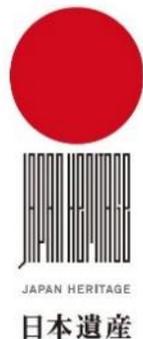


Partnership  
Essen - Koriyama



SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS



世界かんがい施設遺産



令和2年度オープンガバメント推進協議会 公開シンポジウム

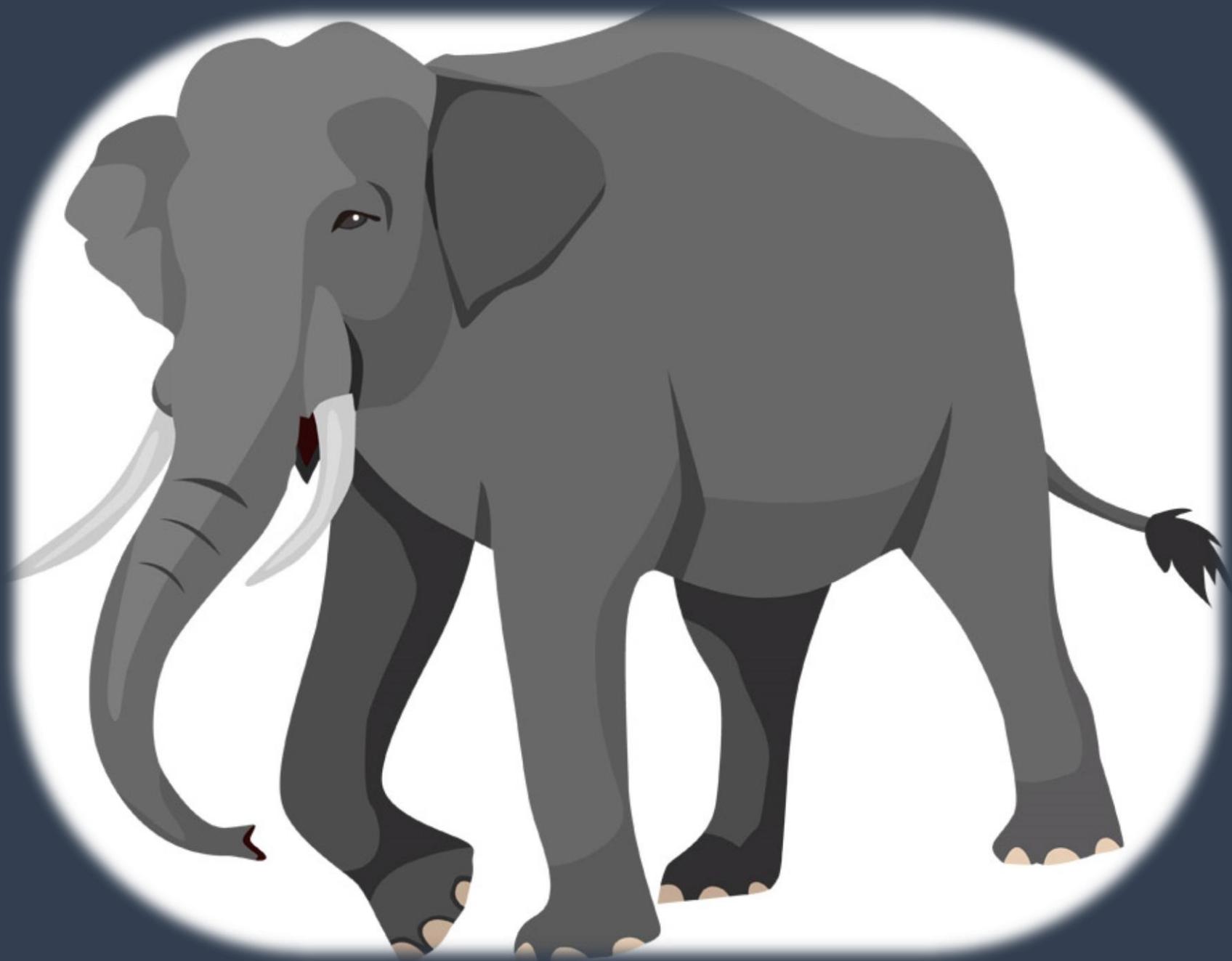
デジタル市役所の実現を目指して  
郡山市の5レス推進

- ① ペーパーレス
- ② キャッシュレス
- ③ カウンター(窓口)レス
- ④ ファイルレス
- ⑤ 会議(ムーブ)レス

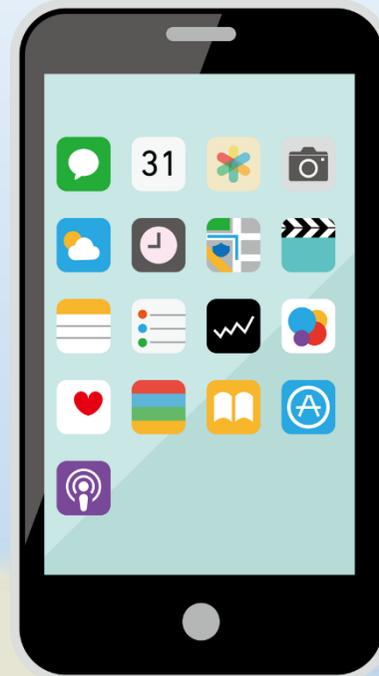


2020/11/19(木)  
郡山市長 品川 万里

# しっぽが象を振り回す



# てのひらの上のデジタル市役所

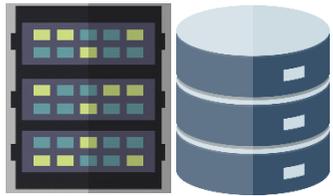


スマートフォンで  
どんな手続きでも  
かんたんに  
いつでも  
どこでも  
できる

そんな  
デジタル市役所を  
郡山市は  
目指しています

# デジタル市役所実現のために

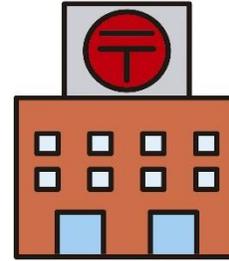
これまでの事務処理方法 例:通知の場合



(情報システム)  
デジタル



(印刷)  
アナログ



(郵送)  
紙



(受け取り)  
紙

デジタルからアナログに変換（印刷）し、紙で情報を送る。  
※市民の皆さまからの届出や申請はこの逆となります。

デジタルとアナログの相互変換を無くす。  
このことは、  
郡山市が目指すデジタル市役所の実現に不可欠です。

デジタル⇔アナログ変換を無くす

最初から最後までデジタル化

紙を使わない  
ペーパーレス

申請・届出は  
オンライン化

支払いは  
キャッシュレス

市役所に出向くことがなくなる  
カウンター（窓口）レス

紙ファイル不要  
ファイルレス

デジタル会議・TV会議  
ムーブ（会議）レス

# スマートフォンをプラットホームに



## ◆ AIチャットボット

- ・子育て、健康、医療、ごみの出し方  
住民票等、給付金 など

## ◆ アプリでかんたん、市に要望

- ・道路や防犯灯を直して欲しい
- ・危険個所の通報 など

ユーザー オリエンテッドで考える  
スモールスタートとアジャイル  
小さく始め、短期間での発展を目指す

# 郡山市の5レス 主な推進状況

2019年度 郡山市

※参考 東京都 様

<p>ペーパーレス</p>	<p>会議資料のデジタル化、タブレット活用 公文書のデジタル化 <b>電子決裁率 100%を達成</b></p>	<p>ペーパーレス デジタルツール活用 コピー枚数の上限規制 2022年度 電子決裁 100% FAXレス 2021年度 60%削減 2022年度 98%削減</p>
<p>キャッシュレス</p>	<p>実証実験による課題把握及び対応方法検討 <b>※2021年1月から本格運用予定</b> (手数料・施設使用料 殆どの決済方法に対応)</p>	<p>キャッシュレス 2021年度 庁舎内で実施 2022年度 施設で実施</p>
<p>カウンター(窓口)レス</p>	<p>かんたん電子申請の利用拡大 <b>はんこレス実施</b> <b>※4,312種類の手続きの内、3,384種類を押印不要</b></p>	<p>はんこレス 慣習的な押印を原則廃止</p>
<p>ファイルレス</p>	<p><b>建築確認済みの建築概要書をデジタル化</b> ※12万件の台帳データ化完了、図面は年次計画</p>	<p>※公開された情報がありません。</p>
<p>会議(ムーブ)レス</p>	<p><b>Web会議(2014年度運用開始)の利用拡大</b> ※庁議、災害対策本部会議、職員研修など</p>	<p>タッチレス 2021年度 モデル事業 2022年度 全局の相談窓口 にWeb相談導入</p>

※東京都 様の取り組みにつきましては、東京都知事記者会見資料をもとに郡山市が作成しました。

# ○ ICTの活用による働き方改革の推進

情報セキュリティを確保したテレワーク環境の実現  
専用機器によるテレビ会議（50以上の多地点接続の実現）  
手軽にテレビ会議が可能な庁内インターネット環境の整備



## 1. テレワーク用パソコンの追加整備

2018年度 実証実験開始 10台  
**品川市長がテストユーザー第1号**  
※現在もモバイル、在宅ワークを実施中  
迅速な市長決裁、市長指示、メールでの市長報告など効果大

2019年度 46台体制で本運用開始  
東日本台風では避難所で使用

2020年度 600台を整備中  
職員5人に1台の整備計画 100%完了



いつでも、どこからでも  
も庁内と同じ環境で業務が可能

品川市長 モバイルワーク実施中

## 2. テレビ会議システム専用機器の整備

導入台数 2台  
課題となっていた多地点同時接続が可能に

こおりやま広域圏 DXプロジェクト会議  
庁内インターネット環境によるTV会議



専用機器

郡山市のRPA活用を  
広域圏16自治体に紹介

# 郡山市の5レス

参考資料編（実績等）

# ① ペーパーレス

- ◇ 2019年度 電子決裁率100%を達成
- ◇ グループウェア、ファイルサーバー等の活用

## プリンタからの印刷を削減（2018-2019年度の比較）

部局名	削減枚数
市民部	△ 110,702
都市整備部	△ 103,929
保健福祉部	△ 84,034
文化スポーツ部	△ 77,948
農林部	△ 76,007

部局名	削減率
会計管理者	△37.1%
都市整備部	△11.8%
文化スポーツ部	△7.0%
農業委員会	△6.4%
農林部	△6.0%

### タブレットを活用したペーパーレス会議（2019年度）

◇ 庁 議	28回
◇ 災害対策本部	129回
◇ その他庁内会議	13回

### ペーパーレスを加速させる取組

- ◇ 内部事務(人事給与・庶務)のペーパーレス
- ◇ かんたん電子申請システムの活用  
厳格な個人認証を要しない手続き等のオンライン化

2020年度 市議会のペーパーレス(議案書のデジタル化、タブレット活用)

## ② キャッシュレス

### ◇ マルチペイメントに対応したキャッシュレス

#### 市税バーコード決済(スマホによる決済)の実績 (9月末時点)

2020年度課税分

◇固定資産税	2,012件	42,498,500円
◇軽自動車税	491件	3,715,000円

**開始時期 2020年4月課税分から**

#### 水道料金等バーコード決済(スマートフォン)の実績(速報値)

◇水道料金	665,061円
◇下水道料金	381,486円
計169件	1,046,547円

**開始時期 2020年1月31日から**

※2020年3月 クレジット収納も開始

#### キャッシュレス決済(電子マネー等)の実証実験(9月末時点)

青少年会館使用料 (指定管理者による**実証実験**)

◇ 23件	42,500円
-------	---------

**開始時期 2020年2月利用分から**

※新型コロナウイルス感染防止



**※2021年1月 施設使用料、手数料等のキャッシュレス本格運用開始**

# 2021年1月 施設使用料、手数料等のキャッシュレス本格運用開始

## ◇ 施設使用料、証明書発行手数料等のキャッシュレス化の実現

### 1 導入の目的

- ① 新しい生活様式への対応  
現金の取り扱いによる接触機会を減少
- ② 窓口来庁者の利便性向上  
支払い方法の多チャンネル化
- ③ 出納事務のさらなる適正化  
公金取り扱いにおけるリスクを低減
- ④ 出納事務の効率化



### 3.対象窓口等

- ① 証明書等発行手数料  
・市民課 ・資産税課 ・行政センター ・市民サービスセンター 等  
※26種類の証明書発行手数料を対象
- ② 公共施設使用料 等 ※33施設を対象  
・美術館 ・総合体育館 ・陸上競技場 ・庭球場 ・東部体育館  
・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(西口、東口) 等

### 2 様々な決済に対応（多チャンネル化）

- ① QRコード決済
- ② 電子マネー
- ③ クレジットカード



### 4.スケジュール

9月	10月	11月	12月	1月	2月
	各種契約・設定等			★キャッシュレス決済開始	
	課題の把握・運用ルールの整備				
	必要に応じた規則等の改正				

主要なキャッシュレス決済全てに対応

2021年1月 キャッシュレス決済開始

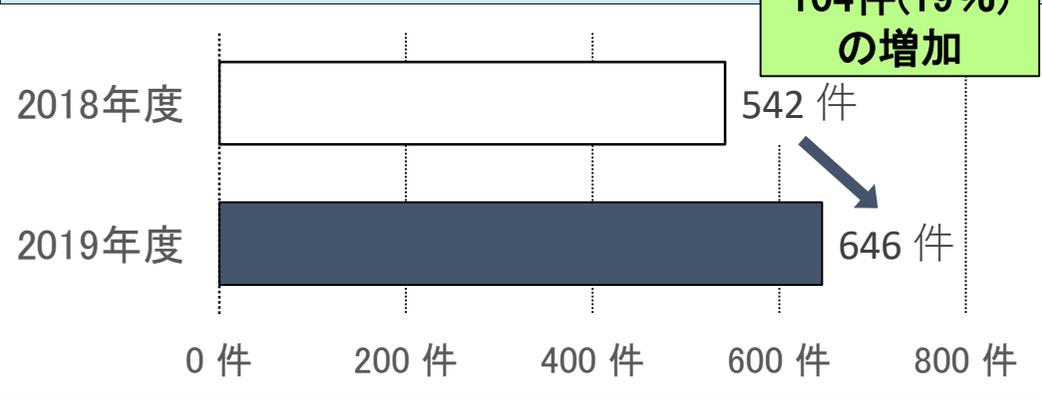
# ③ カウンター（窓口）レス

※新型コロナウイルス感染防止にも貢献

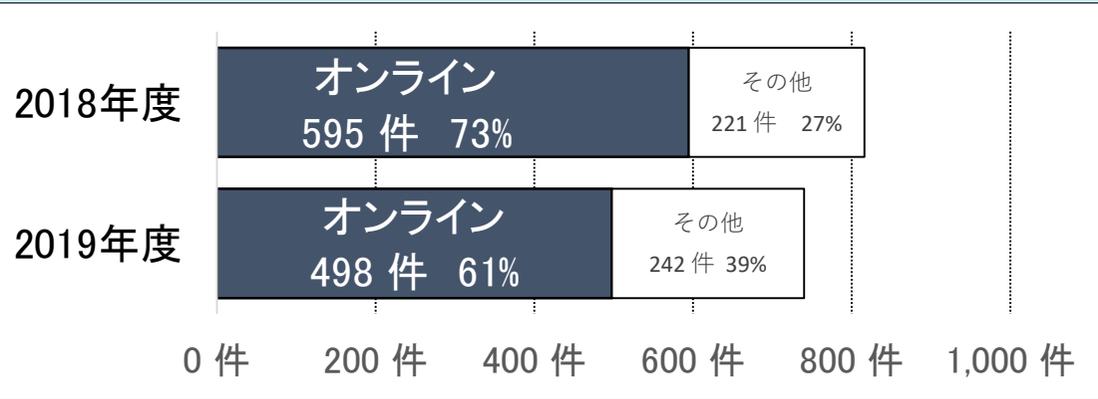
◇ 行政手続きのオンライン化を推進

※スマートフォン等の活用 ※接触機会の減少、3密の回避

## ① スマートフォン等からの市政投稿件数 「ココナビこおりやま」



## ② 市民提案制度のオンライン利用率



## ③ オンライン申請件数 (2020年度)



### 【① ココナビこおりやま】

スマートフォンアプリで、市政への要望等を簡単に投稿できる。  
例 道路損傷や防犯灯の故障を通報  
→ 市は迅速に修繕

### 【② 市民提案制度(みなさんの声)】

市政に対する意見や 要望をオンライン投稿  
市は迅速に回答し対応している。

マイナンバーカードを使用しない「かんたん電子申請」の件数(各月累計)  
イベント等の申し込み、水道の使用開始、中止の申込等

# ④ 会議レス（ムーブレス）

※新型コロナウイルス感染防止にも貢献  
(※接触機会の減少、3密の回避)

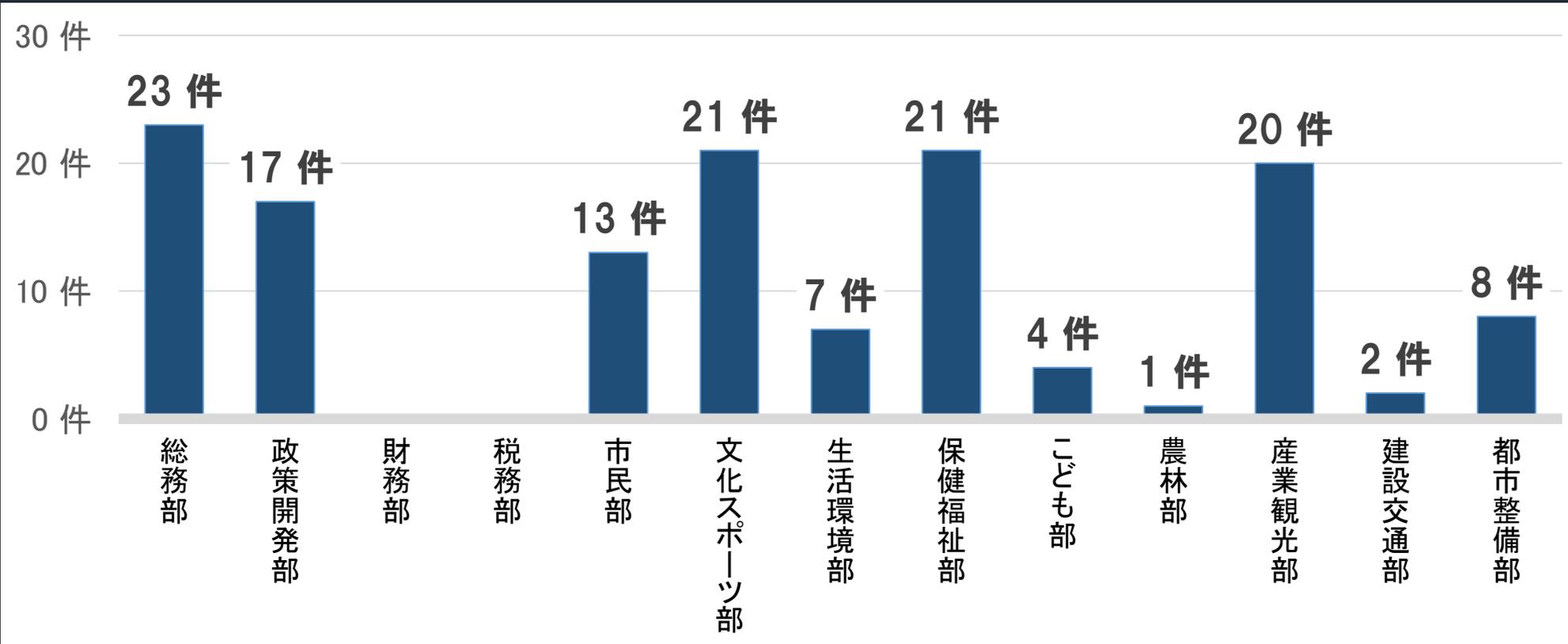
## グループウェア、テレビ会議システム等によるデジタル会議

※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

※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

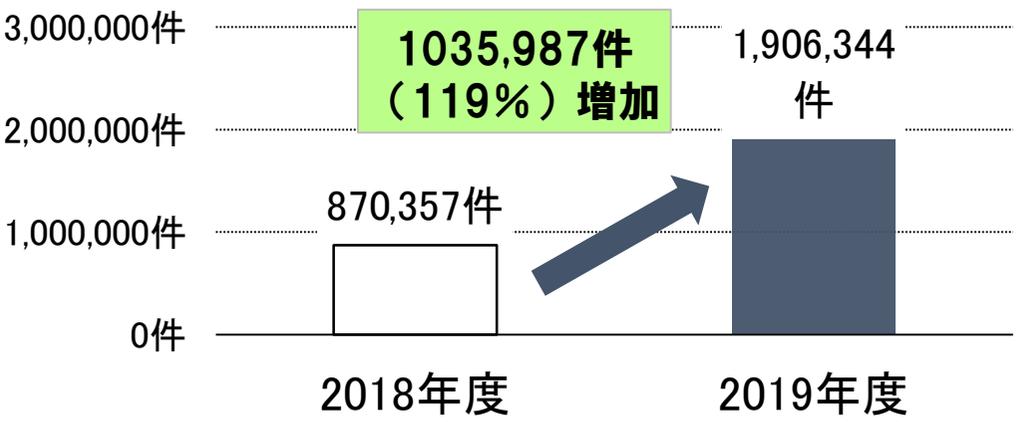
### テレビ会議の実施状況 (2020年9月から10月の実績)



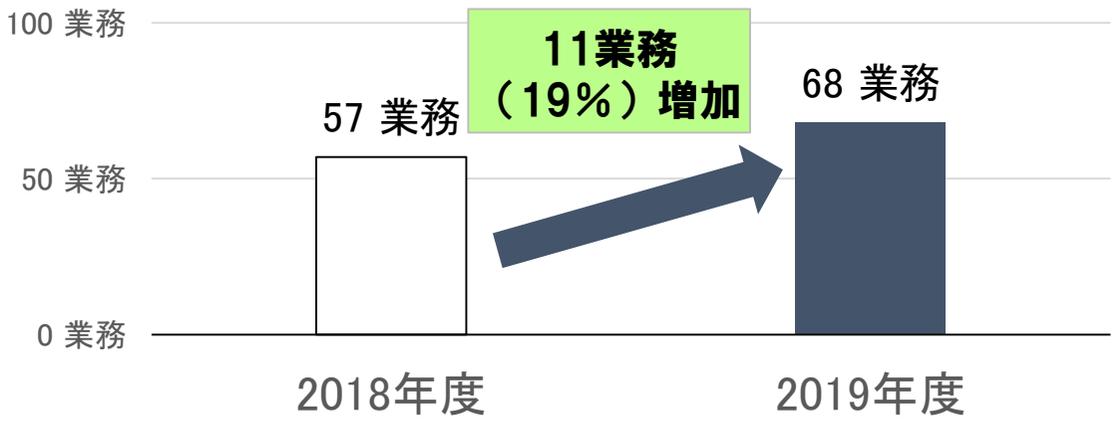
# ⑤ ファイルレス

- ◇ 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

## ① 各業務のGISアクセス数 (地理情報システム・全庁で利用可能)



## ② デジタルデータを共有する業務数



## ③ 紙台帳、図面をデジタルデータ化

【建築概要書】のデジタル化 ※建築確認済みの約12万件のデータをデジタル化



【道路台帳】のデジタル化 ※台帳閲覧の利便性向上、写しの交付事務を迅速に実施



### ① 各業務のGIS (全庁で利用する統合型)

地形図や住宅地図といった共通図  
都市計画図、施設位置情報等の様々なデータレイヤー  
現在 3,279レイヤー

### ② 複数の部署でデジタルデータを共有

ファイルサーバに業務グループを設定