

釧路市役所DX・業務改革 ベストプラクティス (事例集)

- 業務の廃止
- 情報発信の見直し
- 行政手続きのオンライン化
- 問い合わせ対応の見直し
- AI・RPAの活用
- 庁内事務作業の見直し



社会課題の増加や市民ニーズの多様化により、
釧路市役所の職員が抱える業務は増加傾向にあります。
また、昨今の人手不足問題は市役所も例外ではありません。

そんな時代においても、きめ細やかな行政サービスを展開し、
市民を笑顔にしていくためには、
デジタル化や業務見直しによる働き方改革を進めることで、
行政サービスを支える職員が笑顔で働ける市役所へと
生まれ変わる必要があると感じています。

「DXはX（トランスフォーメーション＝変革）こそが大切」とよく言われますが、
今までのやり方を変えるにはリスクがつきものです。
この事例集には、リスクを恐れず今までのやり方を変革し、
デジタル化や業務見直しを行った好事例を掲載しました。

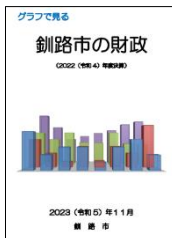
変革にチャレンジする職員をしっかりとバックアップし、
市役所の組織風土改革を進めてまいります。

業務の廃止	各種公表資料の廃止(財政課)	3
	支払明細書の廃止(上下水道部経営企画課)	4
情報発信の見直し	釧路市バリアフリーマップのweb化(障がい福祉課)	5
	みんなの釧路市消防本部チャンネル(消防本部予防課)	6
行政手続きのオンライン化	妊娠後面接の予約オンライン化(健康推進課)	7
	子ども医療費助成制度等の手続きのオンライン化(医療年金課)	8
問い合わせ対応の見直し	要介護認定判定状況確認のオンライン化(介護高齢課)	9
	手続きチェックシートのリニューアル(窓口DXワーキンググループ)	10
AI・RPAの利用拡充	手書き健診票のデータ入力の自動化(健康推進課)	11
庁内事務作業の見直し	水道メーター取替データの反映処理最適化(水道整備課)	12
	漁獲月報統計の作業手順の合理化(水産課)	13
	市営住宅に係るデータ集計作業の合理化(住宅課)	14

課をあげた業務見直しに取り組み、必要性が薄れていた公表資料を廃止。
「変えられる市役所」「帰れる市役所」に向け、増え続ける業務量を圧縮。

概要 & 効果

- ✓ 「財政状況」(常任委員会提出資料)、「グラフで見る財政」(HP公開資料)を廃止。
- ✓ その他、「基金の一括運用」等、7項目の業務を見直し&効率化。
- ✓ 他課作業分も含め、▲約370時間/年。



担当

財政係 河辺主査



財政課でも業務量は増え続けており、3年前から課をあげて業務の廃止も含めた見直しに取り組んでいます。

大切なのは、先入観を持たず、正確に現状を把握することだと思います。「昔からやっていることだから」、「やらないよりはやった方がいいから」と思考停止するのではなく、今、本当に必要な業務かという目線で情報を

集め、リスクを恐れず廃止していく必要があると思います。庁内全体で不要な業務はやめる文化を作り、「変えられる市役所」、「帰れる市役所」を実現したいです。

ポイント

Point1 体制を整える

- ✓ 業務の見直しを事務分担に明記し、ある程度係全体を見渡せる職員をアサイン。

業務名	主務者	副務者
財政課事務の適正化に関すること	松浦専門員	荻山専門員

Point2 業務を棚卸しする

- ✓ 目的から逆算して業務の必要性を再評価。
- ✓ 慣例にとらわれず、ゼロベースで考える。

(「財政状況」廃止の場合)

作成目的は「時点別の収支状況報告」→ 必ずしも財政状況が正確に反映されるものではない。近年は常任委員会での質疑なし。

Point3 役割分担して実行

- ✓ 担当者に“丸投げ”しない。係員皆で考える。
- ✓ 管理職も、リスクを恐れず適切にコミット。

(「財政状況」廃止の場合)

資料の配布先(議会)に対して、部長・課長が事前に説明し、廃止の承諾を取り付け。

慣例的な業務について、本来の目的に立ち返って必要性を再評価。
取引先へ事前に入金予定を知らせるための、紙の支払明細書を廃止。

きっかけ&効果

- ✓ 郵便料金の値上げ
- ✓ デジタル化相談時のDX推進係からの指摘
（「デジタル化以前に、この明細書そもそも必要ですか？」）
- ✓ 印刷～発送作業 **▲約30時間/年**
- ✓ 紙代、郵送費用 **▲300千円/年**

担当

経営企画係 玉置主事、高原主事、
小野会計年度任用職員



「取引先から反対されるかも」と、想定問答等を用意しましたが、いざ周知すると、反対意見は出なかったのが、正直ほっとしています。

進め方のアドバイスや幹部

説明での後方支援の形で、課長や係長の後押しがあったので、部内の合意形成はそこまで難しくなかったです。

市役所には、時代に合っていない過剰なサービスがまだまだ残っていると思います。慣例的な業務は疑問を持ちづらいですが、なぜ行われているかを改めて考え、やめる努力をしていくことが必要だと思います。無駄な業務を減らして、「帰れる市役所」になると嬉しいです。

ポイント

Point1 目的を確認する

- ✓ 「何のためにやっているのか？」と疑問を持つ
→ 「取引先に事前に入金状況をお知らせするため」

Point2 必要性を再評価する

- ✓ 入金後の通帳記帳で目的はある程度達成できている
→ 支払明細書を廃止しても問題は発生しない

Point3 根拠を確認する

- ✓ 発行について法令の義務づけはなし
- ✓ 確認した限り発行している同規模自治体はほぼなし
→ 市の裁量で廃止が可能

Point4 合意を形成する

- ✓ 上司がバックアップし、幹部に説明&説得
- ✓ 取引先に廃止を事前周知し、ハレーションを予防

「釧路市バリアフリーマップ」を紙冊子からWeb版に一新。 情報提供フォームも併設。「みんなでつくる」ことにより、情報の充実を図る。

概要



<Before>

- ✓ 市内施設のバリアフリー対応情報をまとめ、A4版冊子で発行。
- ✓ 「手すりの有無」「車いすの利用」等、27項目を掲載。
- ✓ 情報は協力事業者や市職員が直接施設を取材して収集。

<After>

- ✓ GoogleMapを活用し、Web上で公開。
- ✓ これまでの情報に加え、「無料Wi-Fi」等の新たな項目を追加。
- ✓ 情報提供フォームを併設。市内外から、公共施設だけでなく、飲食店や観光施設、商業施設等様々な分野の施設情報を募集。

民間企業等の施設管理者の方はこちらからお答えください！

民間企業等情報提供フォーム

●【民間企業等】バリアフリーマップ情報提供回答フォーム(Googleアカウントのある方はこちらから！) (外部リンク) □
Googleアカウントのある方はこちらからご回答をお願いします。
不定期で行う更新の際に追加掲載や追加情報等の反映を行います。

【民間企業等】情報提供回答フォーム(外部リンク)
Google アカウントのある方はこちらから！

●【民間企業等】バリアフリーマップ情報提供回答フォーム(Googleアカウントのない方はこちらから！) (外部リンク) □
Googleアカウントのない方はこちらからご回答をお願いします。
不定期で行う更新の際に追加掲載や追加情報等の反映を行います。

【民間企業等】情報提供回答フォーム(外部リンク)
Google アカウントのない方はこちらから！

みんなでつくる釧路市バリアフリーマップ(市HP)

<https://www.city.kushiro.lg.jp/kenfuku/fukushi/1004747/1004748/1009904/1014749.html>

効果

(市民側)

- ✓ スマホ等からいつでもどこでも閲覧できる
- ✓ 身近な施設の情報を提供できる

(職員側)

- ✓ 幅広い情報収集と随時更新が可能に
- ✓ 紙冊子作成費 ▲約500万円(前回の作成額)

担当

障がい福祉担当 西村主事



いままでのマップは、紙ベースであったため、更新ができないことや委託事業での作り直しに大きな費用を要するなどの課題がありました。施設の更新とともにマップの更新も必要であることから、更新作業の継続性、他都市の状況、利用者の使いやすさの向上、また経費を減らすなど、様々な状況を踏まえ検討した結果、GoogleMapを使って作成することとしました。

利用者目線を意識し、障がい当事者の意見を伺うなどの作業を行いました。職場の協力をいただき、スムーズに取り組めたと思います。別業務での活用も視野に入れ、業務改善の手段のひとつとして自身のスキルアップにつながったと感じています。

YouTube「[みんなの釧路市消防本部チャンネル](#)」が好調。消防の魅力を伝える動画が人気で、消防カテゴリとしては[全国トップクラスの登録者](#)を獲得。

概要

- ✓ 2020年チャンネル開設。
- ✓ 登録者[6,460人](#)、計[115万](#)再生。

(2025年2月現在)



- ✓ [1-2本/月](#)のペースで投稿。
- ✓ テーマは身近な[防火トピックス](#)、隊員個人にスポットをあてた[消防の魅力発信](#)が中心で、隊員の筋トレなど“ユルい”動画も。
- ✓ 道内テレビ、ラジオ等からの取材の他、[全国ネットのバラエティ番組](#)で動画の一部が使用されるなど大きな反響。

- ✓ 2024年度から、若年層に人気の「[ショート](#)」動画にも本格参入。
- ✓ 特に、[イベント告知](#)や[隊員募集](#)について、効果的な発信を図る。



効果

- ✓ 消火器の設置等、市民の[防火・防災意識向上](#)
- ✓ 動画で告知したイベントの[来場者増加](#)
※ いずれも動画コメント等からの推察。定量調査は未実施。
- ✓ 動画出演隊員のモチベーションアップ
([潜水士資格取得](#)、[水難救助隊員の選抜試験合格](#) 等)

担当

予防広報担当 堂下課長補佐



最初は同期と2人で取組を始めましたが、徐々に「自分も動画を作りたい」「うちの署に面白いヤツがいるから出演者としてどう？」等と声をかけられることが増えてきました。視聴者から「動画を見て火災警報器を設置しました」「防災センターの見学に行きたいです」等、具体的な反応があった時はとても嬉しいです。うちのチャンネルの視聴者は2-30代男性が多く、広報くしろ等既存の媒体の主要な購読者と

異なる層に対して、お金をかけずに情報を届けられることがYoutubeの最大のメリットだと感じます。

長尺の動画の場合平均20時間前後の手間がかかっていますが、1分間のショート動画であれば、スマホで簡単に、数時間で作成できます。YouTubeの活用に興味がある方は、ショート動画から始めてみるのがおすすめです。

施設予約システムの活用により、母子健康手帳等交付のために行う面接を 予約制に変更。面接の順番待ちを解消し、市民の負担感を軽減。

概要



<Before>

- ① 妊娠した方は、開庁日時に市役所へ来庁する。
- ② 職員は、妊娠した方を受付したのち、面接を行う。
- ③ 面接終了後、母子健康手帳等を交付する。
- ④ 月に4～5日程度、面接が集中し、待ち時間が発生。

<After>

- ① 妊娠した方は、市ホームページから施設予約システムへアクセスし、面接の日時を予約する。
- ② 職員は、妊娠した方を受付したのち、面接を行う。
- ③ 面接終了後、母子健康手帳等を交付する。

●予約システムを使用しての予約は、本日より3日後からとなります。

●釧路市に住民票があり、医療機関から発行された妊娠届出書（またはそれにかわる書類）をお持ちの方のみ、受付が可能です。

[すべてを表示](#)

範囲	金 6/28	土 6/29	日 6/30	月 7/1	火 7/2	水 7/3	木 7/4	金 7/5	土 7/6	日 7/7	月 7/8	火 7/9	水 7/10	木 7/11
健康推進課（本庁）	—	—	—	○	△	◎	◎	○	—	—	◎	◎	◎	◎
阿寒保健福祉課（阿…	—	—	—	◎	◎	△	△	△	—	—	◎	◎	△	—
豊後保健福祉課（豊…	—	—	—	◎	◎	◎	◎	◎	—	—	◎	◎	◎	◎

妊娠の届出（面接予約）（Spacepadの釧路市LP）

https://booking.spacepad.jp/provider/38555/spaces/le66qhd_g_wkdnqm/rooms/m2rlz3ITubVhYalt/

効果

（妊娠した方）

✓ 待ち時間 **最大30分間→ゼロ**

（職員）

✓ 業務時間の使い方がより計画的に

「スケジュールの調整ができるようになった」、「予定が立て易くなった」などの声

担当

健康づくり係 清水専門員



面接が集中した際に、待ち時間ができてしまうことや担当以外の職員が対応に追われることに課題を感じていたところ、施設予約システムの話を知り、使ってみようと思いました。

来庁者からは「待ち時間が無くスムーズ」という声をいただき、導入してよかったと思っています。

本システムは、操作が簡単にできることが魅力のひとつです。苦手な方でも扱いやすいと思います。

もしも、システムの操作が不安で踏み出せないという方は、ノウハウをいつでもお伝えしますので、まずはトライしてみてください。

「スマートフォンの中に市役所がある※」に向け、子ども医療費助成制度等の手続きをオンライン化。「書かせない」「待たせない」「どこでもできる」を実現。

概要



(子ども医療費助成 受給者証交付申請の場合)

<Before>

- ① 母子健康手帳等の必要書類を持参の上、市役所に来庁。
- ② 窓口で交付申請書を記載。必要書類を添えて申請。
- ③ 窓口で審査後、受給者証を交付。

<After>

- ① 専用ページにアクセスし、メールアドレスを送信。
- ② 専用入力フォームを受信し、必要事項と必要書類を送信。
- ③ 市役所側の審査完了後、受給者証を郵送交付。

(オンライン申請できる手続き)

○子ども医療費助成

受給者証交付申請、変更・喪失・再交付申請

○重度心身障がい等医療費

変更・喪失・再交付申請

○ひとり親家庭等医療費助成

変更・喪失・再交付申請、年次更新申請

(即日交付を希望する場合等、一部オンライン対象外あり)



※ 釧路市DX推進方針(2021年策定)(抜粋)

<基本理念> スマートフォンの中に市役所がある

<基本方針1> 市民ファースト

「書かない」「待たせない」「どこでもできる」をデジタル技術で実現し、市民にとって便利で身近な市役所を目指します。

効果

(市民側)

- ✓ 24時間365日、スマホ等から申請が可能に。

(市職員側)

- ✓ 窓口対応 ▲約1,600件、約135時間/年

担当

医療給付係 鈴木主事



入庁1年目の2023年から、係の先輩と2人でオンライン化の作業を進めました。

申請者の状況によって質問内容を変える必要があるため、どうしても各設問の条件づけが複雑になり、その設定に苦労しました。

また、スムーズに処理ができるよう、上司に相談しながら、実務を担う会計年度任用職員の皆さん向けの受付マニュアルを作成しました。最初は少し戸惑いもありましたが、今は問題なく運用できています。

LoGoフォームのようなフォームツールを使うのは初めてでしたが、庁内研修会を受講し、マニュアルを読めば、操作自体はそこまで難しくありません。

使える人がもっと増えて、市役所のデジタル化が進むと良いなと感じています。

要介護認定の判定の状況を、電話による問合せから[オンラインでの確認](#)に変更。
[24時間365日の確認](#)を可能にするとともに、[年間約7千件](#)の電話対応を削減。

概要



<Before>

- ① 介護保険サービス利用希望者は、市に要介護認定を申請。
- ② 市は、申請内容等に基づき要介護状態区分を判定し、申請者に結果を通知。
- ③ ②の期間中、介護事業者は[進捗状況を市に電話で確認](#)。
市は[電話対応に時間を割かれていた](#)。(約30件/1日)

<After>

- ① 市は、判定の進捗状況を[登録済事業者のみが閲覧できる専用ページ](#)「要介護認定進捗確認システム」に[随時掲載](#)。
- ② 進捗状況の確認を希望する介護事業者は、あらかじめ市に申請し、専用ページへのログイン許可を受ける。
- ③ 事業者はインターネット上の専用ページで[進捗状況を確認](#)。

【釧路市】要介護認定進捗確認システム

被保険者番号検索

検索

申請日	被保険者番号	申請区分	訪問調査日	意見書依頼日	意見書入手日
2024-10-15		新規申請		2024-10-15	

効果

(介護事業者側)

- ✓ [24時間365日](#)、判定の進捗確認が可能に。

(市職員側)

- ✓ 電話対応 [▲約7千件、約133時間/年](#)

担当

介護認定係 三木主事

庁内のkintone勉強会で、埼玉県鶴ヶ島市の事例を見たことがきっかけです。介護事業者、市役所双方にメリットが大きく、ぜひ導入したいと感じました。

kintoneを扱うのは初めてでしたが、「ノーコード宣言シティブログラム※」の一環で、(株)ジョイゾーに伴走支援をいただき、スムーズに進めることができました。

これまでは、介護事業者の皆さまに、たびたび確認電話のお手間をおかけしており、職員側も、電話のたびに業務を中断せざるを得ない状態でした。今回の導入により、介護事業者からの確認電話がほぼゼロとなり、自分の業務により集中できるようになりました。



※ ノーコード推進協会主催の自治体支援プログラム。釧路市担当幹事が(株)ジョイゾー。
<https://ncpa.info/press20230531/>

引越しや結婚など、ライフイベントで必要となる手続きのチェックリストを“来庁者目線”でリニューアル。手続き漏れや再来庁の防止に効果アリ。

概要

<Before>

- 職員目線で、担当する課ごとに手続きを記載する等、来庁者にとって必要な手続きが一目でわかりづらかった。

<After>

- 分野や条件を左側に記載し、スムーズに手続きを探せるように工夫。
- 来庁前準備のため、手続きに必要な書類も明記。

分野	条件	手続き	必要書類
保険	国民健康保険に加入している方	国民健康保険の脱退 ・国民健康保険証の返却 ・各種認定証の返却	国民健康保険証 ・限度額適用認定証 ・限度額適用・標準負担額減額認定証 など
	→修学のために転出する方	転出先で引き続き創路市の 国民健康保険を使う手続き	・在学証明書
	→住所地特例に該当する施設に 転出する方		・在所(在園)証明書
	75歳以上の方 または65歳以上で後期高齢者医療制度に 加入している方	・後期高齢者医療保険証の返却 ・各種認定証の返却	・後期高齢者医療保険証 ・限度額適用認定証 ・限度額適用・標準負担額減額認定証 など
	→北海道内へ転出する方	・転出先での後期高齢者医療保険証 等の交付説明 ※ 転出先で保険証が交付されましたら、 旧保険証は返却してください	



- ライフイベントごとに色分けし、必要なチェックリストを手に取りやすいよう掲示。

「手続きチェックシート」をリニューアルしました(市HP)

<https://www.city.kushiro.lg.jp/kurashi/koseki/1014482.html>

効果

- ✓ 手続案内に対する苦情が減少
- ✓ 書類不足による再来庁が減少
- ✓ 手続漏れが減少

※ 窓口担当職員のコメントより抜粋。定量調査は未実施。

担当

戸籍住民担当 山本主任



窓口関係課の職員が集まるワーキンググループ内で取りまとめを担当し、窓口業務改革で有名な北見市のチェックシートを参考にしながら作成しました。

10以上ある関係課との調整は大変でしたが、来庁者が実際に使っている姿を見て「やってよかったな」と感じています。

業務改善は誰か一人の力で行うものではなく、会計年度任用職員も含めた職員皆で意見を出し合いながら進めていくことが大切だと思います。

令和7年度には「書かないワンストップ窓口」の導入も控えているので、引き続き課内や窓口関係課の皆さんと力を合わせていきたいです。

手書き健診票のパソコンへのデータ入力をAI-OCRにより自動化。 チェック作業を効率化し、転記誤り等の事務ミスも予防。

概要



(キッズ健診のケース)

<Before>

- ① 年1回、小学5・6年生約50人を対象にキッズ健診を実施。
- ② 問診表をはじめ健診で使う紙帳票4種は手書きで記入。
- ③ 健診終了後、手書きの紙帳票を人力でエクセルに入力。
- ④ 入力した職員とは別の職員が目視チェック。(2人で作業)
- ⑤ 入力したデータを診断結果を作成する医師にメール提出。

<After>

- ① 健診終了後、手書きの紙帳票をスキャンしてPDF化。
- ② PDFをAI-OCRで文字認識し、CSVに変換。
- ③ 変換内容に間違いがないか、目視チェック(1人で作業)。
- ④ CSVをエクセルにコピー＆ペーストし、医師にメール提出。

効果

- ✓ 入力・チェック **▲約41時間/年** (プレキッズ健診分も含む)
- ✓ 担当する職員数 **半減** (入力とチェックの担当分けが不要に)

担当

健康づくり係 山根主査



健診票のデータ化は、紙帳票と入力画面を見比べ、項目ずれにも注意しながら行うことに加え、健診後速やかに医師に提出する必要があるため、担当の負担が大きく、なんとかしたいと考えていたところ、全庁ニュースでAI-OCRのことを知り、活用してみようと思いました。事前設定やPDFの取込は、マニュアルとツール画面に従えばさほど難しくはなく、スムーズに作業できました。

AI-OCRは認識率も高く、ほぼ全ての内容をデータ化してくれますし、手書き原本と変換後のデータを同じ画面で確認しながら修正ができるので、紙と画面の目線の移動から解放され、とても楽になりました。

今回は初めての利用のため、情報システム課に相談しながら進めましたが、AI-OCRは「帳票の背景は無地無色にする」「手書き記入欄内には印字しない(生年月日記入欄の「年」等)」等の工夫をすることで認識率が上がることを助言いただいたので、更に認識しやすい健診票に改良するなど自分なりに工夫していきたいです。

庁内研修をきっかけに管理職を含むチームでBPR(業務改善)に着手。 係の“あるべき姿”から、改善すべき業務を見える化し、最適化。

概要&効果

- 水道メーターの取替データ(水道使用量 等)の業務システムへの反映処理を最適化。
- 処理工数 3部署・3手順→1部署・1手順
- 所要時間 ▲約280時間/年
- 紙消費 ▲約2,500枚/年

担当

給水担当 日高主幹、齊藤課長補佐、
 杉本技師、館下技師



庁内研修として、DXプランナーの伴走支援のもと改善を進めました。外部視点からの助言があったことで、今まで「あたりまえ」としていたことをゼロから見直すことができました。

普段は通常業務で忙しく、係全員でフラットに話し合う時間はなかなか取れません。今回、思い切って時間を確保し、話し合いながら進めたことで、他の係員が考えていることや感じていることをお互いに知れた点がとてもよかったと思います。

「みんなで話し合って改善する内容を決めた」という事実が、これまでの慣例を思い切って変えるエネルギーになったのではと感じています。

ポイント

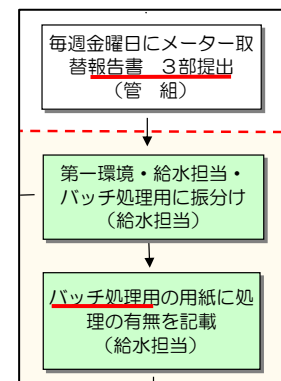
Point1 チームでTo-Beから考える

- To-Be(係の“あるべき姿”)を設定し、その障害となっている業務を選定。
 → 水道メーターの取替データのシステム反映が煩雑。

市民の生活インフラを守るための水道メーター業務を適切に遂行する。

Point2 業務フローを作る

- 業務フローを見える化し、解消すべきボトルネックを特定。
 → メーター取替データは紙報告が慣例。
 システム反映前の、電子データ化に手間がかかっていた。



Point3 慣例にとらわれずに実行

- 報告元と折衝し、長年紙だった報告を電子データに変更。
- 報告様式(Excel)に関数を埋め込んで処理を省力化。

漁獲月報統計のExcel集計表を改修し、集計の作業手順を合理化。 FileMakerからExcelに一本化したことで、誰でも運用保守が可能に。

概要



<Before>

- ①月1回、魚市場や漁協から統計情報(紙、Excel)を受領。
- ②受領した情報を文字列変換システム(FileMaker)に手入力。
- ③変換後のデータを印刷し、集計表(Excel)に手入力。
- ④集計表をPDF出力し、ホームページに掲載※。



今年の月別漁業別・魚種別取扱量及び金額 (釧路市HP)

<https://www.city.kushiro.lg.jp/sangyou/suisan/1006255/1006259.html>

<After>

- ①集計表(Excel)を改修し、新たに文字列変換機能を追加。
- ②漁協等から受領した統計情報をシートごと集計表にコピー。
- ③集計表をPDF出力し、ホームページに掲載。



効果

- ✓ 集計の工数 3 (入力、印刷、入力) → 1 (コピペ)
- ✓ 入力・集計作業 ▲約30時間/年
- ✓ 紙消費 ▲約60枚/年
- ✓ 保守性の向上(システムの継承、改修等)。

担当

水産係 嶋田主事



入力が多く、時間がかかることに加え、自分のパソコンにしか入っていないFileMakerで作成していたので、「誰でも簡単に作成できるようにしたい」と思ったことがきっかけです。

釧路市にはたくさんの漁業・魚種があるため、全てexcelで調整するのは大変でしたが、すこしづつ関数を勉強しながら完成させました。

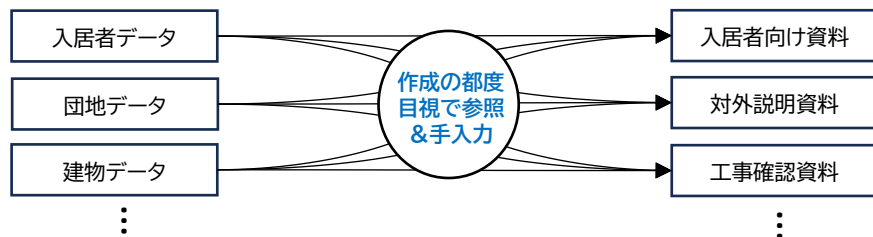
現場作業で外勤も多い職場のため、作成時間が短縮され、自分以外でも対応できるようになったことがとても良かったです。他の部署でも統計業務はたくさんあると思うので、今回の事例が統計業務の時間短縮のきっかけになればいいと思います。

市営住宅に関するデータを取込、自動参照&集計する新システムを作成。 各種資料の作成時間を年200時間短縮するとともに、集計・転記ミスも防止。

概要

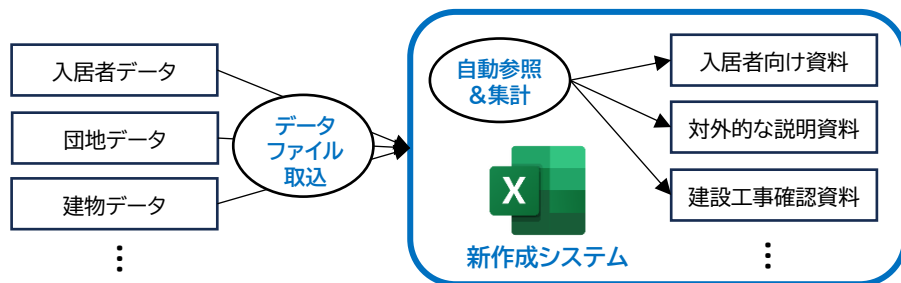
<Before>

- ① 市営住宅の情報は、属性別に5つのデータで管理。
- ② 業務や説明等に用いる各種資料は、その都度各データから必要な項目を目視で参照し、手入力で作成していた。



<After>

- ① 各データから必要な項目を関数で自動参照&集計し、各種資料として出力するExcelシステムを新たに作成。
- ② 入居者向け説明や議会等、シーンや目的に合った資料が新システム上で自動生成。



効果

- ✓ 各種資料作成のべ時間 ▲約200時間/年。
(例 幹部職員の市議会対応用資料 おおむね1週間→10分)
- ✓ データの参照、集計作業が不要になり、必要な時に必要な情報を閲覧可能に。
- ✓ 約7種の資料及び業務の情報を一元化。情報の整合性と信頼性が向上し、突合作業が不要に。

担当

住宅係 川内主事



着任当時、市営住宅の各種資料作成は、目視と手作業中心に行われており、非常に大変と感じたことが改善のきっかけです。

入居者向け説明や議会対応等、システムの利用シーンから逆算し、PC1画面で情報を総覧できるようレイアウトを工夫しました。

最初は、AccessやExcelマクロの使用を考えましたが、長崎DXプランナーから、「川内さん以外の方も改修できるシステムに」というアドバイス

を受け、Excel関数だけで組むことにしました。その分、難易度は上がりましたが、教本やインターネットで勉強しながら完成させました。業務改善の第一歩は大変ですが、諦めずに試みるのが大切だと感じています。上司や同僚からも大変好評で、やってよかったです。

釧路市役所

DX・業務改革ベストプラクティス

2025年3月発行

編集 情報システム課DX推進係

撮影 堀内 聖納(電算係)

※ 本冊子内に記載した職員の所属や肩書は2025年3月時点のものです。