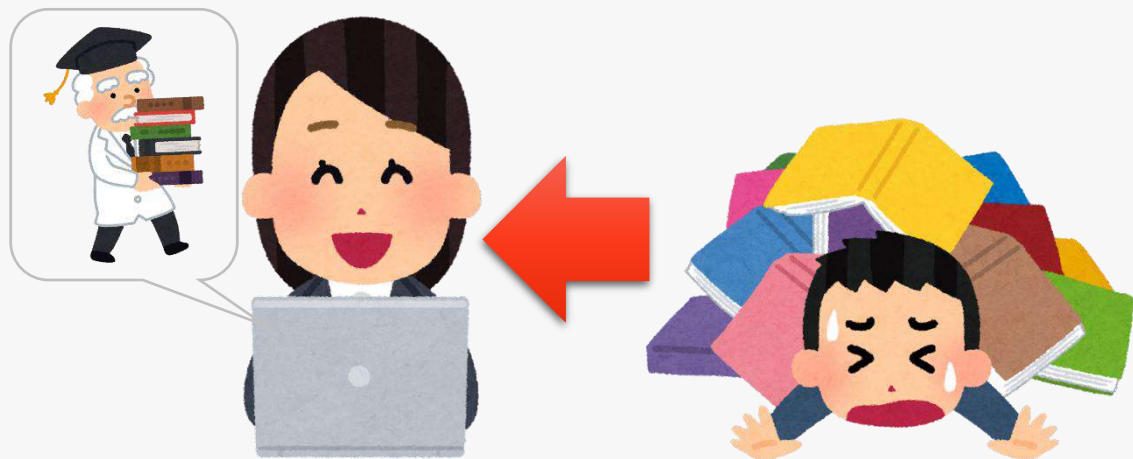


# 全国初 戸籍専門電子書籍 A I 検索サービスの導入



新しい時代に対応する  
課題解決チームへの成長の軌跡

業務改善部門

品川区地域振興部戸籍住民課戸籍届出係

# 戸籍事務における課題

様々な法令・規則、届出事例に照らして審査・判断する必要がある

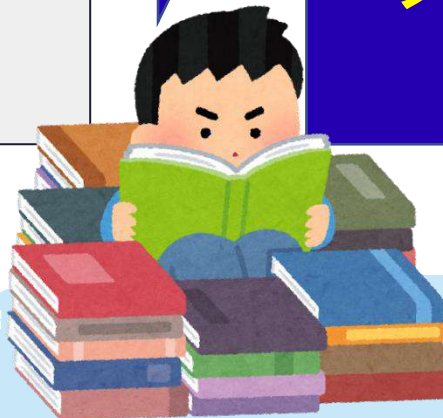
職員の業務習熟に時間がかかる

判断の難易度が高い届出

調査対象の根拠資料数が膨大

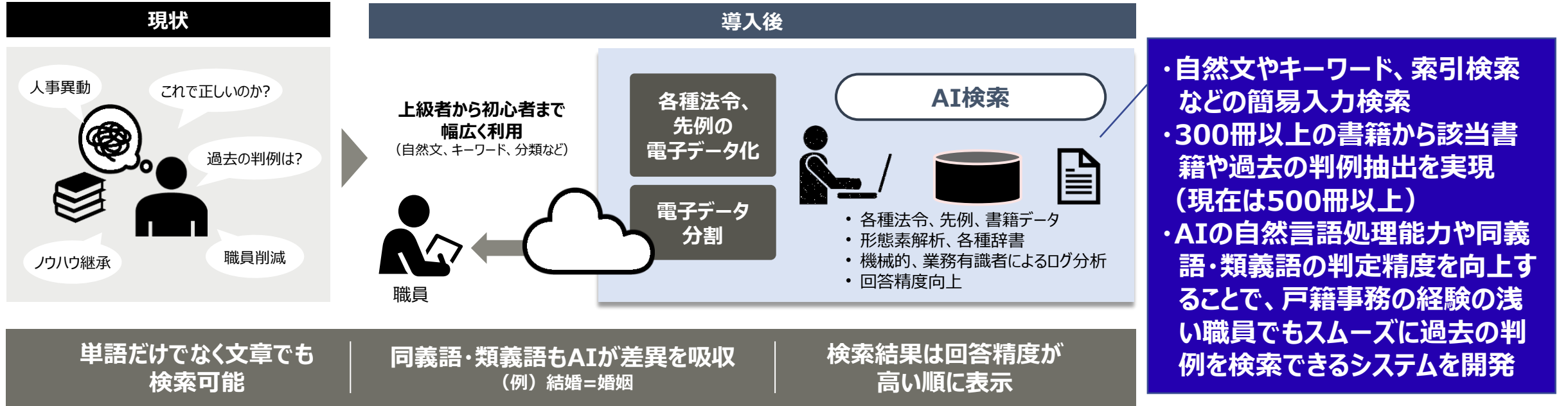
## 【業務課題】

- ・ 担当職員の効率的な知識習得
- ・ 審査に必要な調査業務の効率化
- ・ ジョブローテーションの適正化



# システム構成

## 電子書籍 AI 検索 システムイメージ



# 取組の経緯

段階を踏んで製品化を実現

2019

J-LISフェア

β版をキャッチ

2020

実証実験

アジャイル開発

2021

効果検証

予算要求

2022 夏

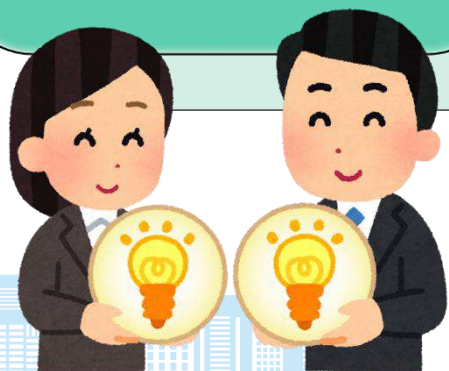
製品化

導入・運用開始

通常業務の傍ら  
AI検索を並行実施

費用対効果に対する  
財政当局の理解に  
時間を要した

インターネット接続  
環境の調整



# 実証実験概要（狙い）

区民サービスの向上とベテラン職員が本来注力すべき業務に集中

通常検索（キーワード完全一意）と異なる、AI検索における高いヒット率を期待

関連書籍を手作業で探していた、従来事務における手間の大幅短縮を期待

- 調査業務の負担軽減（従来探索とAI検索利用との時間比較）
- 高精度な検索（抽出資料の適合性とチューニング）
- 高い利便性（UI操作性や機能改善点の抽出）
- 資料の網羅性（必要な資料の要望）



# 実証実験・アジャイル開発体制

## 月次定例会（検証結果・改善提案）

開発チーム

- 機能強化
- 提供環境検討

富士通Japan(株)

電子書籍AI検索  
クラウド企画開発

コンテンツチーム

- 電子書籍提供
- 月刊誌電子化

日本加除出版(株)

戸籍専門書  
電子書籍提供

品川区  
プロジェクトチーム

係長（2年目）  
主任（13年目）  
係員（3年目）  
係員（2年目）

品川区  
戸籍届出係

【検証】  
時間測定  
UI操作性  
検索精度  
機能性  
など



# 実証実験による検証結果と展開

## 区民サービスの向上とベテラン職員が本来注力すべき業務に集中

- 【定量評価】
- ・従来型に比べ資料探索時間が約半分に短縮
  - ・ベテラン職員の資料探索支援負担の軽減

- 【定性評価】
- ・広い解決方法からお客様に寄り添った最適なものの選択機会が増加
  - ・次点候補書籍による仮想の経験値による能力向上
  - ・電子書籍データ拡充と回答精度については更なる改善の余地あり



- ・新刊本の追加も早く、実証実験時300冊からすでに500冊に増設
- ・回答ではなく根拠が示された電子書籍の候補が複数表示され戸籍業務に適合
- ・「いいね」機能を追加し、検索ビッグデータと合わせてチューニングの精度向上



# 狙い以上の効果

## 課題解決チームとしての成長

- 係員全員で作業時間比較や機能を検証し、月次でベンダーとの意見交換によるアジャイル開発を経て製品化に至ったことがチーム力と若手職員の自信につながった



- 戸籍全国連携（令和元年法改正、6年施行予定）の先行テスト団体となり、全国を代表して検証を進める傍ら、月刊誌を通じて全国に情報発信連載中

- 積極的な課題解決提案の文化が生まれ、このAI検索の導入と同時期に執務室のフリーアドレス化を開始、新庁舎整備に向けて全庁をリード



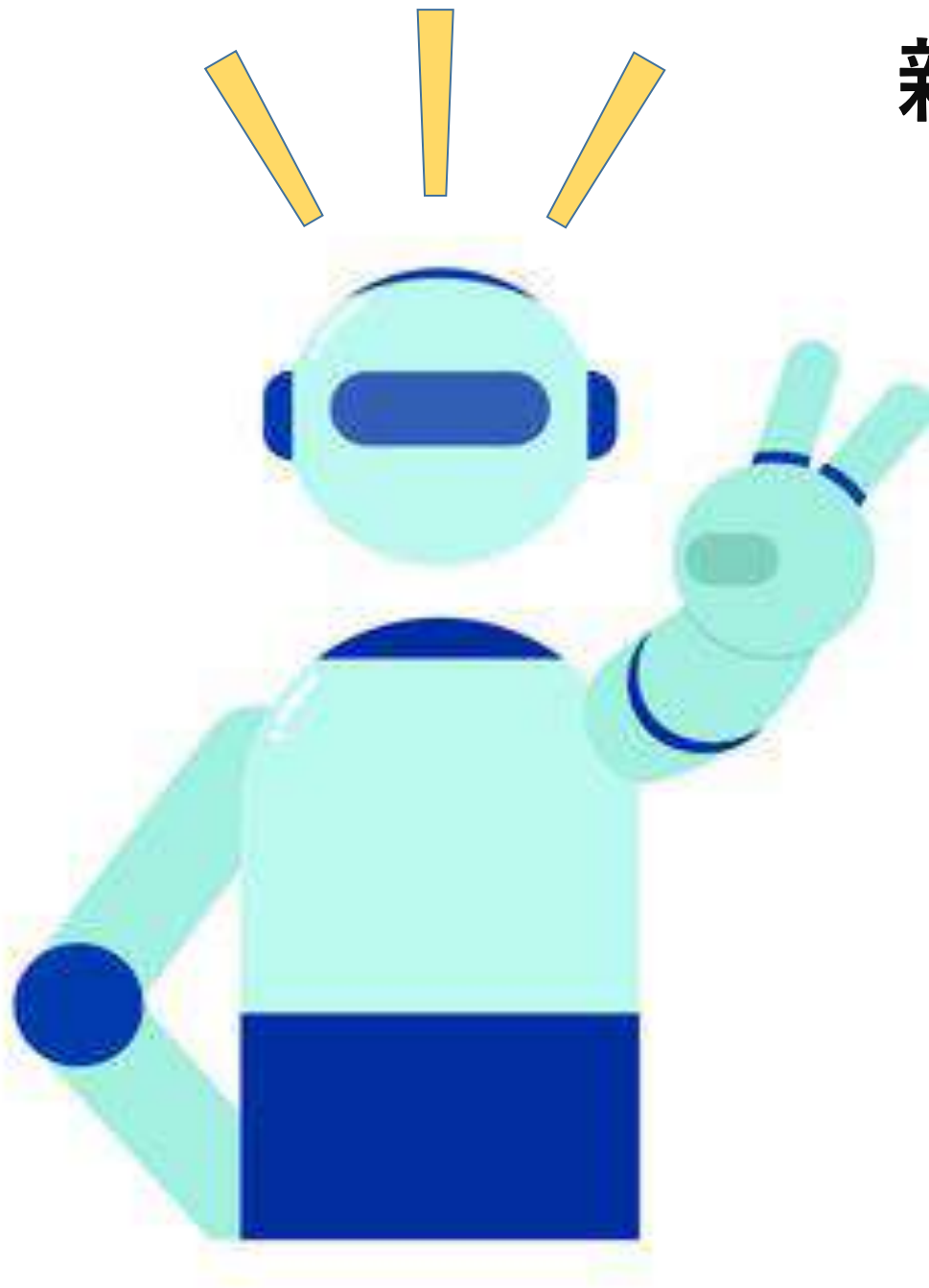


# 今後の展望

## 競争力ある環境と品質の向上

- オープン契約形態でベンダーロックの戸籍システム業界に風穴
- 他社の参入による競争によるクラウドサービスの品質向上を期待
- 多くの市町村が利用してビッグデータによる検索精度の更なる向上を期待
- 多様な電子書籍の各出版社の参入による他部門への横展開を期待
- 2大月刊誌の残る「戸籍」誌も参入を期待
- 職員のジョブローテーションを進め幅広い見識で課題解決できる職員へと成長を期待





# 新型コロナウイルス感染症対応の 劇的☆ビフォーアフター ～人海戦術からの脱却～

もう疲れちゃって  
全然動けなくてエ...  
そんな時には  
「なんとかなれッ～」

業務改善部門

目黒区健康推進担当部感染症対策担当課

70000

デジタル技術で  
感染症対策係が  
手に入れた時間

# コロナ対応中の課題

積み重なる超過勤務



かけ続ける電話

密かに対応が変わる関

鳴りやまない電

発生届の処理に時間がかかる…

陽性者への初回連絡が終わらない…

紙のカルテどこにいった…

〇〇ホテル〇〇受け入れ再開について  
新型コロナウイルス感染症の感染拡大への対応について  
PCR検査結果の通知（個別契約・集合契約）



いつ印刷が終

応援職員への  
感謝と…の  
申し訳な

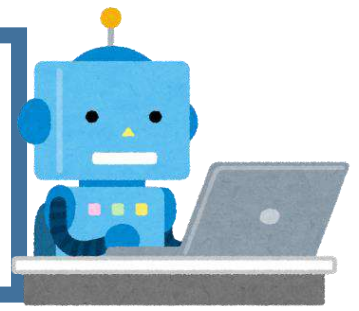
# 取組内容

## RPA

発生届をHER-SYSへ  
自動入力

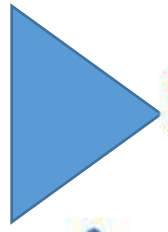


6798時間（年間）削減！  
設計変更時の迅速な対応  
他業務への応用も柔軟に



## ショートメッセージ (SMS)送信サービス

陽性者への初回連絡



667時間（年間）削減！  
誤送信のリスク解消！  
療養終了・安否確認などにも活用



## オンラインフォーム

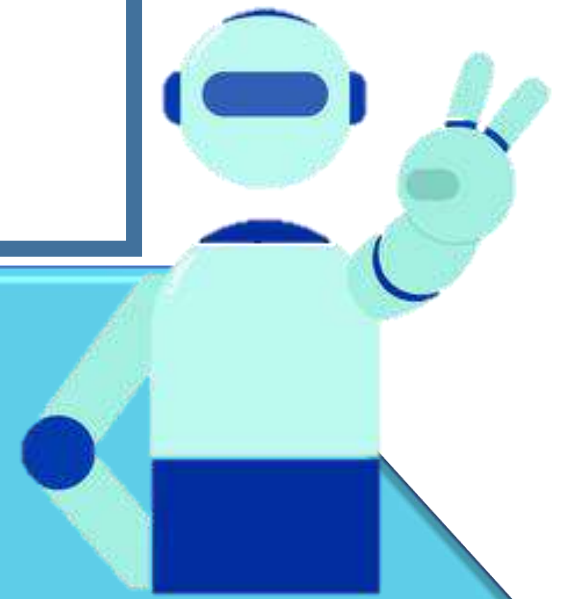
紙カルテの電子化



カルテ探し  
職人



電子化によりカルテ探しが不要！  
東京都入院調整システムとの  
連携も可能に！



作業時間を大幅に短縮、  
係全体でデジタル技術を生かそう  
という機運が高まりました！

# コロナ対応現場の業務を改善

新型コロナウイルスに対応する保健所で、目黒区がカルテの電子化や発生届の処理へのRPA導入などデジタル化による業務改善を進めている。これらの改善の「立役者」が木村菜々さんと田中和弘さんだ。木村さんは2011年からDX戦略課課に配属。田中さんは民間でITとして働いていたが、「アナログな」役所に活躍の場を求めて16年に入庁し、昨年からはDX戦略課と新型コロナウイルス対策課を兼務している。



目黒区感染症対策課

木村 菜々さん

目黒区DX戦略課  
(新型コロナウイルス対策種課兼務)

田中 和弘さん



2人がコロナ対応業務の改善に乗り出したのは第6波のとき、木村さんがまず改善に取り組み始めたが、これまでにない感染症現場で逼迫した現場を前に、田中さんが上司から「現場を案じてあげてほしい」と頼まれ、課の垣根を越えて共に

時間を取られていたが、「コロナフォーム」というシステムを取り入れて電子化。探手間とともに、カルテの情報を病院調整システムに入力する作業もなくなった。4月には定期的なRPA操作を自動化するRPAを発生届の処理業務に導入。現在も改善を進めている。

田中さんはシステム自体よりも新たな運用を定着させることが大変だが、木村さんが調整引く張ってくられたと話し、「現場の業務改善の進め方の自い経験になった。これをDX戦略課として合弁に広めていきたい」と力強く語る。

木村さんは、紙に慣れている保健師に導入の目的がわからないという不安がからなかった。徐々に移行してきた。去年の12月と比較すると、DXが浸透したことで現場は180度変わった。これだけになったので、感染がさらに拡大しても陽性者に寄り添える仕組みを作ったり、これからは色々な提案をしていきたい」と意気込む。

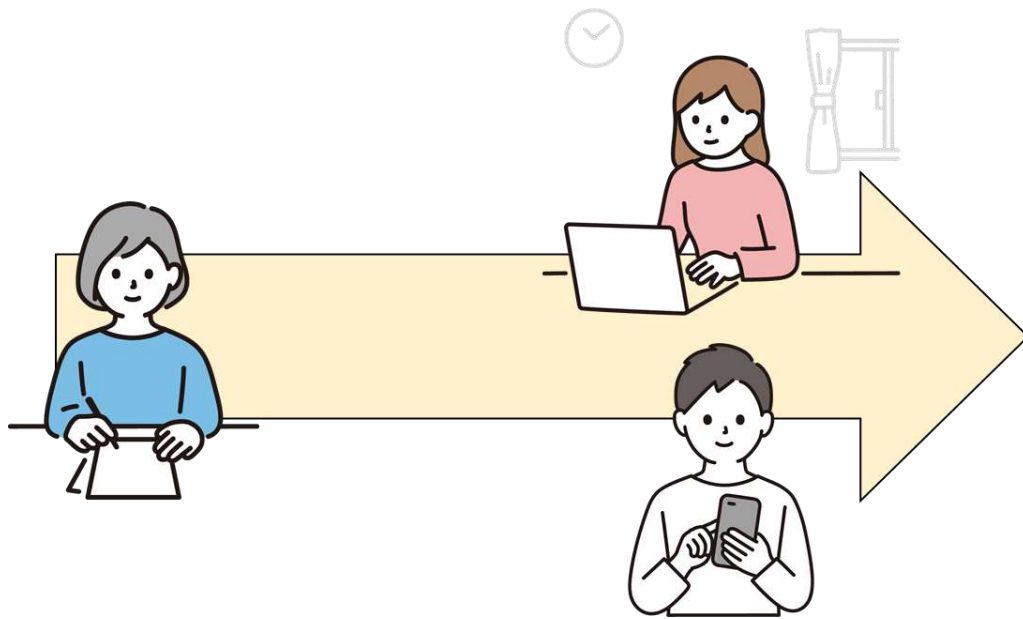
木村さんは2015年に入庁。総務課文書係を経て21年4月から現職。趣味は社交ダンスで、今したいことは国内旅行という。28歳。田中さんは2016年に経験者採用で入庁。情報課を経て、DX戦略課が新設された21年4月から同課に配属。趣味はオケストラでのワイオラ演奏。36歳。

# DX戦略課とのスクラム職員自身による構築

迅速な導入、柔軟な変更対応ができました。応援職員の要請が不要になるなど、**効率化の影響は区全体に及び、DX戦略課との協力効果を示すロールモデルになりました！**

# 登録制自転車置場申請のオンライン化と業務改善

～区民サービス向上と業務効率化の実現～



申請者の声、業務改善に着目した  
本取組みをご覧ください。

業務改善部門

目黒区都市整備部土木管理課



# 経緯と課題

駐輪施設の  
年間利用申請

データ  
入力

審査  
抽選

登録  
発送

利用開始

## 申請方法

紙・パソコン

約8割（3,000件）  
が「紙」の申請!!

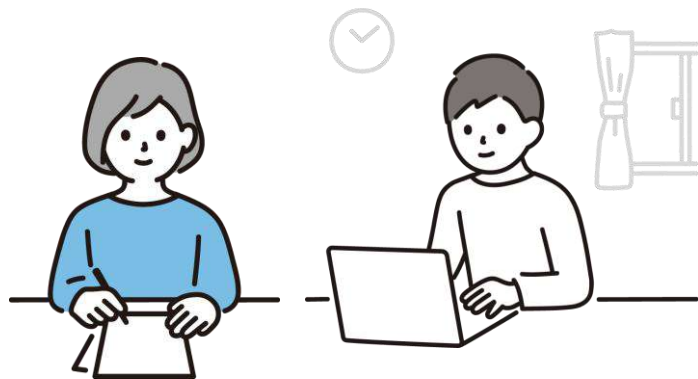
①申請者からは「**スマートフォン**」で申請  
できないかと要望があった。

②申請書のデータ入力に時間を  
要していた。

**課題**

# 取り組み内容（申請方法の改善）

## 取り組み前



「紙」

「パソコン」



LoGoフォーム  
を活用

## 取り組み後



「紙」

「パソコン」

「スマホ」

追加

# 取り組み内容（入力業務の改善）



**紙**で管理  
(約3,800件)

すべて手入力

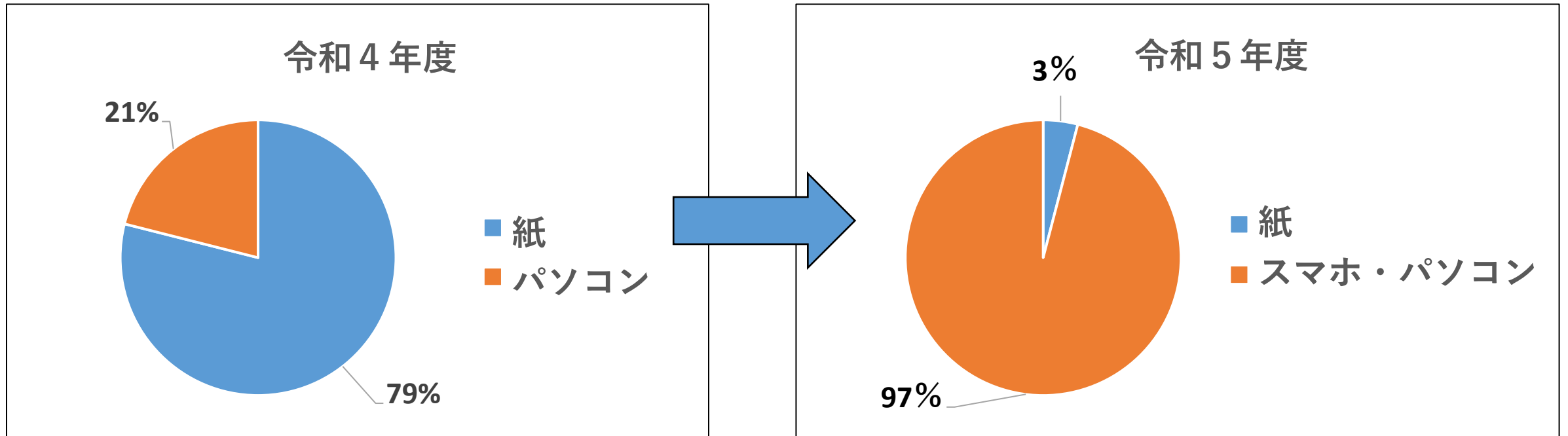


**LoGoフォーム**  
で管理  
(約3,800件)

一括で取り込む

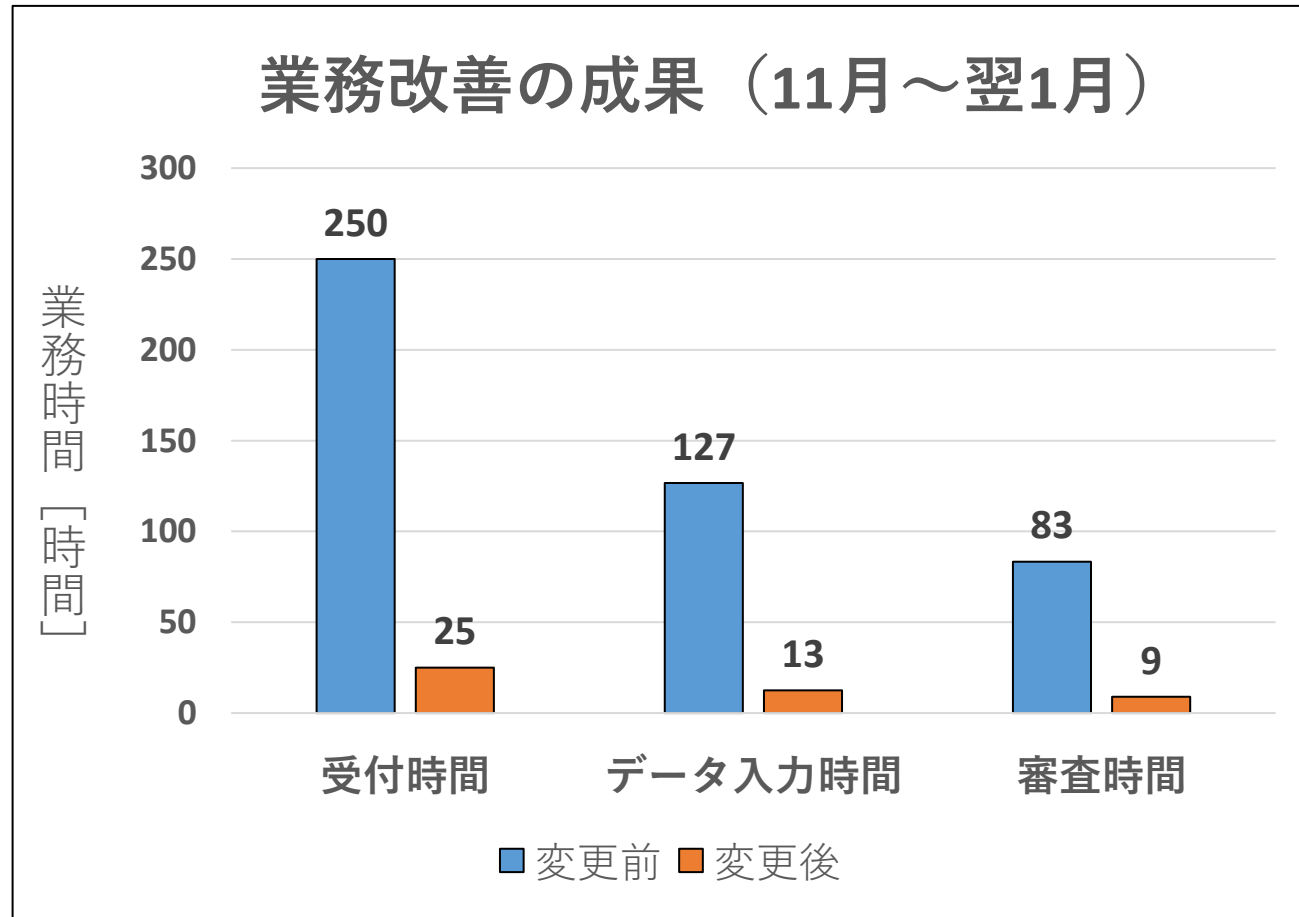


# 成果・効果①



オンライン申請率 **21%** → **97%**

# 成果・効果②



## 【削減時間】

受付時間 **225**時間  
データ入力時間 **114**時間  
審査時間 **74**時間

3か月間 **413**時間  
の業務削減

## 【削減効果】

- ①臨時アシスタント職員1名  
→1か月分の**雇用減**
- ②職員2名の年次有給休暇（11月～翌1月）  
**10時間(変更前)→56時間(変更後)**

# 申請者の声

昨年度から大きく方法を変更したため、利用者の反応を確認してみた

## 【ポジティブ意見】

- 自宅から申請でき、楽になった
- 24時間いつでも申請可能
- 申請が手軽になった（スマホの申請）

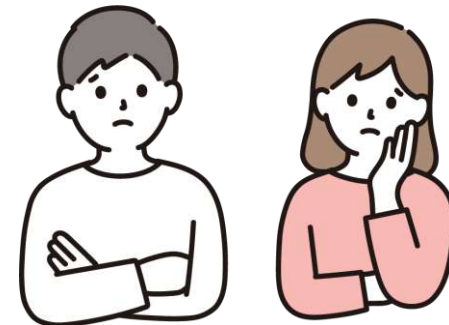


## 【ネガティブ意見】

- スマホの操作方法がわからない

## 【要望】

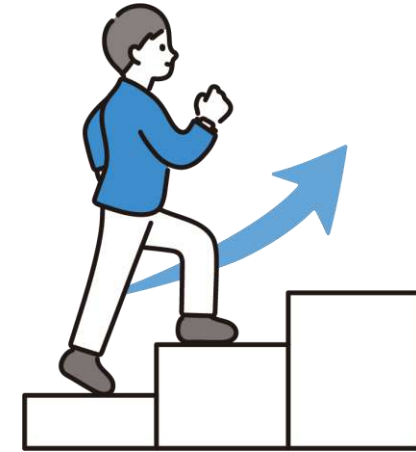
- 申請内容の確認メールが欲しい



# 今後の展望

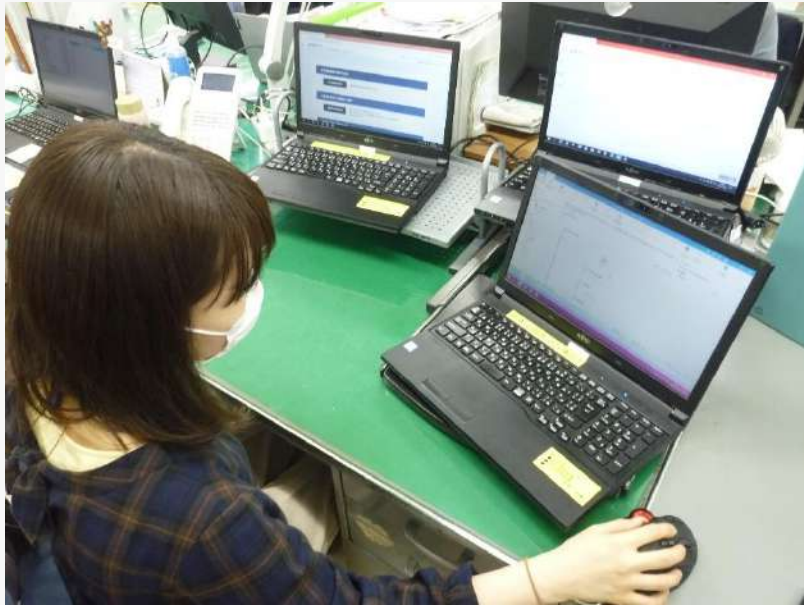
## ～通知方法・支払い方法の拡充～

- 申請内容の確認メール送信
- 支払い方法のオンライン決済導入



**目黒区では「紙申請」の手入力業務が多く  
今回の取り組みを横展開することにより  
全庁の多くの所管で同様の効果が得られると思われる。**

# コロナ対応業務に RPAを導入



アジャイルでRPAをスピード導入  
委託と内製化でシナリオを進化！

業務改善部門

北区保健所保健予防課



# 1 北区におけるRPA導入状況（令和4年8月当時）

## 他自治体よりも遅いスタート

- ・他自治体でRPAの導入が進む中で、北区の着手は遅れていると言わざるを得なかった。
- ・令和3年度にプロポーザルを実施し、令和4年度から導入に着手することになった。
- ・導入関係部署は「業務フローの見直し」から行うスケジュールだった。

《令和4年度当初の導入スケジュール》

年月	作業内容	関係部署
令和4年6月	先行導入業務の開発開始	職員課・国保年金課 子ども未来課・情報政策課
7月	全庁説明会	全課
8月	全庁調査	全課
9月～12月	導入候補対象業務選定	情報政策課
令和5年2月	先行導入業務効果報告会	全課

●当初の予定には保健所業務は含まれていなかった。

●コロナ業務へのRPA導入は別スケジュール・別枠対応とし、スピード重視で導入することとした。

## 2 北区におけるコロナ対応業務の課題

### 課題 1

長時間作業による  
職員の疲弊・ミスの発生



波の大きさに捉われな  
い迅速かつ正確な処理  
が必要

### 課題 2

全庁の応援体制構築に伴う  
他部課への負担



最小限の人的資源で  
対応できる体制作りが  
必要

### 課題 3

職員のPCスキルに依存  
した業務分担の発生



職員の能力によらない  
業務の平準化が必要

### 3 改善に向けた取組

改善Step1

改善Step2

## 1 SMSの導入



全件電話連絡を行っていた調査をショートメールを活用した手法に変更

## 2 kintoneの導入



SMSと連携し、WEB調査による患者回答のデータベースを構築

定型的長時間同一業務

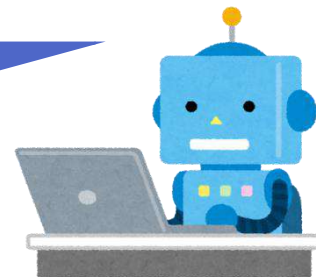
ヒューマンエラーが起り  
がちな業務

>



👉 患者との連絡効率UP  
👉 職員の対応時間の削減

RPAの導入検討



# 4 RPA開発例 1 (SMS自動送信)

## 概要

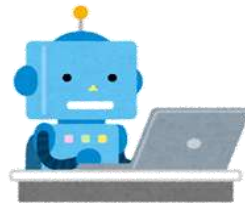
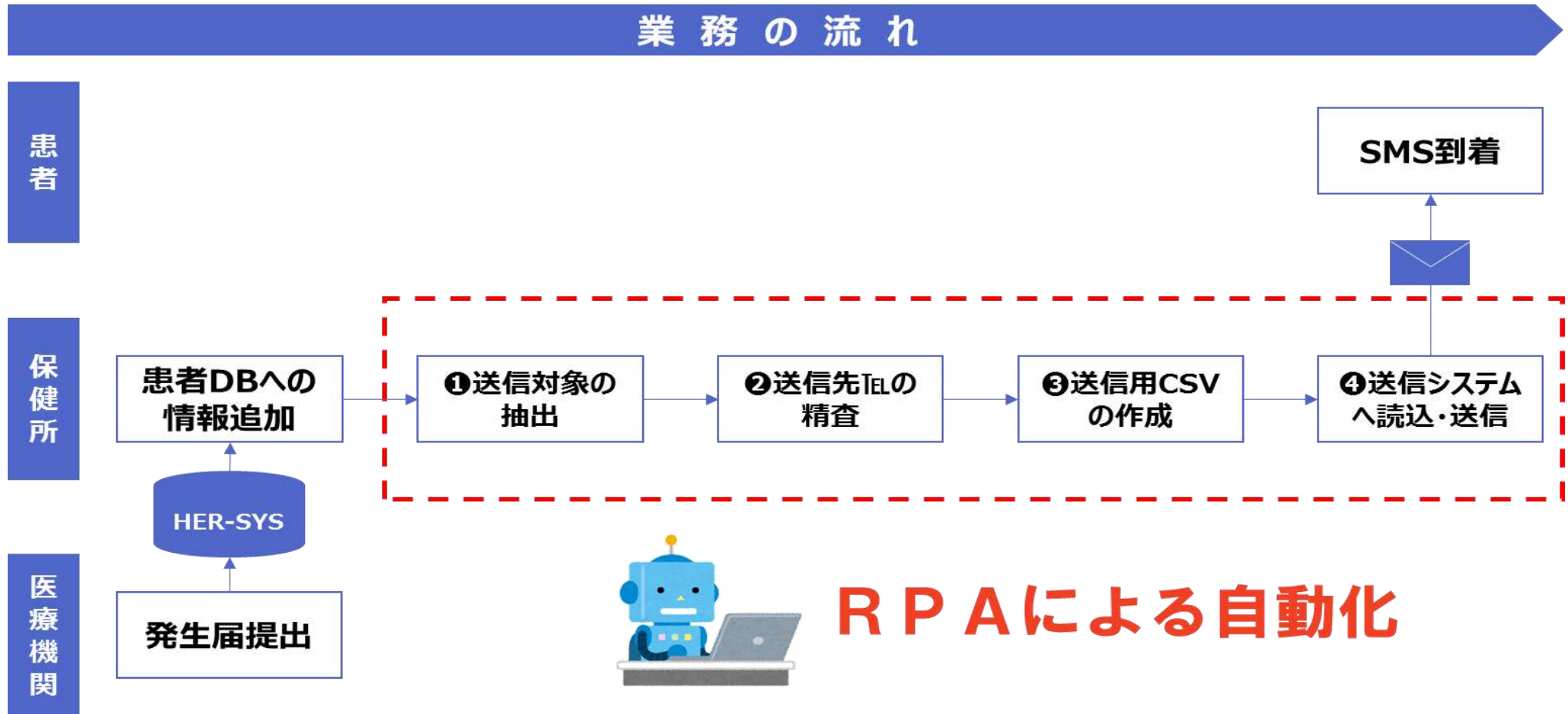
陽性者の基礎情報の確認を目的としたショートメールの送信作業

## 効果

(時間) 150秒→70秒に削減 ※職員1名とRPA1台で15件処理時比較  
(体制) 職員2～3人の分担作業をRPA1台に代用

**作業専任人材を完全カット**

## 業務の流れ



**RPAによる自動化**

# 4 RPA開発例 2 (患者トリアージ準備)

## 概要

患者の療養方針を定める (トリアージ) を行うための準備作業

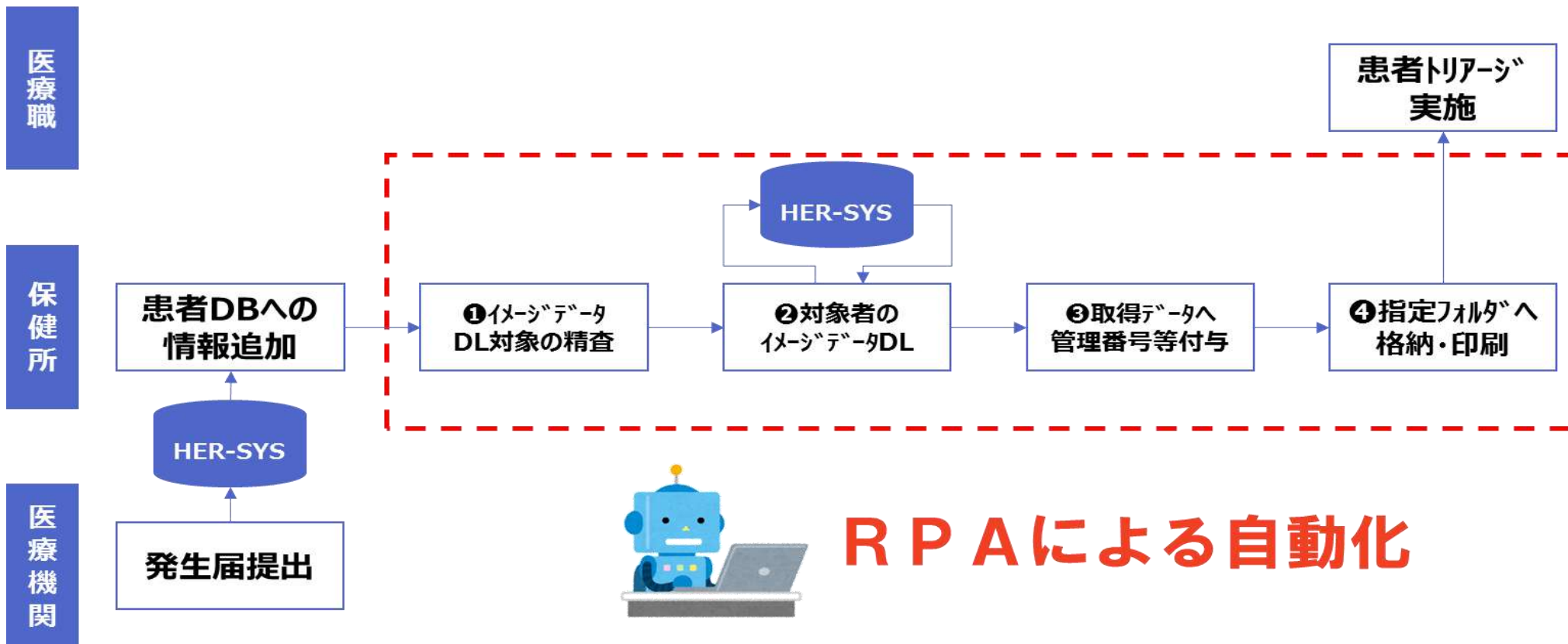
## 効果

(時間) 1件2分安定稼働 ※職員はPCスキル次第で集中時に2~5分

(体制) 職員3名分の処理をRPA3台に置換

**RPA置換で持続力・正確力UP**

## 業務の流れ

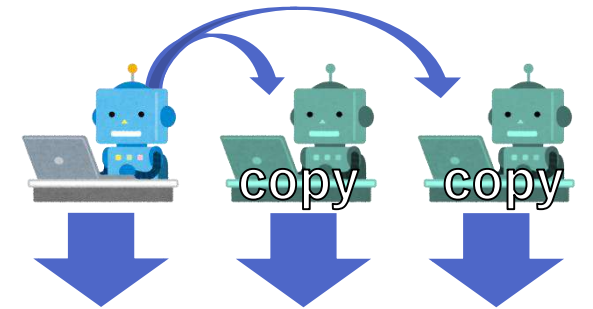


## 5 職員による応用活用

### 1 シナリオ複製による体制の強化

「委託成果物の職員による複製・再調整」 + 「ライセンスの追加購入」により RPA処理の3台同時実行 を実現

👉 **ライセンス購入コストのみで  
処理効率倍増 + 人件費大幅カット**



**処理効率3倍！**

### 2 作業終了時のお知らせ音の設定

RPA作業終了時及び異常停止時に「効果音」を設定

👉 **RPA作業後の処理モレを防止**



## 6 取り組みによって得られた成果

### 人的ミスの削減

- 複数職員による処理重複をはじめ、長時間労働によるヒューマンエラー等がなくなり、安定した成果物を提供できるようになった。

### 人的資源の再配分

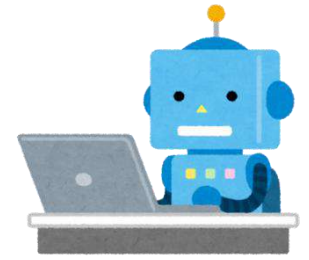
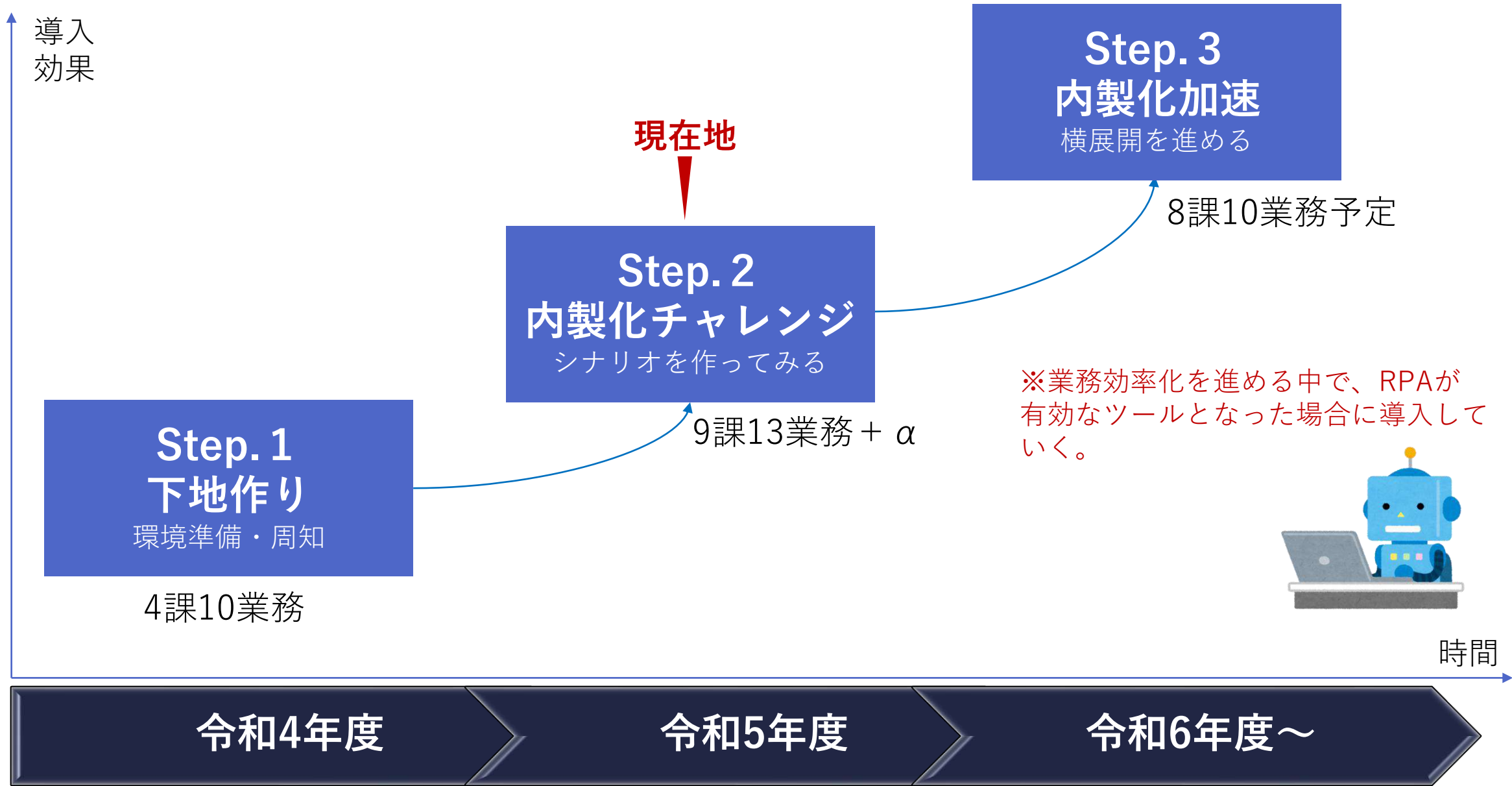
- 職員をRPAに置き換えることで、マンパワーが必要な業務（電話業対応等）に人的資源を重点投資することができるようになった。

### 他業務への転用の実現

- 外部システムのアップデートに即時対応するため、職員自身で開発スキルを習得する必要があった。習得スキルを活かして、他業務へ転用し、業務改善を進めることができた。



# 7 北区におけるRPA取り組み状況（R5年11月17日時点）





# 新型コロナウイルス感染症対応におけるRPAの活用



RPAを活用した業務の自動化により  
感染者の命と安全を守り  
対応する職員の心身の健康を守る

業務改善部門

荒川区健康部保健予防課

# 新型コロナウイルス感染症対応RPA導入概要

- 新型コロナウイルス感染症第5波流行時に挙げられた課題
- 課題解決に向けた取組み
- RPAの導入
- RPA導入成果
- RPA導入に伴う苦勞した点
- 今後の展望

## 【用語の定義】

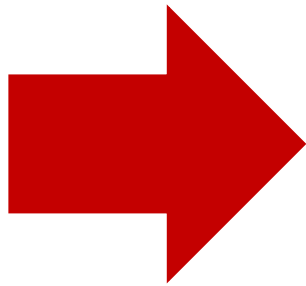
RPA: Robotic Process Automation

HER-SYS: 新型コロナウイルス感染者等情報把握・管理支援システム

MyHER-SYS: 新型コロナ健康状態入力フォーム

# ■ 新型コロナウイルス感染症第5波流行時に挙げられた課題

- ・ 鳴りやまない電話への対応
- ・ 職員の疲弊、体調不良、感染・濃厚接触による出勤停止
- ・ 受援体制不足
- ・ 今後さらなる感染者数の増加が予想

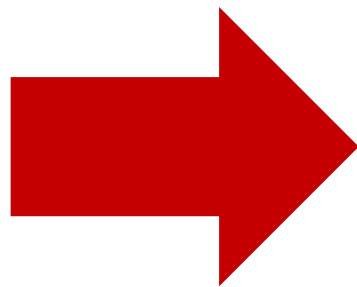


業務の効率化により急増する  
**感染者の「命と安全」**を確保すべき



# 課題解決に向けた取組み

- ・ 電子カルテ化
- ・ SMSによる感染者への療養中の連絡先等案内
- ・ 感染者の体調確認のためのWebアンケート(電子申請利用)
- ・ My HER-SYSを利用した日々の体調確認
- ・ 一部業務の省力化
- ・ 定常的業務の自動化(RPAの導入)



## 取組みによる効果

- ・ より多くより迅速な感染者対応が可能
- ・ 職員の心身の健康を守る
- ・ 職員不足時においても業務継続可能

# RPAの導入

RPAに最適と思われる業務の選定

- ・ 感染者数等の庁内報告(Eメール送信による報告)
- ・ My HER-SYS感染者健康状態入力者のリスト化
- ・ 感染者健康状態のHER-SYS登録
- ・ 変異株該当者のHER-SYS登録
- ・ など 外3業務あり



# RPA導入業務例

## 感染者健康状態のHER-SYS登録

RPA導入前(**3分**/件)

体温等  
健康状態



聞取内容をメモ



まとめて  
HER-SYSに手入力



HER-SYS

RPA導入後(**0.5分**/件)

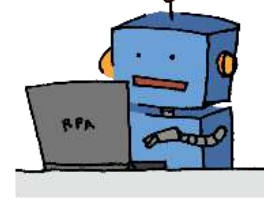
体温等  
健康状態



聞取りを行いながら内容をEXCEL  
に入力(氏名は自動表示)

N O	氏 名	日 付	時 間	(度) 体 温	(分) 体 温	(%) S P O 2
3401	荒川花子	11/16	22:00	38	0	96
3401	荒川花子	11/17	10:00	37	5	98
3402	荒川太郎	11/16	22:00	39	0	94
3402	荒川太郎	11/17	10:00	38	7	96

RPAがEXCELからデー  
タ読取りし  
HER-SYSに自動入力

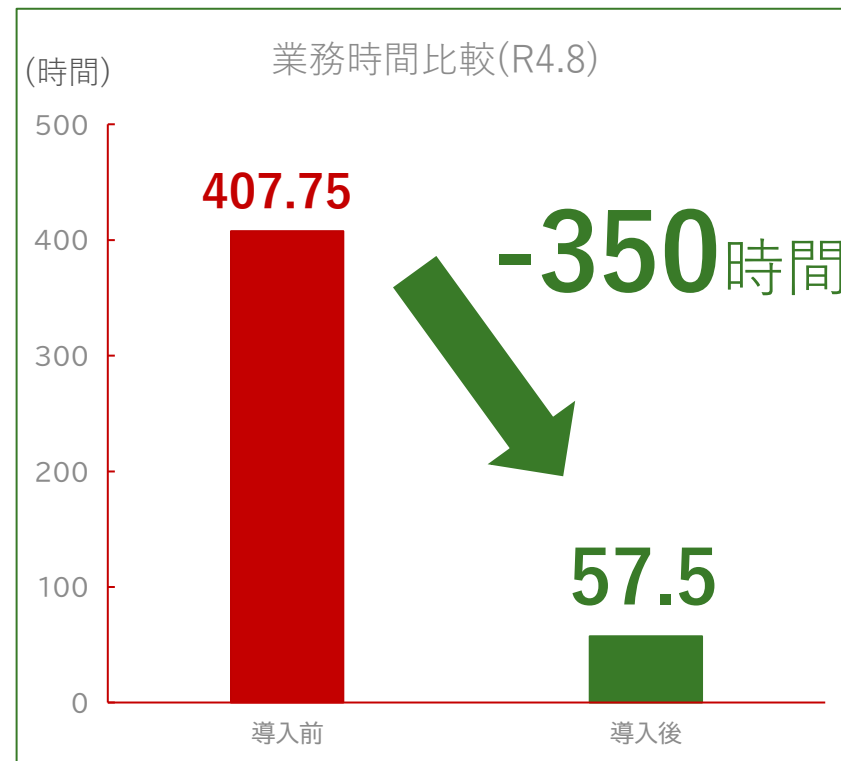


HER-SYS

# RPA導入成果

令和4年8月(第7波流行時) 業務削減時間

- 感染者数等の庁内報告(Eメール送信による報告)  
15分/回(20日/月) → **5時間**
- My HER-SYS感染者健康状態入力者のリスト化  
15分/回(31日/月) → **7.75時間**
- 感染者健康状態のHER-SYS登録  
2.5分/件(6,900件/月) → **287.5時間**
- 変異株該当者のHER-SYS登録  
2分/件(1,500件/月) → **50時間**



**月350.25時間削減 → より多くより迅速な感染者対応**



# ■ RPA導入業務(参考)

- ・ 感染者数等の庁内報告(Eメール送信による報告)  
区等で行うPCR検査実施件数、新規感染者数、感染者の療養状況等をホームページに掲載するため、当該情報の広報担当者等へのEメール送信
- ・ My HER-SYSによる感染者健康状態入力者のリスト出力  
健康状態の確認や未回答者へのフォローに使用するため、感染者自身で入力した健康状態のリスト出力
- ・ 感染者健康状態のHER-SYS登録  
感染者の健康状態をHER-SYSを用いて関係機関と情報共有していることから、感染者から電話聞取りした健康状態のHER-SYSへの登録
- ・ 変異株該当者のHER-SYS登録  
デルタ・オミクロン株等変異株該当者のHER-SYSへの登録
- ・ その他



# RPA導入に伴う苦勞した点やその解決方法



- 次の波の予測がつかない中での導入
  - RPAシナリオ作成を外注しては間に合わない。**職員自身が作成**
- RPAツールの使い方(操作マニュアルは、800ページ以上)
  - 効果の有無は考えず、とりあえず簡単なものから作ってみる
- 夜間等職員不在時のシナリオ実行
  - 執務室は施錠し、シナリオにシステムログアウトと電源切断を組み込む
- RPA入力に向かないシステムへの対応
  - 日付入力がカレンダー形式のみ、時間入力がマウスのみでの選択等
- 感染者数増加に伴い、個々のシナリオ実行に長時間を要するようになった
  - 流行時には、優先順位を定めシナリオ実行本数を限定化し乗り切った
- 作成したが効果が低かった
  - 効果が低かった原因の検証。失敗もまた財産(次のシナリオ作成のために)

# ■ RPAの今後の展望



- RPAというツールの普及促進
  - RPAは、24時間365日フルに使ってこそそのツール
- RPAは、作って終わりではない。常に改善点を見つけよう
  - PDCA…は、**各シナリオの全体レベルアップ**が可能
- RPAという一見敷居が高そうな誤解の解消
  - まずは、参考になる業務のRPAを参照してRPAの理解を深める
- 区のRPAシナリオ等及び利用者間の情報の共有化
  - RPAシナリオ等の情報共有、困ったことや壁にぶつかったときの相談先を設けることで**オール荒川区でレベルアップ**を目指す  
野良ロボットの防止
- 他自治体とのRPAシナリオ等の情報共有化
  - 自治体利用のRPAは大同小異(例:申請書→データ入力→アウトプット等)  
**自治体同士が協力し合えば、より高いレベルへ**

**御清聴**ありがとうございました！



荒川区シンボルキャラクター あらみい

あら坊



考える。  
未来を創造するビジョン。

相談しよう！そうしよう！  
よろず相談DX

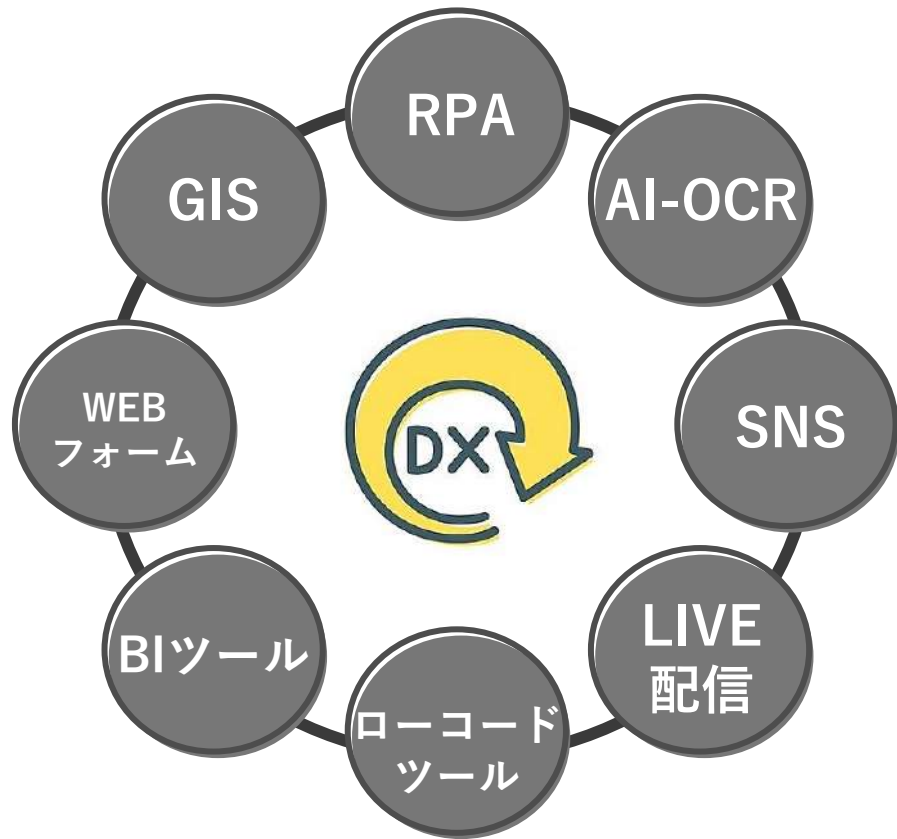
業務改善部門

板橋区政策経営部IT推進課

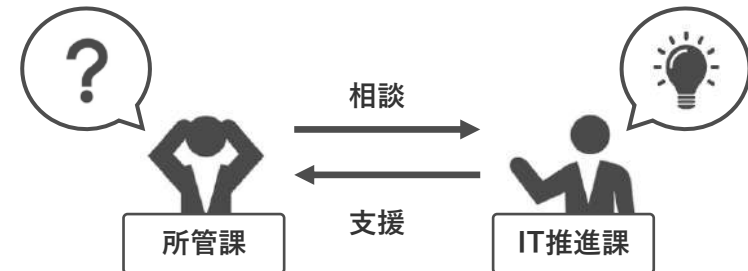
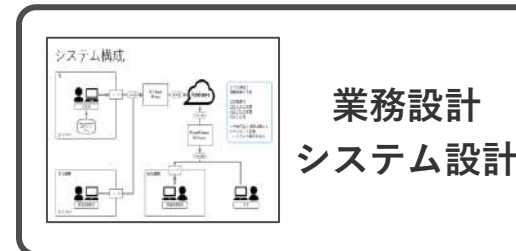
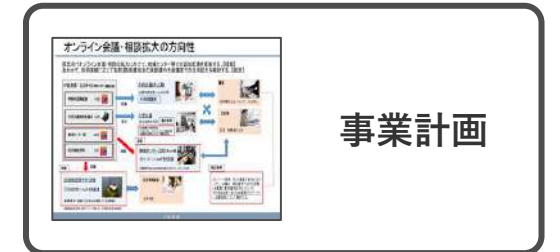
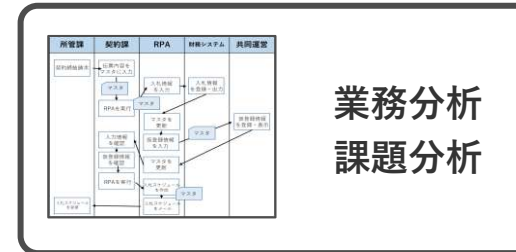
(Project ML Team Consultant)

# OVERVIEW

よろず相談DX –DX事業化をトータルでコンサルタント支援



各種ツールの導入

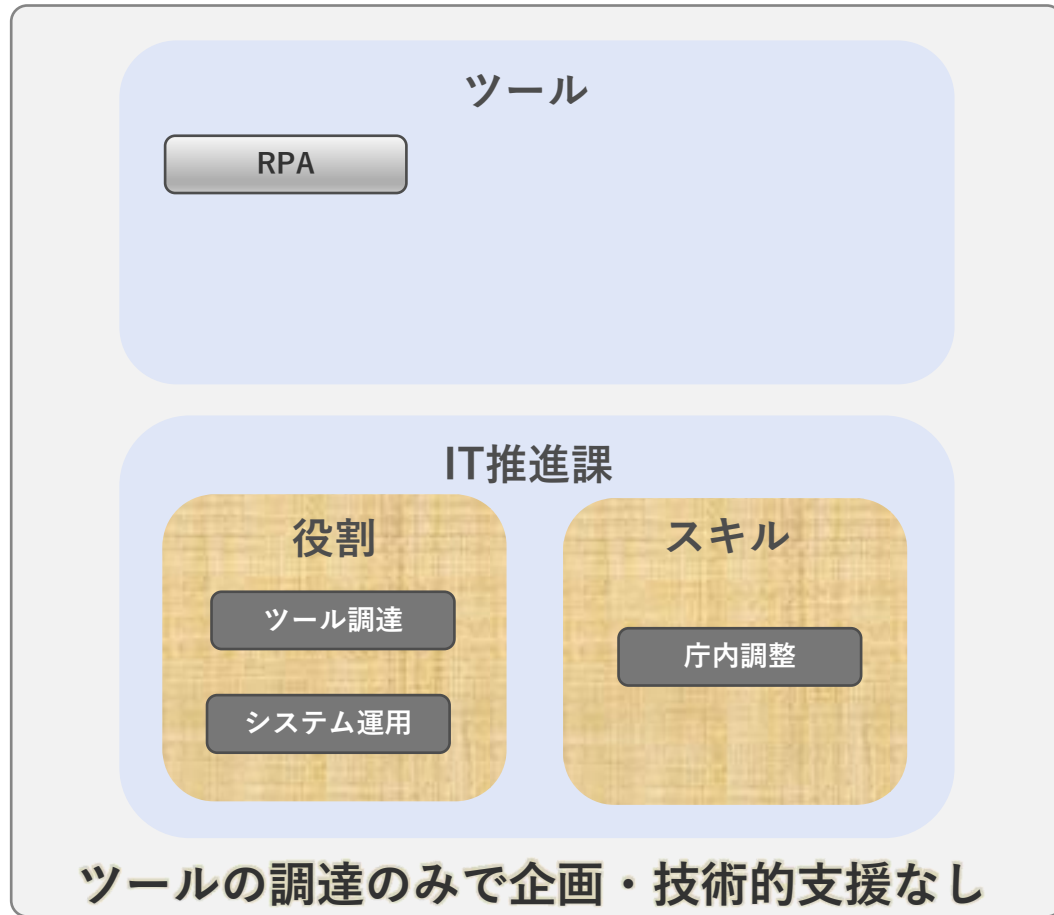


事業計画・業務改善の支援

# WHY CONSULTATION ?

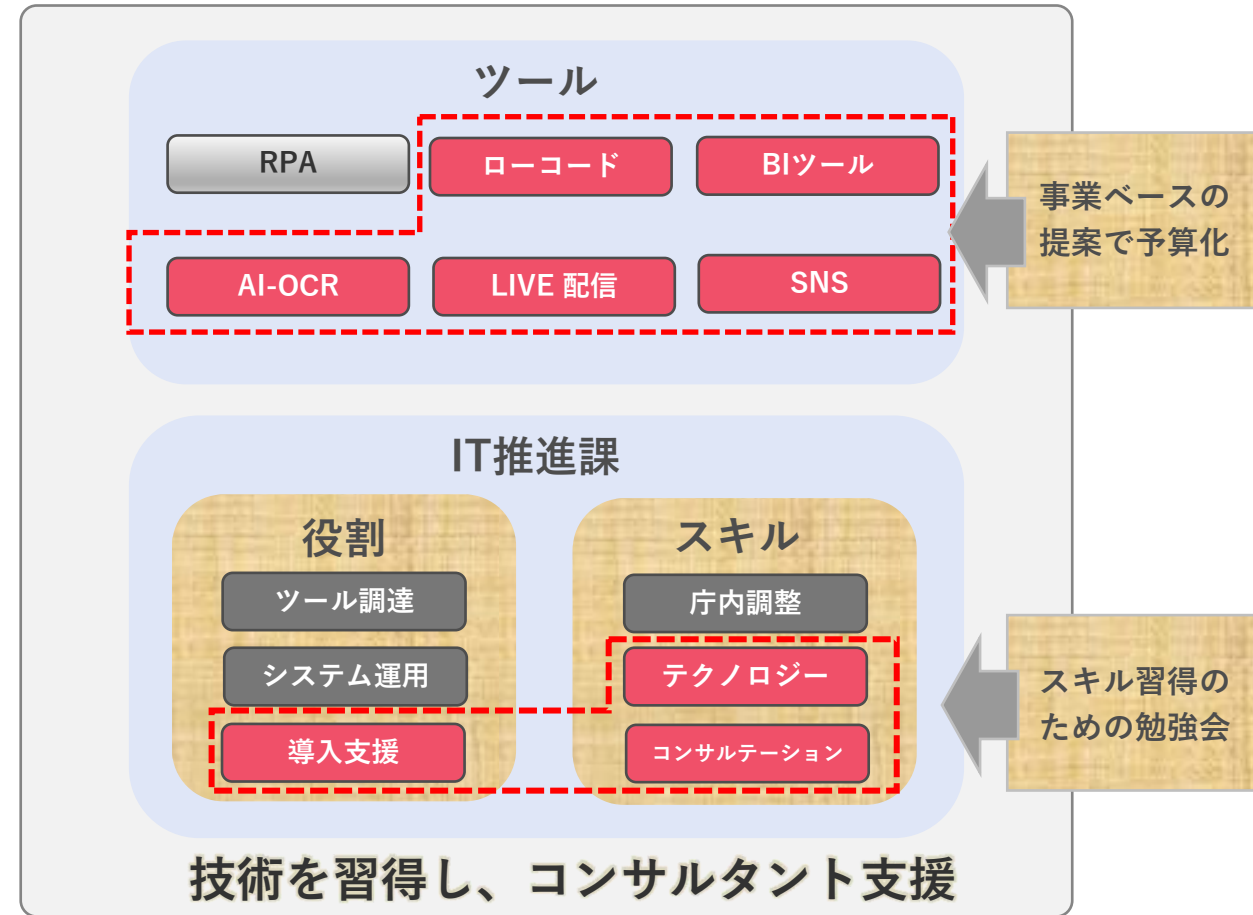
## コンサルタント業務を始めたその背景

### BEFORE



RPA 15件 312時間削減

### AFTER

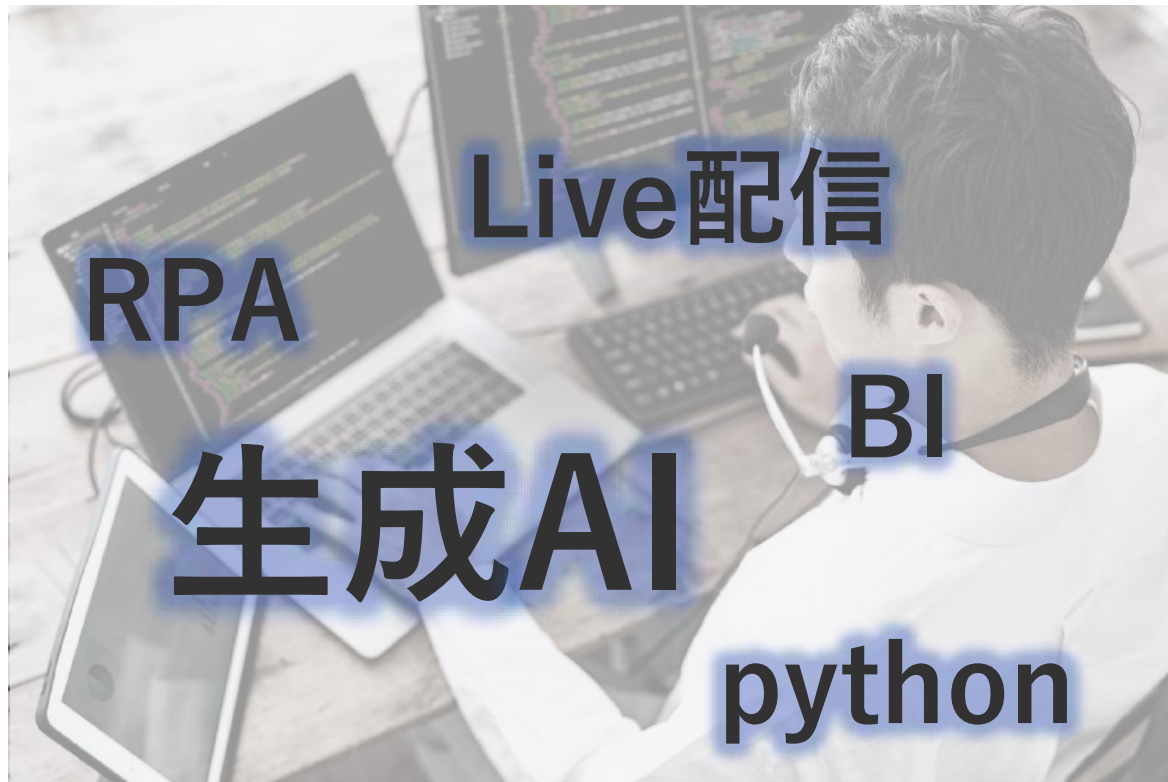


????????????

# MARUYAMA LAB

コンサルタントスキルを磨く勉強会

## TECHNOLOGY



## CONSULTATION



# BEST PRACTICE

## Chat GPTの研究 – 技術検証と職員研修の実施

### Proof of Concept



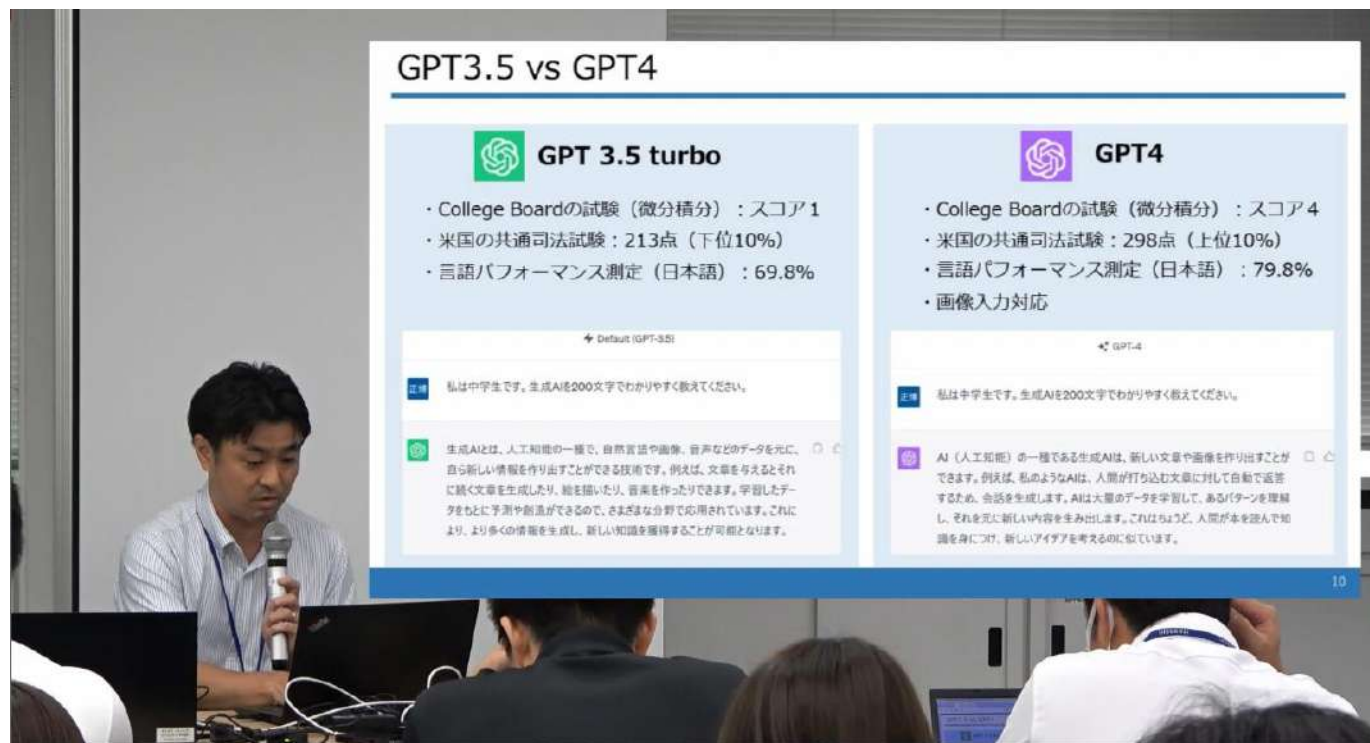
Llama Index



福利厚生規則

福利厚生についての回答をするGPTをPythonで実装

### EDUCATION

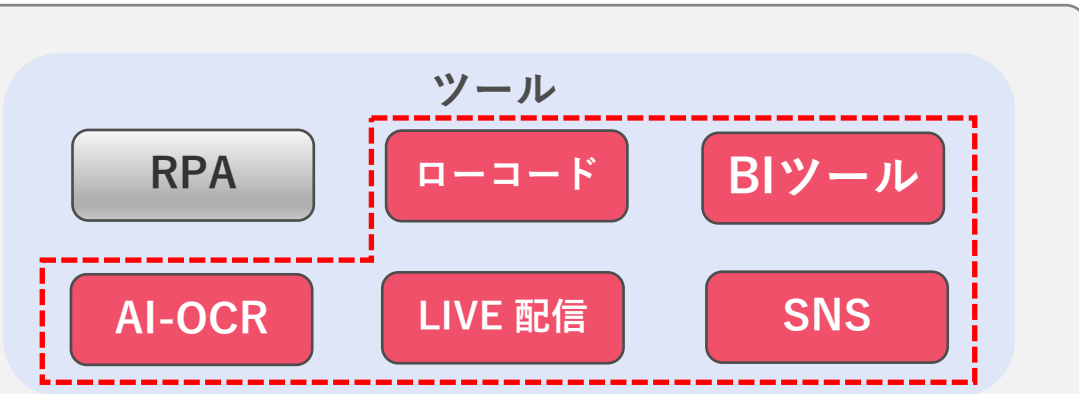


セキュリティ、法律解釈、独自データ利用、プロンプト活用を講義  
50人が参加。動画研修を配信



# RESULTS

自己研鑽とツールの拡大が創造したよろず相談DXの実績



MARUYAMA LAB



よろず相談 DX

R4 34件

R5 33件

※令和5年11月2日時点

## ツール活用拡大

- RPA 36件  
1065時間削減
- AI-OCR 5件
- LINE友達 11.526人
- LIVE配信 13件

※RPAの件数は令和5年10月1日時点  
削減時間は令和4年までの合計

## 事業計画支援

- 教育端末統合事業計画策定
- 母子保健電子カルテ導入事業計画策定
- Wi-Fi整備計画策定
- 窓口キャッシュレス導入支援
- 書かない窓口システム導入支援
- 無線LAN導入計画策定
- 絵本のまちイベントデータ分析

..... and more

# VISION

LIVE配信が織りなすハイブリッドなイベント体験

## LIVE配信

職員がディレクターに。

LIVE配信により、情報を区民へ  
より濃く、より早く、発信する。



# VISION

## オンラインでデータをつなぐシームレスな支援業務



# 児童相談所 業務改善支援

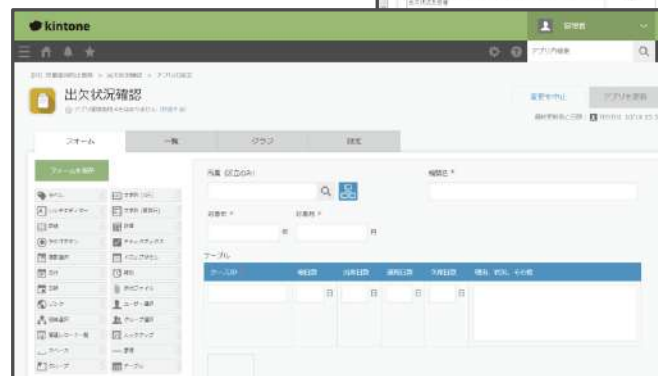
業務分析/課題分析



業務設計/システム設計



環境構築/実装



児童相談所の業務改善を業務分析から実装まで支援。  
ローコードツールで関係機関との情報共有を円滑化。

# FUTURE PROSPECTS

## コンサルタント業務 今後の展望



人口減少社会の中、DXの重要性は拡大の一途だ。  
DXはツールの導入で完結することはない。活用する人財が変革を産む。  
コンサルタントの行動理念はこれからの人財育成の鍵を握るだろう。  
コンサルタント業務を個人や部門で閉じず、区役所全体、東京都全体に  
広げることで、DXを強力に推進し、住民のQOL向上に努めて行きたい。



IT推進課



板橋区



東京都

**Thank you**



# 保活DX

なぜ保育にデジタルの**風**を  
吹かせるのか。

業務改善部門

なぜ<sup>”</sup>やった

## 保護者世代のスマホ利用率

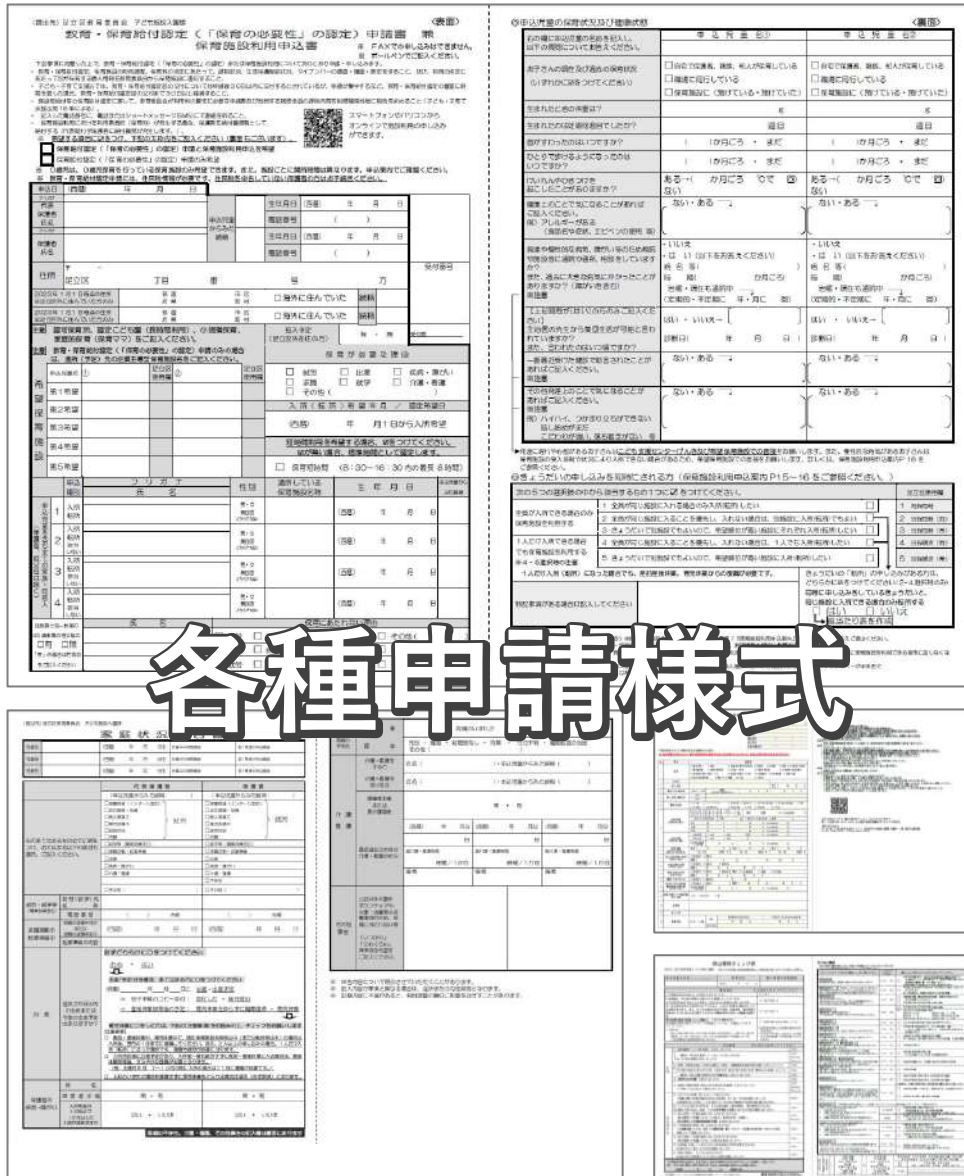


日常的利用者 **97.0%**

保育入所申請をされようとする世代は日常的にスマホを利用しており、オンライン申請の親和性は高い。



# なぜ やった



## 平均回答項目 200超

紙様式だと保護者自身が回答すべき箇所がわかりづらい。  
受付する職員側も確認や入力が多岐にわたる。

## 1

### 使い慣れたスマホを活用する

SNSやオンラインショッピングなど、スマホは普段の生活になくてはならない存在。だったら、行政も活用しないでどうする！

## 2

### 必須回答項目を判断できる

オンライン申請フォームでは、記載内容に応じて必須項目を変更できる。これを使えば、保護者の負担が軽減されるはず！

## 3

### 電子データはRPAと相性抜群

バックエンドの業務改善をしようにも紙の申請書ではどうにもならない。オンライン申請を導入し、保護者だけでなく職員も楽をしよう！

なみにをした

## オンラインでつながる行政



### 式の風

大量の申請項目に対して  
RPAを用いて自動入力

### 壺の風

申請から受付まで一連の申  
請業務をオンラインで完結



## 申請も入力も紙ベース

### 保護者

どこを記載していいかわからず、作成に時間がかかっていた。

### 職員

問い合わせや申請書の確認・入力作業で残業の毎日に疲弊していた。



## 申請も入力も電子データ

### 保護者

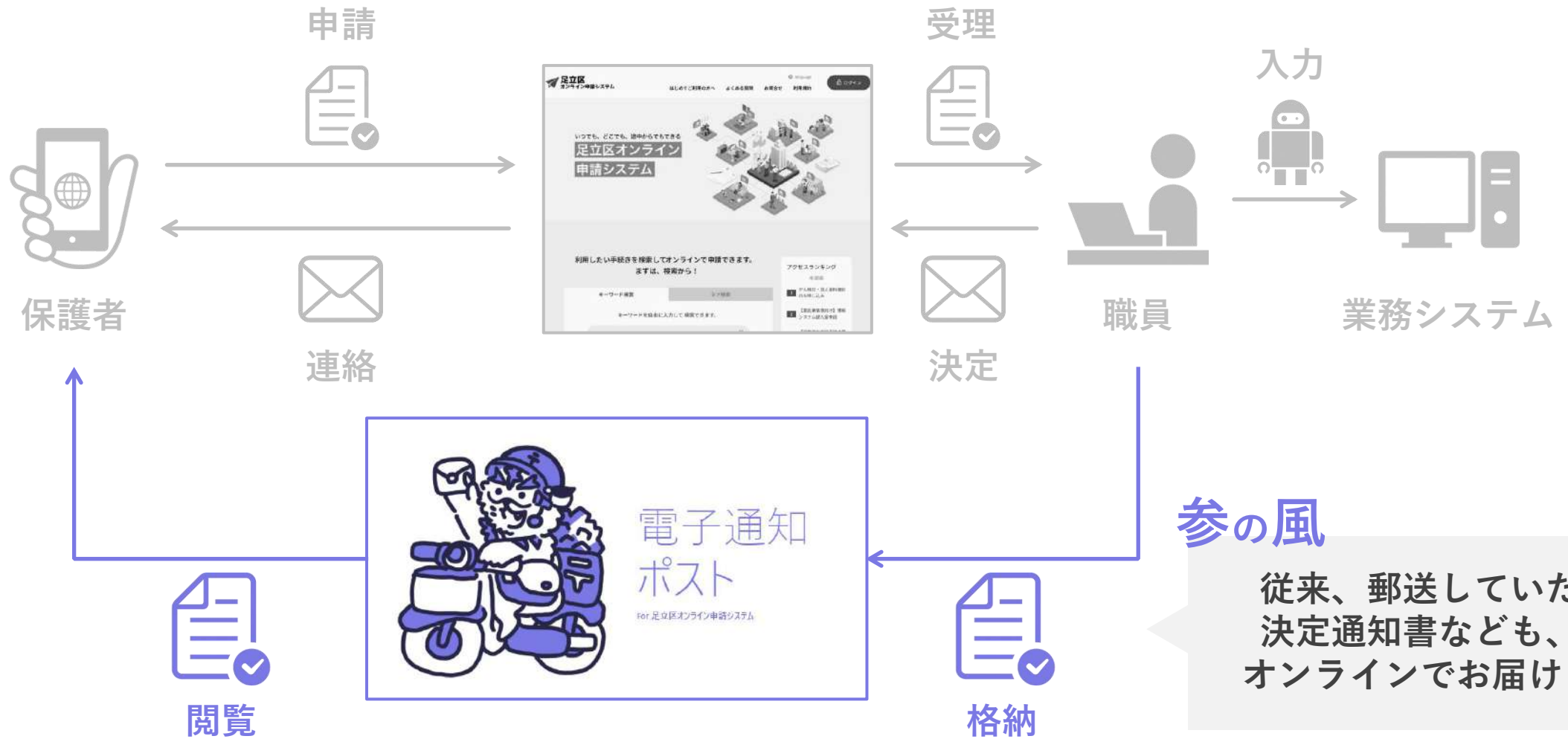
選択肢によって必須項目が切り替わり、迷わず申請書が作れる！！

### 職員

記載漏れチェック、入力作業をRPAに任せることで作業時間を大幅に削減！

今後 何する

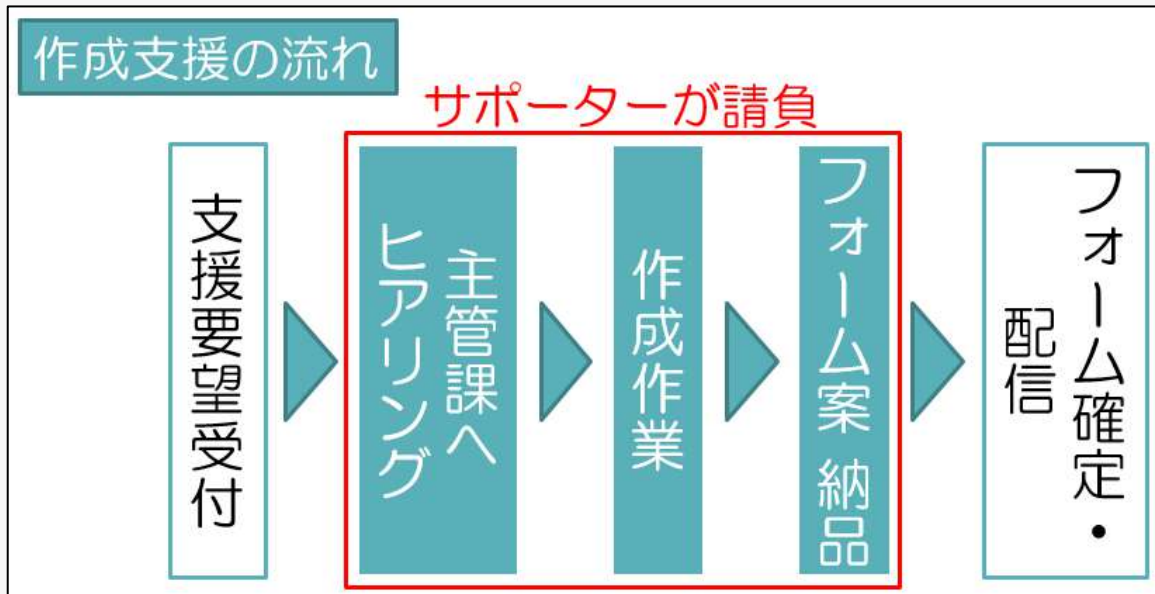
## オンラインでつながる行政 *Neo*



風を竜巻に



# その電子化、 若手チームがサポートします



全庁導入されたツールを組織に浸透させるため、若手が創意工夫を凝らして取り組んでくれました！

業務改善部門

立川市行政管理部人事課

- 共同電子申請サービスとして、ノーコードツール「LoGoフォーム」が全庁導入された
- オンライン化通則条例の検討開始



手続きの電子化に向けて体制が整った

現場の負担感

新しいものへの  
苦手意識

電子化への  
懐疑

まずは触れてみる、やってみることへの  
ハードルをどうクリアするか…

# 立川市業務改善表彰制度

職場内コミュニケーションの活性化と創意工夫を尊重する組織文化の醸成を目的として、毎年全ての職場（63部署）において業務改善を実施し、共有する取組

R5の取組テーマとして「LoGoフォームによる手続きの電子化」を設定

# カイゼンサポーター

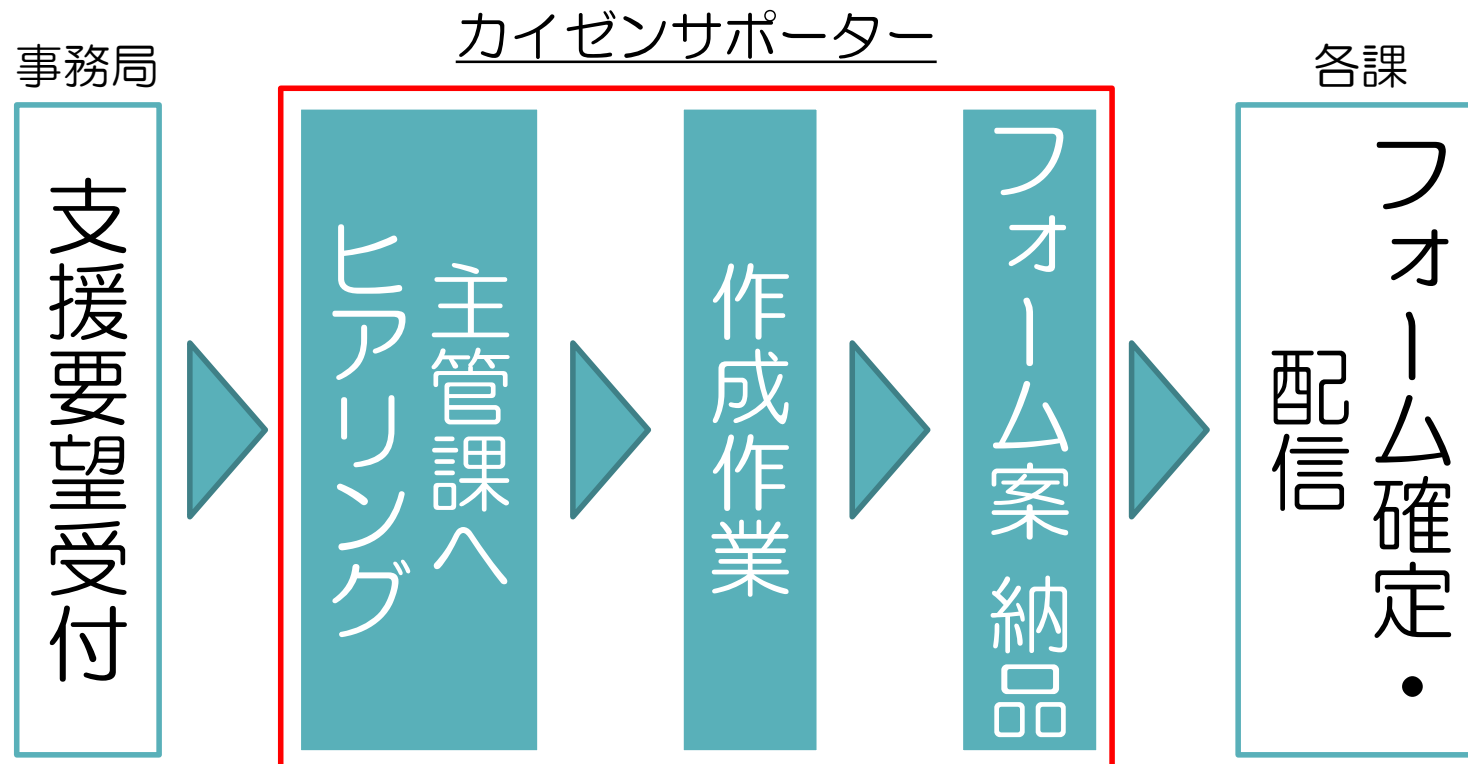
- ・ 入庁3年目の職員を対象とした**研修プログラム**
- ・ 改善制度の普及や周知を通して、各課の業務に対する理解を深める

サポーターによる  
フォーム化支援を  
実施



# フォーム化支援の流れ

事務局が要望を受け付けて情報整理を行ったうえで、  
サポーターがヒアリング～プロトタイプの納品まで行う。



# サポーターが工夫して取り組んだ点

単に既存の様式をフォーム化するだけではなく、「フォームを対象者にどう届けるか」「集計後はどのように利用されるのか（どういうフォームにしたら利用しやすいか）」といった点を  
主管課にヒアリングし作成を行った点

**例：子育て講座の申込フォーム**

# 効果

## 主管課

- ・ 手続きの電子化
- ・ LoGoフォームへの抵抗感の減退  
→ 自前でのフォーム作成

## カイゼンサポーター

- ・ LoGoフォームの操作、機能に精通
- ・ 他課の具体的な業務に関わることで  
市政理解が進む

電子化  
の促進



人材  
育成



# フォーム化された手続き(16課)

- ・ 計画に関連する市民アンケート
- ・ 講座や健康相談等の予約・申込
- ・ 庁内の照会業務

## ※市政に関するアンケート

令和5年度実施分を電子入力と併用したことで回収後の入力作業を大きく削減（956件回収のうち346件が電子での回答）

346件×1件あたりの入力時間10分＝3,460分÷57時間

# 今後の展開

- 業務改善表彰制度において事例表彰、横展開
- LoGoフォーム操作研修の実施
- 簡易な手続き以外の手続きの電子化

ご清聴ありがとうございました