

第7期 若手職員まちづくり研究チーム報告書

テーマ

クラウドサービスを活用した業務改革

～市民が利用しやすく、職員が働きやすい市役所の実現に向けて～

令和4年度 研究内容および経過報告

『kintone』をはじめとするクラウドサービスを活用した業務改革

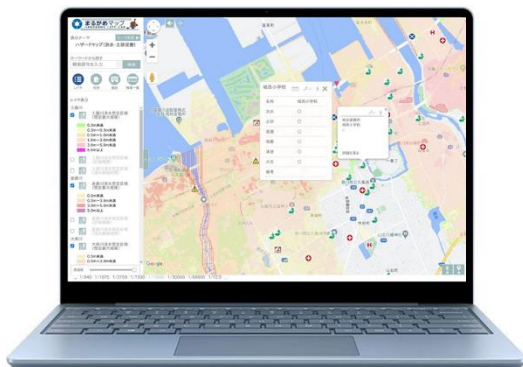
研究後の担当課の動き

1. 道路占用継続許可申請業務の管理簿を kintone で作成し、受付から発行までの業務を一元化と簡略化（建設課）
2. 災害時の避難所派遣職員による本部への状況報告に kintone を活用し、PC やスマートフォンから報告できる環境を構築（危機管理課）

令和5年度 研究内容

『まるがめマップ (GIS)[※]』を活用した市民サービスの向上 & 業務の効率化

1. まるがめマップ (GIS)[※] とは？



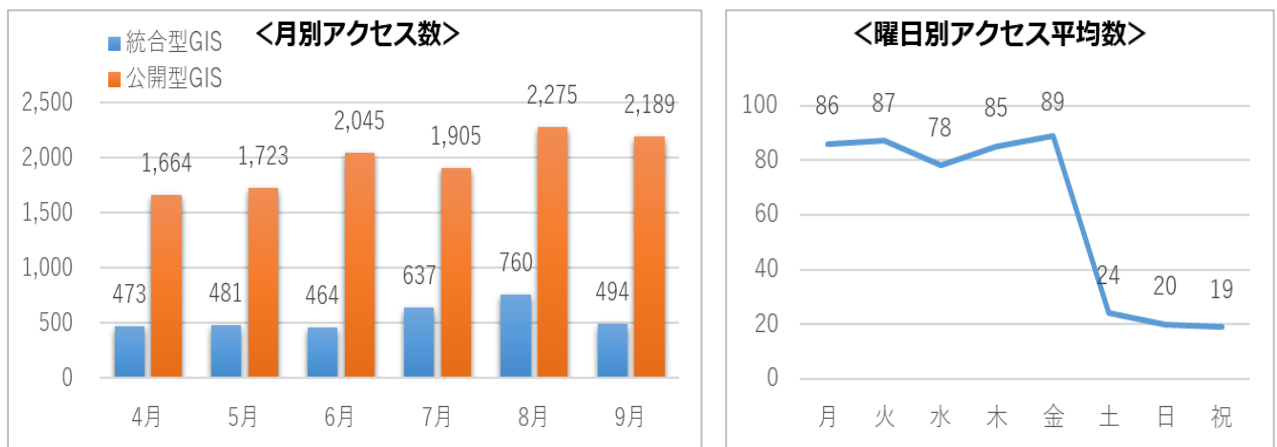
位置情報（座標値）を持った地図上に行政情報を搭載しオンライン上で確認できるシステム。背景地図の Google マップ上に様々な行政情報を重ね合わせることで、同時閲覧を可能とする。

※ GIS（地図情報システム）：Geographic Information System
1
地図データの上に様々な情報を重ね、検索や閲覧を可能とするシステム。

2. まるがめマップの利用者促進

(1) 現状

「まるがめマップ」は、令和5年4月の運用開始以降、月毎アクセス数はほぼ右肩上がりで推移。しかしながら、曜日別集計を見ると、平日のアクセスはあるものの、休日のアクセス数が少ない。このことから、不動産関係者など事業者の利用が多い反面、市民や観光客などの利用が少ないことが推測できる。



また、庁内で職員が利用する統合型 GIS についても、一定の利用者数はあるものの、データ搭載部署の利用頻度が高く、全庁的な認知度は低い。しかしながら、研修や GIS 連絡会議等の開催により、データ未搭載部署からも新規掲載の相談やシステムに関する問い合わせ等があるなど、庁内におけるまるがめマップへの関心は高まっている。

(2) 課題

上記を踏まえ、現状のアクセス数の推移や庁内における利用状況について以下の3点が主な原因であると考えた。

- ① 市民や観光客向け情報が掲載されておらず、掲載されている情報も位置情報のみで、利用者にとって付加価値のある情報となっていない。
- ② PCによる利用を前提とした設計となっており、アクセスポイントが限定的であるため、モバイル端末での操作性が悪く利便性が低い。
- ③ 職員による統合型GISの具体的な機能に関する理解や利便性を体感ができておらず、庁内におけるシステムの有効性を実感してもらえていない。

(3) 対策

これらの課題解決として、以下の3点を中心に、行政情報のオープン化による市民サービスの向上、職員の業務負担軽減につなげるための研究を行った。

- 1. 市民や観光客などの消費者向け情報を中心とした情報の掲載**
- 2. モバイル端末による利用を想定したユーザーインターフェースの改善**
- 3. まるがめマップを活用した業務効率化の実装**

1. 市民や観光客などの消費者向け情報を中心とした情報の掲載

(1) 電子データの作成

市民・観光客向けコンテンツを GIS 上に搭載するため、庁内で紙媒体の地図上で管理している資料・情報・業務について調査、調査結果（別紙 1 調査結果参照）から電子データ化の作業を行った。

なお、選定基準は、市民・観光客からニーズの高い子育て・健康・福祉や観光の部局のうち、容易にデジタル化が可能な情報を選定した。

<作成したデータ一覧>

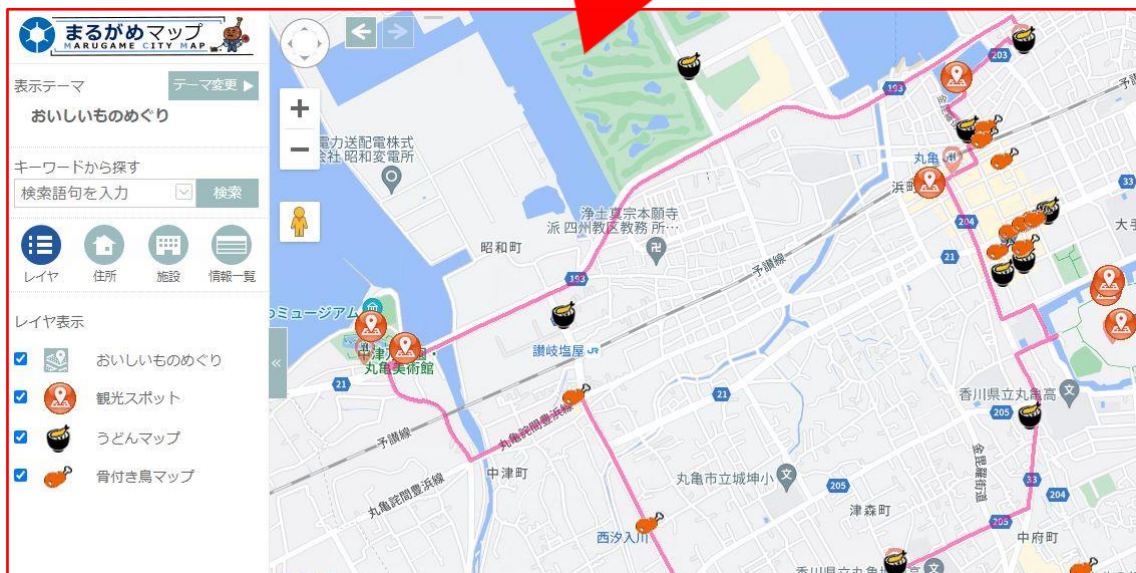
観光モデルコース	サイクリングマップ
うどんマップ	骨付鳥マップ
子育て情報 MAP	イベント駐車場情報
ウォーキングマップ	にじいろカフェ（認知症カフェ）

(2) まるがめマップへのデータ搭載

作成した電子データをまるがめマップ上に搭載。（次ページ参照）

期待できる効果

市民や観光客向けのコンテンツを追加することで、新たなターゲット層を開拓。地図情報に置き換えられる様々な行政情報をまるがめマップで一元管理することで、情報公開までをワンストップサービスで実現。行政情報＝欲しい情報という認識を持ってもらうことで、市民による積極的な行政情報の利用が期待できる。



2. モバイル端末による利用を想定したユーザーインターフェースの改善

(1) テーマの細分化とカテゴリ分類

データをターゲットごとに細分化し、
知りたい情報ごとにカテゴリ分類すること
で、容易な検索を実現。



(2) 公式 LINE のメニュー搭載

市 HP 以外の新たなアクセスポイント
として、国内アクティブユーザーNo.1 の
『LINE』を活用。

カテゴリごとのメニューボタンを実装する
ことでスマートフォンなどモバイル端末
から直感的にアクセスできるよう設計。

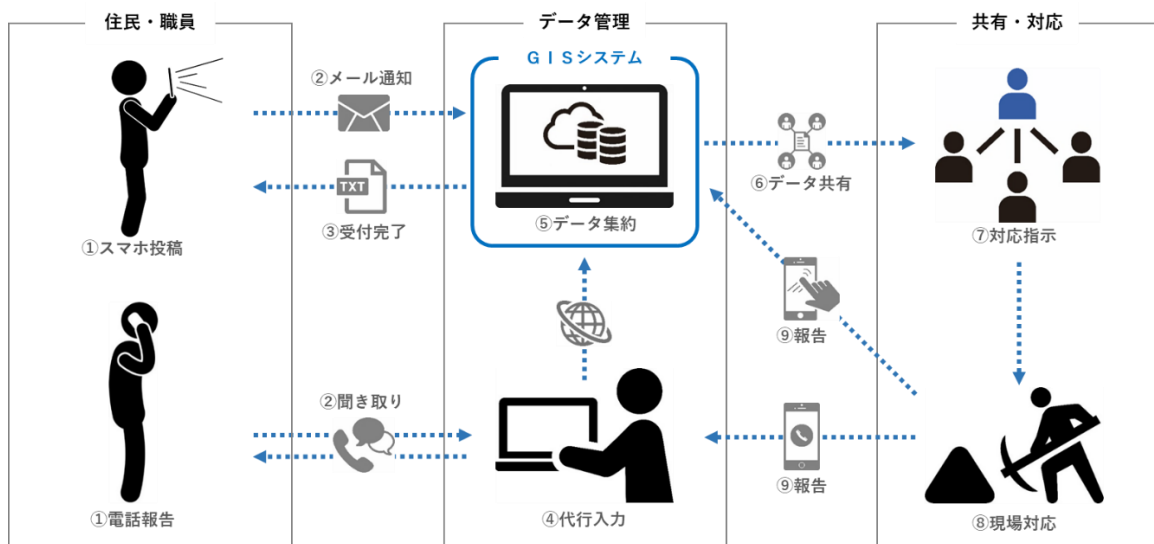


期待できる効果

使い慣れた LINE をアクセスポイントに設定することで、情報収集に時間と場
所を選ぶことなく気軽なアクセスが可能となる。操作性を高めることで、幅広いユ
ーザーを獲得し、リピーターの獲得に繋がり継続的な利用が期待できる。また、
データの更新を随時職員で行い、LINE のプッシュ通知機能により配信すること
で、最新の情報が提供できる。

3. まるがめマップを活用した業務効率化の実装

道路の損壊情報や災害時の被害情報を市民や職員のモバイル端末等を用いて現地から投稿できる新機能を構築。この機能を活用し、被害内容や場所、写真による現地の様子をオンライン上で共有。災害時には、地図上でリアルタイムに被害情報や対応状況を確認できることで、現場と本部の円滑な連携が可能となる。



期待できる効果

市民自らがインターネット上から地図に投稿することで、手軽さによる利便性向上と、写真や位置が確認できることでの情報の正確性が高まり、職員の窓口業務軽減に繋がる。

また、LG-WAN 環境でしか共有できなかった情報が、外部でも閲覧、投稿が可能となり、現場職員や関係部署との連携が円滑になる。情報共有の DX 化により職員自らが、本システムによる業務効率化を体感できることで、庁内における認知及び関心を醸成させ、他部署によるさらなる利用促進が期待できる。

1. 価値ある情報のデジタル化と拡充

歴史的に希少価値の高い『古地図』を現代に蘇らせ、教育と観光の2つの観点から丸亀の歴史や文化を発信する新コンテンツを増設。



※ 再生古地図とは、歴史的価値のある「古地図」の保存および万人に地域の歴史的变化に親しみを持ってもらうことを目的に記載内容（地形、文字、マークなど）を解読し、現代に蘇らせたもの。

(1) 目的

市で保有している古地図をデジタル化することで、丸亀市教育大綱の基本理念に基づき、郷土丸亀の歴史、文化を学ぶ教育ツールの創出と、観光人材の育成、丸亀城を中心とした新たな地域資源の発掘による中心市街地活性化を図る。

(2) 効果

教育コンテンツ

知識習得による郷土愛の醸成と、デジタル教育の一環として活用でき、次世代を担う子どもたちの創造価値の向上に繋がる。

観光プロモーション

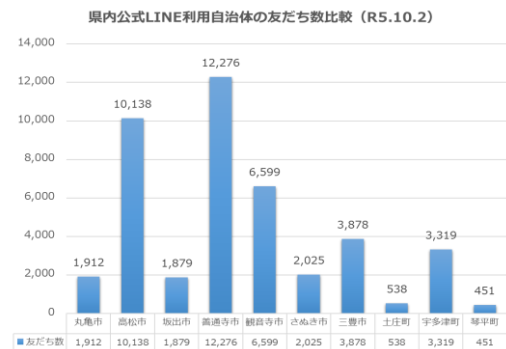
中心市街地の新たな観光資源の発掘および歴史や文化を知る新たな観光ニーズの創出、イベント等と組み合わせた中心市街地の活性化。

(3) 費用 約3,300,000円（税込）

内、50%をデジタル田園都市国家構想交付金活用

2. 「まるがめマップ」の認知及び利用者の拡大

まるがめマップ掲載店で利用できる LINE クーポン券を配布し、両サービスの認知拡大および公開情報の充実を図る。



(1) 目的

- ①公式 LINE 登録者の増加による行政情報の効果的な提供
- ②市民や観光客などの消費活動の拡大による市内活性化 & 市民満足度向上

(2) 効果

丸亀市サイド まるがめマップの認知拡大と、LINE 登録者増加により行政情報を入手しやすくなり、地域住民との情報共有ツールとして活用の幅が広がる。また、まるがめマップへの掲載店舗が増加することによる搭載情報の充実、消費活動の活性化による経済的効果も期待できる。

事業所サイド 市による掲載店舗の紹介や店舗発行クーポンの利用促進により客足が伸び、売上の拡大および地域活性化に繋がる。

(3) 費用 事業所発行クーポンのため、予算措置なし

3. クラウドサービス推進における運営体制

(1) 課題

- ①まるがめマップ掲載情報拡充に伴うデータ更新作業や関係部署との調整など、維持管理体制の強化が必要。
- ②市が保有する情報資産や関係する予算が把握できていない。また、各課が類似する個別システムを保有することで、重複投資となっている。

<丸亀市が保有する情報資産（一部抜粋）>

システム名	所管部署
GIS システム	建設課
統合型 GIS システム	庶務課
農業振興地域整備計画システム	農林水産課
キントーン	秘書政策課
LINE	広聴広報課
⋮	⋮

類似の個別システム

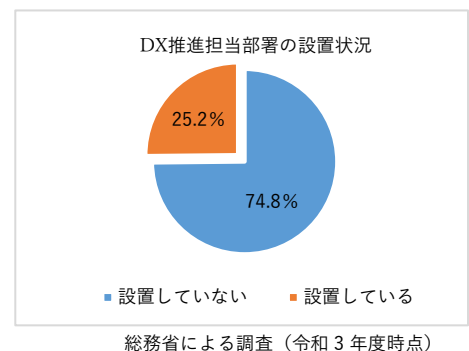
- ③DX 推進に特化した人材と配属する部署がなく、システム導入後のコンサルティング不足から、機能を最大限活用できず、継続的で横断的な運用ができていない。

(2) 提案内容

- ①DX 推進専門部署の設置

業務内容

企画立案や部署間の総合調整、
全体方針や個々の DX 取組の進捗管理等



- ②適切な人員と配置 デジタル人材の確保と育成や、外部人材の有効活用

(3) 効果

情報資産の一元管理を行うことで、保有情報の把握と管理に係る重複投資の防止。また、AI 等デジタル技術の活用による業務の効率化で、余剰する人的資源を活用した行政サービスの向上に繋げる。

第五次行政改革プラン

～『DX や協働による市民サービスの向上』に向けて～

丸亀市の行政改革基本方針に基づき、職員一人ひとりがデジタル技術の活用を積極的に行い、業務改善への意識を高め市民サービスの向上に繋げていかなければならない。

まずは、まるがめマップを始めとするデジタル技術への抵抗感を払拭することが必須。我々若手職員まちづくり研究チームは、本研究をとおして、DX への関心を高め、更なるデジタル行政へと変革すべく、以下3つを提案する。

1. **価値ある情報のデジタル化と拡充** 『再生古地図×まるがめマップ』
2. **「まるがめマップ」の認知及び利用者の拡大** 『公式LINE×まるがめマップ』
3. **クラウドサービス推進における運営体制**

上記提案を実行に移し、かつ全庁的なDXを推進するためには、情報政策課の一業務として位置付けている現状の組織では不十分である。DXの司令塔となり、企画立案から部門間の総合調整に特化した新部署の設置などの機構改革が必要ではないか。今後は、チームメンバーも一職員として、職員・市民両者に優しい、誰一人として取り残さないデジタル社会の実現に向けて尽力したい。

第7期若手職員まちづくり研究チーム

建設課	兼田 彩芽 (リーダー)
危機管理課	大野 貴之 (副リーダー)
広聴広報課	淵 嵩仁
税務課	近石 光一
子育て支援課	岡崎 千紘
スポーツ推進課	松川 高輔
都市計画課	田邊 優子
建設課	磯野 涼
下水道課	原 義英
産業観光課	宮竹 祐輝
議会事務局	宮田 篤