

令和5年10月25日

第6回

萩市DX推進本部会議

総合政策部 DX推進室



萩市のDX推進体制は、以下の三層の協議体により行う

萩市DX推進本部

市長・副市長・教育長・各部長

市のDX推進に係る**基本的方針**、**重要事項**について協議を行う

萩市DX連携会議

WG担当課長、市内IT企業等（オブザーバー）

各ワーキンググループの検討事項について、技術的知見を有する**専門家の意見**も取りまとめた上で、推進本部に提案を行う

ワーキンググループ

関係する業務の各担当者

DX推進に係る**個別専門的な事項**について、調査・検討を行う

重点取組事項

各部署からの提案・課題事項

今後の取り組みについて

文書管理システムの導入

その他

職員に実施したDXアンケートを踏まえ、前回推進本部会議で決定した方針

「優先順位は明確には決めず、アンケート結果の上位のものから検討を開始する。」

	項目	内容	順位（人数）
住民サービスの 利便性向上	住民窓口の改善	住民に申請書類を書かせない・オンライン予約等により待たせない窓口	1位（205人）
	リモート窓口の導入	市役所から遠方の施設をリモートで繋いで窓口対応できる仕組み	3位（91人）
	統合型GISによる 地図情報管理	各部署で管理する地図データを共有・公開できるシステム	4位（72人）
市役所庁内業 務の効率化	電子契約の導入	電子化された契約書により押印・製本・郵送などの手間がなくなる	2位（93人）
	グループウェアの見直し	外部からメールやスケジュールを確認できるグループウェアなど	5位（61人）
	データに基づいた施策立案	データ分析ツールの導入、活用方法の研修開催など	7位（38人）
	庁内電話のクラウド化	携帯で業務電話を受けることができ、業務場所の制約がなくなる	9位（32人）
地域社会のDX	観光DXの推進	観光クーポンの電子化や、スマホで移動が完結できる「MaaS」など	6位（58人）
	地域全体で取り組む 仕組みづくり	地域住民・企業等と連携・共働する方法の研究・検討	8位（37人）
	市内企業のDX支援	デジタル化対応についての相談受付・アドバイスなど伴走型支援	10位（29人）
	デジタル地域通貨の構築	地域内消費喚起や地域コミュニティ活性化を目的とした通貨	11位（14人）
	メタバースの活用	仮想空間上でアバターを使って交流、今年度ふるさと納税で活用	12位（11人）
その他	<ul style="list-style-type: none"> 誰でも操作のできる端末の研究（タッチ操作だけでなく音声操作なども） 問い合わせチャットボット、AIチャットボットの活用 業務ノウハウの蓄積（業務マニュアルなどのフォーマット） 業務のマネジメント管理（メンタルや健康状態の可視化・業務状況の把握・最適な人員配置）等 		（15人）

全国の自治体で導入が進んでいる「書かない・待たせない窓口」

住民に優しい
窓口

書かない・待たせない

申請書に情報をあらかじめ印字し、
来庁者はサインするだけ
(タブレット完結タイプも)

回らせない

いろいろな窓口に戻らせずに、
ワンストップで関連する申請が完結



職員に優しい
窓口

サービスの平準化

経験が浅い職員でも対応できるよう、
必要な手続きをシステムがナビゲー
ション

職員負担の軽減

申請内容のシステム入力を不要とし、
簡易に取込みができる仕組み

書かない・待たせない

OK 現行でも申請書の**印字機能あり**

NG 様式変更時に改修が必要だが、**旧様式のまま使われていない様式**がある（手書き対応）

➡ **標準化**に合わせ、印字機能のバージョンアップ予定（職員が様式アップロード可能に）

回らせない

OK 市民総合窓口の**設置**により、住民異動を伴う手続きについては、ある程度**ワンストップ化**

サービスの平準化

OK 窓口職員の入れ替わりは少なく**経験豊富な職員が対応**



職員負担の軽減

NG 一部業務では**RPA**で自動入力している業務もあるが、**多くの業務で手入力が必要**

➡ **標準化**に伴い、システム側でデータ取り込み機能を実装（今後、窓口ソリューションも充実し、連携も容易に）

システム標準化に伴い、いくつか解決するものもあるが・・・

- ・システム側に住民情報がない**転入等の住民異動届**
- ・システム出力対象外の**各種証明書発行**や**マイナンバーカード関連**の申請書類



標準化後も手書きが残ってしまう！



これらの手続きは特に申請件数が多い！！

- ・住民異動届 ➡ 年間 6 千件以上
- ・各種証明書発行 ➡ 年間 5 万件以上
- ・マイナンバーカード関連手続き
➡ 交付件数の急激な増加により年間 1 万件以上（将来見込）



担当職員

これ以上市民をお待たせしない窓口に！
同時に**職員の負担軽減**実現も！

- 担当職員と解決方法を協議
- マイナンバーカードなどの券面を読み取り、住所・氏名等を印字した申請書を出力するシステムで比較的**安価**で**最新**のサービスを検討
- DX連携会議のオブザーバーでもある市内IT企業のご協力もいただき、8～9月にかけて**トライアルを実施**



担当職員

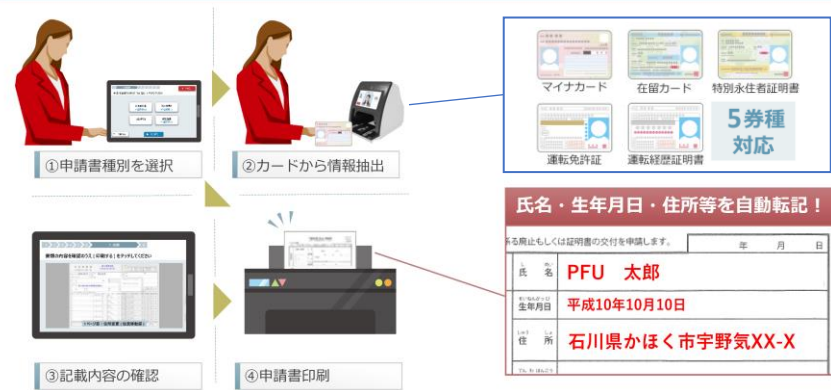
家族が多いお客さんや高齢者・外国人の方は、**大幅な受付時間短縮**に繋がった！

事前の設定も容易なため、他の申請書・窓口への**横展開もできそう！**

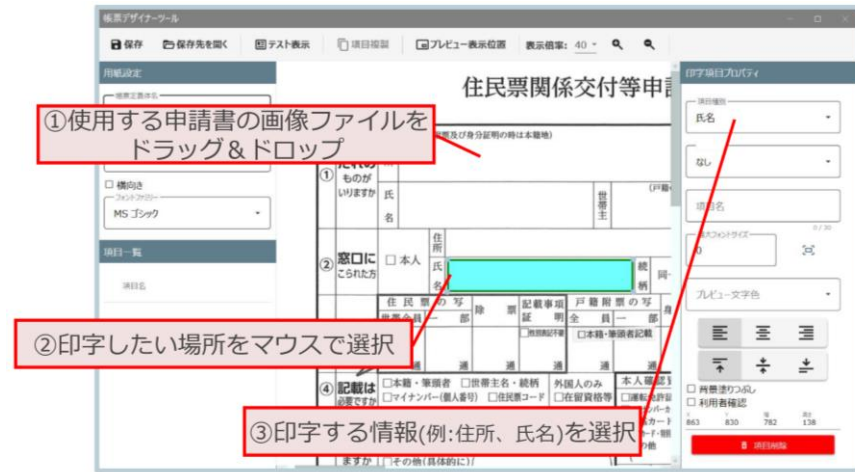
【今回実証を行ったシステム】

Caora申請書作成ソリューション

たったの4ステップで記載済み申請書を作成



職員様自身で、かんたんに申請書への印字項目を設定可能！



◆目的の明確化

萩市内に関わる産・官・学に対してより積極的にDX推進を実施いただくために、さらなる意識改革を促すとともに、直近に差し迫っている「2025年の崖」を萩市が一体となって乗り切るための土壌を創っていく。



◆土壌を創るために何をするか？



案1)

産・官・学を交えた自由な意見交換の場として、フォーラムを開催し様々な有益な情報や課題を共有し、地域DX推進のための方向性を探る。



案2)

講師を呼んでDX推進に対する意識改革のための講演を開催する。



案3)

ビッグデータを活用し分析した様々な分野の有益な情報を公開し活用していただきDXを実感いただく。

案4)

身近な市内事業者等に成功体験を公表、講演いただくことにより、DXへの投資に前向きになっていただく。

案5)

TBD

ビッグデータ利活用事業

ビッグデータとはさまざまな種類・形式のデータによって構成された巨大なデータ群のこと。

ソーシャルメディアデータ



SNSでユーザが書き込んだコメントやプロフィールなど

マルチメディアデータ



ウェブ上で公開されている動画や画像、音声など

ウェブサイトデータ



ECサイトやブログなどで収集された購入履歴や行動履歴など

カスタマーデータ



顧客管理システムで管理されている販促データ会員データなど

BIG DATA



センサーデータ



GPS、ICカード、RFIDなどで検知される位置情報や乗車履歴、温度など

オフィスデータ



オフィスのPCで作成される文書やメール、オフィスツールのデータ

ログデータ



サーバ上で自動的に生成されるアクセスログやエラーログなど

オペレーションデータ



業務管理システムで生成されるPOSデータや取引明細データなど

庁内におけるビッグデータを活用するメリット

- 施策立案における根拠となるデータを活用できる。EBPM（証拠による施策立案）
- 萩市に関する人々の興味や関心が確認可能となる。
- 萩市内でいつ、どこに人が集まっているのかが確認可能となる。
- 統計データなどとは異なりリアルタイムで確認が取れるため迅速な対応が可能
- 膨大な過去の実績データの傾向から、高度な予測が可能になる。

観光分野にとどまらず、多方面での利用が見込まれる

ビッグデータ活用事例

萩焼と一緒に検索された
キーワードランキング

順位	キーワード
1	萩焼
2	萩焼まつり 2023
3	萩焼 窯元
4	萩焼の宿 千春楽
5	萩焼 特徴
6	萩焼 湯呑
7	萩焼まつり 2022
8	萩焼 マグカップ
9	萩焼 体験
10	萩焼 作家

萩焼を検索した性別
の割合

男性	女性
32%	68%

萩焼を検索した
都道府県ランキング

順位	県
1	東京都
2	大阪府
3	愛知県

R5.5月の休日の来訪元
ランキング

順位	来訪元
1	山口県
2	島根県
3	福岡県
4	広島県
5	大阪府
6	兵庫県
7	東京都
8	大分県
9	岡山県
10	長崎県



萩焼まつりの関心が高いが、萩焼の中でも「湯呑」や「マグカップ」に関心があるのかも。検索するのは女性が多く、検索した都道府県は大都市圏の方が多い

近県以外では5月の来訪者が比較的に多い、東京都、大阪府向けに萩焼まつりを大々的にプロモーションを実施することで観光客の誘致や、女性向けの湯飲やマグカップの割合を増やせばふるさと納税等の売り上げUPに繋がる可能性がある。

今後の取り組みについて

文書管理システムの導入

その他

	收受	起案	決裁	施行	保存	廃棄
現行	 <p>受付印を押印 文書件名簿に 記載</p>	 <p>起案文書・添 付文書を印刷 して起案</p>	 <p>決裁者は、 起案文書を書 面で確認し、 押印</p>	 <p>公印審査</p> <p>決裁済文書、 押印文書の確 認</p> <p>↓</p> <p>文書発送</p>	 <p>ファイリング</p> <p>↓</p> <p>書庫に保存</p>	 <p>保存年限が経 過した文書を 書庫から搬出 して廃棄</p>
導入後	 <p>システムへ 登録</p>	 <p>ひな型の活用、 過去文書の引 用により起案</p> <p>添付文書は作 成したデータ をシステム内 に登録</p>	 <p>決裁者は、 起案文書をパ ソコン上で確 認し、承認</p>	 <p>公印審査</p> <p>押印文書及び システムによ る確認</p> <p>↓</p> <p>文書発送</p>	 <p>サーバに保存</p>	 <p>システム上で 保存年限が経 過した廃棄対 象ファイルを 確認して廃棄</p>

文書管理システム導入の目的

適切な文書管理

- ・紛失や改ざんの防止
- ・属人化の防止

業務の効率化

- ・決裁の効率化
- ・過去文書の検索性の向上
- ・文書の保存・廃棄にかかる負担の軽減

ペーパーレス化の推進

- ・用紙代や印刷費用等の削減
- ・保管スペースの削減

今後のスケジュール（予定）

- ・ 1月～ 一般職員向け操作テスト
- ・ 3月～ 稼働開始（令和6年度分文書）

運用方針（案）

- ・ **電子決裁起案【原則】**
- ・ **併用決裁起案（電子決裁＋紙資料）**
添付資料にシステムに保存しない（しなくてもよい）
文書が含まれる場合
- ・ **押印決裁起案**
文書管理システムに接続できない職員が含まれる場合、
財務会計など他の業務システムで電子的に管理されて
いる場合など

今後の取り組みについて

文書管理システムの導入

その他

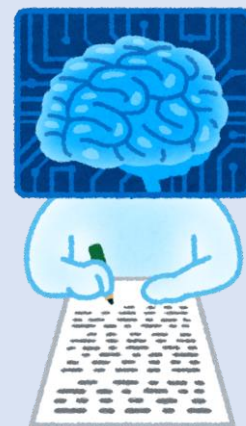
- 前回の**推進本部会議**で、活用方法について**検討・検証する方針**を決定
- 9月**議会**一般質問での**生成 A I 関連質問に回答**
市長「生成 A I を含めた行政の D X に、今後も積極的に取り組んで参りたい」
総合政策部長「セキュリティ面等十分に**検証**を行ったうえで、**活用して参りたい**」
- 生成 A I サービスの**全庁でのトライアル利用を実施**

9月4日～30日 **県の実証事業**に参加

- ・ 質問のテンプレートを作成可能
- ・ 利用状況のログの管理が可能

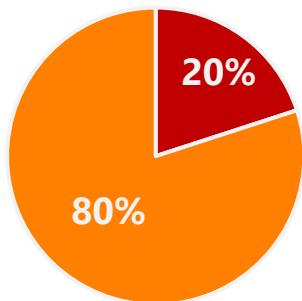
10月2日～9日 **行政向け生成 A I サービス** のトライアル利用

- ・ 行政向けテンプレートを事前に用意
- ・ 個人情報等のマスキング機能あり
- ・ 最新バージョンの言語モデル（GPT-4）が利用可



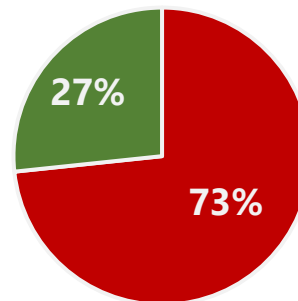
● 県の実証事業について、参加者アンケートを実施

生成AIサービスを利用すると
仕事の効率が向上すると思いますか。



- 仕事の効率は大幅に上がると思う
- 仕事の効率は上がると思う

生成AIサービスを
今後も利用したいと思いますか。



- はい
- わからない

生成AIサービスに対して**要望・改善点**があれば教えてください。

- ・ 回答の**精度が向上**するといいい 11名
- ・ 回答を**より分かりやすく**してほしい 2名
- ・ **利用方法の説明**をもっと詳しくほしい 3名
- ・ **テンプレート充実、カスタマイズ**可能 1名

行政向けテンプレートがあるサービスも
カスタマイズも可能（独自学習等）

言語モデルのバージョン（GPT-3.5）が
古いことも影響か？

→最新GPT-4が望ましい（精度・処理能力UP）

★セキュリティ面から、以下機能も必須

- ・ 質問内容がAI学習に利用されない機能
- ・ 個人情報等のマスキング機能
- ・ 利用状況等のログを確認できる機能