

Partnership
Essen - Koriyama



SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS



世界かんがい施設遺産



2024（令和6）年に郡山市は市制施行100周年を迎えます！！

ひらけ 未来へ こおりやま

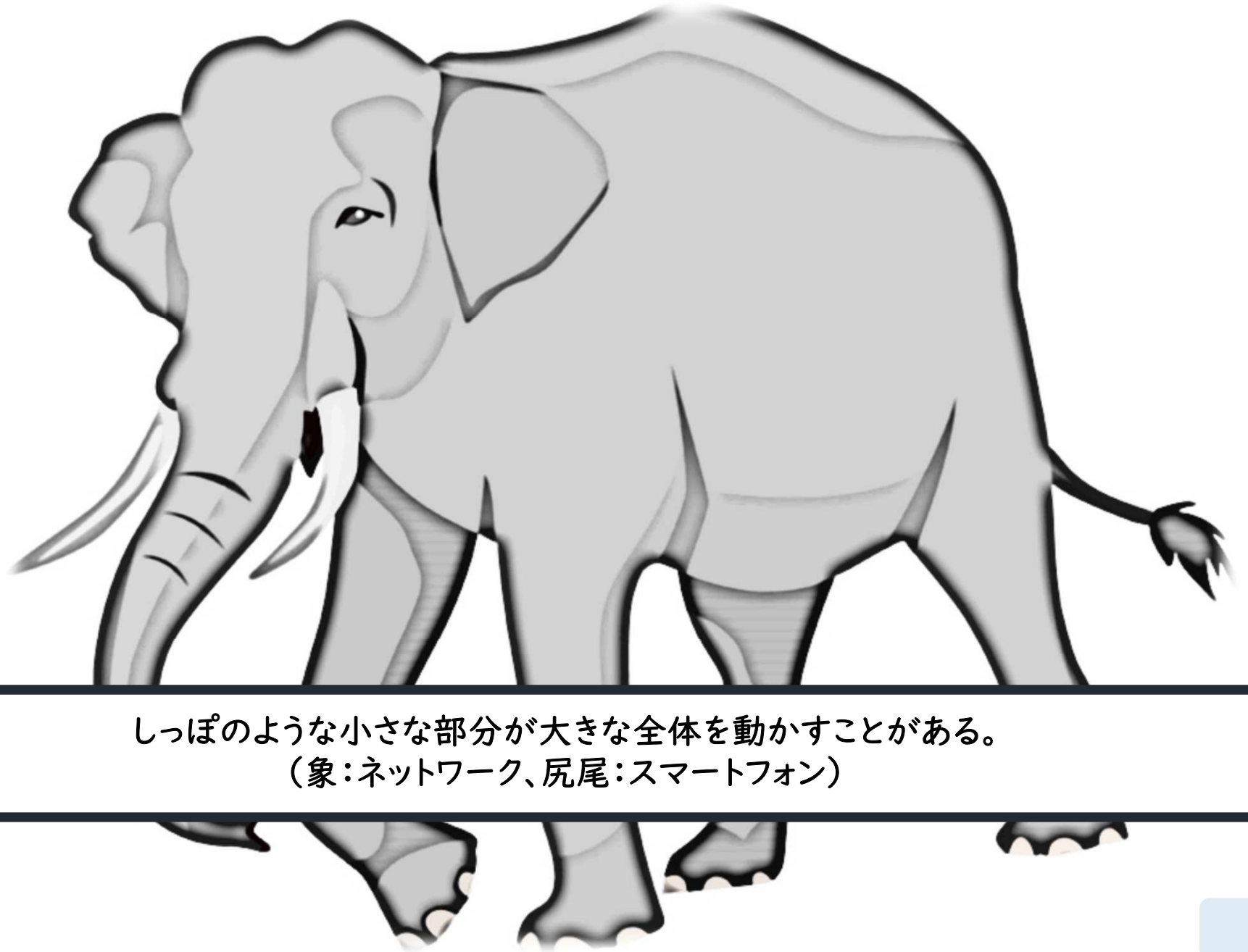
デジタル市役所の実現を目指して 郡山市の5レスの取り組み

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。
郡山市は2024年に市制施行100周年を迎えます。先人が築かれた歴史や功績を振り返るとともに、次の100年の礎となる「郡山ルネサンス」のスタートを切ります。

5レスとは

① ペーパーレス ② キャッシュレス ③ カウンターレス ④ ファイルレス ⑤ムーブレス
のことで、郡山市がDXに取り組むうえでの指標となるものです。

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 デジタル田園都市こおりやま

～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

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～

Vision1_市民サービスの向上

「24時間365日」「どこでも」
(利用者中心)

▲
時間や場所の制限
(行政の事情)

- 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、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)
- 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
- 公共施設予約のオンライン化
- 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 (専用アプリ)

など

Vision2_行政事務の効率化

一貫したデジタル活用

▲
デジタルとアナログの混在

- 庁外テレワーク環境の導入 (新しい生活様式)
- 庁内無線LAN環境の整備 (働く場所の見直し)
- 定型型事務の自動化 (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
- 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Web会議
- 電子入札
- 附属機関会議のオンライン化
- (介護保険認定審査会等)
- 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)

▲
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)

- 広報誌の多言語化 (専用アプリの導入)
- 子育て世帯への各種支援等の情報のプッシュ通知
- 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
(研究段階)

など

5レスの推進でDX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

3/16

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

紙を使わない

① ペーパーレス

お支払い手段はお客様の事情

② キャッシュレス

申請・届け出はオンライン化：24時間365日どこからでも

③ カウンターレス

台帳類のデジタル化、データベース化

④ ファイルレス

センシングやWeb会議：移動のロス無くす

⑤ ムーブレス

5レスの推進状況（主なもの抜粋）

ペーパーレス

紙資料からデジタルファイルへ

- ・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）
- ・電子決裁率 100%を達成

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、施設使用料のキャッシュレス決済（殆どの決済方法に対応）

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

- ・オンラインの行政手続きの利用拡大
はんこレス実施 ※4,312種類の書類の内、3,384種類を押印不要
- ・マルチチャンネル（各種SNS等）による情報発信
- ・オンラインによる入札（電子入札）【再掲】
- ・専用アプリ「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

- ・GISを活用した地図情報の活用（地図情報の共有）
- ・市民のみなさまの閲覧に供する台帳等のデジタルデータ化

ムーブレス

移動のロスを排除

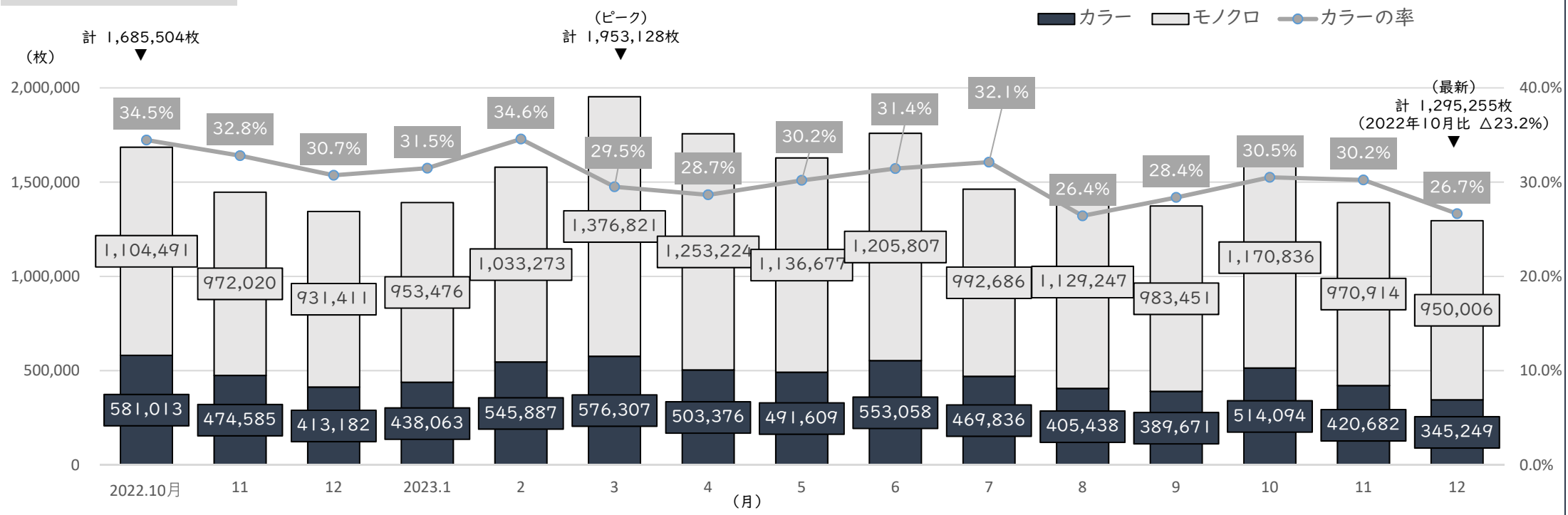
- ・テレビ（Web）会議（2014年度運用開始）の利用拡大
※庁議、災害対策本部会議、附属機関会議、研修 など
- ・IoTの活用（河川水位等監視モニタリングなど）
※職員が移動（ムーブ）せずに状況等を確認

郡山市の5レス

参考資料編（実績等）

① ペーパーレス

プリントアウトの状況



主な取り組み

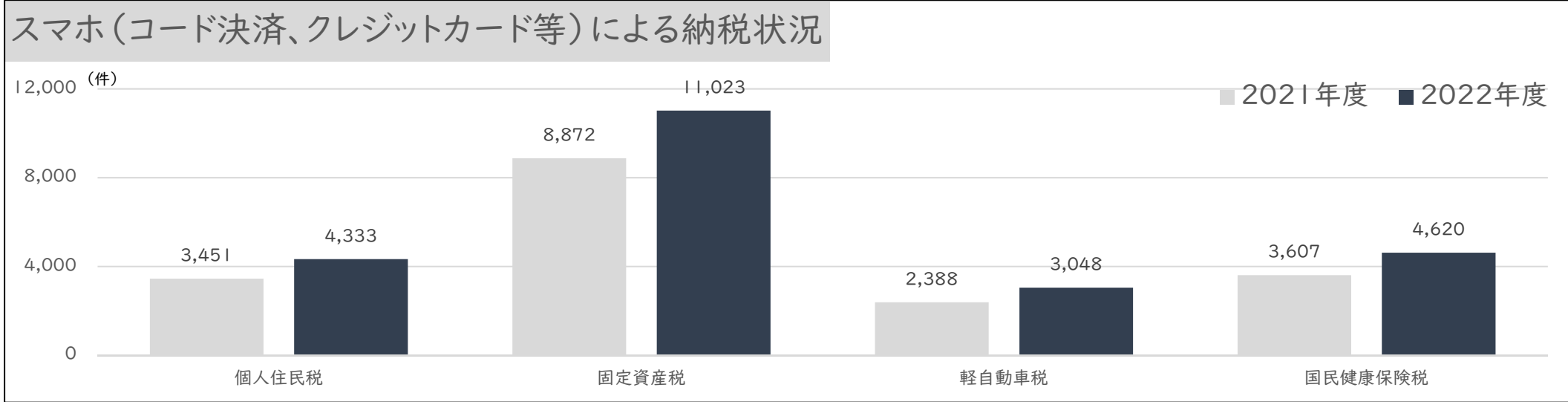
- ◇ 市議会のペーパーレス化、議案書のデジタル化 (タブレット・文書共有システムの活用)
- ◇ 庁内で開催される会議のペーパーレス化 (タブレット・文書共有システムの活用)
 - ・庁議
 - ・災害対策本部
 - ・その他庁内会議
- ◇ 介護認定審査会等の 附属機関のペーパーレス化 (タブレット・文書共有システムの活用)
- ◇ 電子決裁率100%を達成 (2019年度) (財務に関する決裁を含む。)
- ◇ グループウェア、ファイルサーバ等の活用 (文書の共有)
- ◇ プリントアウト数の管理 (DX戦略課において定期モニタリング)



品川市長 モバイルワーク実施中

② キャッシュレス

◇ お客様の事情に沿った多様な納税方法



この他、従来からの金融機関等窓口、口座振替、コンビニエンスストアでの納付を行っており、お客様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 ・市民サービスセンター 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 ・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
・ミューカルがくと館 ・西口駐車場 ・自転車等駐車場

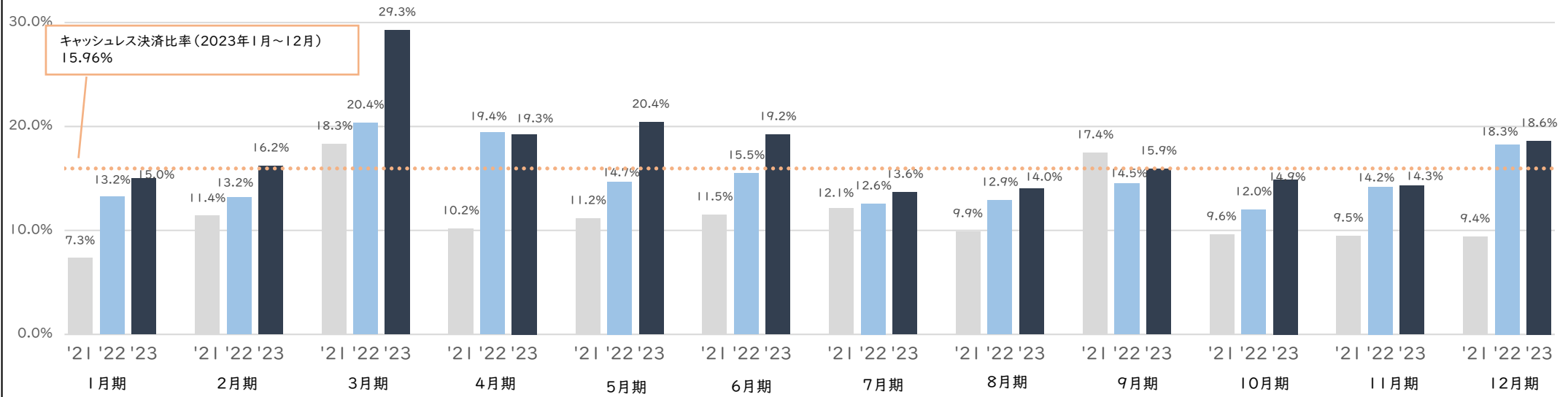
様々な決済に対応(多チャンネル化)

- ① QRコード決済 8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

◇ 証明書発行手数料、施設使用料等のキャッシュレスの状況

キャッシュレス決済比率の推移 ➤ 毎年、増加傾向



施設別キャッシュレスの状況

施設名	売上高(円)	現金(円)	キャッシュレス(円)	キャッシュレス 決済比率
西口駐車場	45,774,690	25,048,740	20,725,950	45.3%
ミュージカルク&と館	8,961,500	5,702,950	3,258,550	36.4%
富田行政センター	6,464,050	5,530,200	933,850	14.4%
大槻行政センター	10,378,950	8,926,550	1,452,400	14.0%
美術館	30,183,650	26,710,410	3,473,240	11.5%
市民サービスセンター	15,535,050	13,793,550	1,741,500	11.2%
総合体育館	11,141,070	9,892,150	1,248,920	11.2%
中央公民館	9,743,828	8,748,406	995,422	10.2%
日和田行政センター	3,280,150	2,963,000	317,150	9.7%
喜久田行政センター	3,107,100	2,833,250	273,850	8.8%
西口自転車等駐車場2	10,996,650	10,038,250	958,400	8.7%
安積行政センター	13,290,350	12,149,900	1,140,450	8.6%
資産税課	4,968,830	4,573,580	395,250	8.0%
環境政策課	3,052,060	2,817,060	235,000	7.7%
高瀬連絡所	2,229,400	2,059,250	170,150	7.6%
市民課	43,011,535	39,909,450	3,102,085	7.2%
緑ヶ丘市民サービスセンター	2,028,150	1,884,400	143,750	7.1%
富久山行政センター	10,437,550	9,707,500	730,050	7.0%

施設名	売上高(円)	現金(円)	キャッシュレス(円)	キャッシュレス 決済比率
三穂田行政センター	1,386,100	1,289,250	96,850	7.0%
田村行政センター	2,787,800	2,600,800	187,000	6.7%
片平行政センター	2,178,300	2,040,700	137,600	6.3%
月形連絡所	479,800	449,650	30,150	6.3%
ふるさとの森	706,675	664,045	42,630	6.0%
東口自転車等駐車場	2,282,100	2,151,150	130,950	5.7%
湖南行政センター	671,650	633,600	38,050	5.7%
二瀬連絡所	308,100	291,500	16,600	5.4%
庭球場	4,429,020	4,206,820	222,200	5.0%
熱海行政センター	1,454,900	1,389,200	65,700	4.5%
西田行政センター	4,366,700	4,185,400	181,300	4.2%
河内連絡所	303,100	290,750	12,350	4.1%
中田行政センター	1,432,800	1,379,000	53,800	3.8%
逢瀬行政センター	1,019,950	982,450	37,500	3.7%
東部体育館	1,532,015	1,480,885	51,130	3.3%
西口自転車等駐車場1	3,132,450	3,039,800	92,650	3.0%
陸上競技場	612,570	597,790	14,780	2.4%
フットボールセンター	3,904,360	3,904,360	0	0.0%

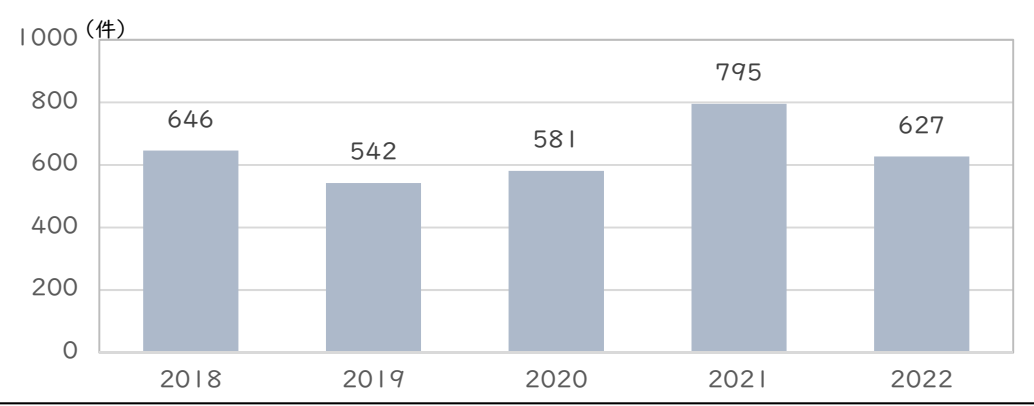
③ カウンター（窓口）レス

※新型コロナウイルス感染防止にも貢献
24時間365日 どこからでもアクセスできる市役所

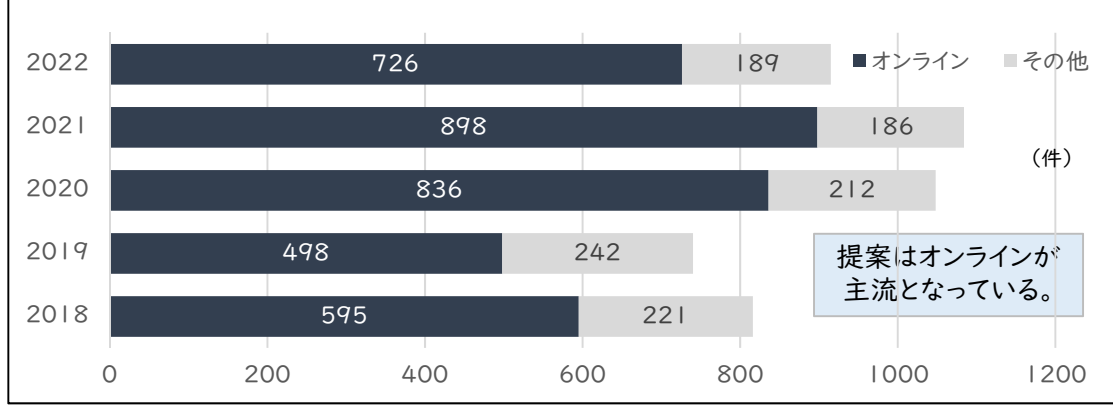
◇ 行政手続きのオンライン化を推進

※スマートフォン等の活用

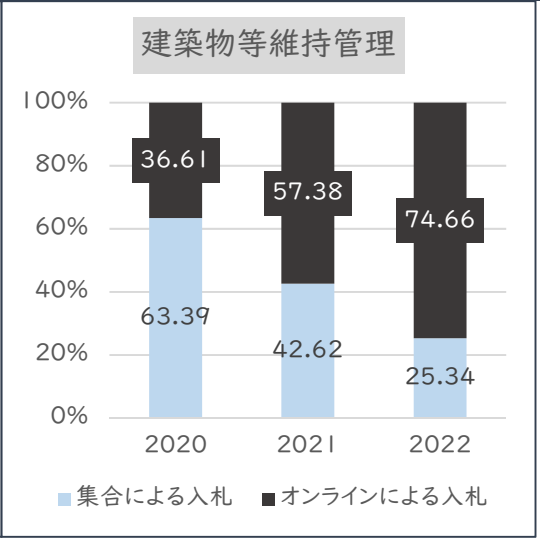
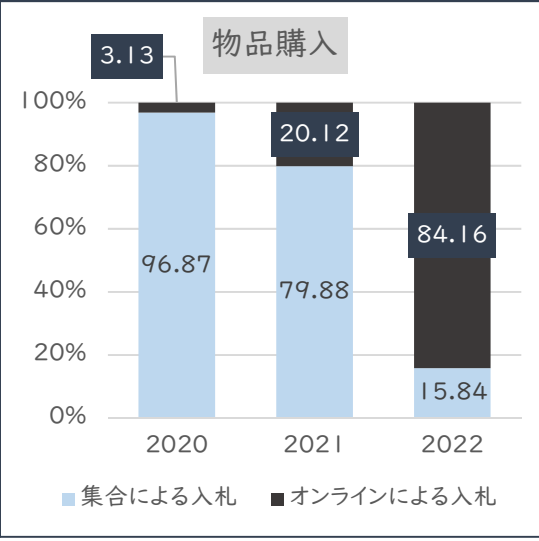
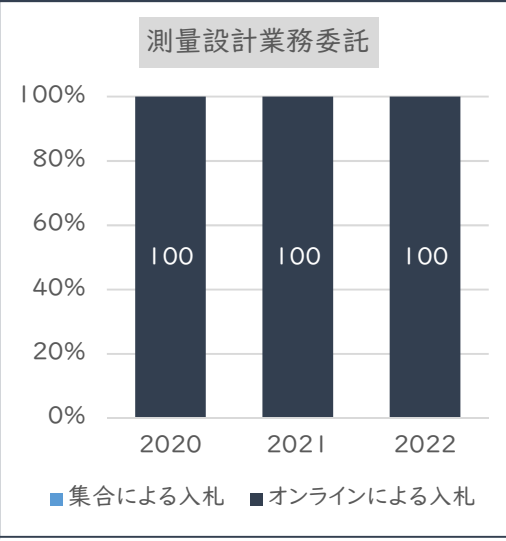
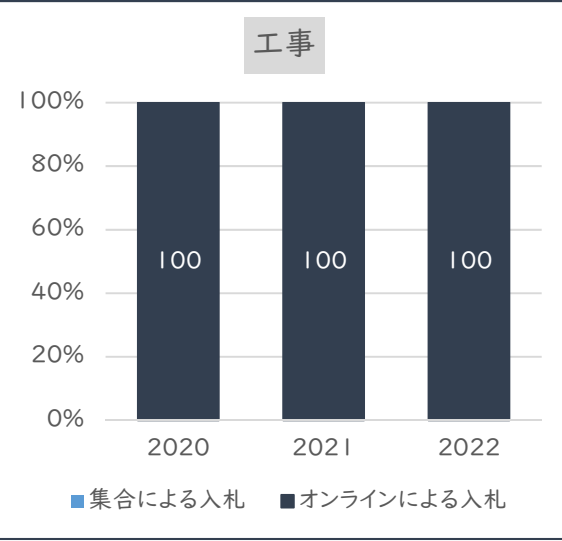
① 専用アプリ「ココナビこおりやま」による市政要望等投稿件数の推移



② 市民提案制度のオンライン利用の推移

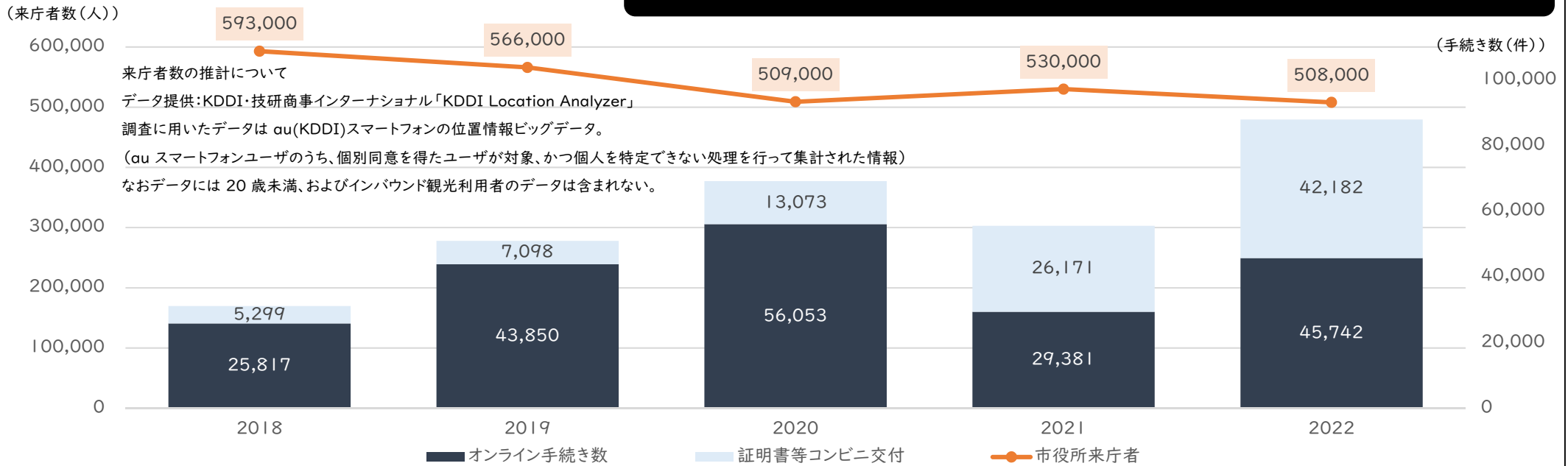


④ オンラインによる入札（電子入札）の実施率



「市役所来庁者数」と「オンライン等件数」の推移

現在、約1,800ある手続きのうち、約400の手続きがオンライン申請可能



具体的な効果

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】

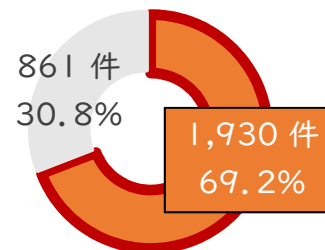
【時間の制限】 **開庁時間のみ**の受付申請

【場所の制限】申請書の取得、提出による**来庁が必須**

【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**

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%



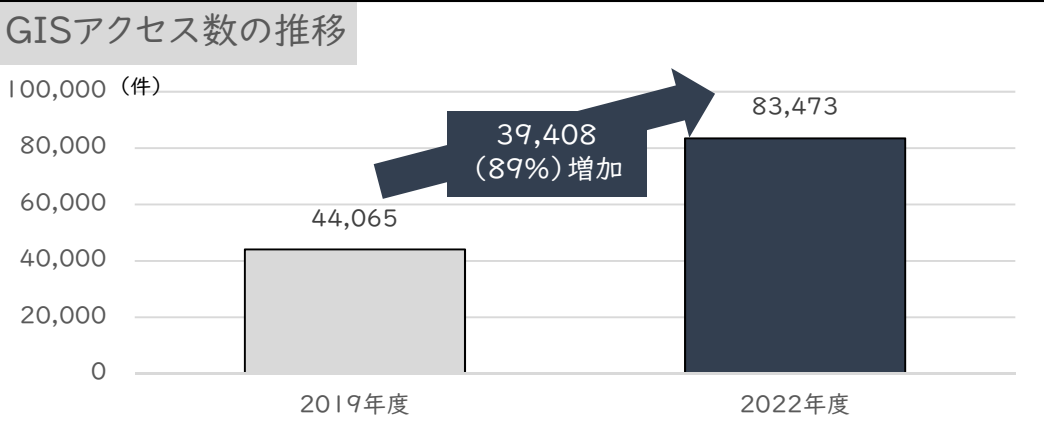
約7割の方が
行政の事情に関わらない申請
が可能となった。

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

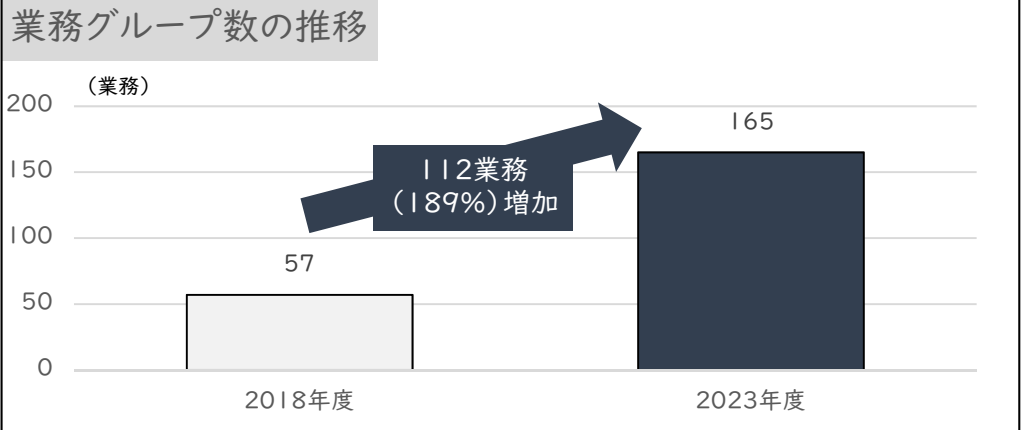
① 各業務のGISアクセス数 (地理情報システム・全庁で全ての職員が利用可能)

地形図や住宅地図といった共通図の他、都市計画図、施設位置情報、放射線モニタリング情報等の様々なデータレイヤーを搭載
◇ 現在 4,435レイヤー (2024年1月現在)



② デジタルデータを共有する業務数

複数の部署でデジタルデータを共有
ファイルサーバーに業務グループを設定



③ 紙台帳、図面をデジタルデータ化

◇ 閲覧に供する台帳等のデジタルデータ化
紙の削減(ペーパーレス)を実現するとともに、デジタル化による「検索性の向上」を図り、閲覧者の利便性向上を達成。

- ・道路台帳
- ・建築概要書
- ・固定資産台帳 など

⑤ ムーブレス（会議レス）

※新型コロナウイルス感染防止にも貢献

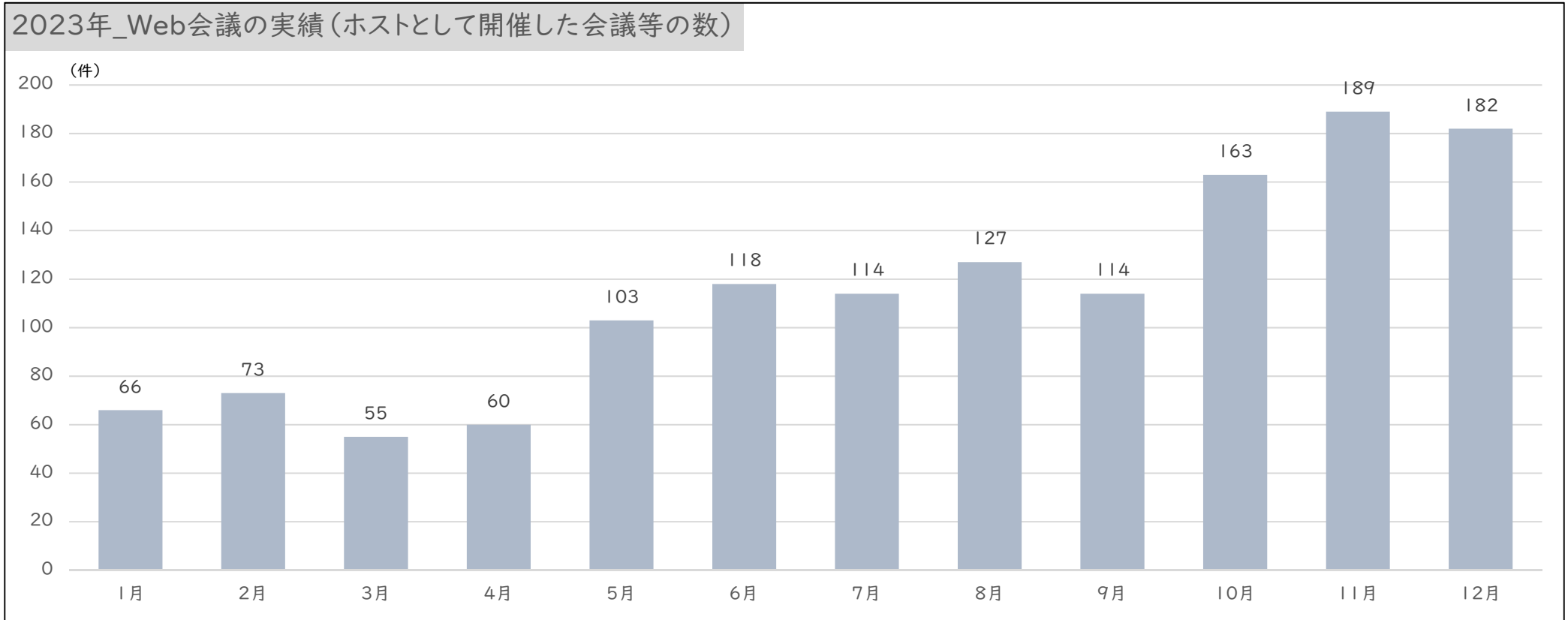
(※接触機会の減少、3密の回避)

グループウェア、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）

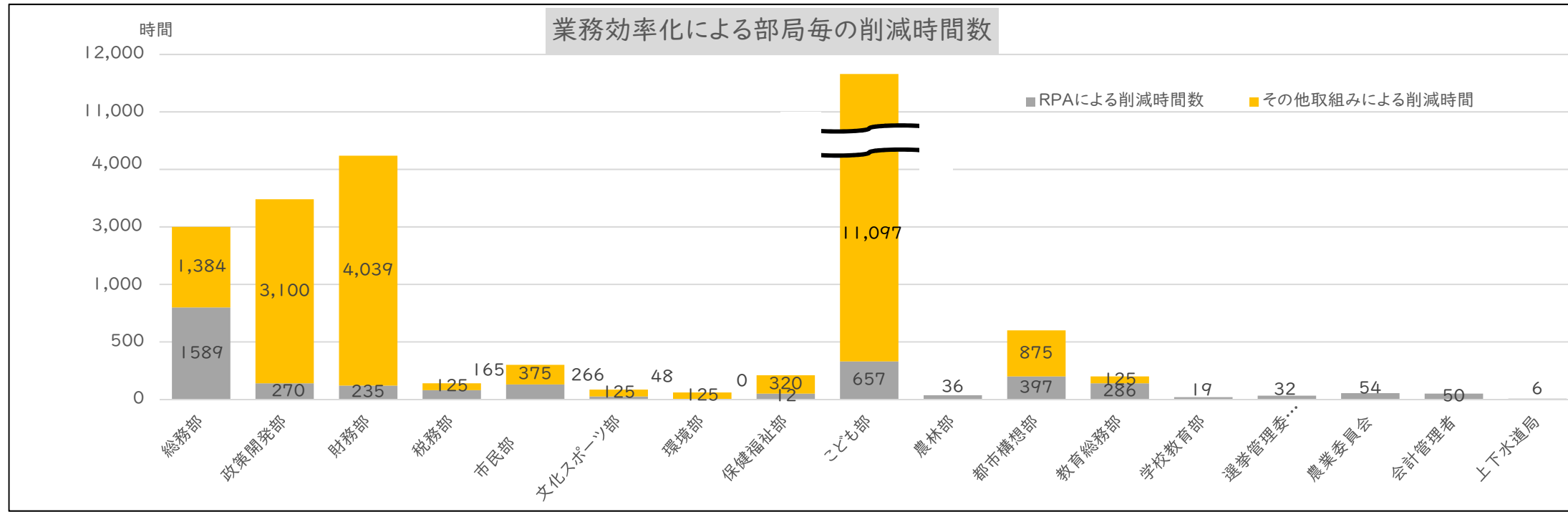
※庁議、職員向け研修、市民向けオンラインセミナー、事業者との打ち合わせ 等



その他の取り組み

- ・業務効率化に資するDX
- ・郡山市のあゆみ(DX関連)

参考：業務効率化に資するDX



RPAツールによる取り組み

定型な事務は職員ではなくRPAが作業することを基本とする。(2019年度～)

※2024年1月現在 59のシナリオが実行されている。年間約5,000時間の業務量削減を見込む。

(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

業務効率化に資するその他の取り組み(代表的な例)

- ◆POSデータの活用(キャッシュレス決済)
各種証明書手数料及び施設使用料の徴収について、POSレジを活用。売上管理のデータ化により、収入の調定に要する時間の短縮
- ◆議案書の電子化
議案書をデジタルデータ化、タブレットを活用することで印刷・配付等に要する時間を短縮
- ◆要介護認定事務の効率化
要介護認定審査に関する事務の一部を自動化することにより、審査に要する作業時間を短縮
- ◆保護者-保育所間のコミュニケーションのオンライン化
保護者向け配布物やコミュニケーションをオンライン化することで作成に係る時間を短縮、保育士の電話等による受付時間を短縮

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)
テレト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
(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

◇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