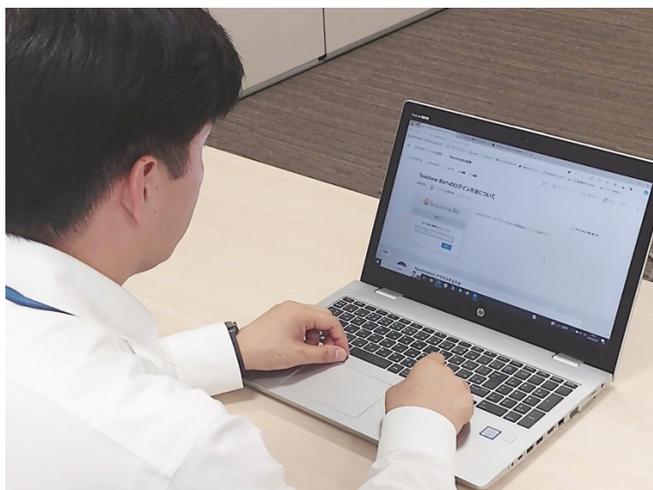


広島県三原市役所が庁内 DX で 年間 8,640 件の庁内問い合わせ対応効率化へ

～「Teachme for Public」を導入、2025年3月までに市民向けマニュアルも公開～

企業や自治体のオペレーション改革を支援する株式会社スタディスト（本社：東京都千代田区、代表取締役 CEO：鈴木悟史、以下「スタディスト」）は、広島県三原市役所が自治体向けのクラウド型マニュアル作成・共有システム「Teachme for Public」を全職員が利用できる形で導入したことを発表します。三原市役所では、2024年9月より利用を開始し、職員間の業務知識の共有、引継ぎの効率化や、問い合わせ対応業務の削減に加えて、市民向けマニュアルの公開によるマイナンバーカードの利用促進や市民向けサービスの向上も目指します。なお本システムはデジタル田園都市国家構想交付金（デジタル実装タイプ）を活用して導入されました。



Teachme for Public を使用する三原市役所の職員

【導入の目的】

1. 異動に伴う引継ぎの効率化、業務の属人化防止

三原市に限らず、多くの地方自治体では定期的に職員の異動が発生し、その度に職員間での業務の引き継ぎが行われています。三原市では、業務のマニュアルは存在するものの、人によってフォーマットが異なったり、マニュアルの場所が分からずすぐにアクセスできないなどマニュアルが有効に活用されないことなどが課題となっていました。Teachme for Public の活用を通じてマニュアルを整備し、異動時の引継ぎを効率化するだけでなく、ノウハウが残る体制構築を目指します。

2. 庁内問い合わせ対応の効率化：年間 8,640 件/課の対応時間削減

三原市の DX を推進するデジタル化戦略課では、市役所職員からのシステム利用関連の問い合わせが週に 180 件前後（年間 8,640 件）発生しており、問い合わせ対応に時間を要しています。今回、Teachme for Public を通じて分かりやすいマニュアルをすぐに参照できるようにすることで、まずは同課における職員からの問い合わせ対応時間の年間 72 時間削減を目指します。また、全ての課で庁内問い合わせ対応を削減し、庁内全体の業務効率化を目指します。

3. 市民向けのマニュアル公開

近年、市民向けの手続きの一部は電子化が進んでいますが、マイナンバーカードの使い方や電子手続きの方法が分からず、コンビニ交付に対応した証明書の取得のために市役所を訪れる市民は多く存在しています。電子手続きの案内において、市民に伝わりやすいマニュアルを公開することで、市民向けサービスの向上を目指します。

【Teachme for Public の選定理由】

1. 多くの民間企業での活用実績

Teachme for Public は、マニュアル作成・共有システム「Teachme Biz」の自治体向けサービスです。Teachme Biz は、現在国内外の 2,100 社を超える企業で活用されており、総アカウント数は約 75 万、公開マニュアル数は約 150 万点にのぼります。このような実績を通じた、サービスとしての信頼性が評価されました。

2. LGWAN（総合行政ネットワーク）への対応

Teachme for Public は、LGWAN に対応しています。クラウドサービスでありながら、高度なセキュリティを維持した行政専用のネットワークで使用できるようになっていることで、地方自治体でも利用しやすい環境が整備されています。

3. マニュアルの作りやすさ、見やすさ

Teachme for Public は、画像を中心とした分かりやすいマニュアルを作成・共有できます。簡単な操作を通じ、高度なスキルを必要とせずスクリーンショットの使用や画像加工が可能なことから、多くの職員が使いやすいサービスとして評価されました。

【今後の展開】

三原市では、今後、庁内のマニュアルを随時 Teachme for Public に移行する予定で、最終的には 300 点ほどのマニュアルを完成させる予定です。2025 年 3 月頃からは市民向けのマニュアルも公開し、市民サービスの向上を目指します。

【関連リンク】

Teachme Biz について <https://biz.teachme.jp/>

Teachme for Public について https://studist.jp/news/pr_230425

【株式会社スタディスト 会社概要】

所在地：東京都千代田区神田錦町 1-6 住友商事錦町ビル 9 階

設立：2010 年 3 月 19 日

資本金：10,320 万円（資本準備金含む）

代表者：代表取締役 CEO 鈴木 悟史

事業内容：法人向けのクラウドサービス、コンサルティングサービスの提供

ウェブサイト：<https://studist.jp/>

【報道関係者 お問い合わせ先】

株式会社スタディスト 広報：朝倉

電話：050-1744-3760

E-mail：pr@studist.jp