

## ○自治体 DX

- ・マネジメント手法

取組団体：花巻市

取組内容：庁内 DX 推進の取組

## 1. 花巻市の概要

人口：92,907 人（令和4年5月末時点）

職員数（一般行政職）：592 人（令和3年4月1日時点）

総面積：908.39 km<sup>2</sup>

図表 1 花巻市の位置図



## 2. 取組の背景・目的

花巻市では全国の他の自治体と同様に人口減少が大きな課題となっている。

人口減少に伴い、職員の減少が予想される中、職員のマインドチェンジと ICT の活用による業務効率化を進めている。

### 3. 取組の内容

#### (1) RPA、AI・OCRの導入

RPA、AI・OCRの導入では職員の作業時間だけでなく、ヒューマンエラーを減らすという効果もあり、業務効率化につながっている。

RPA、AI・OCRの導入においては現場に抵抗感もあったが、各課に対してヒアリングと説明を丁寧に行い、どのように仕事を変えれば業務効率化できるかをPRした。ICTの導入ありきで各課に話をするのではなく、何が課題となっているか、その課題を解決する手段としてICTがどのように役立つか、目的を明確にして選択肢として提示することが大切である。

図表2 RPA、AI・OCRの導入効果（1年当たり）

#### 令和2年度に効率化に取り組んだ主な業務と削減時間の例

業務名（手法）	従来の作業時間	削減時間	削減率
各課における報酬等支払伝票作成（RPA）	全体299.9時間	全体249時間	平均84.2%
軽自動車税申告事務における車両の抹消（RPA）	187.5時間	162時間	86.7%
軽自動車税申告事務における車両の登録（RPA）	466.6時間	262時間	56.3%
財務会計システムへの債権者登録（RPA）	250.0時間	183時間	73.3%
障がい者の日常生活具・補装具申請の入力（RPA）	900.0時間	585時間	65.0%
保育所入所申込書の登録（RPA、AI-OCR）	233.3時間	145時間	62.5%

出所：花巻市ホームページ

#### (2) 庁内のWi-Fi化、ペーパーレス化による意識変革

職員の働き方改革の一環でテレワークを実施するための第一歩として、庁内のWi-Fi化、ペーパーレス化に取り組んでいる。自席にこだわらず庁内どこでも仕事ができる、資料の印刷が必要ないという状況に慣れることで、テレワークの下地をつくり、さらにはコロナ対策の三蜜回避にも資するという事で職員の納得感をもって推進することができている。

### 4. 成果・課題

#### ・テレワーク推進

今後はJ-LISの実証実験なども利用し、テレワークを推進していくことを検討している。業務内容によって実施できる部署は限られるものの、子育てや介護などの理由でテレワークを希望する職員は、持ち帰る資料やテレワークでどの業務に取り組むかなど事前準備をしっかりとすることにより実施可能な状況である。課題となるのは、勤務時間ではなく成果主義によって仕事を評価するなど公務員の仕事の在り方を本質的に見直し、制度と文化が変化することであると考えている。

**【参考】**

花巻市ホームページ（RPA 等、ICT を活用した業務効率化の取り組み状況について）

[https://www.city.hanamaki.iwate.jp/\\_res/projects/default\\_project/\\_page\\_/001/014/349/202105-03.pdf](https://www.city.hanamaki.iwate.jp/_res/projects/default_project/_page_/001/014/349/202105-03.pdf)