

行政サービス部門

スマホがあなただけのデジタル区役所に♡

取組概要

○経緯・動機

- ▶ 20～30代の職員を中心としたプロジェクトチームで、これからの区役所に必要な取組みや将来像を検討
- ▶ 「オンラインサービスが増加しても**“迷わない”**」、「区民一人ひとりに漏れなく情報を届ける**“ラストワンマイル”**の実現」

○取組内容

- ▶ オンラインでの申請や予約、決済、相談を集約した「千代田区ポータルサイト」を構築（令和5年8月26日運用開始）
- ▶ 子育て世代をターゲットにスタート “デジタルに親和性” “特に日中の時間がない世代” “手続きも多い”

- ✿ **自治体版CRMの実現!!** ～区民一人ひとりを「個」で捉え、プッシュ型で情報発信、その人に合ったサービスを提供～
- ✿ **ワンスオンリーの実現!!** ～アカウント情報や申請履歴から必要事項を自動入力～
- ✿ **スムーズに意思疎通を!!** ～メッセージ機能で区役所からの連絡は好きな時間に確認～

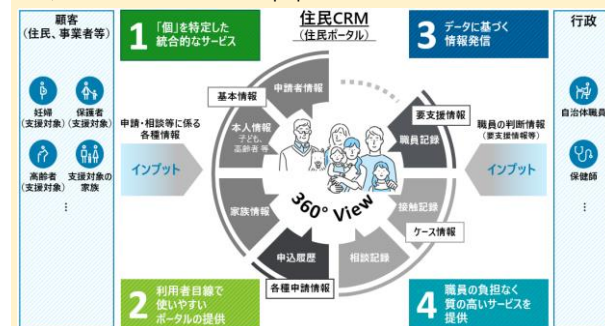
○取組前

- ▶ 単に手続きのオンライン化を進めるのではなく、そもそも情報が行き届いていないのではないかという大きな課題感

○取組後

- ▶ **プッシュ型の情報発信により申込が増加**（これまで届いてなかった区民に情報が届くように！）
- ▶ オンライン手続きを推進することで利便性が向上

▼CRMイメージ図



▼千代田区DX推進キャラクター



- 「chiyodx（ちよだっくす）」
- どこか冷たく、無機質に思われがちなデジタルに、温かみや親しみやすさをプラスするDX推進キャラクター
 - 身近な存在であるダックスフンドをモチーフに誕生
 - ポータルサイトを彩り、周知でも活躍
- 優れた嗅覚で区民のお困りごとを発見！
一歩一歩は小さくても着実に前進！

効果

●登録者数：3,500名を突破!! ●利用件数：10,000件を突破!! ※いずれも令和6年8月末時点

システム概要

- オンラインでの申請や予約、プッシュ配信機能など、さまざまな機能をまとめたポータルサイト
- アカウント情報等に基づく、自分に合った情報を受け取れる、あなただけのデジタル区役所

職員の頑張り

- サービスを洗い出し、ジャーニーマップを整理、区民一人ひとりの生活に寄り添うサービスに向けて検討
- CRMとしてプッシュ型配信の充実を検討（都子どもDXプッシュ型子育てサービス事業との連携）

PRポイント

- CRMを通じて、従来の部署単位ではなく、区民を軸に、区全体で行政サービスや情報を提供することを目指しています！
- DX推進キャラクター「ちよだっくす」とともに、身近で温かみを感じることでできるデジタル行政を実現します！



区内製造業におけるデジタル人材育成を通じたDXの土台構築（墨田区） ノーコードツールでIT未経験の町工場社員をDX人材に！

産業観光部産業振興課

取組概要

○経緯・動機

墨田区ではスタートアップの製品・サービスと行政課題をマッチングさせて課題解決を図る「プロトタイプ実証実験支援事業」を実施している。

区内の製造業事業所数が最盛期の1/5に減少しており、産業集積の衰退が顕在化しているため、「地域経済・産業の振興」を本事業の課題テーマに設定し、中小製造業のDXを図り、2年間の実証でDXによる業務効率化や新しい価値の創造を目指した。

○取組内容

町工場の社員がプログラミング未経験でも簡単にアプリ等を作成できる「ノーコードツール」の使い方を学び、自ら自社の課題を見つけ、課題解決に資するアプリを開発・運用することで中小企業におけるDXのモデルケースを見出した。

ノーコードツールを用いたアプリ開発支援に長けた区内のスタートアップと協業し、1年目は社員200名規模の会社で各部署から集めた社員10名に対して、2年目は10~30名規模の5社の代表者1~2名（一般社員から社長まで）に対して集合研修形式でアプリ作成のコーチングプログラムを2か月間毎週実施し、アプリ開発の伴走支援と社内でのアプリ実装支援を行った。

○取組前

「中小企業であるためDXの必要性を感じない」「ITに関わったことが無いため、自信がない」「現状の経営に満足している」「予算が無い」等の意見が各社からあった。全国の企業におけるDXの成功率は7%。

○取組後

1年目：受講者10名中9名がアプリを作成。社員全体の69%においてDXの取組に対する前向きな意識変化が確認された。

2年目：受講者7名全員がアプリを作成。前向きな意識変化：社長がアプリ作成⇒半数以下、一般社員がアプリ作成⇒半数以上



効果	開発アプリによる効果：機械品質管理アプリ（日常点検・トラブル履歴・過去の修理費用を一元管理）、日程表アプリ（紙でのスケジュール管理をデジタル化）、デジタル物品請求書アプリ（従来は請求書を紙で管理していた他、支社から本社に郵送していたのをデジタル化）、金型作業管理アプリ（利用価格が高い既存ツールの代替でコストダウン、社内の需要に合わせた機能を追加）、チャットアプリ（利用価格が高い既存ツールの代替でコストダウン）等。
システム概要	コーチングに併せて、各中小企業に対してノーコードツール（Adalo）の導入をした ※ノーコードツール：プログラミングの知識がなくても、視覚的な操作でアプリやシステムを開発できるツール。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> スタートアップ単独であると難しい実証可能な企業の選定を、行政ならではのネットワークを用いて支援した。 スタートアップに業務を一方向的に委託するのではなく、KPIや実証スキーム等に行政職員も入り込んで、共に事業の設計を行った。 「Digi田甲子園2023」（地方公共団体部門トップ10入賞）や「区政情報発信番組」等の媒体の活用、他自治体への紹介等、積極的に実績のPRに注力した。
PRポイント	①普段溶接を担当し、PCを全く触らない社員でも、ノーコードツールによるアプリ開発を実現した。②1年目に受講した社員の一部が、2年目のコーチング受講者に対してノーコードツールのコーチングを実施。③1年目に受講した会社で新たにITの部署を設立し、アプリの受託開発事業を開始した。④本実証で見出した「デジタル人材の育成を通じたDXの土台構築モデル」を基に、当該スタートアップが同モデルで愛媛県・豊川市・福井県への横展開を実現。

こうとう電子図書館専用IDの区立小中学校への配布（江東区） いつでもどこでも読書！～小中学校への電子図書館専用ID配布～

教育委員会事務局
江東図書館

取組概要

○経緯・動機

令和5年7月から、区民の読書活動推進のため、電子書籍貸出サービス「こうとう電子図書館」を開始しました。中でも、読書離れが危惧される児童・生徒の読書活動を支援・推進するため、区立小中学校等の児童・生徒に専用IDを配布することにしました。

○取組内容

区立小中学校等の4年生以上の児童・生徒全員に、電子図書館へログインするときに使用できるIDとパスワードを配布しました。通常は、図書館の貸出カードをお持ちの方を対象としていますが、専用IDを持っていれば図書館に来館することなく、電子図書館を使用できます。配布したIDは中学校卒業まで同じものを使用することができます。

○取組前

令和3年度に、こどもの読書についてのアンケートを実施したところ、主に中学生以上の読書離れが深刻で、読書習慣が残っている小学校高学年からアプローチが必要であると認識していました。

○取組後

7時台～9時台の朝読書の時間帯を筆頭に、学校にいる時間帯も、自宅にいる時間帯もコンスタントに利用している様子が見受けられ、気軽にサイトにアクセスしてくれているようです。



▲ こうとう電子図書館

◀ 学校配布用利用案内
兼IDカード

効果

- ・総貸出件数 42,386件のうち小中学生が76%を占め、そのうちの90%以上が専用IDを利用。（令和5年度末）
- ・資料の延滞や汚破損、紛失がないため、職員による督促業務の負担が発生しない。

システム概要

- ・クラウド型電子図書館システムの導入
- ・1人1台端末上のお気に入り設定、利用案内動画へのアクセス権限付与
- ・1人1台端末用のWi-Fiを区立図書館全館に整備（電子図書館から実際の図書館への誘導（端末+図書館の資料を利用した調べ学習等への発展））

職員の頑張り

- ・導入するのであれば使いやすく！という思いで、学校への説明、体験授業の開催や担当課への端末の設定の協力依頼などを実施しました。
- ・教員の説明がなくても使えるように、できる限り簡単な言葉で利用案内を作成し、専用IDを刷り込んで配布しました。

PRポイント

小中学生の利用がしやすいように、同時に複数人で読める「読み放題」の児童書や、問題集などの自習に役立つ資料、調べ学習に役立つ図鑑などを取り揃えています。また、紙資料でも人気な定番シリーズやメディア化された作品を選ぶなど、読んでみたくなる資料を選ぶようにしています。

60歳からはじめる健康&ポイ活習慣！渋谷区ハチさんポイント「ハチさんポ」

取組概要

○経緯・動機

渋谷区では、令和3～5年度に高齢者デジタルデバйд解消事業として、65歳以上のスマートフォン未保有者約1,500名にスマートフォンを貸し出す実証事業を行った。貸与スマートフォン内に健康アプリ「脳にいいアプリ」をキッティングし、歩数・脳トレ等のアプリ内の健康活動や講座への参加でのポイント付与及び貯まったポイントをPayPayポイント交換する取組を行った。

その結果、歩数・歩行速度の向上や脳トレレベルの向上が見られ、健康アプリの活用がフレイル予防に良い影響を与えていることが分かった。

この成果を踏まえ、令和6年1月より一般高齢者（60歳以上の区民）のアプリユーザー向けに新たな健康ポイント制度

「渋谷区ハチさんポイント、通称“ハチさんポ”」を開始し、同年2月より貯まったハチさんポを渋谷区デジタル地域通貨「ハチペイ」に交換できるようになった。

○取組内容

「脳にいいアプリ」を使用し、歩数・脳トレ・食事品目の入力や、スマホサロン・講座・イベント等への参加でハチさんポが貯まる。貯まったハチさんポは、渋谷区デジタル地域通貨「ハチペイ」へ1 pt=1円でいつでも交換することが可能である。

○取組前

前述の実証事業の成果として、スマートフォンの利用の定着が高齢者の外出促進につながるなど、フレイル予防に良い影響を与えていることが分かった。しかし、使い続けるきっかけがないと使わなくなり、スマートフォンの利用の定着に繋がらないという課題があった。

○取組後

ハチさんポが貯まるインセンティブにより、楽しみながらスマートフォンの利用と健康習慣を身につけるきっかけとなっている。また、貯まったハチさんポの「ハチペイ」交換により、地域経済の活性化にもつながっている。



効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ハチさんポユーザー数 約2,000人（令和6年7月末時点） ・イベント参加でのハチさんポ付与によりイベントの集客力アップ&高齢者の社会参加促進
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ・「脳にいいアプリ」での自治体専用メニュー（渋谷区メニュー）の開発 ・「脳にいいアプリ」と渋谷区デジタル地域通貨「ハチペイ」との連携
職員の頑張り	<p>高齢者福祉課で、高齢者デジタルデバйд解消事業の成果を踏まえ、一般高齢者向けにサービス展開をする方法を検討し実施した。また、「ハチペイ」の担当部署とも連携しスムーズなサービス開始をすることができた。</p>
PRポイント	<p>高齢者の健康ポイント事業としてだけでなく、スマホサロンや専用コールセンターでのサポート、「ハチペイ」連携による地域活性化など多角的に事業展開をしている。</p>

オフィス改革 戸籍住民課、変わります

取組概要

○経緯・動機

窓口DXはフロントヤードの改革がゴールですが、高い専門性が求められる戸籍業務のスキル継承や紙文化に伴う職務スペースの不足などバックヤード側の課題も多くあり、何から手を付ければよいのかが悩みの種でした。国はバックヤード改革の代表としてシステム標準化を進めていますが、板橋区では更に「オフィス改革 戸籍住民課、変わります」をスローガンに、より身近なバックヤードとフロントヤードの変革に軸足を置いたオフィスDXをデザインし、職員も区民も「変化」を実感できるオフィス改革を推進しました。

○取組内容

バックヤード

- ・事務経験の浅い職員でも先例等を容易に検索ができる戸籍電子書籍AI検索サービスを導入
- ・情報系端末の無線化導入による職務エリアの省スペース化とフリーアドレス化の実現 ※無線化の導入は、令和7年1月の予定

フロントヤード

- ・Lowカウンターへのサウンドマスキングを設置 → 相談内容の漏れ聞こえを防止し、プライバシー保護環境の改善
- ・おくやみコーナーの専用ブース化 → カウンター内隣接配置からの相談環境の改善
- ・マイナンバーカード交付窓口の1階フロアへの新設 → 来庁者の動線への配慮、繁忙に合わせた可変的な窓口運用の実現

○取組前

窓口DXへの意欲はあるものの、バックヤード側の課題からオフィス改革が進んでいない状況でした。

○取組後

バックヤード・フロントヤード一体で改革をデザインすることで、マイナンバー窓口の移設など区民サービスを向上させる改革が進みました。

フリーアドレス



おくやみコーナー

サウンドマスキング

効果

フリーアドレス化と合わせて職務スペースの省力化が進み、区民向けの窓口スペースを広げることができました。また、サウンドマスキングなどストレスのない窓口環境提供も進めています。電子書籍AI検索サービスの導入により、窓口対応品質の向上を実現しています。

システム概要

- ・情報系端末無線化によるフリーアドレス化・専用端末のシェアによるコスト抑制と省力化・職務スペース省力化・窓口フロアのレイアウト変更
- ・電子書籍AI検索サービスの導入

職員の頑張り

AI検索サービスや無線化導入を、単なるシステム導入で終わらせないよう、システム導入の効果がどのような変化をもたらすのかを戸籍住民課、IT推進課で連携しながら検討を進めました。省力化・省スペース化の効果を区民に還元できるよう議論を深化させました。

PRポイント

フロントヤードの改革を中心としたオフィス改革をデザインしました。バックヤードのデジタル化が、フロントヤードのトランスフォーメーションにつながるよう、紙のデジタル化や省スペース化、更にはモノの集約・シェアを意識しています。より便利な窓口に向けて今後も改革を進めます！

取組概要

○経緯・動機

- ・本区は「来庁不要の区役所」の実現を目指している。身体的な障害など様々な事情で来庁したくてもできない方のために、来庁しなくても相談や行政手続きができるようにすることで、区民サービスの利便性を高めたいと考えた。本区では、電子申請やオンライン相談を既に実施しているが、電子申請の利用率は20%程度、オンライン相談は年間100件程度の利用にとどまっている。そこで、電子申請とオンライン相談を組み合わせた“寄り添い型”のサービスと、さらに区役所と接点がなく、相談したくても相談できない（一歩踏み出せない）潜在的なニーズに対する新たな選択肢も必要と考えた。

○取組内容

- ・メタバース上で、教育や子育て、福祉、健康、生活の相談が可能。各種相談と合わせて、必要な行政手続きがある場合には、電子申請（現在は電子申請化されている手続きのみ）のサポートも行う。さらに、職員採用説明会も実施。

○取組前

- ・開庁日及び開庁時間中の窓口相談、電話相談、デジタル対応が可能な方は電子申請やオンライン相談を行う。

○取組後

- ・メタバースという、区民と区役所の新たな接点があったことで、物理的な距離の超越や匿名性が高いメタバースの特長も活かしながら、様々な理由で来庁したくても来庁できない新たな利用者の開拓につながっている。



メタバース区役所
入口

- ・現実の区役所を模した空間を再現！



メタバース区役所
1階総合案内

- ・アバターの子職員が対応。将来はAIコンシェルジュを活用予定。



メタバース区役所
相談ブース

- ・アバターの子職員が対応し、セキュアな環境で個別相談が可能。資料共有も可能。

効果

- ・令和5年9月から実証実験を開始、令和6年6月26日から実際にサービス提供を開始した。これまでの窓口相談サービスの利用者数は8名にとどまっている（メタバース職員採用説明会は33名参加）が、メタバース区役所のポータルサイトへのアクセス数は開始2週間程度で460件、公式LINEアカウントによる情報発信のあとは1,000件を超えるなど、区民の関心は高い。

システム概要

- ・東京情報デザイン専門職大学とプロジェクトチームを立ち上げ、必要な機能等を検討した結果、プラットフォームは「XR CLOUD」を利用。
- ・VRゴーグルがなくても、PCやスマホで利用可能。

職員の頑張り

- ・メタバースを行政の窓口サービスで活用する取組は全国初であり、利用者側のルールや職員側のマニュアルも白紙から作る必要があった。そのため、区内の障害者団体の協力を得た実証実験や、職員によるロールプレイを繰り返し実施し、実サービスとして提供する際の課題や必要な機能、対応方法の検証作業は大変で、まさに生みの苦しみであった。アバターで対応する区職員は、スキルアップのために継続的にトレーニングを実施中。

PRポイント

- ・現実の窓口と同じように、お客様と同じ資料や画面を共有して、具体的なサービス紹介や手続きのサポートなどが可能。
- ・現庁舎を模した空間をメタバース上で再現し、臨場感とライブ感も重視。
- ・相談ブースは第三者が入って来れないようにロックをかけられるなど、プライバシーに配慮したサービスデザインとなっている。

産学官連携によるごみ分別支援AI「調布ごみナビ」の試験運用（調布市） 画像認識&多言語対応！AI活用と多様な機能で市民のごみ出しを総合サポート！

取組概要

○経緯・動機

調布市は、ごみの適正処理や減量推進のため、電気通信大学、都内ベンチャーのBorzo AI株式会社と連携し、LINEを活用した革新的なごみ分別支援システム「調布ごみナビ（仮称）」の共同開発・R6.4～試験運用を開始しました。

○取組内容

AIによる画像認識と生成AI技術を融合し、LINEを通じて適切な分別方法を案内。ごみの品目名や**写真を送信**すると、**AIが調布市の分別基準に照らして適切な分別方法を案内**。9,700万人が利用する**LINE公式アカウントと連携**することで、多くの市民の利活用を促進。

✓AI自動翻訳（13か国語） ✓粗大ゴミの料金検索や申込み機能 ✓GPSの活用による、最寄りの収集袋取扱店やおむつ袋の配布場所、資源物回収拠点の検索機能 ✓プッシュ通知、各種集計機能等の業務支援機能

○取組前

形状、名称が不明なものの分別案内や、多言語対応等に課題を抱えていました。

○取組後

本アプリの導入により業務の効率化及び市民による自主的なごみの分別を促すきっかけとすることができました。令和6年8月時点の利用者数は約1,000人となりました。



効果

- ・ AIによる多様な分別案内と多言語対応で、分別の徹底と市民啓発を促進
- ・ 外国人居住者へのサービス向上及び市民応対や収集業務の効率化・適正化を実現
- ・ 利用者約1,000人（令和6年8月時点）を対象に試験運用

システム概要

- ・ LINEを活用したチャットボット形式のUI
- ・ 画像認識と大規模言語モデルを組み合わせたAI分別支援エンジン
- ・ GPS機能による地図検索システム

職員の頑張り

- ・ 電気通信大学との相互友好協力協定を活かし、産学官連携による具体的な機能開発を提案・実現
- ・ 産学官連携プロジェクトを円滑に進行し、市民及び行政ニーズを的確に反映

PRポイント

産学官連携モデルの確立により、幅広い年齢層や外国人居住者も利用しやすいLINEベースのUIを採用し、最新のAI技術の活用により、写真や品目名から迅速な分別方法の案内や多言語への対応を可能とするなど、東京都のデジタル10か条を意識した、多様な市民ニーズに応える革新的な行政サービスのモデルケースと考える。

「いつでも、どこでも、使いやすい」バーチャル市役所ポータル「まちドア」の導入（町田市）

全国初！生成AIと3Dアバターで実現する、次世代ユーザー体験「AIナビゲーター」

政策経営部デジタル戦略室

取組概要

○経緯・動機

市民が利用するオンライン行政手続や施設予約など、サービスごとに入口がバラバラで、わかりにくい状況でした。

○取組内容

4月に、市のデジタルサービスの玄関口となる、バーチャル市役所ポータル「まちドア」を以下のとおりリニューアルしました。

- (1) **市民向けデジタルサービスの集約**：行政手続やデジタルサービスを統合し、わかりやすく整理しました。
- (2) **わかりやすい言葉づかい**：市の公式ホームページでバラバラであった案内項目を共通化したうえで、市で定めている、「伝わる日本語見直し10か条」に基づき、伝わりやすい言葉づかいで、手続を説明しました。
- (3) **検索のしやすさ**：人気の手続がトップ画面にわかりやすく表示され、すぐに見つけられることや、キーワードによる絞り込み、いわゆる「タグ検索」により、目的の手続を簡単に探すことができます。
- (4) **生成AIを活用した新たなユーザー体験**：生成AIと3Dアバターを組み合わせた「AIナビゲーター」を導入し、市民の方がスマホからチャットすることで、まるで人間と会話しているように、サービスの案内を受けることができます。

○取組前

オンライン行政手続アプリや施設予約、電子調達などがバラバラに提供され、わかりにくい状況でした。

○取組後

「まちドア」にあらゆるデジタルサービスをまとめることで「いつでも、どこでも、わかりやすく、使いやすい」市役所の入口を提供することができました。わかりやすい言葉づかい、かんたんな検索機能、さらに「AIナビゲーター」による手続案内により、オンライン手続がスムーズに行えるようになりました。



効果

- ・「まちドア」の導入により、市民のオンライン手続利用率が大幅に向上しました。
- ・特に、幼稚園、保育園、学童保育の手続は、オンライン利用率が8割を超えています。
- ・全体では270手続をオンライン化し、21サービスが提供されています。

システム概要

- ・「まちドア」と「AIナビゲーター」は、生成AIの利活用に関する連携協定を締結している、NTTデータとの共創により、開発しました。
- ・市のデジタルサービスを統合し、整理することで、市民の方は手続を簡単に検索でき、また、わかりやすい言葉づかいで手続の説明を受けられます。
- ・「AIナビゲーター」は、3Dアバターと生成AIを組み合わせた検索機能で、スマホやPCから市民がいつでも手続を行えるように支援します。

職員の頑張り

- ・「AIナビゲーター」は、職員が自ら3Dアバターと生成AI（ChatGPT）を組み合わせてチャットできるソフトウェアを使い、コンセプトモデルを作成しました。
- ・職員が自らプロモーションムービーを制作し、市民に「まちドア」と「AIナビゲーター」をわかりやすく紹介しました。
- ・生成AIの誤回答（ハルシネーション）対策として、手続の選択肢を回答することで、最終的に、ユーザーが必要な手続を選択できるようにしました。

PRポイント

- ・「AIナビゲーター」は、全国初の生成AIを活用したオンライン市民サービスとして、新聞やニュースに取り上げられ、全国的に注目されました。
- ・町田市の生成AI利活用ガイドラインに準拠し、「①チャット内容をフィルタリング、②チャット内容を学習しない、③市専用の生成AI」であるため、安全です。
- ・「まちドア」と「AIナビゲーター」は、専用アプリが不要で、Webブラウザから利用できます。

取組概要

○経緯・動機

従来の委員会形式を中心とする市民参画プロセスでは時間・場所に制約があり、参加できる主体の属性に偏りが起きるほか、参画し得る市民の人数としても少数にとどまる欠点があります。

日野市では、従来の市民参加にデジタルも使うことで、今までの対面の取組みを拡充・補完することを目指しました。

○取組内容

市民、事業者、行政その他の様々な主体が参加し、意見交換・合意形成を行うことができるデジタルな場として、市民参加型合意形成プラットフォーム「日野市地域共創デジタルプラットフォーム」（以下、地域共創PF）をインターネット上に公開しました。

令和5年度は、全ての主体に対して開かれた場となるよう検証を進めながら、利用要件等を整理してきました。令和6年度は、日野市の行政評価に地域共創PFを活用し、「行政評価の対象事業の選定」および「市民評価の実施」に取り組みました。このほか、地域福祉計画の策定や「ヒノタネプロジェクト」などのテーマについて、地域共創PF上で意見交換を行っています。また、令和7年度以降の活用に向けた、庁内実務者向け説明会・体験会も実施しました。

○取組前

ごく少数の偏った属性の市民による市民参画となっている現状に課題感がありました。

○取組後

2024年2月末の開設以降、175人の登録があり、8月末までに903件のアイデアの投稿がありました。今後は庁内の活用意向調査、各課との意見交換を実施し、さらなる利用イメージの検討・活用を進めます。



<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> 登録者数は175人、投稿数は903件（いずれも本資料作成時点。投稿数はテスト投稿などを含む） 意見の投稿日が特定の曜日に偏るなどは見られず、時間や場所の制約に囚われない意見交換が実現できている
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> 産官学民の様々な主体で対話し、合意形成へとつなげる意見交換のプラットフォーム
<p>職員の頑張り</p>	<ul style="list-style-type: none"> まずは経営層、管理職層との市民参画の意義、従来からの転換の重要性を共通認識とし、地域共創PFの意義を共有することが必要と捉え、庁議での説明会を実施 ワークショップイベントの際にその場で地域共創PF上への投稿を頂くなど、市民への露出、タッチポイントを多く設けている
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> アナログな市民参加を否定したうえでのデジタルシフトではなく、アナログを拡充・補完するものであることを強く訴求 生活の多様化、社会課題の複雑化に対応するために求められる、より成熟した参加型民主主義社会の実現に資する

子ども子育てデジタルワンストップサービス（東村山市） 未来を見据えた東村山版DXのRe:デザイン

取組概要

〇経緯・動機

東村山市では、コロナ禍による社会情勢の変化などに対応するためDXを推進してきた。しかし、これまではシステムやアプリを分野ごとにバラバラに導入してきたため、市民の利便性、管理効率など、様々な面で課題を抱えていた。これらの課題を解決するため、国のデジタル交付金（TYPE2）を活用し、市民向けサービスのワンストップ化などによる全体最適化を図ることとした。展開にあたっては「子育てするなら東村山」をデジタルで強化することをコンセプトに、子ども子育て分野からスモールスタートをすることとした。

〇取組内容

個人に最適化された情報提供や市民のタッチポイントの一元化等の機能を担うパーソナライズドポータル（たのしむらやまポータル）やオンラインで子育ての相談や各種講座の受講ができるサービス等を一体的に実装した。また、統合的なID管理やデータ連携など、各サービスに共通する機能については、共通基盤として構築することで他のシステムやサービスとの接続や拡張がしやすい仕組みとした。

〇取組前

アプリやシステムが分野ごとに個別に稼働していたため、利用者はサービス毎にアプリ等をダウンロード・ログインする必要があるなど使いにくいサービスとなっていた。また管理者（職員）においては、システムやアプリを個別に管理をしなくてはならなかった。

〇取組後

たのしむらやまポータルの入り口として4つのサービスがIDの統合も含めワンストップ化したことで、利用者の利便性が向上した。また、管理者は、システムの一体的な管理が可能となり、職員の負担軽減や運用・保守コストの最適化につながった。



効果

たのしむらやまポータルのID一つで、予約申請やデジタル講座、オンライン相談などのさまざまなサービスを利用できるようになり、利用者の利便性を向上させることができた。さらに、デザインガイドラインやシステム連携のためのガイドラインを作成したことで、利用者のUI/UX、システムの連節性、拡張性を向上させることができた。また、全庁的プロジェクトを実施したことでDX化に向けた庁内の気運醸成に繋がっている。

システム概要

【サービス】 パーソナライズドポータル（たのしむらやまポータル）、予約・申請サービス、デジタル講座サービス、オンライン相談サービス
【共通基盤】 統合ID基盤、データ連携基盤、サービスマネジメント基盤、データ利活用基盤

職員の頑張り

4部7課の関わるプロジェクトとして7つのワーキングチームを立ち上げて事業推進（ワーキング回：約120回/年）を行いました。仕様の検討や関係者との調整など多くの課題に直面し、妥協をしなくなったり、心が折れそうになることもありましたが、プロジェクトメンバー同士で助け合い、本事業のコンセプトの一つである『全体最適化』の視点を最後まで持ち続け、なんとか稼働までこぎつけることができました。

PRポイント

令和5年度は、子ども分野からスモールスタートしましたが、今後は公共施設予約や市民との合意形成プラットフォーム、地域通貨「アインPay」との連携など、様々な機能を追加していく予定です。データ連携基盤等の活用によって東京都や他区市町村のシステムやサービスとも連携しやすい仕組みとなっていますので、今後はぜひ皆さんと一緒にいろいろ検討できればと考えています。

取組概要

経緯・動機

狛江市では、子育てに関する情報発信サイトとして平成23年度から「狛江市子育てサイト」の運用をしていたが、従来のサービスでは、多岐に渡る子育てに必要な情報に対応したサービス構築をした結果、複数システムがサイロ化しており必要な情報を探しづらくなっていた。また運用コストも高いことも課題となっていた。これらの課題とあわせ、デジタルネイティブ（特にミレニアル世代）や子育て世代の親へ対するUI/UXへの課題に対応する必要があった。

取組内容

複数の情報発信サイトから構成される「狛江市子育てサイト」を「i こまえ子育てねっと」及び「ii こまえスマイルぴーれ（市民協働サイト）」の2つに統合するなど、令和6年2月にサイト全体のリニューアルを実施した。i では、シンプルに情報が伝わりやすい構成や、スマホ世代への対応、デジタル庁のデザインシステムに準拠し、汎用性、共通性を意識し、更に、表示したいカテゴリを自分用に登録できるパーソナライズ機能を実装した。また、ii では、SNS世代に馴染みのある、より身近で情報量の多い縦型ショート動画を積極的に活用し、発信しているほか、Instagramとの連携による賑わいの創出や、より身近で、楽しめる情報を発掘、発信するなど、UI/UXを意識した地域コミュニケーションプラットフォームの構築を行った。なお、動画の発信等は住民ワークショップのメンバーが取材、発信している。

取組前

右記サイト移行イメージのとおり、複数の情報発信サイトから構成されているため、必要な情報を探しづらくなっていた。

取組後

複数の情報発信サイトを2つに統合し、UI/UXを意識した構成とすることで、利用者にとって使いやすいサイトを構築（R5度閲覧ユーザ数：49,312）



効果	<ul style="list-style-type: none">・サイトのリニューアル、統合により、職員の業務負担の軽減及び利用者目線においてもUI/UXを意識し使いやすいサイトを構築。・NGSIが利用可能なマルチサイトCMSにより、システムを統廃合することでコストを削減。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・NGSIが利用可能なマルチサイトCMSの導入。 ・パーソナライズ子育て・子ども情報サービスの導入。・サイト構成として「こまえ子育てねっと」及び「こまえスマイルぴーれ（市民協働サイト）」の2つから構成。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・担当職員の業務経験が短いながらも、コンテンツの所管課が多岐にわたることによるコンテンツの見直しに伴う庁内調整やサイト構成の見直し等、日々知識の習得に努め、プロトタイプを動かしながら、試行錯誤を重ねてリニューアルを迎えることができた。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・SNS世代に馴染みのある、より身近で情報量の多い縦型ショート動画を住民ワークショップにより積極的に活用・発信。また、市民協働によるサイトの運営により、UI/UXを意識したサイトの運営を行うことが可能に。

延焼防止効果等を3Dで可視化！

取組概要

○経緯・動機

検証を行った地区は東京都の定める「防災都市づくり推進計画」の中で「不燃化の状況や住宅の密度が木造住宅密集地域と同等である地域」として、抽出されており、防災上の課題を抱えたエリアになります。

令和3年度に都市計画道路の事業認可を取得し、この事業化を契機に地区の防災性の向上を目的として地区計画の整備を進めてきました。

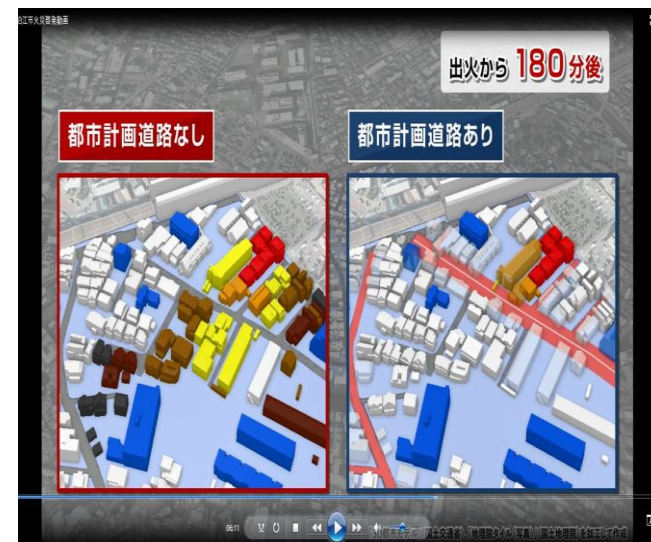
○取組内容

検証のために以下の3つの条件設定を行いました。

1. 気象条件の設定（最悪シナリオ、最頻度シナリオ等）
2. 延焼防止の効果を比較するための事業のパターン設定（道路拡幅、公開空地の確保、地区整備計画）
3. 延焼クラスターの分析方法の設定

○取組前・取組後

道路拡幅等による延焼遮断効果について、職員側からは理由の説明が難しい状況であり、住民側からは具体的に分かりにくい内容であったものを3D都市モデルを活用し可視化する事ができました。



<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・都市計画道路の延焼遮断効果の可視化 ・地区整備計画の延焼防止効果の可視化
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国土交通省のwebアプリケーション「PLATEAU view」へのデータ掲載 ・スタンドアローン型の3D都市モデルビューアーの導入（TerraExplorer）
<p>職員の頑張り</p>	<p>本市ではGISに対する知識の習得が遅れており、GIS必要性が十分に理解されていない状態であったため、3Dデータの整備より先に紙で保有している行政情報を電子化する整備を推し進めました。</p>
<p>PRポイント</p>	<p>3D都市モデルの構築と同時に市内での統合型GISと市民への行政情報の提供を目的とした公開型GISを整備し、窓口業務に係る負担の改善を行いました。【R5.10（運用開始）～R6.3 半年間のサイト利用件数：4,556件】</p>

提案概要

○経緯・動機

狛江市は令和6年9月1日、昭和49年に流出家屋19棟の被害が生じた**多摩川堤防決壊から50年**を迎えます。

この節目を捉え、市民に日頃の備えを改めて考えてもらうきっかけとしてもらうこと、また近年の水害の激甚化等も踏まえ、これまであまり**防災に関心のなかった層に対して効果的にアプローチできる新たな防災施策**を検討していました。

○取組内容

市公式LINEアカウント宛てに「デジタル避難訓練」とメッセージを送ると、**LINE上で「いつでも・どこでも・簡単に」**避難訓練に参加できる機能を導入しました。また、一般的な防災情報だけでなく、市内を流れる多摩川や野川の状況、樋管の水位といった**狛江市に特化した情報**も確認できるよう設計しています。

○取組前・取組後

実際に避難所に足を運んで参加する避難訓練は、コロナ禍等の影響もあり参加者数が伸び悩んでいました。

また、特に**若年層の新規参加者を獲得することが課題**となっていました。

「デジタル避難訓練」の導入により、**これまで避難訓練に参加したことのない方や幅広い世代の参加が期待**できるとともに、出水期前や台風接近時等に**必要な防災情報を簡単かつ、まとめて入手できる**フォームを設計しました。

9月1日広報により周知を開始するため、現状実績はありませんが、**市民の防災意識向上に寄与**することが期待できます。



効果

【訓練参加率UP】LINE上で「いつでも・どこでも・簡単に」避難訓練に参加できることから、これまで避難訓練に参加したことのない方や幅広い世代の参加が期待

【市民の防災意識UP】必要な防災情報を簡単かつ、まとめて入手できることから、市民の防災意識向上が期待

システム概要

(株)Bot ExpressのGovTech Expressのアンケート機能を使用し、画像・選択肢・リンク先を設定して避難訓練のフローを設計

職員の頑張り

- ・防災を所管する部署と情報発信として市公式LINEを所管する部署による両課の知識・ノウハウを活かした**組織の垣根を越えた取組**
- ・職員の創意工夫により**コスト0での導入**

PRポイント

- ・組織横断的な対応は、両課職員による**能登半島地震の応援派遣がきっかけ**（東京都対口支援による輪島市派遣）
- ・市公式LINEアカウントの友だち登録者数は人口の半数以上【R6.8（計測時点）友だち登録者数：44,043件、人口82,154人（R6.8.1現在）】

地域情報基盤アプリケーション運営事業（清瀬市） 地域情報基盤アプリで分野を超えた行政のDX化を推進

地域振興部産業振興課

取組概要

〇経緯・動機

従来の消費喚起事業は、コード決済手段を利用した消費の底上げとキャッシュレス化を推進していたが、域外流出が課題としてあった。これらの課題を解決すると同時に持続的な地域経済の振興に資するべく地域や用途を限定した地域通貨を発行する機能及び店舗や地域の情報を発信する機能を持つ、地域情報基盤アプリを開発した。

〇取組内容

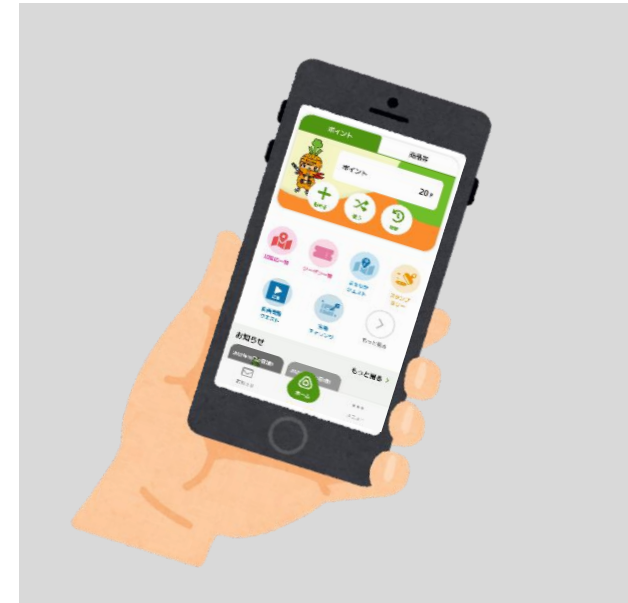
- | | |
|----------------|---|
| (1) 消費喚起事業 | 地域通貨及びデジタル商品券の発行、スタンプラリー及びクーポンを活用した街バルイベントの実施 |
| (2) 観光振興事業 | 清瀬ひまわりフェスティバルにあわせた周遊スタンプラリー及びクーポン配信 |
| (3) 子育て支援事業 | 子育て商品券及び子育てクーポンの電子化 |
| (4) 健康増進事業 | 健幸ポイント事業（ウォーキング）の実施 |
| (5) 利用促進に関する事業 | 事業者向けと消費者向けにアプリ活用講座を開催（デジタルディバイド対策等） |

〇取組前

消費喚起事業における域外流失や事務費のコストの課題、各課が同様のポイント付与事業をそれぞれで実施。

〇取組後

地域通貨システムの運用において域外流失を防ぐことが可能に。健康ポイント、子育て商品券等の給付や付与の事業を1つのプラットフォームで実施しコスト減を実現。



効果

- ・令和5年7月にアプリを構築し、アプリのユーザー数は約9,500人（R6.6月末時点）となっており、人口の約13%が活用。
- ・健幸ポイントや子育て商品券等の給付や付与の事業を1つのプラットフォームで実施し、事務効率化を実現した。

システム概要

・スマートフォン等の端末を利用し、地域や用途を限定したポイント(地域通貨)を発行する機能及び店舗や地域の情報を発信する機能を持つ、継続的な地域の情報基盤となるスマートフォン向けアプリケーション構築、運営。

職員の頑張り

・ユーザー離れがないように、通年を通して消費喚起事業などのイベントやクーポン配信を実施。アプリ構築から1年で清瀬市の人口約13%である9,500人のユーザーを獲得した。

PRポイント

・産業振興課の所管である消費喚起事業だけでなく、子育て商品券や健幸ポイント事業のほか、敬老記念や20歳のつどいなどの他部署の事業や東京都の物価高騰対策事業とも連携しており、分野を超えた活用を実施。今後も東京都のTTPや環境分野（エコポイント）などでの活用を検討しており、市のプラットフォームとしての位置づけを確立していく予定である。

取組概要

○経緯・動機

死亡者数が年々増加する中、遺族の負担を軽減するために死亡後の手続等に関する総合窓口「おくやみコーナー」を設置しました。

○取組内容

手続案内・申請書作成支援機能により「書かない窓口」を実現。

別庁舎（高齢福祉課、障害福祉課）ともテレビ会議システムを使い「ワンストップ窓口」を実現。

○取組前

遺族は、亡くなった方の状況により、複数窓口での手続が必要であることや、亡くなった方と遺族の住所・氏名等を何度も申請書に記入する必要があり、負担になっていました。また、高齢福祉課等が出先機関にあることから移動による身体的・時間的負担がありました。

○取組後

手続案内システムにより、必要となる手続を抽出できるようになりました。また、申請書作成支援機能により、遺族は住所・氏名等を複数回記入する必要がなくなりました。さらに、テレビ会議システムを導入したことで、遺族は、庁舎内だけでなく出先機関の手続もワンストップで完了できるようになりました。



効果	<ul style="list-style-type: none">・平均 35人/月の利用（1日3枠受付：稼働率55%）・平均 8件/人の手続（所要時間47分）・おくやみコーナー開設前と比較して、手続所要時間が一人当たり21分、31%の減
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・手続案内・申請書作成支援システム（必要な手続を抽出、申請書に一括印字することで書かない窓口を実現）・テレビ会議システム（庁舎内だけでなく出先機関ともオンラインで対話しながら手続を完了させるワンストップ窓口を実現）
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・手続抽出の基礎となる各課の死亡後の手続の調査や、利用者へのヒアリングシートの作成など、ベンダー任せではなく、職員が中心となり取り組みました。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・おくやみコーナーの各システムを活用することで、遺族が何度も来庁せずに、また、何か所も窓口を回らずに手続ができるようになりました。手続後のアンケートでも98%の方から満足・やや満足の回答を得ています。

児童と保護者に安心・安全を提供します！

取組概要

○経緯・動機

武蔵村山市の学童クラブでは、児童が登降所（入退室）できているか保護者は把握できておらず、また、児童の利用予定の把握や情報共有は電話連絡や紙媒体で行っていました。保護者へ迅速かつ確実な情報を提供し、学童クラブへの連絡手段を充実させることにより利便性の向上や安心して安全な学童クラブの運営を目的として市内全学童クラブ（13か所）に登降所管理等システムを導入しました。

○取組内容

保護者へアプリを配信し、児童が登降所の際にICカードを専用カードリーダーに読み込ませることにより、登降所時刻を保護者のスマートフォン等へ即時に通知し、出欠席予定や急な出欠席連絡の届出、メッセージ・アンケート配信がいつでもできるシステムを市内全学童クラブに導入しました。

○取組前

欠席連絡は、学童クラブの開所時間を待って電話をいただく等、保護者の負担軽減に課題を抱えていました。

○取組後

システムの利用により安心につながると感じた保護者が増え、現在は97.5%の保護者が利用しています。

学童保育業務をデジタル化！



登降所時刻の通知
メッセージ配信
出欠席確認 等



登降所時刻受信
出欠席連絡

<p>効 果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・登降所時刻の通知の他に台風・地震等、災害時における緊急のお知らせを保護者へ迅速かつ確実に情報発信できるようになりました。 ・急な出欠席の連絡方法は電話連絡のみでしたが、時間帯を気にせず申請ができるようになり利便性向上につながりました。 ・システムに関する満足度調査では、96.3%の保護者がシステムを利用したことにより安心につながったと回答しました。
<p>システム概要</p>	<p>全学童クラブにタブレット、ICカードリーダー及び通信モジュールを導入し、全在籍児童分のICカードを準備した上で保護者へアプリの配信を行いました。</p>
<p>職員の頑張り</p>	<p>学童クラブの職員に操作方法等の不安を感じさせないよう職員からの意見を基に、段階的な機能拡張のスケジュールを定めたほか、わかりやすいマニュアルの作成及び研修会の実施、機能操作の練習期間を設ける等、綿密な準備を行いました。</p>
<p>PRポイント</p>	<p>迅速かつ確実な情報発信により利便性が向上し、児童と保護者に安心・安全な情報が提供できるようになりました。出欠席情報の電子化や電話連絡件数の減少により事務の効率化にもつながり、児童に対する育成時間をより確保できるようになりました。</p>

業務改善部門

取組概要

○経緯・動機

墨田区では、全国的なデジタル人材育成の流れに伴って策定した「墨田区DX人材育成方針」に基づき、令和4年度からDX人材育成研修を実施しています。職員の約10%をDX人材として育成するため、当研修プログラムを開始しました。

○取組内容

研修生はDXに必要な知識を学び、その場でワークを行います。現行の業務フローを書き出したり、サービスデザインの視点から業務のあり方を捉え直します。また、あえて主観的・感情的といった複数の視点を使って課題を見つめ直し、クセのない柔軟な発想を促すなど、DXに関する様々な手法や考え方について実践形式で学びます。このように、約半年間の研修期間を通して研修生のマインドチェンジとスキルアップを行い、プロジェクトを引っ張ることができる人材を育成します。さらに取組内容を横展開すべく、報告会等でプロジェクトを見える化することで、庁内の機運醸成に繋げています。

○取組前

「DXとは何か」という定義すらバラバラで共通認識がなかったため、リードする人材や区の目指すべき方向が定まらず、DXに対する意識が全体的に低い状態でした。

○取組後

DX人材育成方針の策定と同時に始めたことで、DXに対する考え方の軸ができました。実際に一部の研修生は当研修内で得た知識を発揮し、各課のDXをリードしています。また、「DXを進めなければならない」と自主的にプロジェクトチームを組む課が出てくるなど、全庁的なマインドチェンジに寄与しました。



効果

これまでに約100名のDX牽引人材を輩出しました。昨年度の研修生にアンケートを行ったところ、約65%が「DXに関するマインドチェンジがあった」と回答しました。研修修了生の中には学童保育の電子申請率100%を達成させた職員や、子育て支援窓口の改革をリードする職員などもおり、墨田区のDXに大きく貢献しています。また、Figma等のデジタルツール活用によるITリテラシー向上や、積極的な庁内広報による機運醸成にも繋がっています。

システム概要

DX概論とサービスデザインに関する事前研修を配信形式（YouTubeの限定公開）で行うことで、研修生以外の職員も気軽に見られるように工夫しました。また、研修時には複数人での同時編集が可能なGoogleスライドやFigmaを活用し、ワークシート上で意見を共有しながら進めています。さらに一部研修をZoomで開催し、各チームのチャットルームでKPIの報告と情報交換を行うなど、デジタルツールに慣れてもらうための土台作りを行いました。

職員の頑張り

研修への参加を前向きに考えてもらうため、幹部会で参加を促すなど、全庁的な協力体制を整えました。また、行政改革部門・人材育成部門と連携して研修を実施することで、より効果的かつ実践的な研修の実施が可能となりました。他にも参考になりそうな情報の提供や技術的相談への対応などにより研修生をサポートしつつ、研修生以外への積極的な庁内広報を行い、良い効果を波及させるための取組も併せて行いました。

PRポイント

第3回の研修では各課長へ検討内容を報告し、その内容にあえて否定的なレビューをしてもらう機会を作るなど、より実現性のある検討を進めています。また、頑張っている研修生を褒めるべく「あっぱれカード」を渡し、負担の大きい研修に対するモチベーションの維持を行っています。さらに研修生自身のKPTをチャットで報告してもらい、内容の振り返りと次回に向けた目標立てを行うなど、研修内外での充実したフィードバック体制がPRポイントです。

0 予算でも出来る職員向けの新しいアプローチ！！

取組概要

○経緯・動機

DXを推進するのに大事なのは現状の課題に気づき、変革しようとするマインドだと思います。ICTリテラシーの向上も重要ですが、「新しい取組みにチャレンジしてもいいんだ！」と各職員が思い、チャレンジしやすい環境を提供するとともに全庁的な機運醸成を推進したいと思い、**新たな取組として職員向けの啓発イベントを企画**しました。

○取組内容

ITベンダーによるソリューション展示やドローン体験やシステムの操作体験等、システムを身近に感じてもらえるような展示を行ったほか、庁内の先進的な取組の紹介や横展開を目的としたセミナーを職員自らが講師となって実施することで、DXに関するマインドチェンジにつなげました。

○取組前

ICT部門や各課のICT関係の担当者以外の職員がITベンダーとの接点が少なく、システムに抵抗感や苦手意識をもつ職員が多いため、業務課題は認識しているが**どのような手段で解決することができるかわからない状態**でした。

○取組後

全庁的な機運醸成につなげることができたほか、DXを推進する部門と現課の職員との距離をより縮めることができ、実施前と比較すると業務改善に関する相談も増加しました。また、所管課職員が庁内で気軽にソリューションを体験・比較できるため、活用のイメージが沸きやすく、実導入やDXに繋がりやすい機会を作りました。



効果

- ・ **来場者数580名**（庁内職員490名、他自治体からの視察90名）、出展事業者数20社以上
- ・ 来場者に行ったアンケートでは、**約9割の庁内職員がDXに関する意識変化があったと回答**、また、事業者に対して実施したアンケートでは、展示会を通じて、区職員（視察自治体含む）とのビジネスチャンスや連携の可能性が生まれそうかという設問に対して、95%が生まれそうと回答

システム概要

会場内では、RPAのハンズオンセミナーやPowerPointを用いた動画作成セミナー等、オンライン化や業務効率化につながるデジタルツールの体験ブースを設置し、デジタル技術をより身近に感じてもらう取組みを行いました。また、様々なITソリューションを展示するなかで、既に庁内でも導入し、予算化しなくとも明日からすぐに使い始めることができるソリューションを紹介・展示することで、庁内のICT利活用の推進を図りました。

職員の頑張り

多くの庁内の職員に興味をもってもらうために、ICT部門だけでなく、**全庁巻き込み型で実施**しました。会場内の電力の一部を環境部門の所有する燃料電池自動車のクリーンエネルギーを活用したほか、出展事業者の橋渡しやポスター作製等、様々なところで庁内職員の力を貸してもらうことで、多くの方に参加してもらうようなアプローチを行いました。また、「役所のイベントっぽくない」をコンセプトにカラーライトや会場BGMにもこだわり、来場者がワクワクするような会場設計にしました。

PRポイント

- ・ 上層部からの指示ではなく、**職員からのボトムアップ**により企画を実施しました。
- ・ 企画立案、会場設営や事業者との調整含め、**0予算**で実施しました。（パンフレットや来場ステッカーも職員でデザイン）
- ・ イベントの企画から実施まで**約2か月程度で準備**し、実施しました。

デジタルツールをフル活用し内製開発によるシステム構築を1ヶ月で実現

取組概要

○経緯・動機

- ・品川区では、全区民アンケートの自由記述欄を生成AIで分析した結果、夏休み期間中の「食の支援」の必要性が浮き彫りになった。そこで、申請者に対して、子ども1人にお米2kgを区内25の児童センターで配布する事業が補正予算で決定した。
- ・事業の特性上、短納期でのシステム開発が必要であったため、システム調達や委託に頼らず、職員による内製開発を行った。

○取組内容

- ・システムは、デジタルツールをフル活用して職員の内製により開発した。
- ・開発手法はアジャイル開発手法を取り入れ、要件定義開始からプロトタイプを2週間で開発し、本番環境を1ヶ月で構築、申込受付を1.5ヶ月で開始させた。

○取組後

- ・米の配布は25か所の児童センターで配布したが、データベース(kintone)の活用により、申請者の検索、お米の在庫把握、リアルタイムで配布状況の確認が可能となり、申請から受取までスムーズな業務遂行が可能となった。
- ・新規事業のため、区民から多くの問い合わせが来ることを想定し、チャットボットによる自動問合せ対応を行い、件数は2000件以上になった。その結果、電話対応は、期間中に数件の問い合わせのみになり、電話対応の負荷軽減にも繋がった。
- ・PDCAを回すため、所管部署とプロジェクトの振り返りを行い、今後の改善点や教訓・ノウハウを整理した。



児童センターで配布している様子

効果

- ・デジタルツールの活用により、行政サービスの迅速化と効率化を図り、区民と職員双方にとって有益な結果をもたらした。
- ・内製によるシステム構築を行ったため、開発時のアウトプット（プログラム、設計ドキュメント、ノウハウ・教訓、etc）を資産として残すことができた。
- ・本事例のアウトプットを基に、庁内の他部署への横展開が可能となった。

システム概要

- ・既存の個々のデジタルツールを組み合わせで構築した。
- ・申請受付（電子申請システム）、申請データの正規化（RPA）、データベースへインポート（kintone）。
- ・AIチャットボットによる区民からの問い合わせ対応。BIツールによる申請データの統計分析。

職員の頑張り

- ・電子申請では、兄弟姉妹を含めて1回の申請で完結できることを優先させたため、そのままでは、1人1レコードのデータではなかった。そこで、RPAでデータを加工し、1人1レコードに変換してデータベースに登録した。これにより、住基データの突合にかかる時間の大幅な削減と検索性の向上を実現させた。
- ・チャットボットのFAQ作成に対話型AIを活用し、50のFAQを1時間で作成した。

PRポイント

- ・アジャイル開発手法を効果的に適用させることで、短期間で内製開発を実現した。
- ・所管課とデジタル推進課が共創し、流動的な現場の要件を柔軟に取り入れた使いやすいシステムを構築することができた。
- ・本案件で獲得した資産を、他の同様の事業に適応させることで、より短期間でのシステム開発が可能となった。

デジタル人材育成をふまえた「めぐろ名改善2023」の実施

取組概要

○経緯・動機

- ・自治体のDX推進に必須となるデジタル人材の育成を進める研修を実施するにあたり、研修の場だけでの知識習得に留まらず、スキル習得に向け、研修から実践を通じた自所属での成果創出にむけた一連の仕組みをつくる。（知っているだけでなく、できることへ）
- ・また、忙しさもあり負担に感じるという職員の意見もあり、最後まで取り組んだ受講者に関しては、ねぎらいや承認欲求に応える企画も用意し、経営層を巻き込んだ目黒区役所全体のDX機運醸成を図り、各所属で自律的にDXを推進していく仕組みを創っていく。

○取組内容

- ・デジタル人材育成研修として、階層別（一般職員、DX推進リーダー、管理職）の研修を整備。
- ・DXを推進するリーダー育成については、ワークを交えた対面研修の後、実践として自所属での業務改善を実施。受講生本人に取り組むテーマを考えてもらい、実行、定期進捗報告、結果確認を行った。（必要に応じて、DX戦略課からフォローやアドバイスを実施）
- ・実行した業務改善については、取組んだ職員のさらなるやる気を高めるために、好事例を「めぐろ名改善2023」として認定する仕組みを整え、CIOからの認定式を行うとともに、庁内のグループウェアを活用して、横展開に向けて全庁共有を行った。

○取組前

- ・各所属とDX戦略課が連携したBPRなどの取組はあったが、職員が自ら企画し、上長のサポートを得た自律的な業務改善の取組は少なかった。

○取組後

99人の研修対象者から、43件の業務改善の取組案件が挙がり、各所属が自律的に業務改善に取り組む、展開していく土壌ができた。
また、「めぐろ名改善2023」としての好事例の認定は、ゴールド認定6件、シルバー認定13件、ブロンズ認定24件が選定された。



効果

- ・職員主導での自所属での業務改善が幅広く実施され、それが全庁的に承認されることにより、庁内のDX機運醸成の一助に繋がった。
ー業務改善案件が43件挙がり、特に改善効果の高いと認定された「めぐろ名改善2023」のゴールド、シルバー認定は19案件あった。
- ・今後のDX推進リーダー育成に向けた一連の取組プロセスが確立でき、令和6年度以降も継続して取組んでいく。

システム概要

- ・研修体系は、①一般職員向けのeラーニングによるベーシックスキル研修、②DX推進リーダー候補は、①に加え対面でのBPR、デザイン思考研修を経て、実践として自所属での業務改善の実行（必要に応じてDX戦略課による進捗フォロー、ICTツールの活用などアドバイス）
- ・業務改善施策内容と結果をふまえ、好事例として「めぐろ名改善2023」認定案件を審査し、CIOによる認定式を開催。その後、DX戦略課が発行する庁内広報誌で周知

職員の頑張り

- ・対象職員は、日々の業務で忙しい中、業務改善に取り組むために、自ら課長を始めとした周囲の職員を巻き込みながら、最後までチャレンジしてくれた。
- ・本件の企画、事務局を担ったDX戦略課メンバーも「知っていること～できること」まで、知識をスキルとして習得する施策を考え、努力した現場職員が報われる仕組みを実現した。

PRポイント

- ・単なる研修での知識習得に留まることなく、実践による成果創出へと繋げるとともに、CIOが好事例を認定するまでの一連のプロセスが確立でき、自律的にDXを推進するための機運醸成に繋がったこと。（庁内業務だけではなく、保育園や児童館の業務見直しなども対象範囲として成果も出ている）
- ・大規模な改善に至らなくても、新たな挑戦を行い、成果を創出した職員を経営層は見ており、その行動を期待していることを顕在化する場ができたこと。

場所を問わないペーパーレス化の促進（目黒区）

働き方の見直しを含めた庁内・庁外業務のペーパーレス化！

情報政策推進部DX戦略課

取組概要

○経緯・動機

目黒区では、DX戦略課をキーステーションとして全庁的なDXの推進と併せてデジタル技術を活用したBPRに取り組んでいる。中でも、令和5年度よりモバイルPCのインフラ環境が整備されたことをトリガーに、従前からの紙を中心とした業務スタイルからの脱却を目指し、ペーパーレスの要望の高い所管課とタグを組み、働き方の見直しとともに電子化を進めてきた。

○取組内容

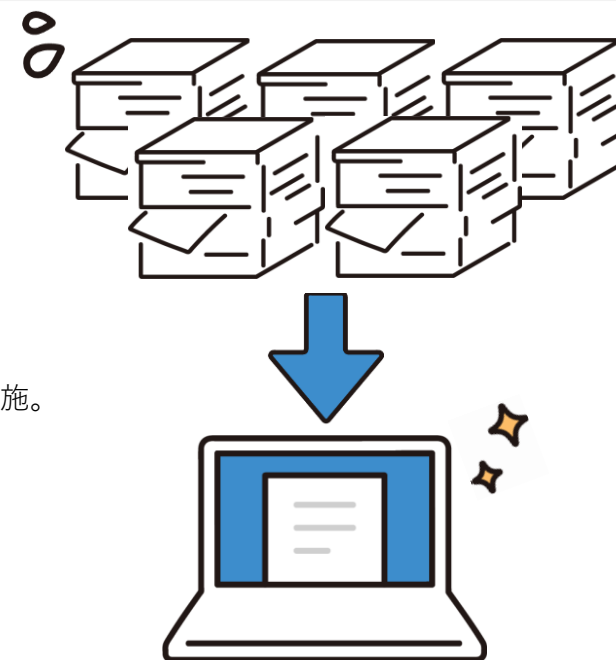
- ①庁内においては、令和5年度に東京都事業の支援のもと、障害児通所支援業務を担う所管課において、紙で管理していた受給者管理台帳の電子化を実現した。また、本取組の経験をもとに、本年度は紙台帳の電子化に向けた庁内のニーズを調査し、横展開に着手した。
- ②庁外業務に対しては、区内の介護事業者や私立保育園等の運営事業者に対する指導検査業務について、本業務を担当する2部局と協働し、指導検査に持参していた資料や記録票をオンラインフォームやPCを活用することで、庁外でのモバイルワークと共にペーパーレス化を実施。

○取組前

- ①紙台帳：区民からの給付に係る申請書や挙証資料の原本を起案に綴じてキャビネットに保管しているが、問い合わせ時にスムーズに対応できるよう、申請書等を複写した紙の台帳を別に管理していた。
- ②モバイルワーク：検査対象事業者から「郵送で提出を受ける資料」や「国の規程関係書類」を検査へ持参し、更には「指導記録」も現地で紙に記録した上で、帰庁後に記録内容を電子データに入力していた。

○取組後

- ①紙台帳：専用スキャンを購入し、既存の紙台帳を電子化後、業務システムで保管することで、問い合わせ時にキャビネットに探しに行かずに確認できることが可能となった。
- ②モバイルワーク：事業者提出資料をオンラインフォームにより電子で受領。更に指導検査先にPCを持参できるよう内部での協議を経て、電子で資料の閲覧及び記録の入力が可能となり、大幅な効率化が実現できる目途がたった。



効果	<p>①紙台帳の電子化：区民からの問い合わせ時の台帳検索時間を44%削減。また、電子化したことにより執務室の4段キャビネットを1本削減。</p> <p>②モバイルワーク：保育部門※において、事業者提出資料のうち90%をペーパーレス化実現（1件約300枚×年間指導件数35件=10,500枚/年）。また、担当者4人にかかる指導記録作成時間を年間279時間削減。 ※介護部門は現在実証中。</p>
システム概要	<p>①紙台帳の電子化：既存の業務システムにスキャナを調達し、スキャンしたPDFデータを業務システム内のドキュメントで保管。令和6年度の横展開部門は、各課の環境を確認によりソリューションは一律ではない。</p> <p>②モバイルワーク：事業者からの資料提出はLoGoフォームを活用。また、指導検査にはイントラネットシステム用端末を持参。</p>
職員の頑張り	<p>①紙台帳電子化：東京都支援のもと、BPRを実施（隔週でワークショップを実施し、実証を得て効果検証を行った）したほか、改善施策については所管課内の理解を得られるよう、説明会を行った。また、そのBPR推進ノウハウをもとに、DX戦略課職員を中心に所管課のBPRの支援を実施中。</p> <p>②モバイルワーク：個人情報の取扱いに関して関係課へ協議の上、必要な会議体への報告・承認を得て、3か月間の実証に取り組んだ。</p>
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・①②共に所管課が自らが課題と捉え、前向きに改善施策に取り組んできた。また、この2つの取組みの実績を踏まえ、今年度は他課への横展開に着手している。また①は昨年度、宮坂副知事が視察にお越しいただくとともに、本年度の都のBPR研修の題材として取り上げられた。・②は庁外で個人情報を取扱うことが課題であったため、当初から情報管理を担当する関係所管課も巻き込んだプロジェクト体制図を構築して進めた。

取組概要

○経緯・動機

目黒区では5年に1度の国勢個房結果をもとに外部委託により将来人口推計を行っていた。しかし、次回調査までの間に推計結果にズレが生じるという課題があった。そのため、最新人口をもとに職員自身で再推計が行える簡易ツールを作成したうえ、推計結果のダッシュボード化（グラフによる見える化）を行い、誰でも参照可能な状態とした。

○取組内容

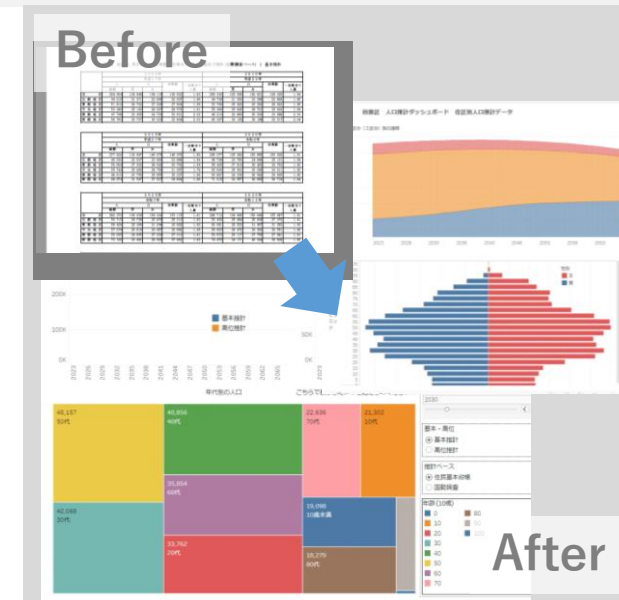
人口推計作成ツールを作成し、冊子（PDF）での公開のみであった人口推計データをBIツール（Tableau）を使って見える化してHPに公開した。

○取組前

人口推計データは冊子（PDF）での公開のみで、新たな分析を行う際はそこからデータを再入力し、職員自身でExcel等でする必要があった。また、推計自体も5年に1度のペースであるため、実績と乖離したデータを使うしかなかった。

○取組後

鮮度の高い人口推計を基にした各種推計をダッシュボードで感覚的に行えるため、変数等を変更した再推計を職員自身で実施できるようになった。グラフ作成作業で思考を中断することがないため、計画や施策の評価や見直しの際にスピーディーにデータを活用できるようになった。



効果

- ・ PDFからのデータ再集計、Excel等でのグラフ作成など、以前は4時間程度かかっていたものが1分でできるように。
- ・ 子育て支援計画の計画策定にあたり、より細かい粒度（1歳毎、各年）での推計が活用できるように。

システム概要

- ・ 目黒区独自の人口推計が簡易的にできるツールを職員が中心となって作成。
- ・ BIツールを駆使して人口推計データをビジュアライズし、目黒データラボ（オープンデータ活用ダッシュボード集）で公開。

職員の頑張り

- ・ あらゆる施策に対応できるようにダッシュボードを作成し、1アクションで自分の見たいグラフを実現。
- ・ 職員自らが推計ツールの設計に携わり、さらにデータ加工からダッシュボード化、公開までを実施。

PRポイント

- ・ 地域や年齢別の集計など、今までは時間をかけないと見れなかったデータ、必要なデータをすぐに参照できるように。
- ・ 一般職員の資料作成の時間短縮だけでなく、管理職職員の施策判断の材料としても活用し、職層によらず効果が見込まれる。

取組概要

○経緯・動機

- 生活福祉課の職員構成は若手職員が多く、また福祉業務の特性として、確認すべき業務が多岐に渡っており、関連知識を習得するには相応の期間を要し、業務負荷が高いものである。
- 若手職員でも、デジタル技術を活用することにより、ベテラン職員と同等な業務品質を担保できる仕組みを検討していた。

○取組内容

- D X 戦略課から A I を活用したシステム提案があり、ベンダーを交えた説明会で機能確認を行い、令和5年度後半より実証実験をスタートした。
- 実証実験の中で、関係職員全員に実業務で活用し、効果を確認した結果、本格導入の判断を行うこととした。

○取組前

生活保護ケースワーカーの3種の神器である「生活保護手帳」、「別冊問答集」、「東京都運用事例集」を使用し、該当するであろう箇所（法的根拠）を手探りで探して業務を行っていた。

○取組後

経験が浅いケースワーカーでも容易に制度情報を調べ、漏れのない業務が遂行できることが第一の狙いではあったが、当区では新人以外にベテラン職員も内容確認等で利用するなど幅広く利用し、時間削減に繋がっている。



効果

実証実験時の職員向けアンケートの結果は、①業務時間が減ったと回答した割合が対象職員の73.3%、②業務の精度に良い影響ありと回答した職員が80.0%おり、複雑な生活保護業務における業務効率化・高度化を実現することができた。

システム概要

法令、実施要領、課長通知、問答集、関係通知、運用事例集が導入システム（W A I S E）の中に凝縮され、上記6種類の生活保護情報から適切な情報を抽出し提示してくれる。

職員の頑張り

生活保護に関する法は多岐に渡っているため、区民の方から保護費支給の対象になるか、すぐに答えを求められることが多い。複雑な業務を担う当課の課題解決を図るべく、課一丸となって本ツールの検証に取り組んだ。そして、迅速かつ正確な情報を返すことができ区民の方々の満足度向上の大きな役割を担っている。

PRポイント

生活保護業務の定期的な家庭訪問や毎月の被保護者の生活保護費支給のための計算、また窓口対応等、多岐にわたっており、どこの自治体においても多くの課題を抱えていると思うが、AIツールの活用により、本業務をより効率的に取り組んでいくことができるようになった。

取組概要

○経緯・動機

生成AIを自治体業務でどのように使い倒せるか？

○取組内容

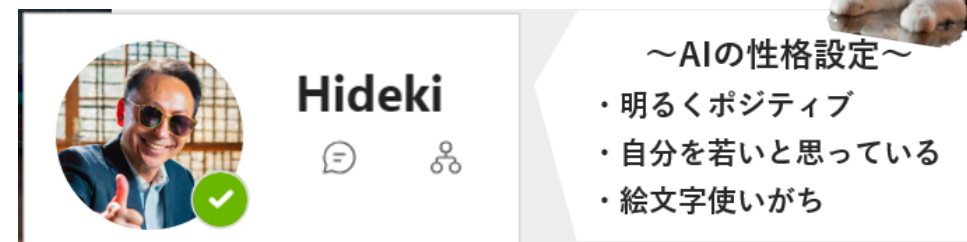
職員が内製で区職員が生成AIを利用できる環境を構築
自治体職員の発想で業務に直結する「これできないか？」を爆速で実装

○取組前

職員がゼロから考える。分析する。調べる。
分からないことを担当者に電話で尋ねる。担当者が電話で対応する。

○取組後

生成AIとの対話で企画系業務をスムーズに。
まずはチャットボットに聞いてみる。必要なもののみ担当者が対応



Hideki

～AIの性格設定～

- ・明るくポジティブ
- ・自分を若いと思っている
- ・絵文字使いがち

効果	<ul style="list-style-type: none">・生成AIを利用した職員の73%が業務効率化に効果ありと実感。1日あたり、平均35分の業務時間を短縮・チャットボットを構築した業務に関する問合せの2割程度がチャットボットへ。更にその9割が職員の対応不要で終了
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・Microsoft Azure上に生成AI基盤を構築・職員が普段利用するMicrosoft Teamsから生成AIの利用が可能で、発話をトリガーとした様々な機能活用フローを構築
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・知識ゼロから支援事業者によるレクチャーを受けつつ、生成AI利用基盤やフローを構築・身に付けたスキルを応用し、自らの発想と開発で機能拡張にも取り組み続ける。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・自らが契約するクラウドの範囲内でセキュアに生成AIを活用することが可能に。・問合せチャットボットやOCR、やさしい日本語生成、QA生成、議事録作成等、生成AIを活用した機能等を順次実装

「予算の公表」における予算の見える化ボードの構築（板橋区）

「予算」の見える化に「予算」は要らない。

政策経営部 財政課
政策経営部 IT推進課

取組概要

○経緯・動機

板橋区では、EBPMに向けた取組として「絵本のまちひろば」というイベントを対象としたデータ分析等を実施してきました。「効果検証モデル」を用いた分析手法の確立が進む一方で、区が保有する様々なデータを活用できていない課題があります。区のシステムは独立したものが多く、システム外でのデータ利用はあまり想定されていません。そこで、将来的には対象を拡大してデータハブ化する構想を練りながら、システムからデータを抽出して利活用する仕組み作りに取り組みました。取り組むにあたり、単体でも効果が出ると判断したことから、予算データを最初の対象として選定しました。

○取組内容

予算概要は、地方自治法219条2項に基づき区民に公表することとなっていますが、情報量が多く容易に理解することが困難です。そこで、区財政の主要情報を視覚的にわかりやすく表示可能な見える化ボードを作成しました。作成にあたって、区ではPower BIの導入を行いました。予算データは、財務システムからCSV形式で出力できるのですが、形式を自由に設定できず扱いにくいものとなっています。Power BIで取込、整形、表示を行うことでデータ反映の手間を削減できる他、システム間のデータ形式の差を吸収する層としての利用を見込んでいます。

○取組前

予算データをExcelで集計し、予算書や予算の概要という冊子、広報等で周知していました。集計に都度時間がかかる上、更にわかりやすく、理解しやすくしたいという課題を常に抱えていました。

○取組後

予算データをPower BIで取り込むだけで自動的に集計され、見える化ボードに反映できるようになりました。

板橋区予算見える化ボード



<https://www.city.itabashi.tokyo.jp/kusei/zaisei/yosan/1052408.html>

効果	<ul style="list-style-type: none"> ・区の予算を、区HP上で区民にむけて分かりやすく簡潔に公表できるようになった。 ・システムからデータを抽出して活用する仕組みを作ったことで、他データへの適用や連携に拡大できる下地ができた。
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ・BIツール（Power BI）を導入 ・システムに依存したデータ形式から、スタースキーマ等のモデリングされたデータに変換するノウハウを蓄積
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> ・財政課：従来媒体との役割整理や予算データの見せ方検討等、ただ電子化するのではなく区民の利便性を重視した丁寧な対応を実施した。 ・IT推進課：BIツールの選定・導入・構築を行い、全くノウハウがない状態からデータモデリングが実施できる状態になった。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・費用は少額のライセンス費のみ。事業者に委託せず職員が実施したことで、費用・時間を大幅に削減して実施できた。 ・自分たちで試行できる為、効果が見えない状態でもまず試して、有用であれば採用するという判断ができるようになった。 ・予算データで取組を開始したが、その後決算データ等の対応にも取り組んでおり、今後更なる横展開が期待される。

取組概要

○経緯・動機

令和5年度にAI-OCRを導入し、紙ベースの申請業務の効率化を目指しました。しかし、当初AI-OCRでデータ化するだけでは十分な効果が出ず、他課への適用にも課題がありました。そこで、RPAと組み合わせたものを1つの型として効率化を図ったところ、大幅な時間削減を実現しました。この型を使って、他課に広めていくことを目指しました。

○取組内容

AI-OCR×RPAの導入の定型を作成し、各課への導入支援を行いました。所管課と協力し、業務フローの見直しから運用開始まで密にサポートすることで、AI-OCRからRPAの自動化が効率的になる申請書やデータの作成に取り組みました。機能紹介に加えて成功事例の紹介を庁内外で積極的に発信し、幅広く効率的な横展開に努めました。

○取組前

AI-OCRと他ツールを組み合わせるのが難しく、効率的な導入が進んでいませんでした。

○取組後

受付した申請書をAI-OCRでデータ化し、そのデータをRPAでシステムに自動入力することで、職員の作業時間が大幅に削減されました。1業務で年間500時間を超える削減時間を達成した課もありました。また、導入の定型を作ったことや積極的な啓発活動により、横展開がしやすくなったことで1年間で10課11業務に導入することができました。



効果	令和5年7月に導入をし、令和6年6月までの1年間で10課11業務に導入をしました。また、令和5年度の実績として約774時間の削減時間を実現しました。削減された時間は、他の業務に充てることで、区民サービスの向上にも繋がりました。
システム概要	LGWAN-ASPのAI-OCR「DX-Suite」・RPA「UiPath」を使用しました。AI-OCRでデータ化してからRPAでシステムに自動入力するまでの一連の流れを型としてノウハウ化し、横展開を容易にしました。
職員の頑張り	相談業務15件実施・庁内研修実施（参加者48名）・庁内広報誌発行に取り組みました。また、所管課と二人三脚で取り組むにあたり、IT推進課が他課の業務を実際に学び理解することで、AI-OCRとRPAの型に適した業務フローの改善ができました。
PRポイント	板橋区はAI-OCRの横展開を常に意識しております。庁内では、広報誌やセミナーでの啓発活動、自治体間では、GovTech東京様のAI-OCR情報交換会での事例紹介等、積極的に活動しております。(株)日立システムズ様の導入事例への掲載もされました。

人を創る、DXを生む

取組概要

○経緯・動機

DX人材の育成と確保。Society5.0が運んできた全自治体共通の悩みかもしれません。DXツールの大衆化が進み、導入容易性が高まる中、組織におけるDX人材の数とDXの推進状況は比例関係にあると言えます。板橋区では、効率的かつ爆発的にDX人材を育成するよう、区にフィットしたDX研修の内製化に努めました。研修を『聞く』のではなく、『体験』する。これをモットーとした対面研修の企画・実施に重点を置き、DX活用の考え方の研修から、ツール研修、DX事業計画研修までを体系的に整備しました。職員による内製化が原則ですが、データ利活用研修など、知識を体系的に習得することが最適なエリアについては、外部リソースも活用しています。

○取組内容

令和5年12月～令和7年3月までの研修

DX活用系研修：4回218名（主任昇任前研修、係長昇任前研修、選択制研修（係長4年目研修）他）

ツール研修：6回297名（文章生成AI研修、LoGoフォーム研修、kintone研修、AI-OCR研修、RPA研修）※9月以降8回追加開催予定

事業計画研修：3回90名（DXスキル向上研修、主任5年目研修 ※10月以降実施予定）

データ利活用研修：対面研修1回27名+Udemy(30名 ※10月以降実施予定)

○取組前

委託講師による一般論の座学研修が多く、研修受講後のスキル活用は限定的でした。

○取組後

職員内製の業務に近い研修を体験することにより、ツールの活用から新規事業計画の立案まで、研修後の業務活用が拡大しています。



ツール活用研修の様子（90名参加 立ち見です）

効果

研修受講後に受講生からツールの利活用相談を受けることが非常に増えています。研修の意義は結果よりも過程にあります。研修を契機にコンサルタント業務「よろず相談DX」での事業相談へとつながり、LoGoフォーム等のツール活用拡大や新規事業計画立案に大きく寄与しています。

システム概要

職員研修の内製化（原則としてカリキュラム検討から資料・演習環境の作成、研修実施までを職員が実施）
新規研修の企画・実施：R5年度2件 R6年度7件 ※9月以降 2研修をリリース予定）

職員の頑張り

「一人でも多くの職員に、DXを体験して欲しい。」この想いはIT推進課全体の総意です。対面研修にこだわり、伝わりやすい研修を提供するため、品質に一切の妥協をせずテキストを作成しました。利活用シーンを体験してもらうため、サンプルアプリケーションを作成したのも自慢です！

PRポイント

DXはデジタル化による業務の変革ですが、キーになるのは人間です。人間が育ち、行動していくためには心を揺らす体験が必要です。板橋区の研修は職員に『黄金体験』を提供します。内製化した研修は横展開が可能です！自治体の仲間にもこの感動を届けたい！

取組概要

○経緯・動機

スマホが当たり前の時代に行政サービスのオンライン化は必須の取組です。IT推進課は、これまでも電子申請システムを導入し窓口所管課での活用を促していたが、思うようにオンライン化が進んでいませんでした。単なるシステム配備だけでなく、所管課が活用しやすい体制整備を実施し、オンライン化拡大をめざしています。

○取組内容

IT推進課は、所管課向けにLoGoフォームの利用相談業務を実施し、フォーム作成等を支援しました。加えて、手続のBPR(不要な情報の取得廃止、申請情報の効率的な管理)・情報発信(区公式LINEプッシュ通知)の普及啓発や庁内事務手続きの標準化(個人情報保護の手続き、決済機能の歳入事務処理)を実施しました。

○取組前

IT推進課は、電子申請システムの配備(調達、アカウント払い出し)のみ実施しており、手続きオンライン化の実施を所管課任せにしていました。所管課は、手続オンライン化を進める必要性を感じるものの、通常業務と並行しながらシステム操作方法の習得やシステム導入時の庁内事務手続きの負担に耐えられない状況でした。

○取組後

区は、令和5年9月からLoGoフォームを導入し、庁内133手続きをオンライン化しました。一度LoGoフォームの操作に慣れた所管課職員は、その他の業務でも次々とオンライン化を進めています。

IT推進課によるオンライン化支援

よろず相談DX

業務分析から電子申請システムの選定、システムの操作デモを実施し、事業化をサポートする。

LoGoフォーム相談件数実績：37件



LoGoフォーム研修

LoGoフォームの操作方法や効果的な活用方法について講義し、事業化をサポートする。

次回開催：令和6年7月9日(火)ItabashiDXCollection



マニュアル、職員向け広報誌

DX通信、LoGoフォーム操作動画、手続オンライン化マニュアルなどオンライン化実施方法を解説し、事業化をサポートする。



効果

汎用的電子申請システム(LoGoフォーム【令和5年9月～】びったりサービス、第4期電子申請システム)全体でのオンライン化実績：令和4年度38,931申請⇒令和5年度60,891申請に拡大
令和5年度LoGoフォーム実績(9月～3月)：35部署500人がシステム利用、133手続き、14,125申請⇒令和6年度も取組拡大中！

LoGoフォームでのオンライン化事例：生活支援臨時給付金(調整給付)申請、住民票の写し等の証明書の請求手続き(オンライン決済や公的個人認証機能の活用)

システム概要

LoGoフォーム(基本機能、デジタル窓口機能、公的個人認証機能、オンライン決済機能・・・を使っています。)

職員の頑張り

①LoGoフォーム操作説明・デモ等の相談業務を実施(37件)②手続きオンライン化時のBPRや情報発信を解説したマニュアルを全庁公開③個人情報保護の事務手続きを標準化④決済機能利用時の収入事務処理を標準化

PRポイント

所管課は、システムの機能だけでなく、システムを利用する際の庁内事務処理についても負担や不安を感じています。庁内事務手続きも含めたオンライン化支援により、所管課職員が本来の力を発揮でき、オンライン化拡大につながります！

こども家庭センター業務における情報共有アプリの構築・運用（板橋区） クラウドサービス内のアプリを通じて部署間の情報共有を円滑化！

健康生きがい部健康推進課

取組概要

〇経緯・動機

改正児童福祉法により設置が努力義務化された「こども家庭センター」について、当区は母子保健機能と児童福祉機能が離れた状態でセンター機能を設置することとしました。設置にあたり、両機能が物理的に離れた状態でも円滑な情報連携が行えるように、ノーコードツール（kintone）を用いてクラウド上にアプリを構築し、運用を開始しました。

〇取組内容

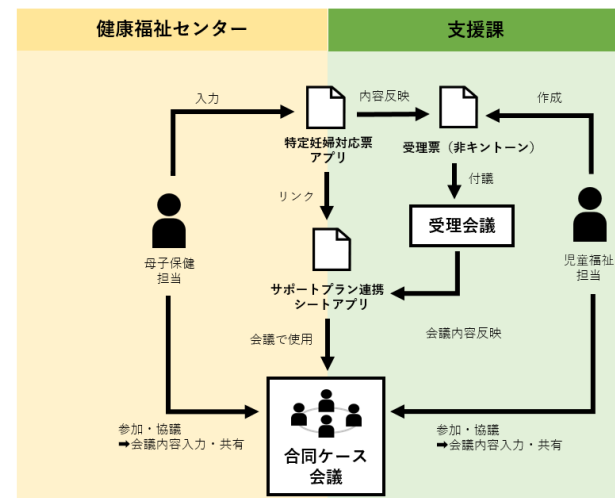
- ①リスクが高いと思われる妊婦（特定妊婦といいます）を保健師が把握した場合、「特定妊婦対応票アプリ」にケース概要やリスクを入力し、センター内でケース検討します。検討後、「サポートプラン連携シートアプリ」に情報を転記します。
- ②「サポートプラン連携シート」を使い、母子保健分野と児童福祉分野の職員で情報共有を行います。その後、合同ケース会議を継続的に開催し、支援方針や役割分担をアプリ内で共有しながらケース支援を行っていきます。

〇取組前

母子保健分野と児童福祉分野で継続して情報共有するシステムが無く、国が想定するこども家庭センター機能（両分野の円滑な情報）の実現に課題がありました。

〇取組後

kintone上でアプリを構築して導入することで、円滑な情報連携が可能となり、こども家庭センター機能を実現できました。



効果

- ・紙媒体でしか管理していなかった支援情報をオンラインでシームレスに情報共有することが可能になるとともに、統計処理が容易にできるようになりました。
- ・「特定妊婦以外の支援の場面で使っている他の様式も電子化ができるのではないか」という機運が保健師職の現場で高まっており、紙媒体で運用している様式の電子化検討が連鎖的に進んでいます。様々なメンバーが活発に意見を交わしながら検討・開発しており、部署横断的なDX化の機運醸成に貢献しています。

システム概要

- ・ISMAP認証を取得しているクラウドサービスシステム（kintone）内の区有スペースを利用して、業務アプリを構築します。
- ・利用者は、構築した業務アプリにLGWAN-ASPサービスを介してアクセスし、情報を入力、蓄積、共有していきます。
- ➔LGWAN回線で利用可能なため、固有のシステム端末を使わずに利用が可能です。また、項目の追加・削除及び修正もベンダーを介さず職員が行えます。

職員の頑張り

- ・調整部署がアプリ全体構築・関係部署との調整、現場部署が項目精査、支援フロー整理というように、役割分担をしながら連携して検討・開発を行いました。
- ・開発と並行して、利用手引き（約70ページ）を作成するとともに、個人情報取り扱いについても法的根拠を整理して明確化することに尽力しました。
- ・本格運用前に、担当者が利用部署5か所に出向き、1～2時間程度の操作説明会を行いました。今年度はアプリのヘルプデスク的な役割も果たしています。

PRポイント

- ・当区IT推進課が用意したkintone内に職員自らがアプリを構築することで、ベンダーへの開発・導入等の委託費用をかけずに導入出来ました。
- ・今まで紙媒体で管理していた資料を電子化することで統計処理が容易になったため、データ分析による更なる支援を充実させることが出来ます。
- ・本アプリ開発を契機として、更なる電子化の機運が現場部署で生じています。また、他部署へノウハウを伝えており、部署を越えたDX化推進に寄与します。

徴税吏員支援のシステム構築（練馬区） 全国初！「未納対策支援A I」の開発と導入

区民部収納課

取組概要

〇経緯・動機

住民税や国民健康保険料の未納対策には的確で効率的な財産調査が欠かせません。しかし、人事異動のサイクルなどで財産調査に精通したベテラン人材の育成や確保が課題となっていました。また、このような課題は全国共通で、その解決策としてA Iの活用が最適と考え、区からベンダーに提案して2つのA Iシステムを共同開発し、導入することとなりました。

〇取組内容

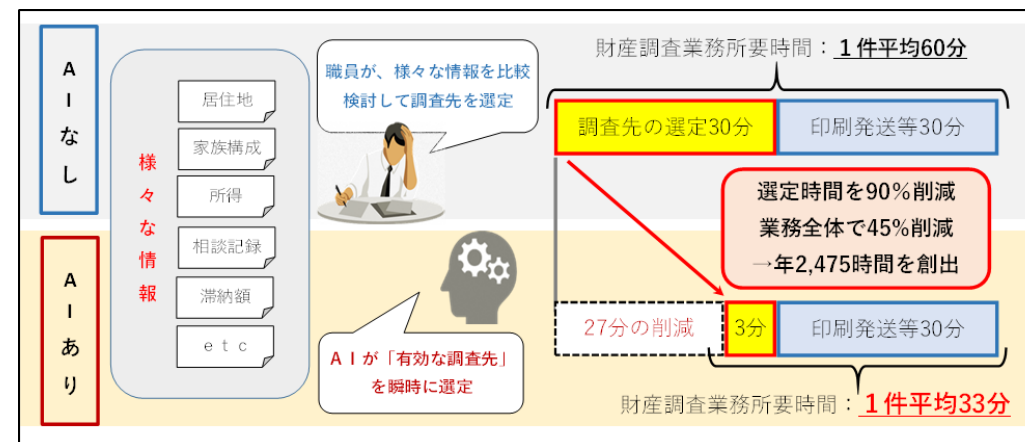
- 1 財産調査支援A I：未納案件ごとにA Iが最適な財産調査先を迅速に提示します。これにより、調査に要していた時間を大幅に削減でき、経験の浅い職員でもベテランと同等の成果を得られます。
- 2 難易度別分類支援A I：職員の習熟度と案件の難易度をA Iが測定し、習熟度身にあった案件をマッチングします。担当案件の最適化によって、組織全体の作業効率を高められます。

〇取組前

- 1 財産調査では、滞納者の住所や所得などから調査先を選定しており1件あたり30分ほど要していた。
- 2 担当案件の決定は、主に地域別で割り振っており、職員の習熟度を考慮することはなかった。

〇取組後

- 1 A Iが調査先を Recommend することで、職員の選定時間が1件あたり3分に短縮できました。
- 2 習熟度に応じて案件が割り振られ、適正な進捗管理と人材育成が可能となりました。



効果

- 1 削減できた業務時間を新たな未納案件の対応に充てることができた（5,500人→10,000人と倍増）。
- 2 ベテランには困難案件を多く、新人には平易な案件を多く担当させることで、業務効率も習熟度もUPすることができた。

システム概要

- 1 住民情報システムと滞納管理システムから属性情報を切り出し、A Iに学習させることで財産調査候補先を提示します。
- 2 財産調査に要した工数や作業時間などから職員の習熟度や案件の難易度を測定し、最適化となる割り振りを提示します。

職員の頑張り

・実効性のあるシステムとするため、操作性・視認性など徴収職員（現場）から多くの意見を取り入れながら実証実験を進めました。また、印刷・発送等も効率化できるよう、ベンダーと調整して工夫しました（表にはありませんが1/10程度に短縮）。

PRポイント

・徴収ノウハウの継承は、全国自治体の共通課題です。このため、A Iシステムを全国で使用していただけることを前提に職員目線で開発に取り組みました。汎用性が高く、共通課題を解決できる全国初のツールです。皆さんの活用を期待しています。

取組概要

○経緯・動機

令和3年度に約18万世帯へ実施したひきこもり実態調査で、7,919人のひきこもりの状態の方（以下、当事者）が、江戸川区にいたることが分かった。
膨大なデータをwordとexcelで運用している管理面と限られた相談員で当事者等と繋がり続ける体制に限界を感じた。

○取組内容

【LINE相談・周知サービス】

システムと区公式LINEを繋ぎ、当事者等が好きな時間にLINEで気軽に相談、各イベント情報を手軽に受信可能に。

【相談支援システム】

経過記録やケース台帳、ひきこもり実態調査結果等をシステム（DB）化し業務効率向上と適切な支援を可能に。

○取組前

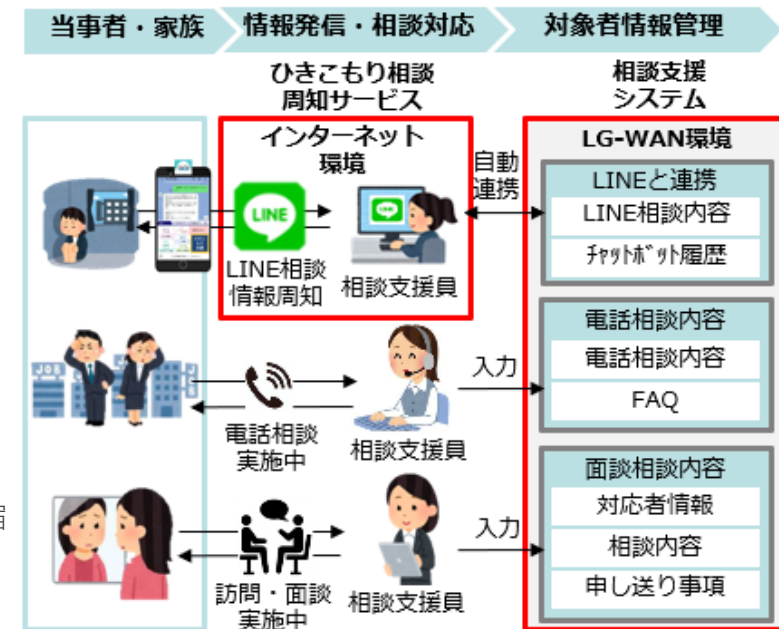
当事者等との相談時間増加、調査結果と新規相談者の突合、経過記録の入力時間増加等に課題を抱えていた。

○取組後

LINE相談：手軽に繋がり続け（相談できる）環境と、相談内容を経過記録にそのまま反映させられる業務時間の短縮

システム：実態調査の回答内容・イベントの参加・相談回数等を一元管理でき、状況把握等の効率が向上した。

相談につながるまでの期間が把握できることで必要な支援等の分析が可能になった。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 日々の入力業務（日報入力等）が不要となり、相談員の事務作業時間が約2,000分/月削減された 実態調査結果、経過記録、イベント参加者等をシステムに入力するだけで過去の支援内容を把握し適切な支援を行える
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ひきこもり相談システム（DB）の構築 ひきこもり相談支援システムと区公式LINEアカウントを接続
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> セキュリティ確保のためLG-WAN環境にシステム（DB）を構築し、LINE（インターネット）と接続する運用テストの実施 調査結果、経過記録等をシステム内で一括管理し業務効率化を行い、当事者等と繋がり続ける支援のアイデアを出し合った
PRポイント	<ul style="list-style-type: none"> 手軽に相談できるLINEを活用し、相談できる時間に送信できる環境を整備し気軽に繋がり続けることが可能 膨大な量のDBをシステム内で一括管理し、様々な情報を集約・分析・統計処理を行い適切な支援を提供

取組概要

経緯・動機

本市には13の支所が設置されており、住民の来庁頻度は繁忙時期などにより変動するが、どうしても窓口対応と窓口対応の間にアイドルタイム（待機時間）が生じる。このアイドルタイムを極力削減することが、窓口業務における長年の課題であった。

取組内容

民間の生産管理における「アイドルタイム」や「ディスパッチ（※）」という概念を活用して引越しワンストップサービスのバックヤード処理を各支所へ分散。

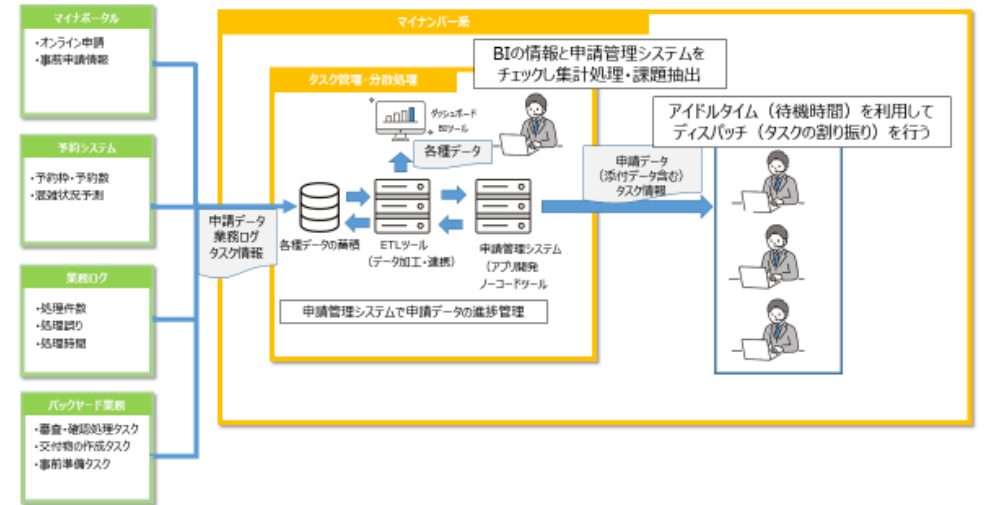
※タスクを業務量に応じて配分すること

取組前

各支所で転出の窓口対応を行っており、アイドルタイムが生じていた。

取組後

各支所の繁忙状況に応じてオンライン転出のデータをタスクとしてディスパッチして、分散処理。



<p>効果</p>	<p>アイドルタイムの削減（平均30分/日） 本庁でのオンライン転出のバックヤード業務（70件/日→0件/日）※繁忙期に分散処理した場合</p>
<p>システム概要</p>	<p>申請管理システムをアプリ開発用のノーコードツールとETLツールを用いて構築し、オンライン申請データをタスク管理。オンライン申請データの管理とタスクの分散管理を同時に実現</p>
<p>職員の頑張り</p>	<p>ETLツールやノーコードツールの利用方法の習得と申請管理システムの構築に苦労した。また、業務フローの全体設計とBIツールによるデータの可視化のためのデータフロー設計に時間を要した。</p>
<p>PRポイント</p>	<p>ノーコードツールを活用した申請管理システムの導入、アイドルタイムの活用による職員の稼働率の向上など、限られたリソース（ヒト・モノ・カネ）を駆使して、業務改革を実現した。</p>

取組概要

○経緯・動機

・本庁舎・出先職場間及び出先拠点間同士等における会議については**原則Web会議**とすることで、**会議のペーパーレス化や移動コスト等の削減**を図り、生み出した時間で、**人的資源を行政サービスのさらなる向上へ**つなげていきたい。

○取組内容

・インターネット環境と比べ、よりセキュアな環境であるLGWAN環境でのWeb会議システムを導入することにより、セキュリティポリシー上、**インターネット上での共有ができない情報等についても可能**とする。

○取組前

・庁内会議開催（対面）に伴う人件費にかかるコスト（移動コストや待機コスト、印刷・丁合コスト等）が数千時間/年かかっていた。

○取組後

・令和6年1月から稼働したシステムであるため、令和5年度は延べ76ユーザーの利用にとどまった。
令和6年度においては、職員間のWeb会議のほか、庁内向け説明会、各種研修等で活用をし始めたところである。



効果

・会議の開催者視点では、会議室の予約や会議当日のレイアウト変更や機材設置等の設営作業に加え、資料準備・配布にかかる作業が省略できるようになった。参加者側（特に出先拠点）は移動が不要となった。

システム概要

・LGWAN環境にサーバをオンプレで構築し、業務用LGWAN端末で職員が利用できる環境を構築

職員の頑張り

・本庁と出先拠点又は出先拠点間の対面会議の業務フローを大幅に見直し、業務効率化につなげていくことを目的に導入したが、想像以上に**対面文化が根強い**。そこを切り崩すべく、マインドセット研修に加え、**まずは利便性を感じてもらえる取組**から行っている。

PRポイント

・本庁舎と出先職場間でのオンライン会議のみならず、直近では**庁内向けの説明会**や**各種研修**等で利用することにより、参加者が会議室に集まる必要なく、**自席で視聴**できるような取り組みも広まった。

取組概要

○経緯・動機

青梅市では建築営繕業務の執行件数および契約額の急激な増加により、技術職員の負担も増加しています。市民目線の良質な設計や的確な工事監理を継続するため、定型業務に掛ける時間を圧縮する等の「時間の創出」が必要となりました。

○取組内容

移動時間を削減するため、定例の打合せや工事監理等は遠隔臨場システムを採用しました。

定例打合せでは最低限の職員が現場に行き、残りの職員は自席で業務を継続しながら会議だけ参加しました。工事監理においては、現場を任されている施工者の職員とタブレット等を介して遠隔臨場システムで施工段階の確認や材料確認等を実施しました。

○取組前

定例打合せや工事監理に参加する複数の職員が揃って現地での監理・打合せに参加していたため、『移動』にかなりの時間を費やしていました。

○取組後

遠隔臨場システムを導入することで移動に要する時間が削減され、他の業務に削減された時間を充てることができました。



効果	<ul style="list-style-type: none">削減された移動時間は、建築営繕業務の技術職員全体で年間およそ100時間移動時間を気にする必要がなくなったため、遠隔臨場で実施する工事監理の頻度が上昇
システム概要	<ul style="list-style-type: none">タブレットやスマートフォンのカメラによって取得した映像と音声を利用し、遠隔地からWeb会議システム等を介して「工事の段階確認」、「材料確認」と「立会い」を行います。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">「工事監理は現場に行っこそ」という声があるなかで、イニシャル費用を抑えて「できることからスモールスタート、失敗を恐れずにまずはやってみる」姿勢で取り組みました。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">工事を執行している他の課でも運用が見込めるシステム！学校などの施設管理部署とも遠隔臨場システムで現地確認が可能に！行政区域が広い青梅市では、なおさら有用！

取組概要

○経緯・動機

Microsoft365のような頻繁に機能改善が行われるSaaS型のサービス導入が増えるなか、従来型の研修では知識や情報のアップデートが追いつかず、また実務との連動性も低いことなどから職員のスキル向上に課題を感じていた。そこで生成AI（Copilot）の全職員への導入を契機に、ナレッジ共有による職員スキルの向上、組織風土の変革、教育コストの削減を目指した。

○取組内容

従来の事実づくりを目的にした守りの姿勢を改め、また組織風土を恐れずに、ナレッジ共有に主軸をおいた伴走型の取組みを実施した。具体的には、生成AIのリテラシー及びCopilotの利活用にそれぞれ特化した研修とEラーニングを1パッケージで実施したうえで、全職員への浸透とスキル定着を目的に継続的なナレッジ共有（Fuchu Copilot TV、Q&Aの更新等）を実施した。

○取組前

マニュアルや研修以外に多くの職員へ情報を伝達する場、機会、慣習がなく、特に最新のツールで職員間による活用度合いの差が広がっていた。また、型に捉われることなく気軽に最新情報やユースケース等を全職員で共有しようという風土がなかった。

○取組後

全職員に対して、情報を新鮮な状態のまま迅速かつ均質に伝達できるため、全職員のスキルの底上げを実感した。また、気軽に情報共有、情報交換しようという風土への契機とすることができた。（※9月に職員アンケートを実施するため、プレゼン資料作成時には定量分析結果の掲載が可能。）



<p>効 果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員自ら制作することで、費用をかけずに組織の実態に即したナレッジ共有を実現 ・継続的な伴走により時間の経過とともにインプットが風化しない。また、ナレッジ共有による組織風土の変化を実感
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・Microsoft Streamによるナレッジ共有（Fuchu Copilot TV）（理事者も含めた全職員の生成AI専用チャンネルを作成） ・Microsoft Teamsを核とした各種研修や問合せ情報の共有（理事者も含めた全職員の生成AI専用チャンネルを作成）
<p>職員の頑張り</p>	<p>Copilot for Microsoft365の活用という大きな変化とその恩恵を広く全職員に浸透させるため、組織風土の変化を目指す過程で受ける冷ややかな目や反発を恐れずに、職員自らがコンテンツを制作し、高頻度で配信しつづけた。</p>
<p>PRポイント</p>	<p>全職員に浸透させるには、継続的に伴走しながらナレッジ共有することと、何よりも発信・受信側がともに気軽に取り掛かれることが重要と考え、今回の枠組みとした。組織風土に一石を投じたことで横展開へのハードルを下げることもできた。</p>

できるなら 楽してみよう 発送作業（昭島市） アイデア×システムの力で発送作業を効率化！

保健福祉部生活福祉課

取組概要

○経緯・動機

当課では医療機関、介護事業所等の施設に対して、定期的に数種類の帳票（医療券、調剤券、介護券等）を送付しているが、施設ごとに封入する帳票の内容や枚数が異なることから、出力した帳票の確認・仕分け・封入封かんの手作業が職員の大きな負担となっていた。特に、帳票には個人情報が入力されていることから、誤封入などのリスクを防止する対策が急務となっていた。そこで、発送事務のBPRを推進するため、本市が導入した封入封かん機及び自動名寄せソフトを活用することで、課題の解決に取り組むこととした。

○取組内容

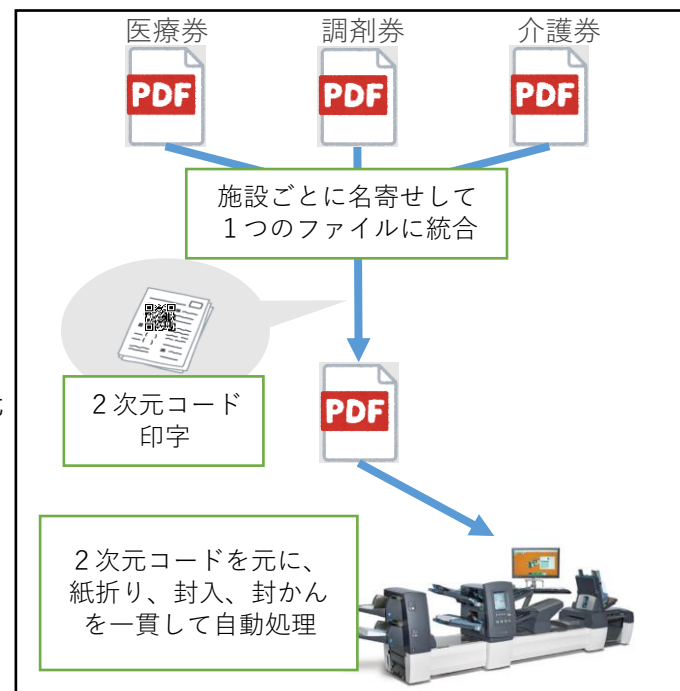
システムで作成した医療券、調剤券、介護券等の各帳票（PDFファイル）を自動名寄せソフトを使うことで、施設ごとに名寄せ・統合したPDFファイルを作成する。次に、統合されたPDFファイルへ施設ごとに同封する枚数等の情報を2次元コードとして印字する。この情報を元に封入封かん機が同封すべき帳票を判別し、紙折りも含め自動化する。

○取組前

各帳票をそれぞれ印刷し、内容を確認しながら手作業で施設ごとに名寄せをして封入封かんを行っていた。施設ごとに同封する枚数や使用する封筒サイズも異なることから、手間と時間の係る作業だった。

○取組後

自動名寄せソフトにより送付する施設ごとに名寄せし統合したPDFファイルが作成されるため、手作業による名寄せが不要となり事務の大幅な効率化が図られた。また、封入封かん機により送付先及び送付枚数に応じて自動で仕分け・封入封かんが可能になったことから、煩雑な仕分け作業による誤封入等のリスクの軽減が図られた。



効果

毎月約1,500施設に4,000通程度送付していた帳票発送作業について、1回あたり1.5人で1日半程度の作業時間が発生していたが、1人で2時間程度の作業時間に短縮された。また、誤封入の不安がなくなり、職員の心理的負担も軽減された。

システム概要

業務システムから出力された複数のPDFファイルをひとつのPDFファイルに統合し、施設コード等のユニークなコード順にソートし名寄せした上で宛先ごとの紙折り、封入封かんを可能とするシステム。

職員の頑張り

すべての帳票レイアウトを整理し同じ位置、同じ大きさでキーとなるユニークなコード「施設コード」を印字することで名寄せシステムの設定費用削減に成功した。また、封入する封筒に合わせて、住所（市内、市外）と枚数の条件をソフト側に設定し出力することで、職員が負担を感じていた仕分け作業の削減と適正な郵送料ごとに分類をすることができた。さらに、施設コードは異なっても同一法人で送付先住所が同じものは同封するなど細部まで設定し効率化を図った。

PRポイント

発送業務の効率化に向け、現場の意見やアイデアを積極的に取り入れた結果、システム開発事業者からは今までにないシステム活用の成功事例であり他自治体にも紹介したいと言われたところである。また、庁内において本取り組みにより職員の発送業務に係る時間の短縮と、精神的な負担の軽減が図られた成功体験を情報共有することで、市全体の発送業務のBPRを実現したい。あわせて、今回の経験を他の業務にも活かすことで積極的なBPRにチャレンジしたいと思っている。

取組概要

○経緯・動機

建設業界では、高齢化や労働人口減少による人材不足、時間外労働規制の適用への対応が課題となっています。

また、公共工事は、工事現場での立会いが原則であり、工事関係書類も紙ベースであるため、事務作業が非常に煩雑です。これら諸課題を解決するため、民間工事における多くの建設現場の監理者と施工者間で使用されている施工管理アプリを発注者を含めた形で活用し、営繕工事の効率化を目指します。

○取組内容

株式会社アンドパッドと2023年5月に協定を締結し、施工管理アプリ「ANDPAD」を活用した実証実験を開始しました。

具体的には、クラウド上での工事書類の共有や現場確認・立会いを遠隔（リモート）で行っています。

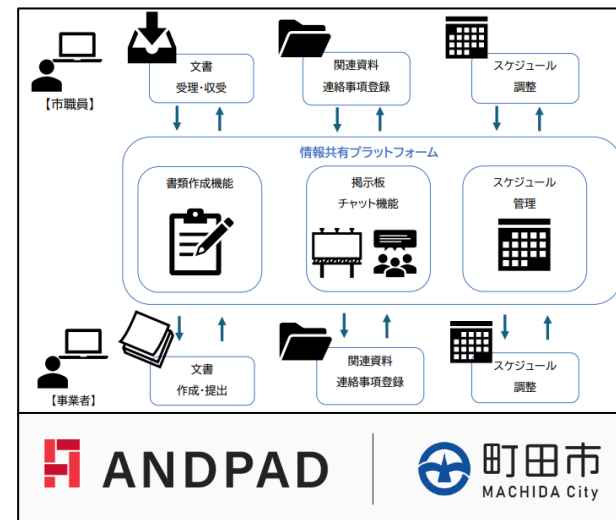
さらには、施工管理アプリの活用シーンを工事や修繕の必要性を判断するために行う施設調査等にも広げています。

○取組前

・工事に関する業務は、書面や対面原則といったアナログ的な事務が多く存在しているため、例えば、市では工事1件につき複数回の現場確認、定例会の出席に伴う移動時間の発生、一方、受注者側では定例会の資料約100枚を印刷・製本する業務が週1回発生するなど、市と受注者双方に手間と時間がかかっていました。

○取組後

- ・施工管理アプリの活用により、クラウド上での資料共有やコミュニケーションの円滑化が実現でき、情報共有の迅速化が図られました。
- ・リモートでの立会いや会議等の実現により、市と受注者双方の業務負担の軽減や紙削減にもつながりました。



<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市では、監督員が行う工事書類のチェックバック時間が80%削減、施設調査に係る現場写真の精査が30%削減 ・受注者では、工事写真作成時間の80%削減、会議資料の準備時間が85%削減 ・そのほか、双方で資料や情報の共有が迅速化、資料電子化によるペーパーレスの促進などの効果が確認できました。
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施工管理に必要な各種資料、図面、工程表、写真などの情報を現場ごとに一元管理し、PC、スマートフォン、タブレットを通じて、関係者間でリアルタイムで共有できるクラウドサービス
<p>職員の頑張り</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・実証実験には受注者の協力が欠かせないため、具体的なイメージや効果、建設業界の危機感を共有し、市と(株)アンドパッドで疑問点や不安要素を解消する等の支援を行うことで、受注者にも本実証実験の有用性を実感していただきながら進めました。 ・町田市自然休暇村（長野県川上村）の改修工事において、クラウド上での資料共有やリモートでの現場確認等の機能を積極的に活用することにより、施工管理アプリの実証実験を行うとともに、効率的な現場確認を行うこともできました。
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市と(株)アンドパッドが協働して施工管理アプリのシステム改善を行うことで工事以外の業務への拡大を検討しています。自治体と民間事業者の協働による施工管理アプリのシステム改善の検討は全国的に希少です。

所有から利用へ、情報システムのリデザイン（町田市） クラウドサービスの徹底活用で、地球にも「やさしい」DXへ

取組概要

○経緯・動機

町田市は、2012年の新庁舎移転時から、すべてのサーバーとデスクトップをプライベートクラウドで稼働している。プライベートクラウドでは、ホストマシンのリソースに仮想マシンの性能が制限されること、リソース拡張が容易でないこと、老朽化による再構築でコストがかかるなどの課題があった。このことに対応するため、情報システムを所有から利用へとリデザインし、クラウドネイティブのサービスをフル活用を図った。

○取組内容

- ①プライベートクラウドで稼働しているすべての情報システムを、ガバメントクラウドやSaaSなどのサービス利用型に転換
- ②仮想デスクトップをAVD（AZURE Virtual Desktop）に転換
- ③個別に調達していたオフィスソフトや、ビジネスチャットなどをMS365に転換し、インテグレート。

○取組前

- ・新規システムを導入する際、プライベートクラウドを構成するサーバリソースの空き状況を確認するなど、手間やコストがかかっていた。
- ・仮想デスクトップを情報システムごとに用意していたため乱立し、運用に手間やコストがかかっていた。
- ・ツールがバラバラであったため、ツールごとにバージョンアップを行うなど運用に手間やコストがかかっていた。

○取組後

- ・システム基盤のリソースを気にすることなく、システム環境を迅速に提供できるようになったため、新たなサービスの導入までの期間が短縮。
- ・仮想デスクトップを、AVDの仕様に適合させて集約したことで、シンプルな構成になり、運用もシンプル化。
- ・MS 3 6 5 の導入により常に最新の機能が提供され、バージョンアップなどの手間がなくなった。



効果	<ul style="list-style-type: none">・自前で調達していた、データセンターを廃止。・AWSやAZUREなどのクラウド間を接続するサービスの導入により、ネットワークもシンプル化。・オールインワンのオフィスツールであるMS 3 6 5により、ツール間の連携もシームレスになり、使い勝手が向上。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・ガバメントクラウド（AWS）、AZURE、ベンダークラウドを利用する、ハイブリッドクラウド構成・AZUREとMS 3 6 5 を活用した、統合的なデスクトップサービス
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・クラウド化に及び腰だったベンダーと熱意をもって交渉し、クラウド化への協力を得ることができた。・ガバメントクラウド早期移行団体検証事業に2023年4月から参加し、短期間で〇〇システムをガバメントクラウドに移設した。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・2024年にシステムを100%クラウド化を達成し、クラウドネイティブなシステム構成になった。・2024年のデータセンター廃止に続き、2026年には庁舎内のマシンルームの廃止予定。・カーボンネガティブを標榜するパブリッククラウドを活用することにより、ゼロカーボンに貢献し、地球にやさしいDXへ。

日野市・多摩市・稲城市DX人材育成事業（日野市・多摩市・稲城市） 3市のマンパワーをシェアしてDX人材育成を強力に推進

日野市総務部職員課・企画部情報政策課
多摩市総務部人事課・企画政策部情報政策課
稲城市総務部人事課・企画部ICT推進課

取組概要

○経緯・動機

日野市はこれまでDX人材育成方針を策定できておらず、また組織的・体系的にDX人材育成を推進・検討するための職員のマンパワーや予算が不足しているという課題を抱えていました。総務省の「人材育成・確保基本方針策定指針」では、デジタル人材の育成や人材確保等について自団体だけで取り組むことが困難な場合には、近隣団体や都道府県と共同して取り組むことも検討することとされており、また東京都市長会の多摩・島しょ広域連携活動助成金が職員の人材育成も助成対象としていたことから、近隣市である多摩市、稲城市に対し、連携事業として取り組むことができないか、お声を掛けさせていただきました。

合同研修などによる開催コストの低減、DX担当者および人事担当者のマンパワーの相互活用、人事所管課との連携によるDX人材育成方針の策定、自治体間の情報交換による新たなDXの取り組みの創出などの期待する効果に対し、両市のご快諾をいただくことができ、令和6年度から連携事業としてスタートしました。

○取組内容

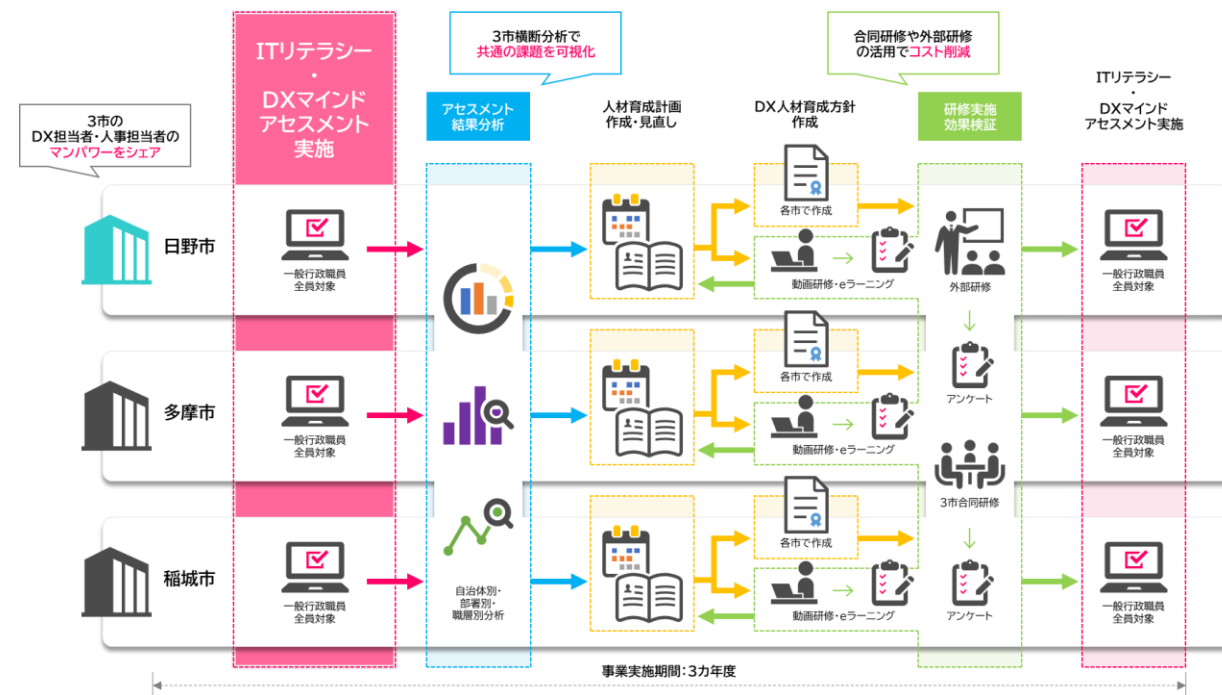
令和6年6月からアセスメントの実施方法およびDX人材育成方針策定の検討を開始し、7月～8月に全職員（会計年度任用などを除く）を対象とした3市共通のアセスメントを実施しました。今後は、アセスメント結果の分析および人材育成計画の立案、研修プランに基づく研修の実施に取り組みます。

○取組前

人事所管課と連携したDX人材育成方針の策定や研修実施に課題感がありました。

○取組後

アセスメント受検対象者2,434人(3市合計)に対し、1,608人の受検がありました。(受検率66.1%)
組織の現状分析に必要と想定した受検者数773人に対し、200%超の受検者数となりました。



効果

- ・ 広域連携事業として取り組む体制を構築する過程を通して、人事所管課との連携が可能となった
- ・ 3市のDX推進担当、人事担当が活発に情報共有、意見交換する体制により、スピード感を持って取り組むことができている

システム概要

- ・ ITパスポート試験相当の知識などを問う、全100問選択式のアセスメントシステムを利用
- ・ 受検後は、個人レポートにより自身の得点、スキルバランス、苦手な科目や組織内での順位などを表やフラフ等で確認可能

職員の頑張り

- ・ 助成金の範囲内で最大の効果を得るために、プロポーザルによる事業者選定のための仕様書の作成・調整を入念に行った
- ・ 本事業推進の要となるアセスメントの受検者数を伸ばすため、各市の創意工夫により庁内への働きかけを行った

PRポイント

- ・ 人材育成という各市の独自色が強く出る事業において、共同によるメリットが生まれる部分を見出した
- ・ 3市が同一の工程で取り組むため、最終的により良い、実効性のある人材育成スキームが構築されることが期待できる

必要な法令通知は **ここ** にある！ ～よくある質問は、共有財産～

取組概要

○経緯・動機

生活保護業務は、生活上の様々な事案が日常的に発生し、その都度、膨大な法令通知の根拠に照らして解釈し、個別具体的な判断が必要になる。職員は、該当の法令通知を調べ、実態に即した検討に時間を奪われていた。

○取組内容

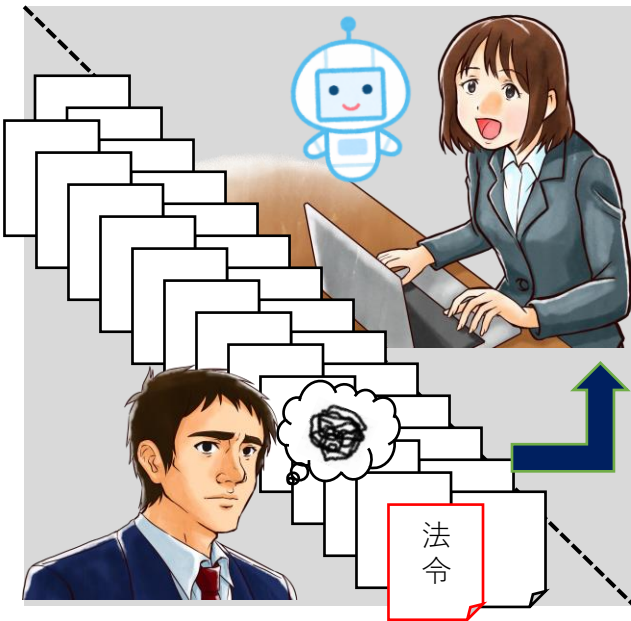
生活保護システム提供事業者と協働し、法令通知をデータベース化し、検索システムを開発した。従来の単語検索だけでなく、文章や言い換えを A I が分析し、関連性の高い資料を提示する。また、蓄積された「マニュアル」や「よくある質問」を登録し、検索対象にできる。知識や経験を集約し、精度の高い検索により、調べる時間、検討する時間を大幅に短縮した。

○取組前

事案が発生すると、ケースワーカーが国や都の通知集等の資料を調べ、当該事案への応用の可否を判断する。各資料に当てはまらない個別事案も多いため、その場で判断がつかず、査察指導担当を含めた組織的な検討が必要となる場面が日常だった。

○取組後

検討事案にかかる法令通知を A I ヘルプデスクで検索し、関連性の高い資料を基に判断をすることが可能。過去に組織的に検討した結果も確認できるため、検討時間が大きく短縮されている。



<p>効 果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法令通知等の検索時間の短縮：ケースワーカー & 査察 1日1件（30分想定）×15名×20日勤務×12箇月＝年間1,800時間 ・書籍や紙資料の削減 → 執務スペースの有効活用 ・知の共有：一括してヘルプデスクに蓄積 → 効率的活用（データのフォルダ分けが不要）
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・AIが検索ボックスの質問文や単語を分析し、膨大な法令通知を網羅検索し、関連度順に提示する（関連文書の展開も可能）。 ・検索結果に対する評価により精度が向上し、利用頻度や利用自治体が増えることにより、成長速度が加速する。 ・全国共通（法定受託）の事務であるため、「よくある質問」は類似例があり、他の自治体と参考共有することができる（LGWAN-ASP）。
<p>職員の頑張り</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・試行錯誤を繰り返す開発方式によって、職員の声（使用感）を反映し、利便性を向上させた。 ・組織検討した結果や検索結果がなかった場合には、事例を整理し、「よくある質問」に追加登録している。 ・東京都が作成した「運用事例集」も収蔵できるように協議した。・国の「生活保護業務デジタル化による効率化手法開発・検証事業」を活用した。
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・時間だけでなく、空間も有効活用できるシステム ・効率的なノウハウの蓄積 & 活用（自治体共有） ・基本的に法令通知を根拠とする自治体業務のあらゆる分野に応用して活用できる。 ・今後、外出先で利用できるインターネット環境での展開やChat-GPTの回答案作成も検討されている。

生成AIを活用した学校の働き方改革（狛江市） 効率的なカリキュラム・マネジメントの実装に向けた仕組みづくり

取組概要

〇経緯・動機

児童生徒が教科ごとの授業で知識や技能を習得し、思考力・判断力を培い総合的な力を身に付けるためには、教師は教科毎の特性を考えながらカリキュラム・マネジメントをする必要がある。また、教師には法令や条例に基づいたサービス規律を遵守することが求められている。

〇取組内容

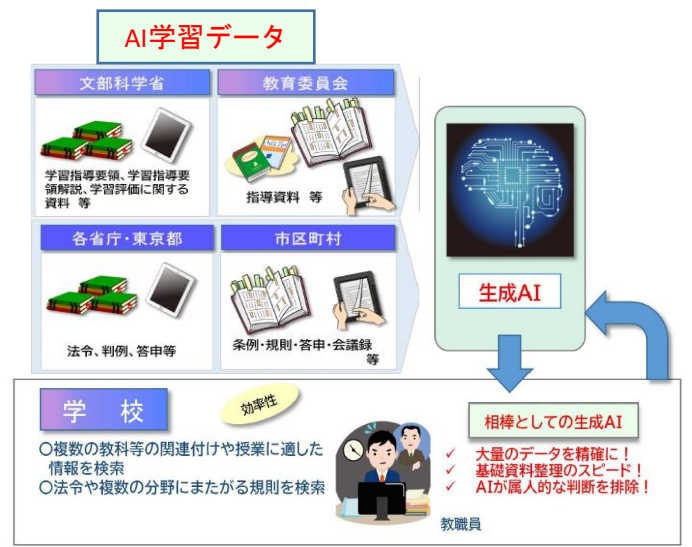
令和4年度AI・RPA調査によると東京都区市町村でのAIの導入は、「複数の分野にまたがる横断的なもの」であった。本市では協定企業の協力を得て生成AIを活用し、教師の専門性を構築することでカリキュラム・マネジメントを実装させるとともに、根拠に基づくサービスの判断ができる仕組みを構築できるようにし、効率的な業務遂行ができる仕組みを作った。

〇取組前

カリキュラム・マネジメントに関しては学習指導要領解説編や学習評価に関する資料を抽出させてコンテンツベースで指導計画を編成をしていた。また、教職員の勤務に関する規則等を該当の法令や条例あるは規則を紙媒体で確認していた。

〇取組後

教師や管理職の「問い」に対して生成AIが検索し適した資料から、該当のデータを関連付けてコンピテンシーベースで要点をまとめ、根拠資料の記述箇所にマークをつけて提示されるようになった。



効果	<ul style="list-style-type: none"> 大量のデータを教師の問いに合わせて、必要とする複数のAI学習データを関連付けて検索し要旨をまとめ、根拠となる資料を提示することで、教科横断的な関連づけやサービス規律を確認をすることができる。
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> データの整理分析から活用まで、変革を様々なフェーズからAIでサポートするソリューションである。検索拡張生成（RAG）技術を搭載した生成AIであり、大規模言語モデル（LLM）の膨大な事前学習データだけでなく、組織固有のデータ等から情報を検索し組み合わせることで、最適な結果を導き出すことができる。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> カスタマイズするAI学習データを用途に応じて精選した。 教職員の「問い」の立て方に関する情報提供とAIに依存することなく生成AIを相棒として活用できるようにした。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none"> 相棒としてのAIの活用により、情報の見落としを防ぎ多面的に資料を関連させた生成AI提案を参考にマネジメントができる。 属人的な情報収集を排除し、アルゴリズムに結び付ける情報の抽出ができる。

市政情報発信における業務の効率化（武蔵村山市） 一度に複数の広報媒体への発信が可能に！

企画財政部秘書広報課

取組概要

○経緯・動機

【課題・理由】

- ①広報媒体として、メールより利用者数が多いとされるLINEが導入できていない。
→導入に当たり費用が高くなってしまったため、効果的な運用を検討するのに時間を要してしまっていた。
- ②市からの情報発信について、市報がメインとなっており、SNSの発信があまり活発ではない。
→X・フェイスブックといったSNSの投稿手順がバラバラであり、職員の手間がかかってしまっていた。

○取組内容

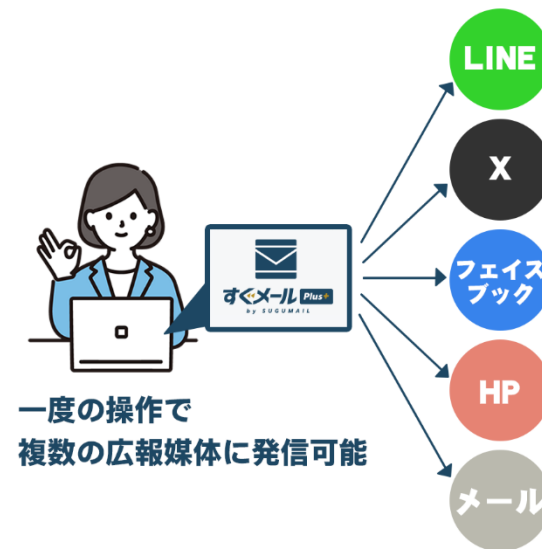
防災部門で使用していた情報発信システム「すぐメールPlus+」を改修し、LINEに対応させたほか、SNS・ホームページとの連携機能も持たせ、一度に複数の広報媒体を選択し、発信できる仕組みを構築した。

○取組前

使用する広報媒体ごとにログインし、内容を入力し、投稿しなければならなかった。

○取組後

1回の操作で複数の広報媒体に発信できるようになったため、業務の効率化を図ることができた。



効果

- ・各課における情報発信の事務量減
- ・特に防災部門については、災害に関する警報発令時、自動でSNSやHPに掲載されるため、出勤する必要がなくなった。

システム概要

- ・システム上から一度の操作でLINE・X・フェイスブック・メールへの発信ができる。
- ・災害に関する警報については、各種広報媒体へ自動転送されるほか、HPに自動で表示される。

職員の頑張り

- ・LINEの導入に当たり、当市に必要な機能は何かを考えた結果、最低限、セグメント機能（利用者が欲しい情報をカテゴリ別に選択できる機能）があれば良いという結論になり、すでに防災部門で使用していたシステムを改修することで費用面でもかなり安価に導入することができた。
- ・導入に向け、防災部門をはじめ、各課と連携しカテゴリ分けの設定を行った。

PRポイント

- ・LINE導入を入口として検討を進めた結果、防災部門と連携することで、職員全体の情報発信にかかる事務量を削減できたことのほか、費用面についても安価で導入することができた。

保育所 A I 入所選考システムを導入して業務効率化を実現！

取組概要

○経緯・動機

毎年4月1日の保育所入所選考事務においては、各家庭の就労状況等に応じ、指数表に基づき配点し、点数の高い順に保育所の入所を決定するが、入所申込み内容は各家庭により異なるため（複数の園を申請、兄弟同時入所希望等）、選考業務が複雑で多くの時間を要し、ミスも起こりやすかった。また、保護者から選考結果の通知が早く欲しいとの要望もあり、市民サービス向上を図ることを目的に業務改善を検討していた。

○取組内容

保育所入所選考事務において、複雑な選考条件であっても、A I を活用することで、業務の効率化を図り、選考結果通知の早期発送を行う。

○取組前

毎年度、4月入所の選考業務については、選考に係る条件が複雑で事務作業に100時間以上要し、次年度4月入所に係る入所承諾通知書の発送も2月中旬となっていた。

○取組後

保育所 A I 入所選考システムの導入により、4月入所に係る業務時間が107.5時間から1時間へ短縮できたほか、次年度4月入所に係る入所承諾通知書の発送を2週間以上早めることができた。



<p>効 果</p>	<p>保育所 A I 入所選考システムの導入したことで、保育所入所選考に係る業務効率化により職員の負担軽減を図るとともに、入所承諾通知書発送の早期化により市民サービスの向上を図ることができた。</p>
<p>システム概要</p>	<p>子ども・子育てシステムへ入所申込者等の入力完了した後、C S Vでデータを出力し、保育所 A I 入所選考システムに取り込む。A I による入所選考後、C S V データを出力し、子ども・子育てシステムへ取り込み、入所承諾通知等を発行する。</p>
<p>職員の頑張り</p>	<p>A I 入所選考の導入前に、従来の事務作業の見直しを行い、実証実験を行った結果、従来の入所選考と A I 入所選考の両者の結果が 1 0 0 % 一致し、正確性を担保することができた。</p>
<p>PRポイント</p>	<p>入所が決定した保護者は、入所前の事前準備を早く円滑に行えたこと、入所が保留となった保護者は、勤務先との調整等を早めに行えたこと、他の保育所を検討して申し込みを行えたこと、他の保育サービスも含めた検討ができたなど、市民サービスの向上を図ることができた。</p>

DXアイデア部門

マイナポータルで納税に関する手続きはなんでもおまかせ！（江東区） 役所に行かずに、手のひらで手続き完了！オンライン納税管理システム 区民部納税課

提案概要

○経緯・動機

納税に関する簡易的な手続きでも、日中に役所への連絡や来庁が必要なことが多く、特に外出が難しい方や仕事で忙しい方には大きな負担となっている。また、繁忙期には職員も対応に追われ、他の業務に時間を割けない状況が発生している。このため、デジタル技術を活用し、住民が自宅や外出先から簡単に納税に関する手続きを完了できるシステムを導入し、住民の負担軽減と業務効率化を図りたいと考えた。

○提案内容

住民がスマートフォンやPCで自宅や外出先から簡単に納税に関する手続きを行えるオンラインシステムをマイナポータルに構築する。これにより、住民税の賦課状況や納付状況の確認、即時納付、納付書の再発行依頼、分割納付申請、クレジットカードや口座での自動引落登録を可能にする。さらに、納付期限のリマインド機能も組み込み、利便性向上を図る。

○現状の課題

納税に関する手続きが日中の役所への連絡や来庁を必要とし、特に外出が難しい方や仕事で忙しい方には大きな負担となっている。繁忙期には職員が対応に追われ、他の業務に割ける時間が不足し、業務効率に悪影響が出ている。

○提案実現後の姿

住民はスマートフォンやPCから24時間、どこでも簡単に納税に関する手続きを行え、役所への来庁や連絡が不要となる。手続きの迅速化と利便性向上により、外出が難しい方や忙しい方もストレスなく来庁時と同等のサービスを楽しむことができるようになる。職員は業務の効率化が進み、他の重要な業務により多くの時間を割けるようになり、全体的な業務の質が向上する。



効果

- ・住民は役所への訪問や連絡が不要となり、外出が難しい方や忙しい方もストレスなく納税に関する手続きを行える。
- ・職員の業務負担が軽減され、他の業務にリソースを割ける。
- ・納付漏れの減少や適切な納付管理が実現し、徴収率向上につながる。

システム概要

- ・納税に関する手続きを行えるオンラインシステムをマイナポータルに構築する。
- ・日中に役所への連絡や来庁が必要な納税の手続きをオンラインで行える。

実現に向けたステップ 想定される課題

- ・賦課、収納、納付書データの連携の速度を上げる必要性があり、連携速度の向上が見込めない場合の代替手段を検討する必要がある。
- ・住登外課税、家屋敷課税などに完全に対応できない場合がある。

PRポイント

- ・役所を介さず、住民だけで納税に関する手続きを完結できる。
- ・国民健康保険料や介護保険料にも応用可能である。

これがローコードツールのベストプラクティス！

提案概要

○経緯・動機

地方自治体は、基本的に共通の制約の中で共通の業務を実施しているため、抱える課題についても共通するものが多くあります。しかし、自治体間の連携は十分とは言えず、また、規模の違いや個別の事情等により先行事例をそのまま適用できる事は少ないです。結果として、共通課題に対してもそれぞれの自治体が個別に検討をして対応しているのが現状です。職員数の減少、IT分野の専門性向上が進む中で、東京都の自治体全体を組織として捉えた全体最適化が必要であると考えます。

○提案内容

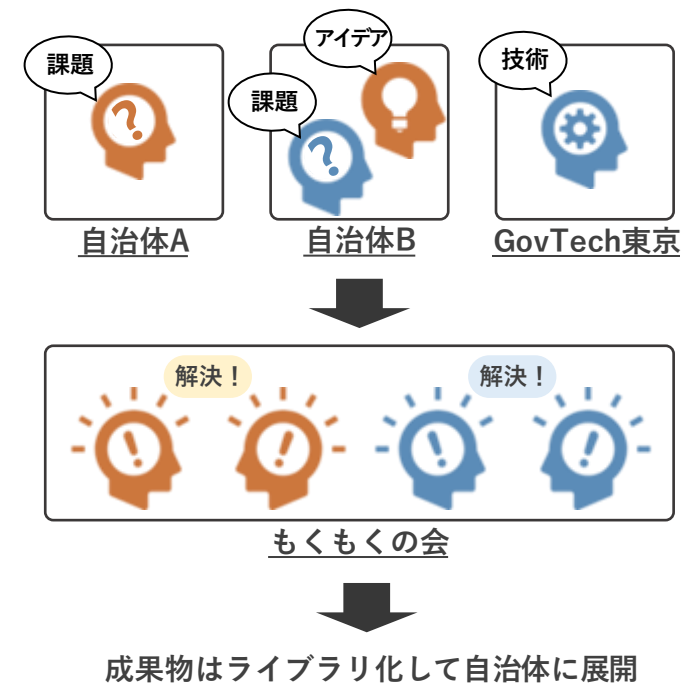
Govtech東京と自治体職員の混成チームでローコードツールによる課題解決を行う「もくもくの会」を提案します。
システム導入により課題を解決する場合、ネットワーク構成の違いや事業者の制約、予算の確保等が横展開を妨げる要因となり得ます。一方で、ローコードツールのアプリ構築であればこれらの影響を受けず、比較的容易に横展開を行うことができます。
現場の課題やBPRのノウハウ、ローコードツールのスキル等を持ったメンバーがチームを組むことで、効果的に課題を解決します。また、成果物はライブラリ化することでチームに参加していない自治体からも流用可能な状態にします。

○現状の課題

自治体は、共通する課題に対してもそれぞれ費用と時間をかけ対応しています。また、対応の成否・効果にもばらつきがあります。
Govtech東京は、自治体の課題を解決に導く技術を有するものの、自治体の現場の課題を拾い切れていない状況にあります。

○提案実現後の姿

自治体はこれまでよりも費用と時間の負担が少なく、効果の高い解決手段を実現することができます。Govtech東京と各自治体の連携が強化され、東京都の自治体全体として効率的・効果的なサイクルが回るようになります。



効果

- 自治体共通の課題に対して、個々に悩み、費用をかけ対応している現状を改善し、Govtech東京・自治体が連携して効率的に課題を解決する。
- 副次的な効果として、Govtech東京と各自治体間のつながりが強化され連携しやすくなること、費用対効果の意識やBPRのノウハウを身につけられること等が得られる。

システム概要

- Govtech東京と自治体職員の混成チームでローコードツールによる課題解決を図る「もくもくの会」を実施する。実施の流れは以下を想定。
①参加自治体と課題を募集 → ②チーム編成 → ③もくもくの会（設計部分：業務分析、ツール・環境の選定、設計等）を実施 → ④必要に応じてチーム再編 → ⑤もくもくの会（実装部分：実装、改善等）を実施 → ⑥発表・相互レビュー → ⑦改善・ブラッシュアップ → ⑧ライブラリ化して他自治体に展開

実現に向けたステップ
想定される課題

- ステップ : ①自治体から課題を募集 → ②課題を効果や難易度で整理し、バックログを作成 → ③優先度の高い課題を数個選定してもくもくの会を実施
想定される課題：自治体毎の異なる事情に考慮することで、課題解決手段としての最適なツール・環境の判断が難しくなることが想定される。共同調達の方針・対象に合わせていくことや、実装はツール毎にチームを分け複数対応すること等で対策を行う。

PRポイント

- Govtech東京を巻き込むことでアウトプットの品質向上や洗練化を図るとともに、自治体職員の成長・チャレンジを促す効果がある。
スキルがない人は手本・学びの場が少ない課題がある。Govtech東京の優れた技術者との交流により、習得が容易なローコードツールによる改善を学ぶことができる。
スキルがある人は現場内の引き継ぎ・保守が困難という課題がある。Govtech東京がライブラリ化するのであれば、安心感をもって改善案に踏み出すことができる。

提案概要

○経緯・動機

- ・証明書における郵送請求では、市民や事業者が定額小為替を郵便局で購入し対応する必要があります。
- ・定額小為替を受け取った市側には換金事務が発生しています。
- ・今年の10月から郵送料が値上げされることから、請求者が今まで以上に負担しなければなりません。

○提案内容

- ・利便性向上のため、LoGoフォームのオンライン決済機能を利用して、郵送請求のオンライン化を図ります。

○現状の課題

- ・個人、法人、第三者とも必要書類に加え、手数料として定額小為替を同封して郵送請求を行っていました。

○提案実現後の姿

- ・個人、法人についてはLoGoフォームで完結できます。
- ・第三者請求は決済手段としてLoGoフォームを利用し、定額小為替の購入にかかる負担を軽減します。



効果

- ・特に第三者請求に関しては、利用者の定額小為替の購入にかかる負担を軽減できる
- ・市側にとっては、受領した定額小為替の換金事務や換金にかかる精神的負担を軽減するとともに不正対策にもなる

システム概要

- ・（個人・法人）オンライン申請 → 【市】申請内容を審査 → 【市】決済額を案内（メール） → LoGoフォームで決済 → 【市】証明書等を郵送
- ・（第三者）オンライン申請 → 疎明資料を郵送 → 【市】申請内容を審査 → 【市】決済額を案内（メール） → LoGoフォームで決済 → 【市】証明書等を郵送

実現に向けたステップ 想定される課題

- ・第三者請求については、まずは定額小為替にかかる手間を減らしたい
- ・疎明資料についても将来的にはオンラインでの受領ができるようにしたい

PRポイント

- ・ステークホルダー（市民、事業者、市役所職員）の満足度を向上できる

行政手続に関する窓口の完全予約制の実現（府中市）

カスタマーデライトを実現する便利で快適な窓口を創る



政策経営部行政経営課

提案概要

〇経緯・動機

府中市を含む東京都各自治体では各種手続を行う窓口において繁忙期における手続待ちの行列が絶えない状況が続いている。そこで各自治体において窓口の混雑解消を個別に検討するより、東京都全体でこの問題を解消することを模索した。

〇提案内容

府中市を含む東京都各自治体の各種手続を行う窓口において予約システムの導入、オンラインによる手続の事前申請、予約情報と連動した発券システムの導入等の施策を展開し、ナッジ理論を組み込んだ『市役所へ来る時はまずは予約を』というスローガンを都民に浸透させる。

〇現状の課題

各種手続を行う窓口では混雑解消に向けた個別施策を展開するものの、抜本的な混雑解消には至らず、また各部署を横断した複数手続への統合的な対応に関する具体的な施策を打ち出せていない状況にある。

〇提案実現後の姿

市役所へ来庁した市民は、待ち時間がなく事前に提出した各種申請の手続が円滑に処理され、短時間で必要な手続を完了することができる。またデジタルに不慣れな方や予約をせずに来庁された方も職員のサポートにより手続を行うことができる。一方、職員は手続の内容を事前に確認し、職員のペースで不備のチェックや必要な情報を参照する等の作業を行うことができ、正確な業務執行の実現につながる。



効果	<ul style="list-style-type: none"> ・手続内容に応じて窓口の混雑状況が可視化され、『待たない窓口』の実現と手続の事前申請による『書かない窓口』の実現につながる。 ・各施策を展開し業務効率が向上した結果、職員は削減された時間を活用して『市民に対して人にしかできない職員が本来やるべきサポート』に注力することで、更なる市民サービスの向上の実現につながる。
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口の完全予約制を実現する統合プラットフォームの構築【予約機能・手続事前申請機能・予約情報の自動連携を搭載した発券システム・デジタルコミュニケーション機能・申請履歴管理機能・キャッシュレス機能・RPA等】
実現に向けたステップ 想定される課題	<ul style="list-style-type: none"> ・STEP1：窓口完全予約制の展開に向けた課題のヒアリング、グランドデザインの構築、実現に向けたマスタープランの構築 ・STEP2：窓口業務に関するBPRの実践及び統合プラットフォーム構築に向けた各種調整と意思決定機関への立案 ・STEP3：東京都各自治体へ向けた窓口の完全予約制の実現に向けた啓発活動の実施
PRポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・美容院、携帯ショップ、銀行を訪問する際は『予約』をすることが一般化しており、同様に区市町村の役所へ来る時には『予約をする』という啓発活動を通して、府中市を含む東京都各自治体の窓口において窓口の完全予約制を徐々に浸透させ、結果として市民の満足度向上と職員業務の効率化の同時達成を実現します。加えて、東京都各自治体が連携し、窓口の完全予約制を導入する意義や統合プラットフォームの導入方法、取組の実現に向けた必要な資料等を自治体間で共有することで、当該施策の実現に向けたハードルを下げる事が可能となります。

もう市民は迷わない！問合せはシングルチャネルの時代へ



提案概要

○経緯・動機

市民が問合せを行い職員はその内容に回答する、という行為は双方にとって大きな負担が伴う。市民は市役所の手続や制度に対してどこで何を聞くべきかが分からないことが多く、一方、職員にとっては質問の内容が分からない、こうした押し問答が絶えない状況にある。この状態を打開すべく抜本的な改善を模索した。

○提案内容

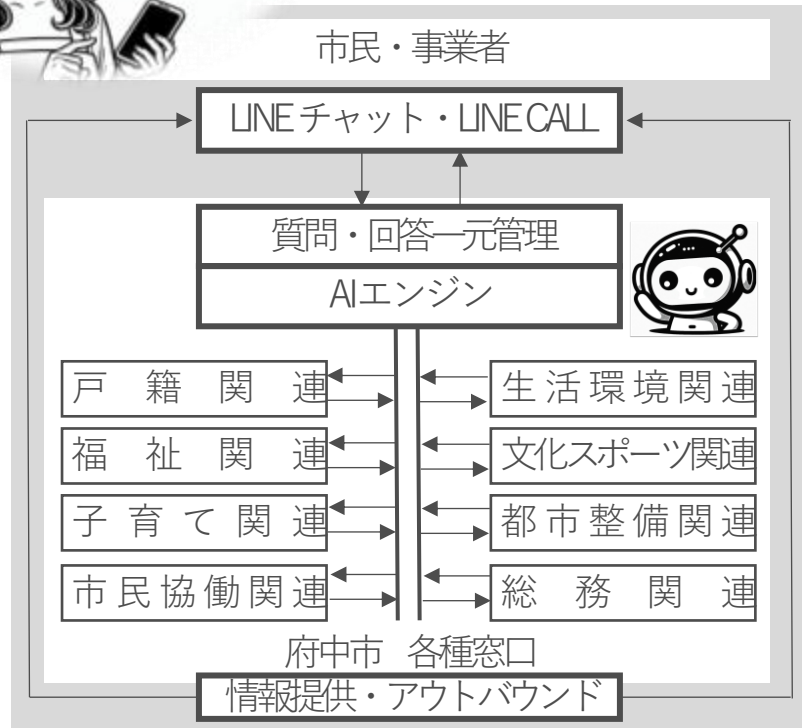
市民はLINEで聞きたいことをチャットし、LINE操作に不慣れな方は音声を送るだけで、AIが内容を自動判定し、各種窓口や関連部署からタイムリーに回答を入手できる。内部に蓄積されたナレッジからAIが各部署に問合せを振り分け、回答候補を自動生成し、職員は内容の編集、確認のみで回答を行う。加えて、職員から市民への連絡や情報提供に至るまでコミュニケーションに関する総合的な機能を人とAIを融合した一気通貫のサービスを提供する。

○現状の課題

市民からの電話による問合せの対応やデジタルを活用した施策を部分的に展開するものの、抜本的な改善策や市民目線中心の具体的な施策を打ち出せていない状況にある。

○提案実現後の姿

市民はLINEだけを使用し、知りたいこと（20言語の外国語をサポート）の回答や職員からのコメントをタイムリーに受取ることができ、一方職員はAIを活用し問合せ業務の効率化を享受し、市民の来庁や電話対応の工数を削減でき、市民、職員双方のフロント・バックエンドにおける問合せのシングルチャネル化を実現する。



<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> 問合せのシングルチャネル化を実現することで、市民満足度の向上及び職員業務の効率化の実現につながる。 問合せに関する職員業務のトータル工数を削減することで、職員は削減された時間を活用して『市民に対して人にしかできない職員が本来やるべきサポート』に注力することで、更なる市民サービスの向上の実現につながる。
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> LINEを基軸とした問合せ連携プラットフォームの構築【LINEインターフェース機能・センマティックサーチ（ユーザの意図を理解し関連性の高い情報を提供する技術）をベースとしたAIエンジン機能・有人回答インターフェース機能・回答ナレッジ連携機能・情報提供アウトバウンド機能等】
<p>実現に向けたステップ 想定される課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> STEP1：全庁における問合せ実態の調査及び課題のヒアリング、グランドデザインの構築、実現に向けたマスタープランの構築 STEP2：LINEを基軸とした問合せ連携プラットフォーム構築に向けた各種調整と政策経営会議への立案 STEP3：全庁展開に必要な部署横断プロジェクトチームの創設
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い世代をサポートする認知度の高いLINEを活用し、フロント及びバックエンドを連携したシングルチャネル化を実現することで、市民にとって気軽に問合せを行うことができる『市役所ホットライン』を構築し、『シンの市民ファースト』を体現した身近で優しい市役所を実現します。

スマホよろず相談所を開設し、「どこでも市役所」の実現へ！

提案概要

○経緯・動機

調布市では、市役所に行かなくても、どこでもサービスが利用できる地域社会「どこでも市役所」の実現を目指している。「どこでも市役所」実現のためには、すべての手続き等がデジタルで完結できる環境を整備することはもちろんだが、全市民が使いこなせることが大前提である。標準化、電子申請サービスの拡充、キャッシュレス決済などのハード面の整備を段階的に進めている一方で、システムを扱う職員のデジタルデバイスに対する理解、電子サービスの恩恵を受ける側の市民、特に高齢者のデジタルデバイス対策は十分に進んでいない状況にある。

○現状の課題

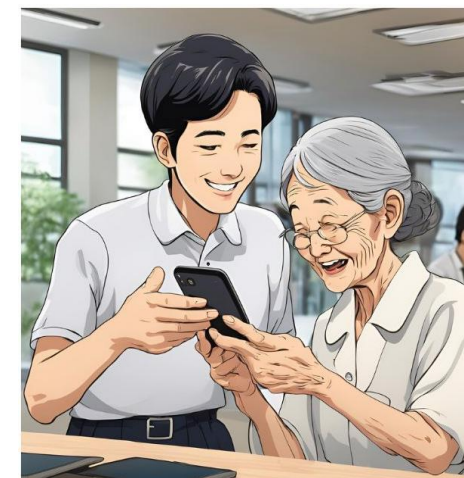
職員側：高齢者の電子申請率が伸び悩んでいる現状は把握しているが、デジタルデバイスに対する理解や対策が不十分
市民側：電子申請やデジタル完結できるサービスがあってもそれを有効利用できず、旧来の手続き方法を選択する高齢者が多い
（参考：60歳以上の国民健康保険加入・脱退手続きの電子申請率は6%以下（2024.5.19～7.31集計））

○提案内容

全職員が都制度「TOKYOスマホサポーター」に登録し、登録職員が講師となって来庁者のスマホ相談に対応する「スマホよろず相談所」を開設（オンラインで庁舎・市内各施設繋ぎ対面以外でも対応可能）、窓口来庁者（＝現時点でオンライン完結できていない）の電子申請等の疑問や課題に直接対応する。また、登録職員は名札にスマサポオープンバッジを付けアピールすることで、市民が気軽に職員にスマホ相談が可能な雰囲気を醸成する。

○提案実現後の姿

全職員がスマホサポーターに登録することにより、職員の一定のリテラシーが担保されるとともに、現に市役所に足を運んでいるターゲットに直接デバイス対策を講じることができ、ソフトの面から、どこでも市役所の実現に近づくことができる。



効果

- ・全職員がTOKYOスマホサポーターに登録することで、デジタルデバイスに対する理解が深まり、スマホリテラシーについて統一的な指標ができる
- ・自主的にスマホ相談等に参加しない、デジタル親和性が低い方にも対策を講じることが可能 ・市役所に行ったついでに気軽に相談が可能
- ・一般的なスマホ相談とは異なり、デバイス対象者に行政のデジタルサービスについて説明をすることで、電子申請率の向上等に期待ができる

システム概要

- ①全職員がTOKYOスマホサポーターに登録する（現在取組実施中。8月時点で21%登録済み）
- ②庁舎や市内施設に「スマホよろず相談所」を設け（オンラインで庁舎・市内各施設繋ぎ対面以外でも対応可能）登録職員が毎日輪番で駐在し、希望者や窓口来庁者（＝現時点でオンライン完結できていない）の相談に応じる
- ③相談履歴は生成AIに読み込ませ、課題の蓄積と別の相談時の検索性を向上、将来的には、登録職員の外、音声AIが自動相談対応できるシステムを構築する

実現に向けたステップ 想定される課題

全職員がTOKYOスマホサポーター登録→登録者が一定の数に達したら「スマホよろず相談所」開設→職員が輪番で相談対応を行う
【課題】全職員のスマホサポーター登録にハードルあり（個人情報登録が必要など、理解を得られない事例も存在）
【課題】職員の協力を得る事が難しい場合もある
【課題】個々の職員の能力により、十分な対応ができない可能性がある
【課題】生成AIに相談履歴を読み込ませる事による個人情報漏洩リスク対策が必要

PRポイント

- ・窓口来庁者（＝現時点でオンライン完結できていない）に、行政サービスの利用方法などを教えるなど、直接的な対策を講じることができ、効率よくデバイス対策の効果を出せることに期待 ・職員が対応するため低予算で実施することができ、実現可能性が高い
- ・職員が直接市民の相談に応じることで、デバイス対策の課題や電子申請システム上の問題が発見、職員の他業務知識向上など副次的な効果も期待
- ・地道でアナログな手法に見えるが、対面を大切に“デジタル化していない”手法を用いることが、現に存在するデバイス層に対しては効果的

DJノートで人生のビートをスクラッチ

提案概要

○経緯・動機

調布市では、自分や家族に伝えたいことを記録する調布市版エンディングノート「じぶんノート」を主に高齢者向けに配布している。記載内容の更新を前提としている一方、紙媒体及びPDFに限定されていること、全世代が活用できる記録ツールとなることから、デジタル化を検討した。

○現状の課題

【紙媒体の課題】①更新が不便 ②記録形態が限られている ③遠方の家族等への共有が困難 ④項目毎の共有設定が不可⑤災害等による紛失リスク

【内容の課題】⑥記載内容が高齢者向けに特化しており若者世代が手を出しづらい ⑦記載内容に対する提案は不可

【独居高齢者が増加している現代における課題】⑧身寄りがなく共有相手がいない場合がある

○提案内容 D(Digital) J(Jibun=自分) Note

「じぶんノート」のアプリ版。日常的に変化する自らの大切な情報・意思・希望について、いつでもどこでも好きな形で気軽に更新、安全に共有を可能とする(課題①～⑤解決)。内容は自分史としての要素を主とし、将来のライフプランを考える際にも活用できる内容とするため、ターゲット層は全世代(課題⑥解決)。他自治体に転出しても自分史の機能を継続利用可能とする。さらに、記入内容をAIが判別し、本人に最適な市政情報を提供することで市政サービス利用にもつなげる(課題⑦解決)。記載内容は従来のエンディングノートとしても活用でき、緊急時の場合等、記載した一部内容(緊急連絡先等)について、公的機関等への提供の可否や、安否確認サービスの利用の可否を個人で選択可能とする(課題⑧解決)。

○提案実現後の姿

①アプリ版により更新が容易に②写真・動画・音声でも記録可能 ③家族がどこにいてもデータ共有可能 ④共有の際に項目毎にアクセス権限を設定しプライバシーを守る ⑤データ管理で災害時の紛失リスク軽減 ⑥全世代が人生の振り返りや将来設計に活用可能⑦記載内容に応じてAIによる適切なサービスの提案可能⑧公的機関等からの照会時等、適切なタイミングで必要な情報を必要な相手・機関に共有するという選択ができる。



ChatGPTで作成

<p>効果</p>	<p>【住民】重要・大切な個人情報デジタル一元管理と容易な更新、ライフステージに応じた自己分析と将来計画が可能となる。 項目の充実により、若者世代も利用しやすいツールとなる。共有機能により家族等とのコミュニケーション促進につながる。</p> <p>【住民・行政】入力情報に基づく適切な市政サービスの提案が受けられる（行政側も利用促進につながる）。緊急連絡先情報等についても活用できる。</p>
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンアプリ,ウェブアプリケーション セキュアなデータ保存と共有機能 市の各種サービスとの連携機能 AIによるサービス推薦システム 緊急時等の公的機関等との情報共有機能
<p>実現に向けたステップ 想定される課題</p>	<p>【ステップ】全体の実施期間は約18-25ヶ月を想定。（企画詳細の策定と予算確保→システム設計とセキュリティ対策の検討→アプリケーション開発→市の関連部署との連携体制の構築→関連部署にて実証→本格運用→住民向け広報活動）</p> <p>【課題】財産情報等を扱うためのデータセキュリティの確保、システムの長期的な維持管理、他の公的機関等との連携体制の構築が必要</p>
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> 民間には類似サービスが存在するものの、記載内容を基にしたAIによる行政サービスの提案等、同様の事例は無いため先進性は高い。 多くの自治体がエンディングノートに注力しており元々行政との親和性が高いことから、他自治体への。横展開の可能性は高い。 高齢化が進む中、若者世代も自由な生き方が選択できる現代社会において、本サービスを行政が行う意義は大きい。類似の民間アプリが既に存在し技術的な実現性が証明されている。緊急連絡先を公的機関等に提供する選択をする制度を開始している自治体はことから、実現可能性は高い。

利用者目線で考えた「真に便利である施設予約」の方法は？

提案概要

○経緯・動機

今年度当市は、施設予約システムの更新を見据え、GovTech東京が実施する伴走サポート「施設予約管理業務」の支援を受け、利用者目線に立って新たな施設予約システムについて検討を行っています。そこで思い至ったこととして、利用者の立場としては、どこが運営している施設であるかということは全く重要ではなく、利用目的に合った施設を簡単に検索・予約し、利用ができることが重要なのではと感じています。

○現状の課題

例えば、調布市近辺で野球場を探したい場合、○○球場は調布市営だから調布市のシステム、△△球場は隣の△市のシステム、××球場は都営だから都のシステム…といったように、運営主体ごとに空き状況の確認、予約が必要です。また、それぞれ利用条件や予約方法が異なるため、一気通貫で野球場を探すことが困難です。

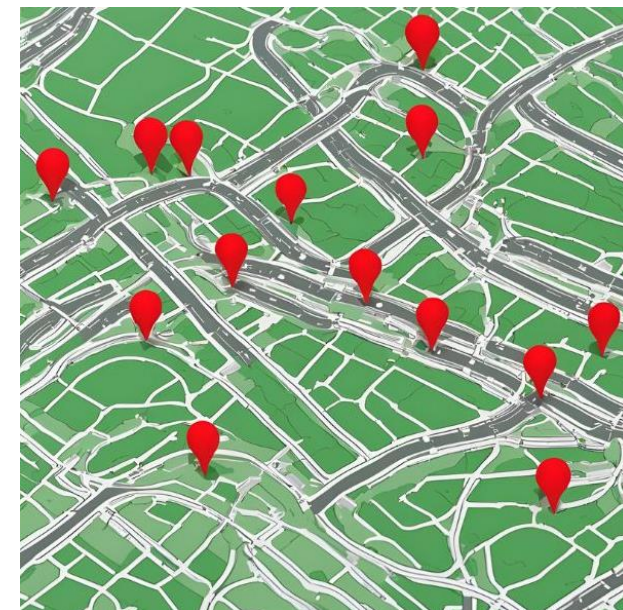
このように現状では、利用目的から広域の施設予約を行うことに非常に労力がかかっています。

○提案内容

都、各自治体などの運営主体に関係なく、利用目的ごとに施設の利用条件や予約方法などの情報が整理され、各運営主体への予約システムに直結できるポータルサイトの構築

○提案実現後の姿

利用者が利用目的に応じて施設を探すことが従来に比べて容易になる。



効果	<ul style="list-style-type: none">・利用者目線として、都や各自治体の運営施設の利用条件・予約方法等の情報を一覧化して確認できることにより、施設予約の労力が大幅に削減される・借りたいけど空きがない、貸したいけど利用者がいないのミスマッチの解消が期待でき、現在ある環境・資源を最大限有効活用可能
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・GovTech東京がポータルサイトを運営する・都及び各自治体との情報連携により、情報を一覧化して管理・各運営主体の予約施設システムと連携
実現に向けたステップ 想定される課題	<p>【ステップ】ポータルサイトの構築→各自治体が所管施設を登録→運営（→将来的にはシステムの統一化も）</p> <p>【課題】当市単独でできるものではなく、東京都や各自治体の理解・協力が必要 ・サイトの構築・運営の費用が必要</p> <ul style="list-style-type: none">・随時情報更新が必要となるため、共通した運用ルールを定める必要がある
PRポイント	<p>野球がやりたくて野球場を借りたい人は、正直言ってどこが運営している施設だろうが関係ありません。参加者が集まりやすいところに施設があるか検索し、その施設の予約状況が確認でき、利用条件が分かり、そのまま予約システムに直結していればよいのです。</p> <p>公の施設以外(例えば飲食店・美容室・不動産等)では当然のようにこのようなサービスが存在しているため、実現ハードルは低いと考えます。</p>

申請受付業務のプロセス革新

提案概要

〇経緯・動機

市では補助金や団体登録、施設利用等、各課において様々な申請受付・審査・決裁・管理を行っているところ、市民及び職員の負担を軽減を図る必要がある。一方で現状は紙ベースの申請が多かったり、オンライン申請は導入していても各種申請手段が乱立しており申請方法が分かりづらい状況にある。また、申請に対する審査や決裁についても、アナログ・人力に依存している部分が多い。そのため、申請受付業務プロセスの抜本的再構築について検討した。

〇現状の課題

【申請】①申請受付が紙媒体のみの場合が多く市民・職員の負担が大きい。②オンライン申請は実施していてもシステムのツールが乱立し分かりづらい。③定期的に申請をしている市民にとっては毎回同じ内容を記入することとなり手間がある。【審査】④審査プロセスが人力に依存し時間がかかる上に確認漏れのリスクがある。【決裁】⑤決裁プロセスが、紙媒体中心で職員の負担が大きい。【管理】⑥過去受付分をエクセルから調べる際の探す手間が多い。

〇提案内容

各種申請受付業務については、申請件数や職員の負担の程度を可視化し、優先度の高い手続からオンライン申請を導入していくことや、既存のオンライン申請ツールの見直しを検討（課題①②解決）。どのような申請手段が適しているかについては、利用者とのやりとりでAIチャットボットが判断し振分け誘導する（課題②解決）。利用者登録をするかの選択も可能とすることで申請が新規ではない市民は過去の申請履歴を参照可能とする（課題③解決）。申請受領後、審査の形式的な部分はAIが自動判定し、その結果を参考に職員が承認の可否を判断する（課題④解決）。決裁は原則電子の運用とし（課題⑤解決）、申請管理の運用を整理するとともに、申請段階から自動で申請履歴をリスト化するシステムとすることで、職員の業務負担や確認漏れを削減する（課題⑥解決）。

〇提案実現後の姿

【申請】①オンライン申請の拡充、既存のオンライン申請ツールが整理される。②利用者が申請方法を迷わずスムーズに手続きでき、提出書類の不備や記載漏れも減少。③新規ではない申請分の入力の手間も省ける。【審査】④AIを活用した審査補助により迅速かつ正確な審査が実現。【決裁】⑤原則電子決裁とする運用により決裁プロセスを効率化。【管理】⑥申請履歴やリアルタイムの申請状況を一元的に管理でき、迅速な市民対応や確認作業の効率化を図れる。



ChatGPTで作成

効果

- 市民の利便性向上: AIチャットボットが申請手段を判断することでスムーズな手続きが可能となる。
- 職員の業務負担軽減: オンライン申請により窓口対応や確認業務が減少する。AIによる審査補助によって確認漏れやミスも減少し、迅速かつ正確な業務遂行が可能となる。過去の申請履歴や申請状況を一元的に管理できるため、確認作業の効率化が期待できる。

システム概要

- AIチャットボット：所管部署や申請方法の自動判断機能
- AI審査補助システム：形式的要件の自動チェック
- オンライン申請システム：申請内容入力、書類添付に加えて過去参照機能
- 文書管理システム：既存の決裁システム
- 統合管理データベース：全庁的な申請履歴管理システム

実現に向けたステップ 想定される課題

- 【ステップ】各手続きにおけるBPR→AIチャットボットによる申請補助システムの開発→AI審査システムの導入 → 一元管理システムの構築
→ 庁内の決裁運用の見直し→要綱の改定 → 職員研修 → 運用試験とフィードバック → 正式導入と運用
- 【課題】個人情報扱うためのデータセキュリティの確保が必要

PRポイント

- AIチャットボットによる申請ツールの振り分け・過去参照機能・審査補助・統合管理データベースについて、一体としている例は見当たらず先進性は高い。
- 庁内の各種申請受付業務に展開可能であること、各自治体において申請受付業務における負担軽減の課題は共通する部分が多いことが見込まれ、横展開の可能性は高い
- 既存技術の統合であること、庁内の運用に係ること、各種オンライン申請を実現している自治体例は存在していることから、実現可能性は高いといえる。

労使のニーズマッチングシステムの整備（調布市） 限られた人財の有効活用！最適配置で組織力強化へ！

提案概要

○経緯・動機

人口減少や公務員の魅力低下による**公的人材獲得難**は各自治体共通の課題。**限られたリソース**で住民への高いサービスを提供し続けていくために、**内製による“最適な人材配置による組織力強化”と“職員のエンゲージメントの向上”**を図る。

○現状の課題

雇用側：**職員の退職**、**休職**(病気や男性育休取得の増加など)、**不定期で発生する事務受託**(各種給付金やコロナ対応など)対応などにより、スピーディな人員配置・補充が求められる。対応策としての職員採用には一定の期間を要するため、上記ニーズへの即時的な対応が難しい。部署・事業レベルでの繁閑によって、庁内でも時期的な人員余剰・不足が生じる場合はある。閑散期等でマンパワーに余力がある部署から追加人員が必要な部署へ（時限的な）配置を行う上で、最適・効率的な配置調整が難しい。

職員側：**人員不足**による業務負担や、**職員の希望外の配属**により、職員が**能力・意欲を最大限発揮できる成長機会**を逸していることが少なくない。自己申告制度・庁内公募制度はあるものの**流動性が低い**。また、**職員個々人のニーズが希望職場へ直接届きづらい**。

○提案内容

ポジションを募集する職場と配置を希望する職員双方が互いの情報を容易かつリアルタイムに共有でき、マッチングが可能なシステムの導入

○提案実現後の姿

配置最適化による時限的な人員不足の解消や、「人員配置を必要とする部署」-「人事部門」-「スキル活用や様々な職種を経験し研鑽に励みたい職員」の間で**ミスマッチを解消し、希望を尊重しつつも能力を最大限発揮できる人員配置**が可能になる。



<p>効果</p>	<p>【各職場】人員不足の緩和、繁閑の差・偏りによる人員調整の簡略化、職場の魅力向上(キャリアの希望が叶えやすい、ライフステージに応じた働き方の選択など) 【職員】自身のスキル活用・能力開発の機会の増大、キャリアプランの選択肢増加、自己申告の簡略化 【人事部門】システム化による業務効率化、人財の有効活用、採用コスト（人件費、採用業務の負担）の軽減</p>
<p>システム概要</p>	<p>①人員を募集したいポジションの情報入力(各部門、人事部門) ②スキル活用や、関心ある分野への配属希望に関する自己申告入力(各職員個人) ③①及び②の情報をデータベース化し、双方が検索を可能とするプラットフォームを整備(②自己申告に関しては匿名で表示) ④データベース上のポジションへの配置を希望する職員、人員を募集する組織はシステム上で申告→相手方と人事部門に通知 ⑤書面による審査や個別面談等を経て配属決定</p>
<p>実現に向けたステップ 想定される課題</p>	<p>【ステップ】人材マッチング制度の導入→ローコードツールを使用しプラットフォームを作成（①ポジション入力画面、②自己申告入力画面、③データベース(情報管理画面)、④募集職種及び自己申告一覧表示画面、⑤申告時の通知設定）→人事部門が管理運用を行う 【課題】①現在の職場での業務の状況も無視できないため、現所属の上席もシステム上で関与できるとよい②比較的機密性の高い情報の取り扱い</p>
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> 自己申告・公募職場の制度は備えている自治体もあると思うが、プラットフォーム整備によってより流動的な配置が可能に 職場側、職員側双方のミスマッチ解消で、現在の限られた人員の中でも組織力強化を図れる 職員個人にとって、自身のライフステージによる選択が可能になることは非常に重要。頑張った職員にはインセンティブ付与で組織力向上。

AIで市民にも職員にも見える、使えるオープンデータに

提案概要

○経緯・動機

町田市では、オープンデータカタログサイトを運営し、2023年度末には1,119のデータファイルを公開し、年間約1,100,000ダウンロードされるなど、オープンデータを積極的に取り組んでいます。

また、生成AIの登場により、データの分析や資料作成などを、誰でもできるようになり、よりオープンデータへの需要が高まっています。

○提案内容

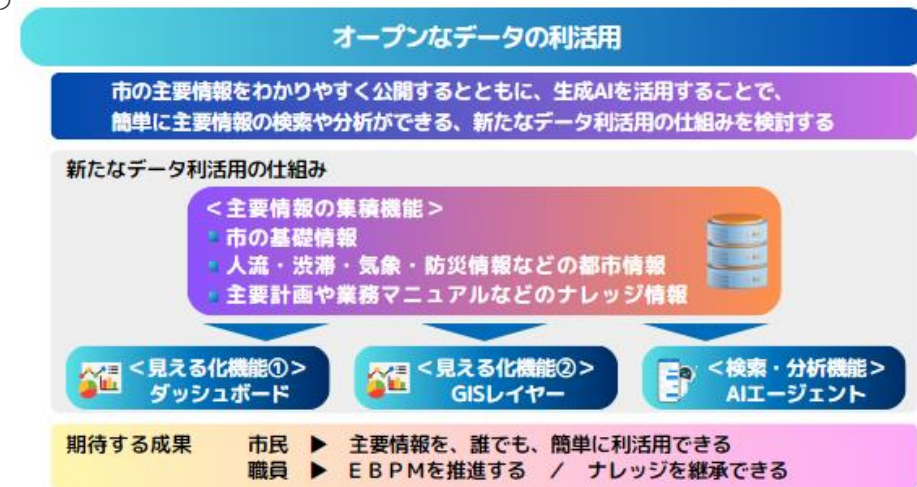
市の主要情報（市の基礎情報や人流などの民間データ、計画などのナレッジ情報）を分かりやすく公開するとともに、生成AIを活用し、誰もが簡単に主要情報を検索、分析できる新たな仕組みを構築します。

○現状の課題

- ・利用者は、膨大なオープンデータの中から必要な情報を探す手間がかかっています。
- ・様々なオープンデータが、見える化されておらず、GISとの紐づけもされていません。
- ・目的に応じて都度分析を行う必要があり、多くの手間と、データ分析のスキルが必要となっています。

○提案実現後の姿

- ・AIエージェントに指示するだけで、目的のデータを簡単に探せるようになります。
- ・様々なオープンデータを、ダッシュボードや地図上で重ね合わせてみるできるようになります。
- ・AIエージェントに指示するだけで、様々なオープンデータを組み合わせた分析を行えるようになります。



<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・市民は、市の主要情報を誰でも、簡単に利活用できるようになります。 ・職員は、EBPMを推進できるとともに、業務マニュアルなどのナレッジを継承することができるようになります。
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・主要情報を集積する機能、市の主要情報を見える化するダッシュボード機能、情報を重ね合わせて表示できるGISレイヤー機能、データを検索・分析するAIエージェント機能を組み合わせたデータ利活用のプラットフォーム
<p>実現に向けたステップ 想定される課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・公開する市の基礎情報の検討 ・公開する民間データの検討 ・利用する生成AIの選定
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・専門的なBIツールを使わずにAIで分析 ・民間企業とのコラボレーションによるデータの集積 ・データドリブンなプラットフォーム ・広域化が容易 ・市域でのビジネス検討 ・EBPMの推進

提案概要

〇経緯・動機

現行の公立図書館システムはまもなくリプレイス時期を迎える。この機会を図書館DXの好機ととらえ、マイナンバーカードや統合ID基盤との連携などの新たな技術を積極的に活用し、横断的で利便性が高い図書館運営の実現を目指すべきと考えた。

〇提案内容

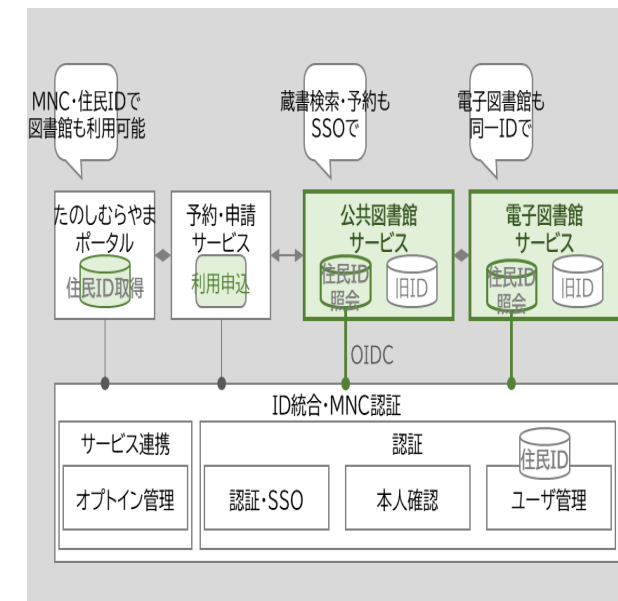
公共図書館、電子図書館、学校図書館のシステムを一体的に構築し、住民ポータル（たのしむらやまポータル）や統合ID基盤との連携によりID連携・シングルサインオンを実現する。また、マイナンバーカードを図書館利用カードとしても利用できるようにするとともに、多摩北部広域行政圏の5市で運用中の図書館相互利用にも対応できるように実装する。

〇現状の課題

現在、公立図書館システムと電子図書館システムは、システム連携しておらずIDも紐づいていない。図書館利用カードの発行は窓口で申請する必要があり、電子図書館は別途利用申請し別のIDでログインする必要がある。また、学校図書館にはシステムが未導入のため公立図書館と学校図書館と一元的な蔵書管理ができていない。

〇提案実現後の姿

公立図書館システム、電子図書館、学校図書館システムの連携、マイナカード利用などにより、横断的で利便性が高い図書館運営が可能になる。



効果

- ・公立図書館システム、電子図書館、学校図書館システムの連携、マイナンバーカード利用などにより、横断的で利便性が高い図書館運営が可能になる
- ・たのしむらやまポータルとの連携により、他のサービス利用者が図書館を利用するきっかけとなる。

システム概要

- ・サーバはクラウド環境に構築
- ・公立図書館システム、電子図書館システム、学校図書館システムの連携
- ・統合ID基盤・データ連携基盤と連携を想定

実現に向けたステップ 想定される課題

- ・最新のマイキーPF方式によるマイナカード利用の実装・広域利用は事例が少なく対応ベンダーも少数のため、事前の基礎調査が必要。
- ・広域での相互利用（多摩5市など）への対応に必要なシステム部分の設計・実装、運用設計等

PRポイント

- ・最新の方式による広域利用やSSOによるワンストップ化のリファレンスモデルとして、都内自治体での横展開や相互連携などにつながる。

提案概要

〇経緯・動機

当市では、公共施設マネジメントの一環として「包括施設管理委託」を導入するなど、効率的・効果的な施設管理を推進している。さらなる効率化に向けて洗い出しをしたところ、各種法定点検等にかかるデータの収集や報告に多くの工数がかかっており、データも十分に活用できていないことがわかったことから、デジタルによる解決の可能性を検討をした。

〇提案内容

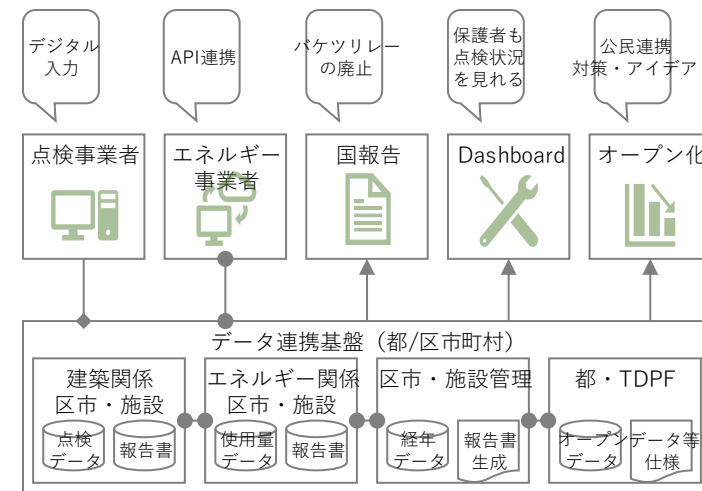
学校等施設のエネルギーや法定設備点検等の業務のデータ収集・報告をデータ連携基盤の活用等により自動化する。また、施設の保全・安全・居住性など法定点検以外の領域にも応用・拡大し、施設管理情報のデジタル化、オープン化、ダッシュボードによる見える化などを推進する。

〇現状の課題

12条点検や消防設備点検などの各種法定点検や温対法・省エネ法等にかかる報告業務は紙などのアナログ対応が中心のため、データの収集や報告に多くの工数がかかっており、収集したデータも十分に活用できていない。

〇提案実現後の姿

データの収集・報告等にかかる工数が大幅に減り施設管理者等の生産性が向上する。また、オープンデータ化によるデータの利活用が促進される。



<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> データの収集・報告等にかかる工数が大幅に減り施設管理者等の生産性が向上する。 オープンデータ化によるデータの利活用が促進される。
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> データ連携基盤及び連携用API等
<p>実現に向けたステップ 想定される課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各種報告様式やデータ連携方式の調整が必要
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> 平時はIoTやネットワーク、データ連携基盤を公共施設マネジメントに有効活用することで、災害時の活用（例：IoTセンサーを用いた避難所データの収集・情報共有など）の費用対効果を向上させることができ、普及促進につながる。

レセプトも資格もデータがあるのになぜ手作業が多いのか！

提案概要

〇経緯・動機

毎月、国保連合会より医療機関から提出された診療報酬明細書が届き、内容や資格の過誤を点検し、返戻等の業務に追われている。内容過誤については現状、AIによる審査を行っているが、資格の過誤については、安定した運用ができていない。

〇提案内容

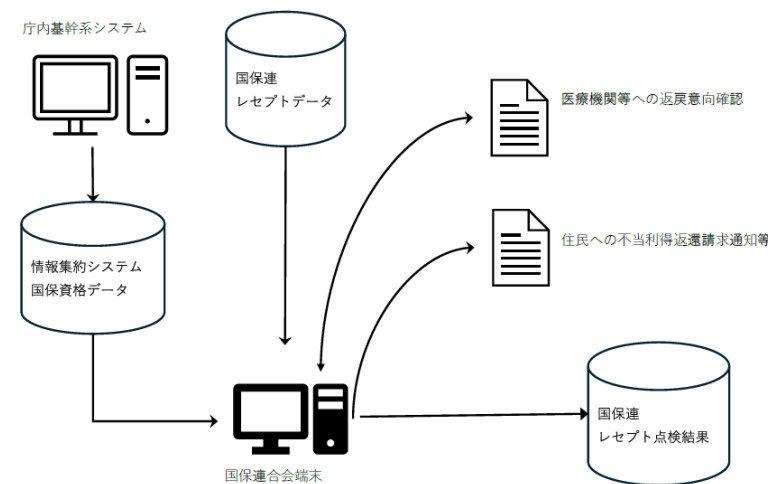
国保連合会から提供されるレセプトデータと、基幹系から連携されている情報集約システムに存在する資格のデータを突合し、資格過誤を自動で判定、国保連合会端末に審査結果を登録、住民へ送付する成果物まで作成し、業務の標準化と作業時間の削減を目指す。

〇現状の課題

毎月大量の診療報酬明細書（当自治体においては約20,000件）に対し、国保の資格があるのか、負担割合はあっているのか、限度額区分は正しいのかなどを基本、人の目で確認し、1件ずつ国保連合会端末に審査結果を入力している。過去に在籍していた職員が作成したエクセルなどを駆使しているが、挙動も安定せず、メンテナンスもできず業務継続の危機を迎えている。

〇提案実現後の姿

職員が異動しても、また、制度改正等があっても常に安定した業務が提供でき、将来的には担当や自治体によって品質に差が生じない住民サービスが提供し続けられる未来。



<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 職員の能力に関わらず、品質に差のない住民サービスの提供 ・ 資格点検に費やしていた人的リソースが大幅に削減され、将来的に職員数が減少する未来にも耐えられる
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ Input:国保連からのレセプトデータ、基幹系システムからの情報集約システム資格データ ・ Output:国保連端末へのデータ登録、医療機関への同意書の通知、住民への不当利得や請求書等の通知など
<p>実現に向けたステップ 想定される課題</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 基幹系から出力されるデータでは不足している項目があるかも… ・ 事務改善した結果、医療機関や他の保険者、住民に対して、画一的な対応で理解が得られるのか
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 実現できれば、東京都国保連合会内にある都内自治体に横展開ができる ・ さらに他道府県の連合会に合わせてカスタマイズすれば全国展開も夢ではない

市民・職員・環境に優しい『近未来型市役所』への変貌（東久留米市） CHANGE！～近未来型City Officeへ～

企画経営室行政経営課

提案概要

〇経緯・動機

多様化する市民ニーズへの対応や利便性向上、職員の業務効率化、抜本的な業務改革、持続可能な行政サービスの提供体制の確保、人材獲得競争への対応、庁舎の老朽化対策、脱炭素社会に向けたGXへの対応といった、ソフト面・ハード面における様々な課題がある。それらの課題を一体的に捉え、同時に解決し、市民にも職員にもそして環境にも優しい市役所へと変貌するためにはどうしたら良いかを検討した。

〇提案内容

自治体フロントヤード改革とDXによるオフィス改革を同時に行うことで、窓口空間だけではなく「庁舎全体の再整備」を、市役所の老朽化対策と再生可能エネルギーの導入等のGXへの対応と合わせて行う。

〇現状の課題

DXによる市民サービスの向上や業務効率に努めている一方、窓口や執務室などの庁舎環境に制約され、抜本的なトランスフォーメーションに至っていない状況である。また、庁舎全体の老朽化が進んでいるため、市民が気持ち良く・快適に、そして安全・安心に利用するための対策が必要となっている。

〇提案実現後の姿

市民は、手続きのためではなく今までと違う目的で市役所を訪れ、市役所では快適に過ごし、職員は生産性向上に繋がる柔軟な働き方ができ、そして、脱炭素社会にも貢献する、「市民・職員・環境に優しいまちの拠点」が形成される。



効果

- ・市役所が単なる手続きの場所から、快適に過ごせる市民のための空間になる
- ・将来に渡り持続可能な行政サービスを提供するための環境が構築できる
- ・多くの志ある人材に、働きたい職場として東久留米市役所を選択してもらえることができる

システム概要

- ・フロントヤード改革（あらゆる手続きがスマホからできる「オンライン市役所」、書かない×ワンストップ窓口の導入など）
- ・DXによるオフィス改革（庁内NWの無線LAN化、小型サイズのパソコン配備、固定電話の廃止・IP電話やスマートフォンの導入など）

実現に向けたステップ 想定される課題

ステップ：「窓口業務改革」と紙からデータ前提の仕事へと変貌するための「デジタル環境の整備」→机、固定電話、紙などを前提とした従来の働き方を見直し、柔軟に働けるオフィスに向けた検討→庁舎レイアウト及び庁舎設備の検討→庁舎の大規模改修（計7年程度を想定）
課題：大規模かつ長期的な計画となるため、専門人材の不足と財源確保が課題であり、複数年にわたる支援が必要不可欠である。

PRポイント

一つ一つの取組みの中でのBPRも大切だが、大きなトランスフォーメーションを起こすためには、職員の意識、働き方、そして職場環境を抜本的に変える必要があるため、東久留米市では、その実現に向け「近未来型市役所実現ビジョン」を令和6年8月に策定した。
近未来型City Officeは、今後50年先を見据えた新たな市役所となり得るものであり、全ての自治体がCHANGEできる可能性がここにある！

Tokyo Me-Ion 構想

提案概要

○経緯・動機

市民サービス向上や業務改善に向けて他自治体との情報共有・相談体制が必須であるところ、現在自治体間交流の機会は少ない。そのため、地理的・時間的制約を超えたメタバース空間の構築を検討した（広域の取組）。また、各自治体において全庁的に自治体間交流を活性化するには、交流場所の構築だけでなく、デジタル部門にとどまらない原課職員の参加も不可欠である。これについて、各部署にDXリーダーを配置し全職員の参画機会を創出する体制を検討した。

○現状の課題

【広域】①他自治体との相談体制について、チャットツール等は存在しても気軽に相談できるような関係性は構築できておらず、**自治体間の交流機会が少ない**②交流イベントを開催するにも対面だと遠方からの参加が難しい③オンライン会議では偶発的な出会いや主体的な交流が難しい④デジタル部門以外も巻き込む必要がある

【基礎自治体】⑤**所管課において他自治体交流の機会やそれに対する機運が少ない**場合がある

○提案内容

【広域】自治体間交流のためのメタバース空間の構築を行い、**メタバースとリアルを組み合わせ定期的なハイブリッド型交流イベント**を開催（課題①②解決）。バーチャル会議室や交流ラウンジ、部署毎のブースを設け、アバターを通じた自由な交流を促す（課題③解決）。イベントでは自治体間での課題共有と解決策を検討するワークショップの実施や、多様なテーマでのセッション展開をすることで、デジタル部門以外の原課職員の参加も促進させる（課題④解決）。

【基礎自治体】**DXリーダーを各部署に配置し、所管部署における自治体間連携の架け橋の役割を設け**、原課職員の参加を活性化させる（課題⑤解決）。

○提案実現後の姿

- ①メタバース空間とリアルを融合した、自治体間での知識共有、課題解決の横展開が活発に行われる革新的な自治体職員交流プラットフォームが確立
- ②遠方の自治体や、対面での参加が難しい自治体も気軽に参加可能 ③メタバース空間内での自由な移動と交流による新たなネットワーキングが形成
- ④部署や職層を問わず、全ての自治体職員が個々の目的に応じて参加可能な交流の場の実現 ⑤各課のDXリーダーを中心としたDX推進・他自治体連携の体制強化



ChatGPTで作成

※Tokyo Me-Ion
 = Tokyo Metaverse Salon の略
 ・メロンのようにフレッシュな意見交換の場
 ・格子状のメロンの皮のようなネットワークが自治体間に広がる様子

<h2>効果</h2>	<p>【広域】メタバースとリアルのハイブリッド型イベントにより参加する上での障壁が低減され、遠方の自治体も含めた広範囲での交流機会を定期的に創出可能となる。 より多様な職層や部署からの参加が可能になることで、多様な知識・経験の共有プラットフォームとなる。</p> <p>【基礎自治体】各部署のDXリーダーが、他自治体との関係を築き、所属部署におけるDX推進の中心となることで、当該自治体及び都内全体のDX推進に繋がり得る。</p>
<h2>システム概要</h2>	<ul style="list-style-type: none"> 自治体間交流専用メタバースのプラットフォーム メタバース・リアルを選択可能な形式でイベントを開催するための仕組み 参加者認証システムによる自治体職員専用アクセスの保証・なりすましを防止するセキュリティ対策
<h2>実現に向けたステップ 想定される課題</h2>	<p>【ステップ】企画立案・関係機関との調整→メタバース空間の設計・開発→DXリーダーの役割明確化→各自治体向け説明会の実施→試行運用→本格運用</p> <p>【課題】(技術面)メタバース空間の安定性・セキュリティの確保、参加者のネットワーク環境の差異への対応 (運用面)イベントの企画・運営に必要な人材・リソースの確保 (組織面)DXリーダーとなる職員への役割付与に伴う業務負担の調整 (制度面)メタバース空間での個人情報・コミュニケーションにおける倫理規定の策定</p>
<h2>PRポイント</h2>	<ul style="list-style-type: none"> メタバース技術を活用した自治体間交流プラットフォームの実現は現時点で存在しないので、先進性は高いといえる。 メタバース上での交流を経験した職員が、その利点を住民サービスへの活用展開し得る点、DXリーダーの役割モデルは各自治体に波及可能な点で横展開の可能性が高い。 既に個別の自治体が運用しているメタバース空間の活用があること、民間のセミナーにおいてメタバースとリアルのハイブリッド型イベントの開催はあること、対面及びオンラインでの自治体間交流はGovTech東京事業で広まりつつあることから、実現可能性は高いといえる。

東京都版データ利活用人材育成スキームの開発・実践（目黒区・江戸川区） 自治体同士で育て合う「TIDE」プロジェクト

目黒区企画経営部企画経営課
江戸川区経営企画部DX推進課

提案概要

○経緯・動機

目黒区・江戸川区は、データ利活用・EBPMを推進するため様々な取組（外部専門人材の登用、BIツールやデータ分析基盤の導入、人材研修、庁内データ利活用事例の創出等）を行っている。しかし、これらの取組は属人的要素に負う部分が大きく、一過性、特定部署限定の動きとなりかねない。そこで、データ利活用のスキルを自治体同士で共有し、共同で研修を実施することで現場で実践できる職員を継続的に輩出できるデータ利活用人材育成スキームの開発及びその実践を提案する。

○提案内容

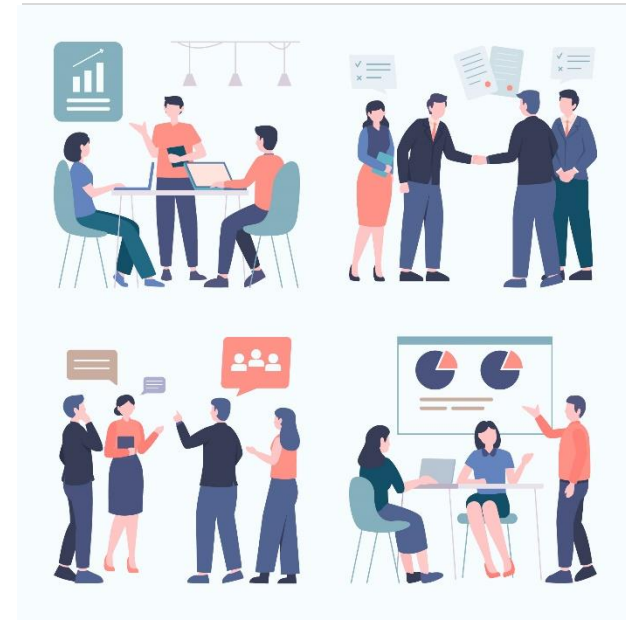
目黒区や江戸川区が行っている研修をベースに、データ利活用に必要な知識やデータ可視化スキル（BIツールの操作習得等）などの座学や、データ分析・政策立案ワークショップ（オープンデータの可視化コンテスト、事業提案プレゼンなど）を効果的に組み合わせた年間育成スキーム「TIDE（Tokyo Innovative Data Education）」の開発及びその実践をデータ利活用に意欲的な自治体が共同で実施する。

○現状の課題

各自治体がデータ利活用を政策に活用するための知識やノウハウを有しているわけではなく、EBPMの推進が進まない原因の一つとなっている。また、BIツールの活用についてもノウハウ等が共有されず、持続可能なデータ利活用に関する体制を構築できずにいる。

○提案実現後の姿

「TIDE」を活用し、複数自治体が共同で研修等を実施することで、データ利活用人材を効率的かつ継続的に創出することができる。また、研修生同士の交流が生まれ、自治体の枠を超えたデータ利活用コミュニティの形成が可能となる。



効果

- ・データ利活用人材育成のための研修事業を自治体が各々悩むことなく、洗練されたスキームで人材育成ができる。
- ・**同じBIツール（Tableauを想定）**を使用することで、ツールのナレッジ等も共有化することができる。
- ・自治体職員の横のつながりができることでコミュニティ内でのナレッジの蓄積が可能となり、東京都全体のデータリテラシーの底上げができる。

システム概要

- ・多様な参加者：参加自治体の職員だけでなくTableau自治体ユーザー会（目黒区が主催）やデータ可視化が得意なシビックテックとの協業も見込まれる
- ・一問一答クイズアプリの導入：研修内容を業務の隙間時間で復習できる一問一答クイズアプリを開発、研修生に提供し、知識の定着を図る
- ・ビジネスチャット、コミュニティサイト等の導入：研修生のコミュニティ形成・ナレッジ蓄積のための専用SNS 等

実現に向けたステップ 想定される課題

ステップ：【初年度】データ活用人材に求めるスキル等の定義→座学・実践ワーク等研修プログラムの検討→コミュニティイベント・小規模でのワークショップ実施→効果測定（アンケート等） 【翌年度】研修生を都内自治体から募集→研修の実施→実績測定（資格や検定の取得等）※研修期間は1か年を想定。修了後もSNSなどを通じて随時情報交換。

PRポイント

ICTツールやシステムの導入ではなく、人材育成に係る提案となる。VUCAと表現される現代において、行政の役割は常に変化を求められている。時代に対応するためにはデータに基づく施策展開や住民説明などが必要だが、自治体にはデータ活用をできる人材は多くない。今回の提案の実現によってデータ利活用を共通言語として話すことのできる自治体職員を増やすことで、東京都全体のデータ活用推進に繋がるのではと考えている。