

第2回金沢市DX会議

令和3年6月2日（水）15時～

KANAZAWA DX MEETING

会議次第

- 1 開会
- 2 議事
 - (1) テーマ「窓口のデジタル化」について
 - (2) 金沢市のDX取組状況について
- (報道退席)
- 3 意見交換
- 4 閉会

KANAZAWA DX MEETING

窓口のデジタル化について

KANAZAWA DX MEETING

自治体のネットワーク構成について

「三層の対策」によるセキュリティ強化

市区町村におけるネットワーク構成(イメージ)



① 個人番号利用事務系では、端末からの情報持ち出し不可設定等を図り、住民情報流出を徹底して防止

② LGWAN接続系とインターネット接続系を分割し、LGWAN環境のセキュリティ確保

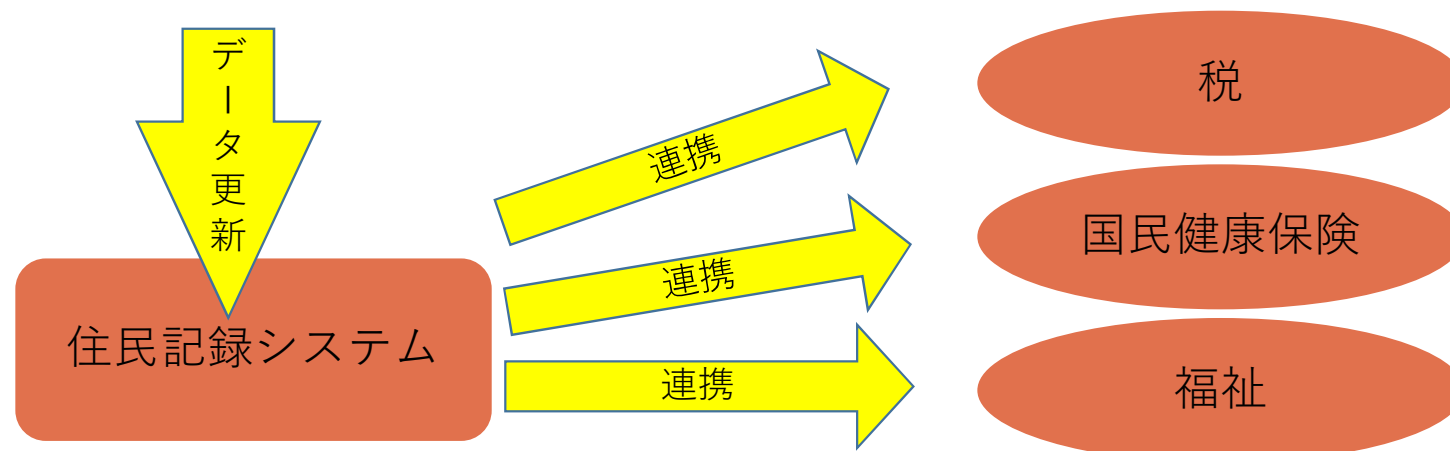
③ 都道府県と市区町村が協力して、自治体情報セキュリティクラウドを構築し、高度な情報セキュリティ対策を実施

※総務省R1.5月「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドラインの改定等に係る検討会」資料より抜粋

これまでの本市の取組み①

住民記録システムと他システムとのデータ連携（税・保険・福祉等）

- 住民記録システム上のデータを税や保険、福祉等の各システムへ即時連携している。



これまでの本市の取組み②

「行かなくてもいい市役所に！」

- 住民票等のコンビニ交付サービス（H28.5～）

住民票写し・印鑑登録証明書等・戸籍全部（個人）事項証明書・
戸籍の附票の交付

- 住民票等交付申請の電子申請（※）対応（R3.4～）

（※）電子申請サービスは令和元年10月より開始

これまでの本市の取組み③

転入出等に伴う手続きのワンストップ化

転入・転出・転居に伴う各種手続きを市民課及び市民センター窓口で一括受付！

※障害者医療費助成や児童扶養手当などの資格新規認定手続き等、
適用外の手続きもあり

【主な手続き】

- ・ 国民健康保険
- ・ 後期高齢者医療
- ・ こども医療費助成制度
- ・ 児童手当
- ・ 介護保険



軽微な申請のみ

金沢市デジタル戦略における取組状況

「行かなくてもいい市役所に！」 ⇒ 取組みを進めている
「書かない、待たない市役所に！」



【課題】

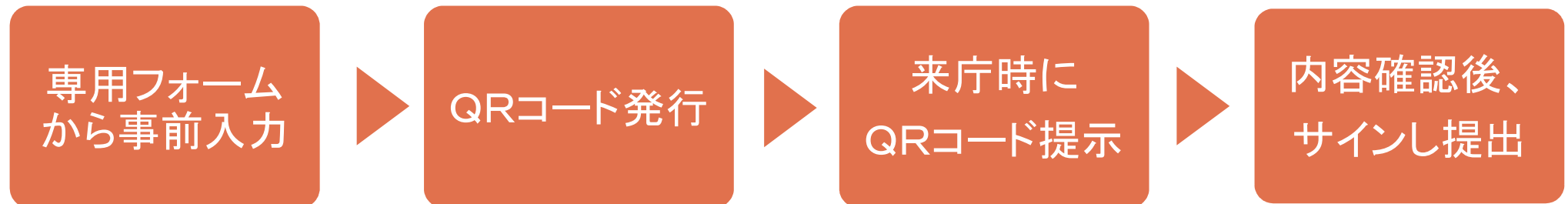
- 市民課窓口のワンストップ化対象業務は限定的
- 各申請書に記入する住所氏名等は毎回手書き
⇒ 申請者の負担が大きい

「書かない、待たない市役所に！」取組①

- ・ **住所変更等申請書の事前作成サービスの導入**

住所変更（転入・転出等）の申請書を事前にスマホ等で作成

⇒ 来庁時に申請書への記入が不要



「書かない、待たない市役所に！」取組②

- ・マイナンバーカードの受取予約サービスの導入
 - ⇒ 職員の事前準備が可能
 - ⇒ 申請者の待ち時間軽減

カード受取の
案内書を送付



希望者は事前に
受取時間を予約



窓口にて
カード受取

他都市の先進事例紹介①

- OCRを活用した届出書等の自動作成



※ <https://www.fujifilm.com/fbss/solution/public/window>より抜粋

→東京都渋谷区、那覇市、柏崎市 など

他都市の先進事例紹介②

・手続きワンストップ窓口（北見市）

職員は受付システムを使って対応する

窓口支援システム




手続きナビ

手続き判定プログラム

**必要事項
聞き取り確認**


- ・必要な書類はシステムから印刷される
- ・内容を確認して署名するだけ



**書かない窓口
(引越しの届出も)**

関連手続きはシステムで判定されリストで推奨！

簡易な手続きは窓口を回ることなくワンストップで受付対応！



手続きもれ防止

- ・他の窓口を回った場合や再来庁でも、内容が引き継がれている



縦割り軽減

※総務省令和2年度地方公共団体における今後の人材育成の方策に関する研究会第2回（令和2年10月22日開催）事例報告スライド（1）より抜粋

他都市の先進事例紹介③

- 事前予約(優先受付) + 手続きワンストップ窓口 (市川市)

【オンライン窓口予約】

専用フォームを経由することで、
必要な手続きを抽出

【来庁時】

窓口担当職員が集結し、
必要な手続きを一括受付



- 千葉市では同様の事前予約 + 優先受付 (ファストレーン)

他都市の先進事例紹介④

現在の混雑状況の見える化

混雑状況					
手続き内容(発券番号範囲)	最終呼出番号 (来庁発券)	次回呼出 予定番号	待ち人数	待ち時間	保留人数
転入・転出・世帯変更等の異動届出 (1001～1500)	1035	1036	1人	5分	4人
ファストレーン(インターネット事前申請) (1501～1700)	1504		0人	0分	0人
婚姻・出生等の戸籍届出・特別永住者関係 (1701～1900)	1714		0人	0分	0人
住居表示付番申請・学区外申請 (1901～1999)	1901		0人	0分	0人
住民票・印鑑証明・戸籍等の証明書発行 (2001～2999)	2099	2100	5人	25分	0人
印鑑登録・仮ナンバー(自動車臨時運行	2010		0人	0分	0人

→奈良市、熊本市、都城市 など

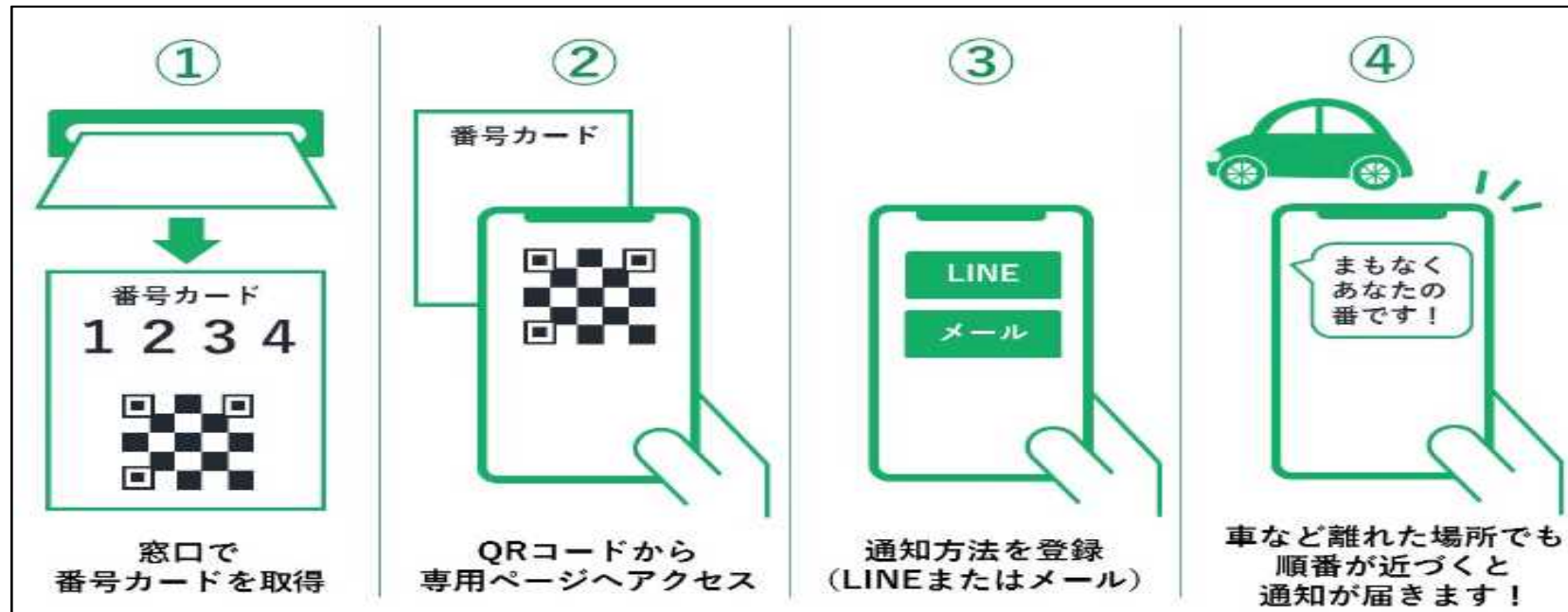
混雑予想



→横浜市、尼崎市 など

他都市の先進事例紹介⑤

- 順番待ちの通知サービス



→奈良市、熊本市、都城市 など

今後の窓口のデジタル化推進について

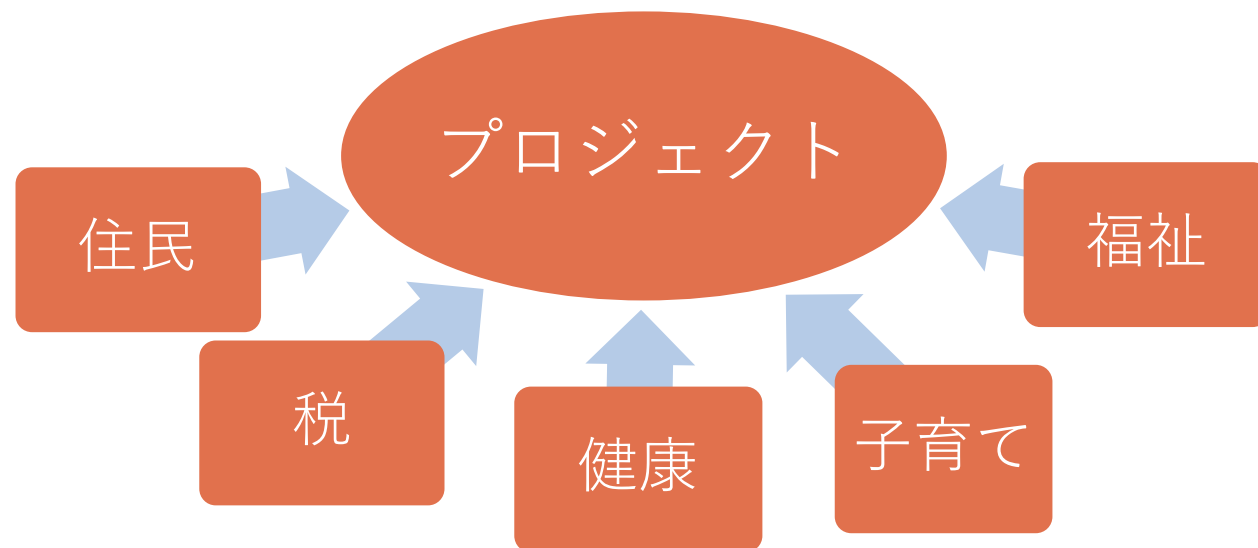
部局横断プロジェクトの設置

【概要】

先進事例を参考に、本市における窓口デジタル化のあり方を検討

【予定している検討内容】

- ・ 申請作業の負担軽減
- ・ 各種申請のワンストップ化
- ・ 混雑状況の見える化



新たなDXの取組事例について

KANAZAWA DX MEETING

ペーパーレス推進に向けた取組①

ペーパーレス取組状況調査の実施

各課のペーパーレス取組状況を把握・分析し、今後の施策に反映

調査方法

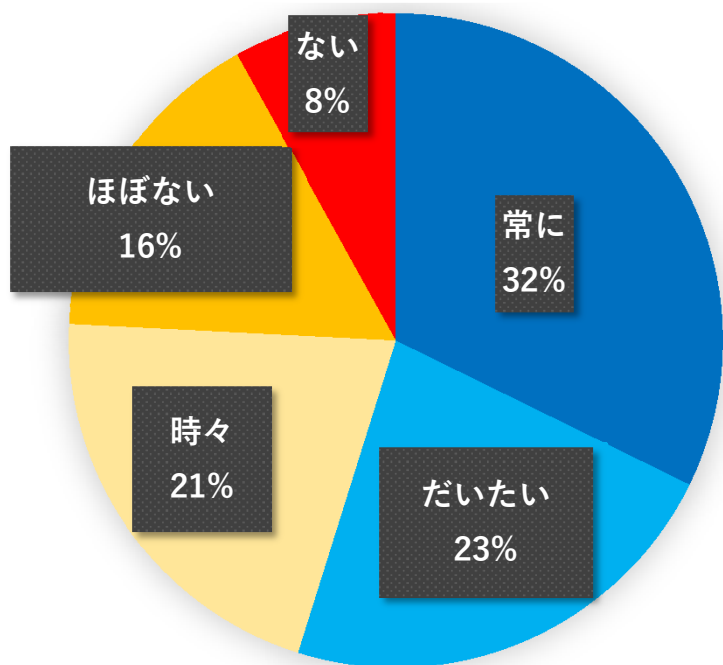
本庁舎（第1、第2）にある課を対象に聞き取り調査を実施

調査内容

ペーパーレス会議やスキャナーの活用状況、電子決裁の実施等について

調査結果①

【Q】ペーパーレス会議の実施状況

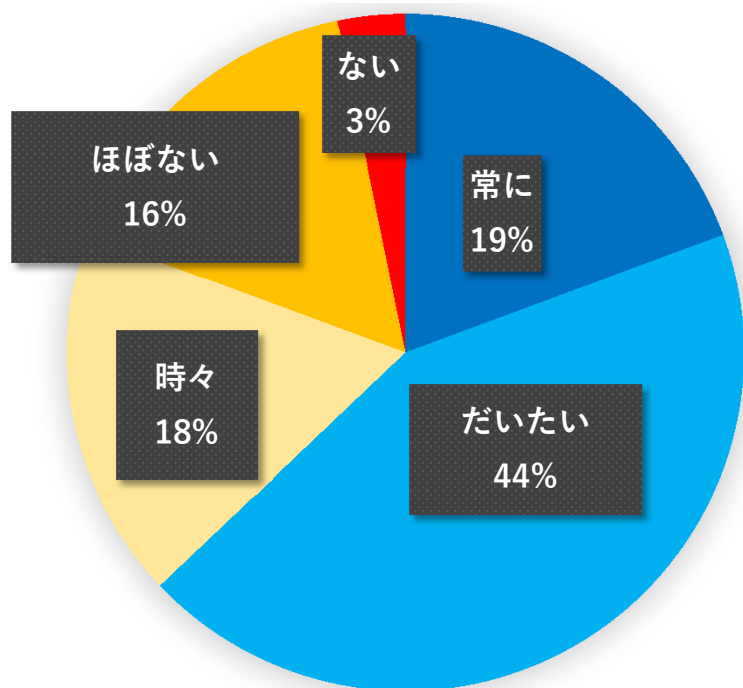


【ほとんどしていない、していない理由】

- 紙のほうが慣れていてやりやすいため
- 紙のほうが直接書き込みできるため
- 上司が紙での会議を要望しているため
- 紙文化が根強いいため

調査結果②

【Q】 外部からの紙資料等をスキャナーでデータ化しているか

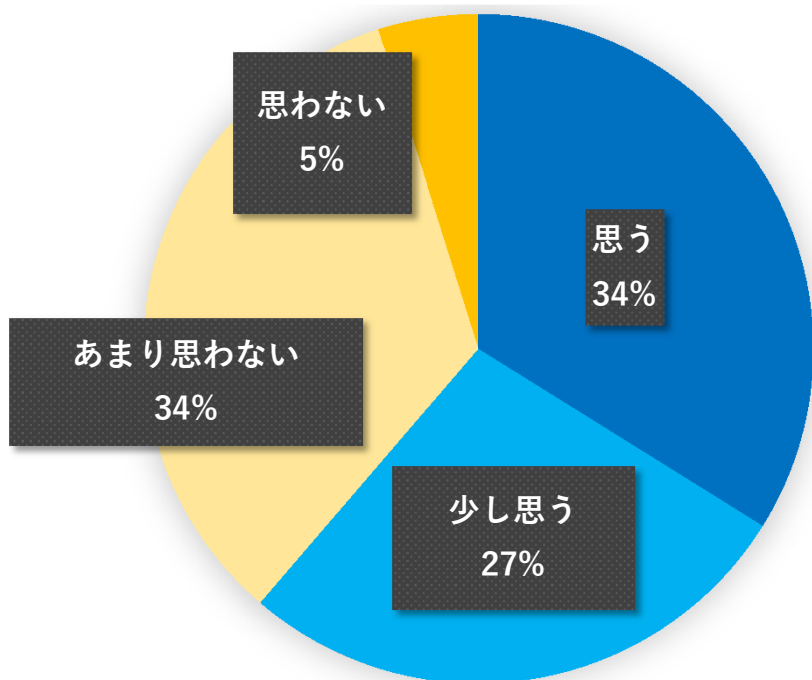


【ほとんどしていない、していない理由】

- 紙の分量が多く、データ化は手間だから
- 個人情報を含む紙はデータ化していない
- データ化しようという意識がそもそもない

調査結果③

【Q】フリーアドレスになったことで、ペーパーレス打合せがしやすくなったと思うか

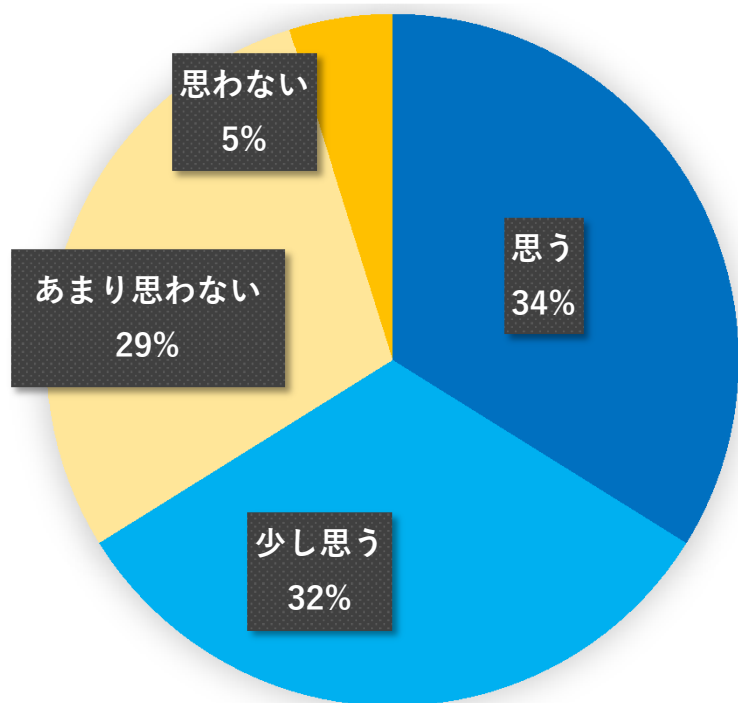


【あまり思わない、思わない理由】

- 上司が紙での打合せを希望するから
- デスク周辺にスペースがない
- 打ち合わせの時にパソコン持ってくと、なんでパソコン持ってきたの？みたいな空気になる

調査結果④

【Q】フリーアドレスになったことで、コミュニケーションがとりやすくなったと思うか



【あまり思わない、思わない理由】

- ・係内のコミュニケーションがとりにくくなった
- ・人によっては席が離れるため、相談しづらくなったとの意見も聞く

ペーパーレス推進に向けた取組②

紙の削減状況の見える化

各課のプリンタ全229台、コピー機全76台の出力枚数を毎月集計し、ペーパーレス推進状況の見える化を行う。※集計はRPAにより自動化



B	C	D	E	F	H	I	J
IPアドレス	URL	MEMO	課所	メーカー	6月	7月	8月
10.11.1.214	http://10.11.1.214/ews/default.htm		企画調整課	XEROX			
10.11.3.214	http://10.11.3.214/ews/default.htm		広報広聴課	XEROX			
10.11.3.215	http://10.11.3.215/ews/default.htm		広報広聴課	XEROX			
10.11.5.214	http://10.11.5.214/ews/default.htm		交通政策課	XEROX			
10.11.10.214	http://10.11.10.214/ews/default.htm	情報事務室内	情報政策課	XEROX			
10.11.18.214	http://10.11.18.214/ews/default.htm		調査統計室	XEROX			
10.11.20.214	http://10.11.20.214/ews/default.htm		文化政策課	XEROX			
10.11.31.214	http://10.11.31.214/ews/default.htm		歩ける環境推進	XEROX			
10.13.1.202	http://10.13.1.202/web/guest/ja/web	市長用カラー	秘書課	リコー			
10.13.1.215	http://10.13.1.215/ews/default.htm		秘書課	XEROX			
10.13.1.216	http://10.13.1.216/ews/default.htm		秘書課	XEROX			

各課のペーパーレス推進の意識付け・モチベーションの向上

フリーアドレス・ペーパーレス化の取組 による経費削減効果について

経費削減効果（令和2年度）について

区 分	削減効果	削減率
第一本庁舎電気料（※）	▲ 1,040千円（▲87,400kwh）	▲ 10%
消耗品費（P P C用紙）	▲ 1,810千円（▲1,400箱）	▲ 12%
消耗品費（O Aプリンタトナー）	▲ 1,480千円（▲60箱）	▲ 10%
修繕料（年度末配置替分）	▲ 5,710千円	▲ 58%
合 計	▲10,040千円	
【参考】コピー枚数（総務課契約分のみ）	▲ 500千円（▲640,000枚）	▲ 46%

※職員がパソコンをロッカーに片付けて帰ることにより、平日夜間及び休日の待機電力を削減

情報発信について

●金沢市HPでの情報発信

金沢市公式HPで情報発信用のページを作成。以下のコンテンツについて公開予定。

- ・DX会議の開催報告
- ・DXの取組状況紹介

金沢市のDX取組状況について

1_入力業務の効率化

- 【1】 RPAを活用した業務の自動化 ※中核市トップクラス！
- 【2】 議事録AIによる会議等の議事録の作成支援

2_申請等のデジタル化

- 【1】 電子申請サービス導入による申請の電子化 ※石川県トップ！
- 【2】 AIチャットボットによるQ&Aの自動回答サービス

3_ペーパーレス化

- 【1】 スキャナーによる紙の電子化
- 【2】 電子決裁の推進
- 【3】 ペーパーレス会議の推進

4_柔軟に働ける環境整備

- 【1】 フリーアドレスの導入 ※全国初！
本庁舎すべての課にフリーアドレスを導入
- 【2】 テレワークの推進
- 【3】 サテライトオフィスの整備

5_デジタル人材育成

PPAPの廃止について

・ PPAP (※) の問題点について

- ①暗号化ZIPの受取を拒否する受信者の存在
- ②暗号解読技術の進歩による暗号化ZIPのせい弱化
- ③パスワードの通知メールの傍受等による漏洩

⇒ 内閣府が令和元年11月26日にPPAPを廃止

・ 本市における今後の対応について（令和3年8月予定）

PPAP廃止

ストレージサービスを活用した機密情報の送信

(※) 暗号化したパスワード付きZIP
ファイルを添付したメールを送り、
その直後に解凍する際のパスワード
を別のメールで送るという手順のこと。

- ・ Password付きZIPファイルを送ります
- ・ Passwordを送ります
- ・ Aん号化（暗号化）
- ・ Protocol

デジタル行政推進リーダー育成研修

- 開講式を令和3年5月27日に行いました！



- ・開講式



- ・伊藤委員からの講義

意見交換

KANAZAWA DX MEETING

次回のDX会議について

日時 : 令和3年6月25日(金) ~~15時~~~
16時~

テーマ : 電子申請について
