事例No.	1463
公表年度	R3
団体の属性	一般市
団体名	宮城県多賀城市

事例区分	行政改革

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革

事例種類	ＩＣＴの活用

事例内容・タイトル

内部情報系システムの見直しを契機とするＢＰＲの推進

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和４年３月公表）

内部情報系システムの見直しを契機とするＢＰＲの推進＜宮城県多賀城市（人口約6万人）＞

○ＤＸ推進のためのＩＣＴ利活用方針及び市役所経営プランを策定し、デジタルによるＢＰＲを全庁的に推進
○**各種業務のＢＰＲを実施**し、現状できる改善改革を実践した上で、財務管理、文書管理、グループウェア等の内部情報系システムのシステム間連携の向上を図る

＜ＢＰＲ　小さな一歩　未来の負担を減らす改革＞

課　題

○**人材確保が難しい状況の中、市民生活サービスの持続的な提供**が必要
○ＩＣＴの活用により**いつでも各種申請や問合せが可能な環境の構築**
○行政情報システム標準化の動向等を踏まえた**業務の効率化**

取　組

○市役所窓口の手続において、事前にスマートフォンなどにより必要事項を入力し、表示されるバーコードを窓口でかざして申請書を作成する**市民向けのＷｅｂフォームサービス**を開始
○市役所内部における**従来のコミュニケーション手段である「対面」、「電話」を「チャット」、「フォーム」**に見直し
・**職員からの問合せ・当該問合せへの回答をＷｅｂフォームを通じて実施**
・予算査定等の**会議において関係者間でチャット機能を活用**(オープンソースを活用してイントラ環境に構築。**職員の7割が活用**)



【イントラに構築した問合せフォーム】



成　果

○窓口における紙による申請書の記入が不要となり、**市役所の滞在時間が短縮**
○Ｗｅｂフォーム活用の結果、**庁内からの問合せへの対応業務時間が削減**
○チャット機能により質疑対応を迅速化し、**会議での議論が充実**