hirakata.osaka.jp

→ 正読率：85%

読み取り枠が不明確のため正読率が低下

正読率：100% ←

〒 573-1134 住所 枚方市 牧野本町4-5
氏名 坂上 麻呂 メールアドレス tamura@hotmail.com

②選択肢の設定

枚方 ☒ 銀行・農業協同組合
信用金庫・信用組合
信託銀行・労働金庫 枚方 ☒ 支店・本店
本店営業部
出張所・営業部



選択肢の範囲が明確でなく間隔が狭いため、正確に読み取りができない。
正読率：33%

チェックボックスを採用することで選択欄が明確になり、読み取り精度が高い。
正読率：100%

支店 ☒ 下の該当するチェックボックスにレ点を入れてください。
☒ 銀行 ☐ 労働組合 ☐ 信託銀行 ☐ 信用金庫 ☐ 農業協同組合
支店 ☒ 下の該当するチェックボックスにレ点を入れてください。
☒ 支店 ☐ 出張所 ☐ 本店 ☐ 営業部 ☐ 本店営業部

8. RPA・AI-OCRの取組状況

AI-OCRによる口座振替依頼書の読み取り結果

枚方市 市税口座振替依頼書・自動払込利用申込書(変更・廃止)

枚方市長 承認する口にし印をつけてください。 申込日(西暦) 2019年4月9日

納税義務者 住所 〒 口座振替の
フリガナ 印 申込
氏名 印 口座変更
フリガナ 印 納付方法変更
氏名 印 (一括・滞り)
印 廃止

口座振替人 フリガナ カブシキガイシャ ヒラカタシ デイセイウトリシマリヤクシャチ
氏名 株式会社 枚方市 代表取締役社長 枚方市
ゆうちょ以外の金融機関 三井住友信託 本町山寺
金融機関コード 0294329 口座番号 9876543
ゆうちょ銀行 (ゆうちょコード) 1 0 の 1

振替内容

項目	通知番号(左詰め記入)	納付方法	市税滞納用紙	振替	定期
固定資産税	1900087653	一括 滞り	50105	滞り	滞り
固定資産税	1900087652	一括 滞り	50105	滞り	滞り
市税滞納(滞り滞り)	0000012345	一括 滞り	50105	滞り	滞り
市税滞納(滞り滞り)	0000065879	一括 滞り	50105	滞り	滞り

市税滞納用紙 振替番号1 8965279 振替番号2 90110298 受付番号 1901988 納付通知書日

約定 受付日付印

【枚方市税所 納税課】

申込年 2019
99.9% 2019
申込月 4
99.9% 4
申込日 9
99.8% 9
口座名義人フリガナ カブシキガイシャ ヒラカタシ デイセイウトリシマリヤクシャチ
92.8% カブシキガイシャヒラカタシデイセイウトリシマリヤクシャチ
金融機関名 三井住友信託
99.7% 三井住友信託
口座種別 当座
99.9% 当座
金融機関コード 0294
99.9% 0294
支店コード 329
99.9% 329
口座番号 9876543
99.9% 9876543

固定1 固定1 0
99.9% 固定1
固定1 納付方法 全期 滞り
63.5% 全期
固定1 開始月 50105
99.5% 50105
固定1 滞り事由 滞り 滞り

8. RPA・AI-OCRの取組状況

RPA一覧（一部抜粋） ※R2.11月時点

No	部署	業務内容	効果(削減時間)
1	市民税課	軽自動車税情報の登録	約80時間/月
2	中央図書館	本の在庫検索・発注・システム登録	約50時間/月
3	ICT戦略課 総務管理室 子ども発達支援センター 放課後子ども課 文化生涯学習課	財務会計システムの入力 (執行、支払い、調定)	約22時間/月
4	国民健康保険室	・賦課納付書のシステム入力 ・賦課納付書の「様方」追加 ・過誤納通知の作成 等	約50時間/月
5	納税課	還付先口座入力 口座振替登録業務	約120時間/月 ※AI-OCRの削減時間含む

月間合計：約**322時間**の時間削減 年間合計：約**3864時間**の時間削減

8. RPA・AI-OCRの取組状況

AI-OCR実施部署

※R2.11月時点

No	部署	業務内容	処理件数/作業時間
1	納税課	①還付先口座入力・登録業務	約600件 / 約70時間
		②口座振替登録業務	約600件 / 約50時間
2	市民活動課	自治会報告書のデータ化	約600件 / 約50時間
3	母子保健担当	妊婦特別給付金申請のデータ化	約1600件/ 約50時間
4	長寿・介護保険担当	①高齢者インターネット利用に関するアンケート	約52000件 / 約2166時間
		②ひらかたポイント利用登録等申込書	約47000件 / 約1175時間
5	子どもの育ち見守りセンター	アンケートのデータ化	約2100件/ 約88時間

9. テレワーク(モバイルワーク)

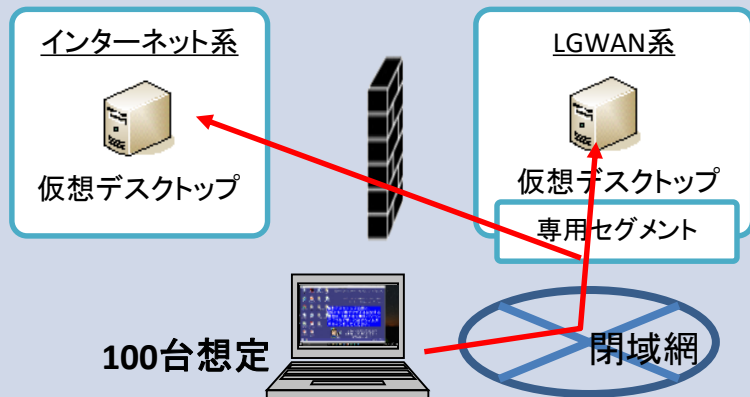
1. 概要

新型コロナウイルス感染の拡大防止や働き方改革を推進する観点から、勤務場所にとらわれず業務が行えるよう、テレワーク環境の整備を行った。

2. 利用方式

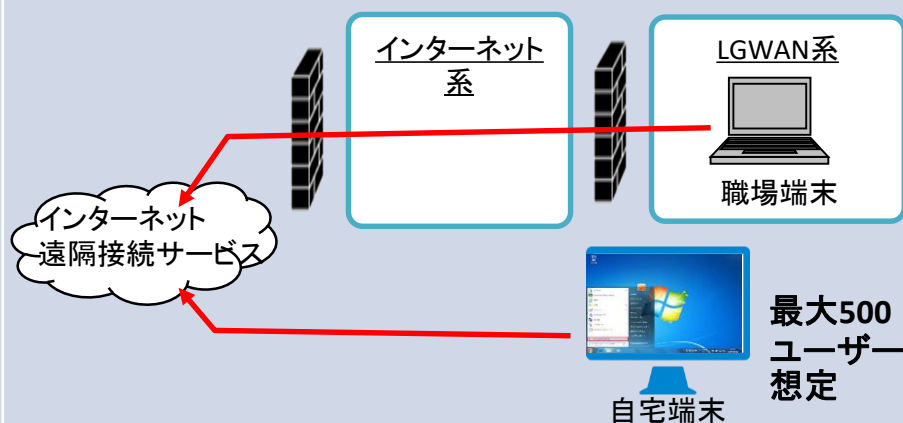
① 閉域網利用方式

専用端末から、第三者が介入できない閉域網を利用し、庁内の仮想デスクトップにアクセスして利用



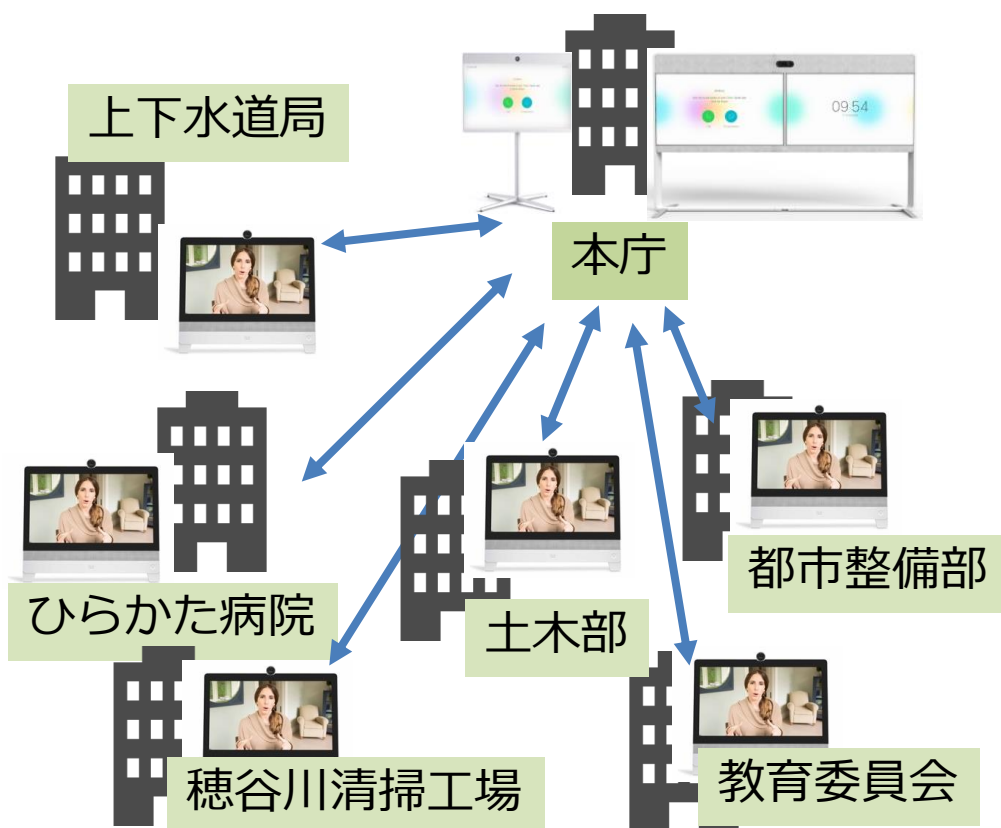
② 広域網利用方式

自宅の私物端末等から、インターネット上の接続サービスを介して、職場の端末を画面転送方式で利用

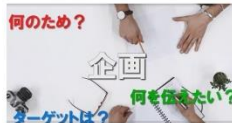
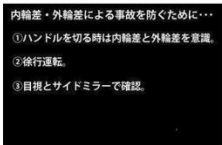
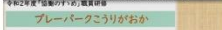


10. テレビ会議システム

出先機関から本庁への移動等に掛かる時間を無くし、時間の有効活用を図るため、テレビ会議システムを令和2年10月に導入。災害時の避難所への連絡手段、研修等の様々の用途でも活用。また、集合研修が困難な状況下であるため、研修動画配信用ストリーミングサーバをLGWAN系で構築。ライブ配信にも対応。



研修ストリーミング

ライブ(中継)中研修 ● 現在、中継中の研修はありません。 	動画制作の進め方 広報プロモーション課の動画制作の進め方動画です。 何のため?  ターゲットは? 	令和2年度第2回安全運動動画研修 総務管理課の安全動画研修です。 内輪差・外輪差による事故を防ぐために... ①ハンドルを切る時は内輪差と外輪差を意識。 ②徐行運転。 ③目視とサイドミラーを確認。 
統合型GIS操作研修<基礎編> JOT戦略課の統合型GIS操作研修<基礎編>です。  枚方市 統合型GIS 操作研修<基礎編>	統合型GIS操作研修<課題演習> JOT戦略課の統合型GIS操作研修<課題演習>です。  枚方市 統合型GIS 操作研修<課題演習>	職員研修「協働のすすめ」①(市民活動課主催) 「プレーバークコリアがわか」について【約12分間】 みちみどり室  プレーバークコリアがわか

11. オープンデータの取組

- H26情報化推進本部にてオープンデータの取り組み承認。オープンデータ検討部会設置（20部署で構成、年1～2回開催）
- H27よりAED設置場所など5種類を市HPとLinkdata.orgで公開開始
- リンクドオープンデータチャレンジジャパン2015で特別賞受賞
- H28枚方市オープンデータ推進に関するガイドライン策定
- H29 地域フィールドラボによるフェローとオープンデータ拡充の取り組み
- 以降近隣市町村や地域団体とイベント等交流を通じて拡充の取り組みを進めている
- 現在の公開数 40種類 294ファイル

11. オープンデータの取組

オープンデータイベントの開催 平成27年度

アイデアソン・ハッカソン

歴史ある東海道56番目の宿場町で、
地域の会館とお寺を会場に イベントを開催
テーマは《枚方の歴史・魅力を発信！》



地域のイベント“五六市”
と同日に開催！

20代から70代まで、エンジニア以外にも 主婦など一般の方も多数参加！
歴史につつまれ、アプリを制作。

11. オープンデータの取組

オープンデータイベントの開催 平成28年度

アプリのテーマ

子育て 健康 教育 etc

アイデアソン・ハッカソン

枚方市オープンデーイベント

「人が集まるまち・枚方」を目指して！

ひらかたアプリを作ろう！

参加費無料！

20代から70代まで、市内・市外から参加！
職員もグループに入って議論。
話題提供も豊富。

11. オープンデータの取組

H28ハッカソンの成果

制作されたアプリ

保育料金シミュレーション

診断結果

	1人目	2人目	合計費用	差引
必要金額（平成29年度）				
保育園	138000	0	138000	-42000
市立幼稚園	104400	0	104400	-75600
私立幼稚園	324000	0	324000	28800
助成金（もらえる金額）				
私立保育園	115200	0		
児童手当	180000	0		

保育園・幼稚園の種別ごとの保育料金額

児童手当等助成金の金額

「で、結局なんぼもらえて、なんぼ払うの？」

子育て費用 シミュレーション

■検索メニュー

- ・遊具・施設から検索
- ・コメントから検索

■公園情報

- ・遊具情報
- ・公園の広さ
- ・トイレの有無
- ・コメント欄



地図から公園を選択

ひらかたパーク

遊具・トイレの有無からの公園検索

11. オープンデータの取組

ハッカソンの成果

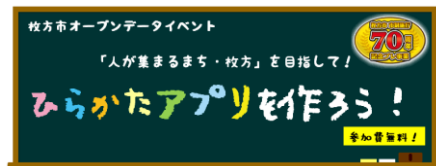
試行版アプリの開発

×

ひらかたパーク

平成28年

テーマを「オープンデータを活用した、子育て・健康等の地域課題を解決」とし、市民協働による地域課題の解決を図る。



平成29年

市内大学との
共同研究

ハッカソンで作成されたアプリケーションを市の試行版アプリとして採用し、機能改良及び効果検証。



平成30年

子育てアプリに
機能搭載

共同研究で開発された試行版アプリの公園検索機能を枚方市子育てアプリに搭載。



機能充足により、アプリによるオープンデータ利活用の効果検証！

12. データ利活用(EBPM)

人口減社会の進展する中、自治体を取り巻く環境が変化しており、地域の特性や課題、ニーズを把握し、職員のスキルや経験、勘に頼ることなく客観的事実による政策立案（EBPM）を推進体制の構築を進めている。

（取り組み）

平成29年度に総務省が実施した自治体向けデータアカデミー事業に参加

平成29年度事業の概要イメージ

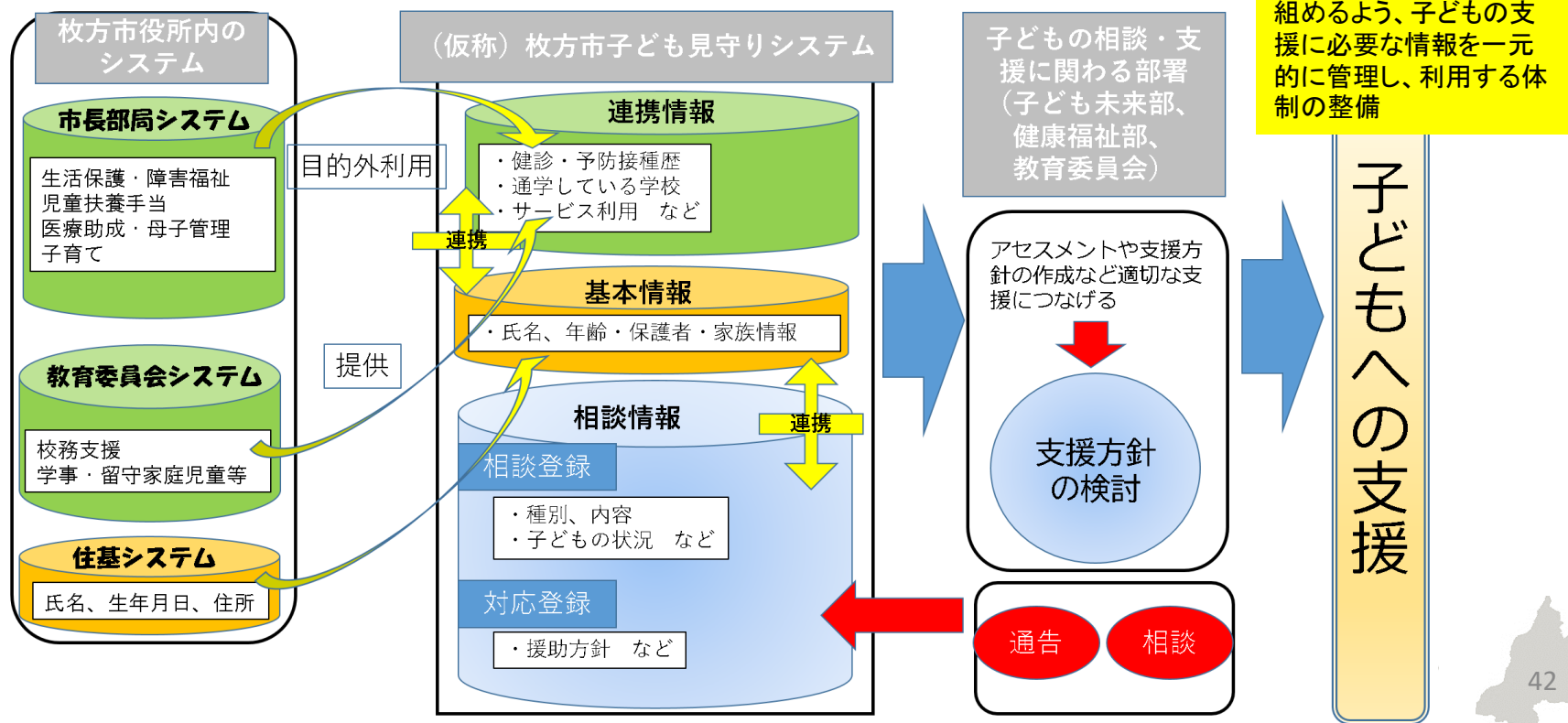


自治体	内容
裾野市	市民意識調査を利用したアンケート分析
鎌倉市	福祉・要介護などの情報を利用した分析
芦屋市	ガンメタボ検診率と、防災計画
宝塚市	検診率と情報展開の分析
生駒市	ニュータウン世代の住民動向の分析
茂原市	字ごとに区分けした人口推移検討
賀茂地区	移住者データと取り扱い
枚方市	人口推移と定住について分析
日進市	数十年後の日進市の課題の分析
神戸市	高齢者の居場所情報をGISで活用
湯沢市	他地区のブラッシュアップ後の資料を最終テスト

12. データ利活用(EBPM)

- ・平成30年度 総務省地域情報化アドバイザー制度を利用し、データアカデミーを実施。
全部署課長を対象としたデータ利活用研修を行い庁内の意識醸成
- ・平成31年度以降も人材育成研修として人事担当部署と連携し毎年度データアカデミーを実施
- ・データ利活用のためのデータ連携基盤の整備を進めている。

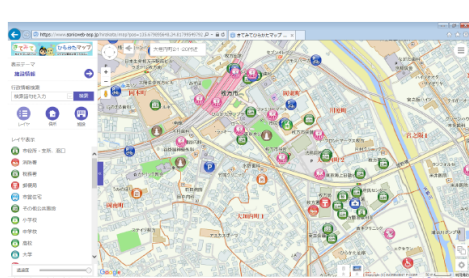
(仮称) 枚方市子ども見守りシステムのフロー図



13. 統合型GIS

平成28年に刷新。今年度リース満了により機能要件は維持したまま再構築予定

■公開型GIS（きてみてひらかたマップ）



利用者

市民の方をはじめとした一般の方。

目的

生活に密着した情報を広く公開すること。

掲載情報

施設情報、まちづくり情報、防災情報、都市計画・開発情報等。

新しくなったポイント

Googleマップの仕組みを採用し、Google検索・ストリートビューの一体利用が可能になりました。

■統合型GIS（統合型地図情報システム）

利用者

庁内職員

目的

各部署の情報を統合して利用すること。

掲載情報

きてみてひらかたマップへ掲載している情報、各部署が所有する情報

新しくなったポイント

住居表示台帳（住所地図情報）と住民基本情報を週一回リンク更新し、地図上で利用可能になりました。

（利用を検討される際は、情報推進課へご相談ください。）



住民情報は氏名等を秘匿化した情報を利用

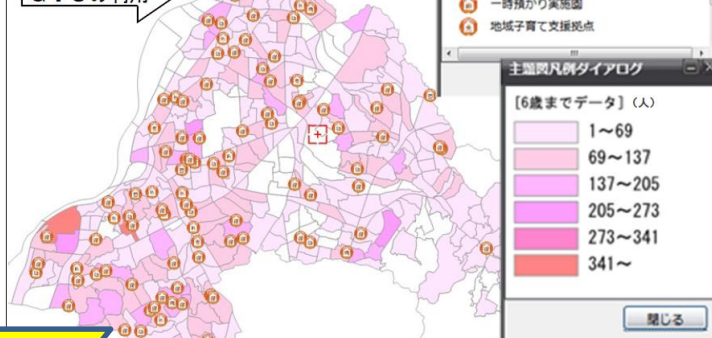
Q：新しい機能の活用方法は？

「住居表示台帳」と「住民基本情報」をリンクさせると、以下のような活用方法があります。

■子育て関連施設充足状況の把握

- ・0～6歳児の市内での居住分布
- ・市及び関係団体が運営する支援センターの配置状況

GISの利用



子育て関連施設の充足状況の把握が可能。

最後にひとこと～

回の更新では、これまで以上に多くの方に活用してもらいたいという思いから、新たな機能を追加しています。「こういう使い方はできないか。」等相談も随時受け付けておりますのでお気軽にお問合せ下さい。

★GISシステムへは、ペガサスシステムトップページ内「統合型地図情報システム」から利用できます。

統合型地図情報システム

New 12月1日から新システムに移行しています。



14. その他取り組み

- ネットワーク再構築
- 仮想化統合基盤・仮想デスクトップ再構築
- システム標準化
- GIGAスクール など

ご清聴ありがとうございました

