

## 「新庁舎建設に係るICT利活用に関するサウンディング（対話）型市場調査」の実施結果について

### 1 サウンディング調査の目的

本市に限らず地方自治体の多くは、行政サービスを維持し続けるために、さらなるコストの削減や事務の効率化が求められている一方、住民のニーズはますます多様化・高度化し、市民を支える自治体の業務は、さらにきめ細かく増加している傾向にあります。

これまでも、本市ではICTを活用し、電子決裁システムの導入やPCのモバイル化、庁内ネットワークの無線LAN化によるさらなるペーパーレス化に努めるとともに、内線電話のスマートフォンへの切り替えや保育所のデジタル化、AIを活用した文字起こしの自動化など事務改善を進めておりますが、さらなる改善に取り組む必要があると認識しております。

こうしたなか、本市においても新庁舎の建設が予定されており、新庁舎の整備と併せた働き方の見直しが必要であるとともに、業務プロセスを改革する大きなきっかけになるものと考えております

そのため、新庁舎の建設と併せ、「行政運営の効率化」を進めるとともに「さらなる市民サービスの向上」に向け、優れたノウハウや人脈を持つ事業者と対話することで、業務プロセスの見直しやICTの利活用、外部委託の可能性、官民連携の手法などについて、今後の検討に活用することを目的として、サウンディング（対話）型市場調査を実施いたしました。

このたび、調査結果を取りまとめましたので、その概要を公表いたします。

### 2 実施経過

日 程	内 容
令和3年11月 1日（月）	実施方針の公表
令和3年11月 1日（月）から 令和3年11月 9日（火）まで	説明会参加申込受付期間
令和3年11月11日（木）	説明会の開催
令和3年11月12日（金）から 令和3年11月19日（金）まで	サウンディング型市場調査参加申込受付期間
令和3年11月15日（月）から 令和3年12月16日（木）まで	提案書の提出期間
令和3年12月20日（月）から 令和3年12月28日（火）まで	サウンディング型市場調査の実施 ・12月20日（月） 対話事業者A、B ・12月21日（火） 対話事業者C、D ・12月23日（木） 対話事業者E、F、G ・12月24日（金） 対話事業者H、I、J ・12月27日（月） 対話事業者K、L ・12月28日（火） 対話事業者M

### 3 対話参加職員数

参加事業者	対話日	対話時間
参加事業者A	12月20日(月)	10時~12時
参加事業者B	12月20日(月)	13時~15時
参加事業者C	12月21日(火)	13時~15時
参加事業者D	12月21日(火)	15時~17時
参加事業者E	12月23日(木)	10時~12時
参加事業者F	12月23日(木)	13時~15時
参加事業者G	12月23日(木)	15時~17時
参加事業者H	12月24日(金)	10時~12時
参加事業者I	12月24日(金)	13時~15時
参加事業者J	12月24日(金)	15時~17時
参加事業者K	12月27日(月)	10時~12時
参加事業者L	12月27日(月)	13時~15時
参加事業者M	12月28日(火)	10時~12時

### 4 調査結果の概要

参加事業者	主な提案内容
参加事業者A	<p>業務の効率化に資するソフトウェアや電子契約サービス、デジタルサイネージなどのICTを活用する幅広い分野のソリューションをご提案いただきました。</p> <p>電子申請については、申請機能を充実させるだけでなく、審査機能も重要であることから、審査過程も電子化できるシステムをご提案いただきました。</p> <p>また、コロナ禍以降、Web会議が一般化した一方で慢性的に会議室が不足している現状から、個室型のブースをご提案いただきました。今後の業務プロセス見直しや職員の働き方改革の中で知見を活用させていただきます。</p>

参加事業者B	<p>職員1人あたりの机などの配置の見直しや職員の動線改善等を含め、新庁舎における執務スペースのあり方などについて助言をいただきました。</p> <p>また、職員以外でも利用できる庁舎内へのコワーキングスペースの設置やデジタルサイネージを活用した情報発信のほか、Microsoft 365の導入や複合機の削減等による出力機器の最適配置、新庁舎へのZEB化の提案など様々なご提案をいただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しや執務環境の検討の中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者C	<p>市民サービス向上、行政運営の効率化、新たな働き方の実現、土台となるICT基盤の4つのカテゴリに分けてご提案いただきました。</p> <p>市民が支所や出先機関に設置された端末から、新庁舎の職員とスムーズにコミュニケーションをとることが可能な遠隔窓口の手法のほか、今後は、クラウドをメインとしてネットワーク構成を進めていくことになることから、クラウド利用を前提にしたインターネット基盤を検討するとともに、低コストのネットワーク構成を検討することが肝要であるなど、ネットワーク関係のご提案をいただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しの中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者D	<p>顔認証や静脈認証といった生体認証を活用し、高いセキュリティレベルを確保した入退室管理や防犯カメラの設置などセキュリティ対策に関するご提案のほか、災害発生時等にも安定的に電力確保が可能な様々なソリューションについてご提案いただきました。</p> <p>また、新庁舎建設工事の発注にあたって、一括発注と分離発注それぞれのメリット・デメリットについて情報提供をしていただいたほか、他市の自治体において、新庁舎移転時に苦労したこと・やっておくべきだったことなどの助言をいただきました。</p> <p>今後の庁舎設計の中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者E	<p>市民サービス向上、行政運営の効率化、人員の最適化のテーマを起点にご提案いただきました。</p> <p>市民サービス向上の観点では、多様な窓口業務に対応するため、24時間いつでも問い合わせが可能なAIチャットボットやロボットを活用した窓口案内といったソリューションのご提案をいただきました。</p> <p>また、行政運営の効率化の観点からは、業務プロセスの見直しのため、RPAやAI-OCRのご提案をいただくとともに、内製化に伴う職員の負担を軽減するため、サポート支援ができる取組のほか、庁内ネットワークの管理をSDNを用いて一元的に管理することで、障害時や管理時間の効率化、職員の業務負担の軽減についてご提案いただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しやネットワーク設計の中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者F	<p>「住民に書かせない」、「職員に入力させない」、「住民を迷わせな</p>

	<p>い」をコンセプトに手続きにかかる時間を短縮することを目指した窓口ソリューションを中心にご提案をいただきました。</p> <p>主な内容としては、本市の業務システムとの連携が可能で、庁舎移転に合わせてより効率的な総合窓口の実現が可能なパッケージシステムや窓口に来庁してから申請書を書くのではなく、自宅等で事前に申請内容の入力を行うことで、窓口での申請書作成が省略できる窓口申請サービス、手書き文字を含む申請書等の入力データを自動認識し、業務システムへ取り込みが可能なAI-OCRシステムのほか、パートナー企業とのソリューションなどのご提案をいただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しの中で知見を活用させていただきます。</p>
<p>参加事業者G</p>	<p>職員の負担軽減、新庁舎における住民サービス、業務効率化・働き方の改善の3つの観点についてご提案をいただきました。</p> <p>幹線ネットワークやサーバ環境の見直しに関しては、光ケーブルの管理主体の見直しや仮想基盤の集約化及び設置場所の見直し等のご提案をいただきました。</p> <p>そのほか、NASの集約化、サーバ室の整備やサーバ室の効率的な利用を図るためのラック設置の最適化、デジタル総合案内の導入、RPAとOCRツールの提案、紙文書の電子化等についてのご提案をいただきました。</p> <p>今後の庁舎設計やネットワーク設計の中で知見を活用させていただきます。</p>
<p>参加事業者H</p>	<p>人口減による職員の減少や多様化・複雑化していく住民ニーズへの柔軟な対応を実現するため、行政業務のデジタル化の必要性が高まっている状況にあることから、新庁舎建設を機に職員がデジタル化を推進する際の基本的な考え方や方法論等を習得するためのメニューを中心にご提案いただきました。</p> <p>組織全体として、DXの推進を図る必要があるため、他市の事例を交えながら職員への既存の業務の洗い出しや啓発研修の必要性についてご説明いただくとともに、「北海道Society5.0」の実現に向けての土壌づくりのためには、職員のITスキルのレベルアップが肝要であることから、研修サービス等のご提案をいただいたほか、様々なソリューションのご提案をいただきました。</p> <p>本庁舎の建設に限らず、本市のDXやデータ利活用を検討する中で知見を活用させていただきます。</p>
<p>参加事業者I</p>	<p>窓口業務の改善・改革、ペーパーレス化の加速、職員の働きやすい環境及び機能的な庁舎に資する取組など9つのソリューションについてご提案をいただきました。</p> <p>窓口業務の観点では、本庁舎の窓口と遠隔で相談することができるシステムについて、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止の観点から導入する自治体が増えていることや導入自治体の運用方法などについてご紹介いただきました。</p>

	<p>そのほか、チャットボットや窓口の混雑状況を検知する仕組みのほか、ペーパーレス化の観点では、図面をデジタル化する図面管理サービスや紙文書のデジタル化及び保管サービス等についてご提案をいただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しの中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者 J	<p>デジタル化の進歩と推進により、窓口業務も大きく様変わりすることが予想されることから、変化できる窓口環境、進化する職場環境に視点を置き、主に窓口業務の改善と職場環境の改善の2点についてご提案いただきました。</p> <p>窓口業務の改善や電子申請の仕組みを活用しながら、窓口滞在時間の短縮や来庁せずに手続きを可能とする取組を推進することで、窓口スペースを削減するほか、出力機の最適配置を行い、出力機を減らすとともに、テレワークなど職員が登庁せずに業務が行える環境を整備することで、執務スペースの削減をすすめることが肝要であるとのご提案をいただきました。</p> <p>また、窓口業務のスリム化・執務室の適正化を行うことで、市役所内の新たにできたスペースを住民や観光客のために活用するアイデアをご提案いただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しや執務環境検討の中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者 K	<p>窓口改善と防災ITに関するご提案をいただきました。</p> <p>窓口改善としては、手書きを前提とした窓口からの脱却をすすめ「書かない窓口」を目指したソリューションをご紹介いただき、実際にシステムを導入した自治体のシステム稼働率などの事例や実際にシステムを利用している状況について動画を交えながらご説明いただきました。</p> <p>また、防災ITに関しては、罹災証明書の円滑交付に関するソリューションのご提案をいただき、職員の罹災証明書発行業務の効率化を図るご提案をいただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しやまちの安全安心を高める中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者 L	<p>住民サービス及び職員の業務効率向上のため、申請ポータルを1つに集約し、1回の申請で複数の手続きを完了させるデジタルワークフローのご提案や行政手続きのオンライン化に関連して、今後のデジタル化の余地が大きい分野に関する助言をいただきました。</p> <p>また、行政のセキュリティ対策の観点からは、メールの無害化や誤送信対策のほか、印刷物による情報の流出インシデントを防止するためのソリューションのご提案をいただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しや新たな働き方の検討の中で知見を活用させていただきます。</p>
参加事業者 M	<p>支所の窓口業務を本庁とリモートで対応することによる人材の最適化</p>

	<p>やRPA・AI-OCRを活用した作業の効率化により、今まで職員が割かれていた時間を軽減し、その分を他の日常業務に注力することで住民サービスの向上、人材の確保、新たな働き方の実現が可能となるといったご提案など、幅広いソリューションのご提案をいただきました。</p> <p>また、EBPM（証拠に基づく政策立案）を実施し、政策の決定や実行を効果的・効率的に実施することの有効性について、他の自治体の導入事例を交えてご紹介いただきました。</p> <p>今後の業務プロセス見直しや新たな働き方の検討の中で知見を活用させていただきます。</p>
--	---

## 5 今後の対応、方向性

今回のサウンディング（対話）型市場調査を通じて、優れたノウハウや人脈を持つ13社の事業者より、ICTに関する様々なソリューションのご提案をいただきました。

今回ご提案いただいたソリューションでは、新庁舎に整備しなければならないものだけでなく、新庁舎の建設前に取り組んでいかなければならないものや、ソフト面からハード面まで、それぞれの事業者の強みを生かした多種多様なご提案をいただくことができました。

提案内容としては、ICTの仕組みを活用することで、さらなる市民サービスの向上に取り組むことはもちろん、職員の働き方改革の観点からのご提案が多かったと認識しております。

今までの業務の進め方を見直す取組を推進することが、最終的には市民サービスの向上に寄与することになるといった考えを多くの事業者が抱いているものと感じております。

今後につきましては、今回ご提案いただいた様々なソリューションをもとに、本市にとって最適なソリューションは何なのか見極めながら、新庁舎建設に向けて検討を進めてまいります。

### 【問い合わせ先】

登別市中央町6丁目11番地

登別市総務部行政経営グループ

電話：0143-85-5109

メール：keiei@city.noboribetsu.lg.jp