

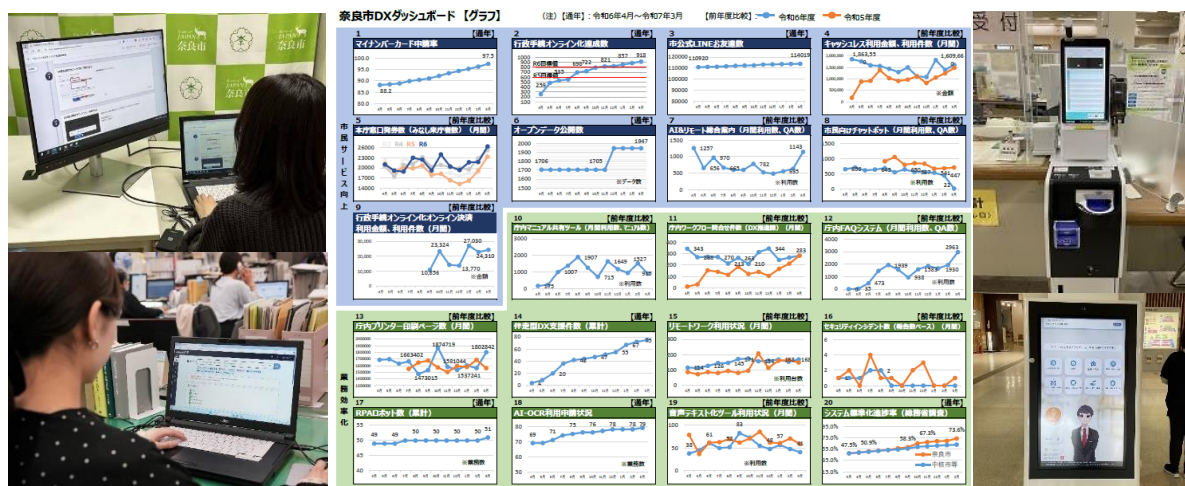
日付	令和7年5月13日（火）
担当課	DX推進課・AI活用推進課
電話	DX:0742-34-4722
番号	AI:0742-93-3425

奈良市 DX ダッシュボードで進捗を可視化

DXにより利便性向上・業務効率化をさらに推進

奈良市では、全庁を挙げてDX（デジタルトランスフォーメーション）を推進しており、市民サービスの向上と業務効率化に向けた取り組みを加速させています。

その進捗を「DX ダッシュボード」として可視化し、庁内に広く公開・共有しています。今回は、このダッシュボードを通じて、奈良市のDXの取り組み状況を紹介します。



➤ 行政手続のオンライン化：84.8%達成、年度内に全対応へ

法令等で対面が必要な一部を除き、令和6年度末時点で行政手続の84.8%（918件/1083件）をオンライン化。令和7年度内の全手続対応完了を目指し、利便性向上を推進しています。

➤ 自治体情報システムの標準化：中核市平均を大きく上回る

住民記録・健康管理などの主要業務システムの標準化進捗率は73.6%（中核市平均62.9%）。主要分野で先行し、全国でも高水準の対応が進んでいます。

➤ 民間人材の登用と全庁的なDX体制の構築

10年前から民間出身の専門人材を登用。CIO（最高情報統括責任者）やDX推進専門職など、大手民間企業出身者・エンジニアなど多様なキャリアの人材が活躍。各課の「DX推進リーダー」と連携し、全庁で課題解決を進めています。

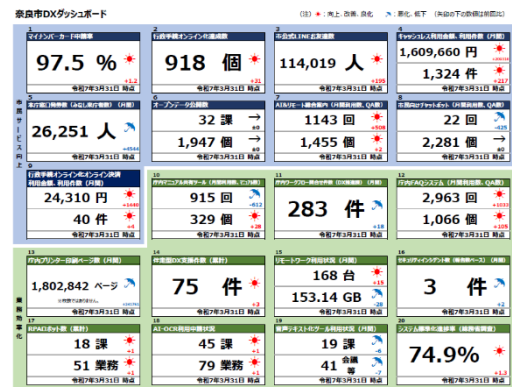
➤ DXツールと生成AIの全庁活用へ

RPA、AI-OCR等が浸透し、業務効率化が進行。今年度は「AI活用推進課」を新設し、生成AIによる抜本的な改革に取り組んでいます。

1. 背景と目的

全国の自治体において、DXを推進することで、市民サービスの維持や向上、将来的な人口減少に伴う職員減少を見据えた業務効率化は喫緊の課題です。本市においては、令和4年度よりデジタル推進室、令和5年度よりDX推進課を設置し、本格的な取組を始めて4年目となりましたが、取組を通じて、自らの推進状況が把握できることが重要です。そのため、ダッシュボードを作成し、定期的に庁内公開し、見える化を図ってきました。

(注) なお、本ダッシュボードは、規模感の把握や前年比較等を重視しており、数値の厳密な正確性よりも、スピード感と増加減少の相対比較に重点を置いており、一部概算やみなし数値の活用もしております。予めご了承ください。



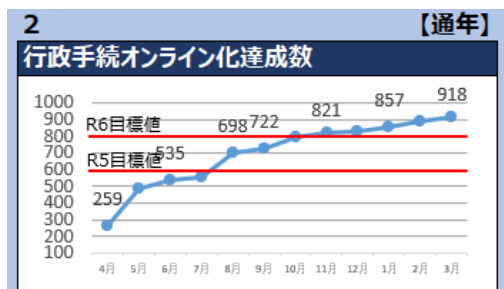
拡大図は5ページ以降参照

2. 事例紹介

ダッシュボードの中から本市の取組をピックアップしてご紹介します。(タイトルの後ろの数字は、ダッシュボード中の番号を示しています。)

■行政手続のオンライン化の推進（1、2、9）

コロナ禍で感染症対策として非対面・非接触のニーズが急速に高まり、行政手続においてもオンライン化の必要性が喫緊の課題となりました。デジタル技術の活用は、窓口の混雑緩和、職員の負担軽減、そして住民の利便性向上にも繋がります。本市では、行財政改革計画にもこの課題を取り上げ、オンライン化を図ってきました。オンラインで申請できる手続は、令和5年度当初259だったところ、令和6年度末には918に達し、令和7年度中に、法的にオンライン化不可のものなどを除く1083の全手続のオンライン化を目指して推進しています。



[申請画面イメージ]



令和7年度奈良市自治会交付金申請の入力画面。Q1. 申請書右上に記載のある地区名を入力してください。Q2. 申請年月日。自治会情報の入力。Q3. 自治会名。氏名。住所。電話番号。郵便番号。 FAX番号。 Eメール。 代表者名。代表者職。代表者住所。代表者電話番号。代表者FAX番号。代表者Eメール。

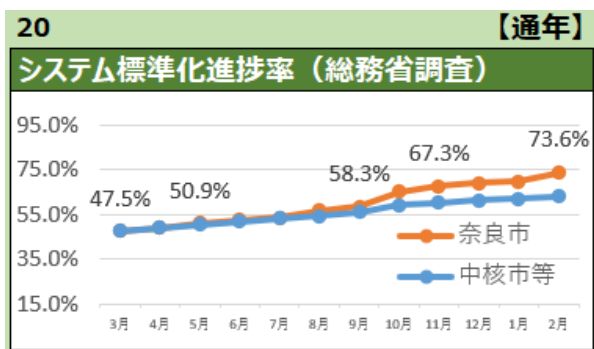


広報板修繕依頼受付の入力画面。原則、緑の木枠に白字で「奈良市広報板」と書かれたもののみ受け付けます。奈良市広報板の修繕依頼は、原則「設置されている自治会の会長」からお願いします。(原則、年間で1自治会につき1か所のみです) 会長以外の方が依頼をされる際は、事前に会長と調整をしてください。このフォームは修繕依頼のみです。新設・移設の場合は、直接秘書広報課へ連絡してください。Q1. 自治会名を入力してください。Q2. お名前・ご連絡先を入力してください。氏名。氏フリガナ。氏フリガナ。電話番号。FAX番号。Eメール。

■自治体情報システムの標準化（20）

自治体システム標準化は、各自治体が個別にシステムを構築・運用する非効率を解消し、持続可能で質の高い行政サービス提供を実現するために、国が主導して推進している施策です。本市でも取組を推進しており、他の中核市の進捗状況を確認しながら進めています。進捗率としては、令和6年度末において、奈良市は73.6%と、

中核市平均の62.9%を上回っています（総務省 HP にて公開中）。本市では、令和7年1月に住民記録システム、同年2月に健康管理システムを標準化システムに移行しました。残りのシステムも順次移行作業を推進しています。



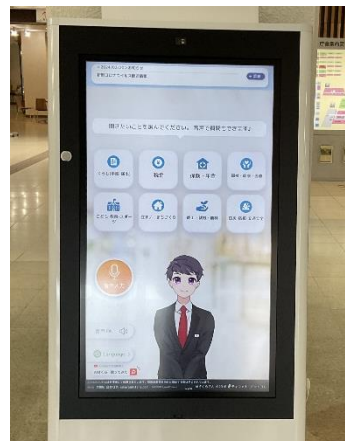
■キャッシュレスの推進（4、9）

さまざまなシーンでのキャッシュレス化も推進しています。窓口における各種証明書手数料等の支払（4）や、オンライン申請時にクレジットカード等で行う支払（9）です。窓口の支払では、市民課などの7課の窓口において、6種類のコード決済（〇〇ペイなど）や5種類のクレジットカード、11種類の電子マネー（交通系 IC カード含む）に対応し、支払ができる手数料等は、住民票の写しの交付手数料等、105種類にも上っています。



■AI&リモート総合案内（7）

市役所本庁舎1階にAI&リモート総合案内（タッチパネル式デジタルサイネージ（ディスプレイ）を用いて庁舎内の行先案内や簡単なお問合せに対応）を設置しています。令和7年3月時点で1,455個のFAQを搭載し、月間平均600件程度の問合せを受け付け、年度末の繁忙期（転入転出など）には多くの市民にご利用いただきました（3月度は1,143件）。気兼ねなくいつでもサービスが提供できるようにするための第一歩として取り組んでいます。

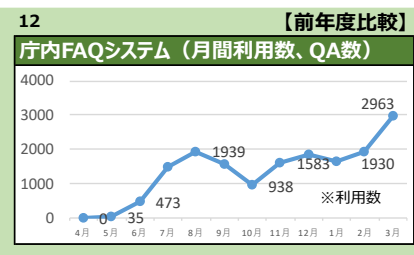
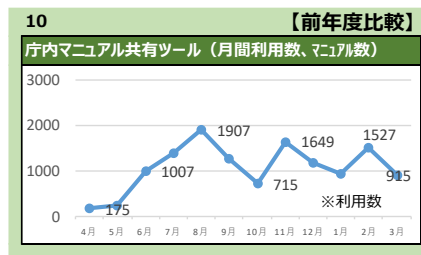


■業務平準化（属人化の解消）（10、12）

今後の市役所業務は、将来的な人口減少に伴う職員数減少が避けられず、少数で多くの業務を行う必要があります。しかし業務が特定の職員に依存して

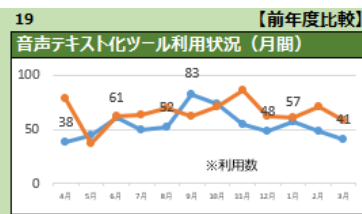
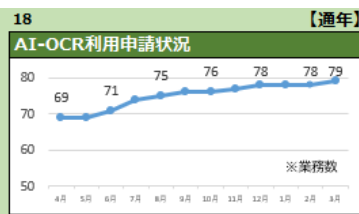
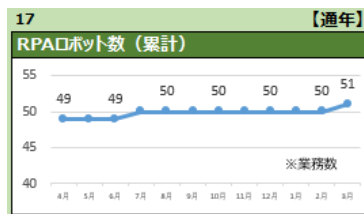
いれば難しくなります。そこで、業務マニュアルを簡単に同じフォーマットで作成できるマニュアル共有ツール（10）や、庁内 FAQ システム（12）を導入し、属人化の解消に向けて取組を進めています。

作成したマニュアルは、令和 6 年 4 月時点で **53** 個でしたが、令和 7 年 3 月には **329** 個に、庁内 FAQ は令和 6 年 5 月時点で **30** 個、令和 7 年 3 月には **1,066** 個に増えています。（グラフは利用数）



■RPA（17） AI-OCR（18） 音声テキスト化（19）

業務効率化に向けてさまざまな DX ツールを導入しています。パソコンを使った手作業をロボットが自動的に行う RPA（ロボティックプロセスオートメーション）、手書き等の紙の申請書等からデータに変換する AI-OCR、会議録等の録音データから文字起こしを自動で行う音声テキスト化ツールについて、利用が進んでいます。



3. AI 活用の推進

昨今、特に生成 AI は急速に発展しています。市役所業務においても、その効果的な活用がさまざまなサービスを生み出す可能性を秘めています。

ダッシュボードにおいても、AI & リモート総合案内（7）や AI-OCR（18）にあるように活用の幅を広げていますが、今年度はより一層の活用推進を目指し、総務部に AI 活用推進課を設置しました。今後の本市の AI 活用にご注目ください。

4. 今後の展望

国全体において、人口の減少がさまざまな面でさまざまな影響をもたらしています。市役所業務においてもその影響により、サービスや業務の担い手である職員の減少は避けて通れません。

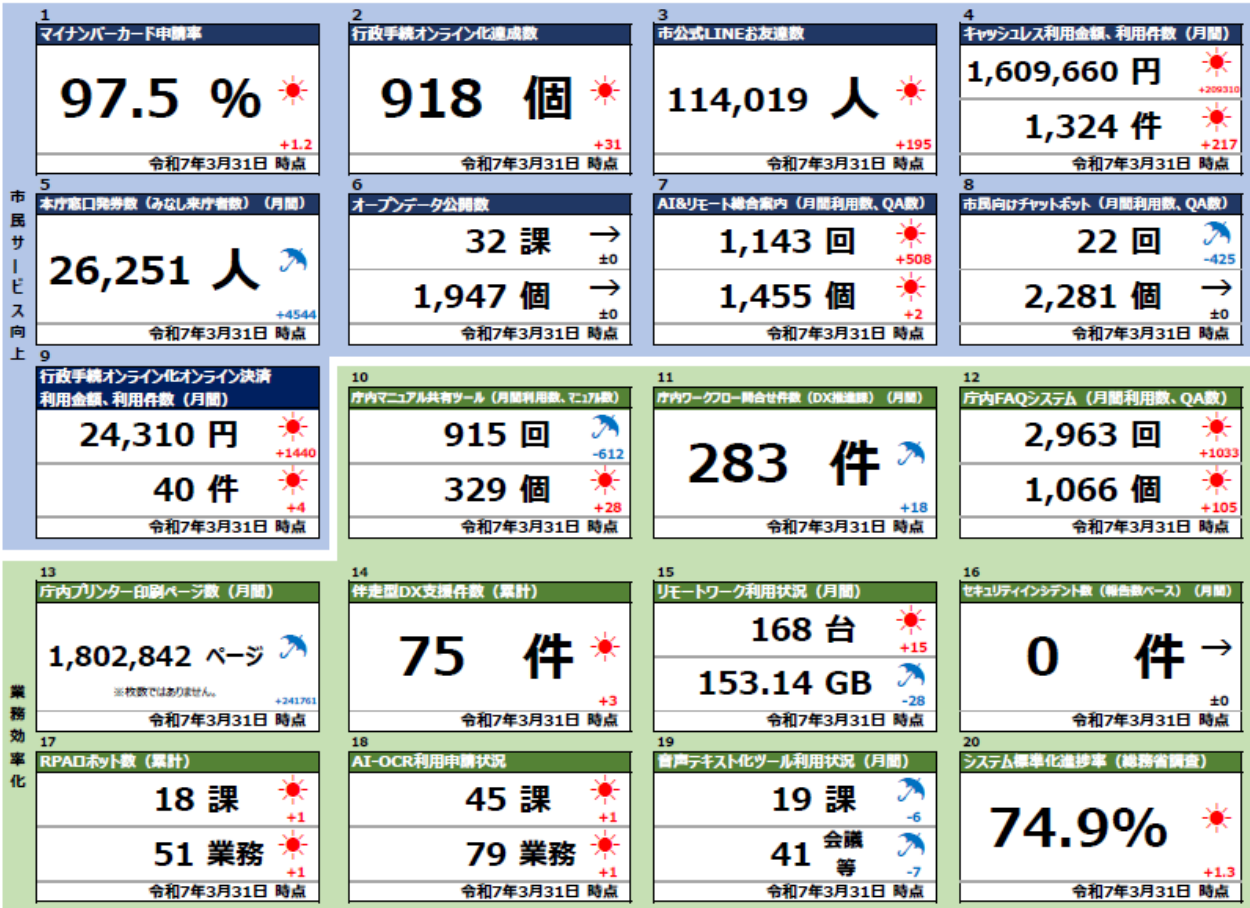
しかしながら、そういった世の中においても心の豊かさや便利さを感じられる社会を、デジタルや AI の活用を通じて目指していきます。

単に、人口減少をネガティブにとらえることなく、これまでの社会を維持可能に、さらなる高レベルのサービス提供を目指して、コンパクトではあるけどもインパクトのある自治体経営に取り組んでいきます。

奈良市DXダッシュボード

(令和7年3月度)

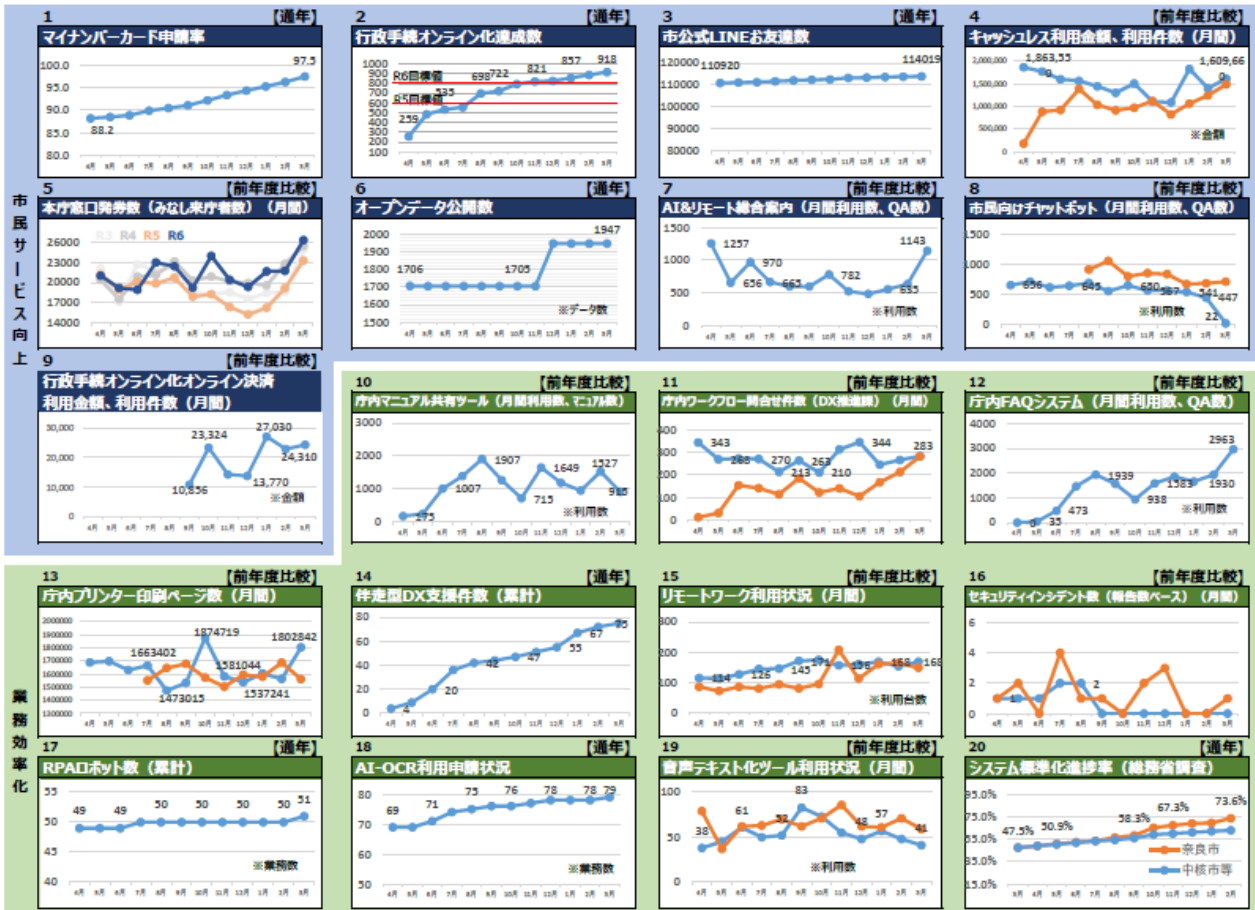
(注) 赤↑: 向上、改善、良化 青↓: 悪化、低下 (矢印の下の数値は前回数)



奈良市DXダッシュボード【グラフ】

(注) 【通年】: 令和6年4月～令和7年3月

【前年度比較】: 令和6年度 令和5年度



奈良市DXダッシュボード【説明】

1 マイナンバーカード申請率 国から提供される申請件数（累計）を基準人口（各年1月時点）で割った申請率 変更日 2023/9/14	2 行政手続オンライン化達成数 オンラインで申請可能な行政手続数。各課からの報告をもとに集計。なお、令和5年度における目標値は600、令和6年度における目標値は800（新たな行政改革計画より） 変更日 2024/8/19	3 市公式LINEお友達数 時点における、奈良市公式LINEにお友達登録いただいている人数。 変更日 2023/9/14	4 キャッシュレス利用金額、利用件数（月間） DX推進課で一括導入しているキャッシュレス決済について、時点における、当該月の取引件数、合計金額。時点以降の返金などは考慮していない。 変更日 2023/9/14
5 本庁窓口券数（みなし来庁者数）（月間） 時点の月において、窓口券券機（順番待ち）が取得された数。疑似的に、窓口来庁人数としている。※本庁のみ。一部データ補正あり。 変更日 2023/12/18	6 オープンデータ公開数 時点において、市公式HP※で公開しているオープンデータの課及びデータ数。 ※ https://www.city.nara.lg.jp/soshiki/6/9651.html 変更日 2023/9/14	7 AI&リモート総合案内（月間利用数、QA数） 本庁舎1階（正面玄関、北棟玄関）に設置しているデジタルサイネージについて、時点の月における月間利用数、及び、サイネージに登録しているQA数。 変更日 2024/8/19	8 市民向けチャットボット（月間利用数、QA数） 市公式HPに設置しているチャットボットについて、時点の月における、登録しているFAQの件数（当該FAQはコールセンターFAQと同じもの）及び、登録されているQA数。 変更日 2024/8/19
9 行政手続オンライン化オンライン決済利用金額、利用件数（月間） 行政手続オンライン化ツールであるLoGoフォームにて、該当月における、手続時にオンライン決済された利用金額、利用件数。 変更日 2024/12/1	10 庁内マニュアル共有ツール（月間利用数、マニュアル数） マニュアル共有ツールについて、時点の月における、月間利用数（閲覧数）及び登録されているマニュアル数。 変更日 2024/8/19	11 庁内ワークフロー問合せ件数（DX推進課）（月間） 時点の月における、DX推進課で電話問合せの代替として導入しているワークフローで受け付けた問合せの件数。他課でも導入が進んでいるが、DX推進課のみの件数。 変更日 2023/9/14	12 庁内FAQシステム（月間利用数、QA数） 庁内FAQシステムについて、時点の月における月間利用件数、及び登録されているQA数。 変更日 2024/8/19
13 庁内プリンター印刷ページ数（月間） 庁内のプリンターを經由してプリントアウト（印刷）されたページ数（枚数ではなく、両面印刷の場合は2とカウント）。複合機によるコピーなどは含まない。ペーパーレス推進の目安。 変更日 2023/9/14	14 伴走型DX支援件数（累計） DX推進課にて実施している伴走型DX支援の件数。伴走支援なし（終了済み）も含めた累計。 変更日 2024/8/19	15 リモートワーク利用状況（月間） 時点の月において、リモート端末（赤ペンコン）が1回でも利用された台数、及びそれらの台数が利用したパケット総量。パケットはシェアしており、全体の上限は1,000GB。 変更日 2023/9/14	16 セキュリティインシデント（報告数ベース）（月間） 時点の月における、国・県に報告したセキュリティインシデントの数。発生日ベースではなくDX推進課への報告日ベースで集計。 変更日 2023/9/14
17 RPAロボット数（累計） 本市におけるRPA導入時から、ロボットを作製した課及び作成されたロボット数の累計（既に稼働を終えているものも含む） 変更日 2023/9/14	18 AI-OCR利用申請状況 本市におけるAI-OCR導入時から、AI-OCRを業務に利用する申請をした課及び業務数の累計（業務未適用も含む） 変更日 2023/9/14	19 音声テキスト化ツール利用状況（月間） 時点の月における、月間の音声テキスト化ツールの利用課、及び会議数（会議以外にも録音データのテキスト化も含む） 変更日 2023/9/14	20 システム標準化進捗率（総務省調査） 総務省に毎月報告している、システム標準化の進捗率（集計の都合上、他と比べて1か月前の数値） 変更日 2023/9/14