

令和7年度犬山市DX推進支援業務

成果報告

ロードマップの策定

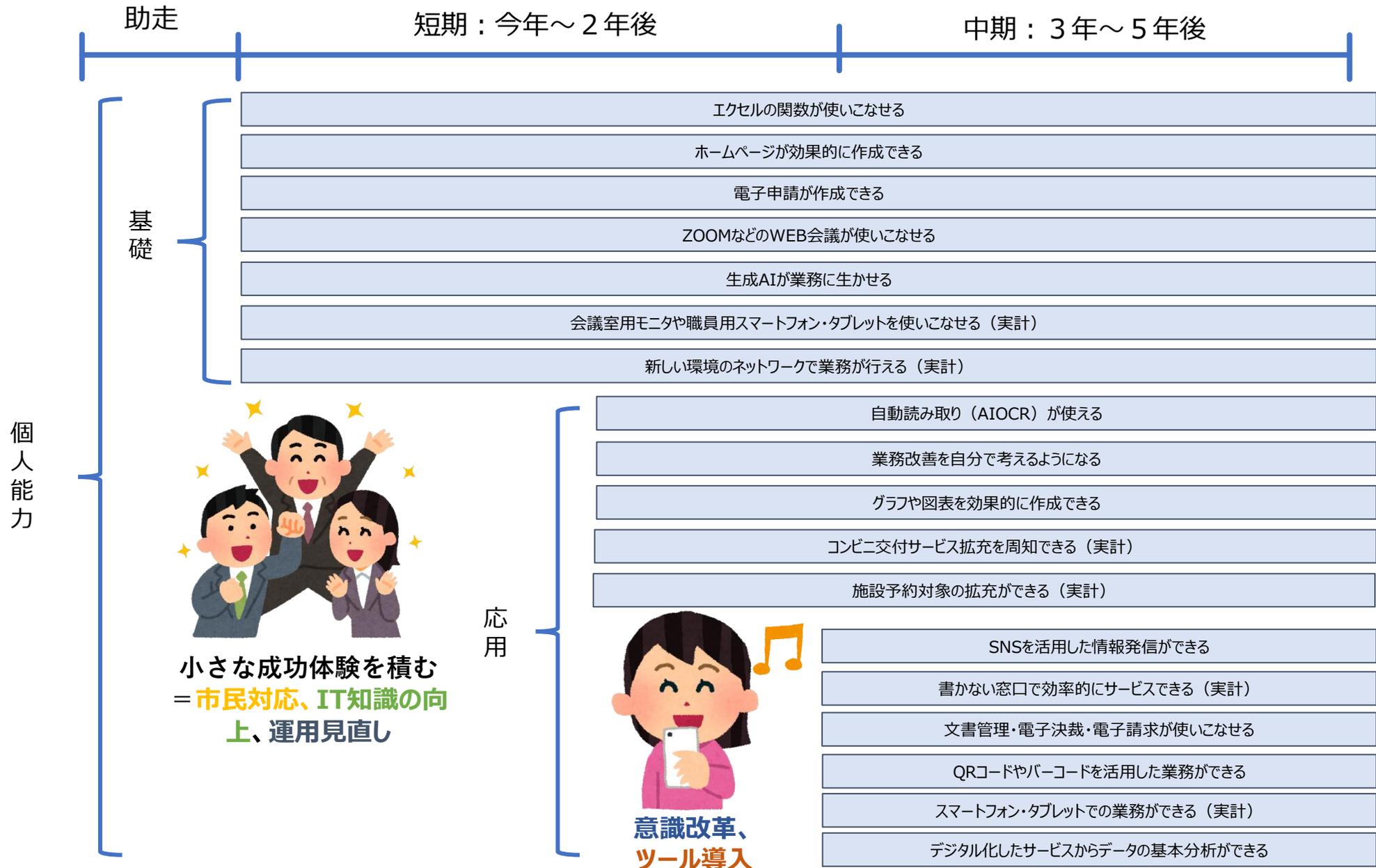
最終目標：行かなくてもいい市役所に向けたロードマップ
 (行く必要がある市民は手厚い支援が受けることができる)

アウトカム：犬山市役所のDXの取り組みを通じて犬山市民が得られる影響

職員の伴走・自走	R7		R8		R9		R10		R11	
	伴走	短期	伴走	中期	伴走	中期	自走	中期	自走	長期
市民のアウトカム 行かなくていい市民	手続きの一部がデジタル化され、市民が「少し便利になった」と感じ始める。「あれ、これスマホでできるんだ」と感じる		市役所で複数の部署で改善が進み、特定の行政サービスがスマホで完結するなど、市民が変化を実感する。「これは市役所に行かなくて済むな」と感じる		市役所全体に「自律的な改善」が定着する。「デジタルが当たり前」と感じる					
市民のアウトカム 行く必要がある市民	職員が技術に慣れ始め、窓口での説明に少しゆとりが生まれ始める。「少し丁寧になったかな」と感じる		管理職の意識も変わり、効率化で浮いた時間が「来庁対応」へシフト。「じっくり相談に乗ってもらえた」と感じる		窓口は「申請の場」から「対話の場」へ。「寄り添ってくれる市役所」と感じる					

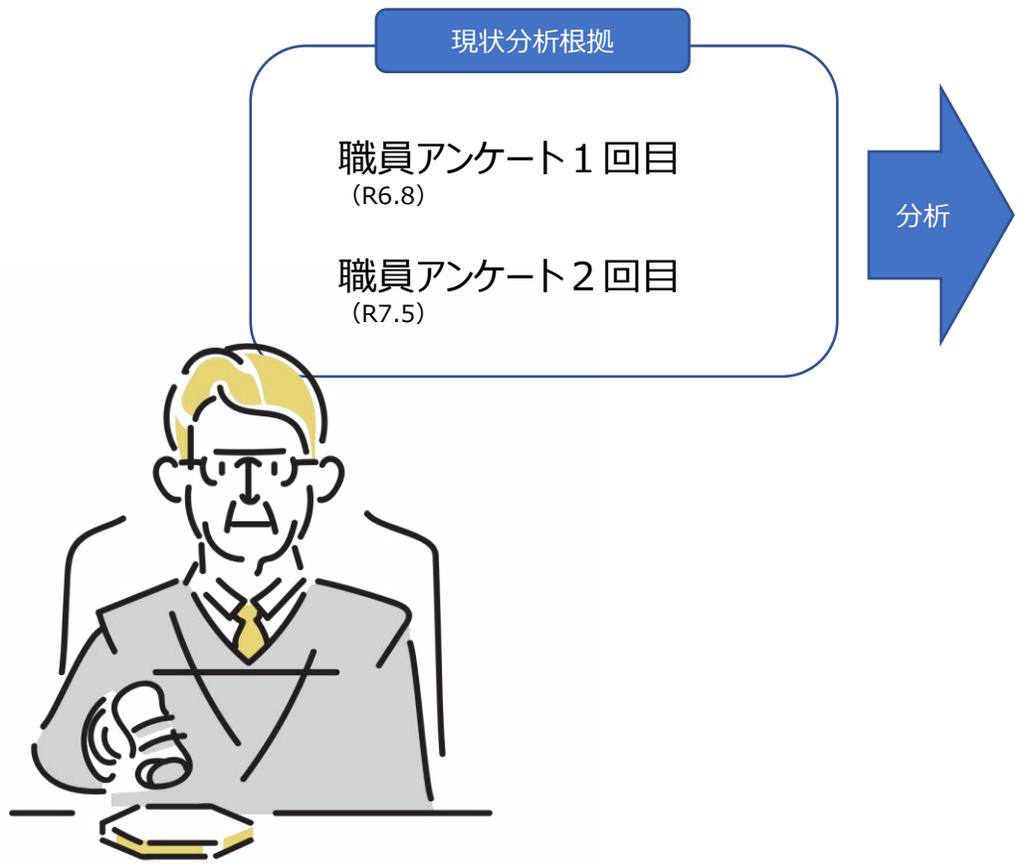
職員のアウトプット	担当者意識醸成	研修と伴走支援を通して小さな成功を体験する	研修と伴走支援を通して小さな成功体験を蓄積する	研修と伴走支援を通して蓄積したスキルを発揮する	伴走支援なしで問題発見と解決に取り組む	伴走支援なしで問題発見と解決がスムーズに行える
	管理職意識醸成		研修と伴走支援を通して担当者の変化を感じる	研修を通じて管理職自らの意識を変える	管理職の意識を変え全体を意識する	管理職のデジタル意識が当たり前になっている
	担当者技術の習得	伴走支援を通して既存の技術に触れる	伴走支援を通して技術に慣れる	伴走支援を通して技術を調べ使える、新技術を考える	技術を使いこなす	既存技術も新技術も当たり前に見える
	チーム力醸成		少数のワーキンググループを通じてチームを発足する	ワーキンググループを通じて成果を目指す	複数のワーキンググループを通じて成果に繋げる	自発的にワーキンググループが発足できる
	リーダーの養成			ワーキンググループを通じてリーダーを選出する	ワーキンググループをリーダーが運営	リーダーが課の運用を自発的に考えることができる。
	風土	個別風土	個別風土	個別風土 若干全体風土	全体風土	全体風土

目指すべき犬山市の姿とは - 職員能力ロードマップ



現状分析及び課題抽出

現状分析及び課題抽出



課題

意識改革

(デジタル苦手意識の解消など)

市民対応

(高齢者への配慮など)

運用見直し

(現状の業務見直しなど)

IT知識の向上

(Excelの使い方など)

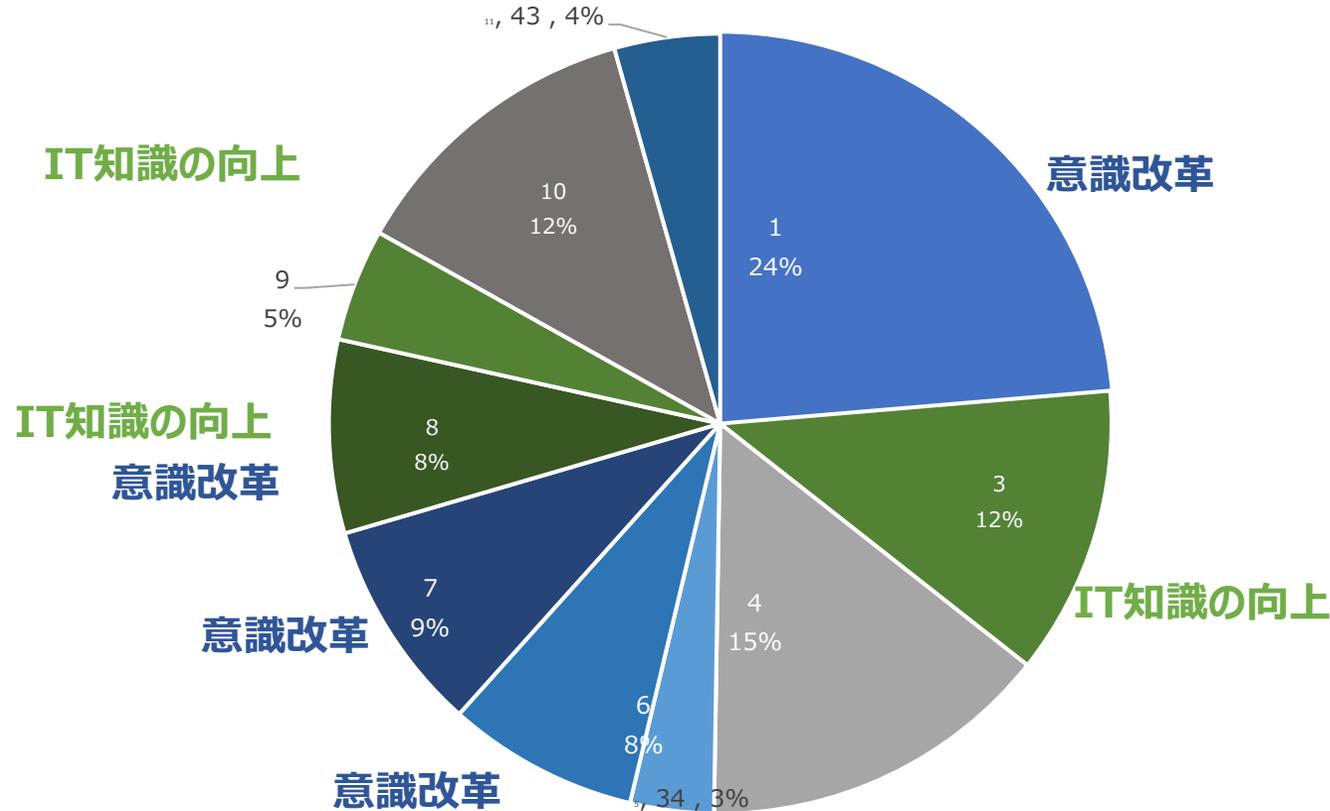
ツール導入

(電子決裁など)

現状分析及び課題抽出

職員アンケート

デジタル化をさらに推進する上での課題は何だと思いますか？



市民対応（自由コメント）

市民のデジタル対応力に差があり、抵抗感もある
 高齢者は丁寧な対応を望む
 保育や福祉分野は限界がある
 業務内容がデジタル化にそぐわない／相手が対応できない
 市民対応上、紙とデジタルが併存（高齢者や県とのやりとり等）
 デジタル化に対応できない市民もいるため、紙との共存が避けられない

意識改革（自由コメント）

本当に危機感が無い
 自分の代で変えたくないという職員がいる
 DXが「目的化」しており、目指す姿が不明確
 DXは情報政策課だけの仕事と思われている

IT知識の向上（自由コメント）

職員のスキル・知識格差
 人によってデジタルツールの利用知識に差がある
 デジタル化を推進するための方法と手段を理解していない
 新しいツール投入時の説明不足／新人・復帰者への教育不足
 一度研修で民間の状況を体験した方が良い
 デジタル化についての専門知識を職員に求めすぎている
 職種違いによる知識不足

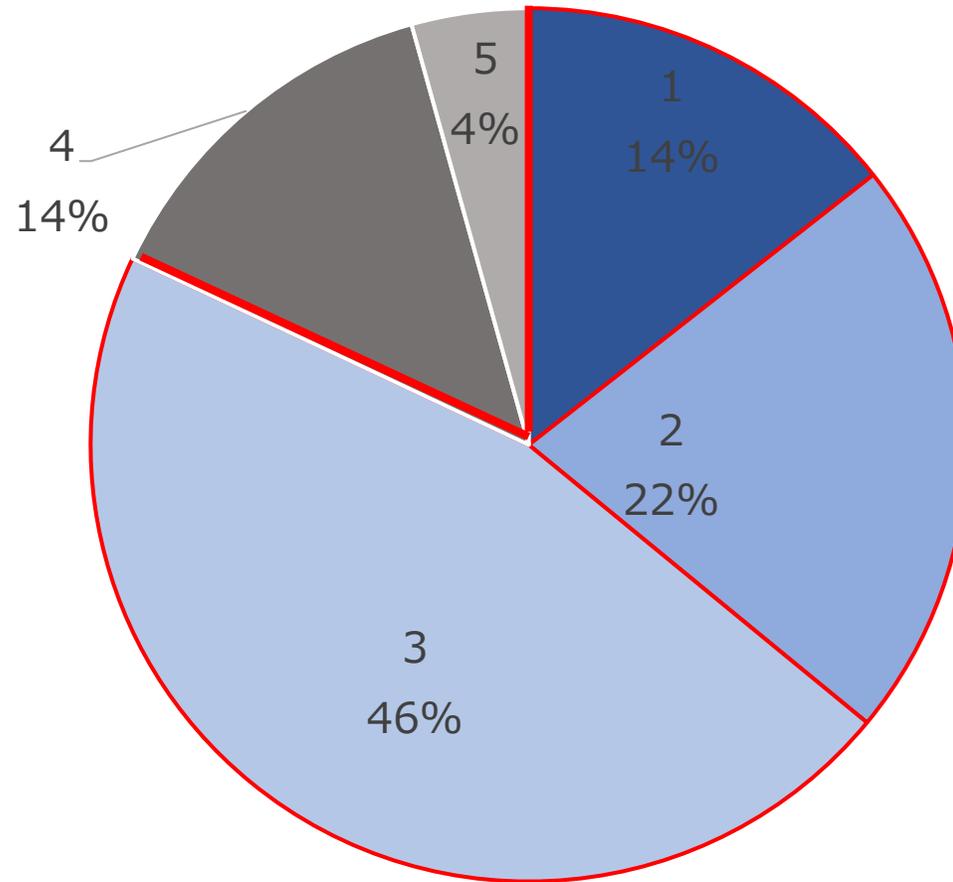
ツール導入（自由コメント）

電子決裁を導入しなければ難しい
 電子決裁の導入を早く実施すべき
 デジタル決裁を導入してほしい
 電子決裁が導入されていない
 決裁が電子化されていない。ペーパーレスのはずが紙を求められる

本内容から課題に「意識改革」と「IT知識の向上」があると考えられます。

現状分析及び課題抽出 - BPR（業務改革）について

職員アンケート結果



運用見直し



業務改革（運用見直し）に80%以上が興味があると回答しています。
これは課題に「運用見直し」があると考えられます。

現状分析及び課題抽出

職員アンケート結果 全庁共通で、業務の効率や進行を妨げている（負担が大きい）と感じる業務

市民対応

住民票と印鑑証明書はコンビニ交付ができるが窓口に来庁する市民への対応
マイナンバーカードの更新、新規発行等での市民案内
在留期間の変更（言葉が通じない、住基データ未到達）
広域住民票交付での専用申請用紙への手書き記入
課税証明書発行業務での聞き取り

運用見直し

様々な問い合わせへの対応（各対応方法や案内を覚える負担）
一時保育の電話対応・保護者の書類記入時の対面対応
都市計画規制等の問い合わせ対応（ワンマップで閲覧可能だが問い合わせが多い）
既存世帯に転入する方の続柄確認（出生証明と日本語訳文の持参忘れ）
自己推薦による表彰対象者からの推薦書提出事務の煩雑さ
マイナンバーカードに関する業務説明の簡潔化（配布用紙による時短）
ネット申請を受け付けるために紙媒体で印刷する業務
6月、12月の一斉催告業務（2,000人超の事務量増加）
夏季・冬季ボーナス時期の滞納者への催告送付
スポーツ施設利用予約（仮予約はオンライン、本予約は窓口）
ふるさと定住等補助金の細かい条件・複雑な提出書類
調査・報告業務での本庁以外施設との意見取りまとめ
消防本部内調整会議（準備20分、実施10分の非効率性）
町内会自主防災訓練受付（電話受付によるミス多発）
伝達式開催に係る多大な負担

IT知識の向上

工事発注でのExcel様式使用（年間150件程度の大量処理）
市外対象児童生徒の抽出作業に時間を要する
支出調書の月単位・年単位での款項目節順並び替え
監査提出資料の毎月異なる支出科目でのA4様式作成
職員勤務予定表作成（複数施設勤務者の調整）
THINKTAXの抽出データが独自送付先を反映しない問題
預金調査のPIPIT送受信での膨大な事務量整理

ツール導入

会計調書の審査・決裁・支払い（膨大な紙調書の取り扱い）
契約決裁における事務手続きの多さ
議案・決算の紙とデータでの二重提出
調定書の出納室決裁（紙媒体から画面確認への移行）
契約書作成での重複入力（氏名、対象地番等）
学校からの提出資料が紙媒体限定・データ移行の手間
設計図面作成業務（水道特化CADの導入希望）
施設予約の紙管理と予約システムの二重管理
浄水場からのFAX水質検査結果のチェック・簡易決裁
受講生への個別メール送信（一斉送信機能の廃止）

複合的対応が必要な業務

マイナンバー専用電話番号設置（運用見直し＋市民対応）
企業情報閲覧での動画視聴制限（ツール導入＋IT知識向上）
還付通知後の請求書記入欄改善（運用見直し＋ツール導入）
学校支出調書の件数削減（運用見直し＋IT知識向上）

現状の業務の課題として「市民対応」「運用見直し」「IT知識の向上」「ツール導入」の課題が確認されます。

現状分析及び課題抽出 - 結論



調査の結果、5つの課題が絡み合って現在の犬山市の課題を作り上げていることが判明しました。

伴走支援による業務改善

課題への対応 - 優先プロジェクトの選定と導入支援

意識改革

(デジタル苦手意識の解消など)

市民対応

(高齢者への配慮など)

運用見直し

(現状の業務見直しなど)

IT知識の向上

(Excelの使い方など)

ツール導入

(電子決裁など)

伴走支援 (業務改善)

メリット：自分の仕事をデジタルを使って業務改善する

- 業務改善 → 意識改革
- 業務改善 → 市民対応の改善
- 業務改善 → 運用の見直し
- デジタルツールを使う → IT知識の向上

デメリット：範囲が限定的
変わりたいと思う職員しか変わらない

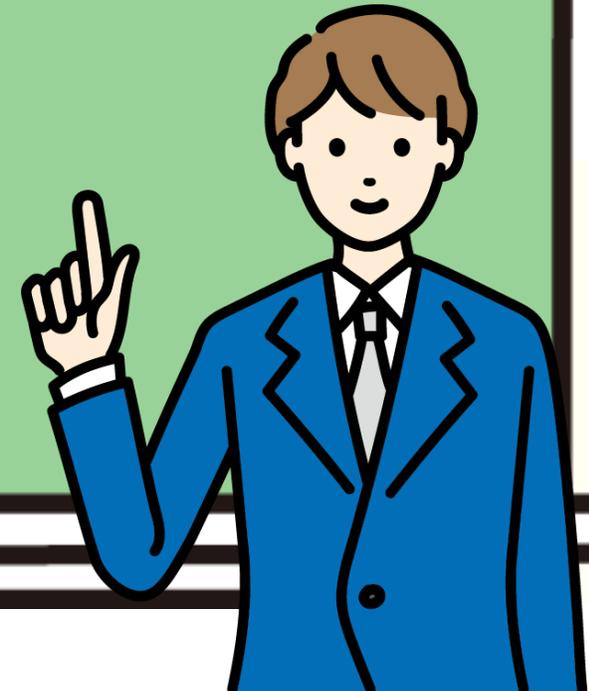


小さな成功体験を積む
= 市民対応、IT知識の向上、運用見直し



意識改革、
ツール導入

改善事例の紹介



町会長情報の照会手続きの効率化

現状の全体イメージ

<現在の運用>

待ち時間が長くて不便...

窓口対応で
通常業務の手を止めないといけない...

市民も職員も負担が大きい

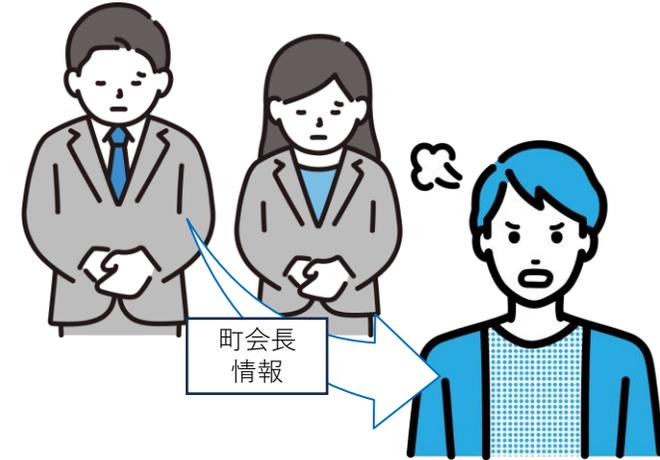
事業者



地域協働課



事業者・地域協働課



<困りごと>

①必ず来庁が必要のため、町会長情報を得るために県外など遠方の場合は移動に手間がかかる。

②来庁してからの申請に待ち時間が発生する。

③業務が立て込んでいた場合に来庁されると手を止めなければならない、作業効率が下がる。

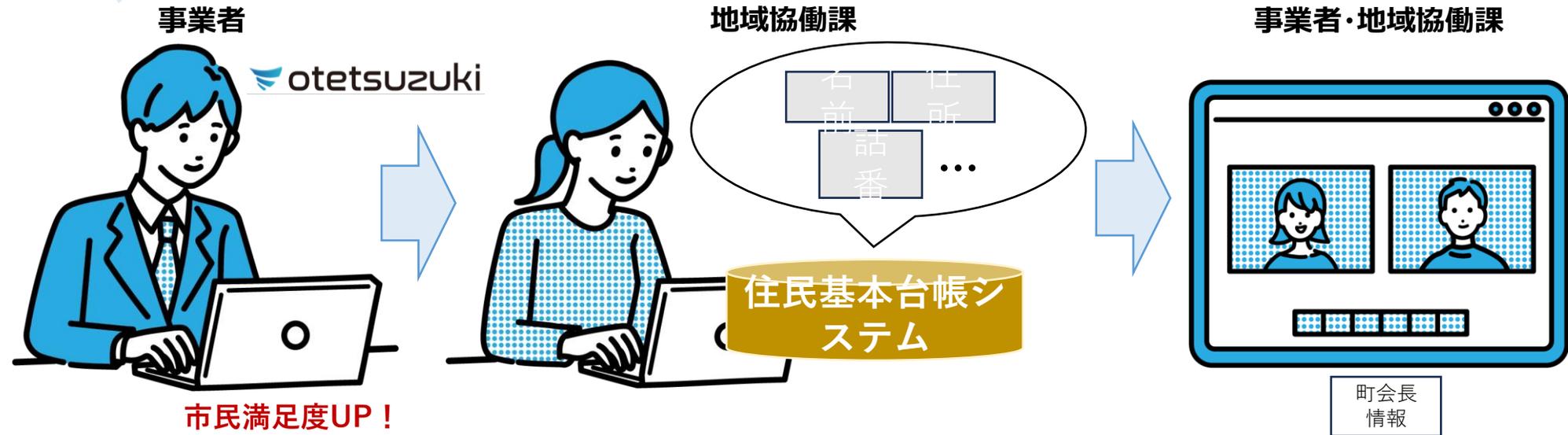
あるべき姿の全体イメージ

<運用イメージ>

24時間365日で助かった！

自分のペースで処理できる！

窓口に来なくて良い！



市民満足度UP！

<困りごと>

行かなくてもよい窓口の実現ですべての困りごとを解消！

支援内容

電子申請フォーム作成支援

町会長情報照会申請 提案ポイント概要

現状課題	提案ポイント
① 突発的な来庁対応で職員に心理的負担が大きい	「otetsuzuki」を活用して、来庁予約制へ変更 <ul style="list-style-type: none"> すべてデータをフォームで一元管理 データのバラつきや保存方法にばらつきが出るのを防ぐ(職員)
② ゼンリン地図や拡大地図を用いて、情報参照するがわかりづらい	「わかる場合」 「わからないの場合」

フォーム作成におけるポイント①

①町内会名 情報依頼する予定地の把握有無による認識分岐

町内会名が「わからない」かつ 工事や転入・転出等の予定地の住所が…

「わかる場合」 → 「郵便番号」「住所」で予定地の把握

「わからないの場合」 → 「Google MAP」によるピン刺しで予定地の把握

業者等記入用紙(地域協働課保管) 町会長情報提供申請書

令和 年 月 日

提供を希望する町内会名

氏名その他、必要な情報(口にはナシ)

住所 電話番号

申請理由(口にはナシ)

転入、転出(不動産売買等)に伴う問合せ
 町内会の会則、会費、施設についての問合せ
 工事についての周知
 町会長同士の連絡
 コミュニティ推進協議会が地域活動を行うため
 その他 ()

遵守事項(口にはナシ)

以下の遵守事項を守ります
 ・個人情報であることを理解し、適切に管理します
 ・申請理由以外の目的に使用しません。
 ・第三者に提供、共有しません。
 ・使用後は適切に処分します。

【テスト_DX伴走支援用】町会長情報照会申請

ステップ 1/3

町会長情報提供申請フォーム

※必須入力です

町内会名

わかる わからない

住所を把握する町内会名はご入力ください

※必須項目

個人 法人

※必須項目

町内会名

電話番号

ハイフンなしで数字のみ入力してください

※必須項目

転入、転出(不動産売買等)に伴う問い合わせ 町内会の会則、会費、施設についての問い合わせ 工事についての周知 町会長同士の連絡
 コミュニティ推進協議会が地域活動を行うため その他

名刺等貼付欄

HPレイアウト更新支援

【2025/7/31追記】HPLレビュー

提案③ 項目をどちらか一つにまとめる ※以下のボタンと同じリンクに飛ぶ場合

町会長が誰か聞きたい

提案④ 年間スケジュールを見やすくする ※このイラストはchatGPTで作成しました

年間スケジュール

3月 4月 5月 9月 10月 12月 1月

7-8月が取れているのでこのまま載せることはできませんが、たたきとして活用するには良いかと思えます

【2025/7/31追記】HPLレビュー

提案⑤ チラシを画像表示+ハイパーリンクで印刷ができるようにする (例) 町会・自治会に加入しよう 江戸川区ホームページ

町会・自治会についてもっと知りたい!

町会・自治会に加入しませんか?

みんなと絆 増す笑顔

町会・自治会に加入しませんか?

みんなと絆 増す笑顔

ハイパーリンクをクリックすると、別タブでPDFが表示される

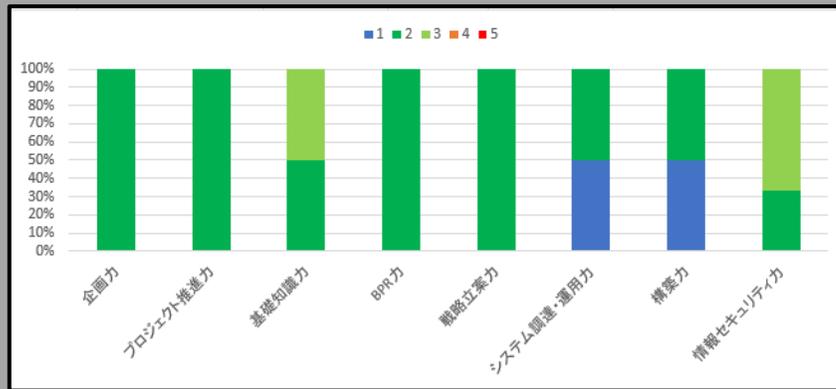
PDF編集の参考リンク: LovePDF | PDFファイルの無料オンラインエディタ

町会・自治会加入のお知らせ (PDF: 480KB)

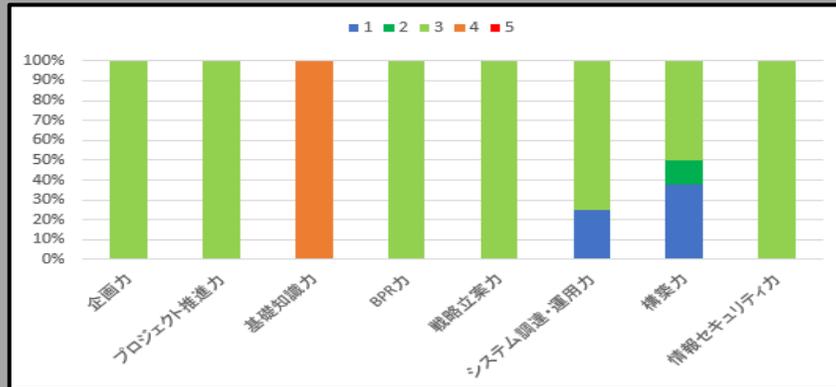
引き続き運用に向けてアクション中

支援前後における地域協働課職員のスキル変化

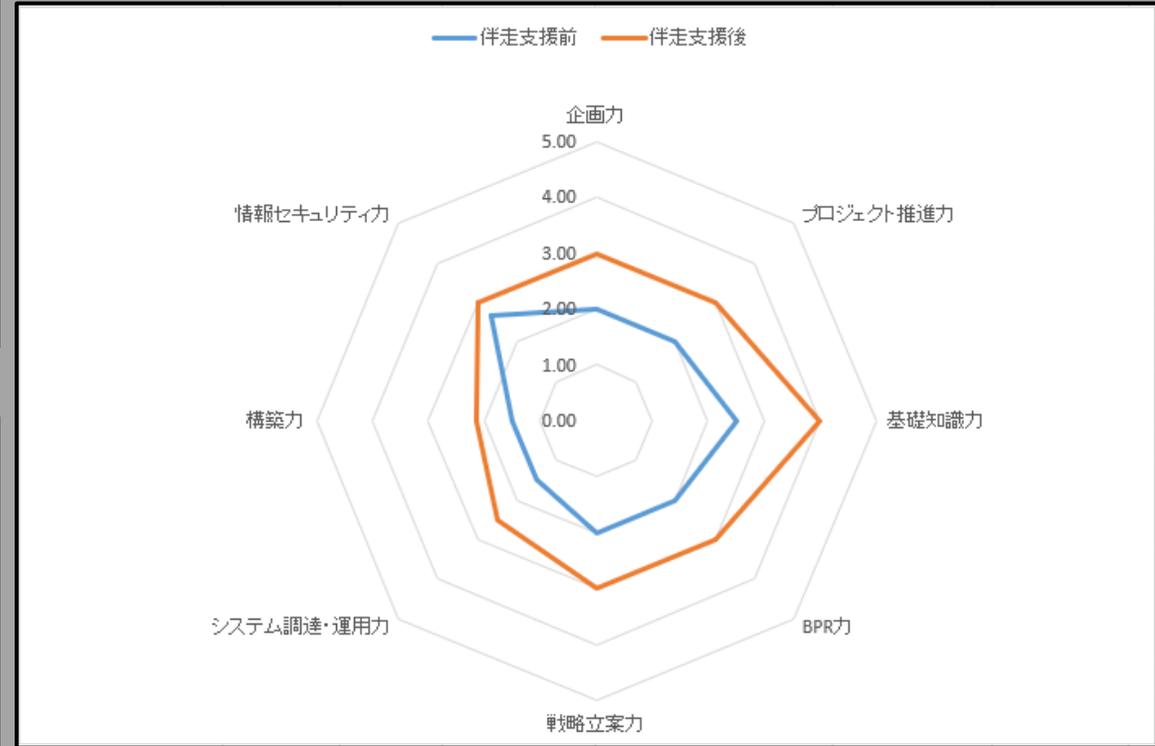
DXスキルアンケート結果



伴走支援後…



1：できない ～ 5：高い品質で実施でき、人に指導できる



地域協働課職員の伴走支援後の所感 ※一部抜粋

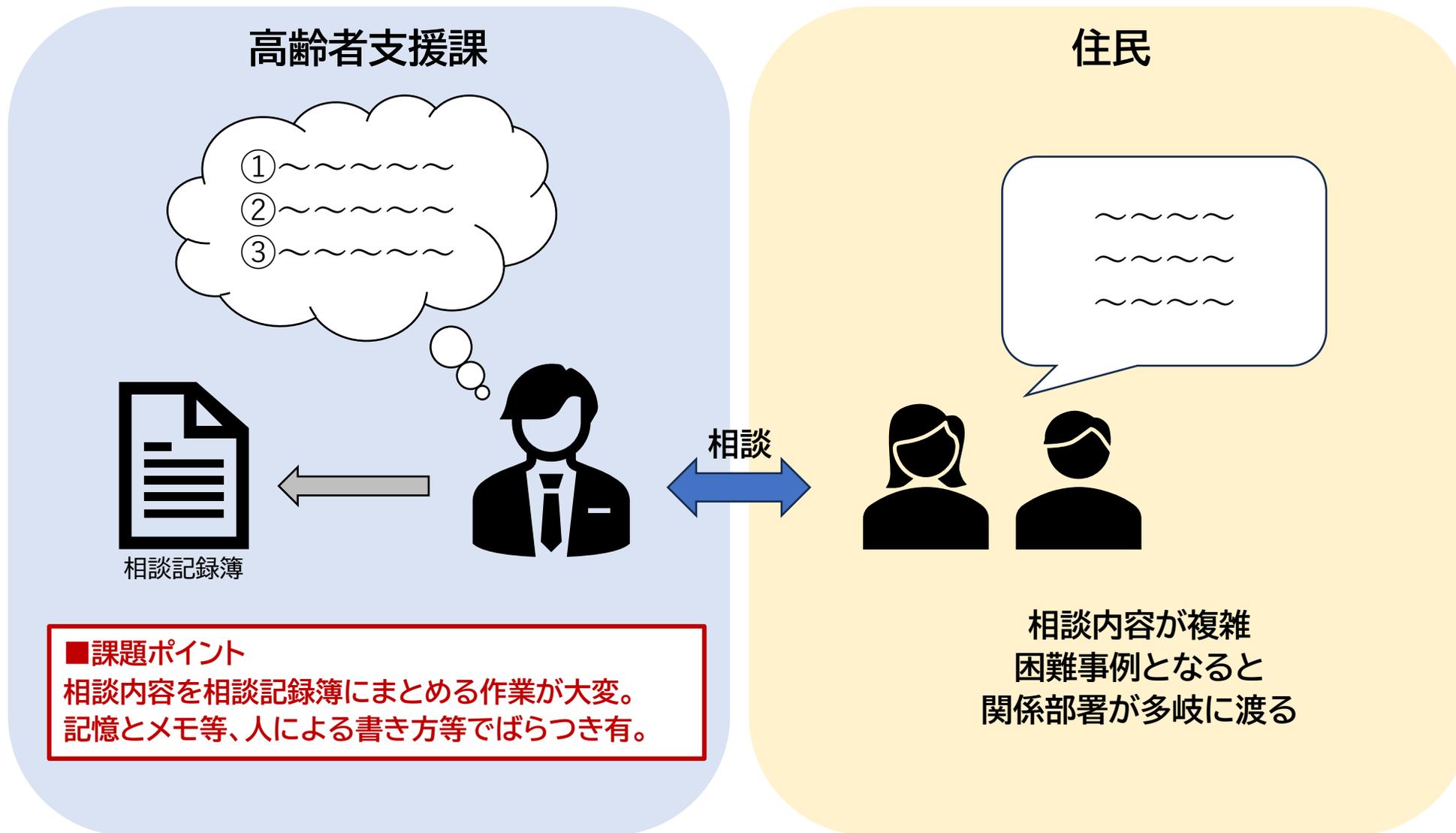
- ・自分たちでは考えつかない視点や思考をはじめデジタル技術により、様々な相談ができてとても意義深いものと感じています。
- ・新たな視点での考え方、それに対する対応(業務フローの作成やシステム導入)など、的確な助言をいただきながら一緒に考えて実施することができた。

相談記録に係る業務の効率化

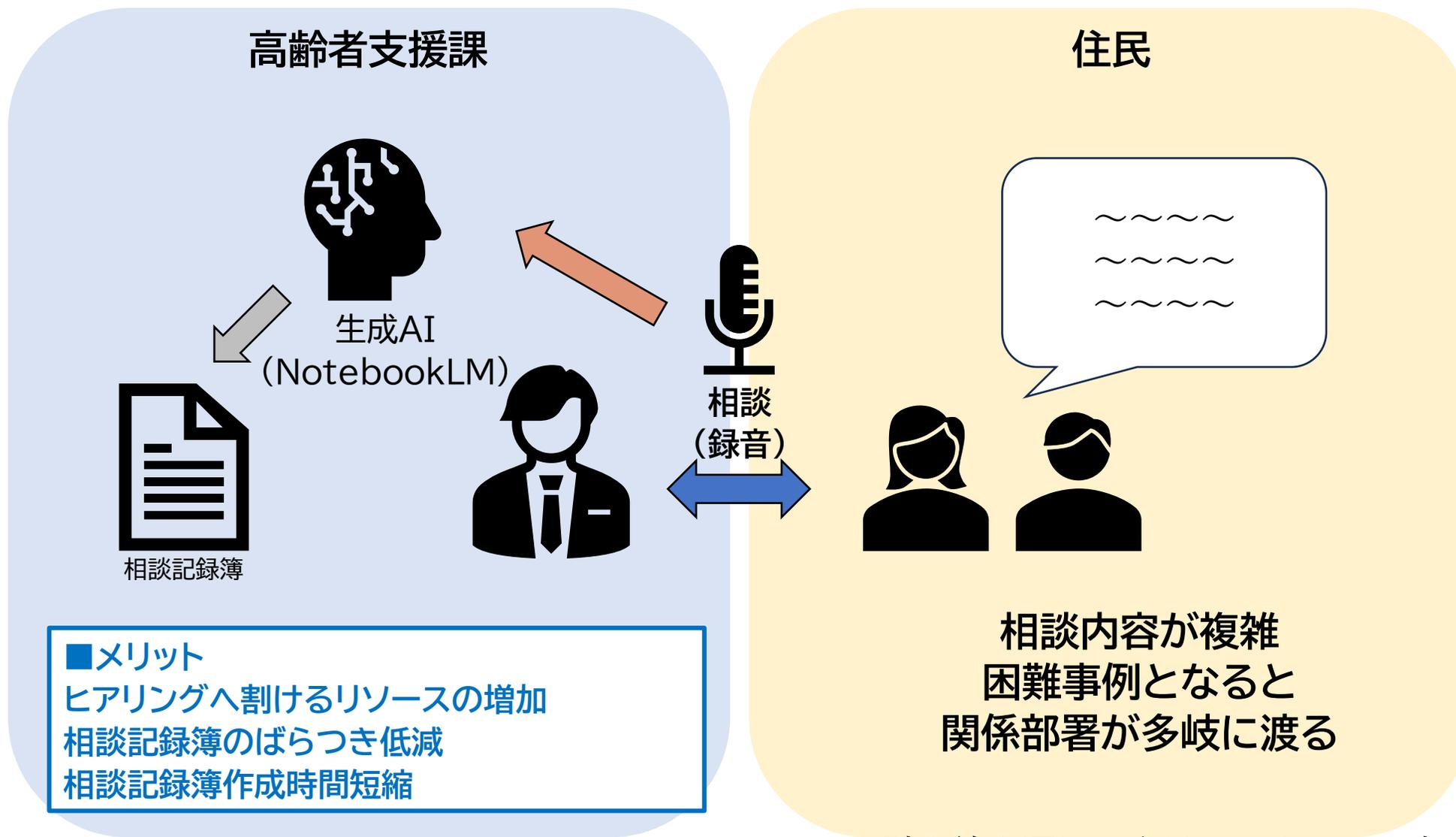
困りごと・要因・提案ポイントのまとめ

困りごと	要 因	提案ポイント	
		あるべき姿 (To-Be)	できる姿 (Can-Be)
<p>相談内容を聞き取り、相談記録簿を抜けもれなく作成することが大変。</p> <p>相談記録簿の記載粒度が人によってばらつき有。</p> <p>相談記録簿の管理と、データへのまとめが大変。</p> <p>打合せ用資料作成が大変。</p>	<p>人によって方法が違う。記憶した内容を書き起こすため、ばらつき有。</p> <p>相談受付時は紙へ記入した後、Excel等へ転記する為。</p> <p>資料構成を0から考えないといけない。イラストや配置に関する知識や経験値にばらつき有。</p>	<p>閉域等による安全な生成AI活用により、機微な情報も含めた音声データの入力が可能な環境での自動まとめ。</p>	<p>機微な情報を除く、相談内容を音声記録し、音声データを生成AI (NotebookLM)にて相談記録簿ベースで自動まとめ。 まとめたデータ(骨子)をもとに相談記録簿作成。</p> <p>また、横展開として打合せ時の録音データから報告資料自動作成も実施。</p>

業務概要・困りごと・提案ポイント（現状）



業務概要・困りごと・提案ポイント(CanBe)



■メリット

- ヒアリングへ割けるリソースの増加
- 相談記録簿のばらつき低減
- 相談記録簿作成時間短縮

日常生活用具給付等申請業務の効率化

困りごと・要因・提案ポイントのまとめ

困りごと	要 因	提案ポイント	
		あるべき姿 (To-Be)	できる姿 (CanBe)
<p>窓口対応回数が多く、拘束時間が長い。</p> <p>システム入力が大変。</p>	<p>申請件数が多い為。</p>	<p>RPA活用による、システム自動入力。</p>	<p>電子申請の活用により、窓口対応が不要。</p>
<p>添付資料の確認時間がかかる。</p>	<p>添付資料の不足がある。</p>	<p>電子申請上で差戻が可能になり、対応が不要。</p>	
<p>窓口へ行くことが手間。 (市民)</p>	<p>申請方法が窓口申請に限られるため。</p>	<p>電子申請の活用により、時間場所問わず申請可能</p>	

業務概要・困りごと・提案ポイント(CanBe)



紙申請



電子申請



- ・日常生活用具給付申請
- ・障害者福祉サービス

電子申請画面

The screenshot shows two parts of the application form. The left part is a confirmation screen titled '日員テスト' (Step 1/4). It includes a '確認' (Confirmation) section with instructions to check the application details and a '確認しました。' (I have confirmed.) checkbox. The right part is a registration input screen titled '日員テスト' (Step 2/4). It includes a '申請情報入力' (Enter application information) section with fields for '姓' (Surname), '名' (Given name), 'セイ' (Last name), and 'メイ' (First name), and a '基本住所' (Basic address) field with a postal code '〒0377-0001' and a city '東京都' (Tokyo).

職員目線



添付資料の不備にかかる手戻りの軽減

申請書の保管など
ペーパーレス化の実現

市民目線



24時間365日
いつでも申請可能

必要最低限の操作で申請完了

■改善ポイント

<職員目線>

申請～管理まですべてデータで完結。
電話でよく来る問合せや確認事項も電子申請フォームに記載し、“同意”させることで直接的なやり取りを軽減。

<市民目線>

スマホによる24時間365日”いつでも”、
”どこでも”申請が可能に。

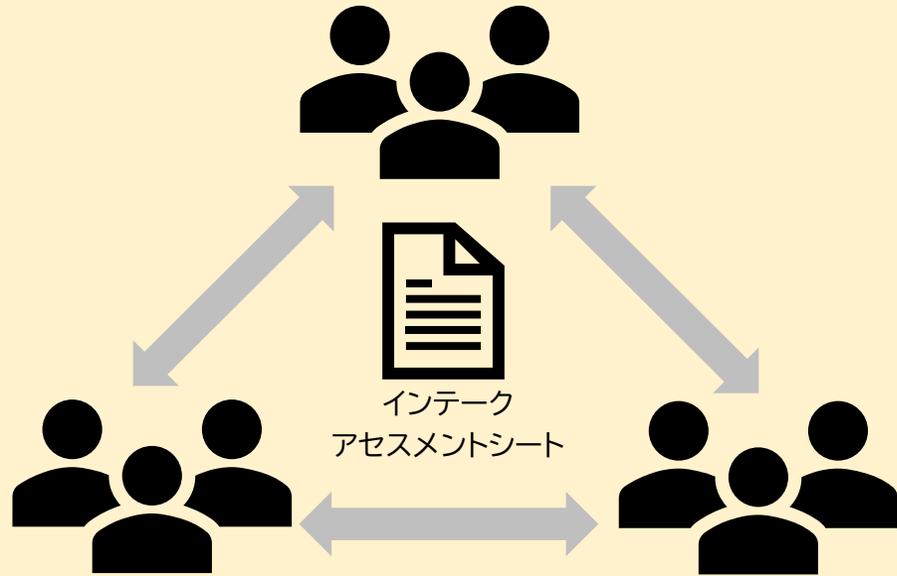
引き続き運用に向けてアクション中

重層的支援体制整備事業における 情報活用

困りごと・要因・提案ポイントのまとめ

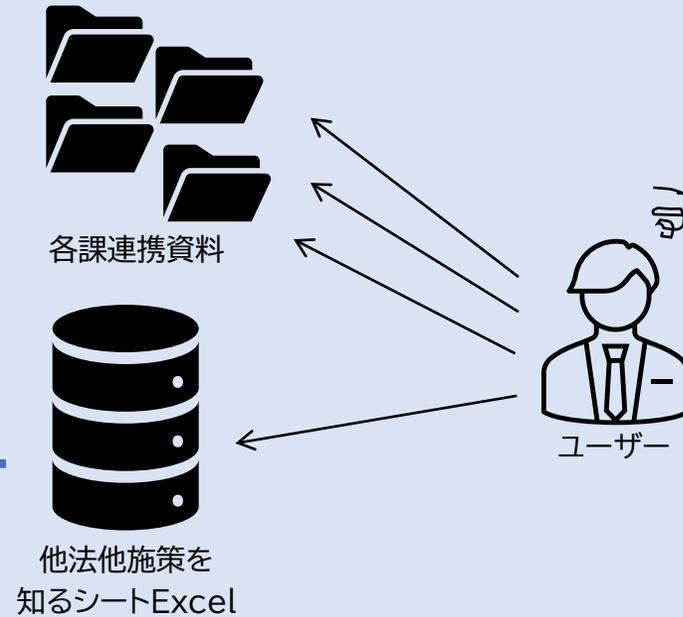
困りごと	要因	提案ポイント	
		あるべき姿 (To-Be)	できる姿 (CanBe)
整備した情報の必要な情報を検索しづらい。	<p>情報を探すルールが言語化されていない。</p> <p>手書きPDFやExcelなど形式が異なる。</p>	<p>全庁共通クラウドストレージを参照したRAG機能活用。 (クラウドデータ直接参照の為、AIメンテ不要に)</p>	<p>生成AI(LoGoAI)のRAG機能を活用し、検索性向上。</p> <p>チャット形式での情報アクセス簡素化。</p>
他法他施策を知るシートの記載揺れがあり関係各課で情報が異なる。	<p>記入項目と様式が異なり、横断的に活用するための情報の一貫性が無い。</p>	<p>重層的支援体制整備事業の参考となるデータベースの完成。</p>	<p>他法他施策を知るシートの記入内容の項目化。</p> <p>関係各課の様式統一。</p>

重層的支援体制整備事業における関係各課



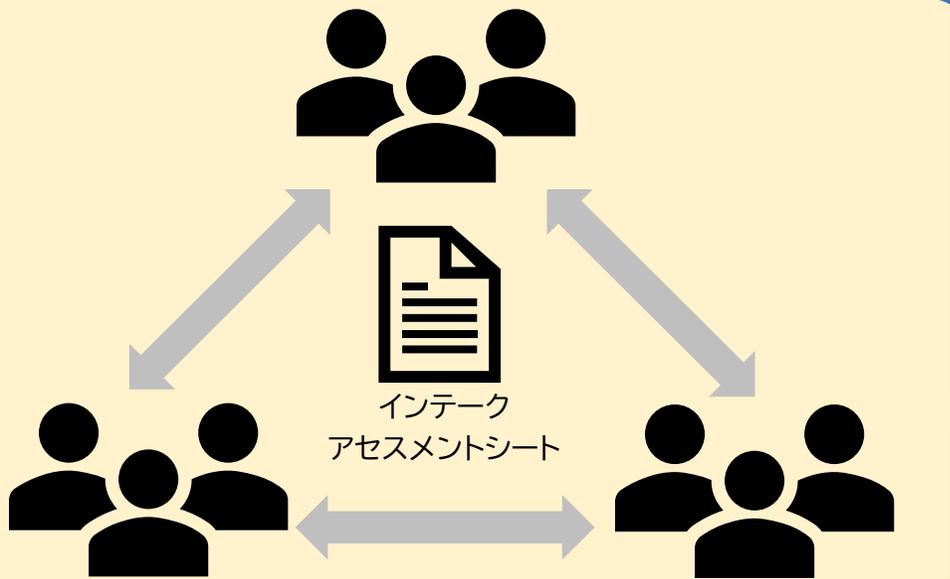
インテークアセスメントシートを用い
対応課が複数課にまたがる「困難事例」に対して
関係各課ごとの対応策(案)を共有。
結果を「他法他施策を知るシート」Excelにまとめる。

データ活用シーン



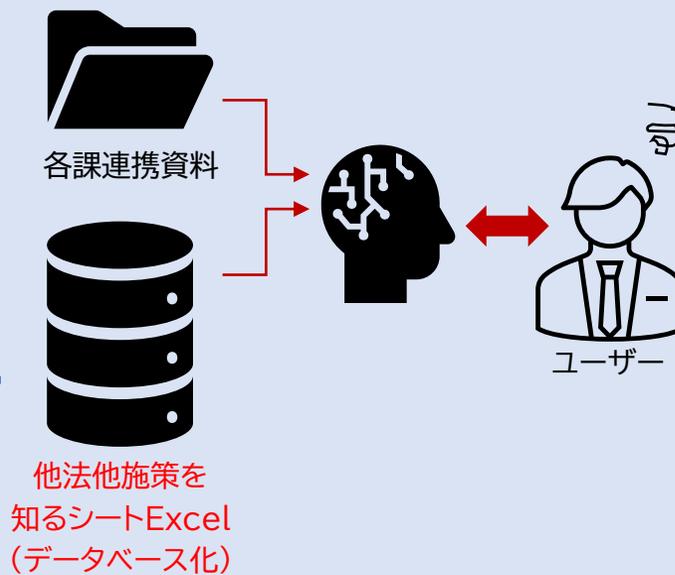
■課題ポイント
情報が乱立し、欲しい情報へのアクセスが
難しい。
確認のために横断的なアクセスが必要。

重層的支援体制整備事業における関係各課



インテークアセスメントシートを用い
対応課が複数課にまたがる「困難事例」に対して
関係各課ごとの対応策(案)を共有。
結果を「他法他施策を知るシート」Excel
(データベース形式)にまとめる。

データ活用シーン



■改善ポイント

横断的な検索が必要であった情報をAI
側に学習させることで、検索性が向上。
連携資料の形式を統一、他法他施策を知る
シートの形式もAIが検索しやすい形式
へ変更し、内容を抽象化。

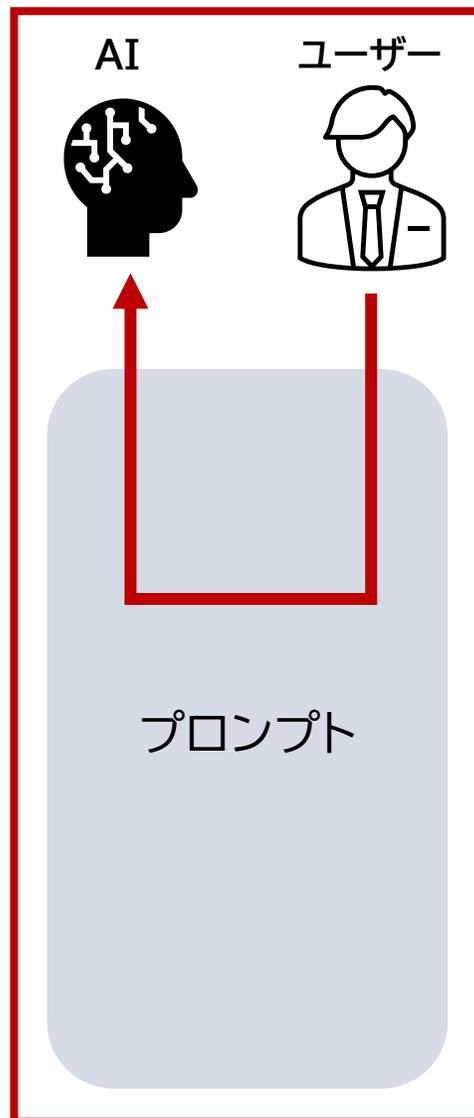
引き続き運用に向けてアクション中

AI学習データセットと活用イメージ

AI事前学習データセット



チャット上での動き



目的は「糸口を示す検索ツール」であり、「完全解答を出すAIではない」

職員が業務で迷ったときの“最初の一歩”としての活用を想定

“財産差押えに関する調”作成業務

業務概要・困りごと・提案ポイント

業務概要：“財産差押えに関する調”作成業務

財産の差し押さえについて、毎年5～6月にかけて年間で何件の差押えや換価を行ったかの集計を行い、1枚物の資料としてまとめる業務。

困りごと

集計に多くの時間を要している。
手作業も多く、誤りのリスクもある。

要因

- 文書番号や既存Excelの情報だけでは、どの差押えがどの科目（市税・国保等）に充当されたかが分からず、紙資料を一つずつ確認する必要がある
- 以下の分類ごとに集計する時間について、それぞれ以下の工数がかかっている。
 - 市税・国保・介護・後期の分類別集計…約30時間
 - 解除件数がいくつかの集計…約8時間

提案ポイント

ToBe

市税・国保・介護・後期の分類、解除件数の分類を廃止する

CanBe

各職員に上記分類（市税・国保・介護・後期、差押・解除）が分かるように追記してもらう

業務概要・困りごと・提案ポイント

財産差押えに関する調

国民健康保険税（国保）、介護保険料（介護）、後期高齢者医療保険料（後期）を含む

財産調査等の実施件数

項目	合計
実態調査（所在等）	516
実態調査（戸籍）	665
預金（PIPI LINQ含）	4,988
給与	571
家賃収入	4
売掛金	23
生命保険	103
年金	208
クレジットカード	2
電気・ガス・水道	3
電話	54
出入国	378
不動産・商業登記	225
合計	7,740

差押件数

*年度内の決裁件数。交付要求除く

区分	年度	R6年度	R5年度	R4年度	R3年度	R2年度
		差押	10	20	5	5
不動産	解除		6	2	18	13
	差押	0	0	0	0	0
動産	解除	0	0	0	1	0
	差押	411	304	424	390	344
債権	解除	360	264	396	377	194
	差押	421	324	429	395	359
合計	差押	421	324	429	395	359
	解除	360	270	398	396	207

※不動産は「土地・建物」のみ

※「自動車・船舶・航空機」は動産を含む

財産種別の換価件数

財産	R5年度					R6年度					
	市税	国保	介護	後期	計	市税	国保	介護	後期	計	
不動産(土地・建物)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
動産	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
債権	預貯金	131	74	7	2	214	184	134	7	3	328
	給与等	257	133	3	0	393	156	114	17	0	287
	年金	12	10	1	1	24	11	11	4	8	34
	生命保険等	3	2	0	0	5	8	6	0	0	14
	売掛金	0	4	0	0	4	13	2	0	0	15
	還付金	9	10	0	0	19	14	7	1	4	26
貸料	3	0	0	0	3	6	6	0	0	12	
その他	0	0	0	0	0	20	0	0	0	20	
計	415	233	11	3	662	412	280	29	15	736	

その他：破産・参加差押等で交付要求により配当されたもの

上記囲われた部分がデータとして整理されていないため、全て紙を1枚ずつ確認し、手で集計

変えるリスク／変えないリスクの分析

あるべき姿の実現に向けては、想定される課題（リスク）に対して対策を検討する必要があります。ISO31000（リスクマネジメント国際規格）のフレームワークを使って検討することをお勧めします。

リスク対応の4つの要素

リスク回避

リスクを生じさせる要因
そのものを取り除く

例)新規事業から撤退

リスク軽減

発生可能性または
影響度を下げる

例)耐震補強、BCP策定

リスク転嫁

リスクを
自組織外へ移す

例)保険加入、アウトソース

リスク受容

特に対策をとらず
その状態を受け入れる

例)小額リスクは自己負担

出典: ISO31000:2018

リスク分析（例）

No	対策	リスク	ハードルへの対応策	実現 難易度
1	引き続き今まで通り管理側職員で1枚ずつ確認する	<ul style="list-style-type: none"> 38時間／年の工数が永遠に残り続ける 職員のモチベーションが低下する 手集計によるヒューマンエラーの恐れが残り続ける 	<p>【回避】市税・国保・介護・後期の分類、解除件数の分類を廃止する</p> <p>【軽減】各職員に上記分類が分かるように追記してもらう</p>	低

VS

2	市税・国保・介護・後期の分類、解除件数の分類を廃止する	市税・国税・介護・後期の分類については、市民や議会から質問を受ける恐れがある	【回避】市民や議会に分類が必要ない旨の説明を行う。	高
3	各職員に上記分類が分かるように追記してもらう	各職員が分類を入力することにより、各職員の工数が増加する	【受容】各職員が分類を入力することはそこまで負担ではないことから、受容	低

検討を踏まえた結果

■市税・国保・介護・後期の分類分け

→分類は残しつつ、集計を効率化する形となった

【廃止できない理由】

- ・市民や議会からの質問が想定されるため、集計を廃止はできない。
- ・一方で、各職員がExcelに追加項目として分類の追加は可能

■差押・解除の分類分け

→不要な分類であることから、この分類での集計を廃止

契約業務の効率化

業務概要・困りごと・提案ポイント

業務概要：選挙関連の契約事務

選挙が行われるたびに、計60件程度の契約・支払事務が発生している。
例えば、期日前投票所の携帯レンタルやポスター掲示所設置撤去など、多岐に渡る業務について契約事務が発生。

困りごと

契約1件ずつに対して、施行決裁・契約書作成・指名決裁・執行依頼書・案件調書・契約締結決裁・検査調書・検査結果通知書など、10個弱の帳票を作成する必要があるが、全てに1から社名などを転記している。それが非常に手間となっていた。

要因

社名など同じ情報を流用できるはずが、手作業となっているため全て手作業で転記して作成する必要がある。

提案ポイント

Excel台帳に転記に必要な情報を全て網羅した上で、Excel関数で各帳票に自動転記させる。

伴走支援・レクチャー支援に参加した職員の変化

伴走支援に参加した職員からは、以下のコメントが確認された。

「Excelの使い方やパワーポイントで録画しマニュアル作成できることは知らなかった」

「これまで正直電子申請については諦めかけていた。今回の伴走支援を通して、電子化に向けた良い第一歩になった」

「以前までは利用者すべての人が使える状態でないといけない考えだったが、**できるところから変えていける**ことが自身の中で大きな気づきだった」

半年間の伴走支援の中で、業務改善を『**指示された取り組み**』ではなく、『**自ら考え進めるもの**』として捉える意識変化が見られた。

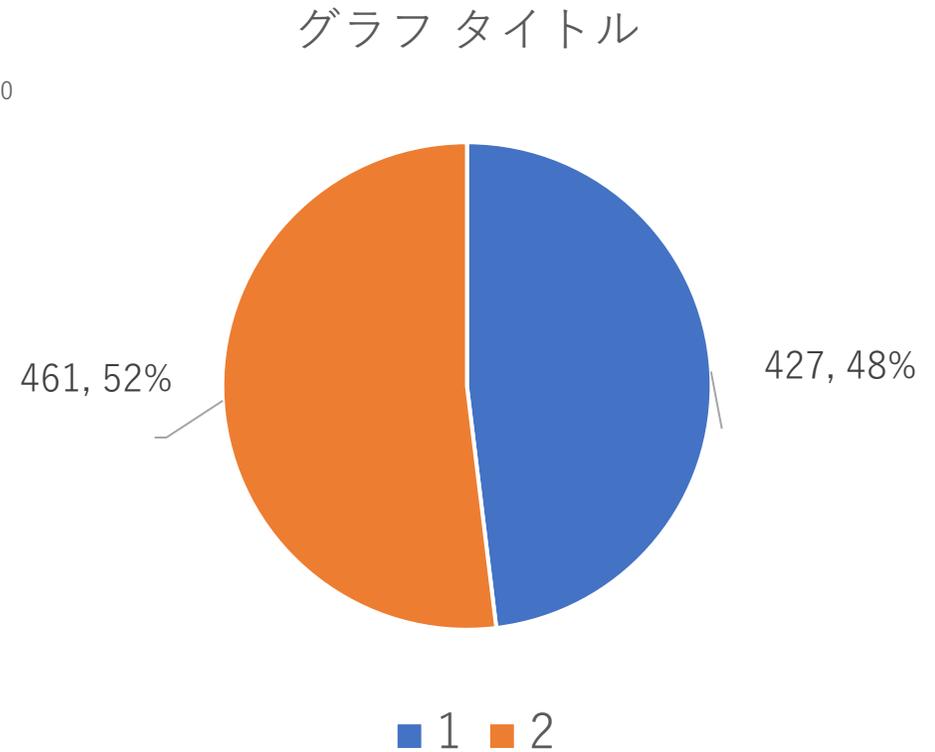
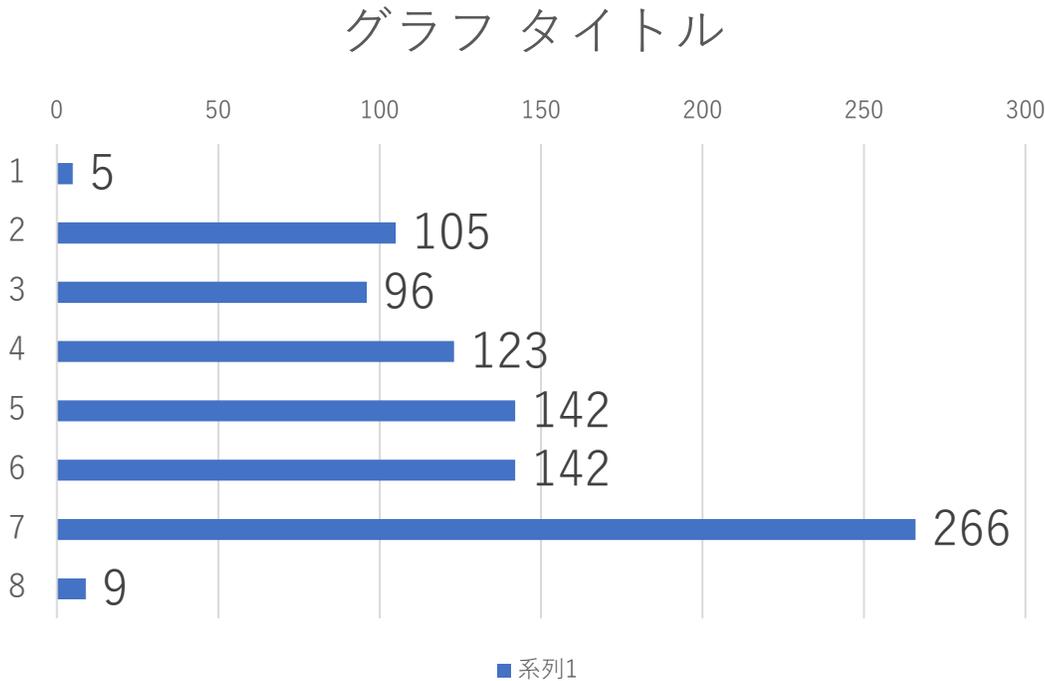
市民アンケート分析

市民アンケートについて

区分	内容
回答数	888
回答期間	2025年12月5日～22日
質問項目	<ol style="list-style-type: none">1. 基本情報（年代、性別、居住地区）2. 調べ物をする際に利用する主な機器は何ですか？3. 行政手続きが必要になったときや困ったときは、何で情報を調べますか？4. otetsuzuki（電子申請）について知っていますか？5. otetsuzuki（電子申請）についてどう思いますか？6. otetsuzuki（電子申請）について、どのようなサポートがあれば、もっと利用したいと思いますか？（複数回答可）7. otetsuzuki（電子申請）について、更に充実させてほしい手続きの分類を教えてください。（複数回答可）8. otetsuzuki（電子申請）について、知っている手続きを教えてください。（複数回答可）9. コンビニ証明書交付サービスを知っていますか？10. 今後、どのようなサポートがあればコンビニ証明書交付サービスをもっと使いたいと思いますか？（複数回答可）11. スマートフォン向けの犬山市公式アプリ※2を利用したいと思いますか？12. 【利用したいを選択された方へ】利用したい公式アプリのサービスや機能を教えてください。（複数回答可）13. 犬山市の公式LINEについて知っていますか？14. 友だち登録しているが見ていない理由を教えてください（複数回答可）15. 知っているが、友達登録していない理由を教えてください（複数回答可）16. 犬山市の情報をどこでよく見えていますか（該当箇所にチェック）

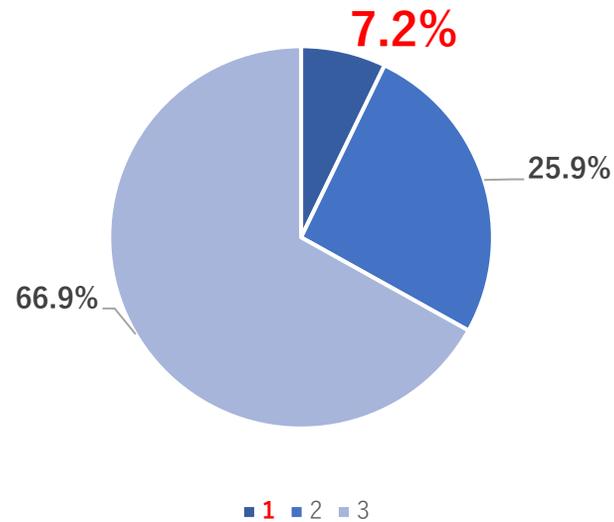
基本集計 - 世代別回答数、紙・電子回答数

世代別は70代以上が最も多かったものの、世代別に100程度は回答されている。
電子での回答率は52%とやや高かった。



電子申請の認知率・利用率

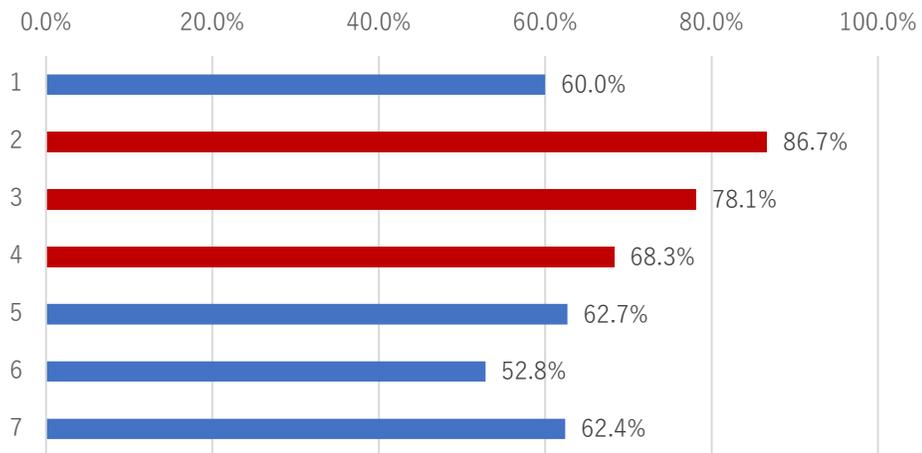
グラフ タイトル



【集計サマリ】

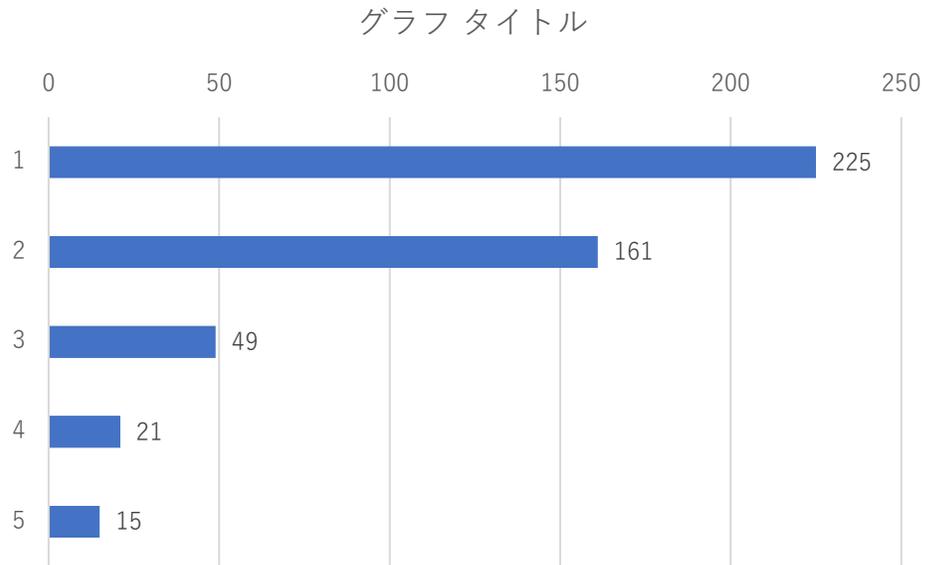
- 利用率…7.2%、認知率…33.1%
- 20代～40代の“知らない”割合が高い

年代別“知らない”と答えた割合



若い世代ほど、実は電子申請を知らない

電子申請の必要なサポート



【集計サマリ】

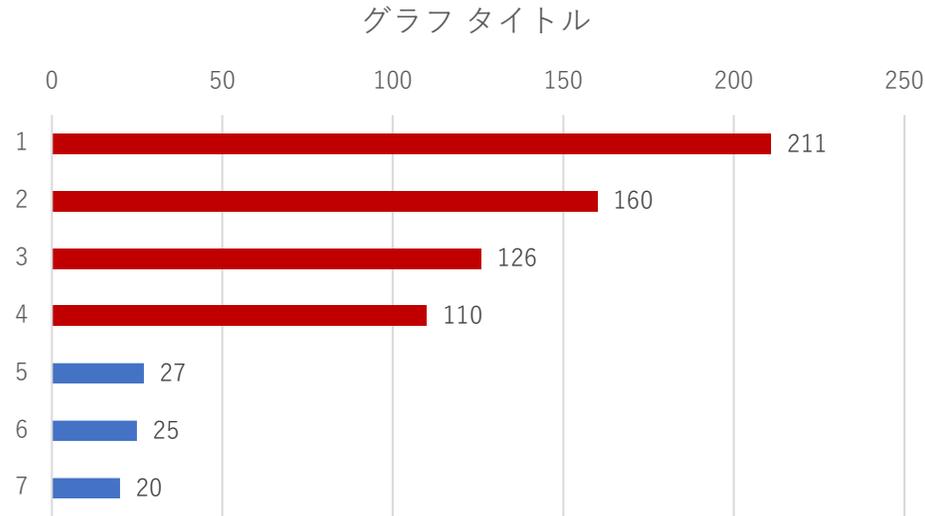
- “操作が簡単で、マニュアルや案内が整備されていれば利用したいと思う”がトップ、次点で“困ったときにすぐに相談できる専用窓口があれば利用したいと思う”となっている
- **世代間に大きな差はない**

【世代別の回答割合】

世代に関わらず、“利用者にやさしいフォームづくり”と“適切な周知”が重要

区分	全世代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
操作が簡単で、マニュアルや案内が整備されていれば利用したいと思う	47.8%	100.0%	72.2%	53.8%	58.8%	59.5%	52.3%	33.2%
困ったときにすぐに相談できる専用窓口があれば利用したいと思う	34.2%	0.0%	27.8%	34.6%	37.3%	28.4%	36.0%	35.8%
支援があっても利用したいとは思わない	10.4%	0.0%	0.0%	3.8%	2.0%	5.4%	4.5%	20.3%
その他	4.5%	0.0%	0.0%	3.8%	0.0%	2.7%	5.4%	6.4%
レクチャー会や相談会があれば利用したいと思う	3.2%	0.0%	0.0%	3.8%	2.0%	4.1%	1.8%	4.3%
総計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

充実させてほしい電子申請手続



【集計サマリ】

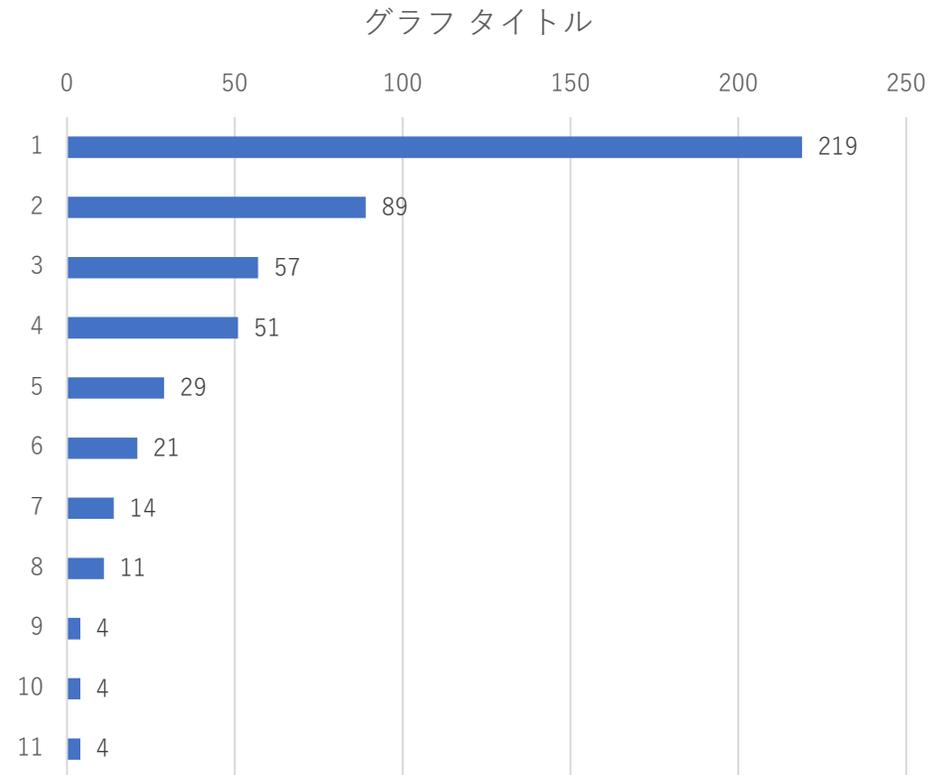
- 給付金・助成金の申請、各種窓口予約、粗大ごみのオンライン申請の順に高い
- 世代別に際立っている要望
 - 20代…窓口予約
 - 40代…給付金・助成金
 - 50代…粗大ごみ
 - 70代以上…介護サービスのオンライン相談
 - 10代～40代…子育てに関するオンライン相談

**全世代的にニーズがあるのは
給付金・助成金、各種窓口予約、粗大ごみ**

【世代別割合】 ※全世代の割合より+5%以上の手続に色付け

区分	全世代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
給付金・助成金の申請	31.1%	25.0%	29.0%	30.2%	39.8%	31.7%	31.9%	26.5%
各種窓口予約	23.6%	25.0%	35.5%	20.6%	21.6%	19.5%	25.2%	25.0%
粗大ごみのオンライン申請	18.6%	12.5%	16.1%	17.5%	18.2%	26.0%	22.1%	12.0%
介護サービスのオンライン相談	16.2%	12.5%	3.2%	3.2%	5.7%	16.3%	13.5%	29.5%
子育てに関するオンライン相談	4.0%	12.5%	9.7%	14.3%	10.2%	0.8%	1.8%	0.5%
その他	3.7%	0.0%	0.0%	1.6%	1.1%	3.3%	4.3%	6.0%
乳幼児健診の予約	2.9%	12.5%	6.5%	12.7%	3.4%	2.4%	1.2%	0.5%
総計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

既に電子申請済みであることを知っている手続

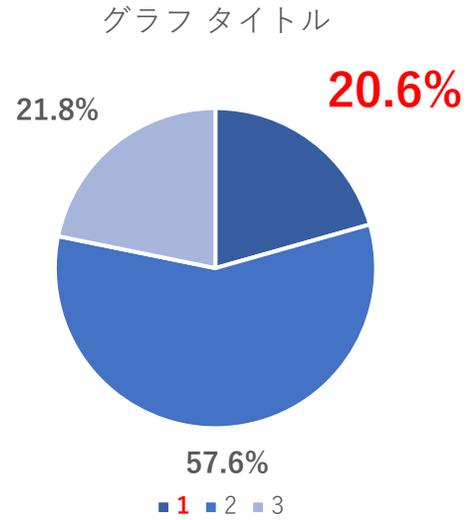


【集計サマリ】

- 戸籍全部事項証明書を筆頭に、証明書類に関する認知率が高い

証明書発行を筆頭に、全体の申請数が多いものの認知率を高めることが重要

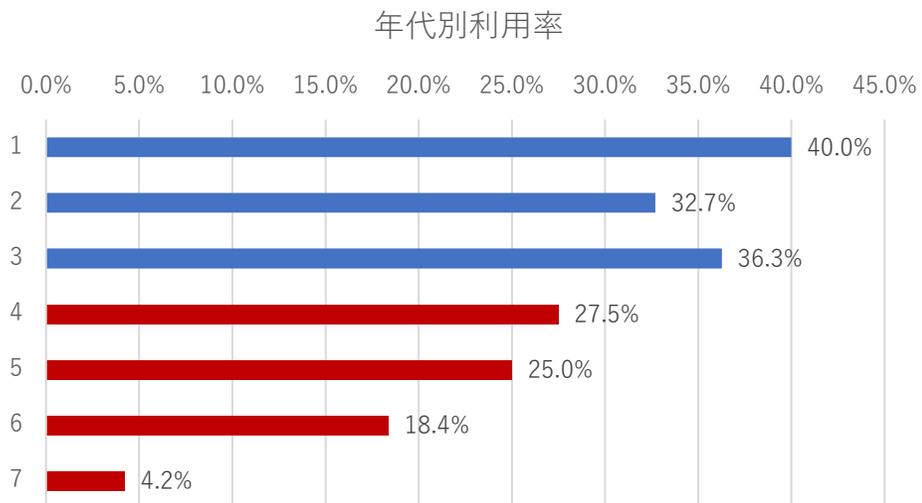
コンビニ交付の認知率・利用率



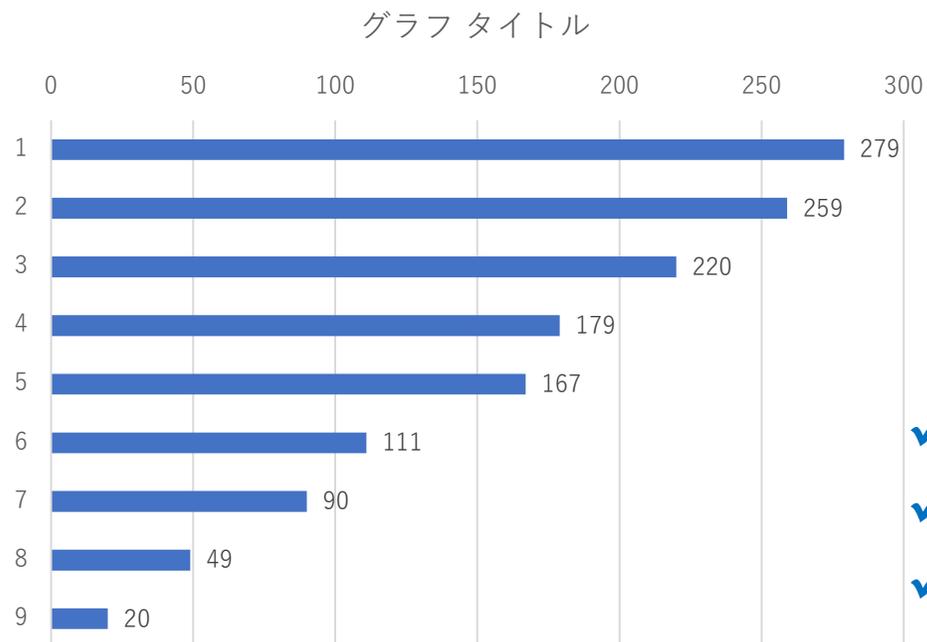
【集計サマリ】

- 利用率…20.6%、認知率…78.2%
- **40代以降の利用率が低い**

**40代以上のコンビニ交付を重点的に
進めることで、利用率向上が見込める**



コンビニ交付の必要なサポート



【集計サマリ】

- 安い手数料・分かりやすい説明動画・コンビニ店頭での操作サポートがトップ3
- 10代～50代までは“手数料や利用時間が明確で分かりやすい”がトップ3に
- 70代になると“市役所にて操作方法を教えてもらえる”がトップ3に

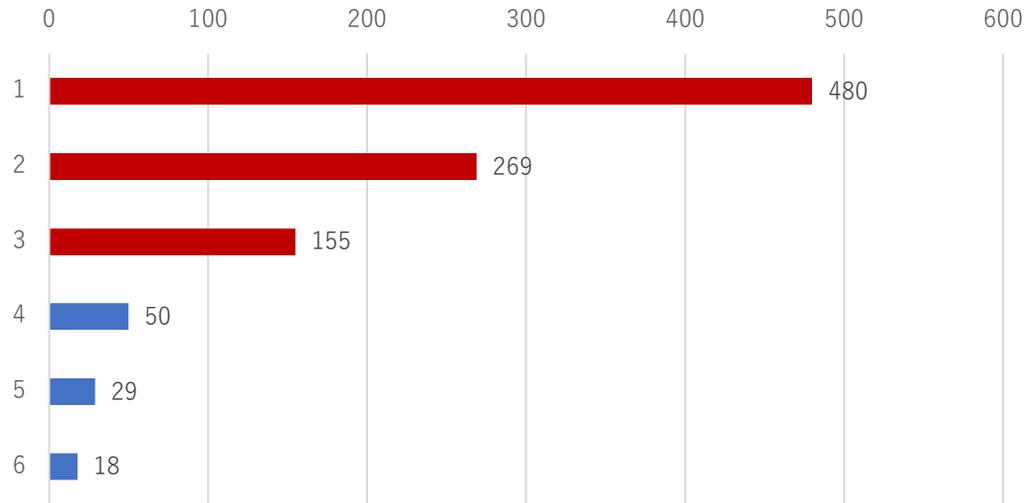
- ✓ 手数料を安くする取組みが有効
- ✓ 分かりやすい説明動画も有効
- ✓ 70代以上には市役所でのフォローも有効

【世代別の回答割合】※各世代トップ3を色塗り

区分	全世代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
コンビニ交付にかかる手数料が安い	20.3%	28.6%	28.6%	27.3%	26.2%	22.8%	17.0%	8.9%
使い方をわかりやすく説明する動画がある	18.9%	28.6%	14.3%	16.9%	16.3%	19.9%	25.4%	18.8%
コンビニ店頭で操作をサポートしてくれる人がいる	16.0%	0.0%	6.1%	4.9%	10.4%	12.1%	20.1%	30.8%
手数料や利用時間が明確でわかりやすい	13.0%	14.3%	22.4%	21.3%	16.3%	14.7%	7.1%	4.9%
トラブル時の問い合わせがしやすい	12.2%	14.3%	16.3%	9.8%	14.4%	13.6%	11.6%	9.5%
マイナンバーカードの設定サポートがある	8.1%	14.3%	8.8%	9.8%	6.9%	9.6%	6.3%	6.8%
市役所にて操作方法を教えてもらえる	6.6%	0.0%	2.0%	6.0%	4.5%	3.7%	4.9%	13.5%
その他	3.6%	0.0%	1.4%	1.1%	4.0%	2.9%	4.9%	5.2%
レクチャー会や相談会がある	1.5%	0.0%	0.0%	2.7%	1.0%	0.7%	2.7%	1.5%
総計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

困ったときの情報収集手段

グラフ タイトル



【集計サマリ】

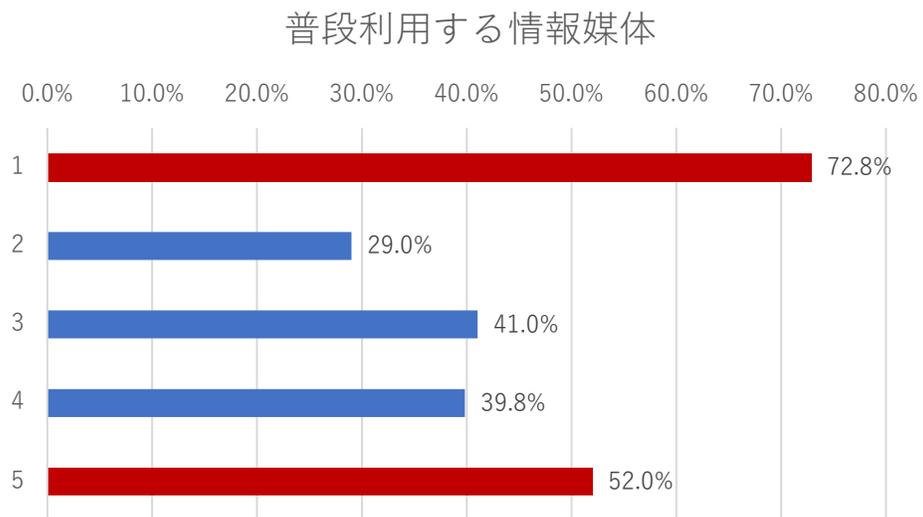
- 市ホームページが第一位
- 20代～60代はホームページが1位だが、70代以上は窓口、電話がホームページを上回る

- ✓ ホームページの充実がマスト
- ✓ 窓口・電話が必要な方向けの対応にリソースシフトすることが重要

【世代別割合】トップ3に色塗り

区分	全世代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
犬山市のホームページ	48.0%	40.0%	65.7%	67.6%	71.3%	59.2%	48.8%	19.8%
窓口	26.9%	0.0%	14.8%	13.9%	11.0%	17.2%	31.3%	45.0%
電話	15.5%	0.0%	4.6%	4.6%	8.1%	11.5%	14.4%	28.6%
生成AI	5.0%	60.0%	12.0%	10.2%	5.9%	4.5%	2.5%	1.3%
その他	2.9%	0.0%	2.8%	2.8%	1.5%	3.8%	1.3%	3.8%
犬山市公式LINE	1.8%	0.0%	0.0%	0.9%	2.2%	3.8%	1.9%	1.6%
総計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

普段利用する情報媒体



【集計サマリ】

- **市広報が全世代で1位**
- 40代以降は市あんしんメールの利用率も高い

✓ **ホームページに加え、
市広報は有力な情報伝達手段**

【世代別割合】トップ2に色塗り

区分	全世代	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
市広報	72.8%	0.0%	32.4%	58.5%	62.6%	77.3%	83.9%	93.0%
市公式LINE	29.0%	0.0%	13.5%	29.8%	32.5%	30.0%	34.1%	31.5%
市あんしんメール	41.0%	0.0%	16.3%	25.8%	56.3%	55.1%	46.9%	39.0%
新聞	39.8%	0.0%	7.7%	7.5%	13.8%	38.8%	47.7%	77.7%
テレビ	52.0%	40.0%	24.0%	32.6%	38.8%	51.9%	57.1%	78.5%

市民ワークショップ

実施目的

市民目線での課題を抽出し、今後の目標を定義すること

市民ワークショップ



市民向けアンケート結果



電子申請(オテツヅキ)活用ワークショップ



<ワークショップの様子>

対面型/オンラインを各1回ずつ行い、
市民の方と直接交流しました!



ご参加いただいた市民の方を
「電子申請マイスター」として市長より表彰いただきました!



市民向けワークショップでの市民のご意見（抜粋）

- 電子申請を知ってもらうことが難しい
- 電子申請のログインID/PWをうまくコピーできないため（IDPWが1列でコピーされてしまう）面倒
- 役所に行く機会がそもそも少ない
- 源泉徴収の際が窓口で待つ
- コンビニではなく自宅のプリンターで戸籍等が印刷できればよいのに
- マイナンバーカードの申請や更新申請はオンラインで実施した。
- 何が電子申請で出来るのかが正直よくわかっていない。
- 後援許可申請を良く実施するが、今は申請書を郵便で送っている。電子申請にできるなら郵送代を払わなくて済むのでありがたい。
- 選挙も自宅で実施できるようにしてほしい
- コンビニ交付は便利だと感じるが、印鑑証明や住民票など大事な書類をコンビニで交付することが怖い。何かコンビニだと個人情報漏れたりするのではないかと、リスクを感じて抵抗がある。
- 電子申請を利用するに際して、そもそも対象の電子申請を探すことが大変。検索機能があれば探してみようと思っている。

- ✓ 市民アンケート分析でも言及した通り、ニーズの高い電子申請が、わかりやすく申請できるようにすることの重要性を示唆
- ✓ 漠然とした不安や不満を持つ方には窓口等で丁寧な対応が必要

職員向け研修

実施の目的

「DXっていいね！」と思ってもらうこと

生成AI研修(10月実施)

ハンズオン形式で、職員の方がツールを”正しく”実務に落とし込んでいただくための使い方をレクチャー

3.具体的なプロンプトを使ってみよう	
明確で具体的な指示の重要性：前提条件を記載する	
■実践(回答者の立場)	
プロンプト例	あなたは、栄養学の専門家です。 ダイエットの秘訣を教えてください。
	あなたは、心理学の専門家です。 ダイエットの秘訣を教えてください。
	あなたは、時間管理のプロです。 ダイエットの秘訣を教えてください。

やってみよう!

【研修の様子】



BPR研修(2月実施)

2日間かけて、自分たちの業務課題と今後どうしていくべきか向き合い“小さな成功体験”の気づきを与える

研修の目的

ツールありきでなく、
課題ありきでDXを進める
重要性と手法を学ぶ

【研修の様子】

