事例No.	2244
公表年度	R4
団体の属性	一般市
団体名	岩手県花巻市

事例区分	DX

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・組織改革

事例種類	DX

事例内容・タイトル

庁内DX推進の取組

出典

地方自治研究機構：自治体D X のマネジメント手法（令和３年度）

<調査研究事業：自治体 DX のマネジメント手法（令和３年度）>

〇自治体 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 ㎢

図表 1 花巻市の位置図



出所：花巻市ホームページ

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こと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