BPR（業務改革）を前提とした DX手法に関する共同研究

ー　R３年度　報告書（概要版）　ー

2022/2/25

東海村

株式会社 日立システムズ

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

目次

1　共同研究の概要

2　共同研究のスケジュール

3　業務量削減の目標値

4　作業内容

4．1 対象課の絞り込み
4．2 業務一覧の作成
4．3 業務内容と業務量の可視化
4．4 ヒアリングによる改善案の検討
4．5 ロードマップの作成

5　業務可視化の結果

5．1 課毎の集計将来目標値の検討
5．2 アンケート結果の分析（税務課）
5．3 アンケート結果の分析（住民課）
5．4 アンケート結果の分析（学校教育課）
5．5 アンケート結果の考察

6　改善案の検討結果

6．1 ヒアリング結果による改善案
6．2 改善案の優先度

7　ロードマップの作成と今後の施策

7．1 DX共同研究の結果/課題
7．2 今後の施策内容
7．3 今後の施策内容（詳細）

8　共同研究のまとめ

9　今後（令和４年度）の取組み

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

1 共同研究の概要

■目的（東海村）
「まるデジ」構想を軸に据えたDX活動を推進するため、まずは庁内にどれだけの業務があるのか業務内容・業務量を可視化し、客観的な視点で課題を抽出します。そして東海村を人口減少社会において、優位性のある自治体経営が可能な自治体へ変革させるための施策を検討します。

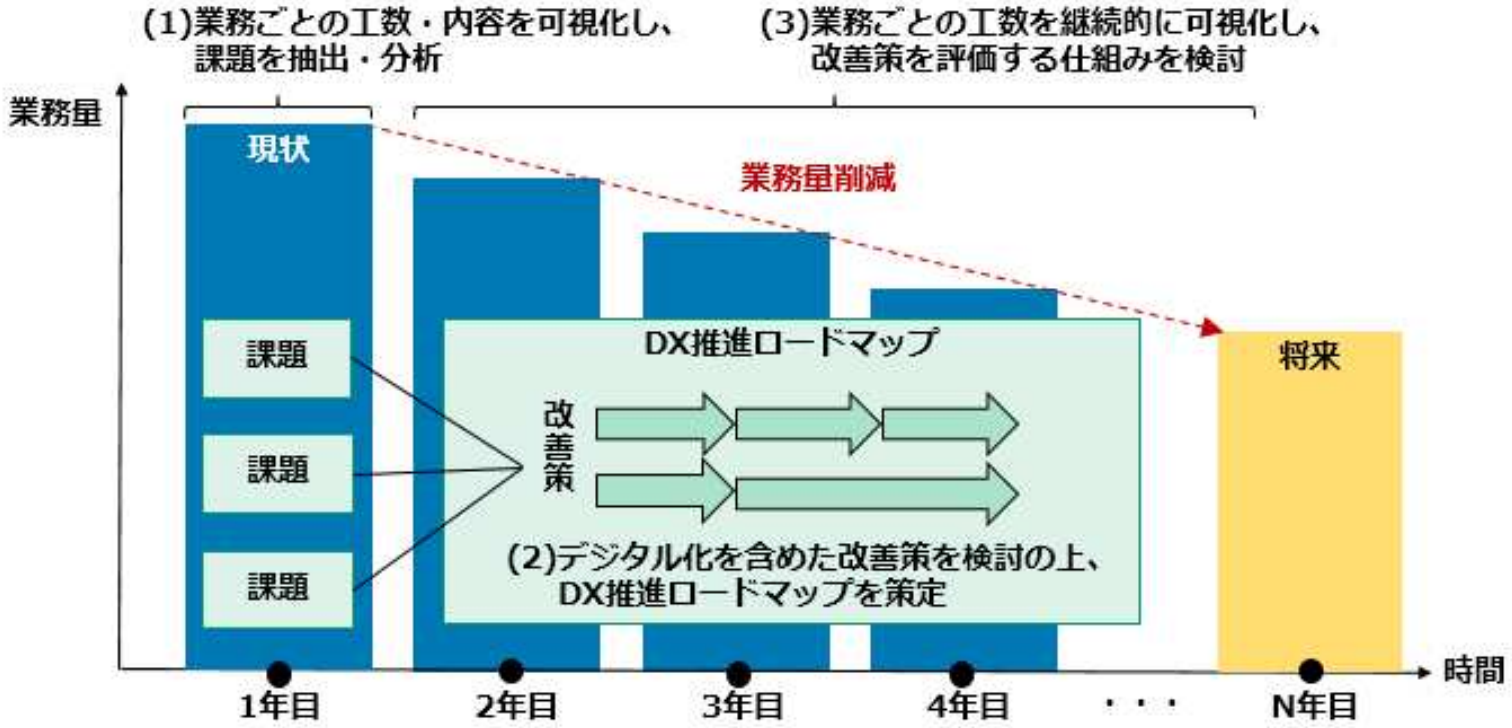
■目的（日立システムズ）
自治体変革に必要な要素を自治体業務に深く入り込むことによりリサーチし、お客様の課題を基に、新規サービスの開発、及び 保有サービスの提供領域を検討します。

■研究（実施）内容

(1)業務量・内容を可視化し、課題を抽出・分析します。

(2)「職員の業務効率化」に向けた ロードマップ（計画）を作成します。

(3)業務量を継続的に可視化し、評価と改善のサイクルを回す仕組みを検討します。



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

2 共同研究のスケジュール

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- スケジュールは、以下をマイルストーン（目標地点）として推進しました。
  - 来年度予算の概算要求前（10月末)に、中間報告を実施
  - 来年度予算の確定前（12月末）に、最終報告を実施
    ※一部作業遅延により、最終報告は本日（2月2日）に変更

■作業スケジュール

No	区分	作業	役割（主：○、支援：△） 貴村	役割（主：○、支援：△） 弊社	想定期間	スケジュール（予定：　実績：） 6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月
						マイルストーン		中間報告★			最終報告★			→
1	準備	プロジェクト計画	△	○	4日									
2		将来目標値の検討	○	△	6日									
3	業務内容/業務量の可視化	対象課の絞り込み	○	△	7日									
4		業務一覧の作成	○	△	11日									
5		業務内容と業務量の可視化	○	△	25日									
6	業務改善案の検討	ヒアリング対象業務の絞り込み	○	○	6日									
7		ヒアリングによる改善案の検討	△	○	28日									
8		ロードマップの作成	○	○	20日									
9	継続的な評価方法の検討	継続的な業務量調査方法の検討	○	○	19日									

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

3 業務量削減の目標値

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- 東海村の将来の人口減少率を基に、中間/最終目標（業務削減率）を試算
  ※試算方法：人口減少 ⇒ 歳入減少 ⇒ 職員数減少（業務効率化必要）の仮定の下、
  人口減少率から必要となる業務削減率を試算。
- **現在の業務に要している時間：1,220,286時間**
- **2040年までに146,434時間削減**
- 作業結果：中間目標 2024年までに1.5%、2026年までに2.6%、2030年までに5.0%
  最終目標 2040年までに12.0% を削減率に設定

2040年には、人口が12%減少

改善策		ゴールに向かったスケジュール										
		2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	2030年	…	2040年
削減目標	削減率	0.5%	1.0%	**1.5%**	2.0%	**2.6%**	3.2%	3.8%	4.4%	**5.0%**	…	**12.0%**
	削減時間	6,101 時間/年	12,203 時間/年	**18,304 時間/年**	24,406 時間/年	**31,727 時間/年**	39,049 時間/年	46,371 時間/年	53,693 時間/年	**61,014 時間/年**	…	**146,434 時間/年**

中間目標（3年後）
中間目標（5年後）
中間目標（9年後）
最終目標（19年後）

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

4 作業内容
4．1 対象課の絞り込み

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- 作業目的：期間内に作業を終了するため
- 作業方法：応募11課から対象課を3課に選定します。選定基準は、「定型事務が多い（重要基準）」「就業時間が多い」「年休取得日数が少ない」で総合的に判断・選定します。
- 作業期間：令和3年7月1日～7月14日
- 作業結果：税務課、住民課、学校教育課を選定

■対象課の選定

No	課名	選定基準			選定結果
		定型事務	就業時間	年休取得	
1	学校教育課	**多い**	**多い**	**少ない**	○
2	住民課	**多い**	通常	**少ない**	○
3	税務課	**多い**	通常	通常	○
4	子育て支援課	通常	**多い**	**少ない**	―
5	障がい福祉課	通常	**多い**	多い	―
6	健康増進課	通常	通常	通常	―
7	水道課	通常	通常	通常	―
8	下水道課	通常	通常	通常	―
9	福祉総務課	少ない	**多い**	通常	―
10	地域づくり推進課	少ない	通常	通常	―
11	都市整備課	少ない	通常	多い	―

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

4 作業内容
4．2 業務一覧の作成

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- 作業目的：課内の全業務を把握するため
- 作業方法：担当長に対して、業務抽出アンケートを実施します。
- 作業期間：令和3年7月20日～8月12日
- 作業結果：アンケート回答数 全568件の業務名を抽出
  （税務課：251件、住民課：145件、学校教育課：172件）

■業務一覧（一部抜粋）

回答項目

No	課名	事務分掌名	業務名
1	税務課	村民税(県税を含む。以下同じ。)の調査及び賦課に関すること。	申告相談会の会場撤収に関する業務
2			年度当初の給与支払報告書の入力及びエラーチェック業務
3		村税の徴収及び滞納整理に関すること。	財産調査(預貯金，給与，年金，生命保険，不動産等の照会)
4	住民課	印鑑登録台帳管理及び諸証明に関すること。	印鑑登録に関する業務
5			印鑑登録証明書発行に関する業務
6			印鑑登録台帳管理に関する業務
7		公的個人認証サービスに関すること。	電子証明書の新規発行・更新に関する業務
8			暗証番号の変更・初期化に関する業務（公的個人認証）
9	学校教育課	教育振興基本計画に関すること。	教育振興基本計画周知業務
10			教育振興基本計画点検・評価業務
11		教育行政に係る広報に関すること。	「教育の概要」作成業務

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

4 作業内容
4．3 業務内容と業務量の可視化

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- 作業目的：業務内の作業内容と作業量を把握するため
- 作業方法：業務抽出アンケートで得られた業務を対象に、業務把握アンケートを実施します。
- 作業期間：令和3年8月10日～令和4年1月7日
- 作業結果：アンケート回答数 全568件の作業内容と作業量を抽出
  （税務課：251件、住民課：145、学校教育課：172件）

■業務可視化の成果物イメージ（業務把握アンケート）

		記入日	2021 年 8 月 日
事務分掌	印鑑登録台帳管理及び諸証明に関すること。	部署名	住民課
業務名	印鑑登録証明書発行に関する業務	記入者	大内　浩子
		業務時間	2,875.0時間/年

1．業務について

業務概要

業務概要	印鑑登録証明書発行業務

2．業務内の各作業について（業務は複数の作業で構成されているものとする）

作業No	作業内容					作業時間/年					作業の悩み
	作業区分	作業内容（「誰が」「何を基に」「何をしているか」を記載してください）	入力（作業に必要なモノ/システムなど）	出力（作業で作成/変更されたモノ/システムなど）	作業端末	周期 頻度 周期	周期 頻度 周期内回数	周期 1回あたりの作業時間（分/回）	周期 備考（頻度/1回あたりの作業時間の内訳など）		
—	選択	記述	記述	記述	選択	選択	数値入力	数値入力	記述式	—	記述式
1	確認	住民課が，印鑑登録証の番号と申請書に書かれた番号が合っているか，申請書に抜けがないかを確認する。	申請書（紙） 印鑑登録証	申請書（紙）	端末不使用	年	11,500回	10分/回		1,916.7時間/年	
2	受領	申請書を受領する。	申請書（紙）	申請書（紙）	端末不使用	—	—	—	作業時間は上記に含む。	—	
3	印刷	印鑑登録システムから印鑑証明書を発行する。	印鑑登録システム	印鑑証明書（紙）	基幹系	—	—	—	作業時間は上記に含む。	—	

業務内の作業内容　作業量　作業の悩み

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

4 作業内容
4．4 ヒアリングによる改善案の検討

- 作業目的：改善案を抽出するため
- 作業内容：業務主担当者にヒアリングをします。ヒアリング方法は以下の通りです。
  - 手順①：現状業務を確認
  - 手順②：改善案を検討　(業務主担当者、企画経営課、日立システムズで検討)
  - 手順③：ヒアリング結果を改善案検討シートに記載
- 作業期間：令和3年9月28日～12月8日
- 作業結果：ヒアリング対象 65業務の内、41業務について改善案を抽出

■ヒアリングの成果物イメージ（改善案検討シート）

【現状業務】

業務把握アンケートの結果

No　52　業務把握アンケート

業務分類	村民税(県税を含む。以下同じ。)の調査及び徴収に関すること。	記入日	2021年 8月 18日
業務名	年度当初の住民税申告書の入力及びエラーチェック業務	部署名	税務課
		記入者	有村　恵津

1．業務について

業務概要	期間内に　税務課窓口で提出された住民税申告書について，受付を行うとともに，その中身を確認し，基幹系システムにその内容を入力する。入力後は２チェックを行う。	業務時間	489.0時間/年

2．業務内の各作業について（業務は複数の作業で構成されているものとする）

作業No	作業区分	作業内容（「誰が」「何を基に」「何をしているか」を記載してください）	入力（作業に必要なモノ/システムなど）	出力（作業で作成/変更されたモノ/システムなど）	作業端末	作業時間/年 頻度 周期	頻度 期間内回数	1回あたりの作業時間（分/回）	備考（頻度/1回あたりの作業時間の内訳など）		作業の悩み
—	選択	記述	記述	記述	選択	選択	数値入力	数値入力	記述式	—	記述式
1	受領	税務課が窓口で住民税申告書（紙）を受領する。 ※郵送や相談はほとんどない窓口業務などが対象。 ※ポスト投函された申告書と申請者が記入した名簿内容が一致しているか確認している。	—	—	端末不使用	年	60回	15分/回	30件／日	1.0時間/年	
2	確認	税務課が提出された住民税申告書を特徴，容量に分類する。	住民税申告書	—	端末不使用	年	60回	30分/回		30.0時間/年	
3	入力	税務課が住民税申告書の内容を確認し，基幹系システムに入力する。 ※1日30～40件、1件10分、入力項目は30項ほど。 ※1～3月で毎日作業しないと溜まってしまうため，毎日の作業が必要。	住民税申告書	—	基幹系	年	60回	300分/回		300.0時間/年	
4	確認	税務課が住民税申告書を基に入力内容の２チェックを行う。	住民税申告書	—	基幹系	年	60回	150分/回		150.0時間/年	
5	その他	税務課が，住民税申告書について，貼付・計算等の作業後，提出様式を作成してベンダーに提出し，イメージ化する。	住民税申告書	提出様式	端末不使用	年	4回	120分/回	申告期間は毎日3人程度で	8.0時間/年	
6	受領	ベンダーから照合リスト，合算リストを受領し，各担当に配布する。	照合リスト，合算リスト	—	端末不使用	—	—	—	＊50と重複するため，時間は－	—	
7	確認	照合リスト，合算リストの確認を行う。	照合リスト，合算リスト	—	基幹系	—	—	—	＊50と重複するため，時間は－ 5人で１５日	—	
8											

【改善案】

改善可否・削減時間

改善案の概要

3．改善可否

改善可否	○
削減時間	139.0時間/年

ヒアリング日	2021年 9月 29日		
ヒアリング時間	10:08	to	10:30
担当者	鈴木様，有村様		

4．改善案について（1つ目）

改善案の概要	作業No1について、共同電子申請サービス/申請機器（庁内でのATM端末のような機器）の活用を検討する（ただし、活用できるか不明のため検討が必要）。 作業No3について、AI-OCRを適用することで入力作業を削減する。	改善案の業務時間	350.0時間/年
改善案の適用時期			

5．改善案の各作業について

作業No	作業区分	改善案の作業内容（「誰が」「何を基に」「何をしているか」を記載してください）	入力（作業に必要なモノ/システムなど）	出力（作業で作成/変更されたモノ/システムなど）	作業端末	改善案の作業時間/年 頻度 周期	頻度 期間内回数	1回あたりの作業時間（分/回）	備考（頻度/1回あたりの作業時間の内訳など）		
—	選択	記述	記述	記述	選択	選択	数値入力	数値入力	記述式	—	
1	同左	同左	同左	同左	同左	年	60回	15分/回	30件／日	1.0時間/年	
2	同左	同左	同左	同左	同左	年	60回	30分/回		30.0時間/年	
3	同左	AI-OCRが住民税申告書をスキャンし，税務課が確認/修正した後，基幹システムへ取り込む。	同左	同左	同左	年	60回	161分/回	スキャン：1分 確認：40件×1項目5秒×30項目＝100分 修正：40件×30項目×1割（間違い）×修正時間0.5分＝60分	161.0時間/年	
4	同左	同左	同左	同左	同左	年	60回	150分/回		150.0時間/年	
5	同左	同左	同左	同左	同左	年	4回	120分/回	申告期間は毎日3人程度で	8.0時間/年	
6	同左	同左	同左	同左	同左	—	—	—	＊50と重複するため，時間は－	—	
7	同左	同左	同左	同左	同左	—	—	—	＊50と重複するため，時間は－ 5人で１５日	—	
8											

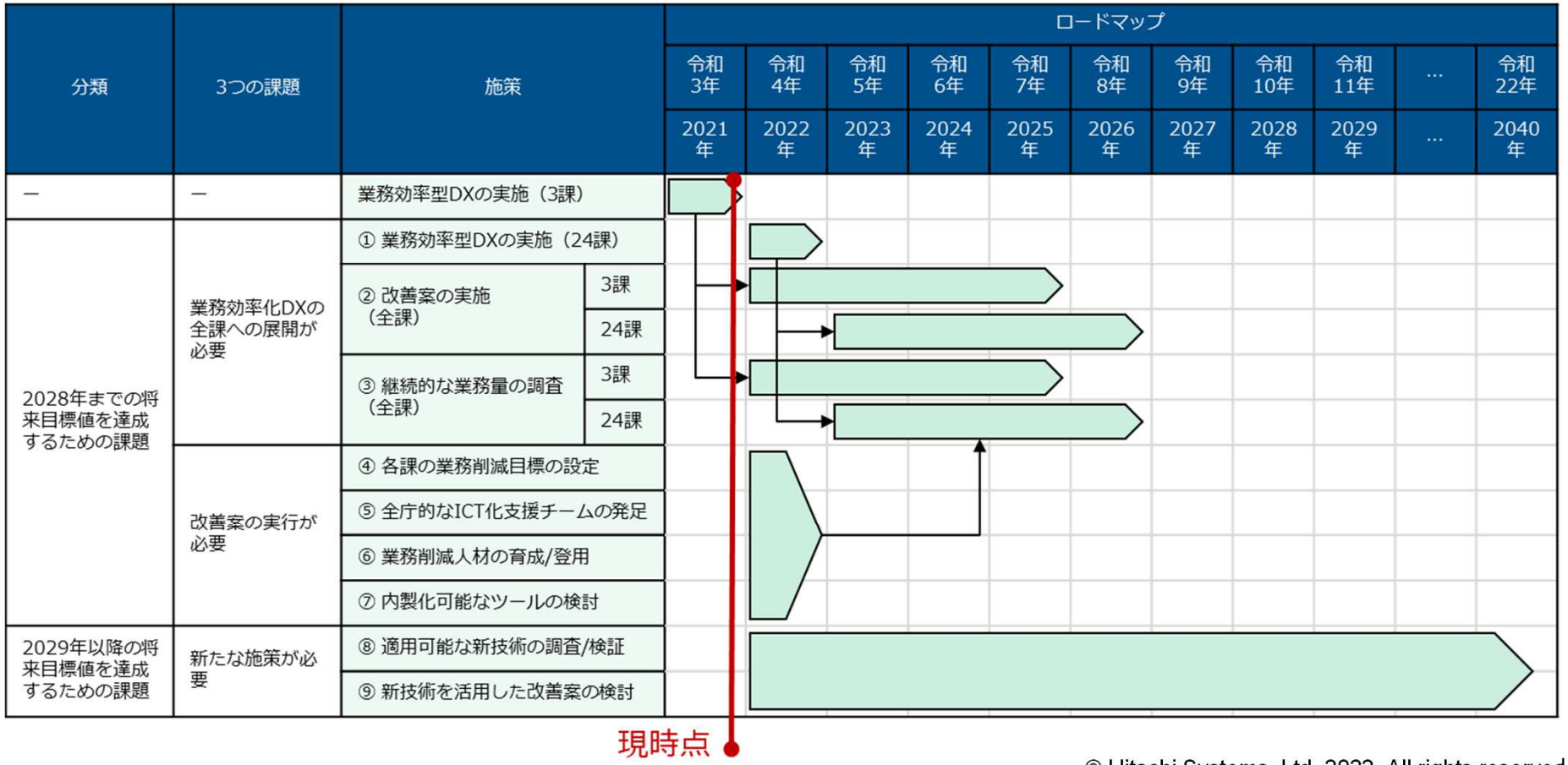
改善後の作業内容/作業量

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

4 作業内容
4．5 ロードマップの作成

- 作業目的：将来目標の達成に向けた「職員の業務効率化」を計画するため
- 作業内容：これまでの取組を基に「職員の業務効率化」に向けた ロードマップを作成します。
- 作業期間：令和3年11月8日～12月15日
- 作業結果：企画経営課と共に将来目標の達成に向けたロードマップを作成

■ロードマップのイメージ



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

5 業務可視化の結果
5．１ 課毎の集計

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- 集計目的：「課毎の業務時間」を把握するため
- 集計対象：業務抽出アンケート・業務把握アンケートの回答結果
- 集計内容：課毎の事務分掌数/業務数/業務時間を集計
- 集計結果：課毎の「業務時間の合計」は以下の通り

税務課　　：29,302時間/年
住民課　　：24,312時間/年
学校教育課　：11,402時間/年

■業務抽出/把握アンケート結果

課名	アンケート結果			参考情報	
	事務分掌数	業務数	業務時間	過年度の課全体の勤務時間	勤務時間に対する業務時間の割合
税務課	27件	251件	29,302 時間/年	49,035 時間/年	60%
住民課	43件	145件	24,312 時間/年	44,165 時間/年	55%
学校教育課	43件	172件	11,402 時間/年	24,348 時間/年	47%

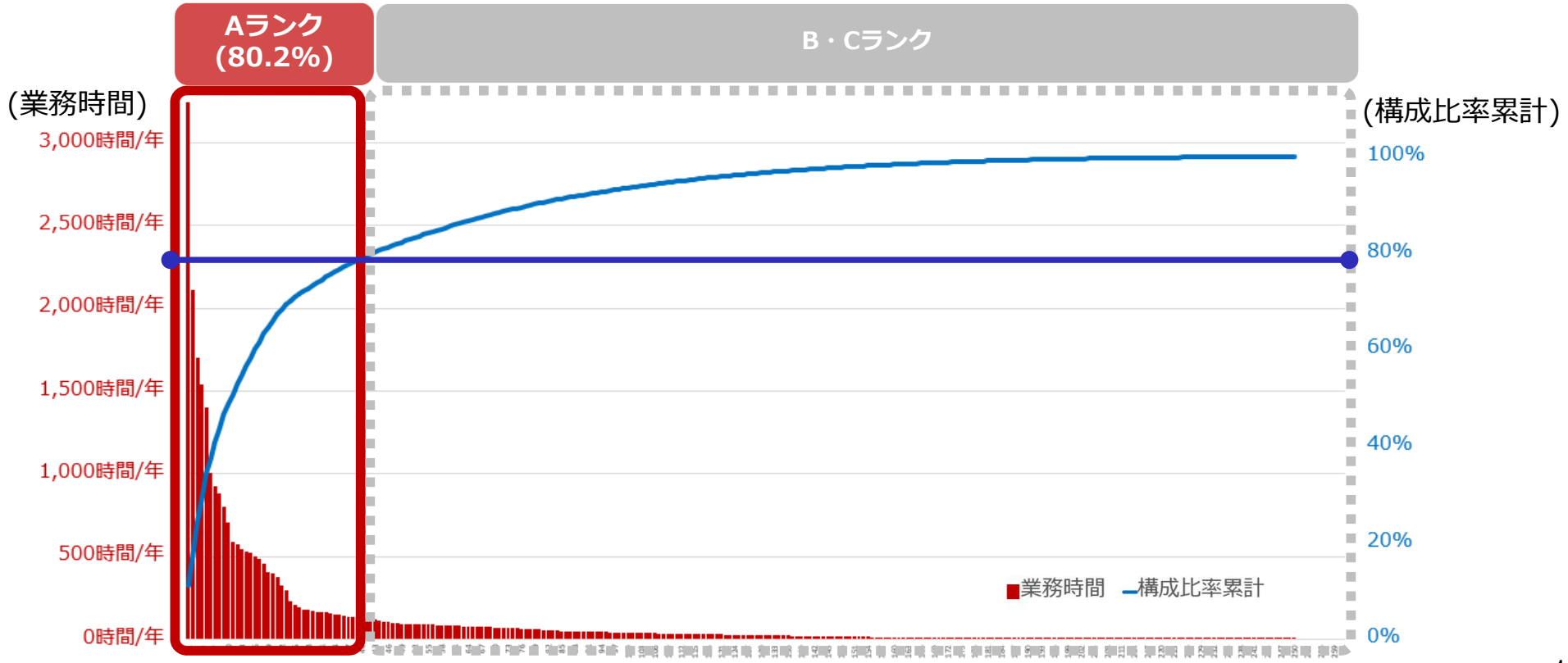
※：「過年度の課全体の勤務時間」は、令和2年度の値（時間外勤務時間も含む）
※：「過年度の課全体の勤務時間」は、会計年度職員も含む

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

5 業務可視化の結果
5．2 アンケート結果の分析（税務課）

- 分析目的：税務課の業務時間から全体を把握し、施策検討範囲を見極めるため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：全業務の業務時間を抽出
  業務時間が多いAランク（～80%）Aランク以外を選定
- 分析結果：全体業務時間の合計　　：29,302時間/年、251業務
  Aランク業務時間の合計　：23,510時間/年、　43業務

■業務時間のABC分析



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

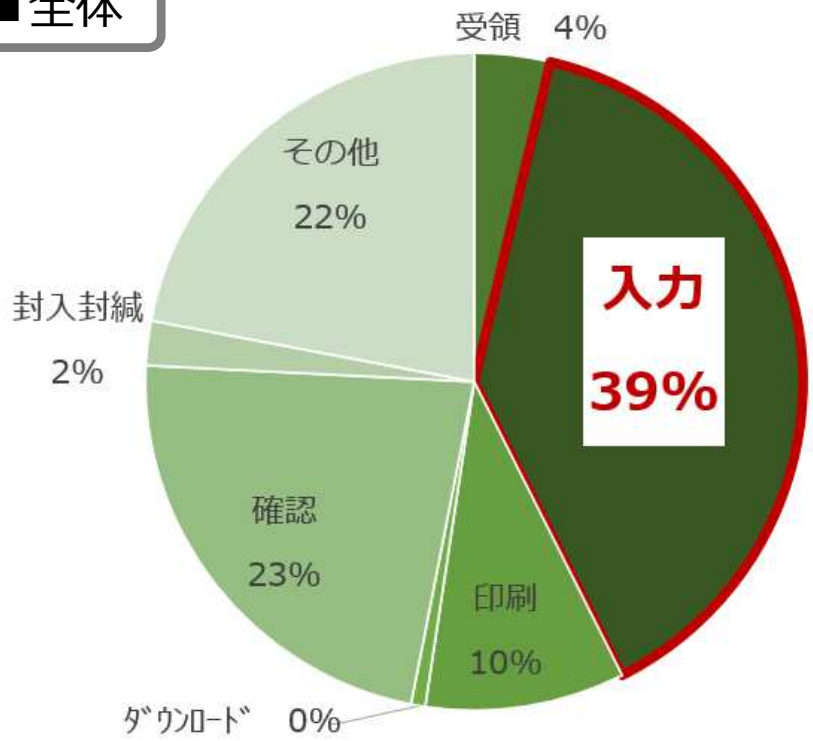
5 業務可視化の結果
5．2 アンケート結果の分析（税務課）

- 分析目的：税務課の全業務の作業区分毎の作業時間を把握するため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：作業区分・作業時間を分析
- 分析結果：作業時間が一番多い「作業区分」は以下の通り

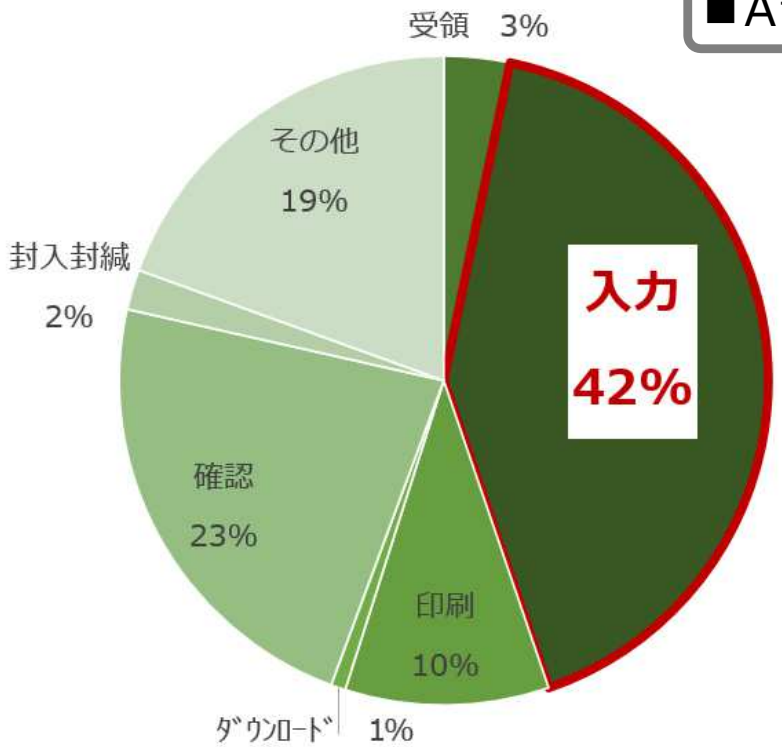
全　　体　：「入力」 39%
Aランク　：「入力」 42%

■作業区分毎の作業時間分析

■全体



■Aランク



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

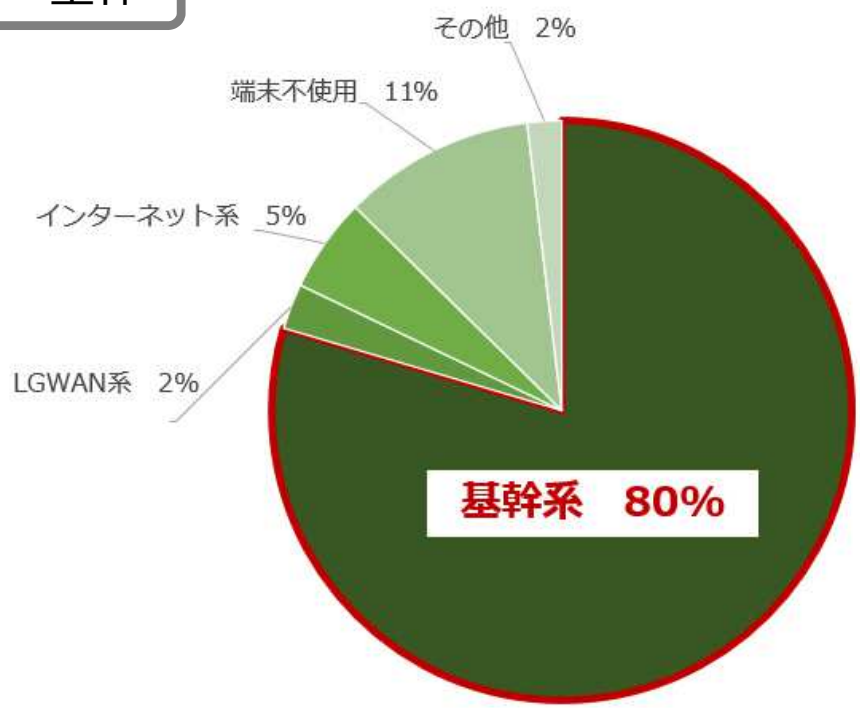
5 業務可視化の結果
5．2 アンケート結果の分析（税務課）

- 分析目的：税務課の端末毎の作業時間を把握するため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：端末・作業時間を分析
- 分析結果：利用頻度（作業時間）が一番多い「端末」は以下の通り

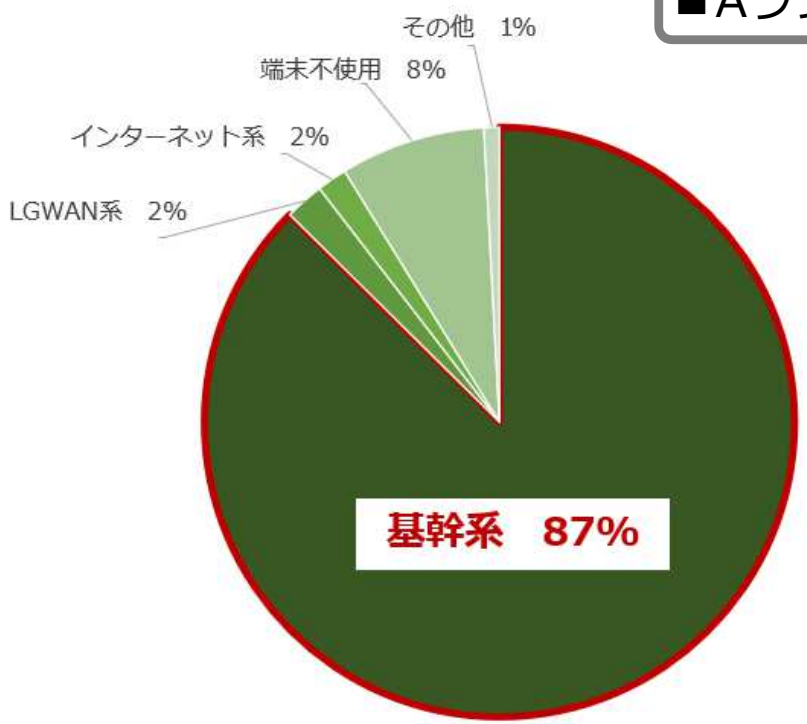
全　　体　：「基幹系」 80%
Aランク　：「基幹系」 87%

■端末毎の作業時間分析

■全体



■Aランク

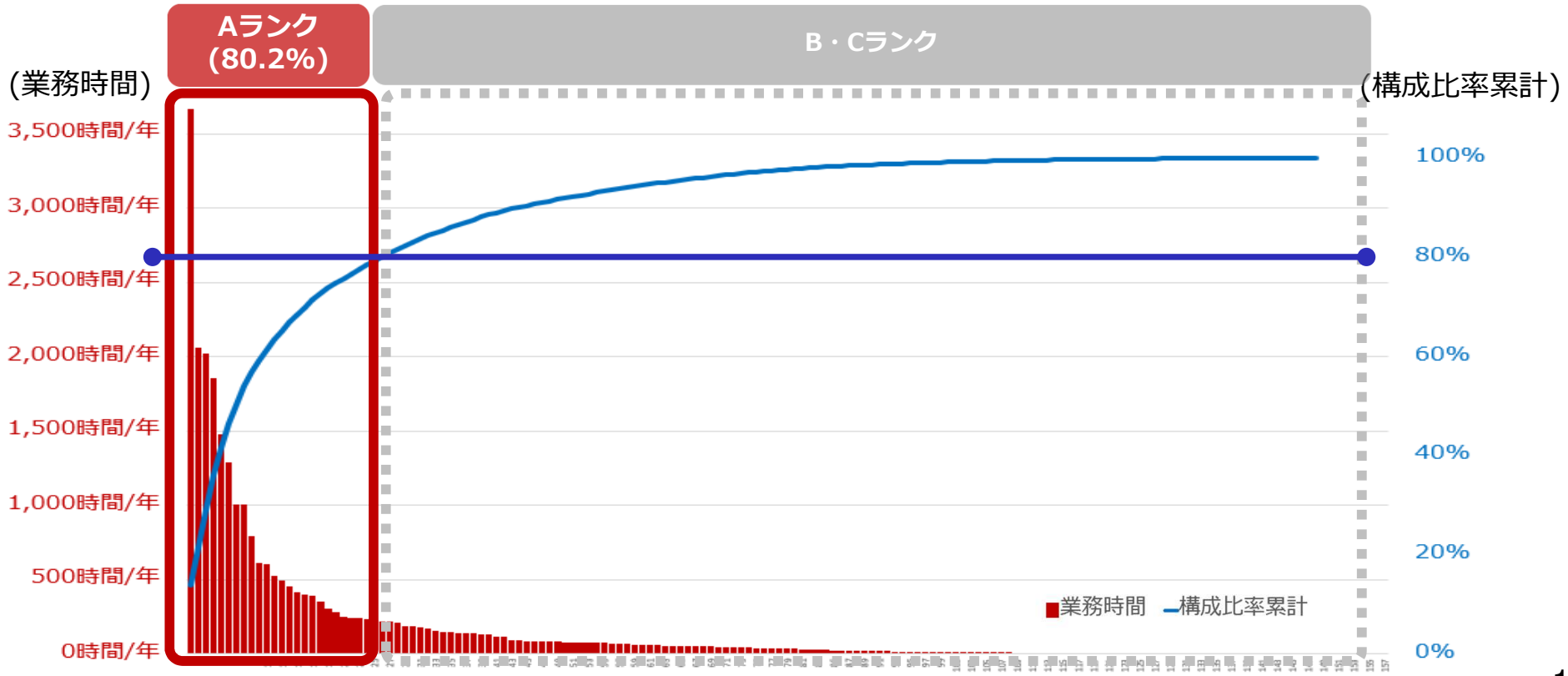


© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

5 業務可視化の結果
5．3 アンケート結果の分析（住民課）

- 分析目的：住民課の業務時間から全体を把握し、施策検討範囲を見極めるため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：全業務の業務時間を抽出
  業務時間が多いAランク（～80%）Aランク以外を選定
- 分析結果：全体業務時間の合計　　：24,312時間/年、145業務
  Aランク業務時間の合計　：19,503時間/年、　27業務

■業務時間のABC分析



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

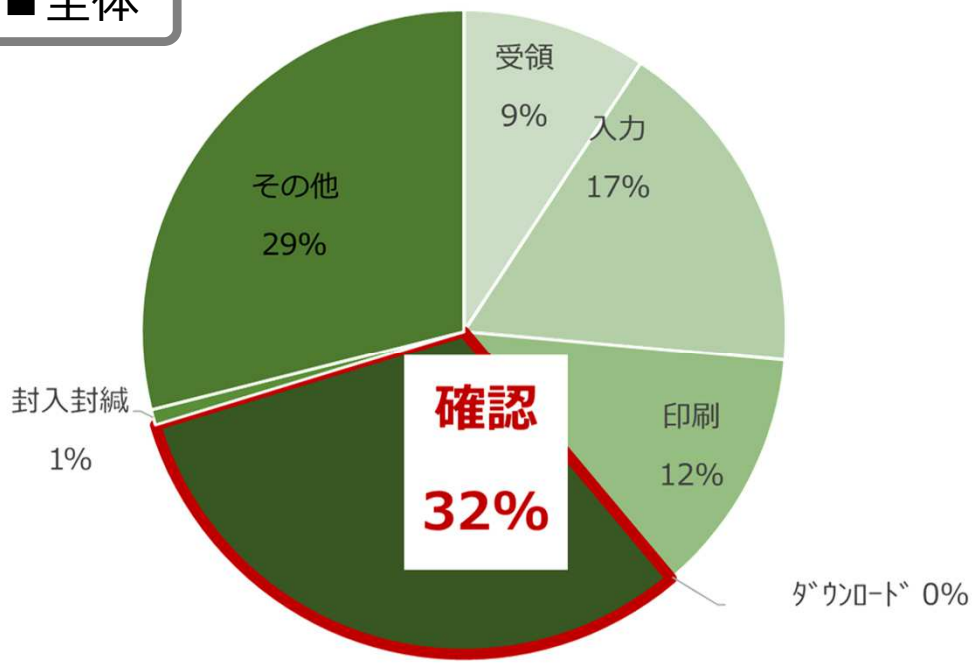
5 業務可視化の結果
5．3 アンケート結果の分析（住民課）

- 分析目的：住民課の全業務の作業区分毎の作業時間を把握するため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：作業区分・作業時間を分析
- 分析結果：作業時間が一番多い「作業区分」は以下の通り

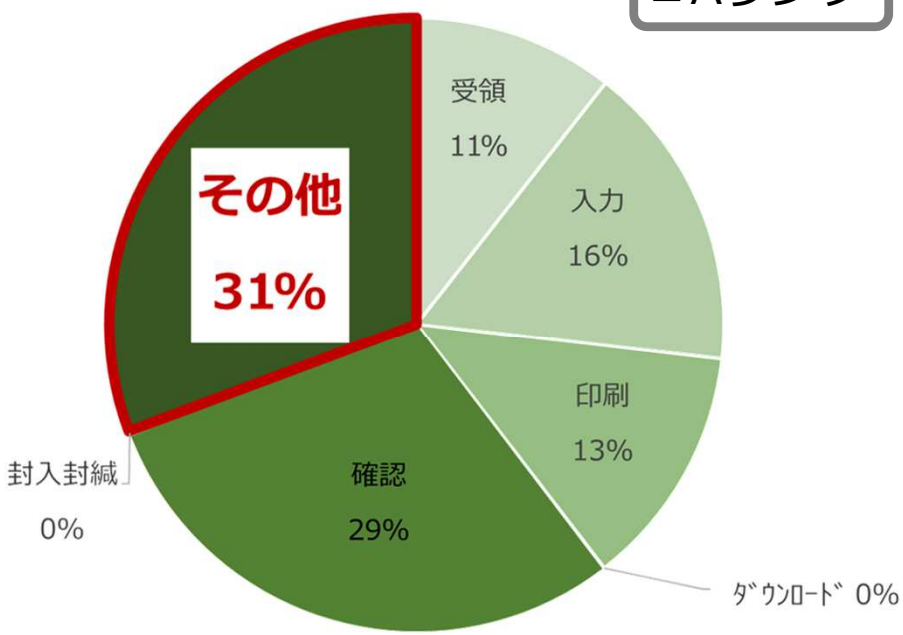
全　　体　：「確　認」 32%
Aランク　：「その他」 31%

■作業区分毎の作業時間分析

■全体



■Aランク



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

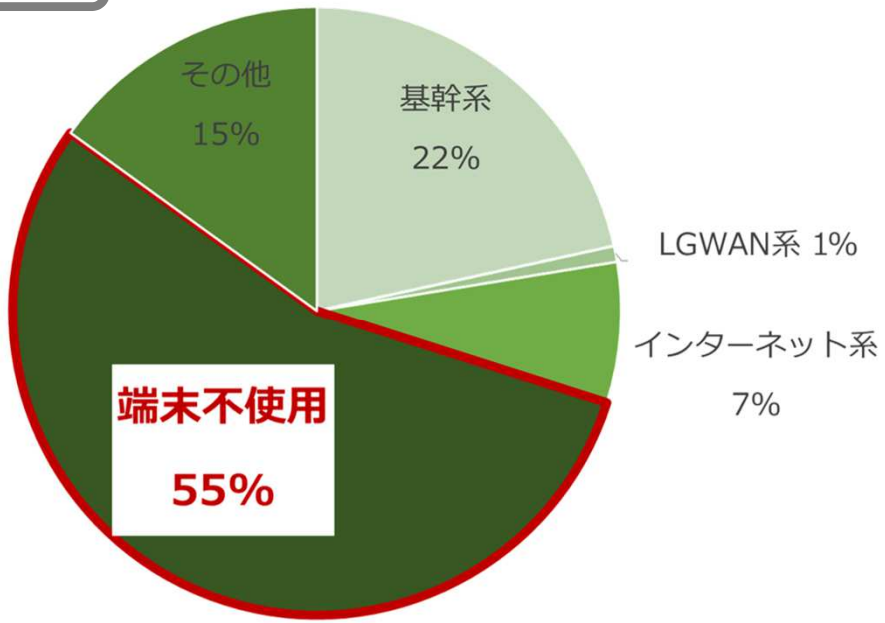
5 業務可視化の結果
5．3 アンケート結果の分析（住民課）

- 分析目的：住民課の端末毎の作業時間を把握するため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：端末・作業時間を分析
- 分析結果：利用頻度（作業時間）が一番多い「端末」は以下の通り

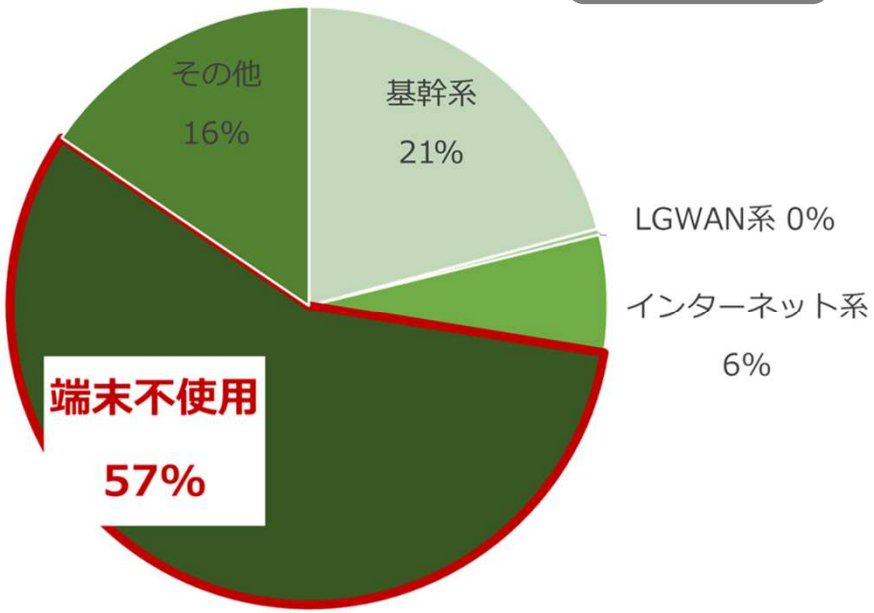
全　　体　：「端末不使用」 55%
Aランク　：「端末不使用」 57%

■端末毎の作業時間分析

■全体



■Aランク

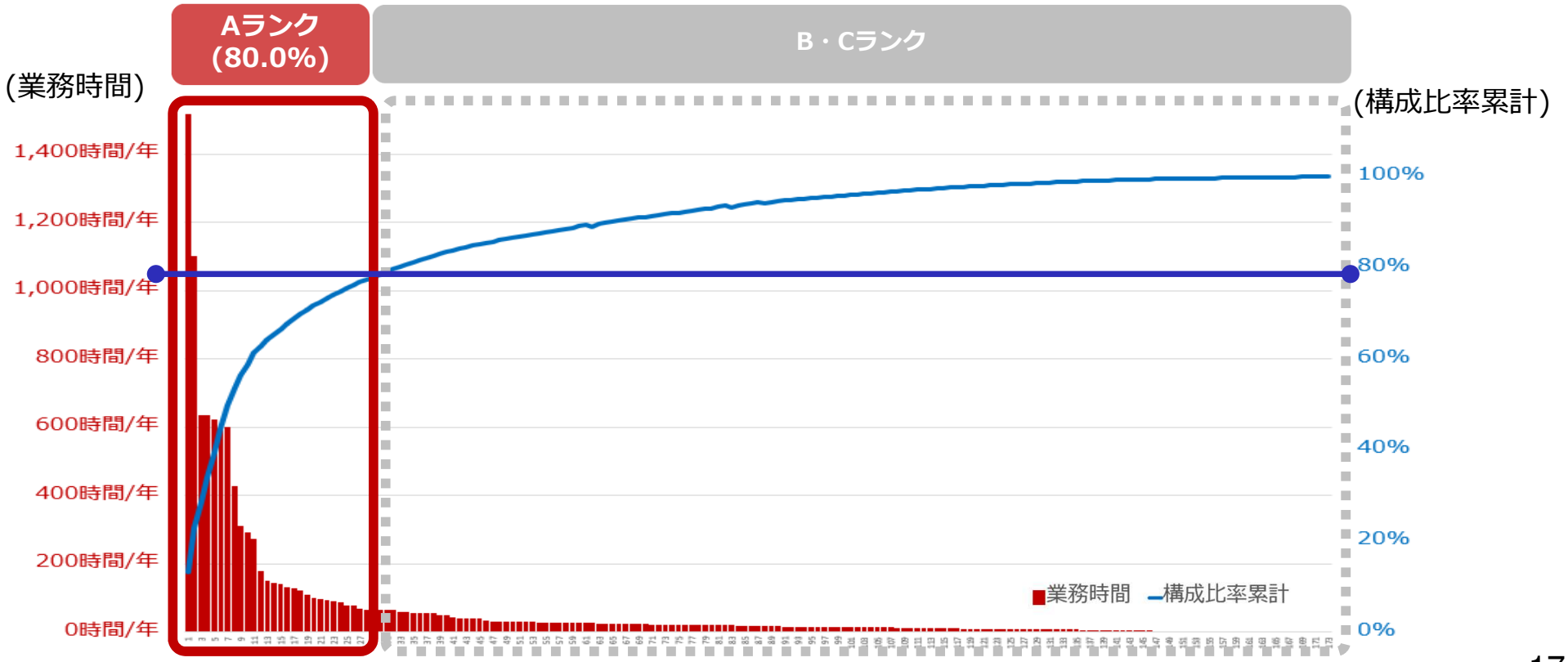


© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

5 業務可視化の結果
5．４ アンケート結果の分析（学校教育課）

- 分析目的：学校教育課の業務時間から全体を把握し、施策検討範囲を見極めるため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：全業務の業務時間を抽出
  業務時間が多いAランク（～80%）Aランク以外を選定
- 分析結果：全体業務時間の合計　　：11,402時間/年、172業務
  Aランク業務時間の合計　：　9,125時間/年、　32業務

■業務時間のABC分析



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

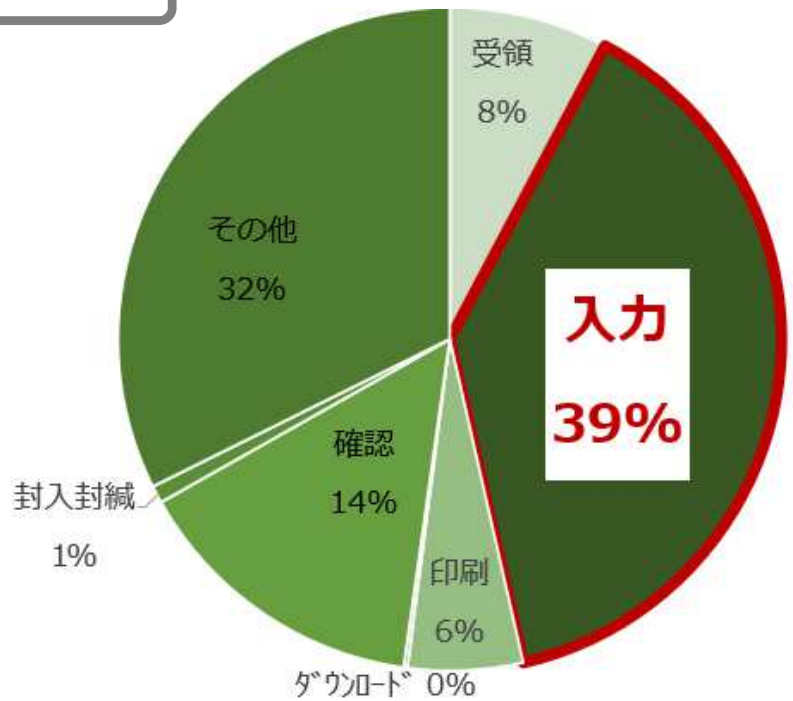
5 業務可視化の結果
5．４ アンケート結果の分析（学校教育課）

- 分析目的：学校教育課の全業務の作業区分毎の作業時間を把握するため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：作業区分・作業時間を分析
- 分析結果：作業時間が一番多い「作業区分」は以下の通り

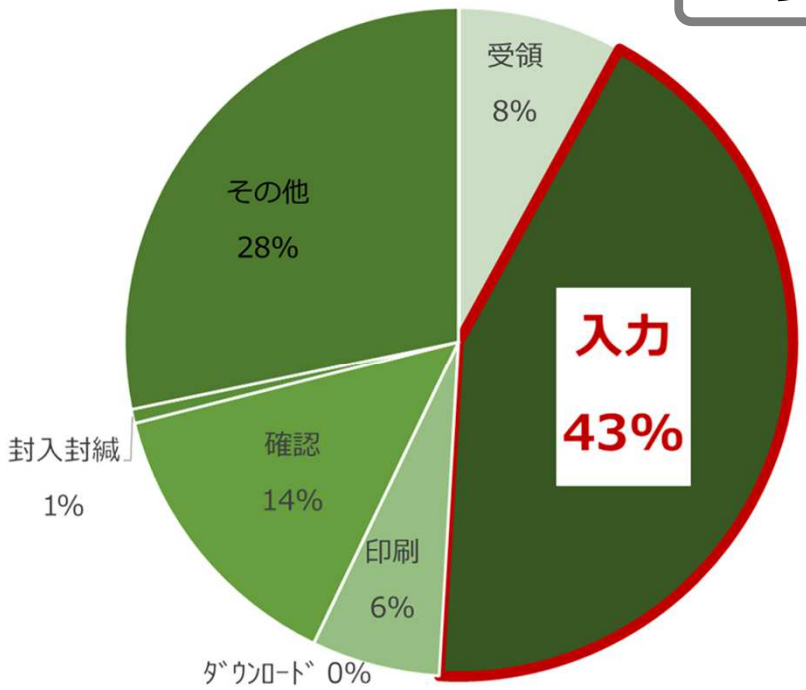
全　　体　：「入力」 39%
Aランク　：「入力」 43%

■作業区分毎の作業時間分析

■全体



■Aランク



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

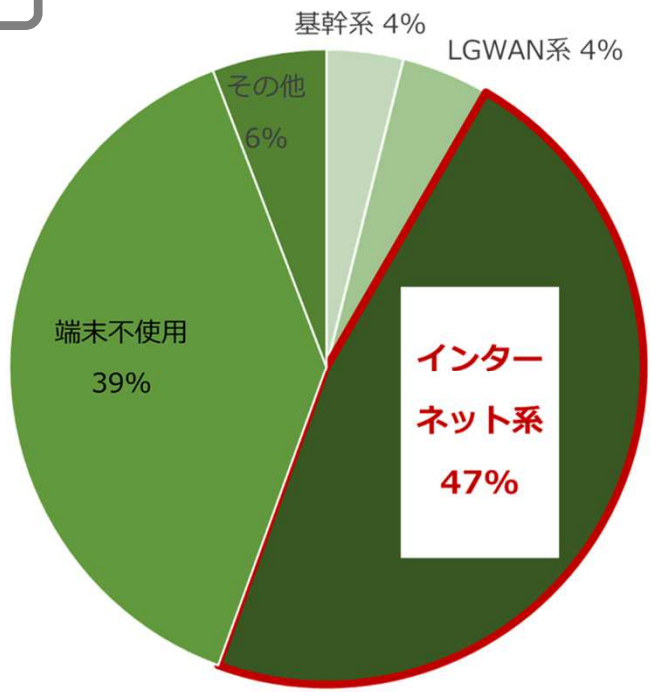
5 業務可視化の結果
5．４ アンケート結果の分析（学校教育課）

- 分析目的：学校教育課の端末毎の作業時間を把握するため
- 分析対象：業務把握アンケートの回答結果
- 分析内容：端末・作業時間を分析
- 分析結果：利用頻度（作業時間）が一番多い「端末」は以下の通り

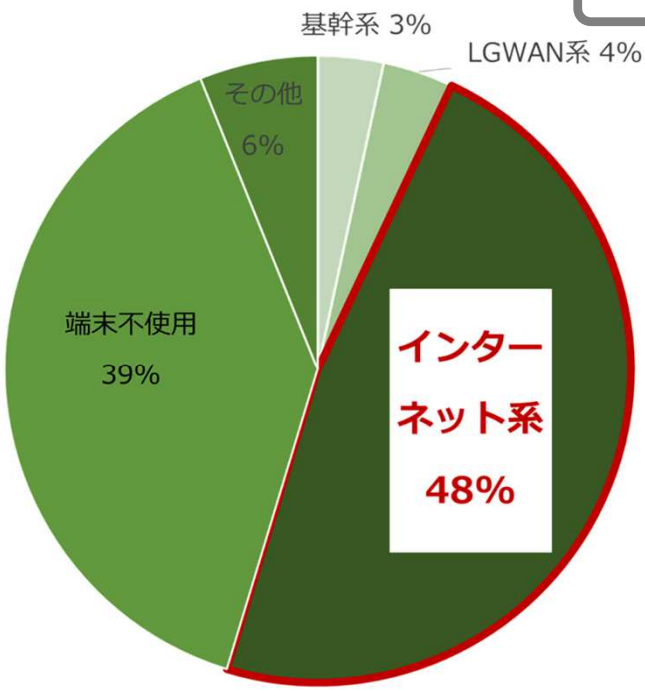
全　　体　：「インターネット系」 47%
Aランク　：「インターネット系」 48%

■端末毎の作業時間分析

■全体



■Aランク



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

5 業務可視化の結果
5．5 アンケート結果の考察

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

1．結論

【結果1】税務課では、業務時間の80%を43業務（全251業務）が占める。
住民課では、業務時間の80%を27業務（全145業務）が占める。
学校教育課では、業務時間の80%を32業務（全172業務）が占める。

【考察1】アンケート結果から、次の作業である「業務改善策の検討」の対象業務が明確になった。

2．気付き事項

【結果2】課内の業務時間の合計は、税務課 29,302時間/年、住民課 24,312時間/年、
学校教育課 11,402時間/年を要する。

【考察2】課毎の業務時間の偏りを把握できれば、最適な人員配置を検討出来る可能性があると考える。

【結果3】税務課では、業務時間の39%を入力、23%を確認、22%をその他が占める。
住民課では、業務時間の32%を確認、29%をその他、17%を入力が占める。
学校教育課では、業務時間の39%を入力、32%をその他、14%を確認が占める。

**【考察3】作業毎の業務時間の偏りを把握したことで、業務量の多い作業から着目し、
同一作業の改善を図ることで、効率的な業務削減が出来ると考える。**

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

6 改善案の検討結果
6．１ ヒアリング結果による改善案

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- 各課とのヒアリングを経て改善案を抽出しました。
- 改善案の業務量削減率は4.1%と試算でき、将来目標値の2028年度3.8%を超える水準です。
- つまり，今回の手法を全課（27課）に展開すると，理論上50,031時間の削減案を抽出することができるということがわかりました。

■ヒアリング結果 (改善案の削減率)

No	部署名	勤務時間 (2020年度 実績)	ヒアリング結果	
			削減時間	削減率
1	税務課	49,035 時間/年	2,405 時間/年	4.9%
2	住民課	44,165 時間/年	547 時間/年	1.2%
3	学校教育課	24,348 時間/年	1,825 時間/年	7.5%
4	3課合計	117,548 時間/年	4,777 時間/年	4.1%

共同研究で実施したことを全課に展開することで，理論上4.06%，時間にすると５０,０３１時間の削減案を見出すことができる。

3課ヒアリングの結果、
4.1%の削減率が見込める。
これは、将来目標値の
2028年度の3.8%を超える水準

■将来目標値

項目		将来目標値									
		2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	…	2040年
削減目標	削減率	0.5%	1.0%	1.5%	2.0%	2.6%	3.2%	3.8%	4.4%	…	12.0%
	削減時間	6,101 時間/年	12,203 時間/年	18,304 時間/年	24,406 時間/年	31,727 時間/年	39,049 時間/年	46,371 時間/年	53,693 時間/年	…	146,434 時間/年

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

6 改善案の検討結果
6．2 改善案の優先度

- 効果の大きい改善案から実施するために、効果の大きい改善案を抽出しました。
- 結果、「BPO」「RPA」「音声自動文字起こし」等が上位になりました。
- 上位の改善案から実施することで、早い段階で効果を得ることができると分析します。

■改善案の優先度

No	改善案	合計の削減時間
1	BPO	1,759時間/年
2	RPA	928時間/年
3	音声自動文字起こし	864時間/年
4	動画活用	363時間/年
5	AI-OCR	188時間/年
6	eLTAX一括取込	163時間/年
7	電子申請	149時間/年
8	エクセル（数式/マクロ）	123時間/年
9	電子決裁	81時間/年
10	確認用ファイル作成	81時間/年
11	データ受領	53時間/年
12	作業削減	23時間/年
13	就業管理システムの非利用者向け出退勤アプリ（フリーソフト活用）	3時間/年
14	広報活動	0時間/年
15	券売機	0時間/年

高 優先度 低

※「合計の削減時間」が0時間は、ヒアリングで削減時間が算出できなかったため

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

7 ロードマップの作成と今後の施策
7．1 DX共同研究の結果/課題

- 東海村/日立システムズは、DX共同研究を実施しました。
- DX共同研究は、「**業務効率化を目的にした変革（業務効率化DX）**」を促すために、業務内容/業務量の可視化を行い、業務効率化の改善案を3課（税務課/住民課/学校教育課）と共に検討しました。
- 結果、**本取組を全課展開した場合、2028年（3.8%）までの将来目標達成を試算しました。**
- **DX共同研究の結果から、今後の課題を３つ抽出しました。**

■2028年までの将来目標値を達成するための課題

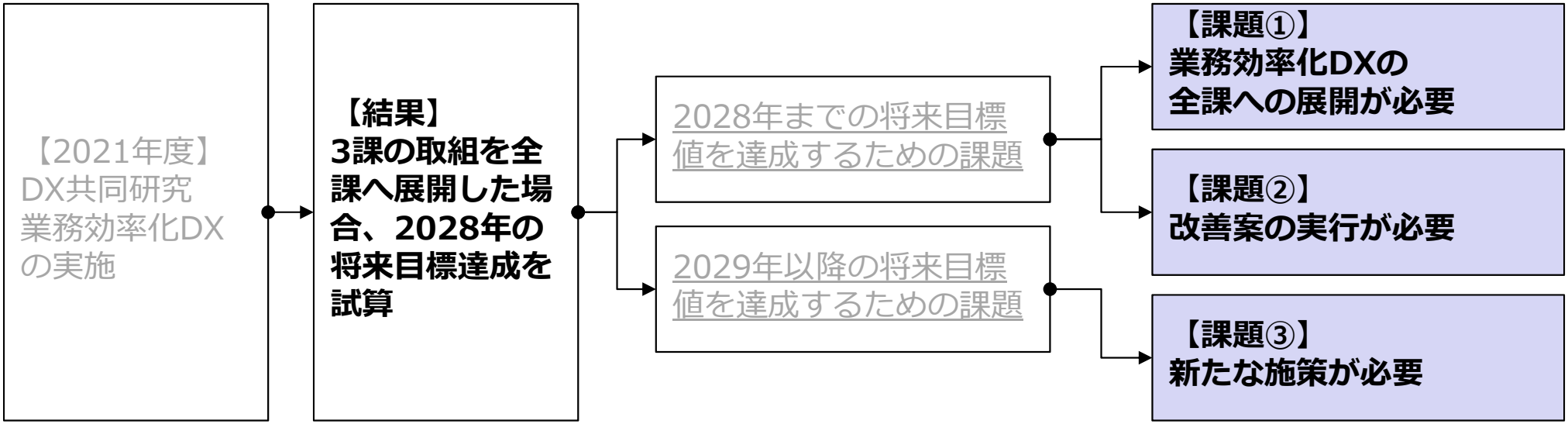
課題①：業務効率化DXの全課への展開が必要

課題②：改善案の実行が必要

■2029年以降の将来目標値を達成するための課題

課題③：新たな施策が必要

■DX共同研究の結果から、今後の課題を導出



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

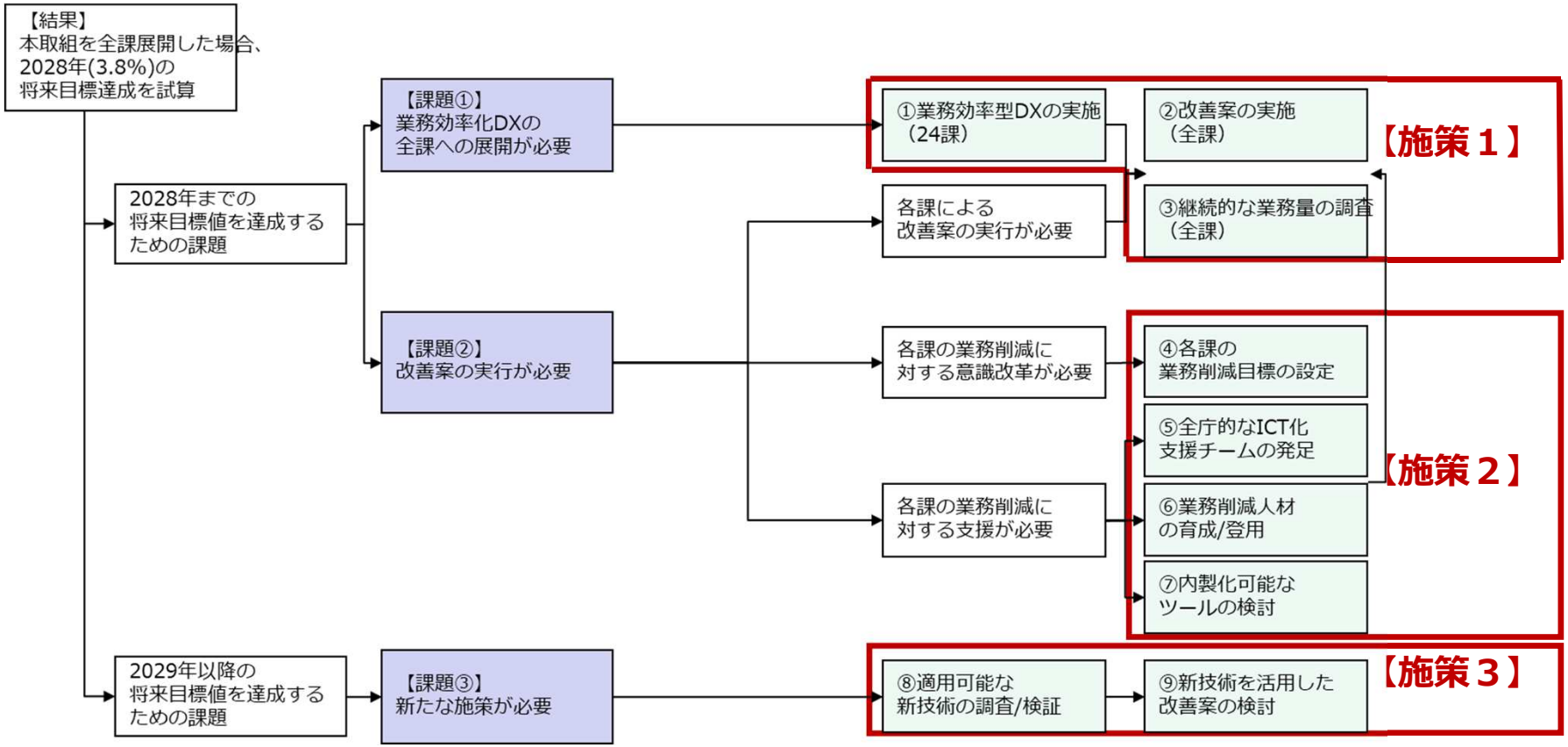
7 ロードマップの作成と今後の施策
7．2 今後の施策内容

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

- 「今後の課題」から、東海村で実施すべき「今後の施策」を検討しました。

課題①：**業務効率化DXの全課への展開が必要**
⇒【施策１】今年度3課で取り組んだ内容（業務効率化DX）を全課展開
課題②：**改善案の実行が必要**
⇒【施策２】全庁的にBPR（業務改革）を実行する仕組みを整備
課題③：**新たな施策が必要**
⇒【施策３】更なる業務量削減のための新技術調査・検証

■「今後の課題」から「施策」を検討



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

■ 3つの施策の内容

施策		施策概要
【施策１】 今年度3課で取り組んだ内容（業務効率化DX）を全課展開	**① 業務効率型DXの実施（24課）**	業務内容/業務量の可視化を行い、 業務効率化の改善案を24課と共に検討する
	② 改善案の実施（全課）	各課と共に検討した改善案を実施する
	③ 継続的な業務量の調査（全課）	業務量を継続的に調査し、改善案を実施した後の効果を評価する
【施策２】 全庁的にBPR（業務改革）を実行する仕組みを整備	**④ 各課の業務削減目標の設定**	将来目標値の達成に向けた各課の業務削減目標を設定する
	⑤ 全庁的なICT化支援チームの発足	ICT化による各課の業務削減を支援するチームを発足する
	⑥ 業務削減人材の育成/登用	各課内で業務削減が実施できるよう、 業務削減を推進する人材を育成/登用する
	⑦ 内製化可能なツールの検討	各課内で業務削減が実施できるよう、 内製化が可能なツールの導入を検討する
【施策３】 更なる業務量削減のための新技術調査・検証	**⑧ 適用可能な新技術の調査/検証**	新技術を継続的に調査し、自治体に適用可能か検証を行う
	⑨ 新技術を活用した改善案の検討	自治体に適用可能な新技術を活用し、新たな業務効率化の改善案を検討する

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

8 共同研究のまとめ（1/2）

■目的

・**東海村では、「まるデジ」構想を軸に据えたDX活動を推進するため、庁内の業務内容・業務量を可視化し、客観的な視点で課題を抽出する**

・日立システムズでは、課題を基に新規サービス開発 / 保有サービスの提供領域を検討する

■作業内容

・目的達成のため、DX共同研究では①～③の作業内容を実施する

①「庁内の業務内容・業務量の可視化」と「改善すべき業務の特定」を行うため、業務内容/業務量を可視化

・業務抽出アンケートにて業務一覧を抽出

・業務把握アンケートにて業務内容と業務量を抽出

②業務改善案を検討

・ヒアリングにて改善案を検討

・「職員の業務効率化」に向けた ロードマップを作成

③業務量を継続的に可視化し、改善案を評価する仕組みを検討

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

8 共同研究のまとめ（2/2）

■アンケート結果/考察

・アンケートの結果、65,016時間/年の業務量を可視化することができた

・税務課（251業務）29,302時間/年

・住民課（145業務）24,312時間/年

・学校教育課（172業務）11,402時間/年

・可視化した業務量を基に、ABC分析を実施した結果、
業務量の80%を占める18.0% のAランク業務から優先的に改善すべきと考える

■ヒアリング結果/考察

・ヒアリングの結果、**4.1%の削減率が見込める改善案を抽出**することができた

・削減率4.1%の水準は、将来目標値の2028年度の3.8%を超える水準と分析する

・抽出した改善案を基に、**「BPO」「RPA」「音声自動文字起こし」等、**
効果の大きい改善案から実施することで、早い段階で効果を得ることができると考える

■今後の方針

・今後3つの施策を実施する

【施策１】今年度3課で取り組んだ内容（業務効率化DX）を全課展開

【施策２】全庁的にBPR（業務改革）を実行する仕組みを整備

【施策３】更なる業務量削減のための新技術調査・検証

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

9 今後（令和４年度）の取組み（1/3）

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

【共同研究の継続とその内容】

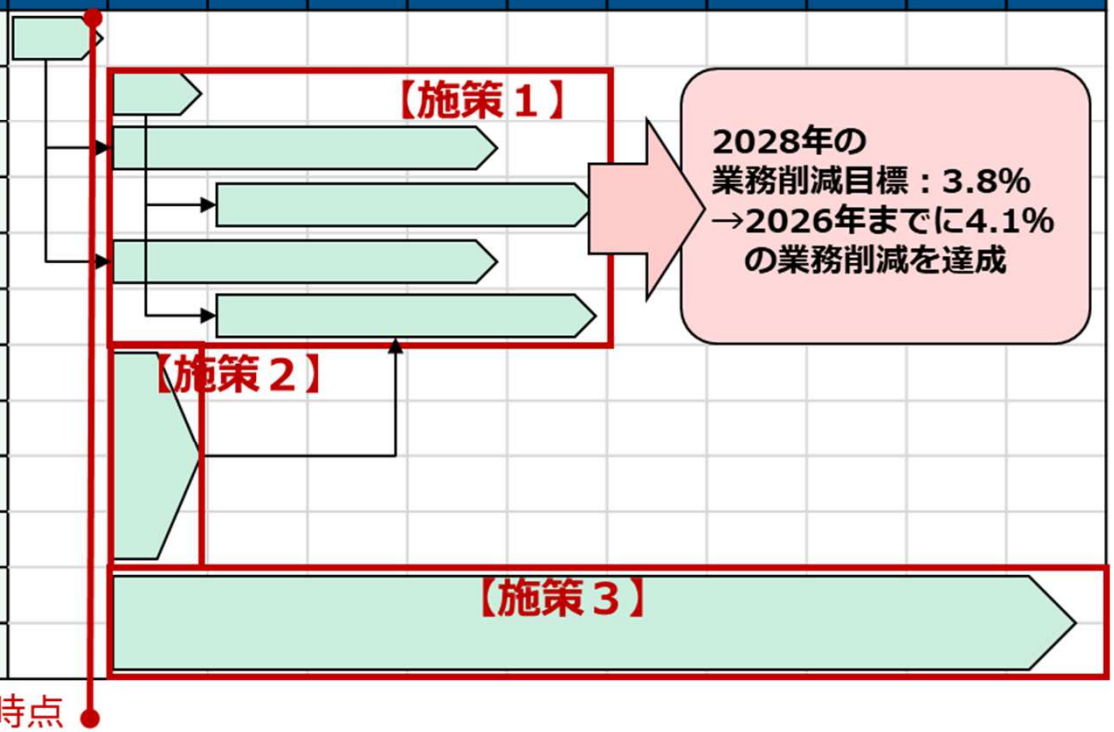
●令和4年4月1日から令和5年3月31日まで**連携協定を延長し、共同研究を継続**。

「施策１」⇒ 今年度3課で取り組んだ内容（業務効率化DX）を全課展開

「施策２」⇒ 全庁的にBPR（業務改革）を実行する仕組みを整備

「施策３」⇒ 更なる業務量削減のための新技術調査・検証

分類	3つの課題	施策		ロードマップ										
				令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	令和8年	令和9年	令和10年	令和11年	…	令和22年
				2021年	2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	…	2040年
―	―	業務効率型DXの実施（3課）												
2028年までの将来目標値を達成するための課題	業務効率化DXの全課への展開が必要	① 業務効率型DXの実施（24課）												
		② 改善案の実施（全課）	3課											
			24課											
		③ 継続的な業務量の調査（全課）	3課											
			24課											
	改善案の実行が必要	④ 各課の業務削減目標の設定												
		⑤ 全庁的なICT化支援チームの発足												
		⑥ 業務削減人材の育成/登用												
		⑦ 内製化可能なツールの検討												
2029年以降の将来目標値を達成するための課題	新たな施策が必要	⑧ 適用可能な新技術の調査/検証												
		⑨ 新技術を活用した改善案の検討												



© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

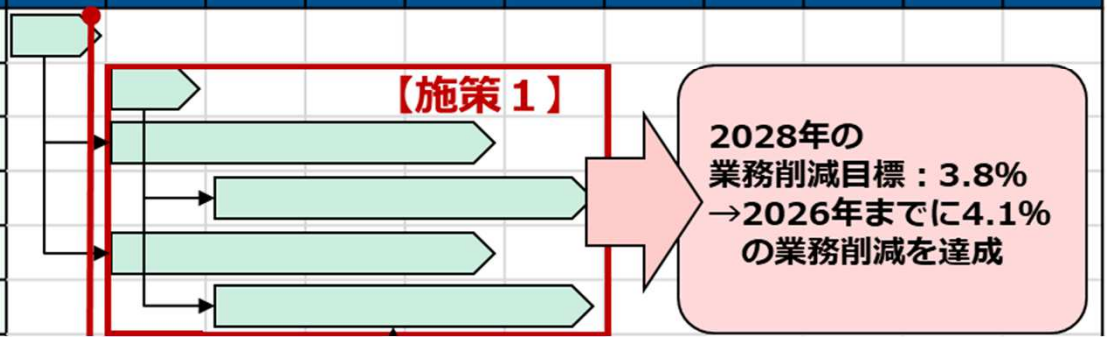
9 今後（令和４年度）の取組み（2/3）

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

【施策１】今年度3課で取り組んだ内容（業務効率化DX）を全課展開

- 業務効率型DXを**全課**（残り24課・局）に展開し、業務可視化と改善案抽出を行う。
  ※業務可視化が済んでいる3課（税務課、住民課、学校教育課）は、変更・追加・修正を行う。
- 今年度抽出した3課（税務課、住民課、学校教育課）の業務改善案を実施する。
  ※施策２を見据え、抽出した改善案を「いつ、だれが、どのように」実行するか、
  また、**実行体制**や**進捗管理**をどのようにするか検証しながら実施していく。

分類	3つの課題	施策		ロードマップ										
				令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	令和8年	令和9年	令和10年	令和11年	…	令和22年
				2021年	2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	…	2040年
－	－	業務効率型DXの実施（3課）												
2028年までの将来目標値を達成するための課題	業務効率化DXの全課への展開が必要	① 業務効率型DXの実施（24課）												
		② 改善案の実施（全課）	3課											
			24課											
		③ 継続的な業務量の調査（全課）	3課											
			24課											



優先度が高い主な業務改善案（実証も含む）

- 定例会等のAI議事録システム活用（学教）△720ｈ
- タブレット活用したマイナンバーカード交付時説明自動化（住民）△363ｈ
- AI-OCRとRPAを活用した業務自動化（複数）△約500ｈ
- 健康診断、準要保護関係手続きの電子申請化（学教）△159ｈ
- 学校修繕等トラブルのBPO（学教）△88ｈ

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.

9 今後（令和４年度）の取組み（3/3）

東海村 Tokai Village
HITACHI Inspire the Next

【施策２】全庁的にBPR（業務改革）を実行する仕組みを整備
【施策３】更なる業務量削減のための新技術調査・検証
- ●BPR実行体制、進捗管理、スケジュールの策定
- ●併せてDX全体の体制・ルール確立を目指す。⇒ DX戦略の策定（まるデジ包含）
  ※ITインフラ整備、セキュリティポリシー、人材確保を包含
- ●RPAとは別の内製可能なツール検証（キントーン等）
- ●新技術の調査/検証

分類	3つの課題	施策	ロードマップ										
			令和3年	令和4年	令和5年	令和6年	令和7年	令和8年	令和9年	令和10年	令和11年	…	令和22年
			2021年	2022年	2023年	2024年	2025年	2026年	2027年	2028年	2029年	…	2040年
	改善案の実行が必要	④ 各課の業務削減目標の設定		【施策２】									
		⑤ 全庁的なICT化支援チームの発足											
		⑥ 業務削減人材の育成/登用											
		⑦ 内製化可能なツールの検討											
2029年以降の将来目標値を達成するための課題	新たな施策が必要	⑧ 適用可能な新技術の調査/検証		【施策３】									
		⑨ 新技術を活用した改善案の検討											

現時点

DX戦略イメージ

「戦略（施策２）」
- ●DX全体方針
- ●推進体制
  ⇒DX・BPRを全庁推進

「戦術（施策２）」
- ●ITインフラ整備計画
- ●セキュリティポリシー改訂
- ●人材育成・確保計画
- ●まるデジ構想改訂
- ●BPRによる業務削減計画

「新たな戦術（施策３）」
- ●様々なツールによる検証
- ●官民共創による実証・開発

© Hitachi Systems, Ltd. 2022. All rights reserved.