自治体DX支援プラットフォーム展開

コニカミノルタ株式会社

© KONICA MINOLTA

コニカミノルタの
ビジョンと自治体DX

© KONICA MINOLTA

未来のために ～持続可能な社会にするために～

「誰一人取り残さない」、「人に優しい」 デジタル行政の実現を目指す

2025年
コロナ禍で喫緊化

2040年
問題

逆算思考

今、何を成すべきか

BPR* + **標準化** + **ICT化**

外部環境
- 人口減少社会・超高齢化
- 住民の地方中核都市へのシフト
- 医療・介護需要の増大
- 労働力不足・ミスマッチ

内部環境
- 職員数の減少
- 緊急対応での現場の減員
- 税収減少
- ベテランの知恵伝承、若手育成

- **住民が窓口に来ずに行政手続きができる**
- **遠隔・非接触での業務遂行**
- **スマート自治体に向けた行革の必要性**

*は最終頁の用語集参照

© KONICA MINOLTA

外部環境の認識

マクロ環境

世界人口増 地域によっては少子高齢化	デジタル革命の進行	バイオテクノロジーの産業利用拡大	世界構造の多極化	気候変動/温暖化
	コロナ禍で加速		コロナ禍で世界経済悪化	

コニカミノルタが考えるこれからの世界

組織や個人が、爆発的に増加するデータを活用して
多様な価値を創造し、持続的に発展する自律分散型の社会

個別化・多様化による豊かさの実現

- 生活者と企業（働く人）の個別ニーズ充足
- 働き方の選択肢増

進化した技術によりトレードオフ解消

社会課題

- 資源不足、地球環境への悪影響
- 社会保障費の増大
- 雇用や創造への機会格差
- 事故/災害、情報漏えいリスク

© KONICA MINOLTA

コニカミノルタの取り組み ～ギャップを数値化する～

KONICA MINOLTA

測定なくしてコントロールなし
<コニカミノルタ品質方針>

→ 2019年　第10回
「企業の品質経営度調査」
総合ランキング1位獲得

コニカミノルタ プロセス改善の実施概念よりモデル化

A.業務調査 → **B.業務分析** → **C. 施策検討** → **D. 施策実施**

1. 業務量全体調査
2. 注力業務決定
3. 業務詳細調査
4. As-Is把握
5. 問題事象抽出
6. 原因追究
7. 施策選定
8. 効果推定
9. 計画立案
10. 実施・効果測定

提供ツール

業務調査
アンケート/ヒアリング

業務分析をするための情報を取得

調査結果入力 →

BPR支援
BPR支援ツール

現状把握～施策提案までをスムーズに

施策結果レポート出力 →

このサイクルを永続的に廻し続ける事が重要

目次

1. コロナ禍でより鮮明になってきた地方自治体の実情

1-1. コロナ禍での経験から
1-2. 自治体職員の困り事
1-3. 行政経営・情報システム部門の困り事と関心事

2. コニカミノルタのアクション　～ ファクトの積み上げ ～

2-1. 質問項目・粒度を揃えた複数自治体での見える化
2-2. 協力いただいた自治体
2-3. 全庁業務量調査から見えてくる事
2-4. 業務の見える化でわかる電子化のポイント
2-5. ICT活用のポイント（RPAやAI-OCR導入の候補抽出）
2-6. To-Beフローのパターン化
2-7. 国が進めるシステム標準化との関係性

3. 自治体DX支援プラットフォームで実現できること

3-1. 自治体DX支援プラットフォーム
3-2. 自治体DX支援プラットフォームの全体像
3-3. 自治体間比較によるBPR検討の支援
3-4. To-Be（国の標準化等）移行の支援
3-5. 国へのデータ提供

4. 共同利用に向けた取り組み事例

© KONICA MINOLTA

1

コロナ禍でより鮮明になってきた地方自治体の実情

© KONICA MINOLTA

1-1. コロナ禍での経験から

KONICA MINOLTA

作業マニュアルがないから作業分担できない

- その人がいないと回らない業務がたくさんある
- これまで業務分担の経験が無く引継の仕方が分からない
- コロナ対策で保健所支援に人がとられて通常業務が回らない

職場に行かないと仕事ができない

- 仕事に必要な書類や簿冊*を見るために職場に行かなければならない
- ハンコ文化

電子と紙の混在による混乱

- 新規・大量・短期の申請準備
- マイナポータルのトラブル多発（重複申請、暗証番号再設定、etc)
- 申請が電子化されても、受付後の処理業務が紙のまま

1-2. 自治体職員の困り事

KONICA MINOLTA

お困りごと

- 定常的に業務負荷が高く改善の見込みがたたない
- DXとは言われるが自分の仕事との関係がみえない
- 業務の属人化・負荷の不均等
- 必要な資料の検索や確認に時間がかかる
- リモートワークができない

原因

- 本当に公務員でないとできない仕事とそうでない仕事の区別ができていない
- 作業手順書が未整備
- ノウハウを蓄積する仕組みがない
- 紙に依存した業務 書面・押印主義
- 改善を言い出しにくい文化（前例踏襲文化）
- 予算がとれず ICT活用が困難

施策の方向性

① 業務手順・業務改善事例の共有

- 手順書の共有・活用
- 業務の見直し(BPR)

② 統一フォーマットの業務手順書
③ 業務プロセスのデジタル化

- 共通様式の業務手順書
- ノウハウの手順化・マニュアル化
- 投資対効果の見える化

④ 紙種類の電子化

- 簿冊の電子化 ペーパレス化

© KONICA MINOLTA

1-3. 行政経営・情報システム部門の困り事と関心事

デジタル・ガバメント実行計画、自治体DX推進計画の重点取り組み	
業務システムの標準化・共通化	国の進める標準化の動きに合わせて現状の見える化の必要性（業務システム・業務フローを把握）
行政手続きのオンライン化	手続きのオンライン化に向いた業務選定と業務プロセスの再設計
AI・RPA*等による業務効率化の推進	導入のROI（費用対効果）を向上
テレワーク（新しい働き方）の推進	役所に来なくても仕事が回る仕組みの構築 ➡ 必要書類の電子化 ➡ 書面・押印・対面の見直し
デジタル・ワークスタイルの実現のための環境整備	多様な働き方に対応した職場づくり 市民サービスレベル向上の仕組みづくり

お客様のご要望

① 現状仕事負荷・内容の可視化

➡ **自治体間事例比較**

② 業務手順書整備

➡ **自治体間事例比較**

③ 業務プロセスの見直し

➡ **入口から出口まで紙を出さない仕組みづくり**

2

コニカミノルタのアクション

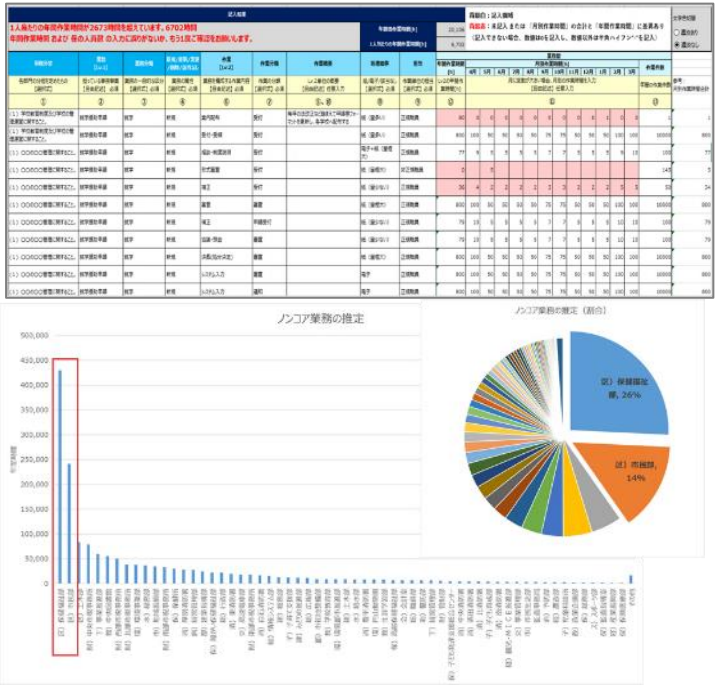
~ ファクトの積み上げ ~

© KONICA MINOLTA

2-1. 質問項目・粒度を揃えた複数自治体での見える化

全国110以上の自治体様と連携し、『全庁業務量調査』で業務を見える化

業務量調査



様々な
角度から
データを分析

基本的な調査項目

所属情報

所属名	★部■課○係

人員数	
正規職員	5.6(数値記入)
非正規職員	3 (数値記入)

業務構造

事務分掌：児童手当に関すること（所属ごとに選択肢設定）・・・

→ 業務：児童手当新規認定／児童手当現況届・・・

→ 作業：対象者抽出／書類発行・・・

関連法令/条例の関連項目も有

業務量データ

作業時間	
年間	1000(数値記入)
月別	300(各数値記入)
年間作業件数	1000(数値記入)

分類関連

業務分類

業務分類大	子育て支援	・・・
業務分類中	児童手当関連	・・・
業務分類小	児童手当現況届	・・・

作業分類：受付／審査／発行／・・・

業務分類・作業分類：約4800パターン

ペーパー関連

処理媒体	電子/紙
作業時に扱う媒体は紙か電子か	
住民押印有無	有/無
住民の押印が必要な作業か	
庁内押印有無	有/無
庁内決裁の押印が必要な作業か	

コア・ノンコア情報

コア・ノンコアの分類を判断するための性質情報

- これまで見えていなかった**業務構造、業務量を定量的に見える化する**
- 見える化により、**業務改革の具体的な優先度付けが可能**となる

2-2. 協力いただいた自治体（※事業の委託、連携協定を含む）

業務量調査（調査実施中を含む）、BPRによる業務データを保有している自治体

地方	都道府県	政令指定都市	中核市	基礎自治体
北海道	北海道※1	札幌市	旭川市	**北海道）**喜茂別町、小樽市※2、島牧村※2、黒松内町※2、蘭越町※2、真狩村※2、岩内町※2、積丹町※2、仁木町※2、余市町※2、赤井川村※2
東北		仙台市		**宮城県）**角田市※2、白石市※2 **秋田県）**大仙市、北秋田市 **福島県）**喜多方市、北塩原村、西会津町、磐梯町、猪苗代町、会津坂下町、湯川村、柳津町、三島町、金山町、昭和村、会津美里町
関東	千葉県※1	川崎市	宇都宮市 柏市 水戸市※２	**茨城県）**ひたちなか市、守谷市、行方市※2、古河市※2 **千葉県）**八千代市 **神奈川県）**鎌倉市※1、大磯町、座間市※２
中部	長野県 三重県※1	浜松市※1	岡崎市 豊田市	**長野県）**小諸市、蓼輪町※２ **山梨県）**大月市※2、上野原市※２ **愛知県）**蒲郡市 **三重県）**亀山市、川越町、志摩市、鈴鹿市、多気町、東員町、鳥羽市、南伊勢町、度会町
関西	京都府※1	神戸市※1 堺市※2	高槻市	**大阪府）**池田市 **兵庫県）**三木市※2 **京都府）**南丹市 **奈良県）**三宅町※2、川西町※2
中国	岡山県※２	岡山市※2	福山市	**広島県）**神石高原町、三原市 **山口県）**山口市※２
四国	愛媛県		高知市 松山市※2	**愛媛県）**今治市、宇和島市、西条市、四国中央市、西予市、東温市、砥部町、新居浜市、伊予市、上島町、大洲市
九州	鹿児島県 ※1	北九州市※2	久留米市	**福岡県）**大野城市、嘉麻市 **熊本県）**玉名市、宇土市、人吉市 **宮崎県）**延岡市、都城市
沖縄				**沖縄県）**沖縄市、宜野湾市※2
	8	**8**	**11**	**77**

※1.全庁業務量調査は未実施。BPR等を実施。
※2.全庁業務量調査実施中/準備中。

2-3. 全庁業務量調査から見えてくる事

公務員でなければやってはいけない仕事（権力的業務：コア業務）とそうでない業務の分布を見える化することで、効率化・担い手の変更ができるポイントのメリハリをつける。

業務

コア業務

公務員でなければできない仕事

例)判断を要する仕事

- 公務員がやるべき仕事
- ICT等の活用で効率化できる作業

ノンコア業務

公務員でなくともできる仕事

例)マニュアル化された作業

- 場所にとらわれず行える作業
- その場で行わなければならない作業

より詳細に分類して見える化した上で施策の方向性を検討する

	公務員	非公務員	合計	割合
コア業務 公務員でなければできない仕事	205,494時間 (105人工)	0時間 (0人工)	205,494時間 (105人工)	**35%**
ノンコア業務 公務員でなくともできる仕事	180,046時間 (120人工)	142,579時間 (73人工)	322,625時間 (193人工)	**65%**
合計	385,540時間 (225人工)	142,579時間 (73人工)	528,119時間 (298人工)	**100%**

例）K市様での調査結果（コア/ノンコア比率）

市民サービス向上にむけて担い手の変更を検討すべき領域

2-4. 業務の見える化でわかる電子化のポイント

ノンコア業務分析から見える紙依存文化脱却の必要性

(全ページと同図)

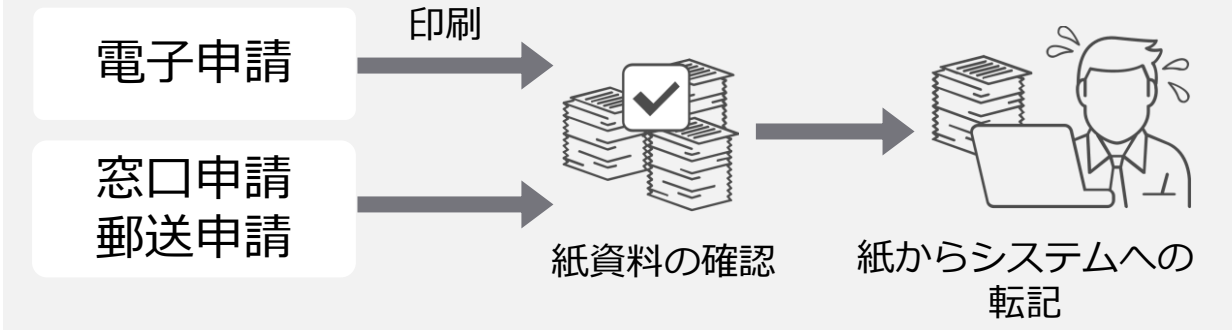
	公務員	非公務員	合計	割合
コア業務 公務員でなければできない仕事	205,494時間 (105人工)	0時間 (0人工)	205,494時間 (105人工)	35%
ノンコア業務 公務員でなくともできる仕事	180,046時間 (120人工)	142,579時間 (73人工)	322,625時間 (193人工)	65%
合計	385,540時間 (225人工)	142,579時間 (73人工)	528,119時間 (298人工)	100%

ノンコア業務の
処理媒体分析

処理媒体	年間作業時間
該当なし	66,129
紙（量極大）	135,685
紙（量少ない）	145,197
紙（量多い）	115,513
電子	63,993
電子+紙（量極大）	116,917
電子+紙（量少ない）	182,102
電子+紙（量多い）	195,716
合計	1,021,252

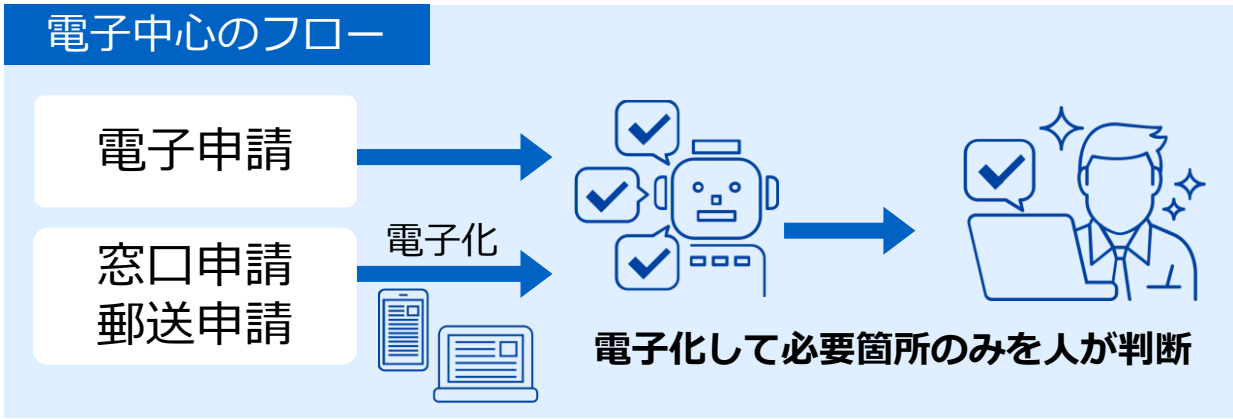
ノンコア業務の80%以上が紙に依存している

紙中心のフロー



紙を出さない業務フローに変えていく必要性がある

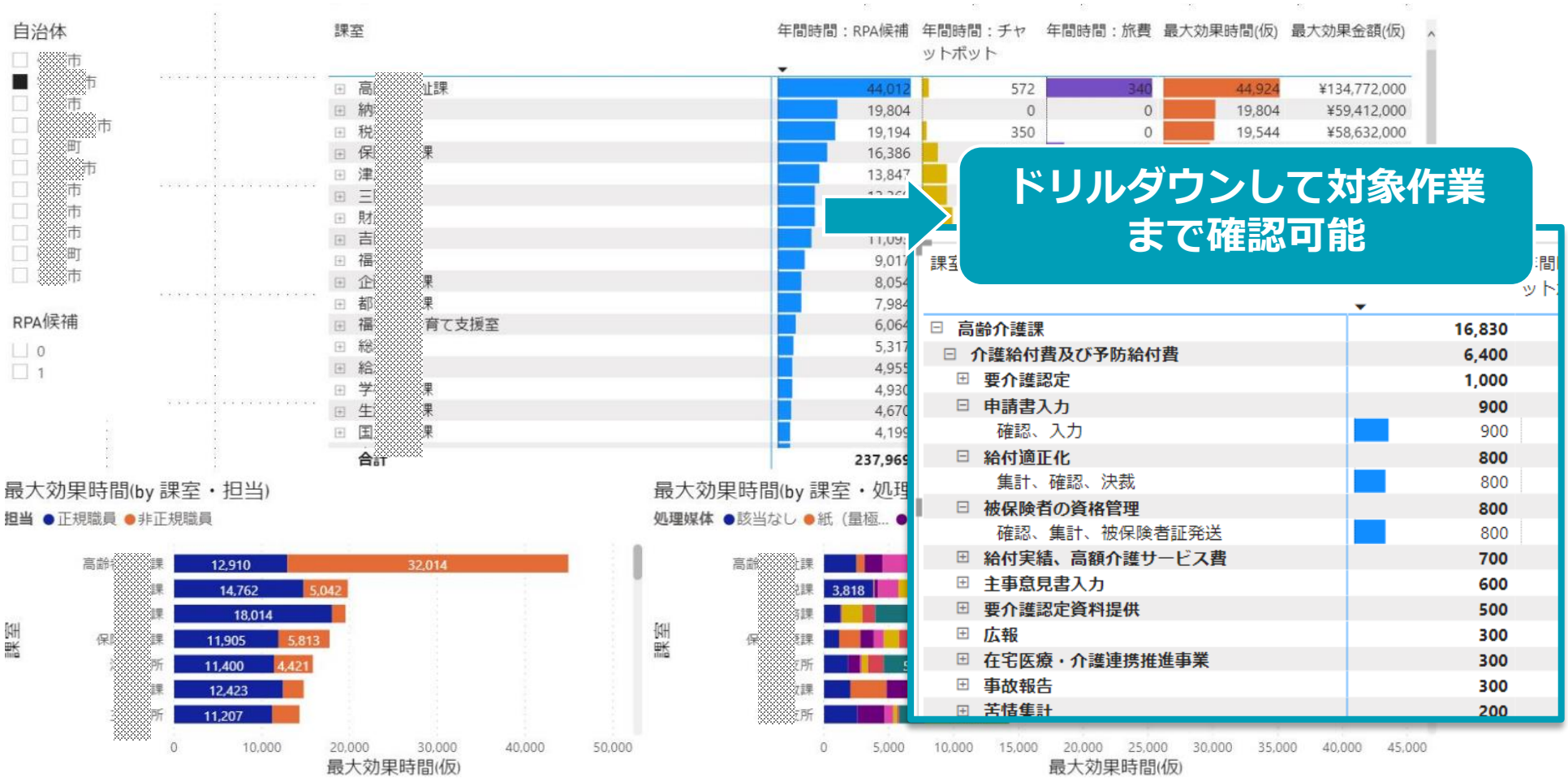
電子中心のフロー



2-5. ICT活用のポイント（RPAやAI-OCR導入の候補抽出）

KONICA MINOLTA

鳥の目でICTツール採用により効果の出せる業務を洗い出し、費用対効果算定を支援



2-6. To-Beフローのパターン化

国が進めるシステム標準化17業務の業務効率化が見込める詳細業務フローの80%を分析し、To-Be（将来のあるべき姿）フローを７つにパターン化

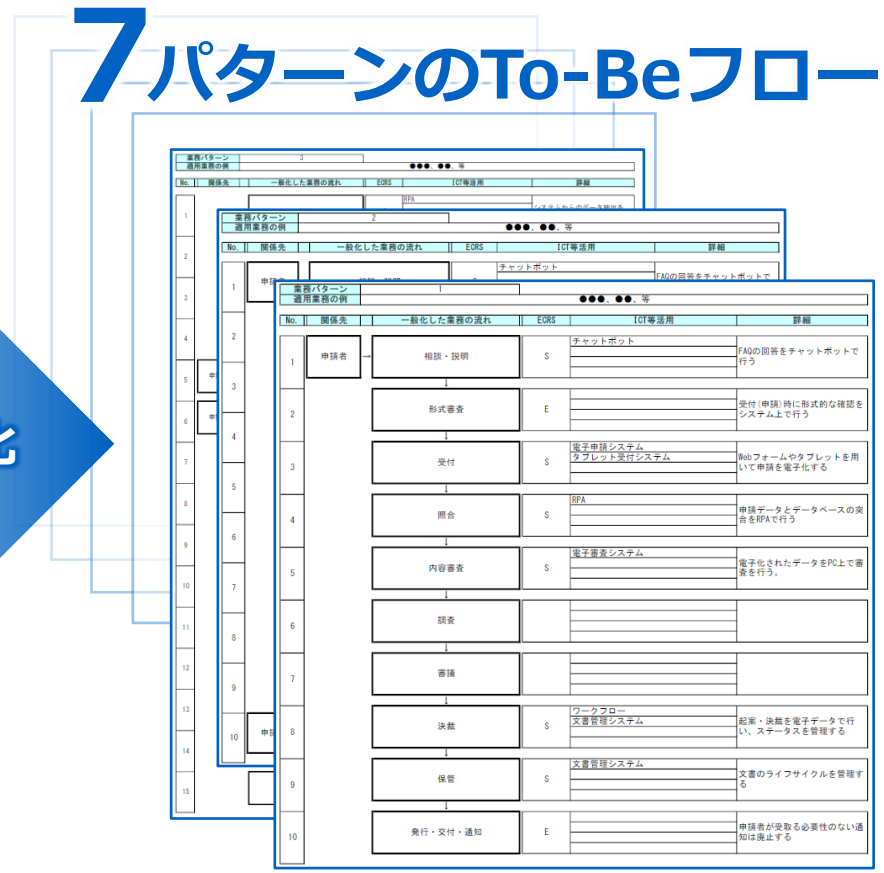
業務A

業務B

●
●
●

業務C

パターン化

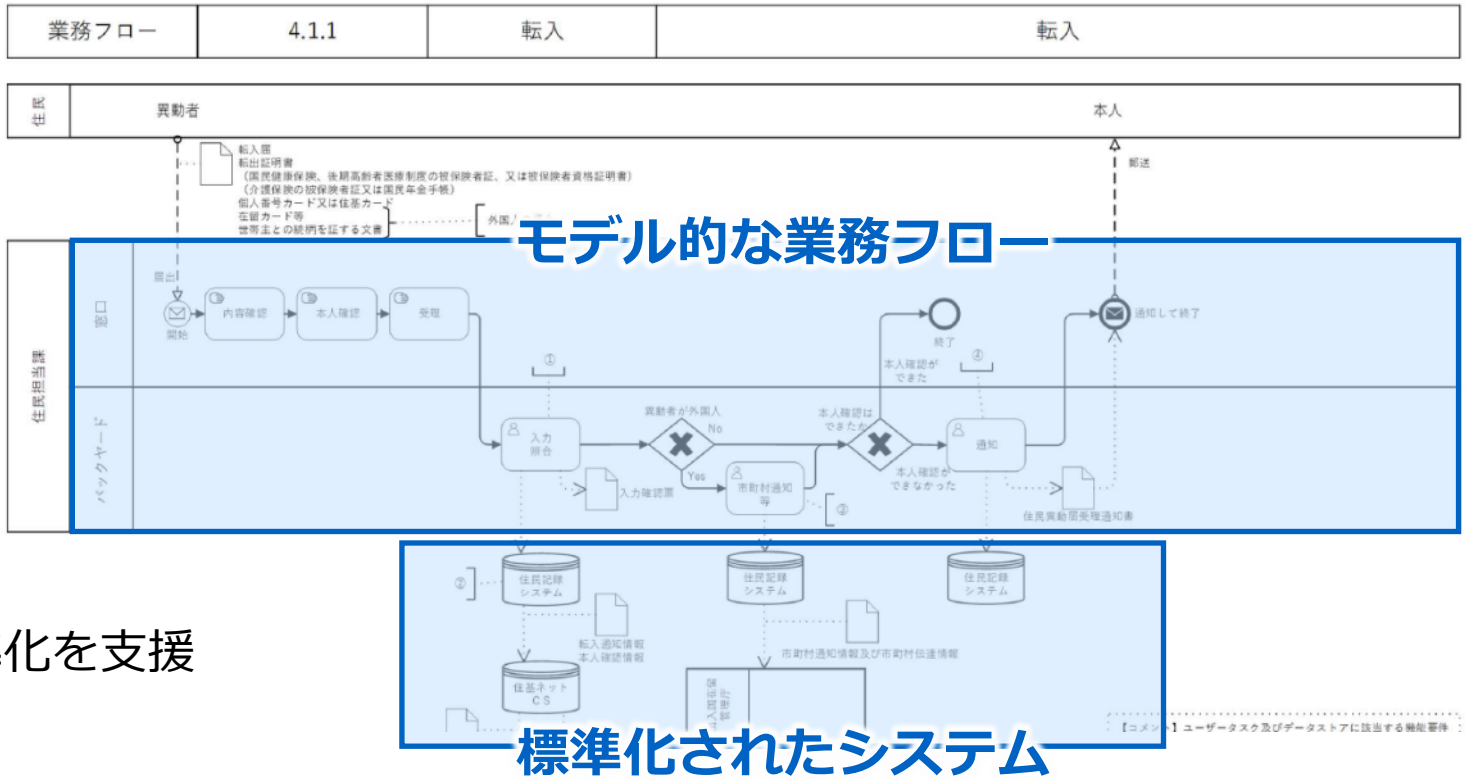


2-7. 国が進めるシステム標準化との関係性

モデル的な業務フローを作成しておかなければ、システム標準化への移行が困難になる。
➡ 業務の標準化とシステムの標準化はセットで考える必要がある

業務量調査データ

業務手順書データ



コニカミノルタ
保有データで標準化を支援

住基システム等標準仕様書 第1.0版　P.34(転入の業務フロー)より引用
https://www.soumu.go.jp/main_content/000706675.pdf

3

自治体DX支援プラットフォームで実現できること

© KONICA MINOLTA

3-1. 自治体DX支援プラットフォーム

KONICA MINOLTA

可視化

業務量全体調査 → 業務詳細調査 → As-Is把握

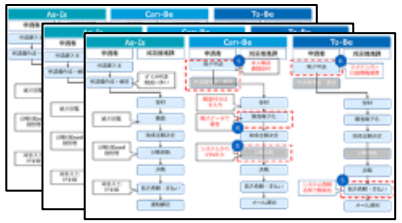
業務量調査ツール

DX 可視化サービス

- 全庁業務量調査
- 業務手順書作成支援

業務分析

課題の抽出 → 比較・改善フロー検討 → 改善フロー作成



業務フロー・業務手順書

DX 業務分析サービス

- 業務分析/BPR
- RPA導入支援
- 業務フローの可視化

最適化

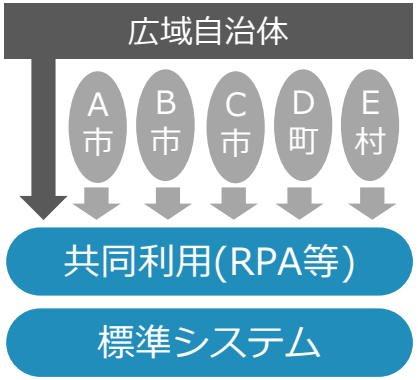
ペーパーレス

AI　RPA

DX 最適化サービス

- 電子申請・チャットボット
- AIOCR・RPA
- 文書管理・電子簿冊
- その他ソリューション

標準化



DX 標準化サービス

- 各種システムの共同利用
- 標準システムの活用
- 共同BPO*

自治体DX支援プラットフォーム　継続的BPR支援

業務量調査 | 業務手順書 | **DXコックピット** | 改善事例 | 業務標準化支援AI（LoGoチャット）

3-2. 自治体DX支援プラットフォームの全体像

自治体職員のリモートワーク（多様な働き方）を実現する

電子簿冊・マニュアル管理

- ペーパーレスの推進
- リモートワーク支援

法令データベース

- 法令を簡単参照
- 法改正に基づいて手順書更新

文書管理システム

業務システム

共有フォルダ

参照

職員

他自治体職員

DXコックピット

業務手順書を一元管理

効率的な業務を支援

全国の自治体と共有

他自治体を参考に業務見直し

A市 B市 C市

他自治体と比較

業務の比較による職員様自身による業務見直しの支援

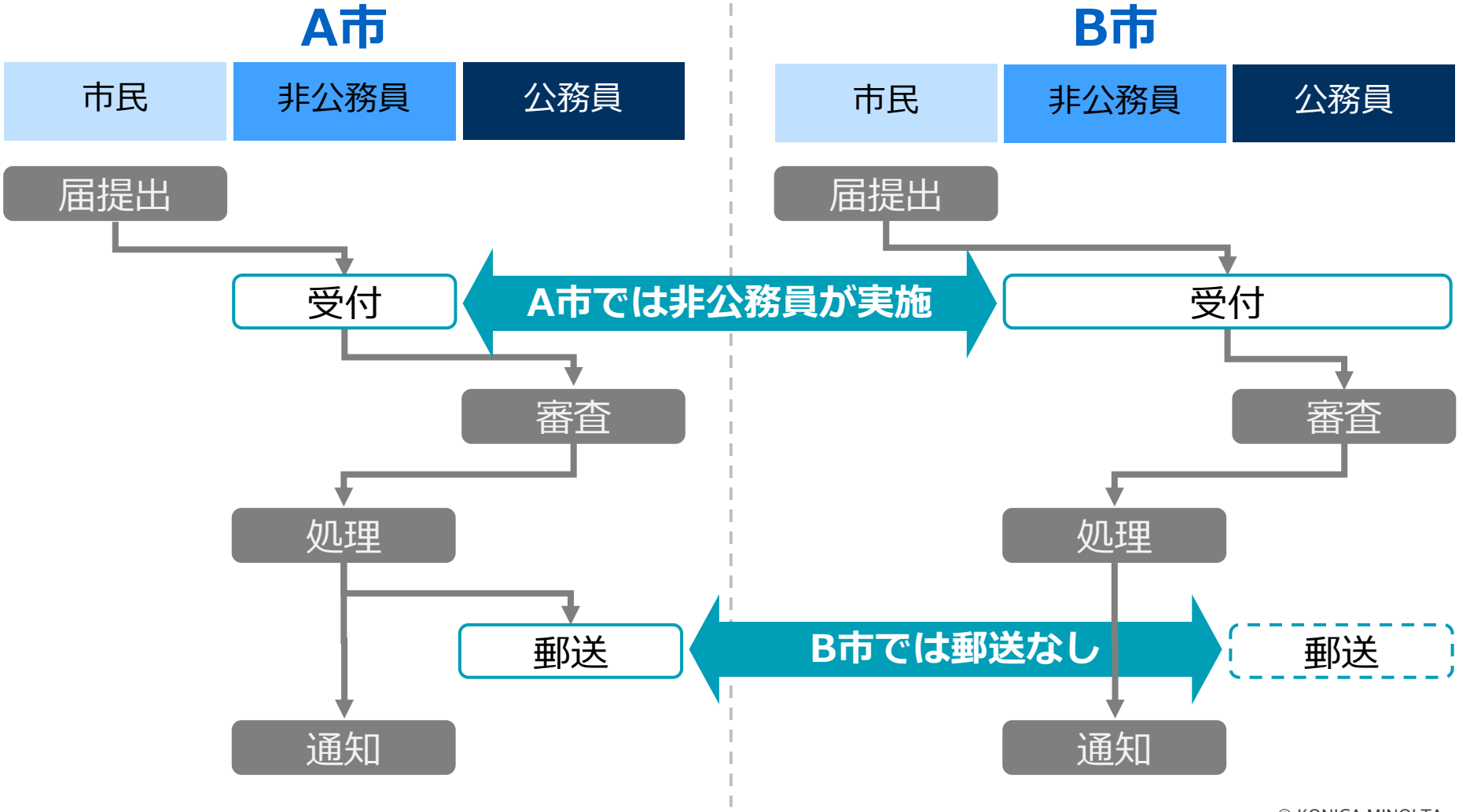
＊LGWAN*, インターネットからアクセス可能

クラウド

eラーニング
(デジタルガバメント支援)
職員意識改革,ノーコード/RPA 等

3-3. 自治体間比較によるBPR検討の支援

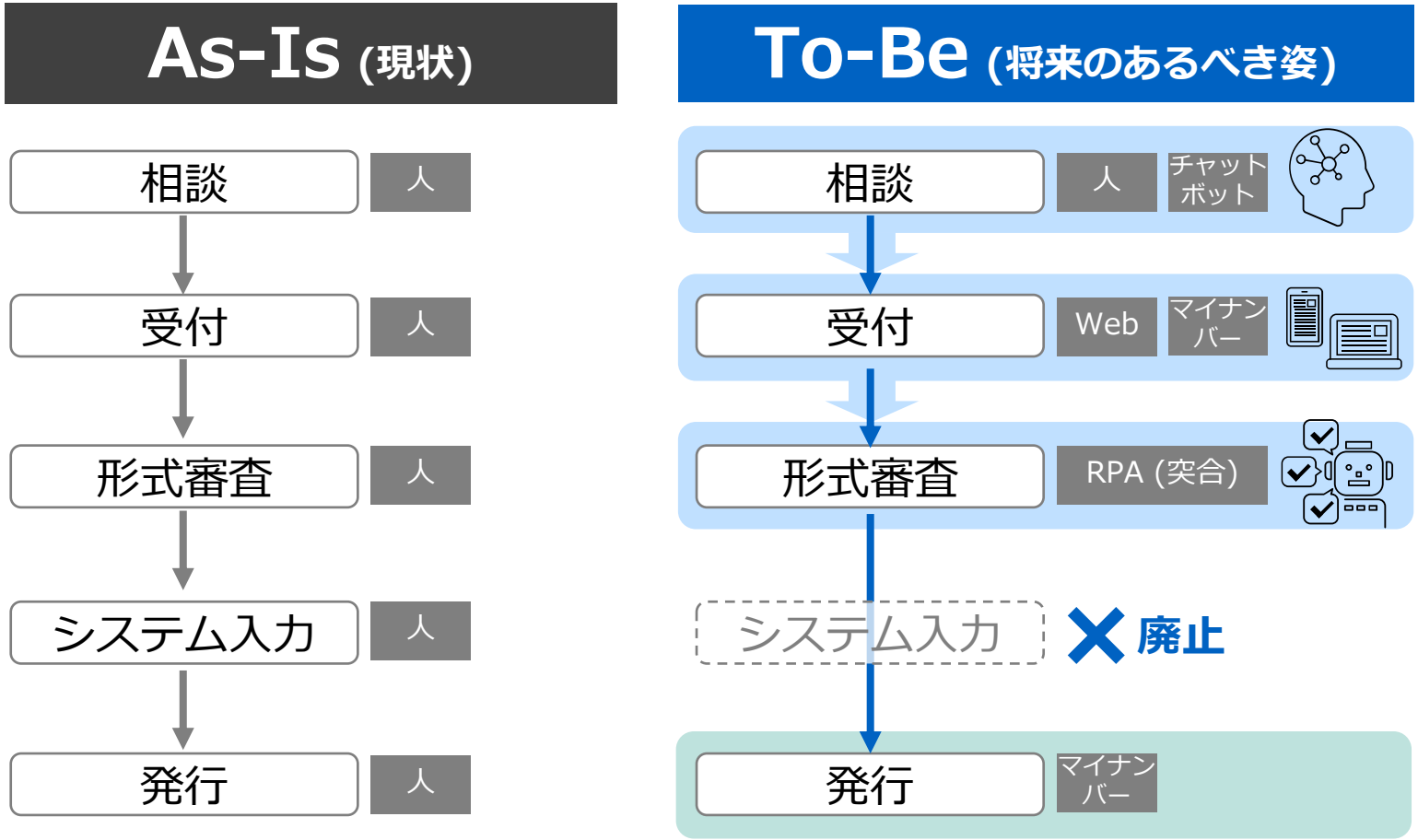
法令に基づく業務遂行を行っているだけに、他自治体と比較することで、より効果的・効率的な仕事の進め方を検討できる



3-4. To-Be（国の標準化等）移行の支援

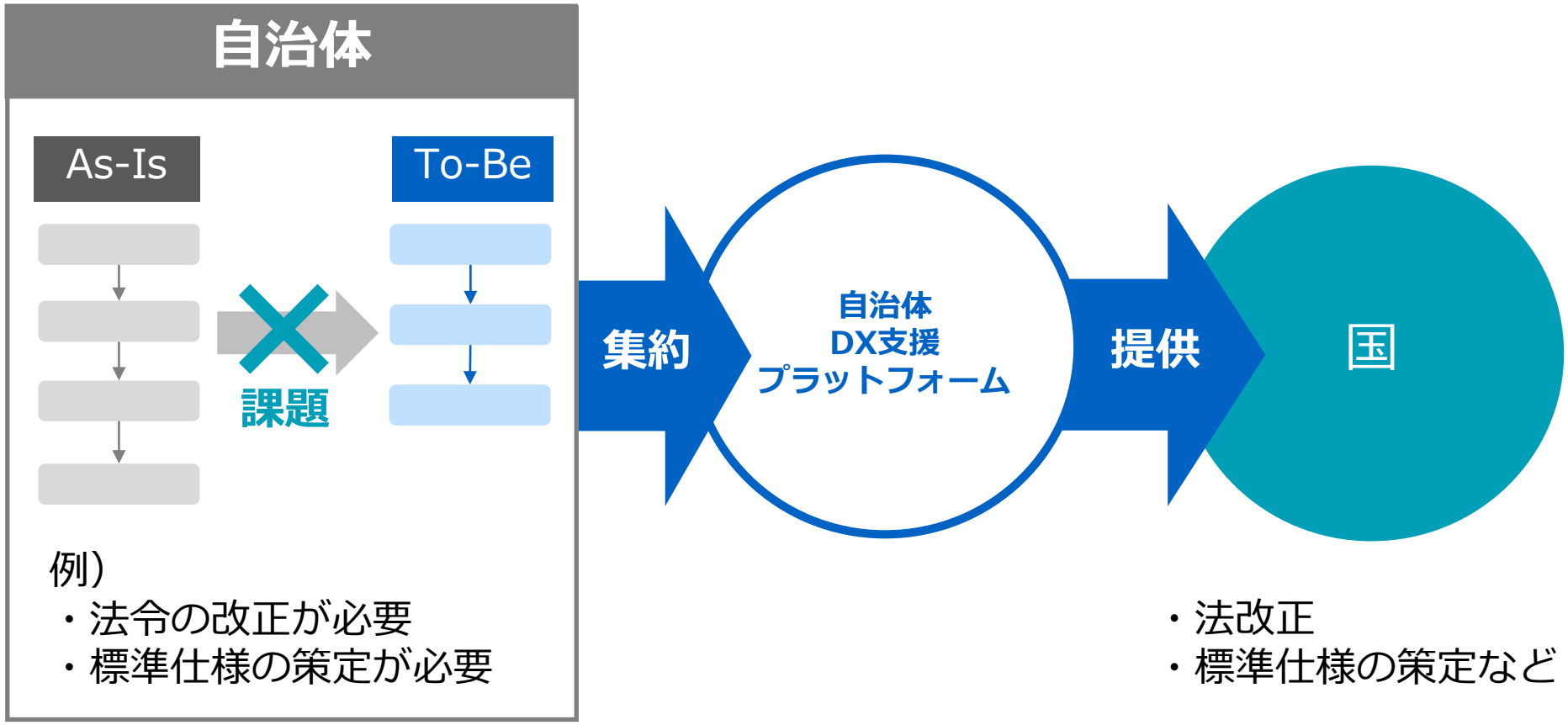
システム標準化17業務の業務効率化が見込める業務フローを80%以上網羅（2021年5月現在）

➡ 自分の自治体の現状を踏まえた上で、業務別に現在実現可能なTo-Beを考えることができる



3-5. 国のシステム標準化への貢献

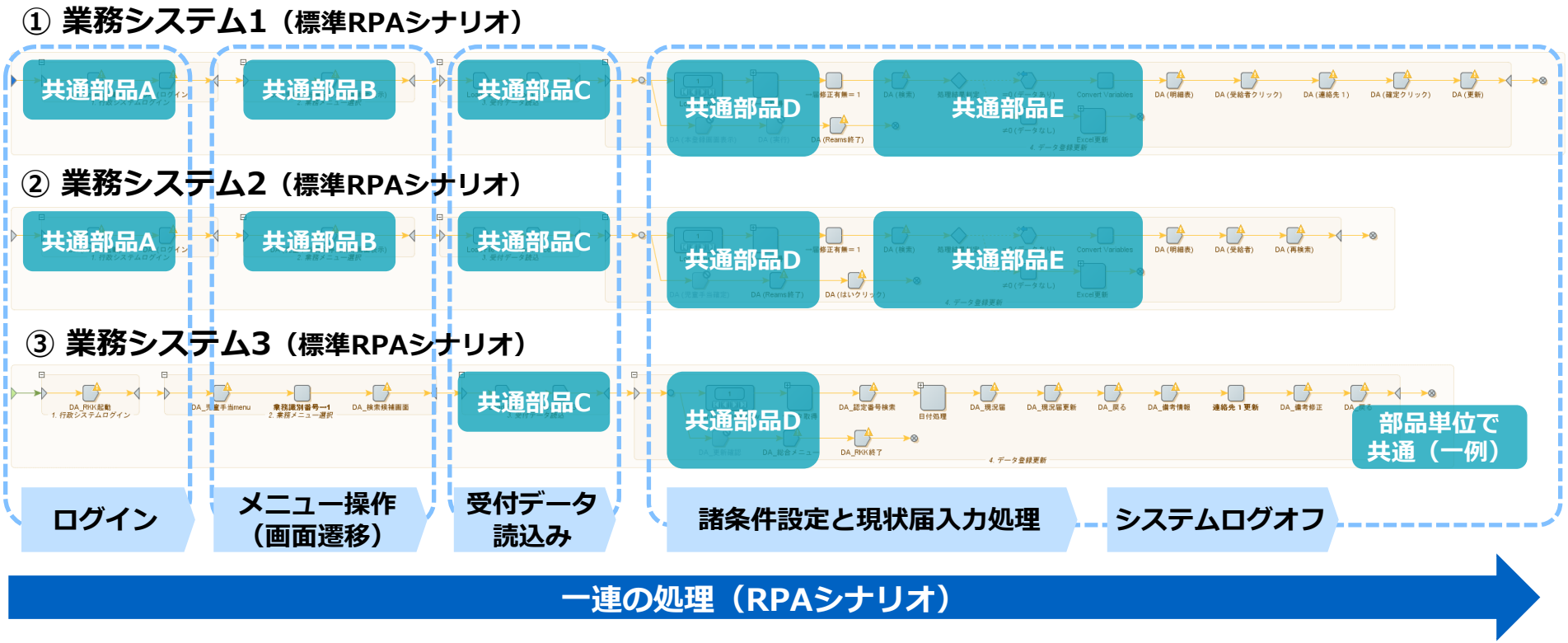
自治体DX支援プラットフォームでTo-Be移行のための自治体の課題を集約し、国として対応が必要な課題を提供していく



3-6. 複数自治体間でのシステム共同利用に向けた動き

[2020年度 長野県実証実験（総務省委託事業）]

業務フローと帳票を統一すれば利用システムは異なってもRPA・AI-OCR等の共同利用は可能



『長野県先端技術活用推進協議会（県、市町村、広域連合、自治振興組合、全８９団体が参加）』で、RPA/AI-OCR共同化実証

2021年度長野県では、上記検証結果をもとに、国の基幹系業務システムの標準化を見据えて、
基幹系業務での共同利用の展開を計画中（総務省自治体行政スマートプロジェクト）

DX推進課HP（https://www.pref.nagano.lg.jp/dx-promo/index.html）

3-7. 福島県会津地区13自治体の共同利用の取り組み

KONICA MINOLTA

広域人口規模による標準化検討

会津地域ＤＸ推進検討会

県
（会津地方振興局、関係機関）

会津13市町村
グループ① (人口規模：１万～12万)
グループ② (人口規模：3,000～6,000)
グループ③ (人口規模：1,000～3,000)

連携・支援

充実した官民連携体制による実証

地域おこし協力隊（デジタル分野）
（會津価値創造フォーラム）

専門家

民間企業

提案者

福島県（1,820,949）、
グループ①：会津若松市(118,159)、喜多方市(45,664)、耶麻郡猪苗代町(13,434)、河沼郡会津坂下町(14,945)、大沼郡会津美里町(19,144)
グループ②：耶麻郡西会津町（5,626）、耶麻郡磐梯町（3,349）、河沼郡湯川村（3,041）、河沼郡柳津町（3,072）
グループ③ 耶麻郡北塩原村（2,517）、大沼郡三島町（1,418）、大沼郡金山町（1,878）、大沼郡昭和村（1,179） ※R3.1.1時点

2021年度総務省自治体行政スマートプロジェクト

会津地方振興局　企画商工部　及川様・青山様（aizu.kikakushoukou@pref.fukushima.lg.jp）

© KONICA MINOLTA

KONICA MINOLTA