



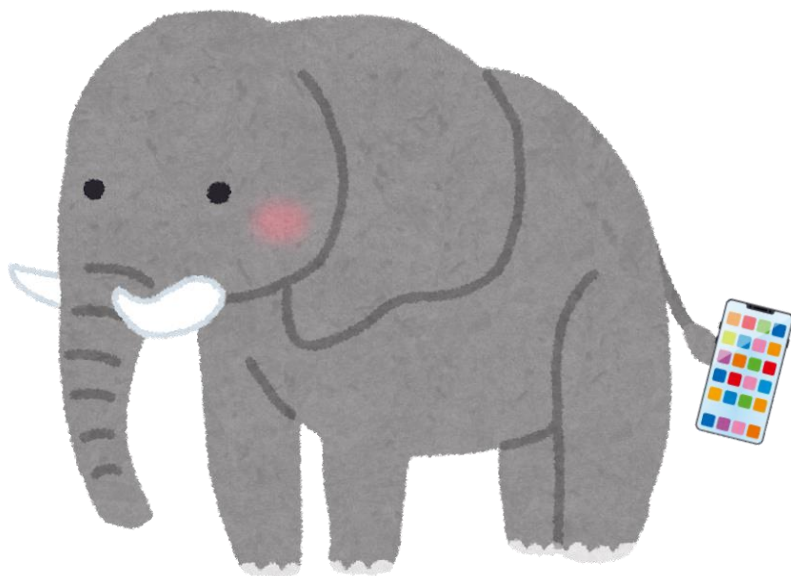
デジタル市役所の実現を目指して 郡山市の5レス の取り組み

5レスを推進し、「市民サービスの向上」
「業務効率化」など「デジタル市役所」の
実現を目指します。

※ 5レスとは、ペーパーレス、キャッシュレス、カウンターレス、ファイルレス、ムーブレスの5つで、郡山市がDXに取り組む上での指標となるものです。

スマホを最大限活用したDX推進

しっぽが象を振り回す



しっぽのような小さな部分が
大きな全体を動かすことがある

象：ネットワーク

尻尾：スマートフォン

てのひらの上のデジタル市役所 Built in DIGITALstabilizer

※DIGITALstabilizer：「デジタル活用」という本市の造語



スマートフォンでいつでもどこでも
かんたんにアクセス

そんなデジタル市役所を目指しています

施策の基本的な考え方と主な取り組み内容（DX郡山推進計画より）

Mission（使命）：誰もがデジタルの恩恵を受ける「こおりやま」の実現
～てのひらの上のデジタル市役所～

5 レスの推進でD Xを加速

ペーパーレス

キャッシュレス

ファイルレス

カウンターレス

ムーブレス

時間や場所の制限
(行政の事情)

デジタルとアナログの混在

デジタルの恩恵が小さい
(知識や技術のハンディキャップが大きい)

Vision1_市民サービスの向上

「24時間365日」「どこでも」
(利用者中心)

- ・ マイナポータルによる行政手続きのオンライン化
- ・ 本市のシステムによる行政手続きのオンライン化
- ・ 保護者-保育所間の連絡をオンライン化
- ・ 公共施設予約のオンライン化
- ・ SNS・ウェブサイト等の広報の多チャンネル化
- ・ 納税方法の多チャンネル化（窓口、口座振替、コンビニ、QRコード決済、クレジットカード）
- ・ 施設使用料、手数料等のキャッシュレス（コード決済、電子マネー、クレジットカード）
- ・ 公開型地理情報（GIS）の公開
- ・ オープンデータサイト
- ・ オンラインによる投稿受付（LINE）

など

Vision2_行政事務の効率化

一貫したデジタル活用

- ・ 定型事務の自動化（RPAの導入）
- ・ 保育所入所事務のAI・RPAの活用
- ・ 介護保険認定資料作成時のAI活用
- ・ 電子入札
- ・ 庁外テレワーク環境の導入
- ・ 庁内無線LAN環境の整備
- ・ クラウドを活用した文書等の共有
- ・ 研修、打ち合わせ、会議等のオンライン化
- ・ ローコードツールの活用
- ・ 医事、薬事台帳の電子化
- ・ 建築概要書の電子化

など

Vision3_生活の質の向上

デジタルの恩恵が大きい
(ハンディキャップを感じない)

- ・ 議会中継にAIによるリアルタイム字幕を表示
- ・ 子育て世帯への各種支援情報のプッシュ通知
- ・ 広報紙の多言語化（専用アプリの導入）
- ・ 高齢者を対象としたデジタル活用能力の習得支援
- ・ 高齢者等見守りSOS（SNSを活用した高齢者見守りネットワーク）
- ・ メタバースを活用した各種イベント等の開催

など

誰もがデジタルの恩恵を受ける「こおりやま」の実現

- ・ 市役所の事情ではなく、利用者中心の行政：市民サービスの向上
- ・ 労働力減少社会における行政サービスの維持：行政事務の効率化

5 レス (主なものを抜粋)	ペーパーレス 紙資料からデジタルファイルへ	・ <u>電子決裁率100%を達成</u> ・ 会議資料のデジタル化、タブレット活用 ・ 市議会のペーパーレス（議案書等のデジタル化、タブレット活用） ・ オンラインによる入札（電子入札）
	キャッシュレス お客様に事情による支払い手段	・ 市税等のキャッシュレス決済（クレジットカード決済、コード決済） ・ 施設等窓口におけるキャッシュレス決済（<u>殆どの決済方法に対応</u>）
	カウンターレス 24時間365日どこからでもアクセスできる市役所	・ <u>オンラインによる入札（電子入札）</u> ・ オンラインの行政手続きの利用拡大 ・ <u>ハンコレス実施 ※4,183種類の書類の内、3,898種類を押印不要</u> ・ 「ココナビこおりやま」による市政要望等のオンライン投稿
	ファイルレス 台帳類のデジタル化、データベースの活用による行政事務の効率化	・ 市民の皆様の閲覧に供する<u>台帳等のデジタルデータ化</u> ・ GISを活用した地図情報の活用（地図情報の共有）
	ムーブレス 移動の口スを排除	・ <u>テレビ（Web）会議（2014年度運用開始）の利用拡大</u> ※庁議、災害対策本部会議、附属機関会議、研修 など ・ IoTの活用（河川水位等監視モニタリングなど）

郡山市の5レス

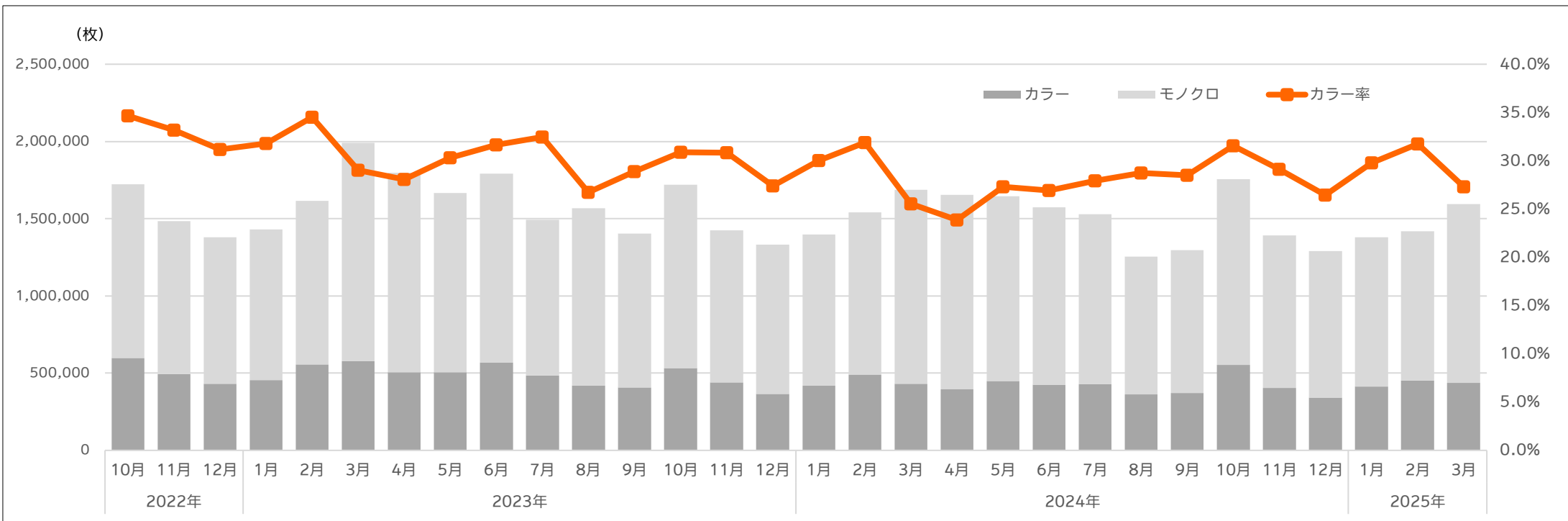
参考資料編（実績等）



郡山市の5レス①ペーパーレス

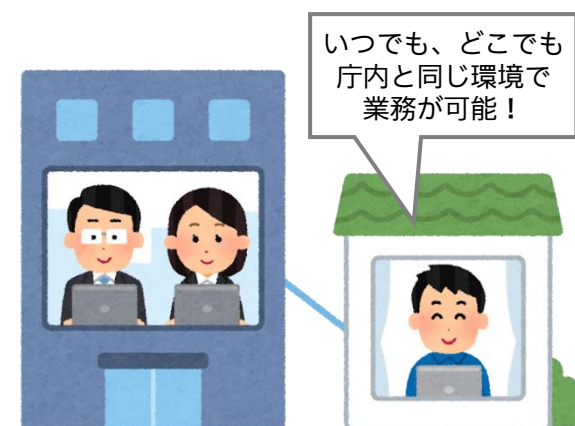
◇ プリントアウトの状況

印刷枚数とカラー印刷の比率は年々減少傾向にある



◇ ペーパーレス化の主な取り組み

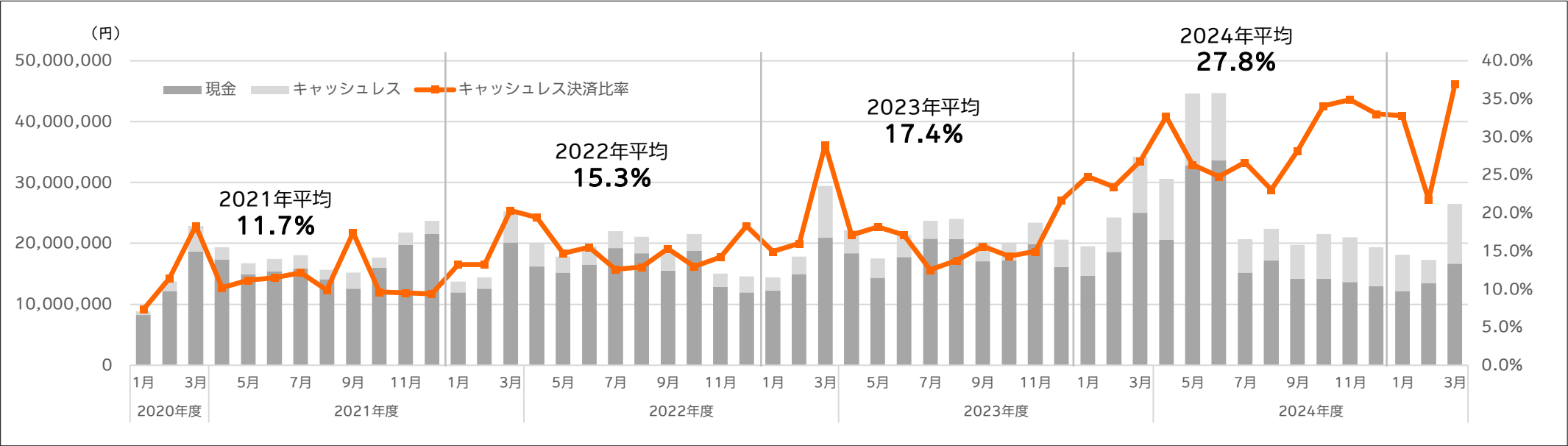
- ◇ **市議会のペーパーレス化**、議案書のデジタル化（タブレット・文書共有システムの活用）
- ◇ 庁内で開催される会議（庁議、災害対策本部など）のペーパーレス化（タブレット・文書共有システムの活用）
- ◇ 介護認定審査会等の**附属機関のペーパーレス化**（タブレット・文書共有システムの活用）
- ◇ **電子決裁率100%を達成**（2019年度）（財務に関する決裁を含む。）
- ◇ グループウェア、ファイルサーバ等の活用（文書の共有）
- ◇ プリントアウト数の管理（DX戦略課において定期モニタリング）



郡山市の5レス②キャッシュレス

◇ キャッシュレス決済比率の推移

キャッシュレス決済比率と金額は増加傾向にある



※ この他、従来からの金融機関等窓口や口座振替、コンビニエンスストアでの納付を行っており、市民の事情に沿った多様な納付方法を可能としている。

◇ 証明書発行手数料、施設使用料等のキャッシュレス

対象窓口等（2021年1月開始）

① 証明書等発行手数料

- ・市民課 ・資産税課 ・行政センター 等
- ※約30種類の証明書発行手数料を対象



② 公共施設使用料 等

- ・美術館 ・磐梯熱海アイスアリーナ ・歴史情報博物館
- ・ふるさとの森 ・フットボールセンター ・中央公民館
- ・ミュージカルがくと館 ・西口駐車場 ・自転車等駐車場 など58施設

様々な決済に対応（多チャンネル化）

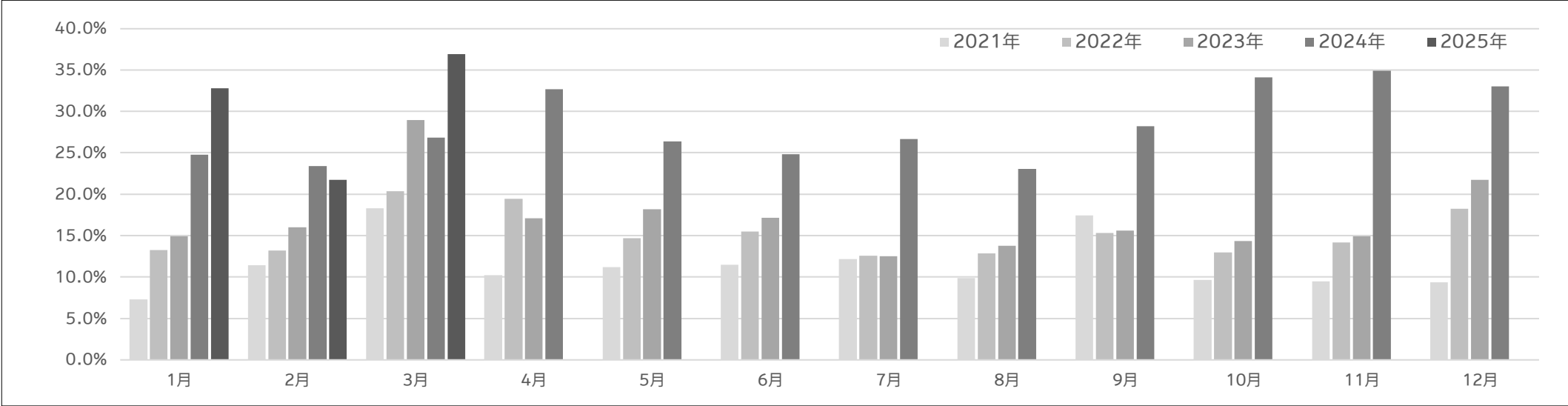
- ① QRコード決済 7種類
- ② 電子マネー 6種類
- ③ クレジットカード 6種類



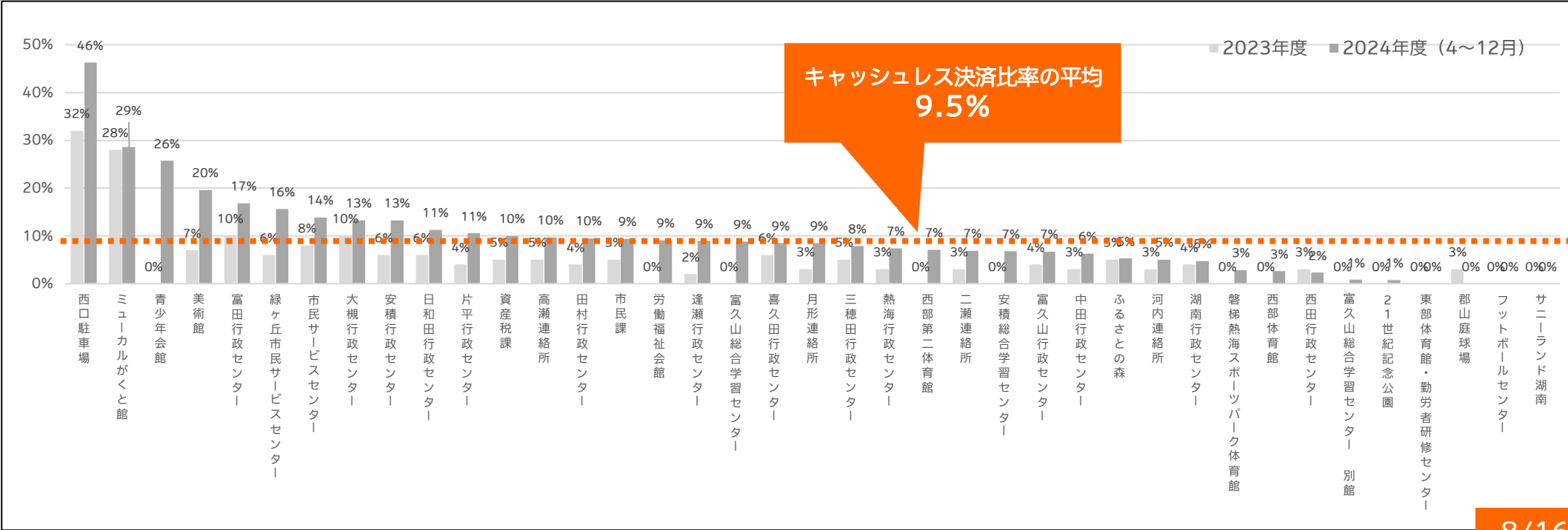
※交通系ICは1種類として②電子マネーに計上

主要なキャッシュレス決済全てに対応

◇ キャッシュレスの状況（証明書発行手数料等・同月比）



◇ 施設別のキャッシュレス状況 ※指定管理施設を含む



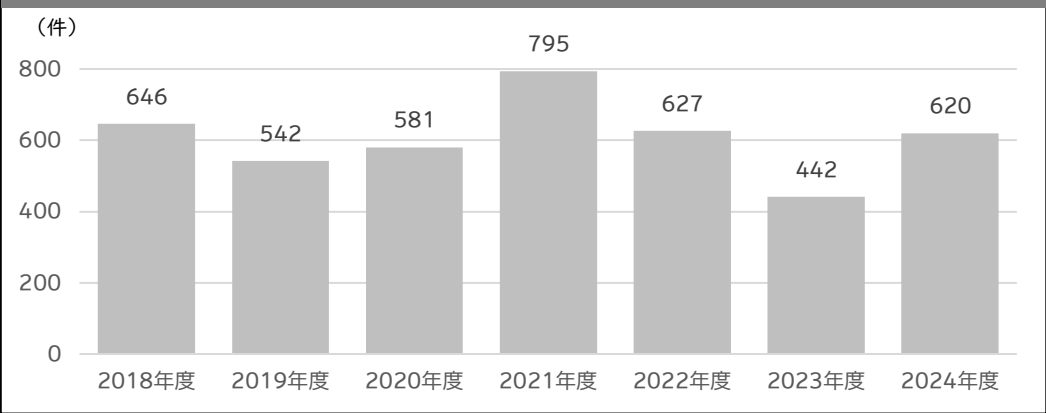
郡山市の5レス③カウンター（窓口）レス

◇ 行政手続きのオンライン化を推進

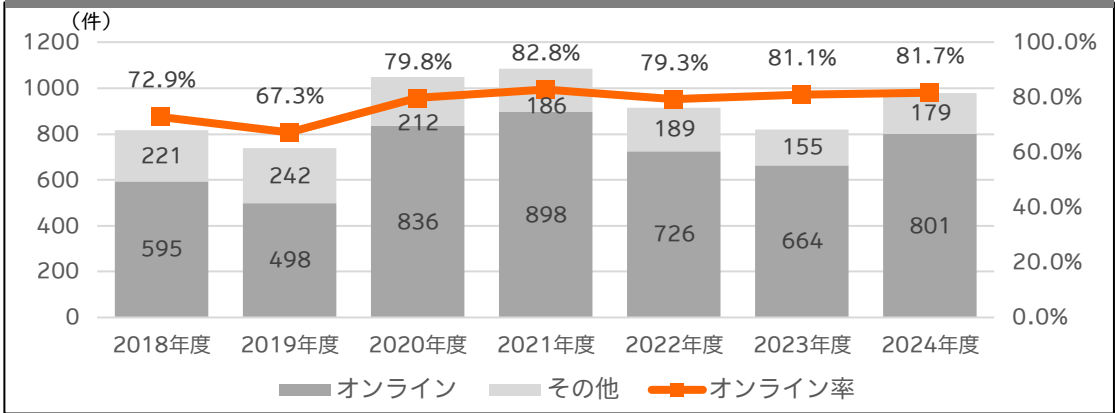
24時間365日どこからでもアクセスできる市役所 ※スマートフォン等の活用



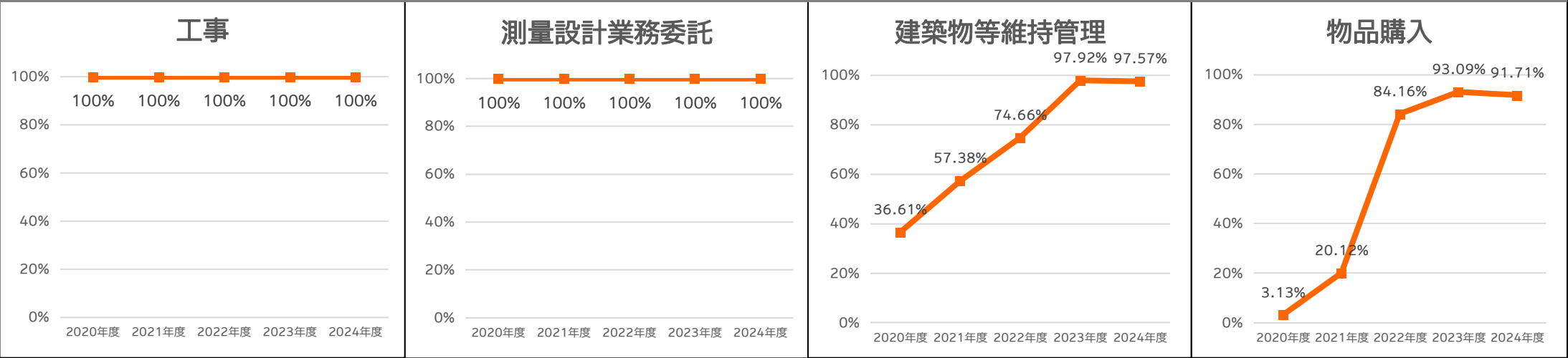
① 「ココナビこおりやま」による市政要望等投稿件数の推移



② 市民提案制度のオンライン利用の推移

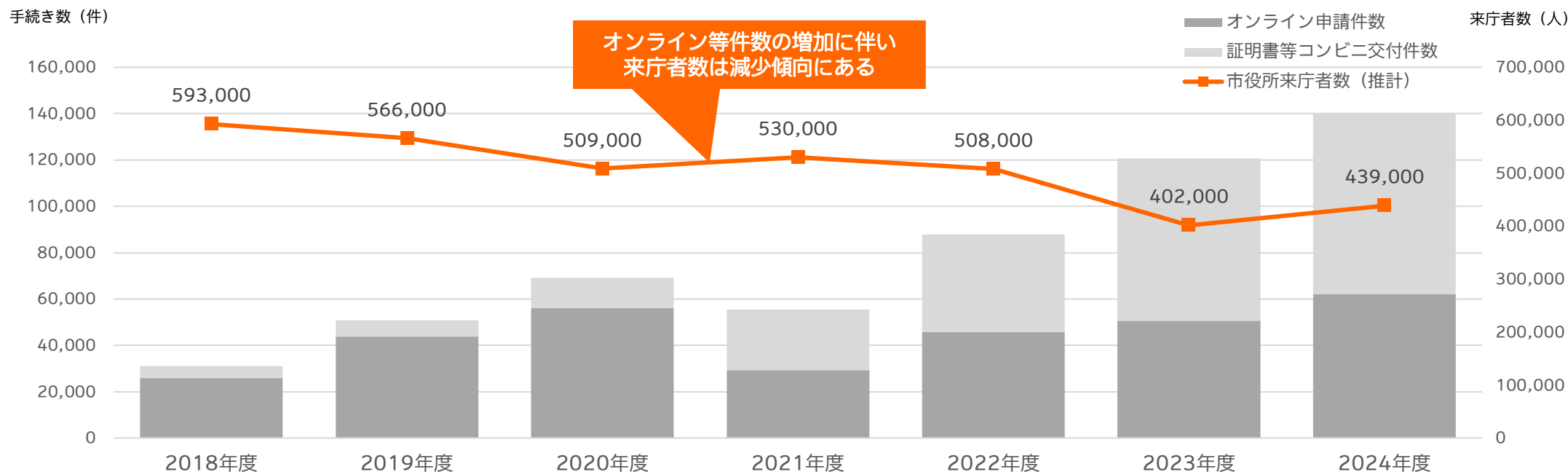


③ オンラインによる入札（電子入札）の実施率



具体的な効果① 「市役所来庁者数」と「オンライン等件数」の推移

市役所来庁者数の推計には「KDDI Location Analyzer」を使用。（auスマートフォンユーザで同意を得たユーザが対象、個人を特定できない処理を行って集計）データには 20 歳未満、およびインバウンド観光利用者のデータは含まれない。



1,758の手続きのうち、**740の手続き (42.1%) がオンライン申請可能**となっている

具体的な効果②

放課後児童クラブ入所申請のオンライン化の例

※原則オンラインによる申請を実施（新年度入所者向け 受付期間：2023.11.6～11.30）

【行政の事情】

【時間の制限】 **開庁時間のみの**受付申請

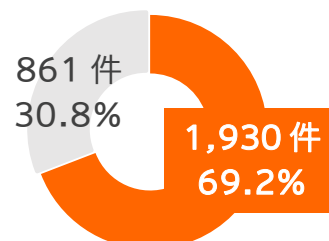
【場所の制限】 申請書の取得、提出による**来庁が必須**

区分	件数	割合
市役所開庁時間以外	1,930	69.2%
開庁時（平日8:30-17:15）	861	30.8%
合計	2,791	100%

【利用者中心】

【いつでも】 **24時間365日**オンライン上の申請フォームから

【どこでも】 庁舎や施設に来庁することなく**自宅や、出先から**



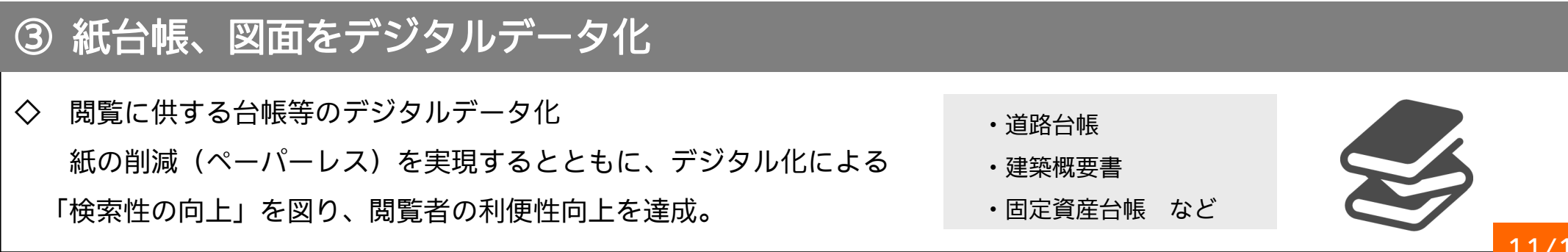
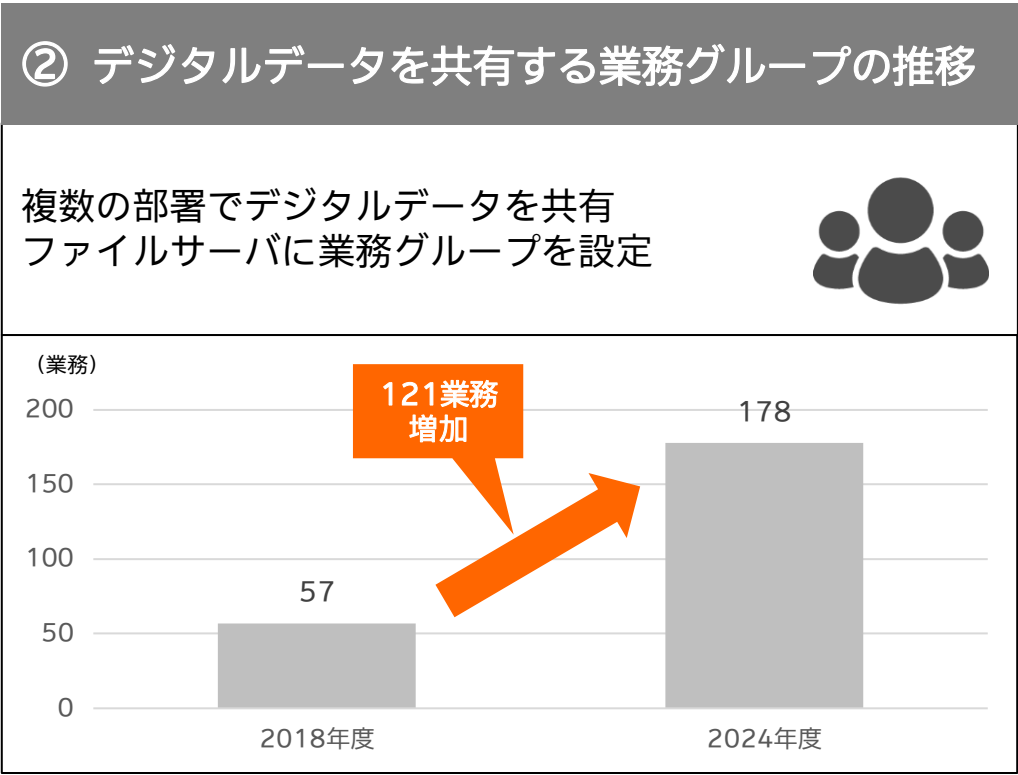
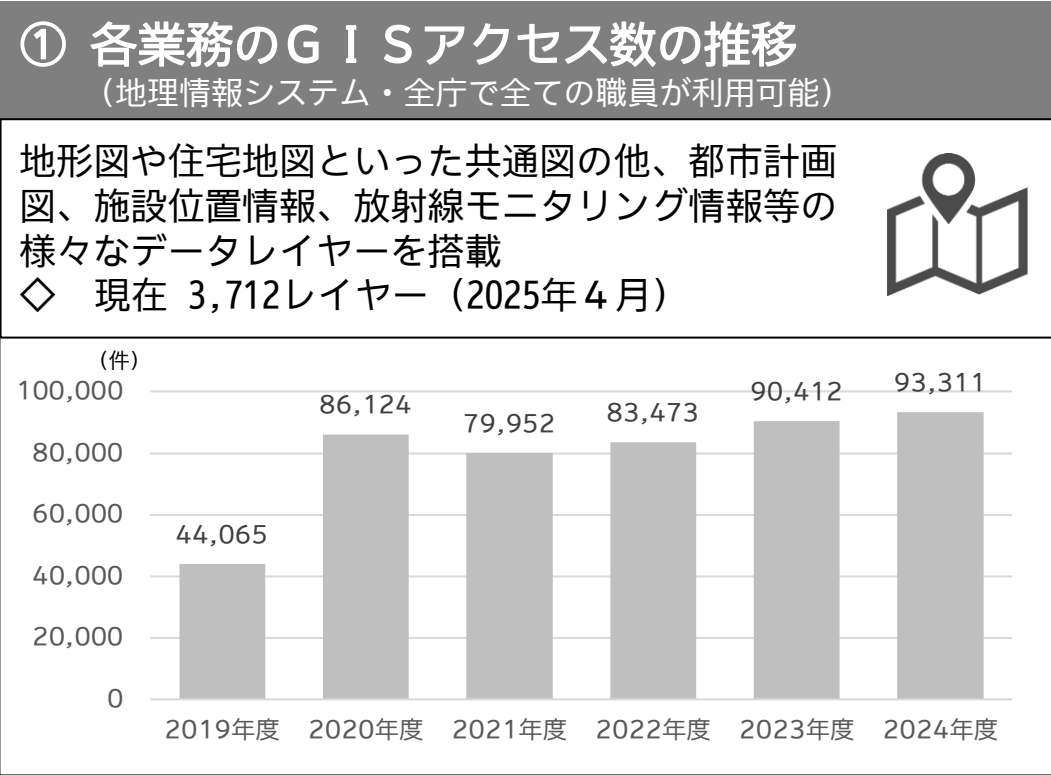
約 7 割の方が

行政の事情に関わらない申請

が可能となった。

郡山市の5レス ④ファイルレス

- ◇ デジタルデータ化による省スペース化、検索性向上、情報公開
- ◇ ファイルサーバー等の活用により複数部署が関わる業務で連携



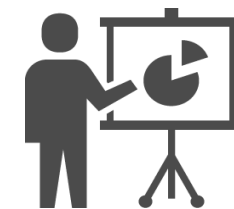
郡山市の5レス ⑤ムーブレス（会議レス）

グループウェア、Web会議システム等によるデジタル会議

※会議資料のデジタル化でペーパーレスも実現

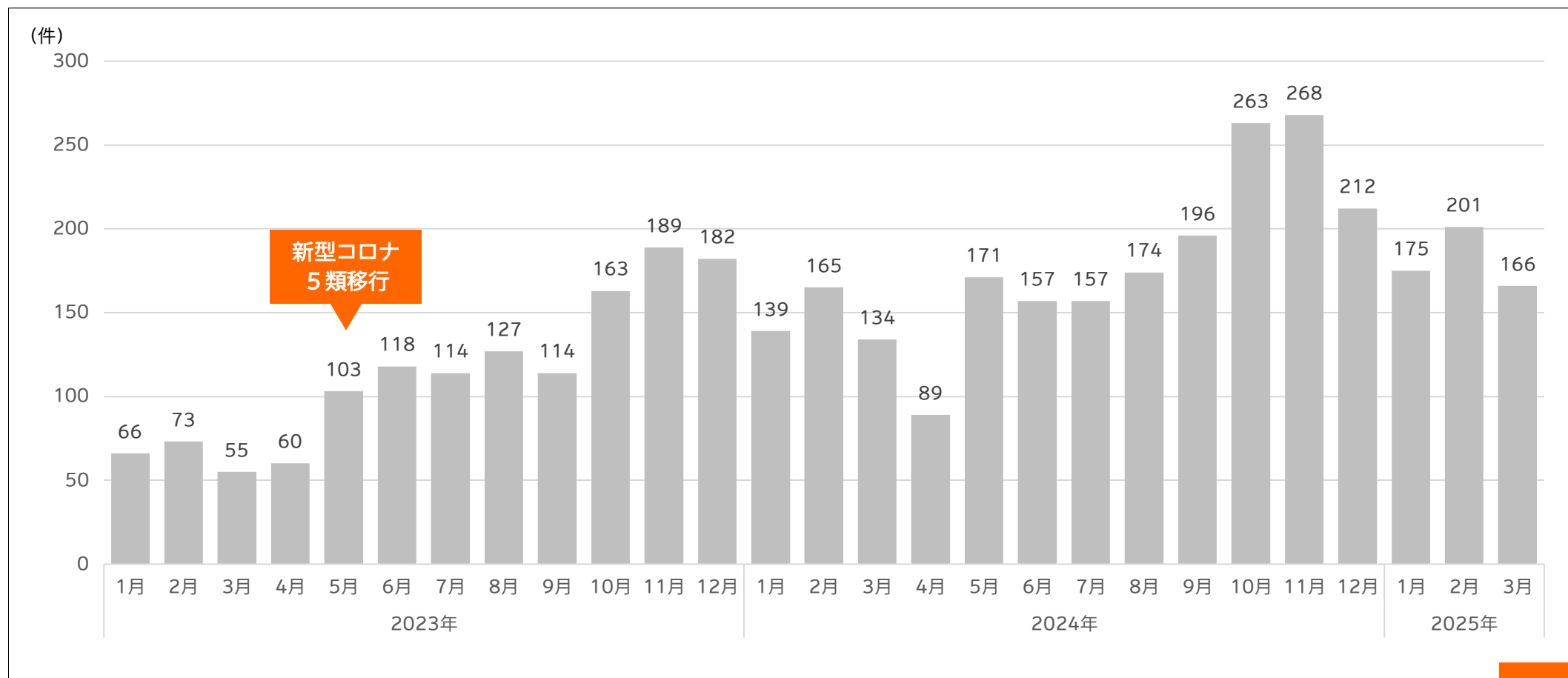
幅広い会議等で実施（本市のスタンダード）

※庁議、職員向け研修、市民向けオンラインセミナー、事業者との打ち合わせ 等



◇ウェブ会議の実績（ホストとして開催）

ウェブ会議は定着し、新型コロナ5類移行後も件数は増加傾向にある



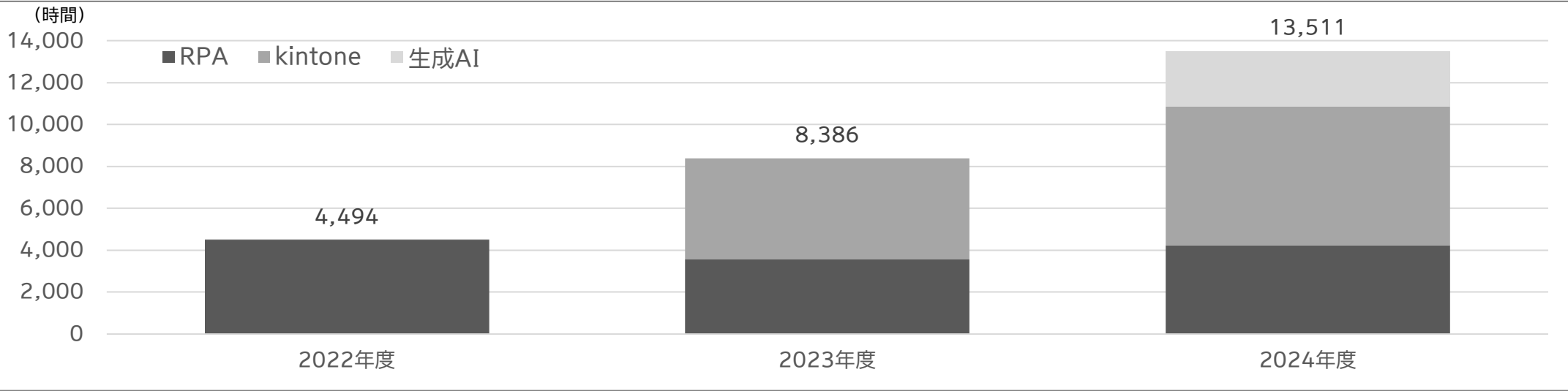
業務効率化に資するDXの取り組み

郡山市のあゆみ（DX関連）



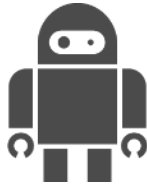
業務効率化に資するDX（RPAツールの活用）

◇ツールによる業務削減時間数の推移（2022～2024年度）



RPAツールの取り組み

定型な事務は職員ではなく
RPAで作業している。
（2019年度～）



2025年4月までに、累計
94のシナリオが実行され、2024年
度は、約4,300時間の業務量削減が
達成された。

（代表的な活用シナリオ）

- 委託料等支出命令事務
- 現金等払込書作成に係る調定業務
- 保育所入所申込登録業務 等

kintoneの取り組み

プログラミングの知識が
なくても、業務のシステ
ム化や効率化を実現する
アプリを作成できる



「kintone」を2022年度に導入。

2025年4月までに約40のアプリが
内製化され、2024年度は年間約
6,600時間の業務量が削減された。

（代表的なアプリ）

- 運転日誌のデジタル化
- 火葬予約のオンライン化
- 行政センターの空き状況 等

生成AIの取り組み

LGWAN環境で利用でき、
RAG機能を備えた生成AI
「exaBase 生成AI」を
2024年10月に導入。



10～3月の半年間で約2,600時間の
業務量が削減された。（システムの
自動分析機能により算出）

（主な活用方法）

- 原稿の作成
- Excelのマクロコード生成
- 文章の要約 等

Web1.0 (1984～2005頃) インターネット黎明期

- ◆一方通行の情報通信
- ◆限られたユーザ
- ◆低速通信 (ISDN、終期にADSL)
- ◆移動通信 1G (最大10kbps) → 3G (最大14Mbps)

Web2.0 (2005頃～現在) 高速大容量通信の時代

- ◆双方向の情報通信
- ◆“クラウド・コンピューティング” (中央集権型)
- ◆SNSの普及
- ◆高速通信 (光ファイバの普及)
- ◆移動通信 3G (最大14Mbps) → 5G (最大10Gbps)
- ◆爆発的なユーザの増大
- ◆メガクラウド (GAFA等) の台頭

(1992年)
テレピア構想モデル都市指定

(2003年 (第一次) -2017 (第五次))
郡山市高度情報化計画

(2018年-2021)
郡山市デジタル
市役所推進計画

(2022年-)
DX郡山推進計画

I. ホストコンピューター

- ◆住民情報系ホストコンピューターの導入
(1982年) 住民情報システム
(1984年) 国民健康保険システム
(1988年) 印鑑登録・証明システム
(1991年) 市県民税賦課システム
(1992年) 固定資産税賦課システム
(2000年) 介護保険システム など
- ◆内部事務系ホストコンピューターの導入
(1994年) 文書管理・財務会計・人事管理
- ◆市民向けサービス
(1983年) オンラインによる証明書発行開始
(1992年) ハイビジョンシアターシステムの導入
※市民への鮮明な画像による情報提供
美術館・市役所西庁舎内
(1995年) 日曜日の各種証明書発行サービス開始
※「日曜窓口」 (中央図書館)
(1997年) 公式ウェブサイト開設
- ◆インターネット環境の整備
(1996年) 各所属にインターネット環境整備

II. 総合行政ネットワーク・オープン系システム

- ◆ブロードバンドに対応したネットワーク網整備
(2001年) 郡山市総合行政ネットワーク
(2002年) 住民基本台帳ネットワーク
(2003年) LGWAN稼働
(2002年) グループウェア・電子メール
- ◆オープン系システムの導入 (オンプレミス)
(2004年) 戸籍システム
(2006年) 統合型地理情報 (GIS) システム
(2007年) 内部事務系システムのオープン系化
(2010年) 住民情報系システム連携基盤 (共通基盤)
(2013年) 住民情報系システムの完全オープン系化
- ◆市民向けサービス
(2001年) マルチメディア体験コーナー設置
※ビッグアイ内
(2001年) 図書館内における蔵書検索サービス
(2003年) 住民基本台帳カード交付
(2004年) 福島県市町村共同電子申請システム
※「かんたん電子申請」として現在も活用
(2005年) インターネット図書館蔵書検索予約サービス
(2008年) 簡単電子申請サービス
(2008年) 公開型地理情報サービス

III. クラウドサービスの利用 デジタルファーストの徹底

- ◆クラウドサービス・ASPサービス
(2013年) Web会議サービス
(2014年) 電子入札サービス
(2018年) 内部事務系システムクラウド化
(2021年) 住民情報系システムクラウド化 (順次)
- ◆市民向けサービス
(2012年) Facebook, Twitterによる情報発信等
(2013年) Koriyama City Wi-Fi
(2014年) 公共施設案内予約システム
(2015年) ココナビこおりやま
(2016年) マイナンバー制度
(2016年) 各種証明書等コンビニ交付
(2017年) 子育てワンストップサービス (マイナポータル活用)
(2017年) LINEによる情報発信等
(2017年) オープンデータサイト公開
(2019年) 介護保険ワンストップサービス (マイナポータル活用)
(2019年) 市税等コード決済 (QRコード決済) サービス
(2020年) 窓口キャッシュレス決済
(2021年) オンライン申請サービス
(2022年) 市税等クレジットカード決済サービス
- ◆働き方改革等 (業務効率化)
(2014年) シンククライアントシステム
(2019年) AI・RPA等の導入、電子決裁率100%
(2020年) テレワーク (閉域ネットワーク)
(2022年) ローコードツール
(2023年) 生成AI、メタパース、電子契約

◇一部の所属に数台のPC配置
◇ホストコンピューターへの接続

◇WindowsOS搭載のPCの導入
◇各課に数台のPC配置
◇ホストコンピューターへの接続

◇ほぼ1人1台の配置
◇オープン系システムへの接続

◇情報セキュリティの強靱化
◇シンククライアントシステムの導入
◇ASPサービスの活用
◇閉域SIM、シンククライアントシステムを
活用したテレワークの実現

資料をご覧いただき、ありがとうございました



問合せ

郡山市政策開発部DX戦略課

〒963-8601

郡山市朝日一丁目23番7号

電話：024-924-2511

e-mail：dx-st@city.koriyama.lg.jp