

～高齢者デジタルデバイド解消事業～

【公民学連携】

スマホの習慣化を目指し、
高齢者のQOLの向上➤

①区民のために、チャレンジ!!!
入区1年目で**スタートアップ企業を開拓**

②区民のために連携!!!
「**公民学連携**」で高齢者のQOL向上



行政サービス部門
墨田区福祉保健部
高齢者福祉課

老人クラブの
仲間と一緒に
スマホに挑戦!

学んだことを
高齢者同士で
教えあい!

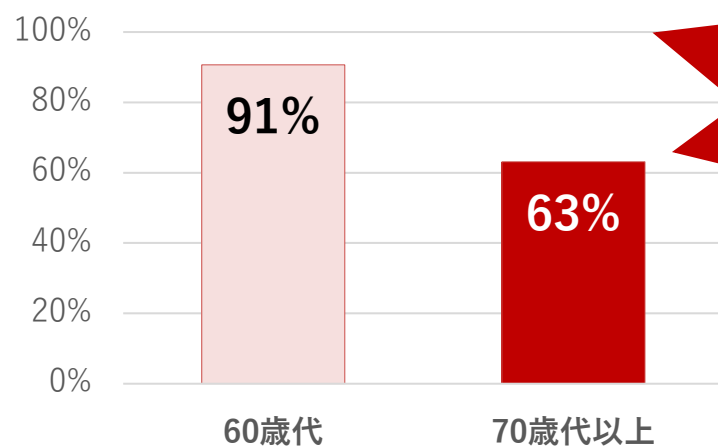
スタートアップ
企業と連携し、
スマホ講座
の実施!!

区内大学連携
による
世代間交流!



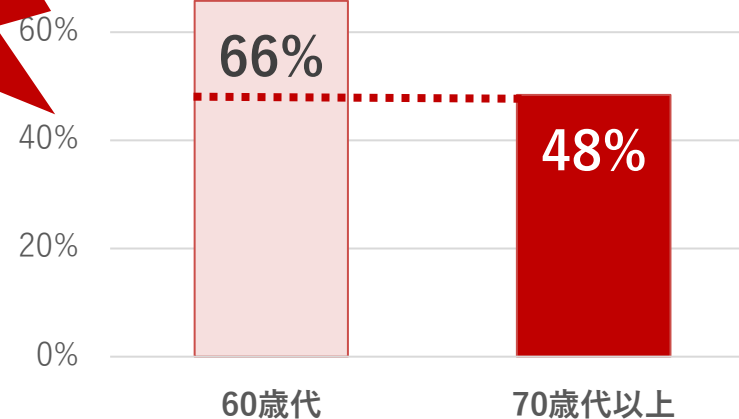
現状【出典：令和4年墨田区住民意識調査】

スマートフォンの保有率



利活用が
問題に!!

スマートフォンの活用率



スマホを習得しやすい高齢者の特徴は？



スマホ講座+スマホの利活用の習慣化の提供
によって誰もがスマホを習得できるよう目指します



Point 1 自らスタートアップ企業の開拓

○スマホ利用習慣化を促す **アプリの発見**

○EBPMに基づき、**デモ実施から導入**まで

Point 2 地域力を活かしたスキーム構築

○スマホ講座対象を区内老人クラブに
～高齢者同士での教えあい～

○区内iU大学との連携による世代間交流
～学生による講座内容の企画～

スマホ利活用の習慣化を促すアプリの紹介

STEP 1



みんなで
一緒に散歩に
チャレンジ!!!



STEP 2

みんなチャレアプリ内で5人1組を作成

STEP 3



継続の
大きな
励みに!!



アプリ内で寄付ができる!
区内こども食堂へ飲料を寄付

スマホの
基本操作を
毎日練習!!!



久しぶりに図書館へ行ったついでにスカイツリーまで足を延ばしました。



くらさん
2022/11/01 21:36

スカイツリーまで行ったのでしたら曳舟図書館まで足を延ばしてみても?窓から京成電車見えてきれいな図書館です曳舟文化センターの裏です遠いですかね私は自転車ですからね～



みっちゃん
2022/11/01 22:51

1日の歩数と散歩風景の写真
に文章を添えて仲間へ共有



くらさん
2022/11/01

■スマホ講座を3ステップにて実施

STEP 1



スマホの基本操作と
みんなチャレの
使い方を学びます。
(2日間)

3か月後



STEP 2



活用アプリの体験
・LINE
・インターネット
・PayPay
(1日間)

基本操作を
習得している
ため受講が
スムーズに!!

さらに
3か月後



STEP 3



スマホ交流会
・高齢者同士で日々
のスマホ活用を共有
・スマホサポーター
の育成
(1日間)

個別スマホ相談会による受講後も継続的にサポート（毎週木曜）

地域力を活かした公民学連携 ～老人クラブ～

老人クラブ

■スマホ講座を 老人クラブ会員へ実施

Point 1

区内高齢者の**約2割**加入
(会員数約1万人)
既存コミュニティのため
オンライン化が容易

Point 2

高齢者同士での**教えあい**

高齢者間での
口コミによる
利用者増



高齢者同士の
教えあい



寄付による
社会貢献



令和5年度には
一般区民向け
にも拡大実施



地域力を活かした公民学連携 ～iU大学～

iU大学

■ ICTに知見を有する区内iU大学生への地域課題を通じた学び

Point 1

スマホ講座へ補助員参加による世代間交流

Point 2

企業・企画を学ぶ学生によるスマホ講座の企画・運営

キャッシュレス
決済の体験

問題4

花の写真を見て花の名前を当てよう！



ヒント 12月 花 白
答え ノースポール

学生企画

クイズ形式で
ネット検索を
体験!!

R5には
連携企業へ
インターンも



アウトカム（R4）

みんなチャレ90日間継続率（48名）

89%

※15日間活動がないと自動退出

スマホ利活用の
習慣化を実現!!!

スマホ利活用の習慣がなく、
文字入力やカメラ操作など困難

取組後



80代女性

もともと、家でお留守番だったスマホが、
みんなチャレをはじめてから、写真を撮るために、
毎日持ち歩くようになりました！



80代男性

みんなチャレがきっかけで、外に出て、写真を撮る
ようになった。頭を使うので、脳の活性化にも
繋がっています。みんなチャレは楽しいです。

対外的な情報発信

①プレスリリースの発行

②冬のDigi田甲子園へノミネート

インターネット投票：7位

審査員投票：9位タイ



③100自治体以上が参加する 研究会へも登壇し、事業成果の発表も!!!

区内高齢者へも周知でき、事業の更なる横展開・発展

積極的な周知活動の結果、、、

テレビ朝日「ANN ニュース」にて
紹介（2022年9月24日）



スマホ習得だけではなく、

スマホ習得をつうじた「ひと、つながる。墨田区」の 地域力で区民の暮らしをより豊かに、楽しく



LINEを活用した 一時保育予約手続きの オンライン化

区民の方が、いつでも・どこでも一時保育の予約ができることを目指し、手続きのオンライン化を実現しました。

行政サービス部門

中野区企画部広聴・広報課広報係

いつでもどこでも
一時保育の予約が
できる！

LINEで
空き状況を確認！

一時保育の
利用料を
LINEで支払い！



行政手続きの現状



1. 現状

区役所の行政手続きは

- × 電話や窓口に限定しているものが多い...
- × 予約の空き状況は問合せないとわからない...



- 来庁せずに手続き出来ると便利！
- いつでも予約できるとさらに便利！！

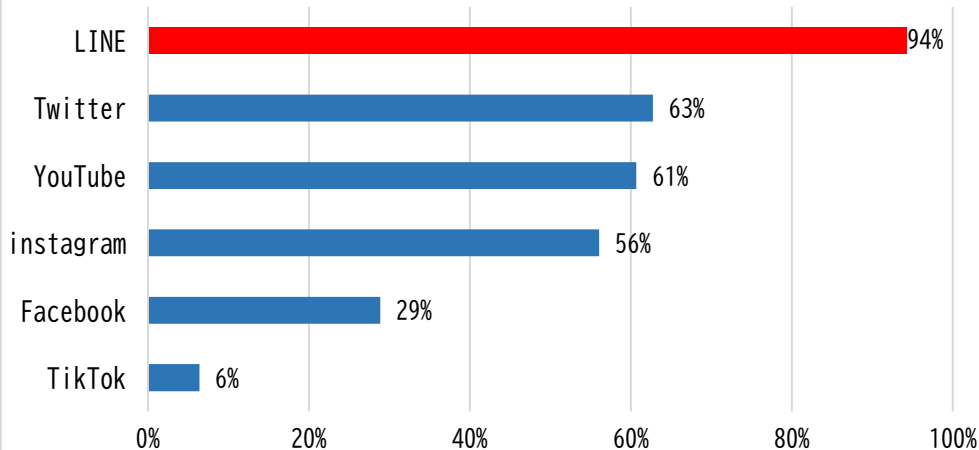


2. 仮説

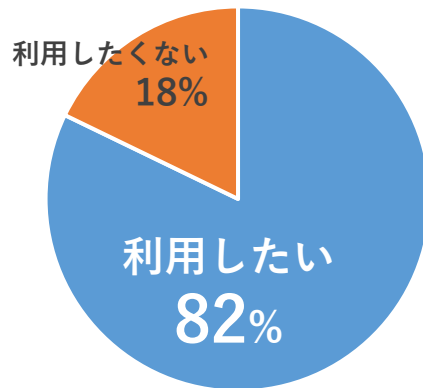
- ① 9,000万人以上のユーザーを持つSNS **LINE** を活用できないか
- ② 区民の利便性向上と、職員の事務改善につながるのではないか

SNSの利用状況 区民の方へのアンケート

普段使うSNSは何ですか（複数回答）



LINEを活用した行政手続きの利用希望



結果

普段LINEを利用する人は、全体の**9割超**

LINEを活用した行政手続きを希望する人は、全体の**8割超**

LINEで一時保育予約

現状

一時保育の予約方法は電話と電子のみ
混雑状況や予約可能枠の確認は電話問い合わせのみ

目的

- ① 区民サービスの向上 ② 職員の業務負担軽減

結果検証

LINEで一時保育予約をした利用者へのアンケート
子育て支援課の担当職員へのアンケート



中野区公式
LINE
de
一時保育の
予約

中野区ホームページ

中野区公式LINEで、区立保育園2園で実施している一時保育の予約ができます。

▼実施期間 10月20日(木)～11月30日(水)
※ 期間中は1ヶ月先までの予約がLINEで行えます。

▼実施園 中野保育園・本町保育園
※中野区公式LINEの友だち登録が必要です。

登録方法
LINEの友だち追加から「@nakanoku」でID検索または、下記二次元コードを読み取って友だち登録

一時保育の予約
中野区との友だち登録後、トーク画面で「一時保育」と打つと利用できます。

アンケート
利用後、中野区公式LINEからアンケートを送付します。ご意見をお聞かせください

中野区役所 子育て支援課 ☎ 03-3228-5612

LINEで一時保育予約



取組の概要

- ▶LINE運用ツールを導入し、予約申請・確認・キャンセルから、空き状況の確認、利用料の支払いまで、すべてをオンライン化
- ▶オンライン決済サービス LINE Payを導入



POINT

- ▶一時保育事業の所管課である子育て支援課と、LINEを運用している広聴・広報課が連携
- ▶フローや表現が分かりやすいかなど、多角的な視点で、より区民にとって使いやすいメニュー画面となるよう意識

LINEで一時保育予約



▲中野区公式LINE リッチメニュー



結果検証



取組前

【利用者側】

- ▶申請から予約確定までに平均16分かかり、即座に予約ができない。
- ▶予約枠が空いていなくとも予約申請ができてしまう。
→予約が確定するまで、申請が複数回必要なことも。
- ▶支払は区から届く納付書(紙)により銀行で支払う。

【職員側】

- ▶申請内容と予約の空き状況を照らしあわせる手間がかかる。
- ▶予約結果を連絡する際、人為的なミスが発生することも。

結果検証



取組後

【利用者側】

- ▶申請から予約確定までの時間が**平均10分減少**。
- ▶予約の空き状況を確認できるため、不要な申請をせずに済む。
→予約が確保できる確率 **50%→86%**
- ▶**LINE Pay**での支払が可能になり、銀行に行く手間が省けた。

【職員側】

- ▶申請内容と予約の空き状況を照らしあわせる手間が削減。
- ▶ボタン1つで予約結果の連絡が可能に。
→職員の処理時間を**月15時間削減**。
職員の負担を大幅に軽減。ミスの防止にも繋がった。

結果検証 利用者へのアンケート

※利用者の約7割が回答



LINEでの一時保育予約は利用しやすい？

回答者**全員**が利用しやすいと回答

特に「**空き情報が見やすい**」「**時間に縛りがない**」との声が多数



今後も利用したいと思う？

回答者の**9割**が今後も利用したいと回答



今後の展開



中野区は、今後、様々な手続きで**LINE**を活用します。

- ・区立図書館のサービスとの連携機能
- ・道路や公園などの不具合を区に通報できる通報機能
- ・庁舎外施設での講座やイベントなどの予約機能
- ・区役所の区民向けスペースの利用予約や利用料の支払い機能 など



広聴・広報課は、各所管とタッグを組み **バックアップ！**

ともに **区民サービス向上** を推進します！



鍵は、仮説思考にあり！ アイデア×データの 可能性に迫る！

人流・アンケートデータ等を用いたイベント分析の実証事業

行政サービス部門

板橋区政策経営部IT推進課

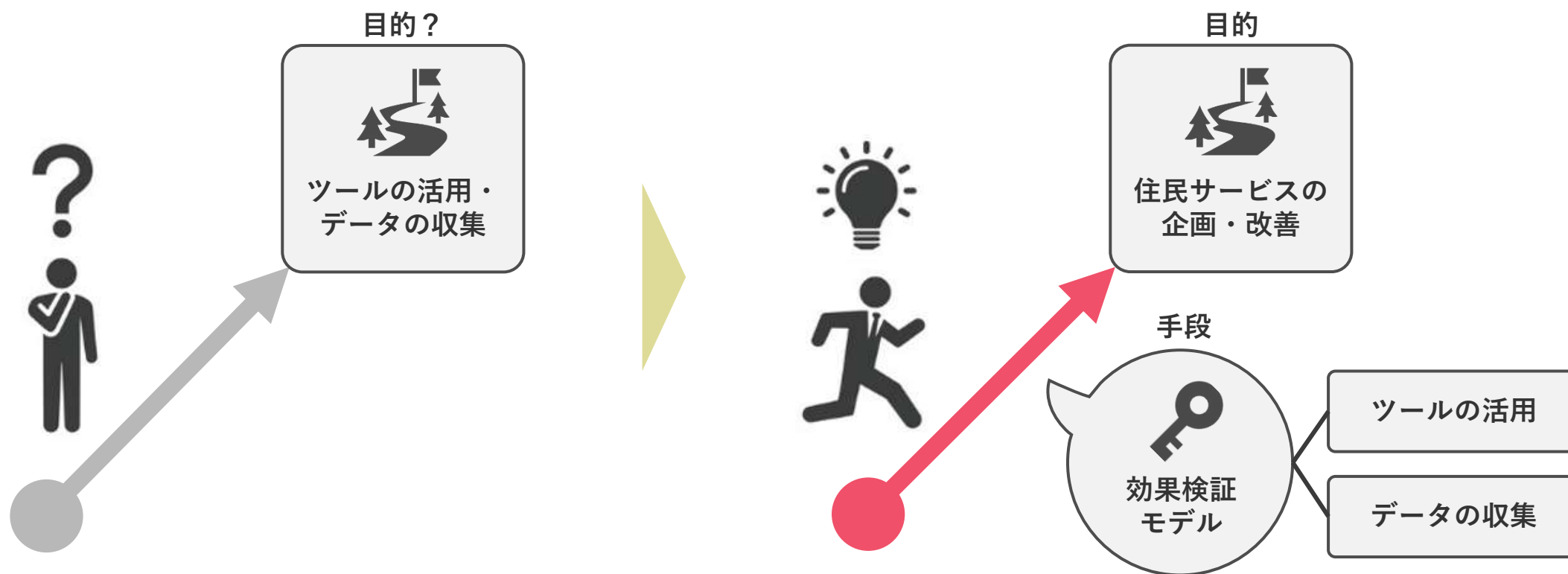
(Project ML Team data science)

効果的なイベント分析

データ利活用は、区民サービスの企画・改善を目的として実施するものです。

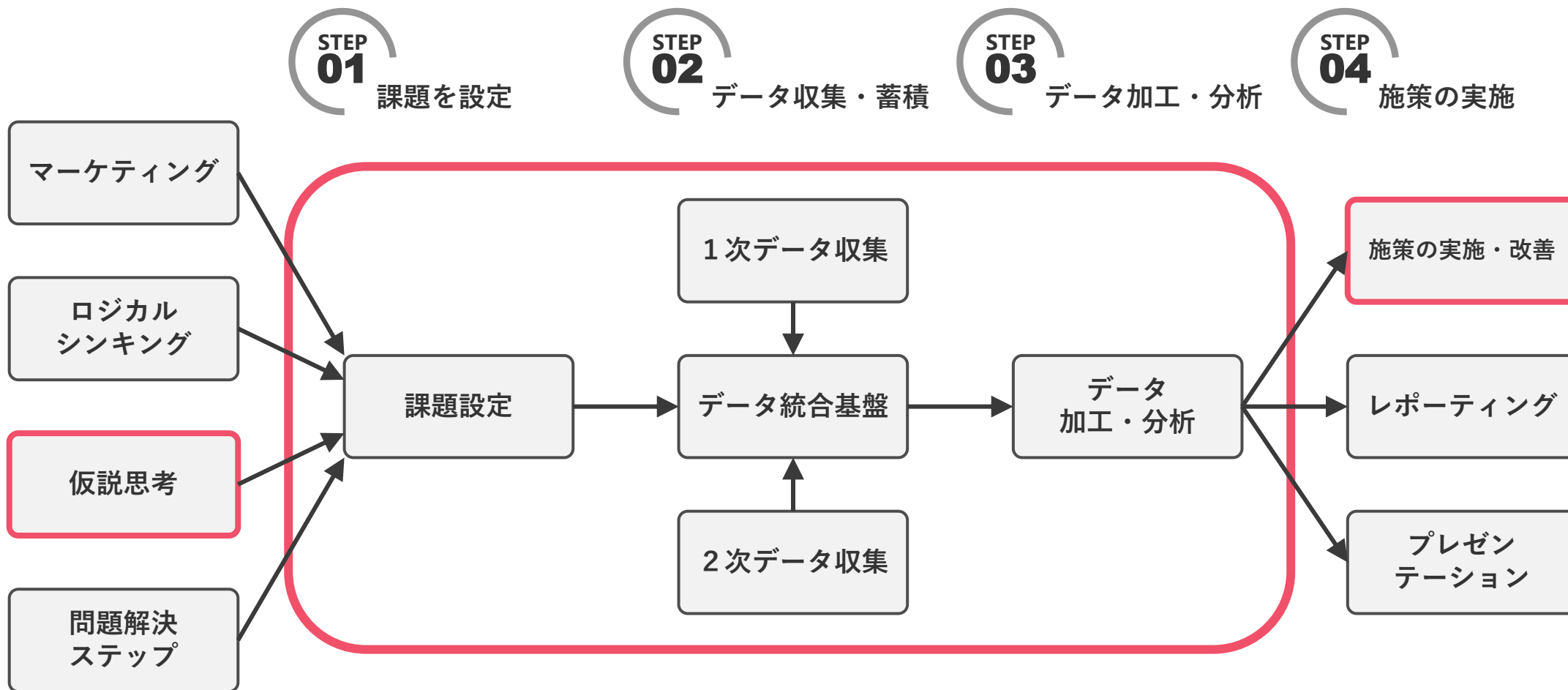
データを集めること、ツールを使うことを目的とすると、データ利活用は失敗します。

区では、データと区民サービス創出をつなげる鍵として**効果検証モデル**を利用した取組を実施しました。



効果検証モデルとは？

効果検証モデルとは、施策の実施・改善に向けた区の行動をゴールに捉えたデータ利活用の手法です。事業課題を捉え、ゴールから逆算した取組がデータ利活用を成功へと導きます。

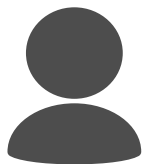


取組のきっかけと体制

本取組を実施するきっかけは、業務主管課からIT推進課への相談でした。

業務に精通した所管課と、技術・ツールに精通したIT推進課がタッグを組んで取組を実施しています。

業務所管課



STRONG POINTS

- 業務のプロフェッショナル
- 仮説・アイデアを創出できる

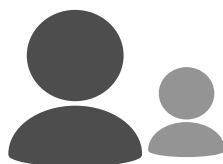
WEAK POINTS

- データ分析手法がわからない
- アンケート以外のデータ収集方法がない

相談



IT推進課
(w/DTC)



STRONG POINTS

- データ分析手法に精通している
- GPSやAIカメラ等、データ収集ツールを有する

WEAK POINTS

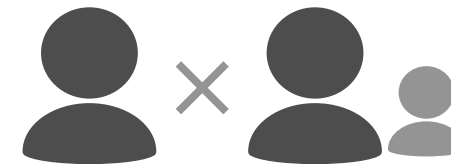
- 主体となる業務が(ほぼ)ない
- 仮説・アイデアを創出できない

タッグ



業務所管課

IT推進課
(w/DTC)



STRONG POINTS

- 仮説・アイデアを創出できる
- 必要となるデータに合わせたツールで収集ができる
- 効果的な手法で分析ができる
- 次の施策に反映できる

WEAK POINTS

- Nothing !!

絵本のまちひろば - 概要



ABOUT

- R4年10月の板橋区民まつりで実施したイベント
- 子育て世代の親子を対象に
「絵本を楽しんでもらうこと」
「学びや気づきを得てもらうこと」
「交流してもらうこと」を目的としている

PROJECT

- 6つのブースに分けて企画を実施

#	企画名	分類
1	いたばしクリエイターズマーケット	物販
2	無印良品と板橋で楽しむ、絵本のある暮らし	物販、体験型
3	絵本を旅するフォトスポット	体験型
4	あなたも未来のアーティスト 創造と遊びのエリア	体験型
5	絵本が生まれるまでのものがたり（印刷製本）	読み物展示
6	やすらぎのエリア（ポローニャ絵本館の絵本展示）	絵本展示

絵本のまちひろば – 仮説とデータ収集

本取組では、まず明らかにしたいことを定義し、それに合わせて必要なデータ収集・分析を実施しました。

課題（明らかにしたいこと）

- ・ 絵本のまちひろば各ブースの満足度
- ・ 絵本のまちひろばのニーズや来訪要因
- ・ メインターゲットである子育て世帯の参加状況

仮説

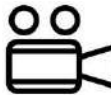
- ・ 子どもは体験型の企画に興味・関心がある
- ・ 板橋区最大規模の区民まつり内のイベントのため、人数わからないが、子育て世代の参加者も多い

目的・ゴール

- ・ 次回の区民まつり内企画での取組を改善する
- ・ 絵本のまち取組における新たな事業を企画する



分析事項に合わせた手段でデータを収集

目的	来訪者の態度や行動を計測したい	来訪者の数や属性を計測したい	他地域の人流と比較するためのデータを計測したい
ツール	【1次データ】 アンケート 	【1次データ】 AIカメラ人流 	【2次データ】 GPS人流 
取得データ	・ 来訪者属性（男女別、年代別、ライフステージ別） ・ 行動要因（各ブースの評価、広報効果、実施予定施策の評価） ※取得項目を柔軟に設定可能	・ 来訪者数 ・ 来訪者属性（男女別、年代別） ※GPS人流で把握できない世代も計測可能 ※数取器カウントよりも正確	・ 来訪者数 ・ 来訪者属性（男女別、年代別） ・ 来訪者居住地 ※広域（日本全国）の計測が可能

絵本のまちひろば - データ分析

課題から逆算したデータ収集により、業務検討に必要な情報を取得することができました。

仮説どおりのデータ分析結果

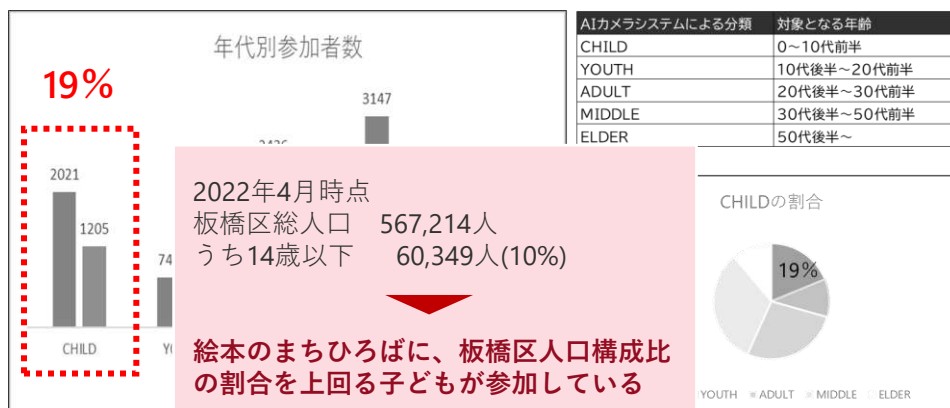
各ブースの満足度分析（アンケート）

ライフステージ分類	絵本が生まれるまでのものかたり	あなたも未来のアーティスト 創造と遊びのエリア	絵本を旅するフォトスポット	無印良品と板橋で楽しむ、絵本のある暮らし	いたばしクリエイターズマーケット	やすらぎのエリア
育児期	3.58	4.34	3.75			
教育期	4.45	4.41	4.27			
独立期	4.36	4.42	4.33			
独身	4.00	5.00	5.00			
平均	3.88	4.37	3.96			

体験型ワークショップである「創造と遊びのエリア」が4.37点(5点中)と最も評価されている

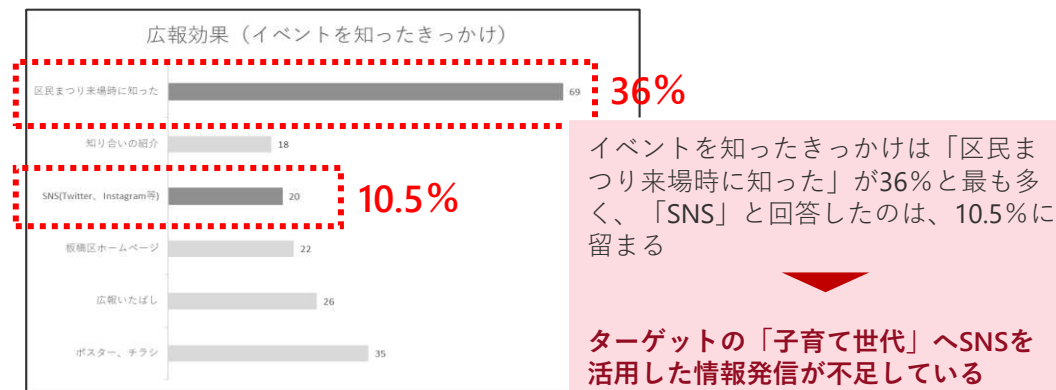
子育て世代は体験型イベントに興味・関心がある

ライフステージ分析（AIカメラ人流）



仮説どおりでなかった分析結果

広報効果分析（アンケート）



居住地分析（GPS人流）



絵本のまちひろば – 事業改善

R4年度データ分析結果を踏まえて、R5年10月「絵本のまち企画展」の事業改善を行いました。



1 イベント内容の改善

体験型ワークショップの実施数と種類を拡大

来場者満足度に寄与



2 情報発信の改善

イベント情報発信手法の拡充、
事前申込制プログラムのオンライン
申込実施

利便性向上に寄与



3 データ利活用の改善

アンケートのオンライン化、
ノベルティ配付による回答誘因

データ回収増に寄与

(R4年度190件⇒R5年度430件)

データ利活用とは、「**区民サービスを変革する取組**」なのです。

今後の展望

データやツールがあるだけではEBPMは進みません。

仮説思考による職員のアイデアを最大限に発揮できる取組は、多くの業務に拡大していきます。

EBPM

イベントの企画立案や広報戦略を
目的としたデータ分析を実施

絵本のまち
ひろば



板橋区
スマートシティ
プロジェクト



情報発信

分かりやすい区政データ可視化・
公開をめざしBIツールによる
ダッシュボードを開発中(実証実験)

予算の見える化ボード



官民データ利活用

オープンデータ等を公開し、
都民・区民のQOL向上に資する
データ利活用環境を構築

オープンデータ
(位置情報、統計情報、
Open Photo)

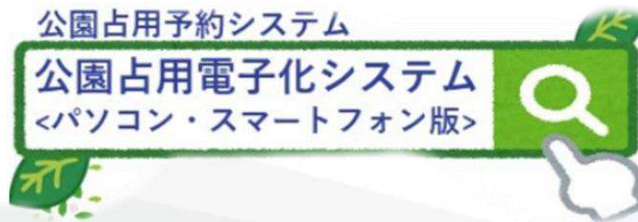


東京データ
プラットフォーム



もっと気軽にレンタル みんなのこうえん

いつでもどこでも
公園占用オンライン完結



行政サービス部門
江戸川区環境部水とみどりの課

システム構築の背景



【広域目標】

SDGs江戸川10の行動達成を目指す

(05最新の科学や技術に興味を持ち、活用してみよう)

みんなのこうえんの実現を目指す

【狭域目標】

区立公園493園（令和5年4月時点）の占用を
窓口（本庁・各地域事務所・管理事務所）で受付

システム構築の経緯

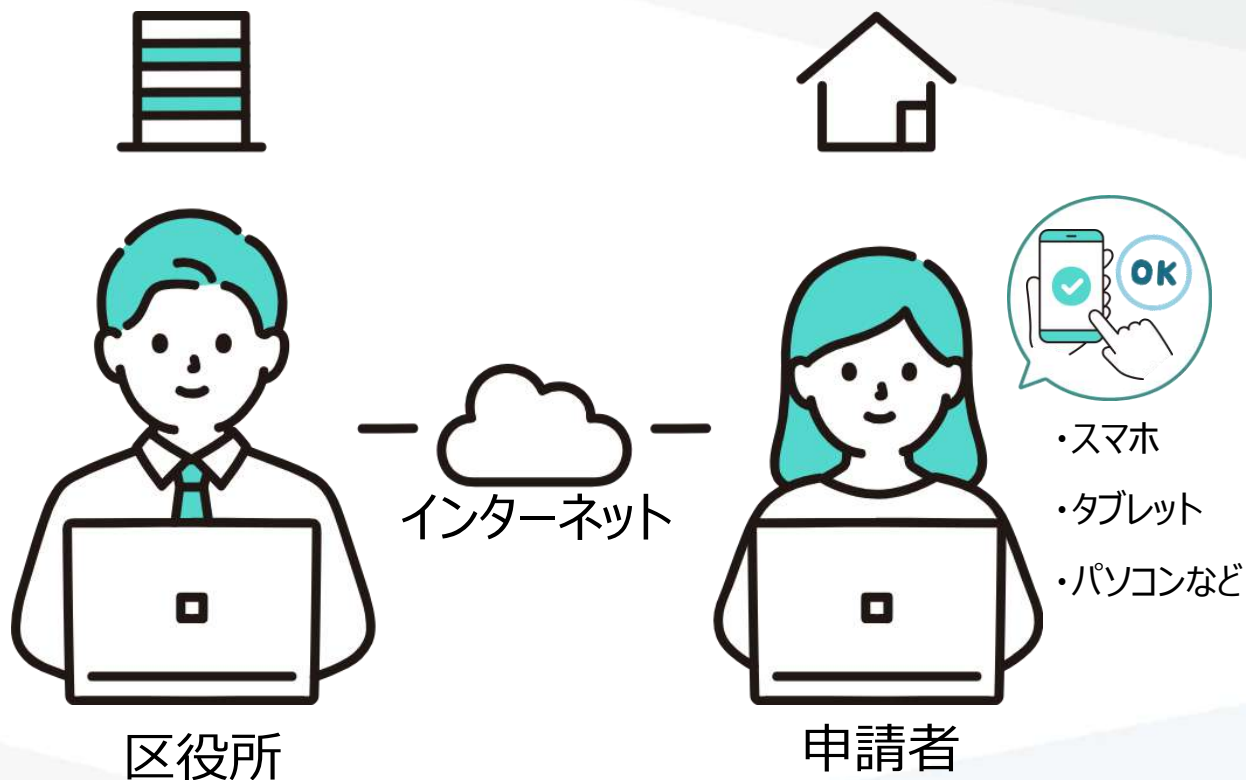
申請者の窓口来庁

待ち時間の削減

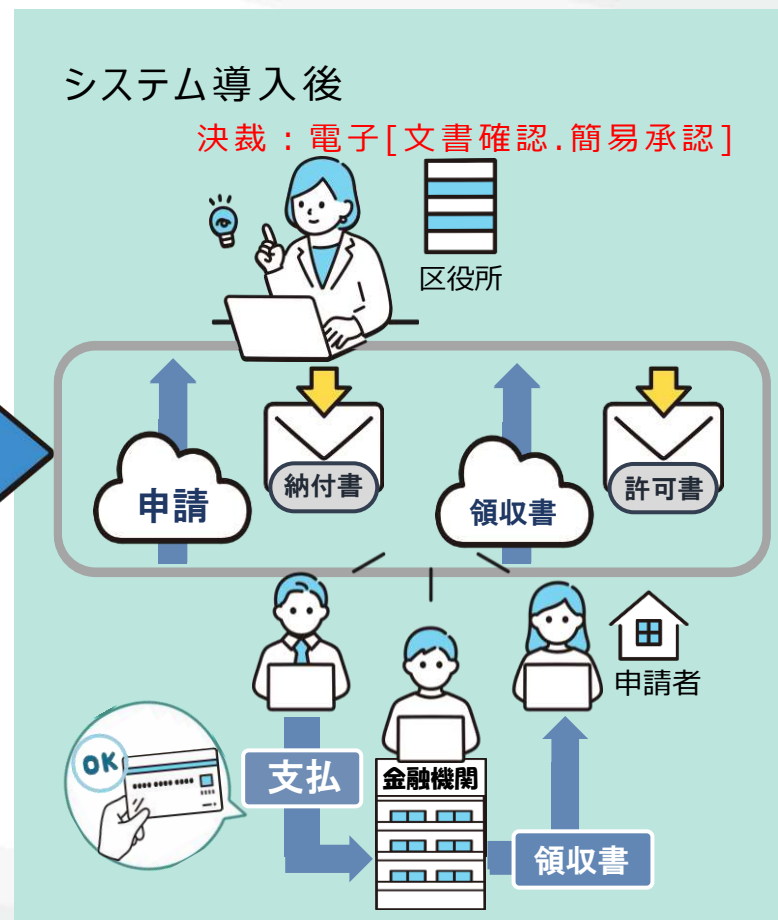
オンラインのみで

完結する

システムを新たに構築

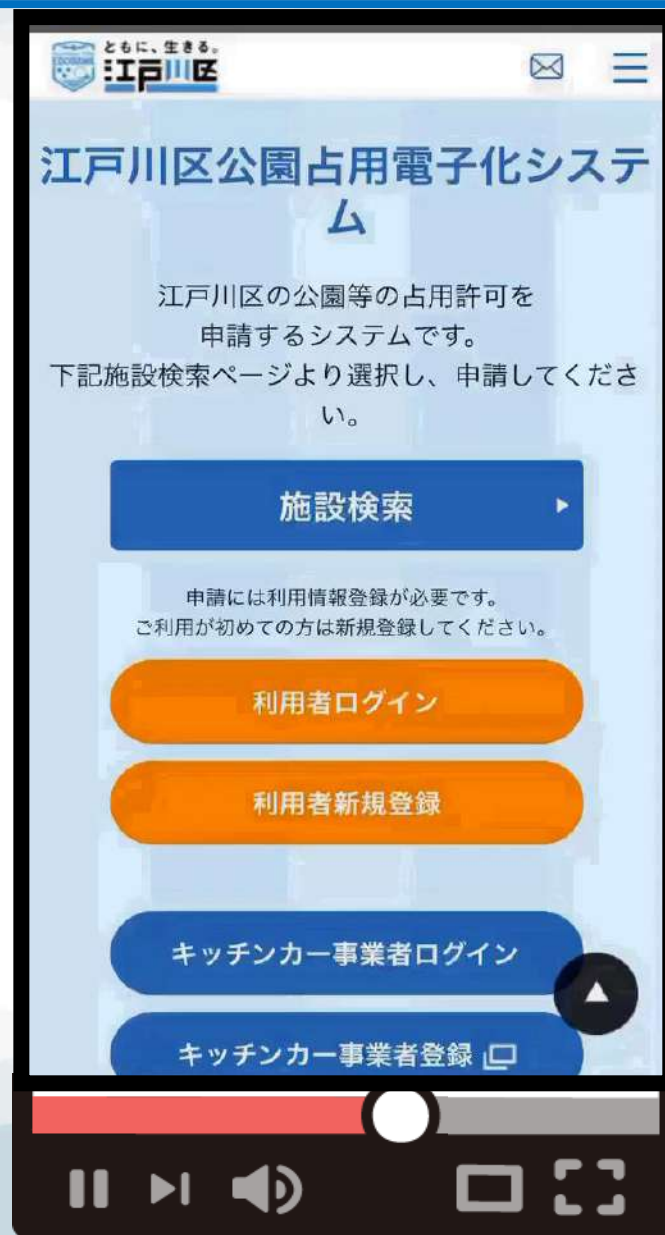
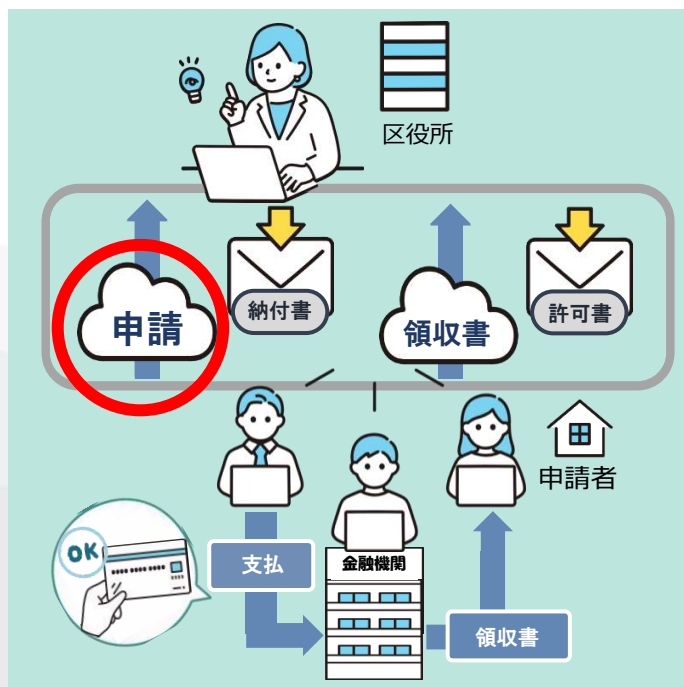


システムの概要



申請の流れ

利用者サイド（申請）



申請の流れ 職員サイド（申請内容の確認・決裁）

管理者画面

戻る

承認	重複	申請内容	公園名	申請者名	状況	部長
☐		公園占用	えどがわ金魚公園	江戸川 太郎	審査中	

申請内容の確認

- ・ 占用の内容や時間
→ 運動会、おまつり、撮影
- ・ 添付書類
→ レイアウト図、消防届
- ・ 占用金額確認

などなど

決裁後 “許可”

管理者画面

江戸川太郎 ログアウト

公園占用 申請詳細

申請許可	許可	不許可	申請状況	審査中	更新・詳細表示	修正																																																												
費用計算	7,648																																																																	
費用内訳計算簿	7,648																																																																	
10/30 00:00 江戸川太郎				1件確認	2件確認	3件確認																																																												
				確定更新確認	確定確認																																																													
決裁	即席	課長	係長	主査	係長	承認																																																												
承認																																																																		
申請詳細 <table border="1"> <tr> <td>申請日</td> <td>2023年10月26日</td> <td>公園名</td> <td>えどがわ金魚公園</td> </tr> <tr> <td>予約番号</td> <td>2023P02697</td> <td>施設名</td> <td>公園内</td> </tr> <tr> <td>申請者氏名</td> <td>江戸川 太郎</td> <td>電話番号</td> <td></td> </tr> <tr> <td>申請者メールアドレス</td> <td>edogawa.taro0320@gmail.com</td> <td>電話番号</td> <td>0336521151</td> </tr> <tr> <td>郵便番号</td> <td>1328501</td> <td>住所</td> <td>江戸川中央1-4-1</td> </tr> <tr> <td>職業・団体名</td> <td>江戸川区役所</td> <td>担当氏名</td> <td>江戸川 太郎</td> </tr> <tr> <td>占用目的</td> <td>行政目的の行事</td> <td>点開始日時</td> <td>2023年11月11日 09時00分</td> </tr> <tr> <td>点開始日時</td> <td>09時00分</td> <td>点開始終了日時</td> <td>12時30分</td> </tr> <tr> <td>許可に際する参考事項</td> <td>公園</td> <td>参加人数</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>占用の概要</td> <td colspan="3">江戸川区イベント開催</td> </tr> <tr> <td>レイアウト図・企画書・その他資料</td> <td>イベント実施企画書 event_poster.pdf</td> <td>ダウンロード</td> <td>アップロード</td> </tr> <tr> <td>レイアウト図・企画書・その他資料</td> <td>開催レイアウト図 eventposter.jpg</td> <td>ダウンロード</td> <td>アップロード</td> </tr> <tr> <td>添付文書追加</td> <td></td> <td>行先選択</td> <td></td> </tr> <tr> <td>減免申請</td> <td>免除</td> <td>減免理由</td> <td>江戸川区立公園条例施行規則第九条第一項第2号</td> </tr> <tr> <td>備考</td> <td colspan="3">使用面積169.96×45円＝7,648円</td> </tr> </table>							申請日	2023年10月26日	公園名	えどがわ金魚公園	予約番号	2023P02697	施設名	公園内	申請者氏名	江戸川 太郎	電話番号		申請者メールアドレス	edogawa.taro0320@gmail.com	電話番号	0336521151	郵便番号	1328501	住所	江戸川中央1-4-1	職業・団体名	江戸川区役所	担当氏名	江戸川 太郎	占用目的	行政目的の行事	点開始日時	2023年11月11日 09時00分	点開始日時	09時00分	点開始終了日時	12時30分	許可に際する参考事項	公園	参加人数	80	占用の概要	江戸川区イベント開催			レイアウト図・企画書・その他資料	イベント実施企画書 event_poster.pdf	ダウンロード	アップロード	レイアウト図・企画書・その他資料	開催レイアウト図 eventposter.jpg	ダウンロード	アップロード	添付文書追加		行先選択		減免申請	免除	減免理由	江戸川区立公園条例施行規則第九条第一項第2号	備考	使用面積169.96×45円＝7,648円		
申請日	2023年10月26日	公園名	えどがわ金魚公園																																																															
予約番号	2023P02697	施設名	公園内																																																															
申請者氏名	江戸川 太郎	電話番号																																																																
申請者メールアドレス	edogawa.taro0320@gmail.com	電話番号	0336521151																																																															
郵便番号	1328501	住所	江戸川中央1-4-1																																																															
職業・団体名	江戸川区役所	担当氏名	江戸川 太郎																																																															
占用目的	行政目的の行事	点開始日時	2023年11月11日 09時00分																																																															
点開始日時	09時00分	点開始終了日時	12時30分																																																															
許可に際する参考事項	公園	参加人数	80																																																															
占用の概要	江戸川区イベント開催																																																																	
レイアウト図・企画書・その他資料	イベント実施企画書 event_poster.pdf	ダウンロード	アップロード																																																															
レイアウト図・企画書・その他資料	開催レイアウト図 eventposter.jpg	ダウンロード	アップロード																																																															
添付文書追加		行先選択																																																																
減免申請	免除	減免理由	江戸川区立公園条例施行規則第九条第一項第2号																																																															
備考	使用面積169.96×45円＝7,648円																																																																	

申請取消

更新



申請の流れ 利用者サイド（支払い～許可書受取）

江戸川区公園占用電子化システム

江戸川 太郎

ログアウト

マニュアル表示

公園占用許可申請書（写）

江戸川区長殿

及び占用料減額・免除願

申請日 令和5年 11月 02日

〒 132-8501

住 所 中央1-4-1

氏 名 江戸川 太郎

職業・団体名 江戸川区役所

担当者 江戸ッキー

電 話 090-5662-0320

都市公園法第六条の規定に基づき、下記のとおり申請します。

占用の目的	行政目的の行事	参加人数	合計 80 名
園 名	えどがわ金魚公園		
占用の期間	自 令和 5 年 11 月 11 日（土 曜 日） 09 時 00 分 至 令和 5 年 11 月 11 日（土 曜 日） 12 時 30 分		
占用の概要	【会場レイアウト等】 江戸ッキーイベント開催		
占用料	7,648 円（内訳） 時間 1 時 x 円 （減免法規） 都市公園法第六十六条第一項 江戸川区立公園条例第六条		
占用料減額・免除願	（氏名） （減免根拠）		
許可に関する参考事項	（備考） 別紙記載		

江戸川区役所

公園占用許可書

第 PO1268 号

令和5年 11月 02日

江戸川 太郎 殿

江戸川区長 斉藤

上記の申請について、都市公園法第六条の規定により、下記の通り許可します。

記

- 1 占用の目的、占用の場所、占用の期間、占用概要、占用料については上記のとおり。
- 2 占用の条件については、別添記載のとおり。

操作

許可証ダウンロード

領収書ダウンロード

申請情報
詳細確認

申請取消

退会申請

申請完了！

システム導入の成果と課題



成果

- ・ 利用者 来庁不要
- ・ 24時間申請可能に
- ・ 利用者範囲の拡大
- ・ 職員 業務負担減
- ・ 紙の削減

課題

- ・ 電子化の浸透
- ・ 更なる業務内容精査
- ・ 電子化に合わせたルール整備

公園占用電子化システム今後の展望



令和5年11月1日より有料の際の支払い方法にクレジット決済を追加

 クレジットカード決済

お支払い金額

100円

カードブランド

VISA

クレジットカード番号

4980-20xx-xxxx-0090

有効期限

12 / 19

お支払い方法選択

☒ 一括払い

☐ 分割払い

☐ リボルビング払い

回数選択

※お客様とカード会社との契約内容によっては、ご利用できないお支払い方法・回数がございますので、予めご了承ください。

次へ

別のカードを選択

決済を中止

分割対応カードブランド



※DINERSが選択された場合は「一括」のみのご利用となります。

お支払い方法

分割払い：3,5,6,10,12,15,18,20,24回
リボルビング払い

※お客様とカード会社との契約内容によってはご利用できないお支払い方法・回数がございます。予めご了承ください。

導入可能商材・業種

※一部業種・商材についてはご利用頂けない場合がございます。

ご注意

※分割、リボ払いの場合1,000円以下の決済はご利用カードによってエラーとなる場合がございます。

※カード会社の審査結果によっては、分割サービスがご利用いただけない場合がございます。



更なるサービスの拡充



ありがとうございました

東京都 江戸川区 環境部 水とみどりの課

JR八王子駅前の電光掲示板でPR



学童保育所入所申請 のオンライン化

もう有休は必要ない！
いつでもどこでも受け付けます！

行政サービス部門



八王子市教育員会 生涯学習スポーツ部
放課後児童支援課 学童保育所担当

学童保育所とは

対象

保護者の就労等により、放課後に家庭で保育を受けることができない児童

手続

利用にあたっては、入所申請が必要
－ 提出先は市役所または各学童保育所

	市役所	学童保育所
受付曜日	月～金 (祝日を除く)	月～土 (祝日を除く)
受付時間	8:30～17:15	放課後～18:30

入所申請に関する困りごと



保護者

有休とって学童保育所の申請に行かなきゃ…



学童指導員

保育時間中に申請書を受け付けるから、内容をチェックしなきゃ…

子どもたちを見ていないといけないのに…

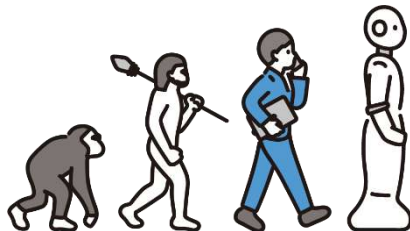


職員

1か月ほどで約6,500件の申請内容を業務システムへ入力しなければ…

毎日残業、残業…

取り組みの概要

	オンライン申請	RPA
概要	学童保育所の入所申請をオンラインで受け付ける	オンライン申請で受け付けた内容を業務システムへ自動入力する
経費	所管課負担 0円	所管課負担 0円
工夫したこと	- 閉庁時間帯に利用されることを前提に、分かりやすい申請フォームを作成 - 申請フォームの作成にあたり、後続のRPAによる処理がスムーズになるよう配慮 業務システムへの生年月日の入力方法は？ 19880902 1988/09/02 - 昭和63年9月2日 3630902	所管課の職員がシナリオを作成することで、RPAがベテラン職員のパフォーマンスを発揮 

分かりやすい申請フォームとは？

- 紙の申請書には、「申請者」としか書かれていない



申請者って
父親？母親？

学童保育所入所申請書

【令和5年度用】

八王子市教育委員会 殿

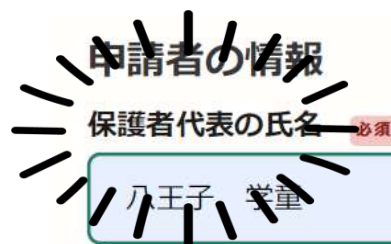
次のとおり、学童保育所に入所したいので申請します。

申請年月日		令和 年 月 日		事務処理欄	
入所希望日		令和 年 月		児童番号	受付者
		☐ 1日 ☐ 15日		受理年月日	令和 年 月 日
				←入所希望日は1日か15日のいずれかにチェック	
申請者	現住所	〒 -		(転居の場合) 新住所	〒 -
	フリガナ			転居予定日	(令和 年 月 日)
	保護者氏名			電話番号	① - - 父携帯・母携帯・自宅・その他 ()
				※日中つながらり やすい順書に記入	② - - 父携帯・母携帯・自宅・その他 ()
				メールアドレス (任意)	

分かりやすい！申請フォーム

- オンライン申請では、「保護者代表」と表記

僕でも妻でもいいのか！



申請者の情報

保護者代表の氏名 必須

乃王子 孝重

保護者代表の氏名（カナ） 必須

ハチオウジ ガクドウ

郵便番号 必須

ハイフンなしの半角7桁で入力してください

1928501

住所を自動で入力

取り組みの成果



保護者

平日の夜や休日に入所申請できるようになった！

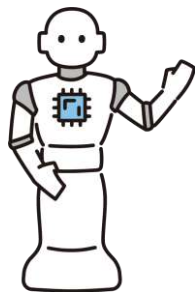
市民満足度
90.9%



学童指導員

学童保育所へ提出される申請数が減ったので、子ども達の保育に集中できるようになった！

オンライン申請
利用率
35.6%



職員

RPAが業務システムへ入力してくれるようになった！

入力業務削減率
18.4%

市役所内での変化

課内

- アンケートの電子化
 - 保護者満足度調査
 - 昼食提供アンケート



庁内

- 他所管からの問い合わせ
 - 文化財課(イベント予約受付)
 - 保険年金課(葬祭費申請)などなど

学童の取り組みを他所管に波及させ、
八王子市全体の魅力アップ

忙しい保護者のために

- 窓口への入所申請に4時間有休が必要と仮定すると…

オンライン申請の導入により、
約635年分の有休を削減！？

■ 学童保育の利用者数(R4.5.1現在)

- 八王子市 6,421人
- 東京都 118,654人
- 日本全国 1,392,158人



ETC多目的利用サービスの活用

／メディアでも紹介されました／

／日本初！！／



K・R・K

(車に居ながら楽々決済)

行政サービス部門

八王子市資源循環部戸吹クリーンセンター

第9次行革大綱(令和元年5月)

➡ 社会変化に対応したICT技術の活用

新型コロナウイルス感染拡大防止対策

➡ 現金の収受を極力なくし感染拡大を防止する

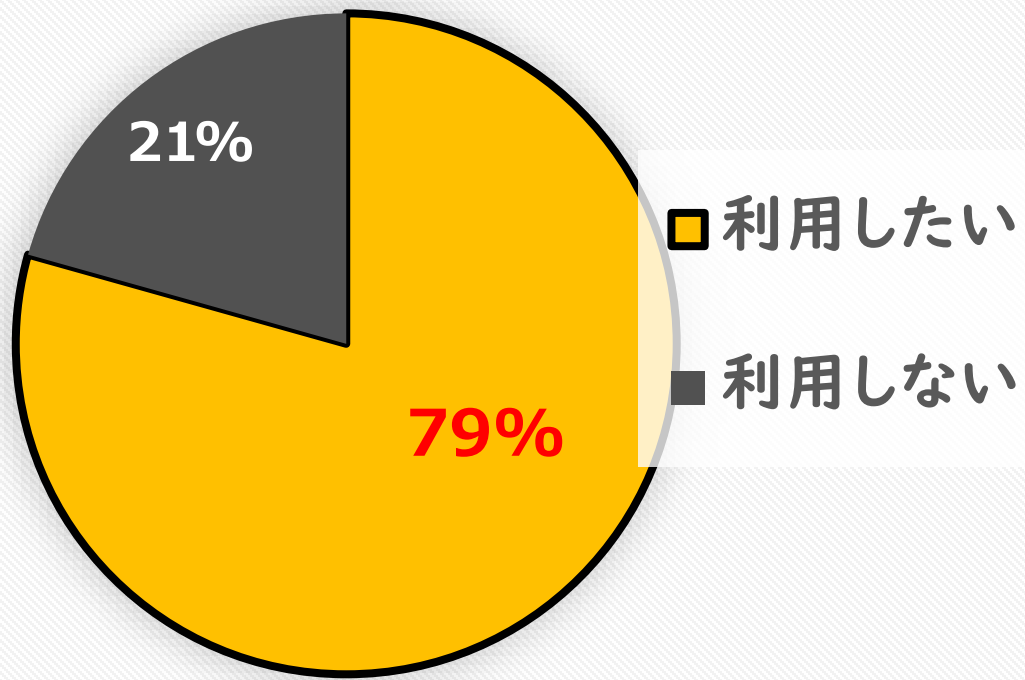
ごみ処理手数料支払い時の渋滞解消

➡ 市民サービス性の向上

市民アンケート

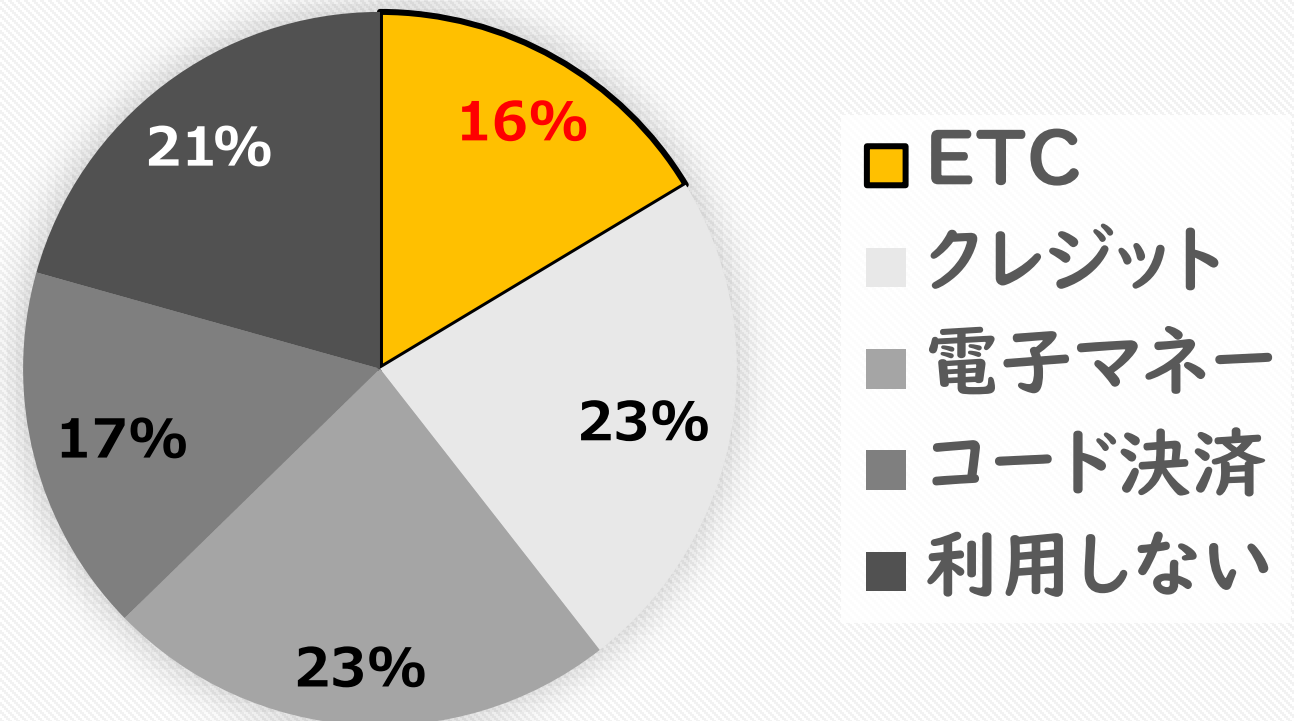
利用者ニーズ

キャッシュレス決済の希望



決済方法

利用したいサービス

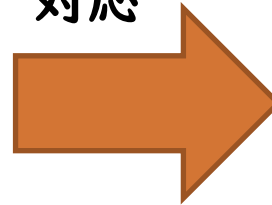


導入したシステムについて

●閣議決定「世界最先端IT国家創造宣言」
(平成25年6月)

●国土交通省「ETC多目的利用システムの利用に関する要綱」
(令和元年11月)

サービス
対応



対応カードが豊富



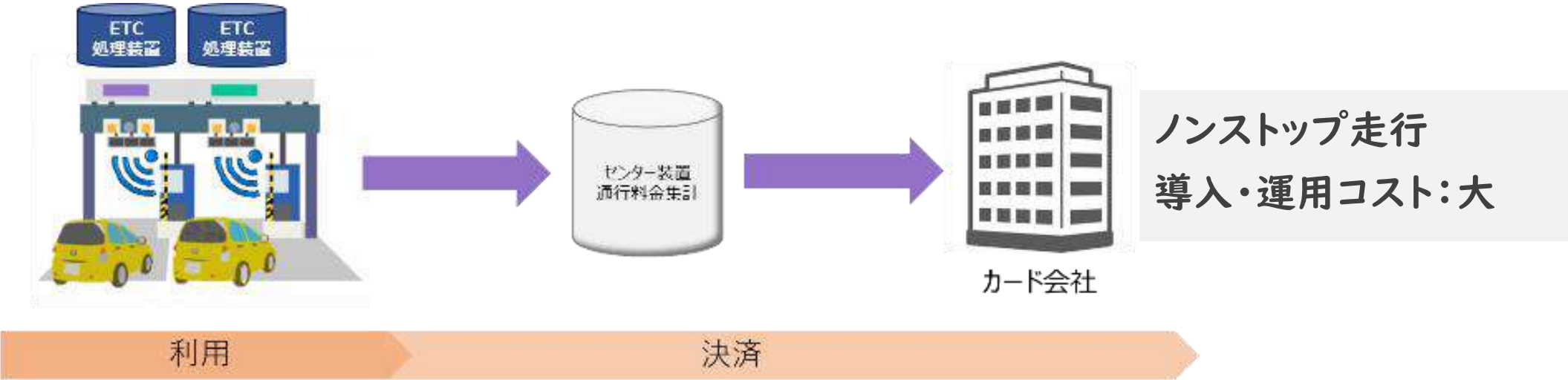
導入したシステムについて（ETCX）

日本初

高速道路のETCで使われている仕組みとは異なる「ネットワーク型ETC」と呼ばれる仕組み

	高速道路ETC	ETC多目的利用サービス（ネットワーク型ETC）
ETC情報処理装置	ノンストップ走行確保のため各レーンに設置	遠隔地に設置したサーバーで一括処理

高速道路
ETC



ネットワーク型
ETC



課題解決について

設置前(繁忙期)



課題解決について

設置後

導入した
ETCXアンテナ



「支払いは
ETCXで」一言
で決済完了♪

支払がスモー
ーズになり渋滞
が解消

感染リスク減

今後の展望

メーカーに利用状況をフィードバック



計量システムとETCXシステムを統合

期待できること

- ✓ 月報等作成容易化
- ✓ 現場の負担減
- ✓ 全国的なシステムの普及

予約制なので、ご都合に合わせて利用可能！

バスのようにあらかじめ決まった時間帯に決まった停留所を回るのではなく、予約を入れて指定した時間に指定した場所まで運行する交通サービスです。



家族での
お出かけに



いつもの通院に



バスに乗り換えて
駅に



子どもの
習い事に



AIデマンド交通実証運行

外出を便利に、
いきいきとしたまちをつくる

行政サービス部門

三鷹市都市整備部都市交通課

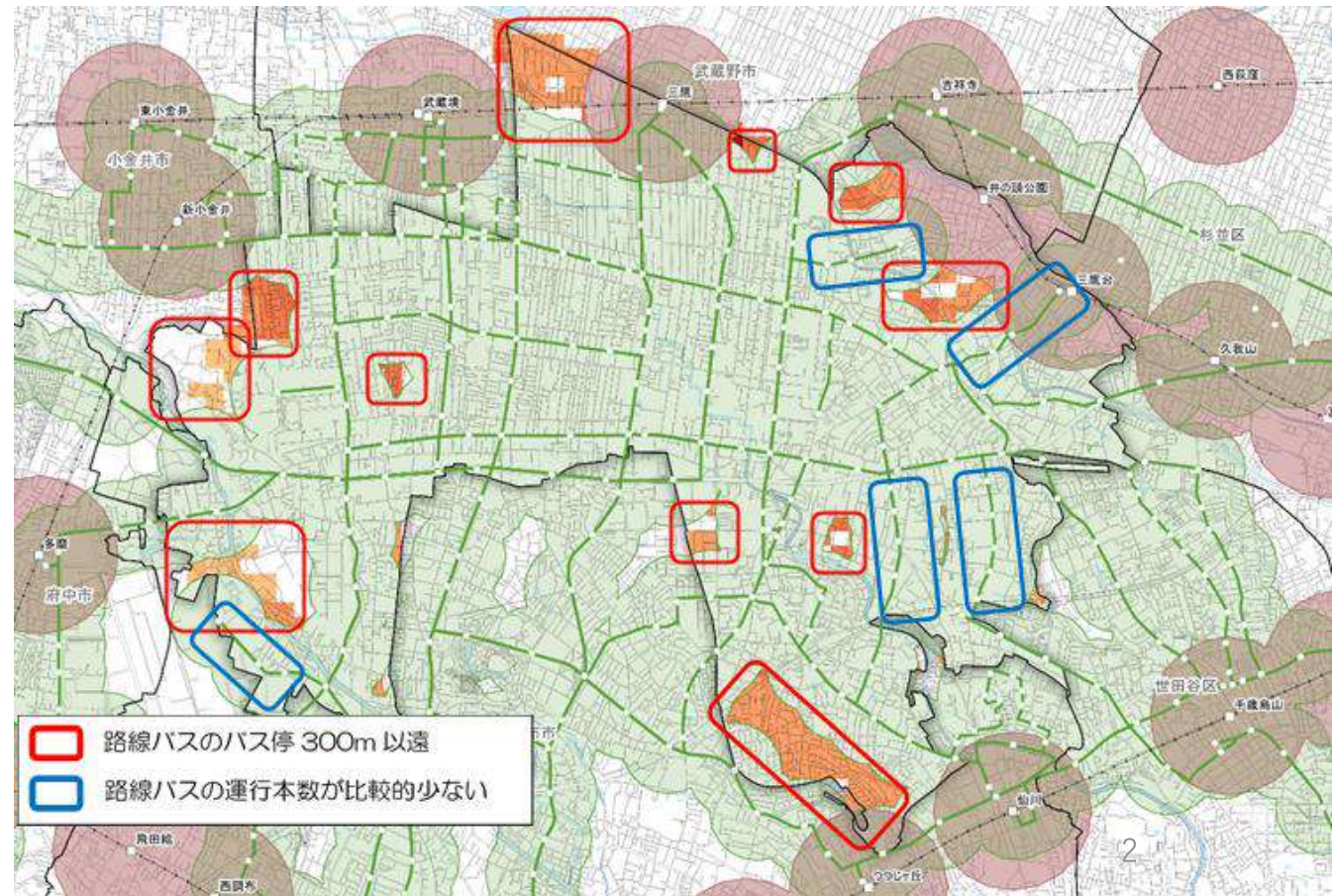
三鷹市の公共交通の課題

- ① 路線バスのバス停まで300m以上離れているエリアが数箇所あり、一部の地区には、運行本数が少ないエリアもみられる。

- ## ② 市内の交通不便地域

- ① 鉄道駅周辺で人口密度が
高いにもかかわらず道路
状況等からバス交通が不
便になっている地域

- ② 鉄道駅から離れ人口密度が低くバス路線網が限定的である地域

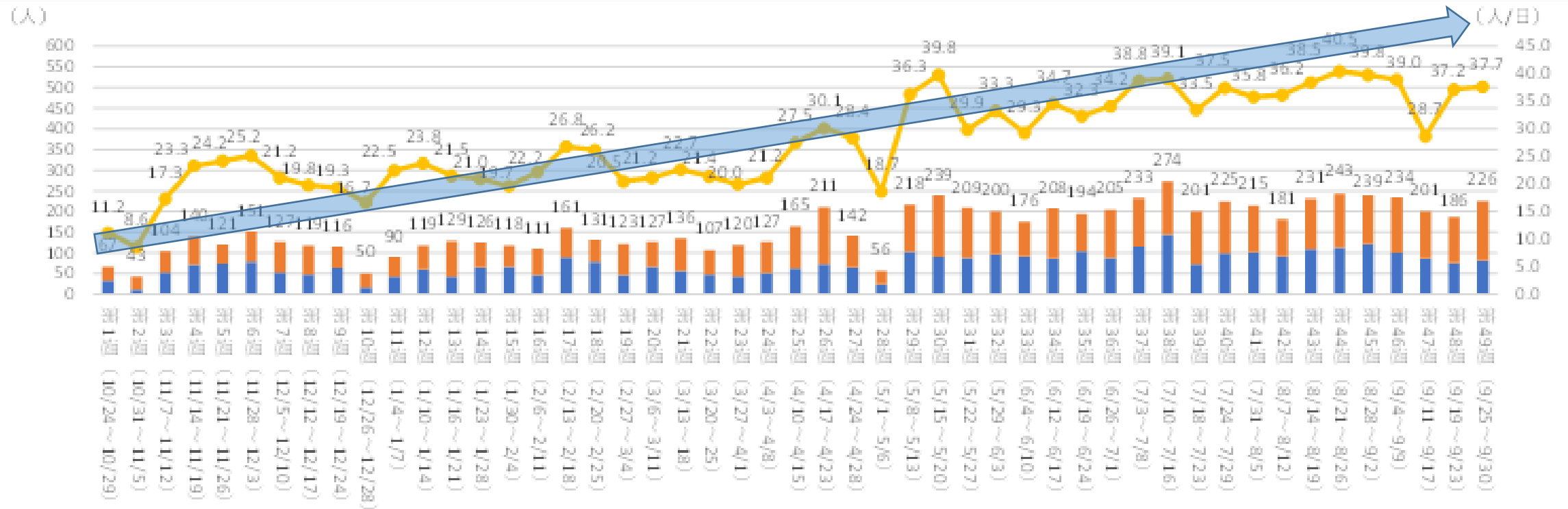


AIデマンド交通実証運行の開始

対象地域	大沢地域（約 3 km ² ） 三鷹市南西部の鉄道駅から離れバス交通が不便な地域
実証期間	令和 4 年10月24日から令和 5 年 9 月30日
運行形態	小型車両 2 台による区域内運行 乗降ポイント65か所
乗車料金	大沢エリア内 100円 エリア外（三鷹市役所等）300円
運行曜日	月曜日から土曜日 日祝運休（イベント時は臨時運行）
運行時間	午前 8 時から午後 6 時
乗車予約	乗車希望日の 1 か月前から乗車直前までに事前予約
予約方法	アプリ予約（地図上から簡単予約）、電話予約
運行方法	<u>予約型乗合交通 同時時間帯予約者がいる場合は、AIシステムが乗車場所、降車場所を解析し、最適ルート・時刻を表示</u>

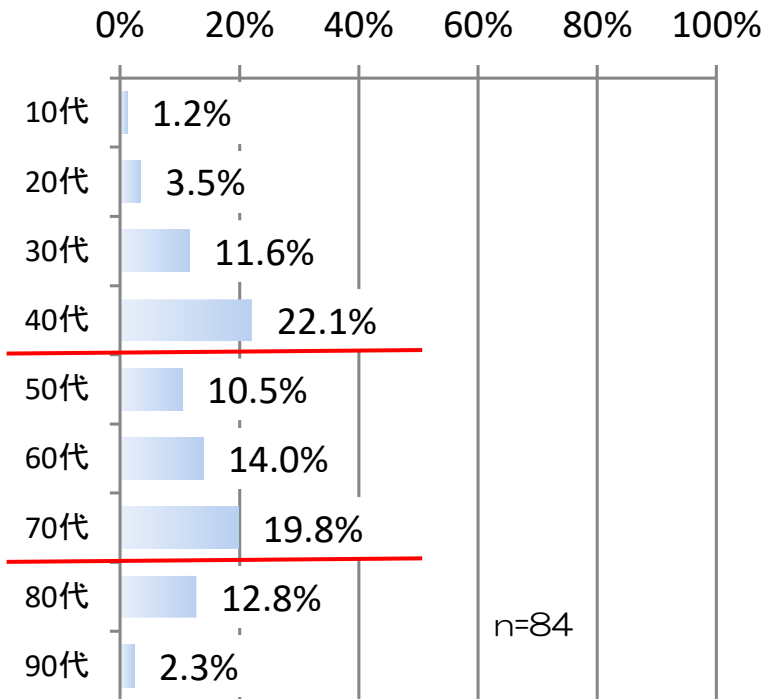
AIデマンド交通実証運行の実績

利用者増加傾向



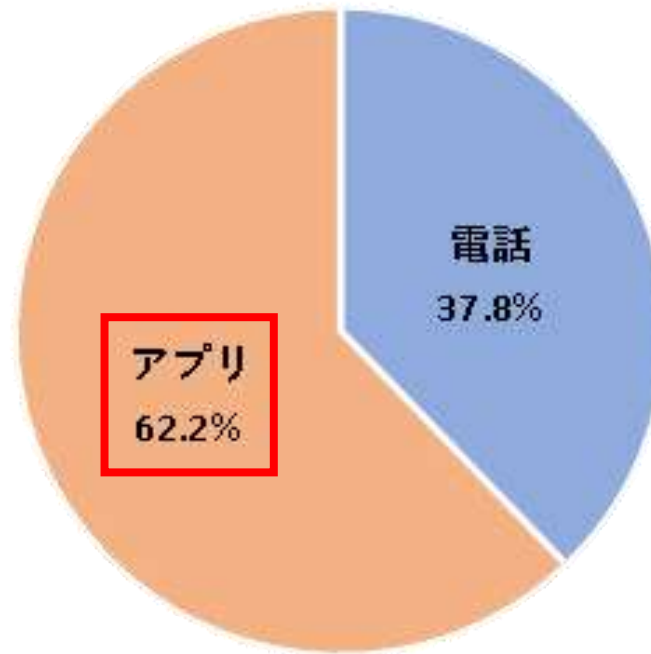
AIデマンド交通実証運行の効果

利用者層



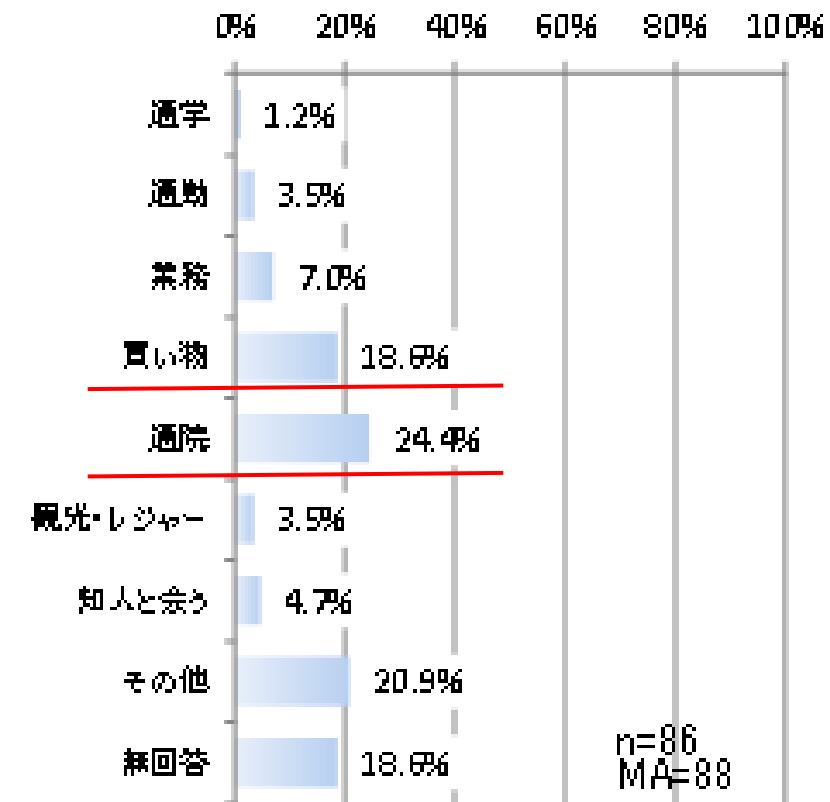
利用者層は高齢者だけでなく幅広い世代が利用

予約方法



アプリ予約率が6割以上

利用目的

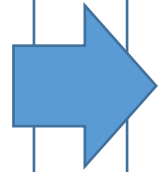


地区内主要拠点や商業・医療施設等へのアクセス向上

AIデマンド交通など地域公共交通の充実で期待する効果

取り組み

AIデマンド交通
バス交通の再編
交通結節点の整備



アウトプット

- ・交通不便エリアの利用者増
- ・施設利用者増
- ・福祉連携事業増



アウトカム

健康寿命延伸
生活の質向上
地域・経済活性化

利便性向上に向けた交通DXの推進（今後の課題）

- ・オープンデータ化による交通サービス同士の連携強化
- ・キャッシュレス決済の推進
- ・AIデマンドシステムの高度化
- ・複数交通モードの接続等による交通DXの推進

AIデマンド交通実証運行のエリア拡大（展望）

エリア拡大理由

- ・利用者増など地域内交通としての有効性を評価
- ・隣接地域と連続した交通不便地域の解消を検証
- ・地域拠点施設を中心とした交通ネットワークを検証

対象地域 大沢地域（約 3 km²）＋井口・深大寺地域（約1.5km²）
三鷹市西部エリアをカバー（三鷹市域の約 3 割）

実証期間 令和 5 年10月 1 日から令和 7 年 3 月31日（期間延長）

運行形態 乗降ポイント65か所＋22か所 全87か所

**他の交通不便地域への展開や地域内交通と公共交通機関との接続による
交通ネットワークの充実に向けた取り組みを継続中**

書かない窓口推進事業

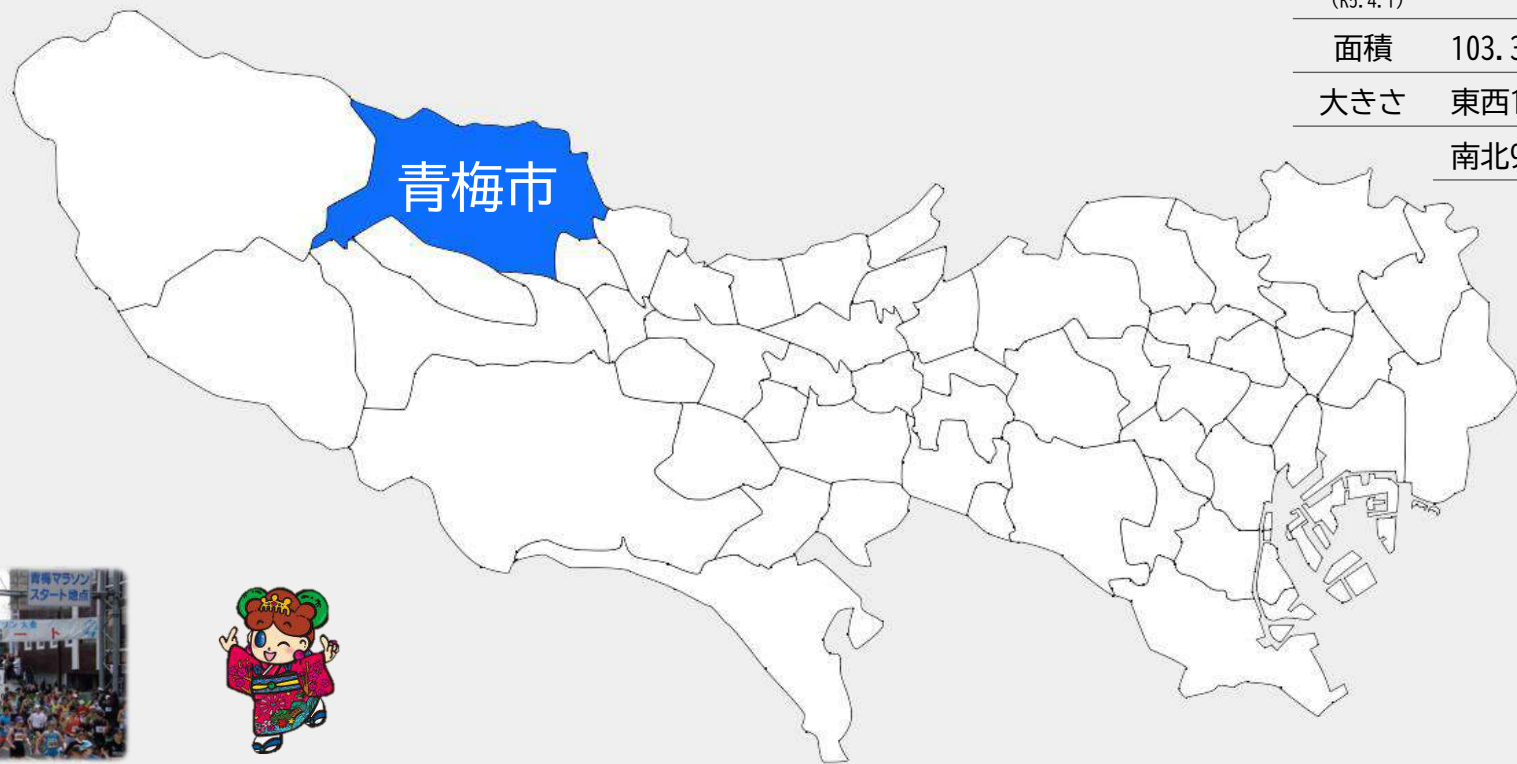
恐れずchallenge
～窓口DX～

行政サービス部門

青梅市市民部市民課



青梅市の概要



人口 129, 918人
(R5. 4. 1)

面積 103. 31km²

大きさ 東西17. 2km

南北9. 0km



青梅マラソン大会

青梅市公式キャラクター
ゆめうめちゃん

取り組みの背景と目的

市役所へ来庁しなくても各種申請ができる環境を実現するため、

3 つの変えるを、失敗を恐れずやってみる

青梅市DX推進方針「スマートローカル青梅」

行政サービスを
変える

市役所を
変える

地域社会を
変える



書かない窓口の取り組み

これまでの取り組み

令和2年度

窓口発券システム導入



青梅市DX推進方針
「スマートローカル」策定



令和3年度

キャッシュレス対応
セミセルフレジ導入

令和4年度

書かない窓口



■ 課題

オンライン化が進んでも窓口で手続きをする市民はいるため、窓口の負担を軽減したい。

■ 解決する手段



書かない窓口

■ 大事にした視点

市民の
利便性向上



職員の
業務効率化

書かない窓口の特徴

1 異動届等の記入不要

職員が聞き取りながら受付。
氏名、住所など必要な情報を
記載した申請書を作成。

2 正確な手続き案内

職員が聞き取った内容から、
必要な手続きを自動判定。
正確で漏れのない案内が実現。

手続きの流れ

今まで

記入

受付

審査

案内

書かない窓口

受付

記入

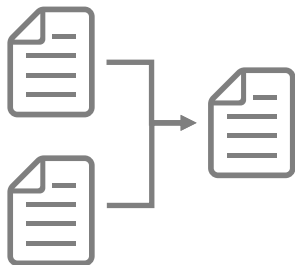
審査

案内

- 1 -

申請書の見直し

申請書のレイアウト変更や、
複数の申請書を統合。
記載項目と必要枚数を削減。



- 2 -

業務フローの 可視化と見直し

受付～案内の業務フローを
可視化し、書かない窓口に
適した内容に見直し。



- 3 -

範囲の設定と 連携課の調整

出生届と住所異動に関連する
手続を選定。連携課の質問
パターンが多く、限られた期
間で内容の調整とシステム設
定が大変だった。



8 課 **22** 業務 **34** 種類の申請書等が原則手書き不要

最大で**10**分以上手続き時間を短縮

手書きする必要がなく、
手続きが楽だった



印字文字は確認作業が容易。
案内漏れの心配もなくなった。



導入後の取り組み

1

おくやみ支援窓口の
実施



6月から開始済

2

手続き連携課の拡大



10月から2課追加

3

基幹システムとの
データ連携



11月から開始済

4

改善ノウハウの共有



5自治体から視察受入



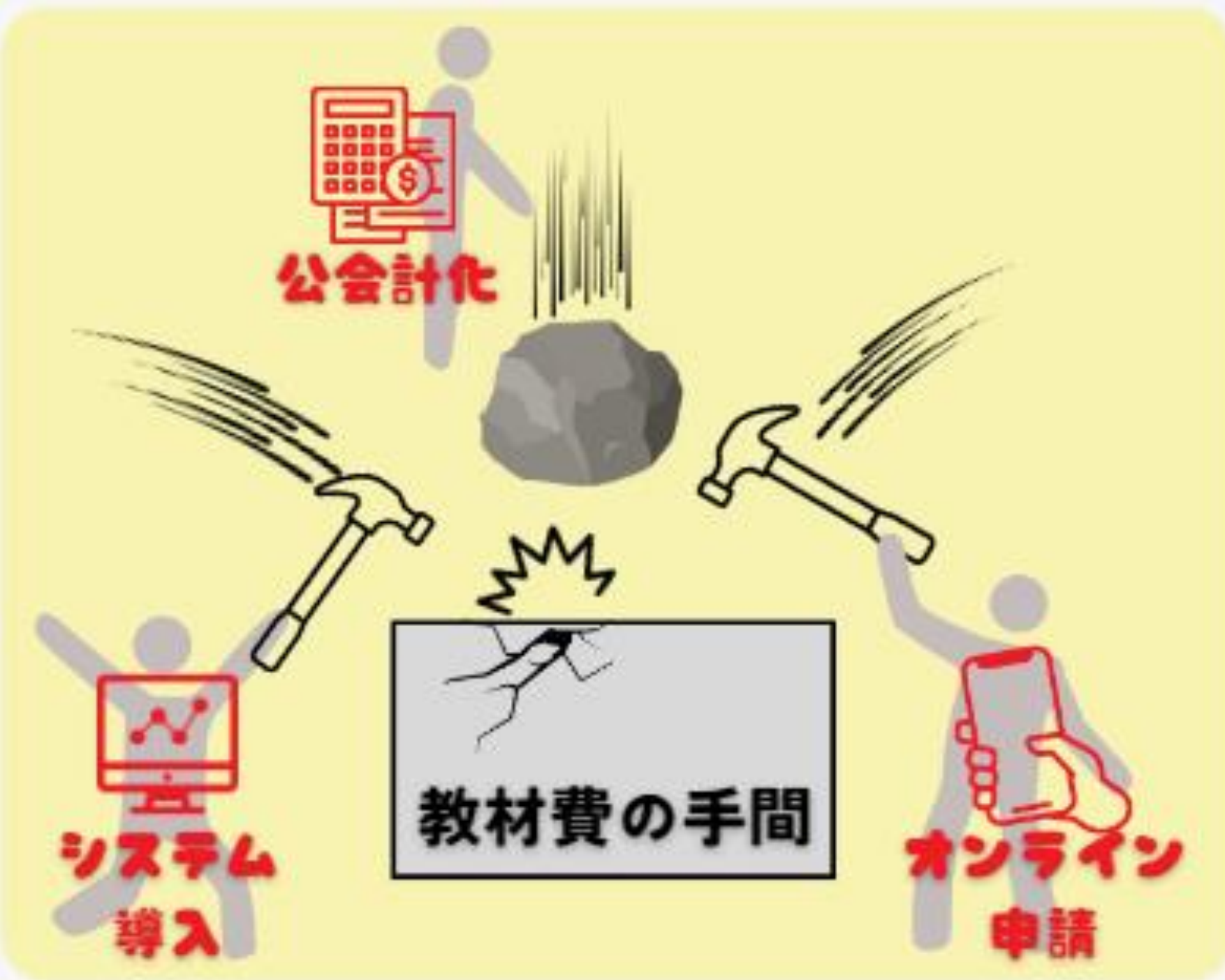
窓口業務が市民と職員にとって
より良くなるよう、失敗を恐れず
行政サービスを変え続けます！

“DX × 公会計化” 保護者と教員の手間削減

全国初！
学校教材費のあり方を
イチから見直すDX

行政サービス部門

町田市 学校教育部 教育総務課
政策経営部 デジタル戦略室



町田市のこれまでの取組

子どもにやさしいまちづくり



- ✓ 子育て環境の充実
- ✓ 教育環境の充実



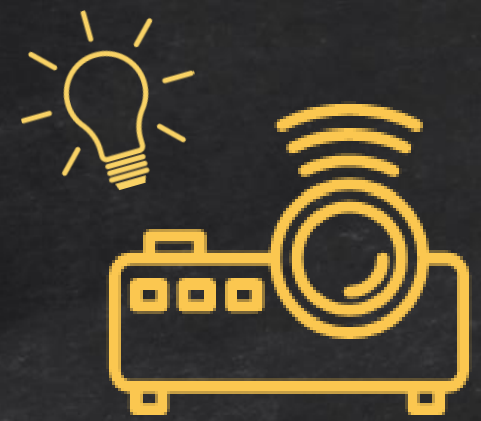
DXの推進



- ✓ 利便性向上
- ✓ 生産性向上



- ✓ 子育て環境のDX
幼稚園・保育園・学童保育クラブの
全31手続きをオンライン化（都内初！）



- ✓ 教育環境のDX
公立小中学校のすべての普通教室に
いち早くプロジェクター等を設置

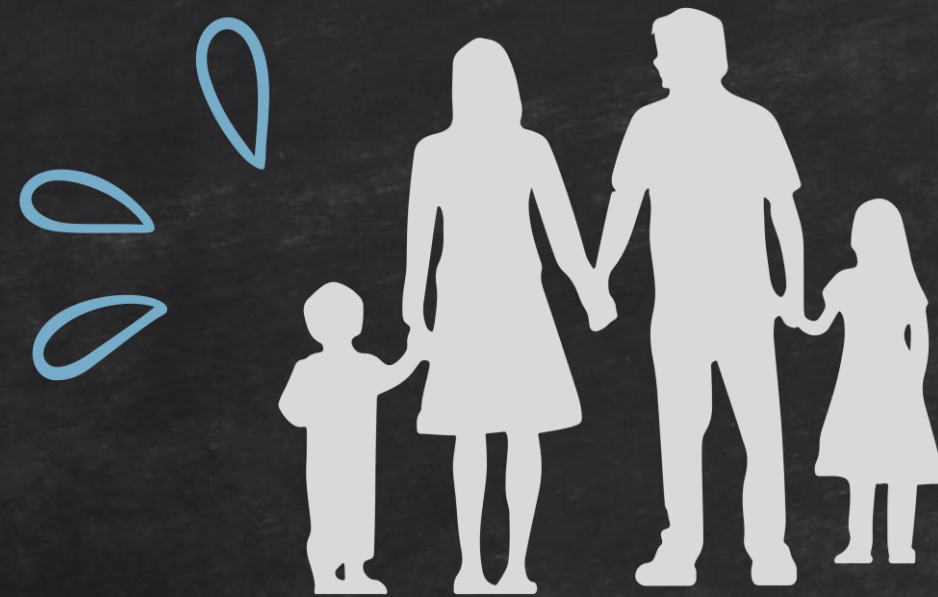
などを実現してきました

今回解決を図るのは…

学校教材費等の納付の課題

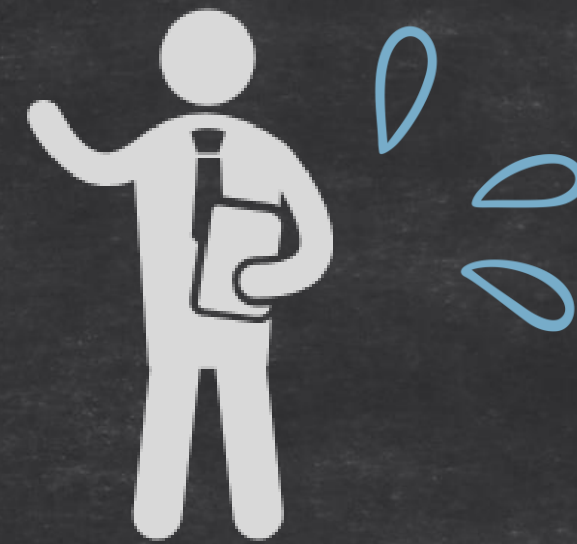
保護者・教員の両方に、「手間」が生じていました

☒ 学校の指定する方法で納める手間

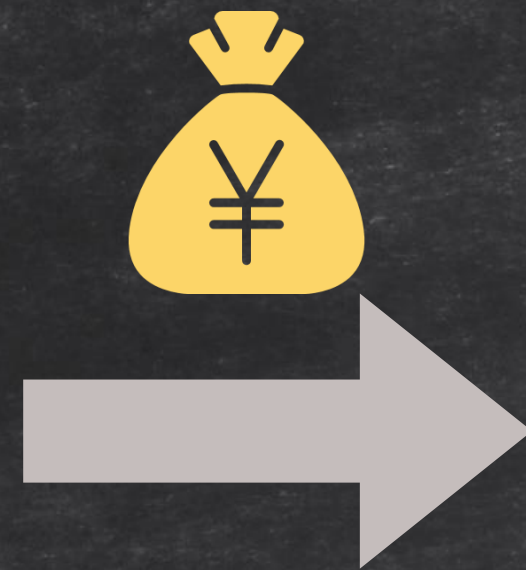


保護者

☒ お金を集金する手間
☒ お金を管理する手間



教員



教材費納付

学校教材費等：ドリルブック、校外学習の交通費など

はびこる手間

納めづらい...



うち、ゆうちょ銀行の口座ないよ...



現金で持ってくるか...

児童生徒
30,000人

公立学校
62校

未納の方に
督促しなきゃ...



台帳管理大変だ...



課題解決のための取組



制度も再設計

公会計化

- ☑ 市が教材費の集金・管理を担う



システムを導入

DX

- ☑ 市と教員をつなぎ、
市が教材費を管理するシステムを導入
(ガバメントクラウド上で稼働)

新たな仕組みはシンプルに



取組の効果

保護者の手間削減



×30,000人



口座振替登録は
オンライン！

Before ☹️



口座振替は
ゆうちょ口座のみ



After 😊



口座振替は
17金融機関に対応

選択肢多い！



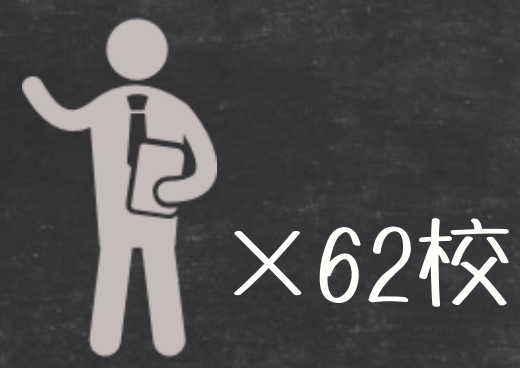
現金手渡しの場合も



納付書払いに対応
お手軽！

取組の効果

教員の手間削減



Before ☹️



集金作業と
未納者への督促



集めたお金を
台帳管理



After 😊



教育に専念



教育の充実！

取組のポイント



全国初！

教員が教材を選定し、

市が教材費を管理する。

そんな仕組みは、全国初です。



町田市

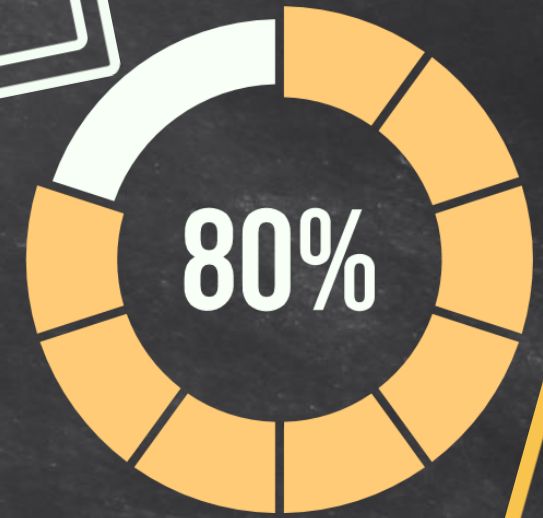
取組のポイント



オンライン申請！

保護者からの手続は、LINEやグラフターで。

約8割の方がオンライン利用でした。



資源も有効活用！

この仕組み、給食費に似ているのでは？

既存の給食費管理システムを刷新し、

短期間で作りました。



今後の検討課題



職員の頑張りで、さらに便利に！より効率的に！

行政サービスの改善は続きます

☑ 課題 1

納付方法の拡充（コンビニ交付など）

利便性向上

☑ 課題 2

業務の自動化で更なる効率化

生産性向上

