

令和8年4月20日

第9回

萩市DX推進本部会議

総合政策部 デジタル政策課



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

庁内DXアンケート結果

第5回DX推進本部会議資料

3

	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 庶務事務システムと人事給与システムの連動 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) 各種サービスのアカウント管理を行う認証基盤 基本的なオフィスソフトの初心者研修 医療用MaaS (医療機器を搭載した車両が訪問し、病院内の医師がオンラインで診療) 		(15人)

D X 推進方針改定

グループウェア更新

電子契約

フロントヤード改革

その他

萩市 DX 推進方針 (令和7~10年度)

- ・令和4年3月策定
- ・令和5年5月改定
- ・令和6年8月改定
- ・ **令和8年4月改定**

項目	国計画	項目	令和7年度		令和8年度		令和9年度		令和10年度		
			上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
推進体制の整備	●	推進体制構築	DX※1 推進本部・連携会議開催								
			ワーキンググループ協議								
	●	DX人材育成	研修 (所属長/DX推進員向け)								
			各課DX支援								
住民サービスの利便性向上	●	フロントヤード改革 ※2	キャッシュレス・書かない窓口拡充			窓口DXSaaS※3等全体方針検討			本格対応実施		
			オンライン申請強化								
	●	マイナンバーカード普及促進	出張受付サービス実施 (令和8年度継続実施)								
			休日受付窓口開設 (令和8年度継続実施)								
●	はぎなび※4活用	新規コンテンツ導入			システムリニューアル検討			システムリニューアル			
		●	電子契約導入	導入検討			システム選定		導入運用開始		運用拡充

DX推進方針改定

萩市 DX 推進方針 (令和7~10年度)

- ・令和4年3月策定
- ・令和5年5月改定
- ・令和6年8月改定

・令和8年4月改定

項目	国計画	項目	令和7年度		令和8年度		令和9年度		令和10年度		
			上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	上半期	下半期	
市役所庁内業務の効率化	●	テレワーク導入	テレワーク試行運用		テレワーク本格実施						
			フリーアドレス※5 一部実施・検証 (継続検証)								
	●	システム標準化	システム移行実施 本番稼働								
		グループウェア※6更新			システム選定	導入運用開始					
		クラウドPBX※7導入			システム選定	導入運用開始					
	●	生成AI利用推進※8導入	継続運用・稼働		運用拡充・研修						
		ローコードツール※9導入	導入業務拡充								
		電子入札導入	継続導入検討								
地域社会のDX	●	デジタルデバイド※10解消	スマホ活用講座開催 (社会福祉協議会と共同実施)								
			スマホよろず相談所開設 (社会福祉協議会と共同実施)								
		地域課題解決ソリューション※11導入	ソリューション検討		ソリューション導入						
				課題整理・ソリューション検討		ソリューション導入					

D X 推進方針改定

グループウェア更新

電子契約

フロントヤード改革

その他

統合型グループウェアの検証

- **検証目的** 統合型グループウェア導入に向けた
現環境との比較・検証
- **検証内容** 操作性、連携性、業務効率、コスト等

Google Workspace

- **検証期間** 令和7年7月15日～8月10日
→11月11日まで延長
- **検証方法** 小規模トライアル（当初30人→50人）

Microsoft 365

- **検証期間** GWSと同じ
- **検証方法** 現在、一部の部署（情報政策課、DX推進室）で利用しているアカウントで、比較しながら検証（8人）

現状の課題課題と検証結果

課題	現状	業務への影響	検証結果
① チャット履歴が確認できない	Slack（無償版）は、 90日で確認できなくなる	過去の記録が追えない。大事なことは別に保存する必要あり。	過去の履歴を 制限なく 確認できる。
② 会議ツールのアカウント不足	Zoom10アカウントを全職員が共用 外部との会議がほとんど	数に限りがあるので、職員どおしの会議に気軽に利用できない。 会議室不足 に。	各職員に付与 されたため、 アカウント予約不要 で、すぐオンラインMTGが開始できる。
③ ファイルサーバの管理負担	オンプレNAS+職員対応	障害対応や予防的保守管理の必要性による職員の負担増	大容量 。必要なデータを削除する必要なし。故障時メンテナンスも不要。
④ 生成AIの活用不十分	exaBase内で運用 他システムとの連携はなし 高度モデル（GPT-4oなど）は、文字数制限あり （GPT-3.5は無制限）	高度なモデルは文字数制限があるため、 RAG機能などが使えなくなる 。 他のシステムとの連携がないため、利用用途が限られる。	文字数を気にせず利用可能 。 個人で、 RAG機能も利用 できる。共有も可。その他機能も豊富。
⑤ 情報がバラバラ	デスクネットス/Slack/Box/生成AIなどが 連携していない	業務の非効率 （二重入力、通知漏れ、情報検索時間の増加）	1つのプラットフォームで連携するので 効率的で操作性もアップ 。
⑥ コスト面の分散・高額化	複数ツールの場合、有料版の職員1人1アカウント付与は困難（Slack・Zoom・BOX等）	無償版による機能制限による業務効率の低下、共有使用による業務効率低下やセキュリティリスクあり	各アプリごとにAIを入れるよりも かなり低価格

グループウェア更新に向けた検証（GWS） 利用者の声のまとめ

総合評価と導入への意向



満足度と導入賛成率が
極めて高い



Gemini

「手放せないツール」としての定着：特に生成AI（Gemini）は、一度使うと元の業務スタイルに戻れないほどの評価。



若手・中途採用者のパフォーマンス最大化：最新ツール環境が、優秀な人材の確保と定着（離職防止）に寄与するとの意見。

主な回答傾向

- 総合的な満足度：「大変満足」「満足」が圧倒的多数
- 本格導入への意見：「賛成」「どちらかといえば賛成」が中心
- 生成AIの評価：多くの項目で「◎：大幅に改善」を記録



「AI、一度使ったら
戻れない！」



「同時編集で会議
がスムーズに」



「若手もすぐに使
いこなしています」

機能別メリットと今後の課題



生成AI・同時編集による劇的な時間短縮
文案作成、資料要約、会議中のリアルタイム編集で
業務スピードが飛躍。



強力な検索機能による「探す時間」の削減
ファイル検索やPDFのテキスト認識により、フォルダ
階層を管理する負担が解消。

課題と要望



課題は「操作研修」と「Office互換性」
デジタル不慣れな層への対面研修や、
Word/Excelとの互換性確保が必須条件。



「もっと詳しい
研修が欲しい」



「Excelとの互換
性が気になる」

統合型グループウェア比較

	 Google Workspace	 Microsoft 365
基本思想	 クラウドネイティブ Webブラウザ上で完結することを前提とした設計。	 オンプレミスからの進化 従来のデスクトップアプリの強みを活かし、非常に高機能なツールを提供。クラウドへも拡張。
ファイル管理 と検索	 検索中心 強力な検索機能で探す。フォルダー分けに依存せず、基本ローカルに保存しない思想。	 フォルダ階層中心 従来のファイルエクスプローラーを踏襲した階層管理。ローカルとの同期も可能。
生成AIの活用	 非常に優秀 (Gemini) ドキュメントやメール等にシームレスに統合。 NotebookLMなど機能充実。	 非常に優秀 (Copilot) ドキュメントやメール等にシームレスに統合。 ※Office対応Copilotは、Microsoft 365とは別契約。
セキュリティ	 ゼロトラスト・AIベース クラウド前提の設計。AIによる脅威検知・保護とゼロトラストモデルを採用。	 Windows連携・統合型 非常に高機能なエンタープライズ級の保護とコンプライアンス機能を提供。Windowsと深く連携。
コスト (定価ベース換算)	 安価 全職員導入に向けたハードルが低い	 高額 GWSと比較して高コスト

Google Workspace 全庁導入のご提案

～ 部署を越え、萩市が1つになるために。クラウド×AIで創る「新しい働き方」～



萩市を1つにする「脱サイロ化」

データをローカルに閉じ込めず、クラウドで共有。部署間の壁を取り払い、「**全職員が繋がって効果を発揮する**」グループウェアとして、リアルタイムな共同作業を促進します。



誰でも・どこでも「新しい働き方」

低価格で全職員への配布が現実的に。高スペック端末を必要とせず、**Chromeブラウザさえあれば**、どの端末からでも同じ環境で仕事ができる「クラウド前提」の働き方へシフトします。



GIGA世代が「働きたくなる」職場へ

今後、GIGAスクール構想により、クラウドツールを標準として育った世代が入庁してきます。新しい世代がシステムの壁にストレスを感じることなく、「**萩市で働きたい**」と思えるような、次世代にとって魅力的なデジタル職場環境を今から構築します。



圧倒的な検索力と強力なAI

高度な検索で、保存場所に悩む時間はゼロに。複雑なフォルダ管理から解放されます。さらにNotebookLMなどの**最新AI**が膨大な資料の分析を支援し、職員はより創造的で市民に寄り添う業務に注力できるようになります。

萩市の次期統合型グループウェアとして、

Google Workspace

の全庁導入を決定・承認いただきたい。

今後の進め方 (ROADMAP)

1



プロポーザル 調達の開始

承認後、速やかに仕様書を策定します。単なる価格競争ではなく、手厚いサポート体制や研修内容を重視したプロポーザル方式を採用し、最適なパートナーを選定します。

2



安全な運用 環境の整備

情報漏洩や個人アカウントとの混同リスクを排除するため、自治体水準の強固なセキュリティ要件を定義し、現場に負担をかけない厳格かつ柔軟な運用ルールを策定します。

3



全庁向け研修と 定着支援

導入をゴールとせず、不慣れな職員でも迷わずAIや共有機能を活用できるよう、実践的な操作研修を継続的に実施。萩市全体へのスムーズな定着を図ります。

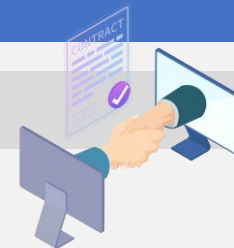
D X 推進方針改定

グループウェア更新

電子契約

フロントヤード改革

その他



今後の主な検討事項

No	検討事項	検討内容
1	全体的な業務フロー	現状の業務フローの把握と電子契約サービス導入後のフローについて
2	電子契約サービス上の承認（宛先）フロー	電子契約上の契約書ファイルの流れ 例) 自治体担当者⇒自治体承認者⇒契約先担当者⇒契約承認者
3	契約日について	電子契約では署名された電子的なタイムスタンプが契約日となる（地方自治法234条5項）ため、どのような整理とするかを検討
4	事業者のメールアドレスについて	いつ、誰が、どのような方法で確認するのか
5	適用範囲について	ある程度部署を絞った展開にするのか、全庁展開とするのか
6	問合せ窓口について	運用開始時期の問合せ窓口を具体的にどのようにするのか？Q&A集の準備や質問フォームの設置等を検討
7	事業者説明会について	いつ、どのタイミングで誰が、どのような形で実施するのか
8	周知方法について	ホームページ、一斉配信（SNS、メール、はぎなび等）
9	職員研修について	いつ、どのタイミングで誰が、どのような形で実施するのか。運用マニュアルの作成・展開など
	・・・	

D X 推進方針改定

グループウェア更新

電子契約

フロントヤード改革

その他



【フロントヤード改革】とは、住民と行政の接点（フロントヤード）における利便性向上と業務効率化を一体的に目指す取り組みです。

- 【接点の多様化・充実化】（オムニチャネル化）行政手続きのオンライン化だけでなく、リモート窓口や身近な施設での申請サポートなど、対面と非対面を組み合わせ住民の利便性を高めます。
- 【書かない・待たせない窓口】対面手続でも紙を前提とせず「書かないワンストップ窓口」などを導入し、内部事務（バックヤード）とのデータ連携により処理を自動化・効率化します。

現状と今後の動き

- 氏名等を印字する「書かない窓口」は一部で導入済み。ただし、データがバックヤードに連携されておらず、職員による再入力が必要である。
- 繁忙期には長時間の待ち時間が常態化しており、子育て支援などの手続きでは複数の課を回らなければならず、市民に大きな負担となっている。

窓口の「圧迫状況」をデータで可視化：今、なぜフロントヤード改革が必要なのか？

現状分析：データが示す窓口の限界

改革の方向性：フロントヤード改革による業務量削減



月平均の発券件数：
3,325件

全体平均待ち時間：
7分35秒

多くの住民が許容範囲を超える待ち時間を強いられており、住民負担が深刻化しています。

30分以上の長時間待ち：
月平均232件

「行かせない・待たせない」
オンライン化



オンライン申請やコンビニ交付への誘導により、来庁者数そのものを抑制します。



人的リソースの最適配置

定型業務を削減し、より複雑で対面が必要な相談支援へ職員をシフトさせます。



「書かない・迷わせない」
窓口の実現

記載台での記入をなくし、手続き時間を短縮することで滞留を解消します。

D X 推進方針改定

グループウェア更新

電子契約

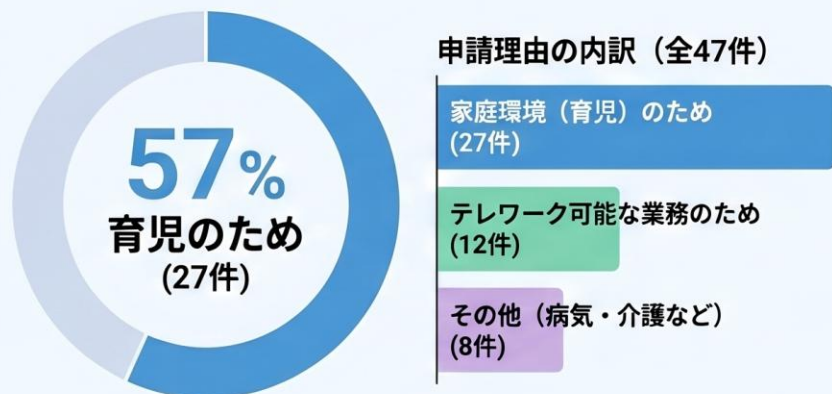
フロントヤード改革

その他

令和7年度申請状況の分析

テレワーク利用動向分析：育児支援としての活用と運用の現状

利用の実態：育児支援と在宅勤務の定着



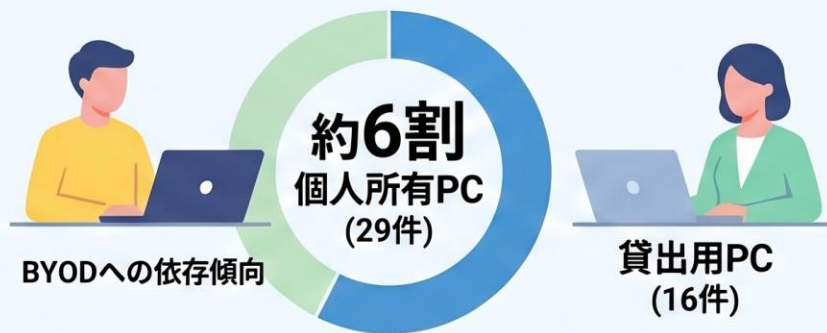
子育て世代のワークライフバランスを支える重要な手段



98% 自宅 (46件)

サテライトオフィス等の活用は
ほぼ進んでいない現状

運用の課題：デバイス環境と利用の偏り



特定の部署・職員への集中

土木課

全体の約半数を
占める

実際の実施人数
は13名に留まり、
一部の職員が集
中的に活用

人事課による2月実施のテレワークアンケート結果抜粋（職員163名が回答）

■テレワーク実施職員の意見

- 電話対応や問合せ等の集中を遮ることがないため仕事に集中できた。
- 途中で別の案件が入らないため集中できる。
- コロナ時の自宅療養機関にただ休むだけに比べて事務が進んだ。
- 基幹系が利用できない。
- 紙を打ち出せない、必要な紙資料が確認できない。

■テレワーク未実施職員の意見

実施を見送った理由	回答人数 ※複数回答可
業務内容が適さない	105
環境が整っていない	60
コミュニケーションが不十分になる	26
個人的な理由(集中できない、責任感の問題等)	18
上司や職場の理解がないため	3

人事課による2月実施のテレワークアンケート結果から分析（職員163名が回答）

深掘り①：制度の利用を阻む「紙とシステム」の断絶



自宅

紙ベースの支出命令書・決裁

財務会計システムと連動した電子決裁がないため、ハンコと確認のためだけに登庁が必要。

基幹系システムへのアクセス不可

総務管理関係業務など、総合行政システムが必須の業務が自宅から進行不能。

アナログな資料と台帳

参考図書や台帳がデータ化されておらず、庁舎外に持ち出せない。



市役所

テレワーク制度だけを作っても、業務プロセスがアナログなままでは機能しない。

人事課による2月実施のテレワークアンケート結果から分析（職員163名が回答）

深掘り②：「登庁する職員への負担」という心理的障壁

不公平感の構造

- テレワーク実施者が抜けた穴を、少数の出社職員でカバーする仕組みになっている。
- 特に「窓口対応」と「代表電話の受電」が現場の大きな負担。



組織への影響

- 「同僚に負担をかけるから」という理由で、テレワークを自粛する雰囲気蔓延（同調圧力）。
- 事務主体の部署と、窓口必須の部署で実施率に大きな格差が生じている。

負担を個人間で押し付け合う状態から、システム（電話転送や業務棚卸し）で解決する体制へ移行する必要がある。

「クラウドPBX」とは市役所の電話交換機をインターネット上に置き、場所を問わずスマホやPCで市役所の電話番号を使って電話の受発信ができるようにする仕組み。

クラウドPBXの概念図 (レガシーPBXとの比較)



レガシーな電話環境が、テレワークの推進の足かせになっている。
登庁前提の脱却に向けて「電話番」のための登庁をゼロにし、真のハイブリッドワークを実現する。

