

尾道市 様

内部事務システムと電子決裁を含めた統合型の内部事務ソリューションの導入で、「行政運営」のさらなるDX化を推進

業 種	地方自治体	ソリューション	内部情報ソリューション	製 品	IPKNOWLEDGE 文書管理・庶務事務・電子決裁システム	
課 題	<ul style="list-style-type: none"> 内部事務はシステム化されていたが、ベンダーが異なり、それぞれ個別のシステムとして稼働しており、デジタル化のメリットが生かされていなかった。 庶務事務が未導入であり、また、電子決裁が活用されておらず、紙や手作業による業務がほとんどで業務の負担になっていた。 システム化と同時に行政運営全体のDX化が求められていた。 		➤	効 果	<ul style="list-style-type: none"> 内部事務を広くカバーする統合型のIPKNOWLEDGEを導入することで、システム間のデータの連携や統合管理が可能になり、業務の効率化やデータの利活用のための基盤整備が進んだ。 電子決裁を含めた統合システムでの運用で、データ連携による効率化、データ管理の一元化による利活用が容易になった。また、電子決裁によって紙が削減されペーパーレスでの運用が可能になった。 デジタル化を前提とした運用のルールの作成や業務見直しによって、職員の業務の効率化が進み、より創造的な仕事や市民サービスの向上に向けたDXへの取り組みが可能になった。 	

尾道市様では、内部事務のシステム化を個別に進めていましたが、さらなるDX推進のためには電子決裁を含めた統合的なシステム化が必要と判断し、文書管理、庶務事務、財務会計、人事給与と電子決裁を加えたIPKNOWLEDGE 内部情報ソリューションによる総合事務システムの導入に踏み切りました。内部事務を統合したシステムの導入でシステム間のデータ連携やペーパーレス化が進むと同時に、デジタル化に合わせた業務の見直しによって行政運営の最適化、効率化が期待されています。第1段階として2024年（令和6年）2月から稼働した文書管理、庶務事務、電子決裁システムによって、ペーパーレス化と業務の効率化が加速しています。尾道市様での行政運営のDX化の取り組みについて担当にお話を伺いました。

背景

尾道市様のデジタル化への取り組みについてお聞かせください

2020年（令和2年）に、スマートシティの推進に向けた「庁内デジタルファースト宣言」を行い、人口減少や少子高齢化などの地域課題の解決や社会の変革に対応するため、ICTなどのデジタル技術を活用するデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進し、将来にわたって市民が豊かに生活できるスマートシティの実現をめざして取り組んでいます。さらに2022年（令和4年）には、「尾道市DX推進計画」を策定して、2027年（令和9年）までのデジタル化の基本方針を示しています。

行政運営にかかわる内部事務システムについては、2000年（平成12年）から文書管理、財務会計、人事給与などのシステムを順次導入してきました。個々のシステム化は進んだものの、組織内の職員情報などはそれぞれのシステムに重複して管理されており、電子決裁の仕組みもあったものの十分に活用されていない状況でした。庁内にも以前からデジタル技術を活用したさらなる効率化が必要では

ないかという問題意識があり、庁内デジタルファースト宣言をきっかけとして内部事務にかかわる関係部門の担当者による勉強会を立ち上げ、システムの最適化による業務の効率化、高度化の検討をスタートしました。参加したのは総務課、財政課、職員課、情報システム課、会計課、政策企画課、教育委員会庶務課です。これらの組織はそのままシステム導入におけるワーキンググループとして導入までの業務を担当しました。

IPKNOWLEDGE内部情報ソリューション導入の経緯についてお伺いします

勉強会での議論によって、文書管理や人事給与などのシステムが稼働しているものの、システム間の連携がなく組織情報が個々のシステムに別々に管理されていたり二重入力が発生したりと、デジタル化の効果を生かせていないことが明らかになりました。また、電子決裁も活用されておらず、決裁は紙ベースで行われていることでペーパーレス化も進んでいないことが課題でした。それぞれのシステムは使い慣れていることもあり、そのまま更新することも考えられましたが、デジタル化の効果を最

大限にして効率化、最適化を図るためには電子決裁を含めたトータルな電子化によって業務の効率化や生産性の向上に取り組むことが必要だと判断して、統合型ソリューションでの導入を決定しました。令和4年度に予算要求を行い、令和5年度に公募型プロポーザルでの事業者選定を経て、2023年（令和5年）8月にIPKNOWLEDGE（納入事業者は株式会社アクトシステムズ）に決められました。文書管理、庶務事務と電子決裁システムが2024年（令和6年）2月から先行して稼働しました。財務会計が2025年（令和7年）9月と2026年（令和8年）4月、人事給与が2026年（令和8年）1月に稼働する予定です。

IPKNOWLEDGE選定の理由をお伺いします

プロポーザルの仕様書では、各業務について機能要件や要求定義を作成しましたが、内部事務システムの統合型のソリューションとして、われわれが求める業務範囲の機能をフルでカバーしているのはIPKNOWLEDGEだけでした。また、今回の統合型のシステム導入では、システムの更新と同時に内部事務の業務プロセスの見直しもう一つのねらいでした。開発

元の富士通Japanには、これまで全国のさまざまな規模の自治体での構築のノウハウがあり、その知見を導入時に活用できることも大きなポイントでした。

導入時の工夫

電子化に伴う業務の見直しなどはスムーズに進みましたか

事業者の決定から稼働開始まで5か月という短期間でしたが、ノンカスタマイズでの導入を基本として富士通Japanの「電子決裁加速化アドバイス」なども活用して、業務フローの見直しや運用のルールづくりを行いました。今回の導入では、システム導入だけでなく庁内業務の見直しも重要なポイントでしたので、富士通Japanの豊富な導入事例に基づく、新たなルールづくりや運用の見直しなどの知見の提供やアドバイスなど、行政運営の観点で情報提供いただいたのは非常に助かりました。電子化マップの作成では、ひな形があったことでイメージしやすく、自分たちの業務で足りない部分を埋めるだけで作成できました。導入期間が短かったにもかかわらずスムーズに進められたのは、そういったサポートがあったおかげだと思います。

庶務事務は新規導入でしたが、おおむねノンカスタマイズで導入することができました。稼働前に試行期間を設け、使用する職員にできるだけシステムに慣れていただき、マニュアルやQ&Aを示し、システムでの業務に円滑に移行できるようにしました。また、職員の勤務場所や所属（システム使用環境など）に応じ、システムの権限設定や決裁の流れを整理しました。

導入から運用までのサポート体制はいかがでしたか

アクトシステムズの導入時のサポートは、導入時の研修会や動画も含めたマニュアルなども用意していただいて助かりました。研修会に参加できない職員は、自分の都合に合わせて動画で操作を学ぶことができました。また、システムの稼働時には、庁内からのシステムに関する電話での問い合わせに対応する専用窓口を設置してもらいました。文書管理と庶務事務のそれぞれのシステムにかかわる間

い合わせが、所管課に直接入ることで業務が滞ることが予想され、稼働直後の3か月間設置していただきました。多い時には1日40件の電話があったと聞いていますので、所管課の業務負担を軽減する意味でも有効だったと思います。

導入効果

文書管理、庶務事務と電子決裁システム導入の効果についてお伺いします

文書管理では、電子決裁によって紙での起案がほとんどなくなりました。導入から2か月経過時点の調査では電子決裁率は87%でした。中には紙で残す必要がある文書もありますが、保管場所も限られてくるので保存のルールを作成して、できるだけ紙を削減するようにしています。また、従来、紙の時は決裁文書が今どこにあるのか把握するのが難しかったのですが、システム上で今どの段階にあるのか、どこで滞っているのかがわかり、進捗状況が容易に把握でき決裁にかかる時間を短縮することができました。さらに、決裁ルート上の職員であれば、決裁の順番が来る前に照会機能で内容を事前に確認できるので、空き時間を利用して業務を進めることができるのも助かっています。島しょ部などの支所から本庁への出張時に決裁が必要な場合でも、本庁内の端末で決裁が可能です。

庶務事務では、出勤簿や休暇申請などが発生源（本人）の入力になり、それらの集計や確認のための時間が削減されました。それまで各部署で出勤、休暇、時間外などを取りまとめていたのですが、紙でのチェックや集計、修正業務が減り効率化しました。時間外勤務の集計は、勤務日や時間帯によって支給率が異なるため複雑ですが、それらがシステムで集計されるため、とりまとめ作業の負担が軽減されました。

IPKNOWLEDGEと連携したグループウェア（GW）の活用についてお伺いします

今回の導入に合わせてGW（サイボウズ Garoon）を更新しました。IPKNOWLEDGEとGWを連携することで、GWに決裁の進捗状況が表示され、IPKNOWLEDGEの画面に直接アクセスすることが可能です。これも職員情報などの基本情報を連携することで可能に

なったことで、デジタル化のメリットの一つです。

今後の展開／富士通Japanへの期待

富士通Japanへの期待と今後のDXへの取り組みの方向性をお聞かせください

2026年（令和8年）にかけて財務会計、人事給与の導入が始まります。財務会計についても電子決裁が始まりますので、それによってさらなる紙の削減や業務の効率化も期待されます。IPKNOWLEDGEに期待したことは、統合型のソリューションとしてシステム間の連携やデータ活用の機能が作り込まれており、トータルとして安定稼働につながることで、今後、すべてのシステムが稼働した時に統合システムとしてのメリットが最大限に発揮されることを期待しています。

DXの取り組みを通じて、職員は常に業務の中での課題を把握して、その解決策を考え「デザイン思考」を持つことが重要だと考えています。職員には、自分の目の前の仕事だけに集中するのではなく、業務全体をいかに効率化できるか、データをいかに有効に活用して、市民サービスの向上につなげていけるかという視点をもって取り組んでほしいと思います。



前列左からアクトシステムズ 榎田、職員課給与厚生係主任 杉野伸太 様、総務課法規文書係 武田智樹 様、情報システム課課長 大前竜一 様、アクトシステムズ 長谷、後列左から職員課行政経営係主任 竹下京輔 様、情報システム課主任 井上崇行 様、情報システム課課長補佐兼係長 渡邊誠治 様、参事（政策調整・スマートシティ推進担当） 戸成宏三 様

概要

尾道市 様

所在地 広島県尾道市久保一丁目15-1
代表者 尾道市長 平谷 祐宏
人口 126,763人（2024年9月30日現在）
職員数 1,928人（2024年4月1日現在）
ホームページ <https://www.city.onomichi.hiroshima.jp/>