

区市町村における行政手続デジタル化支援業務
報告書

令和4年3月
東京都デジタルサービス局

目次

1. 事業概要	P. 2
1. 背景、目的	P. 3
2. 事業概要	P. 3
3. 実施内容	P. 4
4. スケジュール	P. 5
5. 推進体制	P. 5
6. プロジェクト管理/コミュニケーション	P. 7
2. 5モデルのデジタル化、BPR	P. 8
1. 全体の検討手順、実施事項	P. 9
2. 新宿区（保育関連手続）	
1. 検討モデル概要	P.10
2. 現状フローの洗い出し～改善計画	P.11
3. 実行～評価、クロージング	P.18
4. 横展開に向けてのポイント、工夫	P.22
3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）	
1. 検討モデル概要	P.23
2. 現状フローの洗い出し～改善計画	P.24
3. 実行～評価、クロージング	P.30
4. 横展開に向けてのポイント、工夫	P.35
4. 江戸川区（生活保護関連業務）	
1. 検討モデル概要	P.36
2. 現状フローの洗い出し～改善計画	P.37
3. 実行～評価、クロージング	P.45
4. 横展開に向けてのポイント、工夫	P.50
5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）	
1. 検討モデル概要	P.51
2. 現状フローの洗い出し～改善計画	P.52
3. 実行～評価、クロージング	P.61
4. 横展開に向けてのポイント、工夫	P.68
6. あきる野市（施設予約管理業務）	
1. 検討モデル概要	P.69
2. 現状フローの洗い出し～改善計画	P.70
3. 実行～評価、クロージング	P.77
4. 横展開に向けてのポイント、工夫	P.84
3. 映像コンテンツ制作	P.85
1. 制作方針、目的	P.86
2. コンテンツ概要	P.87
3. 職員レビュー結果、修正	P.93
4. 来年度に向けた示唆、課題	P.94
1. 総括	P.95
2. 納品物一覧、その他	P.97

1. 事業概要

1. 事業概要

1 背景、目的

- 都民等が行政手続をいつでもどこでもデジタルで完結できる新しい日常の構築が求められる中、現状の行政手続は、紙ベースでの手続や複雑な申請フロー、行政内部の煩雑な事務処理など非効率になっている事が多い
- 都民のQoL（クオリティ・オブ・ライフ）の向上、そして職員の効率的な業務遂行を推進を早期に実現するため、多様な主体によるクラウドサービス等を活用しながら、区市町村が自立的にデジタル化に取り組めるようになる事が必要と考えられる。

- 本事業の一連の実績と評価結果をモデル事例としてまとめて各区市町村に共有し、都全体のデジタル化やBPRの推進に役立てる
- 対象区市町村の職員が、ビジネスプロセス・リエンジニアリング（以後BPR）の一連のステップを体験、理解し、今後自走してBPRやデジタル化ができるノウハウを得る

2 事業概要

- 対象5手続のデジタル化・効率化に向けて、東京都や支援事業者等が5団体の職員が進める検討を伴走型サポート
- ワークショップ等を行い職員と事業者等が議論しあい、「現状フローの洗い出しから課題の抽出、改善計画策定から実行・評価」までの一連のBPRを職員が主体的に対応する
- 本事業で得られたノウハウは、資料や映像コンテンツとして残し他区市町村へ共有する

ア. 現状フローの洗い出し

現状フローの可視化、整理

イ. 課題抽出

非効率部分を洗い出し、課題抽出、優先度設定

ウ. 改善計画

課題改善のための計画策定

エ. 実行

業務フロー改善やツール導入、ユーザテスト

オ. 評価、クロージング

フィードバック、評価、振り返り

1. 事業概要

3 実施内容

5 手続のモデル化

- 本事業で取組む手続の概要、および当初の課題認識は以下の通り。

対象手続/団体	業務概要	課題認識
保育所関連・施設型給付費・運営費等の給付事業 【新宿区】	 <p>保育事業者に対する保育所等（約60ほど）の運営に必要な経費の給付事業</p>	<ul style="list-style-type: none"> 事業者との書類確認・修正に関して、電話やメールのやりとりが多い また内部事務に関して大量・単純な作業が多く時間を要している
ゆりかご面接 【葛飾区】	 <p>「ゆりかご面接」における予約受付・面談業務及び、後続の記録・管理業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 面接希望者が、各施設の開所時間に電話で予約をする必要がある 複数施設の予約の空き状況を同時に確認することができない
生活保護事務の各種手続、及びケースワーク業務 【江戸川区】	 <p>生活保護事務における各種申請手続き及びケースワーク業務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 各種申請やケースワークにおける訪問記録は紙の用紙に記載する形を取っている 申請書の転記等、単純作業に膨大な時間を要している
都市計画関連の案内/証明業務 【小金井市】	 <p>市内の都市計画案内および都市計画に関する証明</p>	<ul style="list-style-type: none"> 窓口及び電話の問合せを口頭で行っている 都市計画証明では、申請者が窓口へ直接持ち込み、申請を行っている
市保有施設の予約手続 【あきる野市】	 <p>市で管理している学習等供用施設及びコミュニティ会館（13会館）の施設予約</p>	<ul style="list-style-type: none"> 簡易システムへのデータ登録に時間を要す 予約状況を会館管理者しか把握していない 一般利用者は、申請や納付のため、市役所や金融機関へ出向く必要がある

映像コンテンツ開発

- 今後、全区市町村へ行政手続のデジタル化やBPRに関わるノウハウの横展開を図るため、以下の映像コンテンツを制作する。
- 今後の自律的なDX推進の参考となるよう、本事業に参画頂く職員意見も制作に反映。

職員向け動画教材作成（予定）

① BPRの回し方

現状フローの洗い出しから課題の抽出、改善までをどう行うとよいか等を学ぶ

② SaaSツール導入のコツ

SaaSツールの特徴や利用方法、導入事例などを紹介する

③ 職員向けDXマインドセット

管理職・職員に向けたDX推進映像コンテンツ

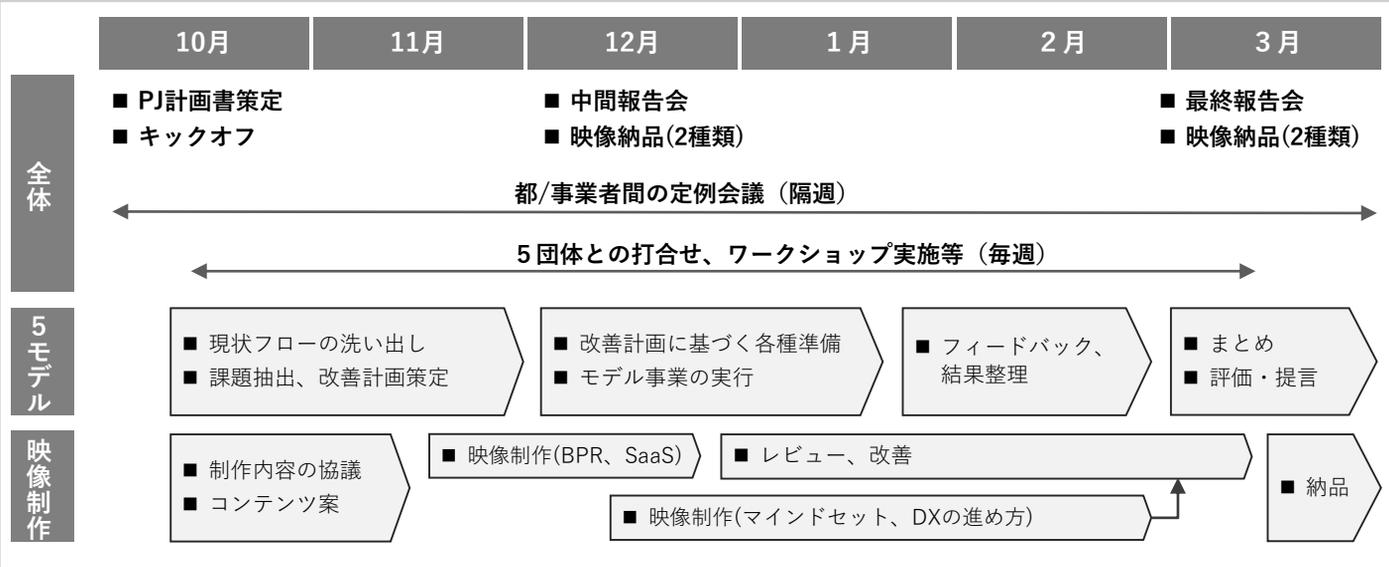
④ 自治体DXの進め方

5モデルを踏まえ、一連の業務改善の動き方を纏めたコンテンツ

1. 事業概要

4 スケジュール

- 事業全体のスケジュールは以下の通り。(モデル毎に細かいスケジュールは異なる)

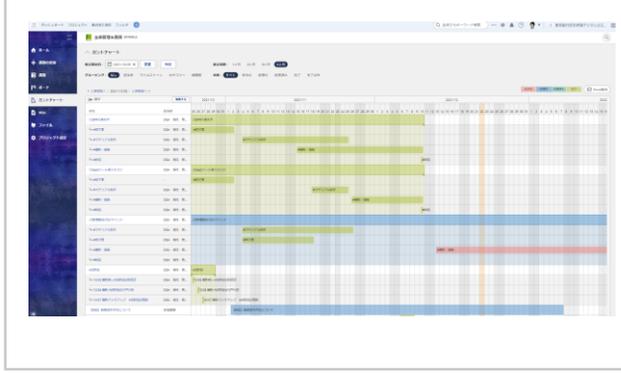


1. 事業概要

6 プロジェクト管理、コミュニケーション

- 本事業では、クラウドツール等を活用した職員の円滑な業務遂行のため、以下ツールを用いてプロジェクトメンバー間の連携を行った。

事業管理ツール



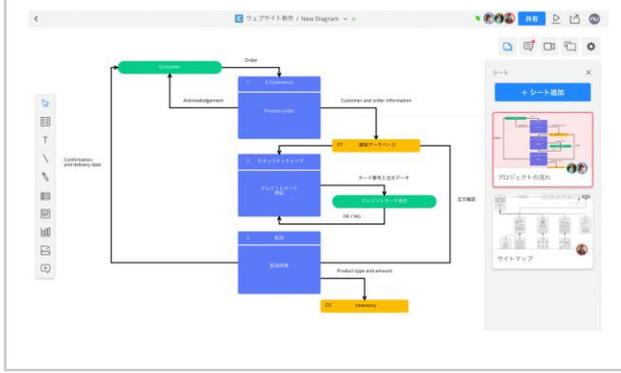
- 各手続ごとのマイルストーン、タスク等について関係者全員で同じ管理ページ上で進捗管理し、業務の抜け漏れや遅延を防止
- 会議資料や議事録、参考資料等も同管理ページ上にアップロードし、詳細な議論状況の確認を可能とした

コミュニケーションツール



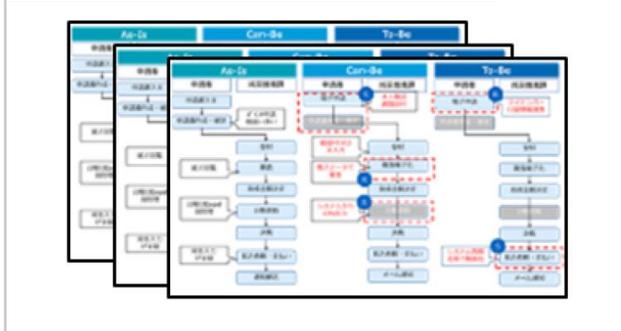
- LGWAN環境下でも利用できるチャットツールを5団体／東京都／支援事業者間に整備
- 業務内容や目的別にチャットルームを作成し、日々の連絡や確認などの効率化に活用

BPMN作図ツール



- BPMN方式を用いた今後の業務フローの可視化のため、複数名が同時に同画面上で編集可能な作図ツールを体験

BPR支援ツール



- 今回の対象手続以外のBPRの参考情報として、他自治体の様々な業務フローが閲覧できる支援ツールを5団体向けに権限付与

2. 5 手続のモデル化

2-1. 全体の検討手順、実施事項

検討の流れ

- 5つのモデル業務について、クラウドサービス等を活用した区市町村の窓口手続等のデジタル化を進めるだけでなく、導入にあたってのBPRを含む導入プロセス全体について伴走型サポートを行った。
- 対象区市町村の情報所管課および原課の職員が、BPRの一連のステップを体験、理解し、今後自走してBPRができることを目標に検討を進めた。
- 検討の過程では、ECRSフレームワーク（排除、結合、再配置、単純化）等を活用した業務の見直しやツール活用検討、フローの整理を行い、改善策の実行に繋がった。

現状フローの洗い出し



- 現行の業務マニュアルや手順書を参考に、原課職員の方へヒアリングを実施し、業務手順書のたたき台を作成
- 職員にて確認、修正を行い、業務手順書を仕上げ、フローを可視化

課題抽出



- 作成した業務手順書を基に、深掘りヒアリングや、ワークショップを行い、ムリ・ムダ・ムラの観点で課題を抽出
- 各課題に対する原因分析を行い一覧化し、具体的な改善策検討を検討した。

改善計画

実行

評価

区市町村における行政手続デジタル化モデル業務改善計画書（江戸川区）
2021年12月2日



(例)ケースワーカー業務におけるデジタルツール活用

タブレット

受給者役

- 分析した課題と原因を基に、改善策の方向性を検討。ツールなども並行して選定し、優先順位付けを行った。
- CanBeフロー、ToBeフローについても議論し整理。実行に向けて具体化した。
- 作成した改善計画を基に、実際に様々なデジタルツールを用いた実証事業を実施
- KPIの達成状況やアンケート等フィードバックデータの分析とKPTフレームワークを用いた振り返りと今後に向けた検討事項の整理を行った。

2-2. 新宿区（保育関連手続）

1 検討モデル概要

新宿区

手続名称

施設型給付費・運営費等の給付事業

事業概要

保育事業者に対する保育所等（対象62園）
の運営に必要な経費の給付事業

【選定背景】

新宿区は、手続きが複雑でICTツール等の導入により効率化が見込める「施設型給付費・運営費等の給付事業（区加算、保育サービス、加算等認定確認書、職員名簿）」を対象事業として選定し、デジタル化を実施した。

【主な問題点】

毎月、区と保育園、子ども園（以下、事業者）との間で、数十種類の資料のやり取りが行われている。その内、約20%の事業者が記載ミス等、誤った資料を提出しており、事業者との電話やメールでのやりとりに非常に多くの時間を要している。

【主な原因】

職員の提出資料確認は、印刷を行った上で紙上での確認となっており、ICTツール等の自動化が図られていないこと。

【検討の進め方】

新宿区の行政管理課や、ICTツール導入の所管課である情報システム課に支援をいただきながら、実務を担う保育指導課と議論を重ね、方向性を決定した。方向性の検証の為、複数の事業者に参加いただきトライアルを実行した。

【現状業務の流れ】



現状の課題	候補業務	候補業務内容
事業者との書類の確認・修正に関して電話・メールのやりとりが多く、また内部事務に関して大量・単純な作業が多く時間を要している。	区加算	保育内容の充実に要する経費を、国の基準（公定価格）を超えて、区が追加加算給付する事業
	保育サービス	地域の実情に応じた保育サービスの提供を推進するため、特別保育事業や地域子育て支援事業等の実施に要する経費を給付する事業
	加算等認定確認書・職員名簿	各施設の職員配置状況を確認し、公定価格・区加算・保育サービスの加算有無を認定する事業

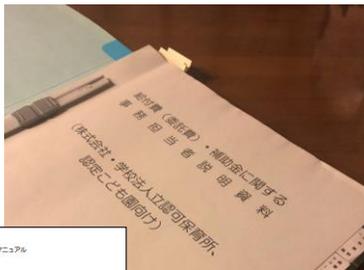
現状の課題、候補業務に関する説明

2-2. 新宿区（保育関連手続）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【現状フローの洗い出し（ヒアリング～業務手順書作成）】

保育指導課が業務で利用している現行業務マニュアル、事業者への説明資料に基づき、業務の流れや詳細内容について、職員自らが業務手順書を作成し現状フローの洗い出しを行った。



【作成までの流れ】

- 支援事業者にて現行業務マニュアル、事業者への説明資料に基づき、業務手順書たたき台を作成
- 業務手順書たたき台をベースに課題となるポイントについて複数回のディスカッションを実施

検討時の気づき



- 請求書類の提出期限後の約1週間で、確認・審査・決裁までの作業を行う必要があり、負荷が集中している事が確認された。
- 紙中心の業務フローのため手作業による確認項目が多い。ICTツールにより職員の作業を補完したり、作業を簡略化出来るポイントが見えてきた。
- 対象3業務が関連しながら進められるため、その前後関係を明確にし、影響ポイントに注意しながら洗い出しを行った。
- 業務工程の見直しの可能性を探るために、特に事業者とのやり取りの流れの中で発生し易いミスに注目して洗い出しを行った。
- 業務手順書のたたき台を職員が精査、完成

現行の業務マニュアルなど資料



作成した業務手順書

- 詳細作業の補記
- 実態に基づく業務フローや作業時間、処理件数の明記
- 定型/非定型業務の判別や対応者分類処理媒体の明記

2-2. 新宿区（保育関連手続）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題整理（業務手順書～課題抽出）】

- 対象となる3つの候補業務（区加算・保育サービス・加算等認定確認書・職員名簿）について、それぞれ業務の流れや主な業務内容と共に課題を整理した。
- 年間作業時間や、各作業の全体に占める割合についても算出し、改善方法検討に際しての優先順位付けを実施した。
- 以下、代表例として区加算業務における現状の業務フローと課題を記載する。

区加算業務

業務の流れ	年間作業時間及び全体に占める割合	主な業務内容	課題
資料準備、送付	119.2時間 (11%)	園から提出させる資料について、予め区側で把握出来る内容を事前に埋め込んだ上、園に送付する。	<ul style="list-style-type: none"> 手入力で資料を作成する為、ミスが発生し易い。 対象園が多いため、整理に時間がかかる。
受領書類の確認	508.4時間 (45%)	園から受領した提出資料の内容を確認し、誤りがあれば指摘し、再提出を求める。	<ul style="list-style-type: none"> 提出期限が定められており作業が集中する。 記載ミス、入力漏れが多く、やり取りに時間がかかる。
交付決定起案、決裁、支出依頼	459.8時間 (40%)	確定した資料を基に交付決定通知書、支出命令の起案、決裁を行う。	対象園が多く、決裁処理に時間がかかる。
実績入力	49.6時間 (4%)	当月の園別の実績を入力した上で、簿冊保管する。	目視確認をしながら入力する為、誤りが発生し易く、時間もかかる。

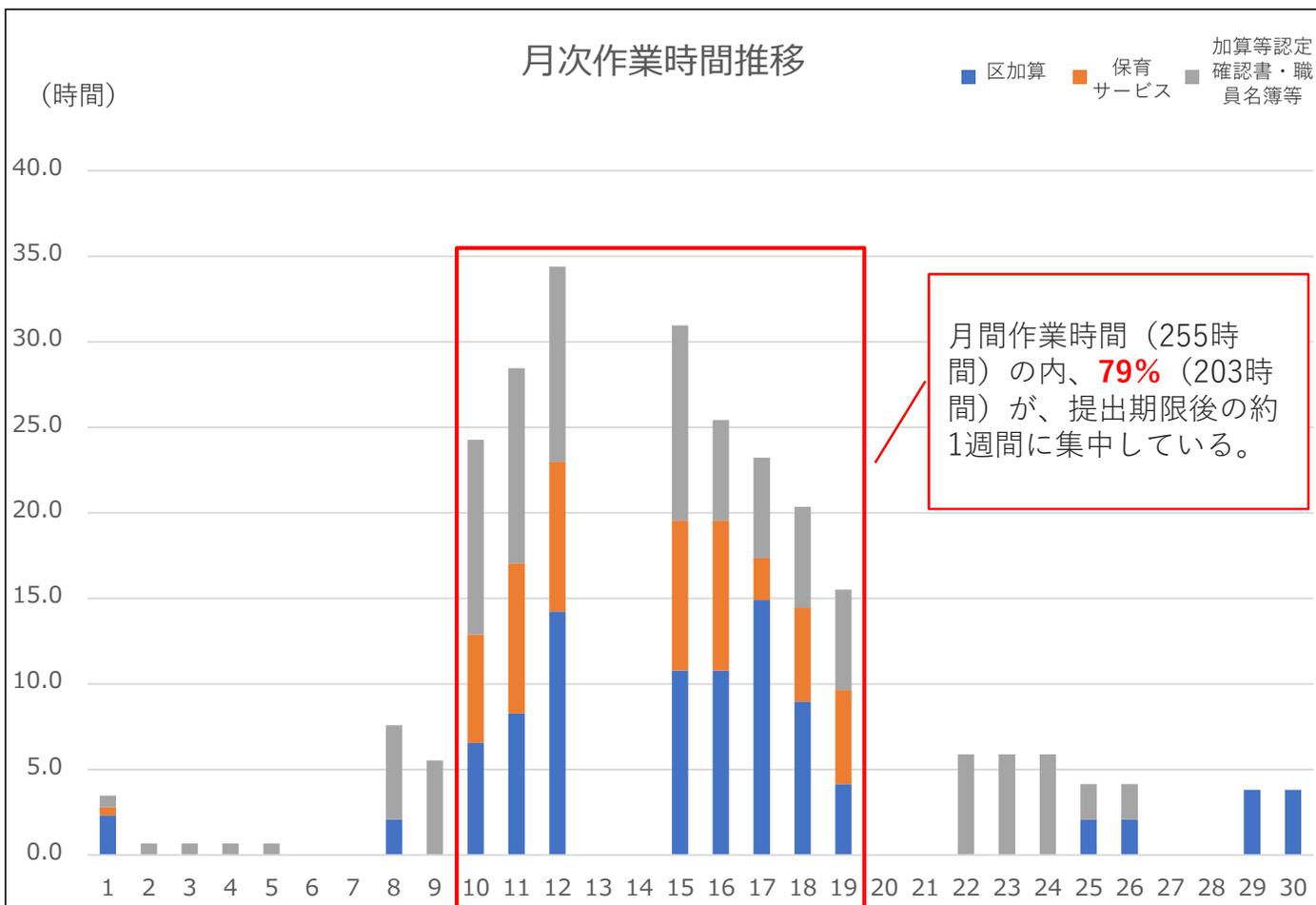
現状の業務フローと課題

2-2. 新宿区（保育関連手続）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題整理（業務手順書～課題抽出）】

- 作成した業務手順書を基に、対象3業務の各作業時間を集計し可視化を行った。月次の作業時間の推移を算出し、いつ、どの業務が集中しているのかを確認した。
- 園からの資料提出期限である毎月10日以降、急激に作業時間が増えていることが判明し、この期間の主な作業である「提出書類の審査、園とのやり取り、確定データの交付起案決裁」について、自動化や園とのやり取り効率化の検討がポイントになると想定した。



※1日を月曜日とした場合の日別の作業時間推移

月次作業時間の推移

（区加算、保育サービス、加算等認定確認書・職員名簿の各業務における作業時間の合算値）

2-2. 新宿区（保育関連手続）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（業務手順書～施策の方向性）】

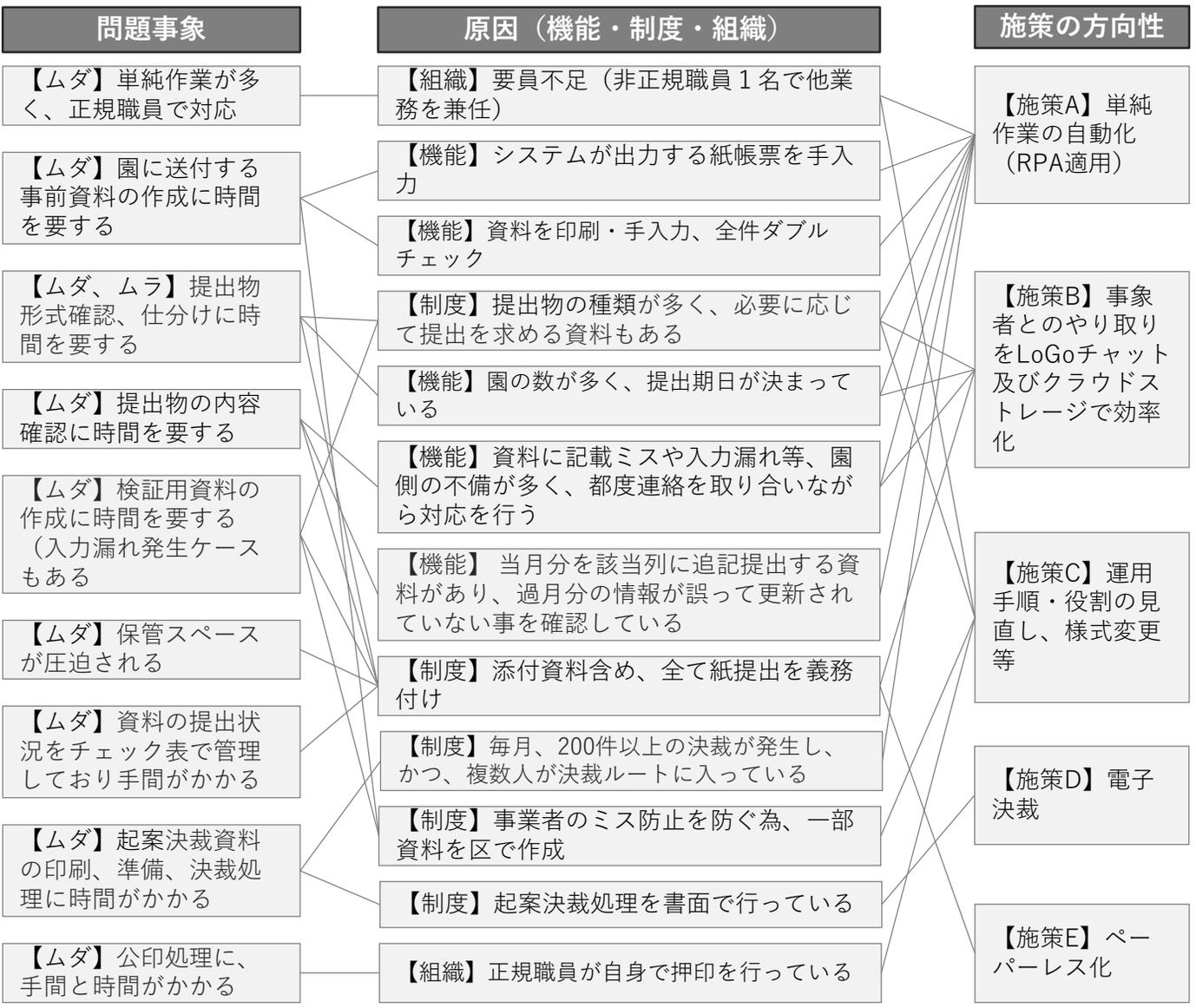
職員へのヒアリングや業務手順書で明らかになった内容から課題を洗い出し整理を行い、洗い出された課題（問題事象）について、「ムダ・ムリ・ムラ」の視点から問題事象を抽出。原因について「機能、制度、組織」の面から分析し、解決策（施策の方向性）検討に繋げるべく、以下の通り整理した。

問題原因分析シート

対象業務フロー	領域 (ムリ・ムダ・ムラ)	問題事象	原因（機能・制度・組織）	施策(Can-Be)	施策(To-Be)
事前準備①	ムダ	毎月入力作業（月修正）が必要	月ごとの様式のため	年区分対応できる様式にする	
事前準備①	ムダ	請求者情報（別データ）から様式に再度入力（貼り付け）する必要がある。代表者等が変更になった場合にその都度様式の修正が必要になる	請求者情報（別データ）とデータ連携していないため（データ連携していることを気づかずフォルダ移動・データ移動した場合にリンクが切れるため）		請求者情報（別データ）を更新すると自動で請求者情報が更新されるようになる
事前準備②	ムダ	この作業そのものが必要か	園がアレルギー診断書の期限を把握していないため作業が生じている	様式にアレルギー診断書の期限を表示する	クラウドでアレルギー児管理簿を共有する
前月実績分の申請書類の受領	ムダ	提出書類が紙である	押印が必須のため		
申請書・請求書・申請書類の内容審査	ムダ	紙を個別にチェックするため時間がかかる（特に過月の内容確認）	紙での提出を求めているから		クラウド上で書類を審査する
申請書・請求書・申請書類の内容審査	ムダ	園のミスが多い（全体の9割程度）のでチェックに時間がかかる	事業者側が処理マニュアルを読んでいない、理解していない	説明会で理解徹底	クラウド上で書類を審査する
交付決定起案の準備	ムダ	時間がかかる	手入力しているため		個別実績入力と手順を統合する
交付決定起案	ムダ	時間がかかる	書類を整理するためインデックスを貼付するため	単純作業のため、非常勤職員等に作業を依頼する	電子で決裁できるようにする

業務手順書により可視化された各工程において、実務上発生している課題を問題原因分析シートで整理

整理結果を問題、原因別に類型化・施策案検討



問題事象と原因の整理

2-2. 新宿区（保育関連手続）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（施策の方向性の深堀）】

- ・ 分類された原因に対して有効と考えられる施策について、方向性を検討した。
- ・ 方向性で抽出された施策A～Eの内、特に実行フェーズで具体的な効果を測定できる施策A（RPA）、施策B（クラウドストレージ）については、その活用可能性や有効性について詳細な議論を行い、整理した。

施策の方向性

【施策A】単純作業の自動化（RPA適用）

- ・ データの連携（印刷廃止）による処理の自動化の実現
- ・ 提出書類の過不足チェックをRPAで対応
- ・ 期日管理、未提出園に対する自動アラート送信をRPAで対応
- ・ 提出書類の形式審査の自動化をRPAで対応
- ・ 決裁確認項目をRPAで事前確認し、職員の作業負担を軽減

【施策B】事象者とのやり取りをLoGoチャット及びクラウドストレージで効率化

- ・ 提出資料をストレージ管理し、園の印刷時に透かし文字を自動挿入し印刷物が最終版である事を担保
- ・ RPAと組合せ、資料の提出状況を一元管理
- ・ 資料の更新状況等のステータスをストレージのフォルダ構成で管理
- ・ クラウドストレージで園と同じファイルを共有しながら指導を行う事でやり取りを簡素化

【施策C】運用手順・役割の見直し、様式変更等

- ・ 正規職員以外で対応可能な作業の洗い出しを行い、RPAによる自動化や非正規職員との役割分担を実施
- ・ 園宛の事前送付業務で必要以上の作業を行っている場合は、見直しや廃止を実施
- ・ 様式見直しを行い、提出書類数の削減

【施策D】電子決裁

- ・ 様式見直しやRPAの形式審査を実施し決裁時の確認項目を極力減らし電子決裁を実現

【施策E】ペーパーレス化

- ・ 電子押印（又は押印廃止）の導入。完全ペーパーレス化の実現

検討時の気づき

- ・ 60か所の事業者から一斉に書類を受け付けた後、仕分け・印刷・確認・審査を行うため単純ミスが発生し易く、事業者とのやり取りにも時間を要している。電子化し自動保管することで、やり取りの時間短縮だけでなく、ミスを抑えることによる改善も見込めることに気づいた。
- ・ 既に保育指導課の他業務においてRPA（UiPath）の導入が行われている事から、本対象業務での適用範囲の選定は順調に行う事が出来た。但し運用上、職員による個別起動や定期的な状況監視が必要となる事から、適用範囲拡大に伴う職員負担が見込まれ、阻害要因につながるリスクが想定された。



2-2. 新宿区（保育関連手続）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（施策の方向性の具体化検討）】

- それぞれの施策の方向性から、To-Be（理想の姿）とCan-Be（実証範囲）をイメージし、導入時に課題になると想定される内容についてヒアリングを行い、具体化した。その課題も踏まえ、具体的な施策案を検討した。
- 検討結果を踏まえ、今回の実証実験で行うことを整理した。

施策の方向性	施策導入時の課題	具体的な施策案
<p>【施策A】 単純作業の自動化（RPA適用）</p>	<p>対応優先順位付け スケジューラ起動等の拡張案の検討 保守性の検討</p>	<p>【To-Be】電子申請と組合せて標準化（保育）システムへの自動連携</p> <p>【Can-Be】対応削減効果が見込める作業から順次RPAで自動化を実現</p>
<p>【施策B】 事象者とのやり取りをLoGoチャット及びクラウドストレージで効率化</p>	<p>EXCEL形式からWeb申請フォームへの移行方法の検討 園とのデータ連携、運用方法の見直し方法の検討 ITリテラシーの低い園に対するサポートについて</p>	<p>【To-Be】電子申請形式に変更し、標準化（保育）システムへの自動連携を実現</p> <p>【Can-Be】クラウドストレージ経由でファイル連携を行う事で対応時間の削減</p>
<p>【施策C】運用手順・役割の見直し、様式変更等</p>	<p>例月作業で負荷が高い時期の作業の見直し 職員の単純作業の自動化の推進や役割分担の見直し 様式変更推進体制の構築（プロジェクト化）</p>	<p>【To-Be】様式見直しを行った上で、必要資料を電子申請形式に変更</p> <p>【Can-Be】職員の作業負担が大きい時期を中心に自動化の促進</p>
<p>【施策D】 電子決裁 【施策E】 ペーパーレス化</p>	<p>自動化、様式見直しの効果検証の実施 園（事業所）からの申請の電子押印の検討 電子申請ルート構築</p>	<p>【To-Be】電子申請、庁内システムのRPA連携、電子決裁を行う事で、完全ペーパーレス化を実現</p>

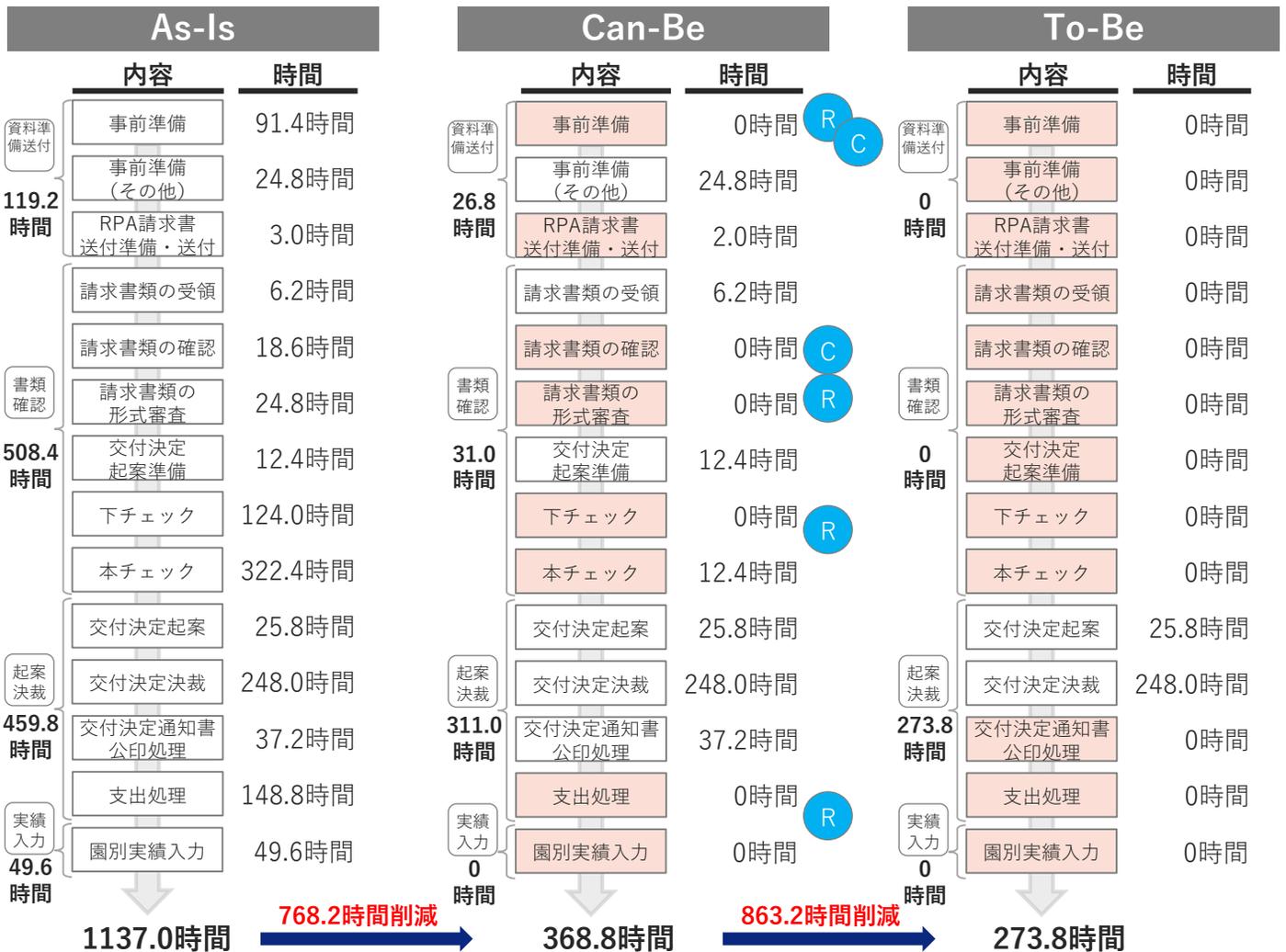
施策の方向性と導入時の課題、具体案の整理

2-2. 新宿区（保育関連手続）

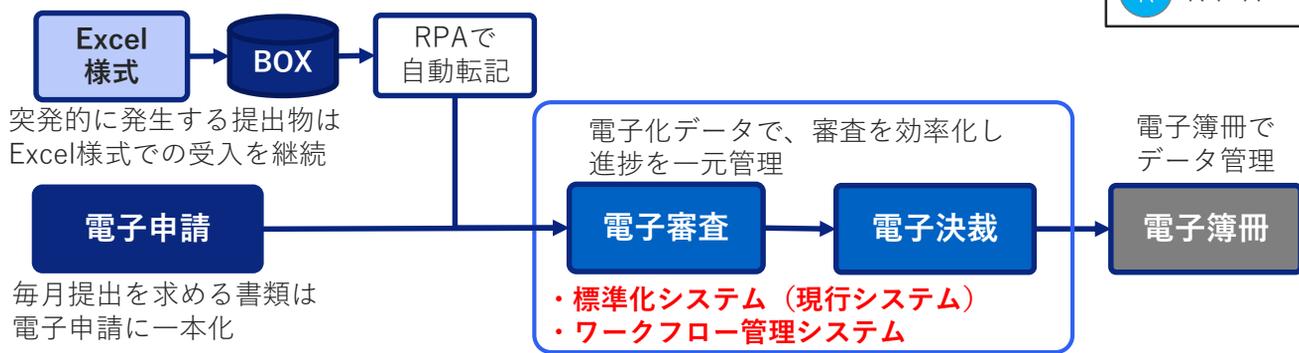
2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（改善後フローの可視化）】

- As-Is(現状)、Can-Be(実証範囲)の各フローを作成し、効率化が見込める箇所や削減効果について可視化した。また、業務の全てを電子上で完結するTo-Be（理想の姿）フローのイメージを作成した。
- As-Isフローに対して、Can-Beフローでは年間768.2時間 約68%の削減効果、To-Beフローでは年間863.2時間 約76%の削減効果を見込む。



C クラウドストレージ
R RPA



To-Beフローイメージ図(電子申請に寄せて、審査業務以降は電子上で1本化)

2-2. 新宿区（保育関連手続）

3 実行～評価、クロージング

【実行（実行計画）】

- 作成した改善計画を基に、具体的なデジタルツール（クラウドストレージ：BOX、コミュニケーションツール：LoGoチャット、RPA：Uipath）を交えて実証実験を以下の図の通り計画した。
- 実証期間の前半では、BOXを用いたファイルの共有、LoGoチャットを用いた円滑なコミュニケーションの実現による、区及び事業者の負担軽減の検証、後半はUipathを用いた作業の自動化による事務ミス軽減の検証を行った。
- 事業者は、認可保育所、認定こども園合わせ、5か所を対象に選定した。

【前半】 事業者とのやり取りをBOX、LoGoチャットを活用して円滑に実施できることの検証

The diagram illustrates the workflow for the first half of the experiment. At the top, a man representing a business is shown with a laptop. Below him, the 'BOX' interface is displayed, showing a file management system. To the right, 'LoGoチャット' is shown as a chat interface on a laptop and a smartphone. A double-headed blue arrow indicates the flow of information between the business and the childcare center. At the bottom, a woman representing a childcare center is shown with a laptop and a sign that says '保育園' (Childcare Center).

【後半】 事業者向け資料（Excel）作成を、職員とRPAで比較実施

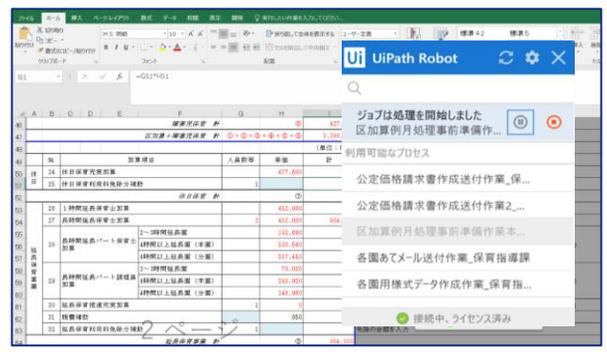
The diagram compares manual and automated data entry. On the left, a man representing a staff member is shown talking on a phone next to an Excel spreadsheet icon. In the center, the text 'VS' is displayed. On the right, a man representing an RPA (Uipath) is shown sitting at a desk with a laptop displaying the Uipath interface, also next to an Excel spreadsheet icon. Below the diagram, text describes the automation of a 4-step manual process.

従来、手作業により作成していた4工程を、RPAにより自動化する事で、処理時間、ミス防止率等を検証

改善計画実証実験のイメージ

検討時の気づき

- トライアル参加事業者選定にあたっては、施設（保育園、子ども園）、法人（社会福祉法人、株式会社）、定員規模、システム活用状況等を加味して、事業者をバランスよく選定いただいた。特にICTツールの知識がない事業者にも参画いただく事で、実運用への課題の洗出しが可能になると考えた。
- BOX検証においては、職員がより本番に近い運用を実現する為、LGWAN-ASPサービスをトライアル期間に限り導入した。
 ※LGWAN-ASPサービスの利用には時間がかかるので、余裕を持ったスケジュールが必要。
 ※本実証では、BOX無害化サービスを活用したため、LGWAN上の操作で様々な対応が必要であった。具体的には、BOX上ファイルを一括でDLすると、ファイル名が文字化けすること、ブラウザ上での印刷ができないこと、BOXからDLしたファイルの印刷設定が初期化されてしまうといったこと。サービスベンダーに、状況報告すると改善対応していただける事象もあった。



職員が利用するBOX画面（LGWAN環境）

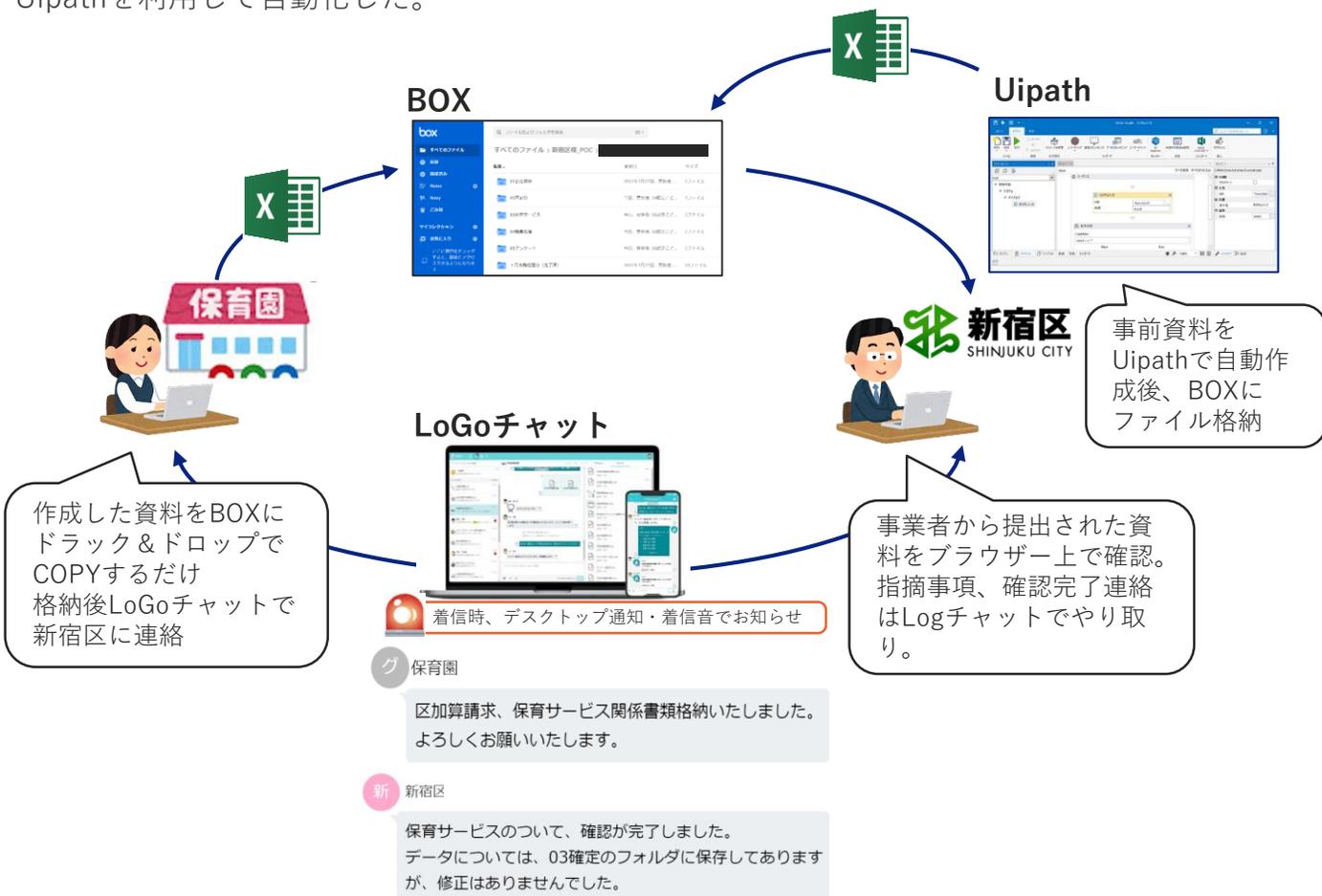
Uipathロボット実行の様子

2-2. 新宿区（保育関連手続）

3 実行～評価、クロージング

【実行】

実証実験は令和4年1月4日～31日の期間で実施した。事業者には通常スケジュール通り（職員名簿：月初、区加算および保育サービス：10日）、各資料をBOX経由で提出いただき、関連するやりとりをLoGoチャットを活用して行った。また、区加算事前資料の作成をUipathを利用して自動化した。



検討時の気づき

- 予めフォルダ構成を定義することが重要となり本検証では以下の通り設定した。
(01：初回提出版、02：修正版、03：確定版、04：印刷（押印）版）
04にはPDFのみ配置する事で、事業者が誤った資料を印刷郵送する事を防止した。
- 事業者から提出された資料は全てブラウザ上で確認し、将来のペーパーレス化に備えた。また、原本郵送は、事業側で押印が必要な資料のみとし、詳細資料は確認終了後、決裁用として区で印刷を行った。
- LoGoチャットは便利なツールである一方で、本件に関係ない質問を書き込まれるケースが散見された。見落とされるリスクもある事から、運用にあつたてはルール設定が必要になる。
- 事業者が押印郵送提出する請求書類が最終版である事を担保する為、BOXの電子透かし機能の利用を検討したが、右の画像の通り、全面に透かし情報が印字されてしまう事から、利用を見送った。



電子透かし付き画像イメージ



2-2. 新宿区（保育関連手続）

3 実行～評価、クロージング

- トライアルに参加した事業者（認可保育所、認定こども園）に対してアンケートを実施。全園（5か所）から取得した回答結果から満足度や今後の改善要望を分析した。
- 設定したKPIに対し、削減効果率は高い結果になった。但しRPAについては、トライアル結果を基に、机上計算している部分もあるため、今後Can-Be、To-Beフローの実現に向けて、対象範囲の拡大や、RPA処理に適した様式への変更が必要になると考えられる。

KPI①

作業時間の削減見込率
25%削減

区加算処理時間：95分→62分（件） **35%削減**

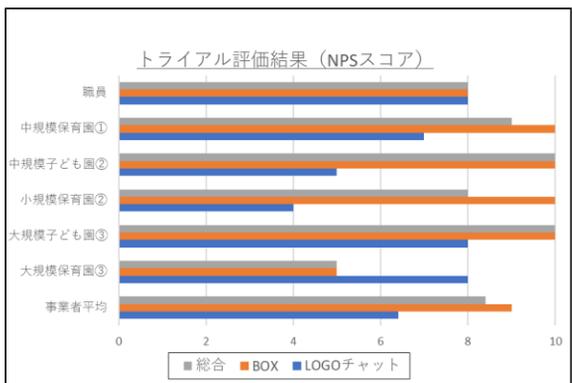
（削減効果内訳）
RPA：12%、BOX：16%、運用見直し：7%

KPI②

事業者（参加園）の満足度：8

- 事業者のトライアル全般に関する満足度 **8.4**
- ICTツールに関する満足度
（BOX **9.0**、LoGoチャット **6.4**）

※ 個別事業者のスコアは左下の図参照



アンケートやインタビューで得た主な意見（職員・事業者）

- ◆職員
 - （BOX）請求書類の確認、毎回の印刷確認が不要になるメリットがある一方で、確認書類が多い業務では画面上での確認に時間がかかる事が確認された。
 - （LoGoチャット）メールよりも簡易に連絡できるため、連絡時間の削減につながる。
- ◆事業者
 - （BOX）データ送付や電話・メールでのやり取りの時間が削減された。利用方法も簡単だった。
 - （BOX）誤りがある場合、もう一度レターパックを使用して郵送していたが、BOXによって郵送1回で終わる為、経費削減にもなる。
 - （BOX）期日までの原本必着でなく、データの格納の為、月初の時間的な余裕が確実にできた。
 - （LoGoチャット）メールのやり取りでは文章を作成するのに時間を要するので、時間短縮になった。
 - （LoGoチャット）他行政・他企業の方とすぐにトークができてしまう仕様は、万が一の情報流出等を考えてしまうと怖い。
 - （LoGoチャット）ラインワークスやスラック等、様々なツールを指定されることがあり、行政ごとのツールを確認しに行かなければなることは大変。

【考察】

事業者のBOXに対する評価が高い理由の背景として、書類印刷・郵送廃止（押印書類以外）による事務及び経費負担の軽減が考えられる。

一方LoGoチャットは、メール電話のやり取りの代替機能としての位置付けに限られた検証だった事から、使い勝手で不便を感じた事業者もあり高い評価を得られなかった。

※アンケート結果トピックを右記にまとめる。

回答形式	点数
今回の実証に対する評価をお答えください。 [点数] 10（満足）～0（不満）の中から点数を選択ください。	9
実証環境で実務を行った事で、それまでの作業時間と変化はありましたか。 [点数] 2：大幅に減った 1：多少減った 0：変わらない -1：少し増えた -2：大幅に増えた	2
3番で、減った、又は、増えたを選択された場合、その割合を%表記で記入してください。 回答者様の感覚値でも結構です。	90%

アンケートフォーム

2-2. 新宿区（保育関連手続）

3 実行～評価、クロージング

- 今後に向けた振り返りとして、「Keep・Problem・Try」の3つの要素に分類し分析を行う「KPTフレーム」を用いて以下の通り整理した。（以後、他のモデルも同様）
- To-Beフロー実現に向けて、RPA適用範囲の拡大、事業者とのデータ連携・電子申請等のデジタルツールの活用や、事業者押印廃止、電子公印導入などの改善を行い、完全ペーパーレス化の実現に向け更なる業務効率化を目指していく。

◆資料の改修、及び統合

- 事業者に提出を求める資料の改良。（記入範囲を限定した上で、Excelシートをパスワード保護し、事業者の誤った修正、変更を防止する）
- 重複記入箇所が存在する資料は、順次、様式統合を行い、職員・事業者双方の負担を軽減する。

◆RPA適用範囲拡大

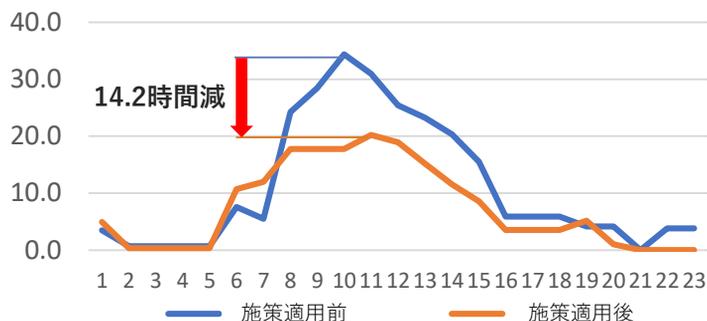
- 本プロジェクトにおけるRPAの適用効果を基に、適用範囲を順次拡大する。

- RPA適用範囲拡大に向けた検討。今後のロボット数増加に対応するため、開発体制を強化していく。

- 事業者に対して新たなICTツール（BOX、LoGoチャット等）の利用をお願いする場合は、事業者のITリテラシーに応じた対応（ケア）を行う。（トライアルでは利用マニュアルの送付のみだったが、必要に応じて操作説明会の実施を行う）

- LoGoチャット（コミュニケーションツール）については、運用開始前に利用範囲をしっかりと取り決めた上で運用を開始する。例えば、臨時作業や全体に係る調整事項は、引続きメールを活用する等の事前取り決めが必要になる。

（時間） 施策適用前後の一日あたり作業時間比較



◆短期

- 本事業の結果を踏まえ、本格導入（令和5年度の導入予定）に向けたデジタル化の具体案検討の実施。（令和4年度上半期）
- BPR施策の適用を継続する事で、上図の通り日々の作業時間の平準化を図る。（As-Is 最大34.4時間/日 ⇒ Can-Be 20.2時間/日）

◆中長期

- 標準化システムに向けた検討。令和7年（予定）の標準化に向けて、業務フローの見直し・改修
- RPAの適用範囲拡大に伴う運用管理方法の見直しを行う。（夜間バッチ処理、複数処理自動実行（スケジュール管理）の運用等）
- 電子申請への移行。例月処理（毎月提出資料）については、電子申請へ移行し形式審査等を全て自動化する。
- 事業者からの請求書は押印廃止もしくは、電子押印可とし、書面でのやり取りを廃止する。

2-2. 新宿区（保育関連手続）

4 横展開に向けてのポイント、工夫

- 新宿区における今回のモデル事業について、他自治体へ横展開する際は、業務選定が重要な要素となる。特に自治体以外（事業者等）が業務フローに関わる場合は、取り扱うデータの内容を踏まえ、慎重に進める必要がある。
- 導入したツールに関しては、BOX接続サービス、RPA、チャットサービスとなる。特にRPAは各自治体での活用が進んでおり、今後更なる拡大の為に、保守運用、各システムとの親和性、費用対効果の策定が重要なポイントになる。

BPR実施

- 課題を抽出するためには、作業時間及び関係先やシステムに関する業務フローを可視化して、正確な情報を整理することが重要
- 事業者を巻き込んだ実証を行う場合は、実期間・実データを利用して行うため、綿密なスケジューリング、バックアッププランの策定が必要になる。
- 自治体、事業者双方の業務効率化につながる施策案を検討する。



ワーキングの様子
(毎週、職員様とワーキングを開催。
成果物作成や内容確認を実施)

ツール導入・利用

- クラウドストレージ（BOX）
既に導入済みのLGWAN-ASPサービスが存在する場合は、ネットワーク設定等で影響が出る可能性があるため、慎重に進める必要がある。
また、個人情報のクラウド利用は、各市区町村で個別審査の上、可否を決定する必要がある。
- RPA（Uipath）
業務拡大により急速にロボット数が増加する可能性があるため、統制管理が重要になる。

【税抜き価格】20アカウント試算

BOX本体：72万円/年～

BOX接続サービス：48万円/年～

LoGoチャット：
1アカウント400円/月～

※条件等により金額が変更されるケースがあります。

その他

- ◆ **A831097(iNET Cloud Gateway for LG「BOX接続サービス」)導入にあたっての注意事項**
 - 他のLGWAN-ASPサービスとプロキシ設定で競合が発生する可能性あり。
⇒トライアルではプロキシ設定なしで進めたが、実害は発生していない。
 - ファイルダウンロードの際、EXCEL印刷設定が初期化される事象が発生。
⇒パラメータ変更で解決した。
- ◆ **その他**
 - BOXから複数ファイルを一括ダウンロードし、解凍する際に文字化けが発生。
⇒個別ダウンロードで対応
(Windows標準の解凍ツールを利用した場合に発生する可能性がある)

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

1 検討モデル概要

葛飾区

手続名称

「ゆりかご面接」における予約受付・面談業務
および後続の記録・管理業務

事業概要

保健師・助産師が妊婦と直接面談をして、妊娠中のサポートやリスクケアを実施するための予約受付などの対応

【選定背景】

葛飾区は、妊娠中のサポートを目的として、東京都補助事業として行われる「ゆりかご面接」の予約受付・管理業務を対象事業として選定し、デジタル化を実施した。

【主な問題点と候補業務】

現状の課題としては、予約受付方法が電話のみであり、面談希望者の時間的制約が発生していること、複数施設の予約の空き状況を同時に確認出来ないことなどがある。予約のオンライン化や面談時のアンケート記入、妊婦面接記録票の作成などが候補業務に挙げられ、実証事業として行うこととなった。

【検討の進め方】

葛飾区の行政所管課である政策企画課や実務を担う青戸保健センターと連携し議論を行い、他施設の担当者の意見も踏まえてBPRを実施した。



予約時間の制約



空き時間が
分からない

同一情報を
繰り返し記入



現状の課題	候補業務	現状の標準処理時間
<ul style="list-style-type: none"> 面談希望者が、各施設の開所時間に電話で面談予約をする必要があり、時間的制約が発生していること 複数施設の予約の空き状況を同時に確認することはできず、住民の利便性に欠ける運営となっていること 電話予約の運営について、職員側は大きな課題意識はない状況 	<ul style="list-style-type: none"> 予約受付 面談実施 記録作成 システム登録・管理 カンファレンス 要フォロー者への対応 	<p>年間面談件数：約3,500件</p> <ul style="list-style-type: none"> 内、予約受付数は約1,300件で、一件当たりの業務処理時間は3分程度 一方、全件で発生する面接記録の作成は、現状手書きで実施しており、1件当たり10分程度要する。 加えて、面接記録のシステムへの入力・PDF取込に一件当たり5分程度の業務が発生

現状の課題、候補業務に関する説明

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【現状フローの洗い出し（ヒアリング～As-Isフロー作成）】

- 現行業務内容について、青戸保健センターへのヒアリングを実施
- 現状フローのたたき台を作成し、各作業について年間作業時間、件数、性質や各施設ごとの特徴等を職員にて整理を行った。
- 整理した内容を基にAs-Isフローを作成し、予約・面談業務および記録作成・データ管理業務それぞれについて施設ごとの差異も踏まえてフローを可視化した。

作業手順書

青戸保健センター担当者の業務			
業務フロー	インプット情報 アウトプット情報	一回当たりの 作業時間(M)	作業件数(件 数)
関係先（組織・人）	業務の目的		
1	「ゆりかご面接」未実施者の抽出		
2		0.08	74.0
3		1	12.0
4		0.05	70.0
5			

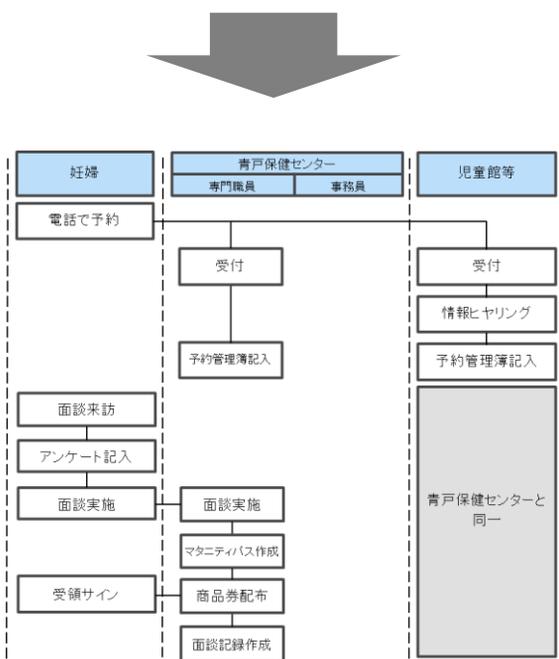
【作成までの流れ】

- ヒアリングした内容に基づき、現行業務の流れと、一回当たりの作業時間や作業件数を整理した。

検討時の気づき

- 予約業務及び記録作成業務については、事前情報に基づいて予測できたが、実際にヒアリングをしたことで、データ入力処理、要フォロー者判定カンファレンス等、事業者側では想定できていなかった業務が確認できた。
- 青戸保健センターは、面談時に予約不要な施設であるため、担当者が予約を日常業務として経験しておらず、より実態的な内容を把握するためには、予約が必要な施設の職員からヒアリングすべきだった。
- 他方、青戸保健センターのみで発生する業務もあり、その点を深堀できたのは良かった。

現行業務フローの整理



作成したAs-Isフロー

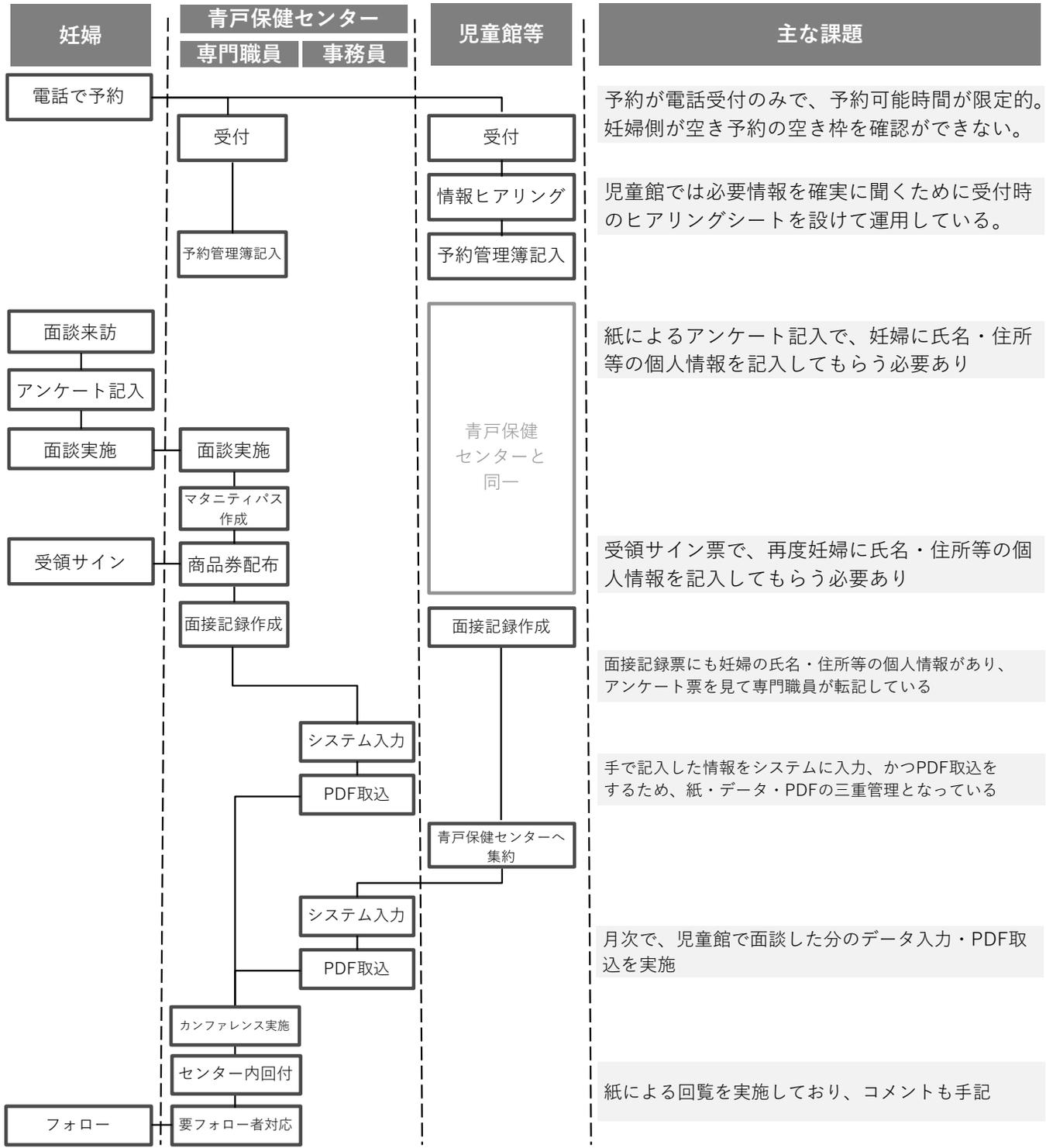
- フローのたたき台について、職員にて確認・修正頂き、誰が、どんな内容を、どういった流れで行っているかについて可視化
- 可視化したAs-Isフローを基に課題抽出に繋がった。

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題の抽出、整理】

- As-Isフローについて可視化し、ワークショップを開催して課題を抽出した。
- 当初より想定された、予約における受付時間の制約や住民による空き枠確認ができないといった課題に加えて、同一情報を複数回記入する手間が発生している点や紙で作成した記録をシステム・PDFで三重管理している点といった後続処理における課題も可視化できた。



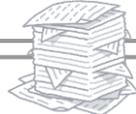
現状の業務フローと課題

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題の真因分析】

- 現状フローを洗い出す中で見えてきた各業務に関する課題を一覧化し、ワークショップ内で、その真因を議論のうえ明確化した。
- 実際に業務で使用している帳票なども都度確認し、深掘りヒアリングを行いながら進めた。

業務	課題	真因
予約業務	 住民視点 <ul style="list-style-type: none"> 予約時間に制約がある。 住民からの空き枠確認ができない。 	<ul style="list-style-type: none"> 職員側に課題意識がない。 住民側も、妊娠中に一度の機会のため、改善要望が出にくい。
	 行政視点 <ul style="list-style-type: none"> 受電時のヒアリング事項が多い。 	<ul style="list-style-type: none"> すぐに住民情報にアクセスできないため、ヒアリングで確認する必要がある。
面談時	 住民視点 <ul style="list-style-type: none"> 氏名や住所を何度も記入する必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 住民情報システムと保健所システムでデータ連携ができていない。 帳票内容の変更頻度が高く、複写式ではなく個別帳票とせざるを得ない。
	 行政視点 <ul style="list-style-type: none"> 妊婦が記入するアンケートと重複する情報も、再度職員が記入している。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケートと面接記録が別の帳票となっている。
データ管理	 行政視点 <ul style="list-style-type: none"> 面接記録のシステム入力・PDF化の作業が発生 紙・システム・PDFのデータ三重管理 	 <ul style="list-style-type: none"> 従来からの紙ベースでの運用が踏襲され、職員の課題意識が低い。 保健所システムの入力項目に不足がある。
	 行政視点 <ul style="list-style-type: none"> 児童館の面接記録も、保健センター職員がシステム入力・PDF化 	<ul style="list-style-type: none"> 児童館から保健所システムへアクセスできない。
	 行政視点 <ul style="list-style-type: none"> 内部回覧は紙ベース、指摘・コメントも手書き 	<ul style="list-style-type: none"> 保健所システムにワークフロー機能がない 印鑑文化

各業務における課題とその真因



2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

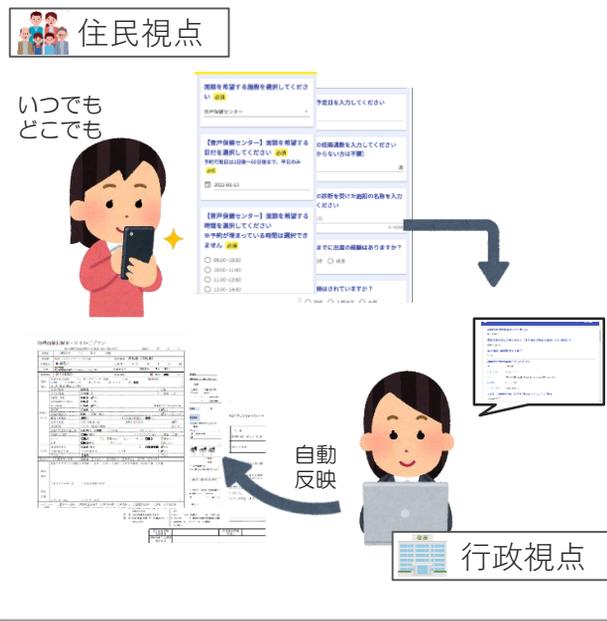
【解決策の検討】

- 当初の課題認識であった予約業務に加えて、ワークショップを通じて課題認識された面談時・記録作成・データ管理についても、SaaSツールの活用方法を踏まえてディスカッションし、解決策の方向性を検討した。
- データ管理業務については、既存のシステムに改修が必要なこと等から今回のPJでは扱わず、将来的な改善を検討するに留めることとなった。

業務	課題
予約業務	住民視点 ・予約時間に制約がある ・住民からの空き枠確認ができない
	行政視点 ・受電時のヒアリング事項が多い
面談時	住民視点 ・氏名や住所を何度も記入する必要がある
	行政視点 ・妊婦が記入するアンケートと重複する情報も、再度職員が記入している
データ管理	行政視点 ・面接記録のシステム入力・PDF化の作業が発生 ・紙・システム・PDFのデータ三重管理
	行政視点 ・児童館の面接記録も、保健センター職員がシステム入力・PDF化
	行政視点 ・内部回覧は紙ベース、指摘・コメントも手書き

解決の方向性

- オンラインでの予約、及びアンケート回答フォームを作成する
- 回答内容を帳票に自動出力し、住民・職員双方の手書き範囲を極小化する



- 現行の保健所システムの改修が必要であり、本PJ内での対応は見送り
- 今後の保健所システム改修のタイミングにおいて、自由記入欄等の不足項目を追加することで、将来的には面談時の情報をシステム上に直接入力し、紙の面接記録票の廃止を検討
- 現行の保健所システムの大幅な改修が必要であり、対応は見送り

各業務における課題と解決策の方向性

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【ツールの選定】

- 従来より、ノーコード・ローコードツールの導入による業務改善方針が検討されており、本PJに先立って葛飾区内で複数のツールを比較検討し、選定・導入決定済
- 本PJにおいても、今後の継続性と拡張性を鑑み、選定済のツールであるLoGoフォームを採用する方針で合意

評価軸	LoGoフォーム (トラストバンク)		他社製品A		他社製品B	
機能の充足度	◎	標準機能が充実	△	予約機能に制限 フォーム数に制限	△	予約機能に制限 フォーム数に制限
導入実績	○	他自治体実績あり	○	他自治体実績あり	○	他自治体実績あり
操作性	○	同時プレビューができない	◎	操作が分かりやすい	◎	作成ガイドが充実
年間コスト	◎	現行比ほぼ同一	△	現行比の3倍程度	×	現行比の4倍程度 初期費用が高額
総合評価	◎		○		△	

右記の点を鑑み、本PJにおいても

LoGoフォーム

を採用

- 本PJ期間中に本導入が開始されること
- PJ終了後も継続利用の検討の必要がないこと
- 今次要件は機能的に充足可能であること

自治体内でのツール比較検証結果（抜粋）

検討時の気づき

- 実際の帳票や面談時に妊婦に提供する冊子等の現物を確認することで、重複記入箇所や帳票と業務フローの関連に気づききっかけとなった。
- 事業者や政策企画課メンバーの方が、保健センター業務について課題意識を持ちやすかった。自身の担当業務は「こういうもの」という意識が強いため、課題抽出時は異なる所属のメンバーで意見を出し合うことが効果的だと感じた。
- To-Be検討では、担当業務については実現できそうなことを考えがちになるため、事業者側から民間での対応方法等を適宜インプットすることも有効だと感じた。
- ツール選定においては、すでに区としての導入方針が固まっていたため、自治体内でのツール乱立の回避と今後の継続性を考慮して、当該ツールの機能で要件を充足できるかを中心に検討した。

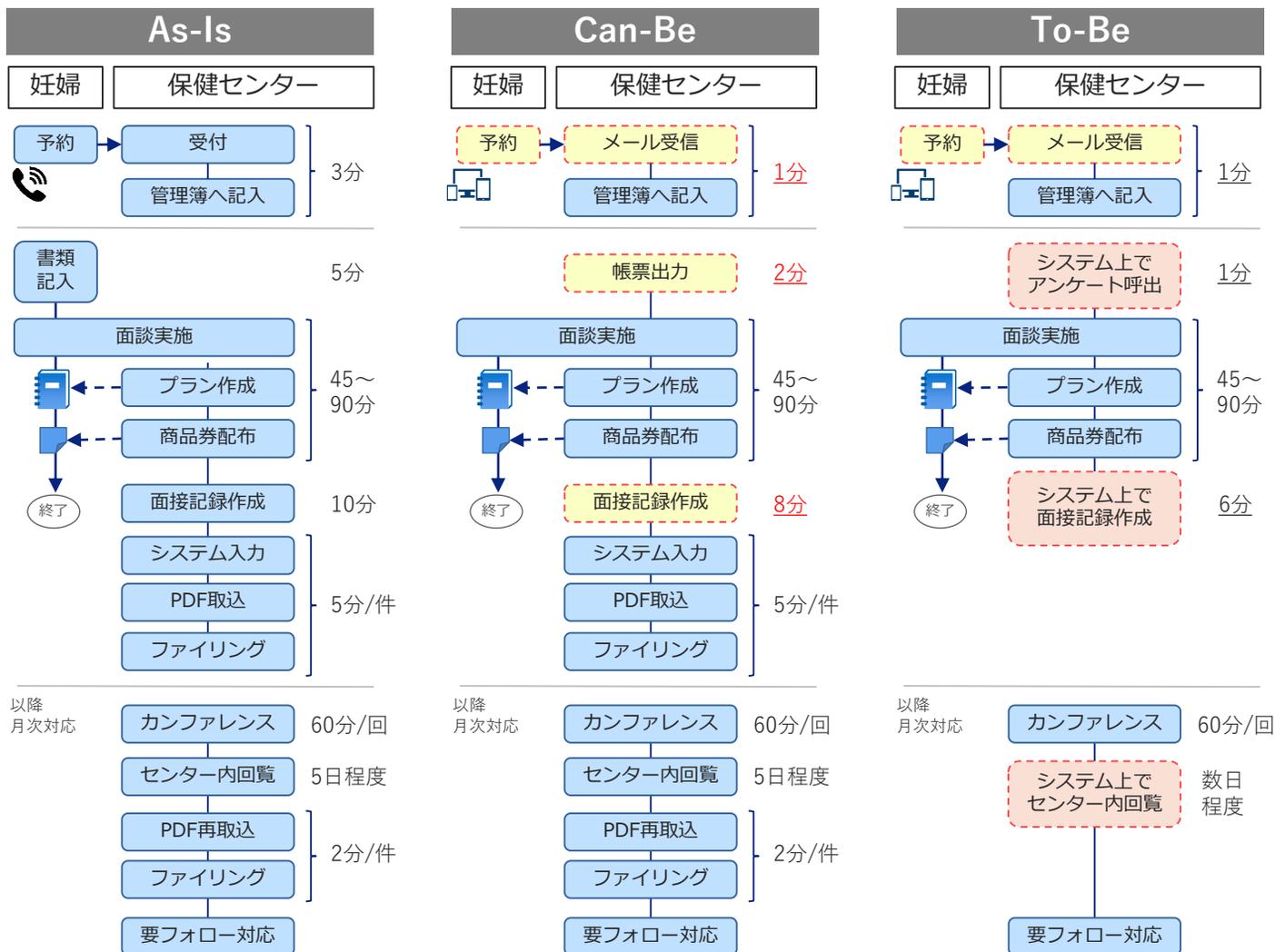


2-4. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（改善後フローの可視化）】

- 具体的な施策案について検討を進め、To-Beフロー、Can-Beフロー（実証で行う内容）を作成し改善計画としてAs-Isフローと共にまとめた。
- 電話予約をオンライン化し、いつでも受付出来るようにしたことやメールで確認可能になったこと、また手書きで運用していたアンケートについても電子化することで工数削減やその後の運用簡素化を図った。



整理したフロー ※色付け箇所が効率化した業務内容

検討時の気づき

- オンラインフォームの管理主体や予約枠の管理方法等、「ゆりかご面接」を行う各施設との役割分担を考慮する必要があったが、フローを描く時点では仮置きで推進したため、結果として実行フェーズでの変更が発生した。



2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

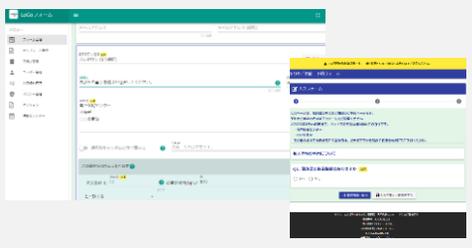
3 実行～評価、クロージング

【実施準備・実行】

- 作成したCan-Beフローを基に、LoGoフォームを用いた予約受付のオンライン化及びアンケート回答の電子化を実証事業として実施した。
- LoGoフォームの操作方法習得と並行して、事業者で作成したオンラインフォームのたたき台をベースに、フォームの内容や変更後の運用方法を詳細化。
- 運用方法をある程度固めた段階でフォームを作成し、関係者に展開して意見を聴取。

実施準備

- たたき台フォームをベースに、変更後の業務運営を深堀



- タブレットの活用も含めて、可能な限りツールを利用して業務をするフローを設計



- 職員自身でのLoGoフォームの操作方法習得



実行

- ある程度方針が固まった段階で、PJメンバー以外の職員にも幅広く意見を聴取



- メンバーでのロールプレイを通じて、実際のツール操作に課題がないかを検証



- 検証の結果、10を超える施設ごとに職員がおり、影響人数が多いことから、ツール利用範囲を最大化すると職員の負荷が大きすぎると認識

実証実験のイメージ

検討時の気づき

- ツールの操作レクチャーを通じて、ある程度ツールの機能を理解していなければ、職員ですべてを操作・作成することは難易度が高いと感じた。操作が得意で、機能を熟知した職員が中心となって取り組める体制を作ることが望ましい。
- 実行フェーズにおいては、早期に他施設の職員とも調整を実施し意見を吸い上げていただけただけなので、適切にオンラインフォームの内容に反映ができた。



2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

3 実行～評価、クロージング

【フローの見直し・評価取得準備】

- 計画時に想定していた面接記録作成業務におけるツール利用は、操作の難易度を鑑みて見送りとした。また、他施設の職員と協議の上、1つの予約フォームを青戸保健センターで集約管理するのではなく、各施設ごとにフォーム作成・予約枠管理をする方針に転換。
- フローの見直しとフォームのブラッシュアップに並行して、住民トライアルの準備と、職員への変更内容の周知と操作体験の機会提供を進めた。

計画時からの運用方法の見直し

面接記録作成

タブレットを利用してLoGoフォーム上で面接記録を作成し、手書きをなくす方向で検討



操作習得・ロールプレイを経て…

タブレット操作に気を取られ、面談の品質が落ちる恐れアリ

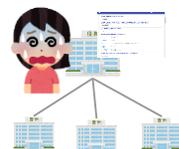
⇒ 記入は手書きを継続 

⇒ LoGoフォームから重複項目を自動出力することで記入範囲を縮小することで効率化

フォームの管理方法

役割分担は事前に議論できておらず、全施設で1つのフォームを利用する想定で計画

しかし、
全施設の予約枠管理を青戸保健センターが担うことは非現実的



他施設との情報共有・協議を経て…

各施設とも協議し、施設ごとにフォームを作成・管理する方針に転換

⇒ 各施設の職員向け説明会を開催することで、操作方法習得支援を充実させた

住民向けトライアル

来訪された妊婦に、オンライン化の趣旨と変更点を説明し、アンケートを依頼。



職員トライアル・説明会

各施設の担当者を集め、変更点とLoGoフォーム操作方法を説明。

職員アンケート以上に、その場で多くの有効な意見をヒアリングすることができた。



検討時の気づき

詳細な運用方法や各施設との役割分担は、フォームの作成を進めながら、職員のツール習熟度も考慮して確定していったことで、全施設の職員に無理なく対応可能な内容で着地できた。



2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

3 実行～評価、クロージング

- マタニティサロン参加の妊婦及び、青戸保健センターのゆりかご面接に来訪した妊婦に対して、実証実施期間中にアンケートを実施。12件の結果から満足度や今後の改善要望など頂いた意見を基に分析を実施。
- 利用希望の回答、反対意見の回答いずれも設定したKPIを達成。また、他の行政サービスについても、同様にオンライン化の利用ニーズは高く、実際に利用しているという回答が4割に上った。

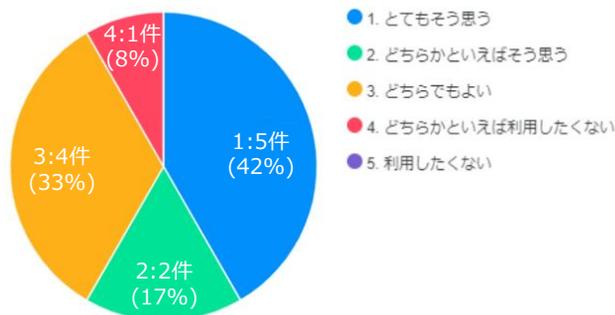
KPI①

住民ニーズ
利用希望が5割超
かつ、反対意見が3割以下

利用したい **59%** ・ 利用したくない **8%**

「どちらでもよい」という回答を含めると、9割以上の住民がオンライン予約に賛成という結果が得られた。

問) 今後、オンライン予約を利用したいと思いますか



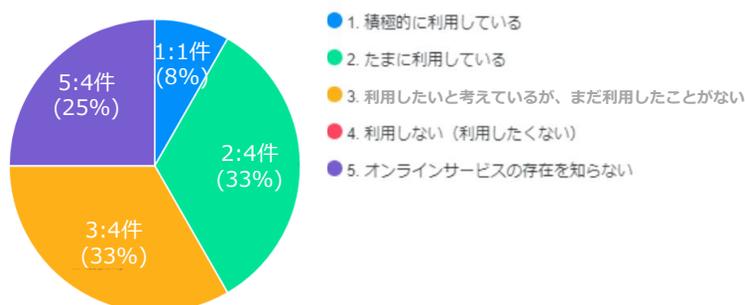
利用したい理由

- 場所や時間を選ばずに予約が可能である点は、全回答者が選択
- 他に「予約内容がメールで確認可能」、「電話より気軽である」、「アンケート回答が紙より楽である」、といった理由も見られた

利用したくない理由

- 「電話で話すほうが安心ができる」という意見に加え、「セキュリティ面の不安」、「全質問へ回答する負荷が高い」という理由があった
- 他方、オンラインフォームの操作に関する理由は見られなかった

問) これまで、行政サービスにおいてオンライン申請・オンライン予約等の利用はされていますか



アンケートコメント

オンライン化を希望するサービスに対する意見

窓口に出向くことに負担を感じる一方、すべてオンラインでは内容を読まない可能性もある。Zoom等を活用したオンライン面談ができると良い。

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

3 実行～評価、クロージング

- 業務効率化の観点については、各施設での現行運用に差があるため、机上測定による算出結果ではあるものの、16%の削減効果があった。
- 職員向けのアンケートにおいても、オンライン予約の導入については前向きな意見が多数である一方、職員説明会を通じて各施設での実運用に向けた課題も明らかになった。

KPI②

業務時間削減率
10%

※住民利便性向上に重点を置いたため、業務削減効果に係る目標値は低めに設定

既存の予約受付数が全てオンライン化した場合

業務時間削減率 **16.1%**

予約受付・妊婦による書類記入・面接記録作成業務における削減時間の合計値にて算出

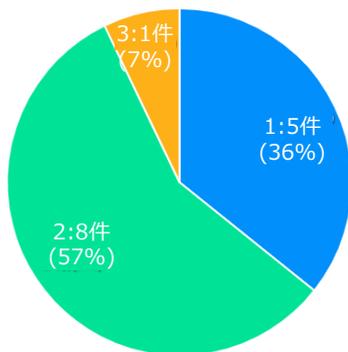
年間の面談件数は3500件、このうち1300件が予約受付による面談。1300件が全量オンライン化した場合の業務時間を算出

業務	変化点	現状	変更後	削減量
予約受付	電話による受付から、メール確認のみに変更	3分/件	1分/件	2分/件
		65時間/年	21時間/年	44時間
妊婦による書類記入	記入時間・待ち時間はゼロに、他方、帳票のLoGoフォームからの出力時間が発生	5分/件	2分/件	3分/件
		291時間/年	227時間/年	64時間
職員による面接記録作成	記入箇所が削減	10分/件	8分/件	2分/件
		583時間/年	540時間/年	43時間
年間合計		939時間	788時間	151時間

削減率 **16.1%**

職員アンケート結果抜粋

問) 実際にLoGoフォームの予約画面を操作してみて、どのように感じましたか



- 1. 使いやすく、ぜひ利用したい
- 2. 一部使いにくい部分があるが、利用したい
- 3. 利用したくない（電話予約の方が良い）

職員アンケートコメント

ポジティブな意見

- 利用者が好きな時間にオンライン予約ができるのは区民サービスの向上に繋がると思う
- 現在電話で受付けている各種予約やアンケートなど、他の業務でも活用していいのではないか
- 操作に慣れるまでに少し時間を要するが、慣れれば使いやすいツールになると思う

今後の改善要望

- 仕様上できないことをどのように運用で対応していくか
- セキュリティ面の問題が心配 等

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

3 実行～評価、クロージング

- 今回実施した住民アンケートの結果から、子育て世代においては幅広い行政サービスに対してもオンライン化に前向きであることが確認できた。他の妊産婦事業においても、LoGoフォームを活用する場面を想起することができた。
- 職員も前向きな意見が多数ではあるものの、実運用を見据えた場合は、ツール操作への不安や運用時の業務負荷への懸念の意見も多い。無理のない運用設計と業務移行期間設定をしていくことが必要となる。
- 一方、To-Be像の実現に向けては、今回現行フローを維持した後続処理工程における抜本的な業務見直し・デジタル化が求められる。職員の意識改革や教育についても丁寧に取り組む必要がある。

継続すること

- 検証結果に基づき、実用化に向けた運用の詳細化・マニュアルの作成、及び施設ごとのフォーム作成を行う
- より効率的な運営実現に向けて、各施設間・職員間でのコミュニケーション、情報共有を緊密化する
- 住民の意見をヒアリングし、サービスに反映する仕組みを継続活用

改善すべきこと

- 現行業務の可視化や課題の抽出フェーズにおいても、児童館を含む各施設の担当者を巻き込んで検討を実施
- 今回は住民の利便性向上にスコープを当て、職員の業務運用見直し範囲を絞ったが、後続処理の運用方法や他部署との役割分担を含めて抜本的に見直しに踏み込むことも必要

LoGoフォームの他業務での活用を検討

住民アンケートでは、他の行政サービスを含め、オンライン化に前向きな回答が多数を占めた。

母子健康手帳交付時やマタニティサロン等への横展開、加えて他部署での活用も検討いただきたい。

業務改革を推進するための体制構築

原課が全プロセスを行うのは困難。DX推進部署・外部企業を含め、第三者が適切にサポートできる体制が必要であると思料。

職員のDX教育深化

第三者サポートがあっても、サービス向上・業務の最適化には担い手である職員の主体性が不可欠。改革の意義や必要性を各職員が理解し、前向きに取り組める風土の醸成が必須。

触る機会を増やす

全庁活用に向けては、会議の日程調整等の身近な業務を活用し、全部署の職員にLoGoフォーム利用機会を提供し、利用のハードルを下げることも有効。

今後に向けて

2-3. 葛飾区（「ゆりかご面接」予約受付、管理業務）

4 横展開に向けてのポイント、工夫

- 他自治体への横展開時に重要となる要素としては、DX推進メンバーと原課メンバーがともにプロジェクトを推進した点と、計画段階では仮置きで変更後の業務運用を設計して推進した点がある。
- DX推進部署と原課がともに検討を進めたことで、課題抽出では原課メンバーとは異なる視点での気づきがあり、実行時も技術面はDX推進部署がサポートすることで、原課への負荷集中を回避することができた。
- 計画段階の仮置きでの推進は、実行時の変更は発生したものの、結果としては事前に関係者との調整を完了しての推進と比べ、実行スピードも速く、具体案に基づいて関係者調整が行えたという点で有効な推進方法だと感じた。

BPR実施

- 最初のステップである「現行業務フローの可視化」作業が、原課が現業に加えて実施するには負荷が高い。今回は事業者が原課にヒアリングして実施したが、DX推進部隊がそれを担うことで、検討を進めやすくなると考えられる。
- 定着化している業務では課題を認識しにくいことが実感できた。新技術やトレンドをインプットし、住民の暮らしや社会の変化を想起するステップを加えると、より課題が導きやすくなると思われる。



DX推進部隊や外部機関ともチームを組み、WSを活用して検討

情報をインプットし、暮らしや社会の変化を想起



ツール導入・利用

- 原課にて製品調査実施は負荷が高い。DX推進部隊が選定するか、展開したいツールを活用した場合の実行プランを描けると良い。
- ツールのID発行や端末の準備といった環境整備を早期に進めると共に、会議日程調整等の簡易で身近な業務での利用を促進することで操作機会を増やすことが重要。
- 運用を踏まえ、新規メールアドレスの準備等、既存インフラ側も柔軟に対応できると、より利用を進めやすくなる。



ツールの操作機会を増やす



その他

- 月次開催の「マタニティサロン」事業はより予約のオンライン化が有効である等、PJ推進中に展開できる業務を想起することができた。
- SaaSツール活用により、変更後の運用を職員の手で適宜見直しできるため、関係部署のメンバーにも変更を受け入れてもらいやすい。



職員自身でのPDCA



2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

1 検討モデル概要

江戸川区

手続名称

生活保護事務における各種申請手続き
およびケースワーク業務

事業概要

ケースワーカーの事務処理全般
(各種申請の転記、訪問記録の手入力など)

【選定背景】

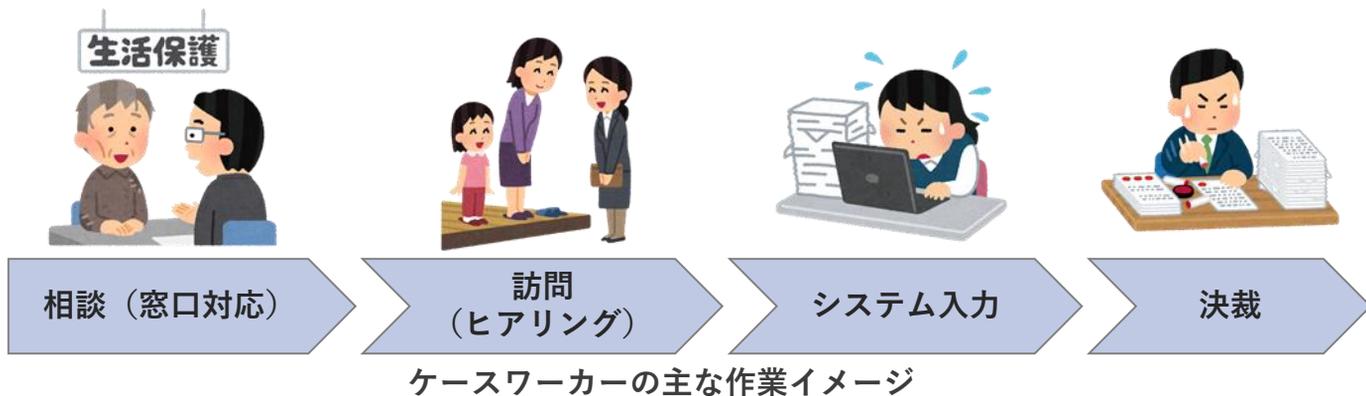
江戸川区の生活保護事務における各種申請手続き及びケースワーク業務において、デジタル化されている業務は、保護費の計算や記録の管理など業務のごく一部分のみであり、申請書の転記等、単純作業に膨大な時間を要している。そのため、対象事業として選定し、デジタル化を実施した。

【対象手続き】

対象となる業務の種類としては、新規開始や一時扶助、収入/無収入の申告などがあるが、各種申請手続きの業務フローを包括している「新規開始」をベースに記載する。

【検討の進め方】

検討に際しては、江戸川区のDX推進課や実務を担う生活援護課（第一課、第二課、第三課）と連携し、ワークショップ形式を軸に議論を行い、BPRを実施した。



現状の課題

- ・各種申請は、全て紙の用紙に記載する形を取っている。ケースワークの中心業務である訪問記録の一次入力においても、手書きでメモしたものを業務システムへ転記する作業に多くの時間を要している。
- ・起案～決裁についても、押印が必要な紙による決裁のため、手間がかかる。

現状の標準処理時間

- ・申請書のチェック、入力、起案で約5-30分（一時扶助は軽易、新規開始は時間を要する）
- ・決裁が終わるまでの処理時間は30分程度だが、文書を運んだりする手間もあるため、さらに時間を要する。
- ・年間の総決裁件数：115,000件（令和二年度生活援護三課実績）

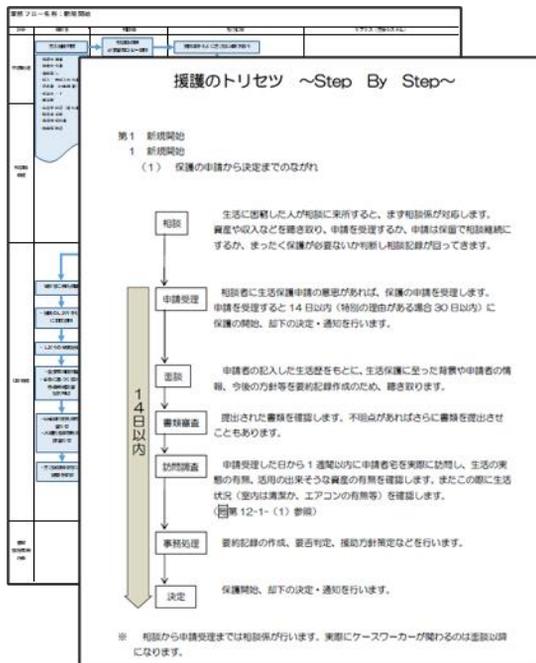
現状の課題、候補業務に関する説明

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

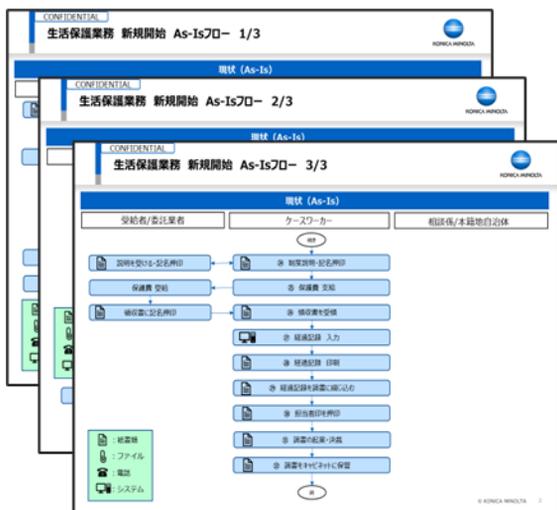
【現状フローの洗い出し（ヒアリング～現状フロー作成）】

- 現行業務マニュアルを基に現状フローのたたき台を作成し、各作業の年間作業時間、件数、性質等について所管課職員と洗い出しを実施。各作業に対して、年間作業時間、件数、性質等を所管課職員にて整理した。
- 整理した内容を元に、各種手続きの現状(As-Is)フロー洗い出しを行った。



現行マニュアル

- 現状フローのたたき台を基に、付箋を用いたワークショップ形式で議論を実施
- フローの明確化や作業時間及び件数など定量データを整理した。



作成したAs-Isフロー

検討時の気づき



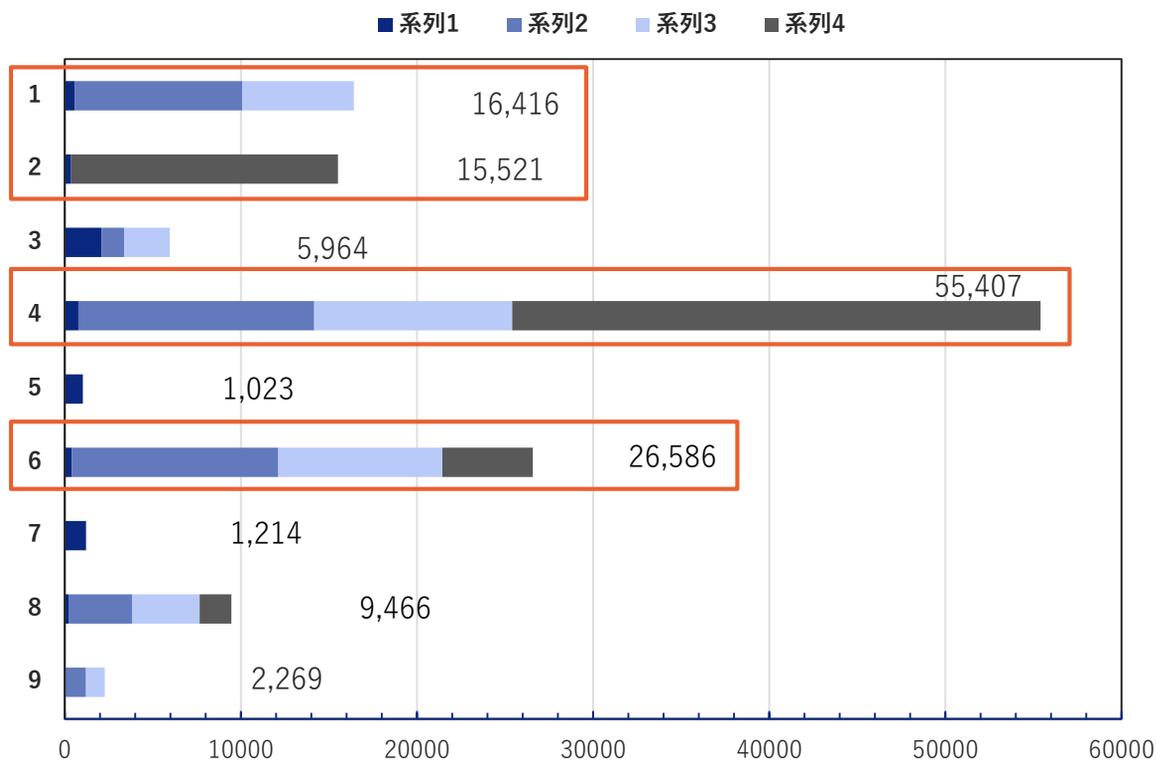
- 現行マニュアルは600ページにも及ぶものであるが、関係先やシステムに関する作業を可視化されたフローはなく、詳細な作業について重きを置いたものとなっている。そのため、新任者は業務全体を俯瞰して理解するのが困難な状況。
- マニュアルはあるが、1~3課で統一されたルールが少なく、各課バラバラのやり方で作業を実施している。

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題整理（作業負荷把握～課題抽出）】

- 各種手続きのAs-Isフローを基に年間作業時間を整理し、作業項目ごとの課題を抽出した。
- 改善のインパクトが大きいと考えられる、作業時間が多い4業務について、その内容と課題を整理し、課題の深掘りに繋げた。



年間作業時間 (h) ※課ごとの平均時間をヒアリングし算出

作業項目	主な作業内容	課題	作業時間[h]
受付	事務所にて、受給者の方の相談や収入申告・一時扶助の提出物に関する対応等を実施する。	聞き取り内容は課によって異なる。また、面談記録の作成に時間を要する。	16,416
訪問	受給者の自宅を訪問し、生活状況の聞き取りを実施する。	受給者宅訪問時、聞き取る内容が担当CWによって異なり、情報が不十分になる恐れがある。	15,521
システム入力	基本情報、要約記録/経過記録/援助方針等をシステムに入力する。	要約記録作成等をWordで作成後、システムへ転記していて、時間と手間を要している。	55,407
決裁	調書に関する決裁を実施する。紙と電子の併用決裁。決裁内で、生活保護の決定と保護費の決定等を行う。	電子と紙の併用決裁のため、時間と手間を要している。決裁者によって審査基準が異なり、審査結果にバラつきが発生する恐れがある。	26,586

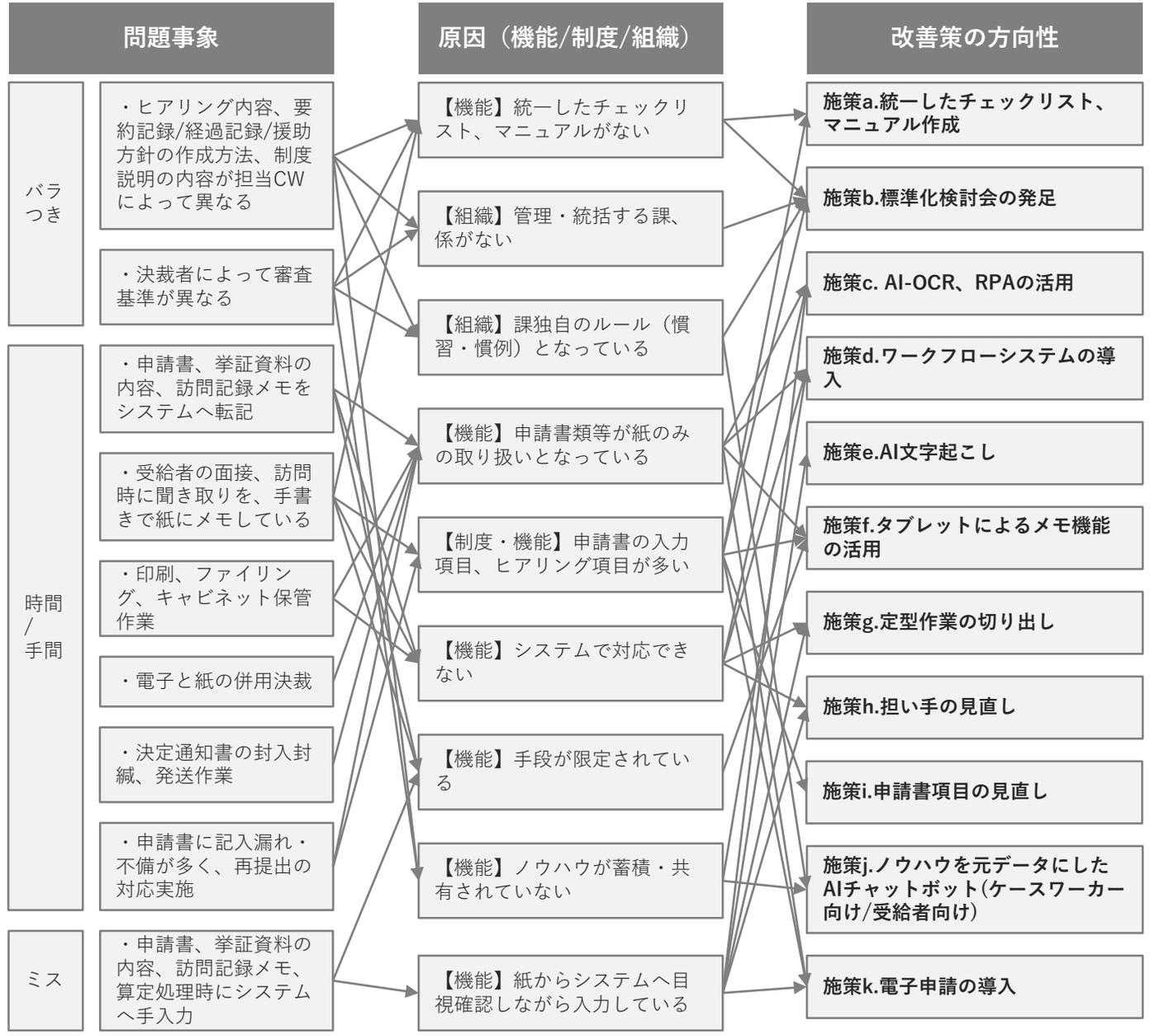
主な作業項目とその内容、課題と作業時間の整理

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（課題抽出～改善策の方向性）】

- 抽出した各課題について、ムリ・ムダ・ムラの観点でどのような問題事象に分類されるか、またその原因が機能・制度・組織のどの部分にあるか、などについてディスカッションし深掘りを行った。
- 原因から導き出される改善策の方向性を挙げ、その関連性について可視化した。



各問題事象に関する原因と改善策の方向性（抜粋）



WS形式にて、職員自ら問題事象、原因をポストイットに書き出し、それらに対する改善策の方向性（解決策）について、検討を実施。

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（改善策の方向性の深堀～改善策選定WS）】

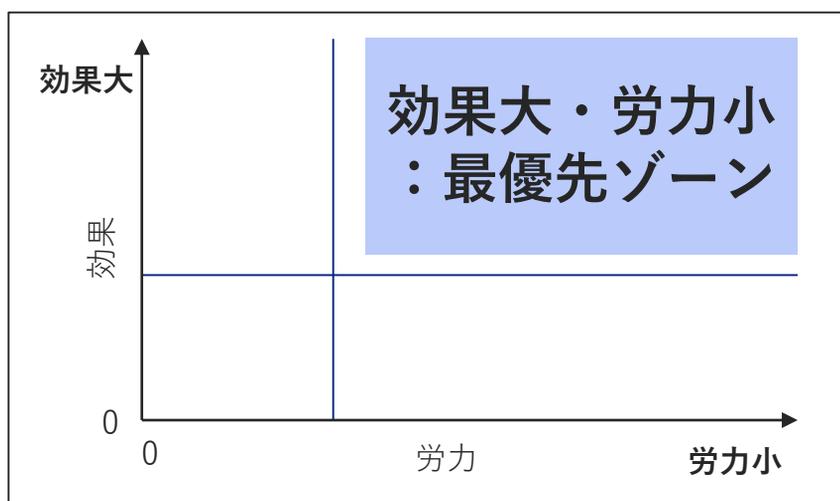
- 11個の改善策候補の中から、実証実験に取り組む改善策を検討した。
- 多数の改善策案の中から職員による選別を容易にするため、以下方法を用いて、最優先で取り組む改善策を定量的に選別した。

No.	改善策	詳細内容
施策a	統一したチェックリスト、マニュアル作成	生活援護課で統一したヒアリングシート（項目）、マニュアル、ルールを作成する。
施策b	標準化検討会の発足	1~3課からそれぞれメンバーを選抜し、標準化に向けた検討会を定期的に開催し、具体的なアクションを決めて、実行していく。 ・申請書、経過記録等の紙媒体を電子データに変換（AI-OCR）し、RPAでシステムに転記する。 ・文字起こしたデータをRPAでシステムに転記する。
施策c	AI-OCR、RPAの活用	・申請から審査、決裁等の状況を見える化 ・決裁資料を管理し、データ蓄積（検索機能付与） ・RPA+ワークフローシステムによる既存システムとの連携
施策d	ワークフローシステムの導入	面談、訪問時におけるヒアリングをAI文字起こしによって、自動でメモを生成する。
施策e	AI文字起こし	面談、訪問時におけるヒアリングをタブレットによって、メモを作成し、電子データで保存。
施策f	タブレットによるメモ機能の活用	定型作業を集約し、外部委託・シェアードサービス化する。
施策g	定型作業の切り出し	居住実態確認が必要かどうかを定量評価にしてCWが対応、平行して相談係等が日程調整する。
施策h	担い手の見直し	入力項目を簡素化し、選択式に変える等検討する。
施策i	申請書項目の見直し	審査判断に迷ったときや手順を振り返る場合に利用する。
施策j	ノウハウを元データにしたAIチャットボット(CW向け/受給者向け)	新規申請や収入申告での申請書を電子化する。
施策k	電子申請の導入	

改善策と詳細内容の一覧

【改善策選別方法】

- ①効果と労力について、各評価表（※次ページ記載）を用いて点数付け。
- ②横軸：労力、縦軸：効果で、マトリクスを作成。
- ③効果と労力それぞれで基準点を設けて4象限に分割。第1象限(右上)に布置された改善策を最優先に取り組むべき改善策候補とした。



効果と労力マトリクスのイメージ図

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（改善策選定WS）】

改善策実行後の効果と労力を評価項目に基づいて点数付けし、優先的に取り組むべき改善策の候補を抽出した。以下に、効果と労力の評価項目表を記載する。

		ポイント		
		50	20	0
効果	① 波及効果を見定める (自部門他課・他部門への改善効果)	他部門に展開できる	自部門の他課に展開できる	見込めない
	② 関係者(他部門、市民)のプロセスを軽減・削減することができる	大いにできる	多少できる	できない
	③ 作業量の削減インパクト →削減効果(予想)	20%以上削減できる	20%未満 削減できる	削減できない
	④ 作業性質(コア作業、ノンコア作業)への影響	コア作業への貢献判断・意思決定・企画立案	ノンコア作業の軽量化 定型・単純作業	
	⑤ 業務品質を改善できる	大幅な改善が見込める 自動化等によりミス・手戻り撲滅	手戻り・ミスの削減 判断が容易になる・俗人化を防止	なし

改善策に対する効果の評価項目

		ポイント		
		0	20	50
労力	① 改善策を実行するのに要する期間	2年以上	1年	6か月未満
	② 改善策を実行するための関係部署数 承諾、交渉が必要な関係部署数 (部門横断のタスク、プロジェクトが必要)	2部門以上+外部関係先	2部門以上	1部門以下(自部門)
	③ 改善策を展開するための研修や勉強	かなりの労力を要する	一定程度の労力を要する	不要
	④ 改善策の実行に係る予算	200万以上	200万未満	50万未満
	⑤ 改善策が実行された場合に負担が増える部門・市民(人)は多いか ※改善実施する側の負担を除く	全庁職員に波及	特定部門、特定職員	ほぼ問題なし

改善策に対する労力の評価項目

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

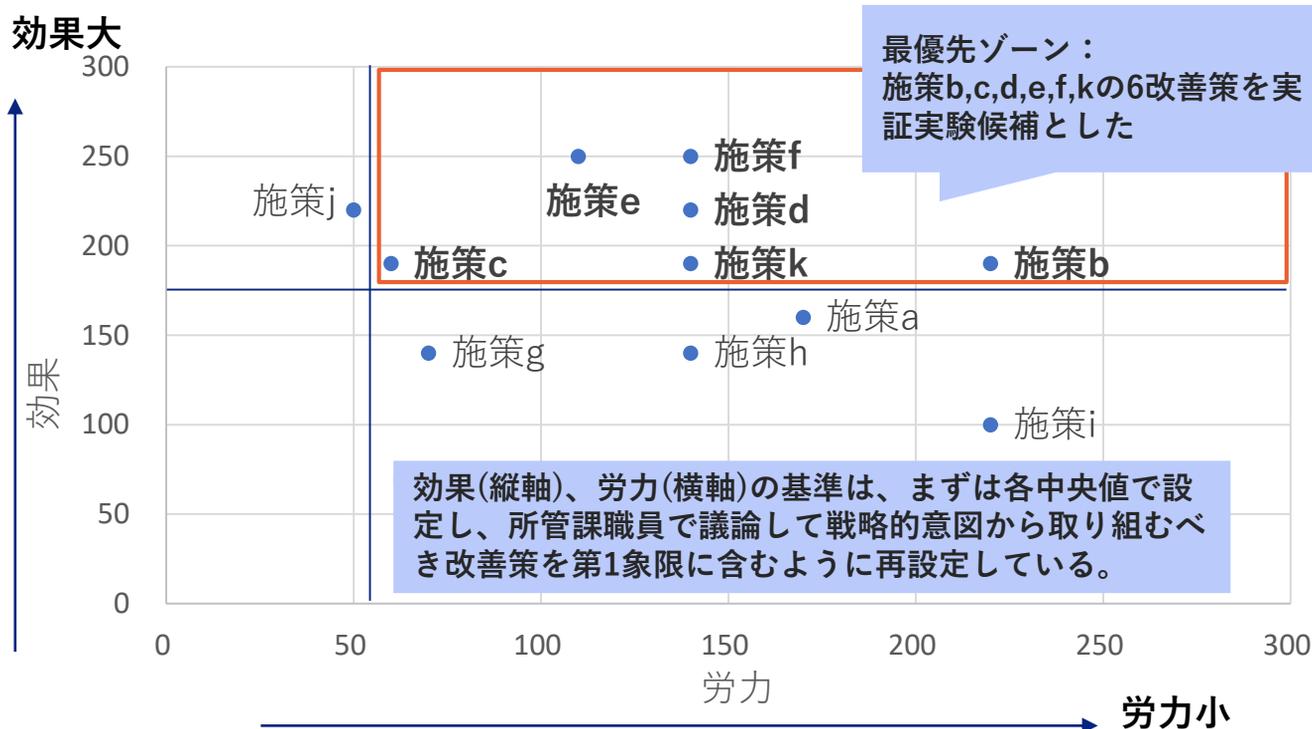
2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（改善策選定WS）】

- 波及効果の大きいものや削減インパクトが大きく、且つ時間や費用の面で実現可能な内容を定量的に分析し可視化した。
- 効果・労力評価表から効果・労力マトリクスを作成。4象限に分割し、最優先ゾーンに布置された改善策を実証実験候補とした。

改善策	効果						労力					
	①	②	③	④	⑤	小計	①	②	③	④	⑤	小計
施策a.統一したチェックリスト、マニュアル作成	20	20	50	50	20	160	0	50	20	50	50	170
施策b.標準化検討会の発足	50	20	50	50	20	190	50	50	50	50	20	220
施策c.AI-OCR、RPAの活用	50	20	50	20	50	190	20	0	0	20	20	60
施策d.ワークフローシステムの導入	50	20	50	50	50	220	50	0	20	50	20	140
施策e. AI文字起こし	50	50	50	50	50	250	50	0	20	20	20	110
施策f. タブレットによるメモ機能の活用	50	50	50	50	50	250	50	0	20	50	20	140
施策g. 定型作業の切り出し	50	0	50	20	20	140	0	0	20	0	50	70
施策h. 担い手の見直し	50	0	50	20	20	140	20	50	20	0	50	140
施策i. 申請書項目の見直し	20	20	20	20	20	100	50	50	20	50	50	220
施策j. ノウハウを元データにしたAIチャットボット(CW向け/受給者向け)	50	50	50	50	20	220	0	0	0	0	50	50
施策k. 電子申請の導入	50	50	50	20	20	190	50	20	0	50	20	140

改善策に対する効果・労力評価表



効果と労力でのマトリクス

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（改善策選定WS）】

候補に挙げた改善策を、それぞれQCDS(品質/コスト/納期/セキュリティ)の観点で整理し、ツールの選定を実施した。検討の結果、本事業では「標準化検討会の発足」、「AI文字起こし」、「タブレットによるメモ機能の活用」の3つを実証実験で取り組むこととした。次項より、Can-Beフローとして記載する。

※LGWAN対応を前提として選定

改善策	Q(品質)	C(コスト)	D(納期)	S(セキュリティ)
施策b. 標準化検討会の発足	-	○	○	-
施策c. AI-OCR、RPAの活用	○	○	△ オンプレ型構築⇒時間増	○
施策d. ワークフローシステムの導入	○	△ LGWAN内で運用⇒コスト大	△ LGWAN内で運用⇒納期増(環境構築)	△ ワークフローシステム自体はインターネット環境にあるため
施策e. AI文字起こし	○	○	○	○
施策f. タブレットによるメモ機能の活用	○	○	○	○ 端末内にデータが残らないようクラウドに保存可能なツールを利用
施策k. 電子申請の導入	○	○	△ 運用フローの検討込み⇒納期大	○

QCDS整理一覧表

検討時の気づき

- 改善策選定時、職員自ら効果・労力の採点を実施し、定量的なデータに基づいて議論を進めることで、参加メンバー全員が腹落ちした形で進めることができた。
- 来年度以降の本運用も念頭に置いた上で、改善策選定する場合、何がボトルネックとなるのか多角的な検討が必要であるが、改善策同士を組み合わせることで課題が解消される可能性がある。
→当初、タブレットによるメモ機能の活用は、端末内にメモしたデータが残るため、NGであったが、ヒアリング内容をフォーム化（東京都電子申請サービス）することで、タブレットを活用した改善策の展開が可能となった。



2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

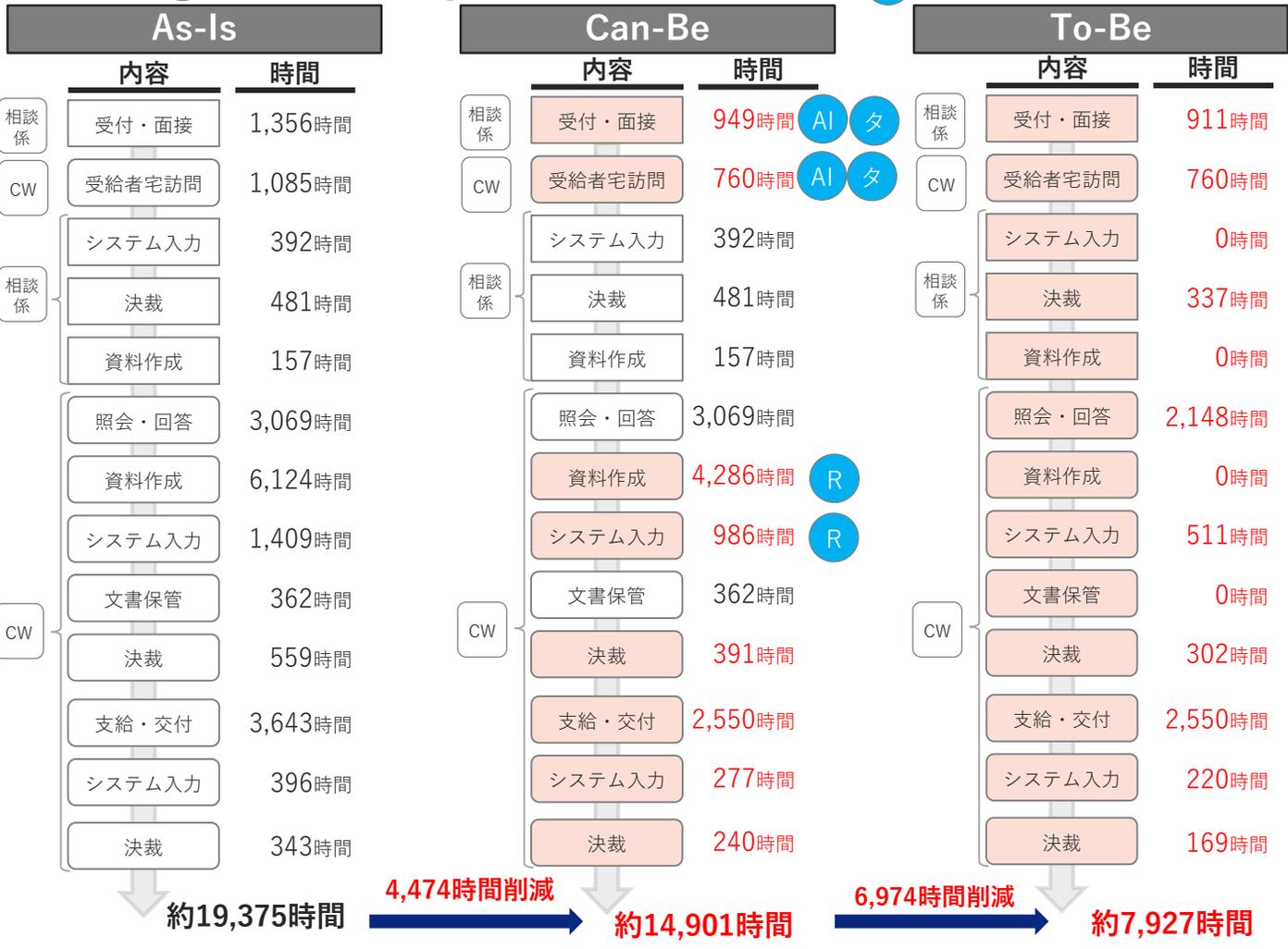
【改善計画（改善後フローの可視化）】

- As-Is(現状)、Can-Be(実証範囲)、To-Be（理想の姿）の各フローを作成し、効率化が見込める箇所や削減効果について可視化した。また、業務の全てのデータを電子上で1本化するTo-Beフローのイメージを以下に記載する。
- As-Isフローに対して、Can-Beフローでは年間4,474時間 約23%の削減効果、To-Beフローでは年間11,448時間 約60%の削減効果が見込める。※年間作業時間は3課の合計時間

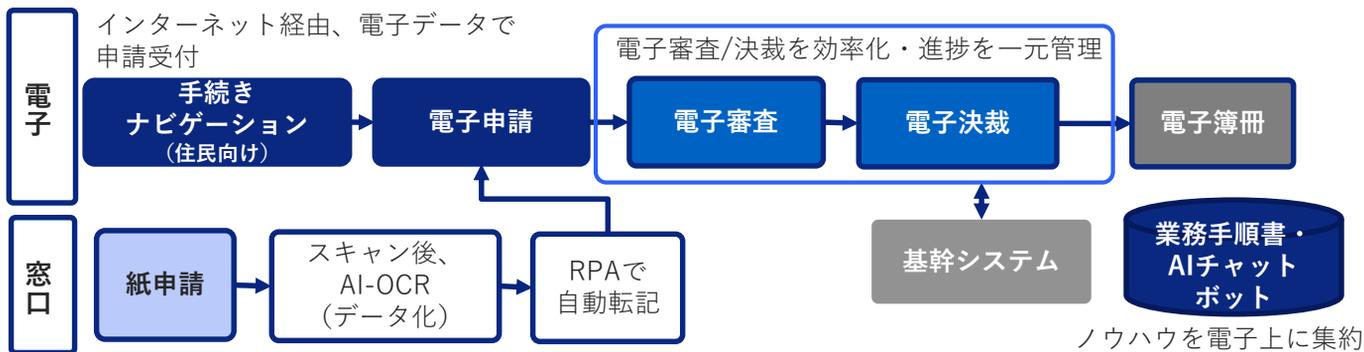
AI AI文字起こし

タ タブレット活用によるメモ機能

R RPA



整理したフロー ※色付け箇所が効率化した業務内容



ノウハウを電子上に集約

To-Beイメージ(紙申請も電子化し、審査業務は電子上で1本化)

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

3 実行～評価、クロージング

【実行（実行計画）】

- 生活援護課職員にて生活保護受給者を対象に、以下2つの実証実験を行った。
 - 面接・受付窓口、訪問時の相談内容のAIによる音声文字起こし
 - 面接・訪問時の聞き取り項目のフォーム化とタブレットでの入力およびRPA処理
- 面接・受付窓口での対応と訪問対応時のフローについて、それぞれ実証実験を実施した。

AI文字起こし



面接時における会話をAI文字起こし
即時にデータ化、保存される

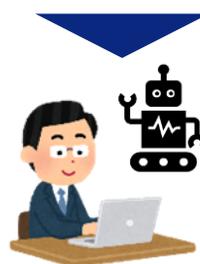


訪問時における会話をICレコーダー
で録音し、AIで自動文字起こし

タブレットを用いたメモ機能



(1) 面接・訪問時のヒアリングの記録に
タブレットを活用
(都の電子申請フォームへの入力)



(2) 記録内容を庁内のシステムに
取り込む際にRPAを活用し
Word形式で保存する

実証実験のイメージ

検討時の気づき

- 電子フォームは、東京共同電子申請・届出サービスを利用して、生活援護課職員が自ら設計し作成を行った。聞き取り項目が各課およびCWの間で異なっていたことがわかったため、まずは入力項目（聞き取り項目）を洗い出し、各課担当者間で項目の取捨選択を行い、回答方式等を協議して設計することに時間を割いた。その結果、フォーム作成を手戻りなく、スムーズに進めることが可能となった。
- RPAシナリオ作成において、生活援護課職員が入力データ/出力データのフォーマット検討を行い、シナリオを作成した。入力データと出力データを明確に定義することが重要で、シナリオ作成の手戻り軽減に繋がることがわかった。
- 実証で使用する各ツールのマニュアルを生活援護課職員がアレンジして、職員目線で理解しやすい簡易マニュアルを作成した。ツールを導入する際は、運用ルールや手順を示すことで、各職員で同じオペレーションを実現し、混乱を未然に防ぐことができる。



2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

3 実行～評価、クロージング

【実行】

- タブレットから入力する電子フォームの画面と、面接にて文字起こしとタブレット入力、訪問にてケースワーカーがタブレット入力を実施している様子を以下に示す。
- 生活援護課内で同じ業務において各課で異なるやり方を行っている現状があるため、業務を標準化し見直した上で、改善策を導入することを目的とした標準化検討会を発足した。

担当員情報 課	<input type="radio"/> 生活援護第一課 <input type="radio"/> 生活援護第二課 <input type="radio"/> 生活援護第三課
担当員情報 係	<input type="text"/>
担当員コード	半角数字のみ入力可能 4文字で入力してください。
受給者氏名	訪問先の受給者氏名（世帯主）を入力
ケース番号	半角数字のみ入力可能 6文字以下で入力してください。
訪問場所	<input type="radio"/> 自宅 <input type="radio"/> 病院 <input type="radio"/> その他
体調変化	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無
体調変化の内容	<input type="text"/>
病気が無	<input type="radio"/> 有 <input type="radio"/> 無
病名	<input type="text"/>
通院先	<input type="text"/>
通院頻度	<input type="radio"/> 月1回 <input type="radio"/> 月2回 <input type="radio"/> 月3回 <input type="radio"/> 半年に1回 <input type="radio"/> 年に1回

電子フォームの画面



実証ツール使用中の様子 ※受給者役は職員

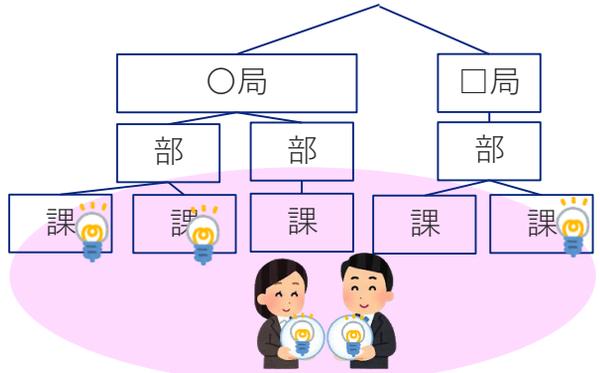
検討時の気づき

- 実証の測定結果記録シートにおいて、各課でカスタマイズして運用していたが、標準化する実証の意義を理解した上で、各担当者間で認識合わせを行い、標準化したシートを作成した。小さなことから標準化していくことで、各課独自のルールを無くすことに繋がると感じた。
- 各課での業務を標準化することは、①業務習熟度に依存しないこと、②ヒアリングの品質向上、③経過記録等の資料作成の品質向上・手間軽減することに効果が見込め、標準化検討会で議論していくことを期待している。



標準化検討会の発足

- 各課で業務フロー、作業の中身が異なる点について、各課からメンバーを選抜して標準化検討会を発足することで、業務標準化と業務効率化ともに達成できる。
- まずはスモールスタートで、標準化検討会の枠組みを構築して、来年度以降に拡大・展開していくことを想定している。



2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

3 実行～評価、クロージング

【評価】

- 定期訪問におけるKPIとして作業時間削減率10%を掲げ、実証結果は削減率16%となった。訪問では3%となったものの、経過記録作成で35%となり、大幅な削減効果が見られた。
- 満足度評価では、KPIとしてNPS平均8.0以上を掲げ、実証結果は4.8となった。タブレット操作の不慣れが消極的な結果に影響したと考える。一方で横展開については、約64%の職員ができると回答した。課題はあるものの一定以上の効果が期待できることから、来年度以降の運用に向けて次項にて追加検討を実施した。

KPI①

作業時間削減率
定期訪問 10%

削減率**16%** 年間削減時間 **1,156時間**

1件当たりの削減時間は2分30秒で、昨年度実績件数27,760件を掛けて算出した。詳細は下表を参照。
※新規開始はコロナの影響でN数不足のため、定期訪問のみ掲載する。

KPI②

満足度（NPS 11段階評価）
平均 8.0以上
(0-6:非推奨者 7-8:中立者 9-10:推奨者)

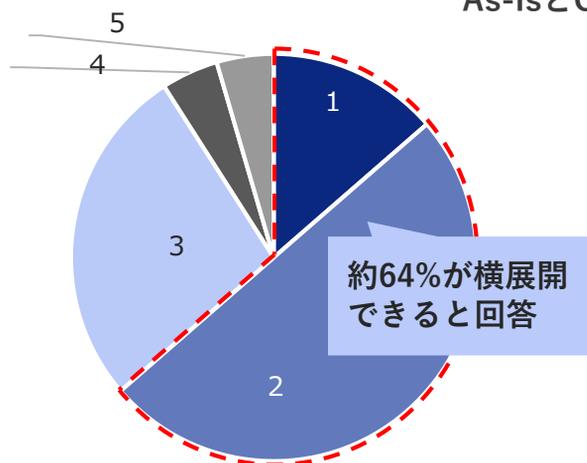
負担軽減の満足度：スコア平均 **4.8**

※回答者 22名、推奨者割合-非推奨者割合=-72%

タブレット操作の不慣れに影響したものの、選択式の質問項目や記録作成の時間短縮に効果が見られた。

		件数	総時間	時間/件	年間作業時間	1件当たりの削減時間	年間削減時間	削減率
訪問	As-Is	41	7:19:00	0:10:40	4935:06:40	0:00:20	154:13:20	3%
	Can-Be	131	22:31:05	0:10:20	4703:46:40			
経過記録作成	As-Is	42	3:37:00	0:05:10	2390:26:40	0:01:50	848:13:20	35%
	Can-Be	115	6:16:00	0:03:20	1542:13:20			
合計	As-Is	42	10:56:00	0:15:40	7248:26:40	0:02:30	1156:40:00	16%
	Can-Be	131	28:47:05	0:13:10	6091:46:40			

As-IsとCan-Be(実証結果)との比較



他部署・他業務への横展開についてのアンケート回答結果

アンケートやインタビューで得た主な意見（職員を対象）

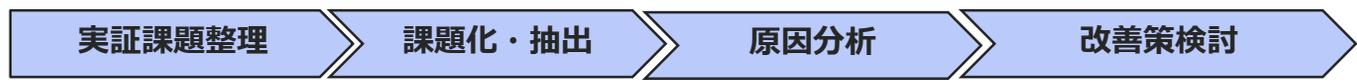
- 定型的な質問項目については、入力が簡便で使いやすい。
- 質問項目が列記されているため聞き漏れがなく、職員ごとに質問内容に差が無くなる。
- RPAによる経過記録作成において、職員自身の入力の手間が省けるため、非常に便利。
- リアルタイムで発話が記録されるため、後に記憶違いが起こりにくい点が良い。

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

3 実行～評価、クロージング

【クロージング（振り返りWS）】

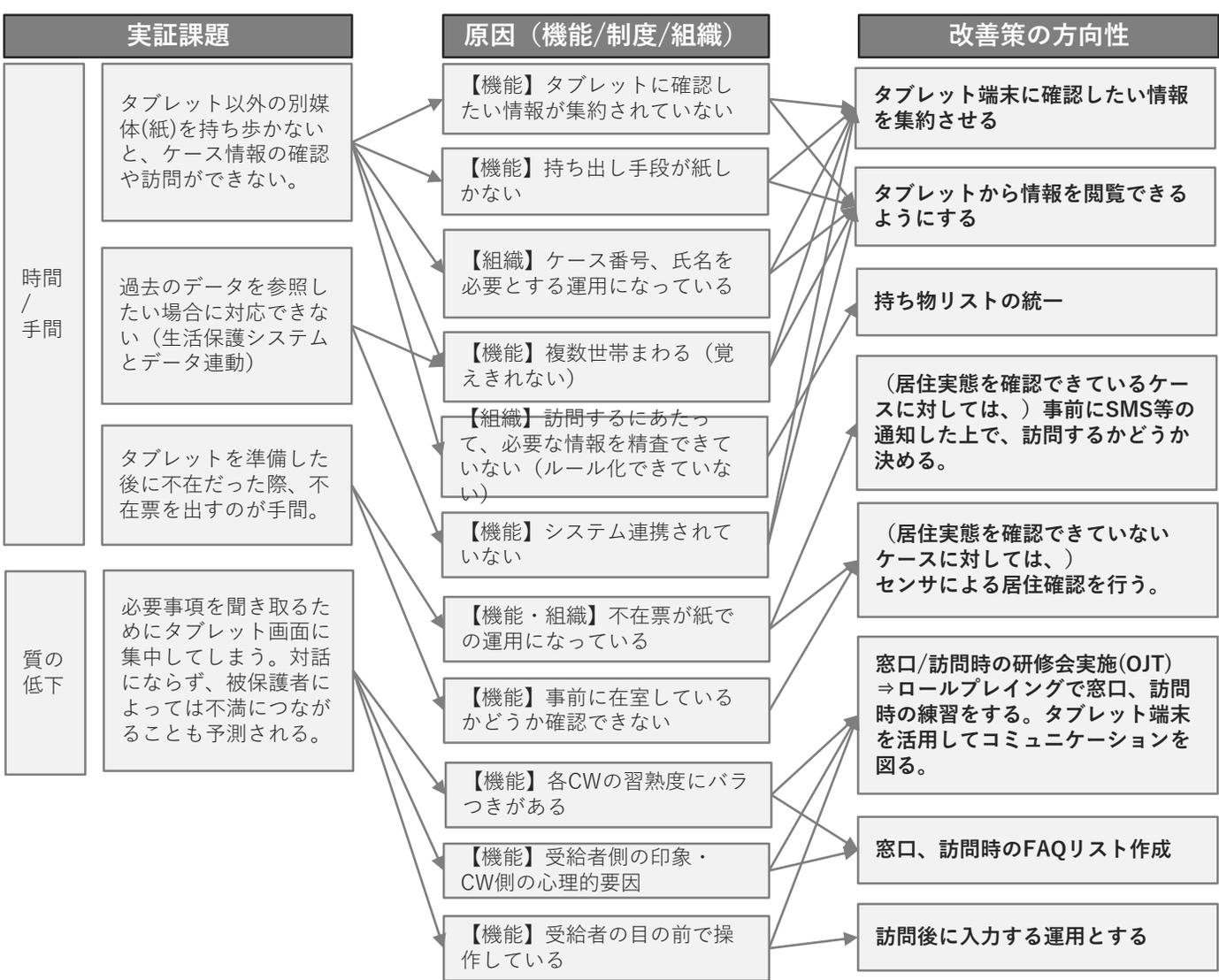
- 各課の実証参加職員が感じた実証課題を一覧表として集約し、課題に対する改善策を検討するワークショップを実施した。今後、より利用しやすい且つ効果が期待できるCan-Be/To-Beに仕上げるために有意義な議論となった。
- 振り返りワークショップでの課題・原因・改善策の方向性の検討結果を以下に示す。



全課合計104個の問題・課題が集まった。そのうち優先的に取り組む課題を抽出した。

ワークショップ形式で、課題に対する原因と改善策の方向性を検討している様子。

No.	分類	課題化	課題
1	タブレットによるメモ機能	確認に時間がかかる	タブレット以外の別媒体(紙)を持ち歩かないと、ケース情報を入力や訪問ができない。 ケース番号、住所、氏名(漢字)、個人の履歴票、地図
10	その他	心理的負荷がかかる	タッチ入力にある程度慣れていない職員でも画面に集中してしまい必要事項のみ読み取ることに集中してしまう。対話にならず、被保護者によっては不満につながることも予測される。
15	その他	確認に時間がかかる	定期訪問については、単に紙の調査票の一部項目をタブレット化したのみであり、タブレット化できなかった項目については、タブレットの他に紙の調査票が必要となるため、利便性は低く感じられた。(固有の状況聞き取りが必要な場合に、聞き取りを忘れない様、結局、紙の調査票が必要になる)。



2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

3 実行～評価、クロージング

【クロージング】

- ・今回実施した実証実験の結果やアンケート等のフィードバック内容から、電子フォームの項目について改めて3つの課で標準化することやタブレット端末に情報を集約することに改善が必要だとわかった。
- ・ケースワーカーによって窓口・訪問でのスキルが異なるため、タブレット端末の利用にも差異の影響が出た。まずは、窓口・訪問のロールプレイングを実施して標準化、習熟度を上げることで、タブレット端末の有用性も向上していくと考える。

継続すること

◆ 標準化検討会の定期実施

・2/25に第1回を実施。今後もテーマを決めて定期的に標準化検討会→BPRの流れを継承していく。

◆ タブレット端末の活用

・より効率化が期待できるように、電子フォーム、RPAシナリオをブラッシュアップしていく。

改善すべき点

◆ 受給者データの参照方法

・タブレット以外の別媒体(紙)を持ち歩かないと、ケース情報の確認や訪問ができない。

・過去のデータを参照したい場合に対応できない（生活保護システムとデータ連動）

◆ タブレット端末を使用した訪問の習熟度

・タッチ入力にある程度慣れていない職員でも、必要事項のみ聞き取るためにタブレット画面に集中してしまう。対話にならず、被保護者によっては不満につながることも予測される。

・タブレットを準備した後には不在だった際、不在票を出すことが手間になる。

今後に向けて

◆ タブレットに情報を集約・閲覧可能にする

・タブレット端末に確認したい情報を集約させる。

・タブレット端末から情報を閲覧可能にする。例) クラウド上にデータを集約する、リモートデスクトップで生活保護システム情報を閲覧する、生活保護システムとデータ連携する。

◆ 窓口/訪問時の運用・ルールを改善する

・訪問時の持ち物リストを作成し、全課で統一する。

・窓口、訪問時の研修会を実施（OJT）して、タブレット端末を前提としたロールプレイングを行う。

・窓口、訪問時のFAQリストを作成して、業務のやり方を振り返るときの補助として利用する。

・訪問中ではなく訪問後に、タブレット端末からフォーム入力する運用とする。

◆ 不在票を投函する件数を減らす方法を検討

・不在票を投函する件数を減らす方法を検討する。居住実態を確認できている受給者に対しては、事前にSMS等で通知した上で、訪問するかどうかを決める。

・居住実態を確認できていない受給者に対しては、室内のセンサーによる居住確認を行う。

2-4. 江戸川区（生活保護関連業務）

4 横展開に向けてのポイント、工夫

【横展開に向けてのポイント】

- 江戸川区における今回のモデル事業について、他自治体への横展開時に重要となる要素として、複数拠点で同じ業務を実施している課は業務を標準化してBPRに取り組んでいくことが重要である。
- 江戸川区生活援護課では、標準化検討会を発足して課全体へ取組を広げていくことを始めた。他自治体・他業務でもこのような枠組みは有益だと考える。

職員目線

・課題を抽出するためには、作業時間及び関係先やシステムに関する業務フローを可視化して、正確な情報を整理することが重要。

・改善効果を見積り、改善策の優先順位付けをして、各課担当者が納得して進めることが必要。

事業者目線

・生活援護課では、マインドを高く持っている職員様が多いため、標準化検討会のメンバーから課及び庁内全体へBPRを広げていくことが期待できる。（BPR文化定着）

・各課で独自の業務ルールにならないように、定期的に作業の進め方を共有する場が必要。



BPR全般

・電子フォームを作成する上で、入力項目の精査を行い、事前に設計をしっかりと固めることが重要。

・1台のPC端末のみでの実行では利便性が低いため、RPAのシナリオ作成・処理実行を、複数端末で実施できるような環境が好ましい。

・窓口受付や訪問で、タブレット端末を使用する場合、職員間でロールプレイングを行い、品質を向上させることで、住民サービスに繋がる。

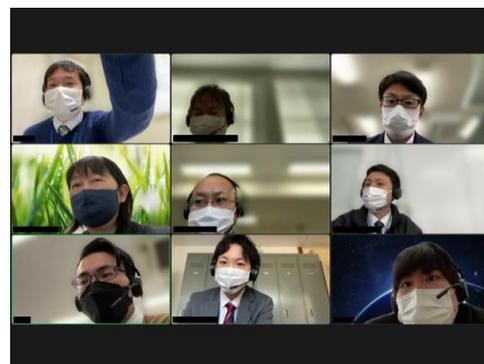
・RPA出力の型は、課で標準化して決定していく必要がある。



ツール導入・利用

・同じ業務において、3つの課で各課異なるルールやマニュアルで運用していることが明らかになった。本事業を通して、標準化検討会を発足、これから各課の違いを洗い出し、標準化する活動を実施していく。

・各福祉事務所は、物理的に離れているため、気軽且つ早く連絡を取れる手段(ツール)を活用していくこと。そして、標準化検討会では作業単位でテーマ毎に定期的なBPRを実施することを推奨する。



その他

第1回標準化検討会実施の様子

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

1 検討モデル概要

小金井市

手続名称

市内都市計画関連の案内、および証明業務

事業概要

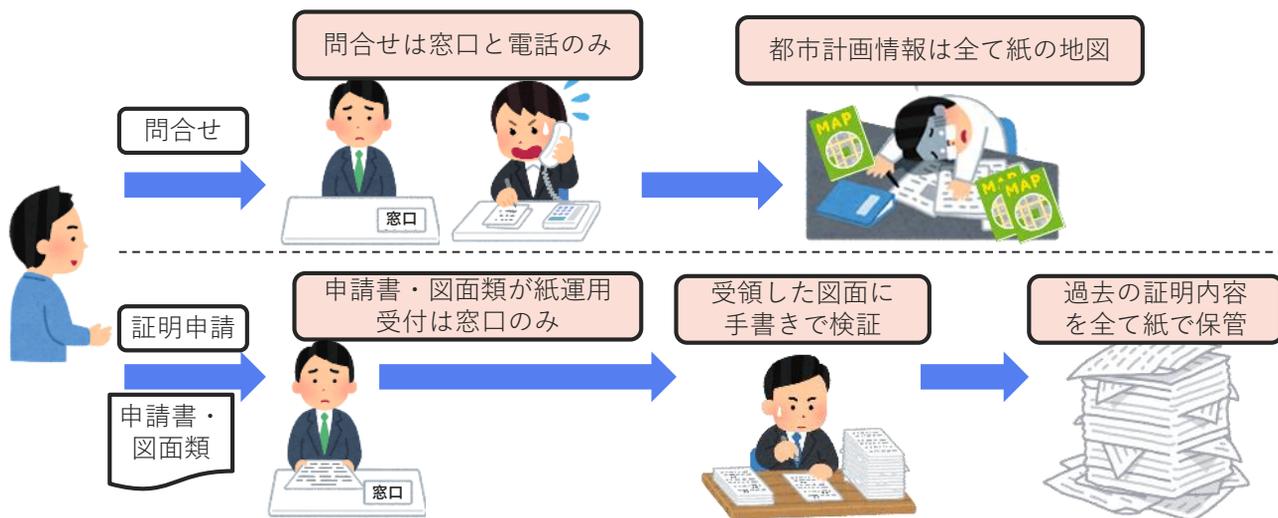
用途地域等の都市計画情報案内と証明発行業務の
デジタル化・効率化

【対象手続】

小金井市では、土地取引及び建物建築の際に必要な用途地域等の都市計画の案内と一部詳細な問合せへの証明業務におけるデジタル化を実施した。

【課題と検討の進め方】

現状の課題は、紙地図や図面への手書きなど大量の紙資料での対応となっていたため、窓口や電話での対応時間や書類記入ミスなど、非効率な運用となっていた。当初、同市ではこの課題に対し、都市計画GISシステム導入を解決策として想定していたが、金額規模も大きく、また複数課を跨いだ確認や調整により長期の検討になる事が予想されたため、その他の業務フローも含めてBPRを検討することとした。検討に際しては、小金井市都市整備部都市計画課と連携し議論を行った。



現状の課題

都市計画決定されている用途地域、道路等について、窓口及び電話の問合せを口頭で行っている。

都市計画証明については、申請者が窓口へ直接持ち込み、申請を行っている。

候補業務

- 問合せ（住民又は事業者）
- 調査（職員）
- 案内（職員）

- 申請（住民又は事業者）
- 受付（職員）
- 内容の検証（職員）
- 発行（職員）

現状の標準処理時間

都市計画の案内(窓口・電話)用途地域や都市計画道路など25種類の都市計画等に関する情報を住宅地図を使って案内している。(概ね5～10分程度で月400件程度)

都市計画に関する証明受付時に記入漏れ、必要書類のチェックや図面チェック、受付簿発行に概ね10分。手書きでの検証、作図や決裁に概ね8日間で月6件（R3年度平均）を要している。

現状の課題、候補業務に関する説明

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題の認識合わせ・活動内容の合意】

- 支援内容が特に専門的かつ法令に従う必要があったため、職員との面談前に業務マニュアルの内容を精査し、簡易業務フローを作成。
- 周辺自治体の動きや関連法令情報を収集、課題の仮説を立てBPR案のたたき台を作成し面談に臨んだ。

	現行作業	改善案	<特定行政庁> ※証明書発行廃止自治体	情報提供方法
受付業務	来庁者への紙資料での情報提供 案内内容のマニュアルでの確認 台帳の手書き書類の持ち帰り	PCによるGISデータ活用した案内 社内Wikiなどマニュアルの電子化 GISデータ印刷サービス	小平市 ・令和3年3月末廃止 国分寺市 ・平成25年6月1日廃止 立川市 ・平成27年7月1日廃止	都市整備局様「都市計画情報等インターネット提供サービス」内に小平市専用ページを作成し市民が印刷可能 窓口にて図面プリントサービス(有料) 窓口にて図面プリントサービス(有料)
	現行作業	改善案		
証明業務	申請書類の目視確認 申請図面への手書きでの作図 決裁資料のファイリング	PCによるGISデータ活用した確認 GISデータによる作図の電子化 PDFによる電子化		

対応検討事項の整理、他自治体の状況一例

【初回面談】

- BPRたたき台資料を基に本取り組み内容についての合意を求めたところ、そもそもの市側の目的は都市計画GISシステムの導入であることが明らかになった。
- 市側の意見を傾聴しつつ本モデル事業について説明を行い、たたき台資料の方向性に市側からの口頭での合意を得た。

【2回目面談】

- 今後の活動を双方の合意のもと行うために、本モデル事業のスコープを明文化し改めて合意形成を行った。

□2021年11月5日の定例会での議論をもとに以下の通り本モデル事業のスコープを提示させていただきます。

□目的：業務効率化につながるデジタル化の支援を通じ、自治体様の自律的DXにつなぐべく職員様のノウハウ向上を図る。

- 職員様による業務フローの洗い出しとフロー図の作成
- 業務課題改善計画の立案
- 期間内に実装評価できるデジタルツールを導入し一連の作業を完了させる

本事業検討における目的・スコープ

検討時の気づき

- 初回面談の合意形成、方向性の確認作業の重要性に改めて気づいた。
- 専門性が高い業務に関しては議論に参加するメンバー内における事前の情報収集・たたき台の作成を行うことは必須だと思われる。



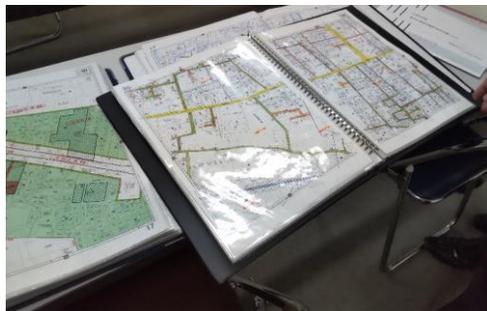
2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【現状フローの洗い出し（ヒアリング～現状フロー作成）】

現状の業務フローの洗い出しについて以下の流れで実施した。

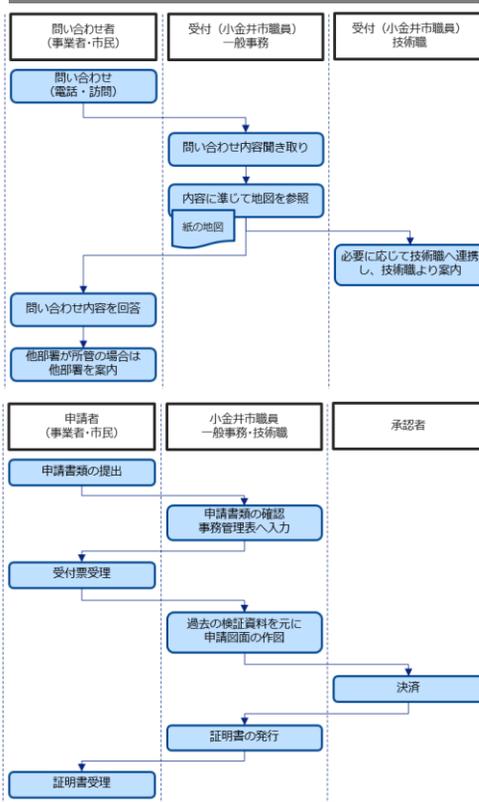
- ① 事前に共有された業務マニュアルから現状業務フローのたたき台を作成
- ② 上記の業務フローを印刷し、ワークショップ形式にてディスカッション
- ③ ディスカッションを複数回行い「フローの精緻化」「負荷の高い業務の洗い出し」「課題の洗い出し」を実行



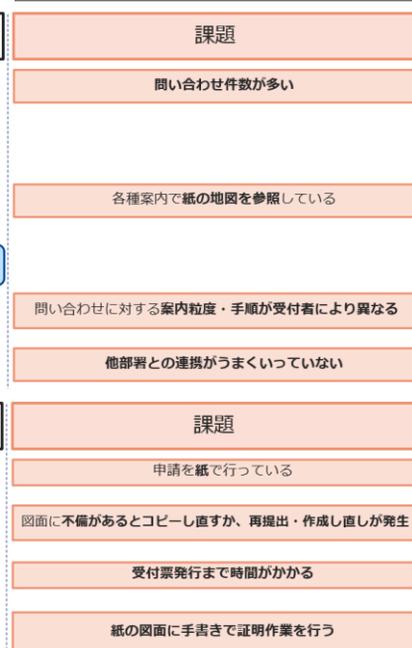
業務マニュアル



業務フロー



課題の洗い出し



検討時の気づき

- ・ ディスカッションを通じて職員のマニュアル以外の業務や課題として認識していなかったものがあることが新たに認識できた。
- ・ 大量の紙地図、大量の資料が年々増えていくため、電子化を含めて書類を減らしていくことを考えなければならないと感じた。
- ・ ツール選定においては、本事業（2022年3月）以降においても継続性を重視したい。



2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題の抽出・真因分析】

- 現状フローの洗い出しで見えてきた課題とその原因について、各業務プロセスごとに一覧化し可視化を行った。
- 主な課題としては、訪問/電話での対応に業務時間の多くを奪われていること、大量の紙資料により煩雑になっていること、マニュアル不徹底による職員間の案内品質差などがある。

#	業務プロセス	ヒアリングを通して抽出した現状業務の課題	原因
1	案内業務	・問合せの件数が多い（1日に約20件）	<ul style="list-style-type: none"> 公開情報の認知度不足 都市計画情報が多いため、ホームページが複雑になっている 精緻な地図情報が公開されていない
2		・各種案内で大量の紙の地図を参照している	<ul style="list-style-type: none"> 地図情報のデジタル化と都市計画情報のデータ化が予算化されていない 庁内でGISの整備がなされていない
3		<ul style="list-style-type: none"> 問合せに対する案内粒度・手順が受付者により異なる 受付対応マニュアルの情報量が多い 	<ul style="list-style-type: none"> 職員間で情報量の差があり、案内内容・手順が平準化されていない 各職員が独自に案内手順マニュアルを修正し、所有している 受付対応表を個人的に記載している
4		・他部署との連携がうまくいっていない	・各部署での案内の分担が明確化されていない
5	証明業務	・申請を紙で行っている	・Web申請の環境が整っていない
6		・図面に不備があるとコピーし直すか、再提出・作成し直しが発生	・申請者のプリンターの縮尺設定の間違い
7		・受付票発行まで時間がかかる	・手書きの申請書をエクセルに転記し、印刷を行っている
8		<ul style="list-style-type: none"> 紙の図面に手書きで証明作業を行う 証明完了まで最大で8日間の時間を要す 	<ul style="list-style-type: none"> 地図のデジタルデータを一部保有しているが、部分的かつ利用環境が整っていない。

課題と原因一覧表



検討時の気づき

- ワークショップでの業務内容可視化、仮説・課題の深堀りを通じ、業務フローにない部分にも問題点があると気づいた。（人によって案内内容が異なる、個別マニュアルの存在 など）
- 庁内全体で課ごとに個別の情報が記載されている紙の地図が多数存在していることにより、部門間連携が困難になっている。庁内統合型GIS導入の必要を感じた。



2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【解決策の検討】

- 抽出した課題とその原因を基に議論し、仮説を立て方向性を検討した。
- 方向性を5つに整理し、具体的なツールの選定を行い、実現可否の検証を行った。

#	方向性	実現方法 (利用ツール)	改善できる業務
1	地図及び都市計画のデータ化	都市計画GIS	<ul style="list-style-type: none"> 紙地図の廃止 証明業務の簡素化
2	証明申請受付の電子化	電子申請システム、フォーム	<ul style="list-style-type: none"> 申請受付時のペーパーレス化 データ受付による証明書類作成の簡略化
3	ホームページ内情報の検索性の向上	FAQ-Bot、チャットツール	<ul style="list-style-type: none"> 情報への到達率を上げ、問合せの件数削減 電話問合せでホームページ情報を的確に案内し、情報ムラ削減
4	問合せ受付の平準化と受付内容蓄積	電子フォーム (LoGoフォーム)	<ul style="list-style-type: none"> 受付時ヒアリングの平準化で案内漏れを削減 受付内容の蓄積・傾向分析を行い、HPの刷新や、都市計画データ化の優先順位を決定
5	ホームページ公開情報の精緻化	ホームページ改修	<ul style="list-style-type: none"> 問合せが多い情報をホームページに見やすくまとめ、問合せの件数を削減

【解決策の選定】

- 施策によるインパクトと実現容易性（コスト・時間・ルールの変更の有無など）のディスカッションを行い、今回の実行対象を案4、5に決定した。
- LoGoフォームは小金井市庁内で予算申請中で、2022年4月より正式導入に向けて動き出している。本事業では継続性を重視し利用ツールはLoGoフォームに決定した。

#	方向性	実現方法 (利用ツール)	今回の対象
1	地図及び都市計画のデータ化	都市計画GIS	<ul style="list-style-type: none"> オンプレミスのシステムのため短期での導入が難しい 多額の費用がかかる 全ての情報がデータ化されていない 将来的には必須だが今回はスコップ外
2	証明申請受付の電子化	電子申請システム、フォーム	<ul style="list-style-type: none"> すべての申請者がデータを持っていない申請書類に不備があった場合の差し戻し対応など新たな対応の検討が必要 業務対象を絞って今後対応予定
3	ホームページ内情報の検索性の向上	FAQ-Bot、チャットツール	<ul style="list-style-type: none"> FAQの内容の精緻化に時間を要する 計画更新時のメンテナンスに新たな工数がかかる
4	問合せ受付の平準化と受付内容蓄積	電子フォーム (LoGoフォーム)	<ul style="list-style-type: none"> 個人が活用していた手書きの受付フォームを電子化し、課員全員で共通利用することで対応可能。 庁内でLoGoフォームのトライアルが年度内行われているため導入も容易
5	ホームページ公開情報の精緻化	ホームページ改修	<ul style="list-style-type: none"> LoGoフォームを活用した情報まとめページの作成と公開。 窓口にQRコードを張り出すことで市民へ告知。

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

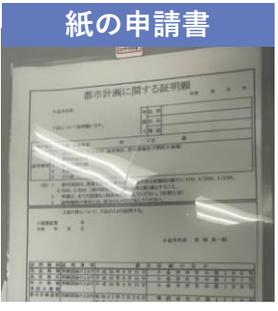
【改善案イメージ】

① 地図及び都市計画のデータ化：6種類ある紙の地図を都市計画GIS等でデータ化。



② 証明申請受付の電子化：紙でのみ申請をWeb申請化

③ FAQ-Bot：案内情報各種をWeb公開
職員用にも作成し、回答時間の短縮



FAQボット

用途地域
都市計画道路
風致地区
高度利用地区
etc

④ 問合せ受付の平準化と受付内容蓄積：案内内容の蓄積・傾向分析

集計・分析

- ・用途地域が知りたい
- ・都市計画道路について聞きたい
- ・証明方法が知りたい
- etc

問合せ・案内内容をLoGoフォームで蓄積



16:39 ④ logofor.jp

下記のフォームにご入力をお願いします。

Q1. 対応者・相手方・方法
誰が対応している？

堀内 桑島 高橋 川本

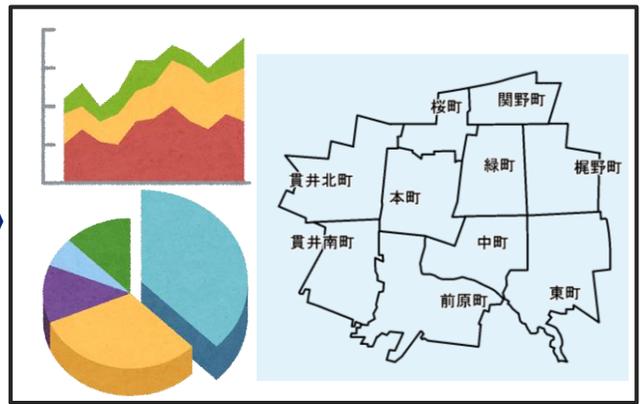
田山 関口 佐藤 片上

対応方法

窓口 電話 その他

相手方

不動産会社等 個人 その他



⑤ ホームページ公開情報の精緻化：都市計画課ホームページを見やすく改修



都市計画課のHP

都市計画課都市計画係の業務概要

更新日：2014年4月1日

課では、主に都市計画法に基づく事業について、取り扱っております。具体的には、下記のとおりになります。

○都市計画事業の決定、認可等に関する事務

都市計画事業（市街地再開発、土地区画整理等及び下水道を除く）の都市計画決定及び事業認可等の事務手続きを行っています。

○都市計画に係る開発及び建ぺいに関する事務

都市計画決定した都市計画施設に関する認定書等の発給や、事業案内で紹介している都市計画に関する証明の申請を受け付けています。

※市では、建築確認業務を行っていないため、建築確認や建築基準法に係る内容については、東京都多摩建築指導事務所建築指導第二課（東京都小平合同庁舎内）（電話：042-464-2154）で確認して下さい。

○都市計画審議会に関する事務

都市計画法（昭和43年法律第100号）第77条の2第1項による小金井市都市計画審議会に係る事務手続きを行っています。

○鉄道連絡立休差事業に関する事務

JR中央本線（三鷹～立川間）連絡立休差事業等に係る事務を行っています。

○各種協議会に関する事務

情報まとめページ

Q1. お問い合わせ内容にチェックを入れてください。

都市計画に関する証明 都市計画法第53条許可 風致地区

地区計画 開発指導 まちづくり条例 再開発事業

区画

建築

情報の検索性向上・情報への到達時間の短縮

都市計画法第53条に基づく建築許可について

<https://www.city.koganei.lg.jp/shisei/seisakukeikaku/machitoshi/kyoku/atodokede/53jokuyoku.html>

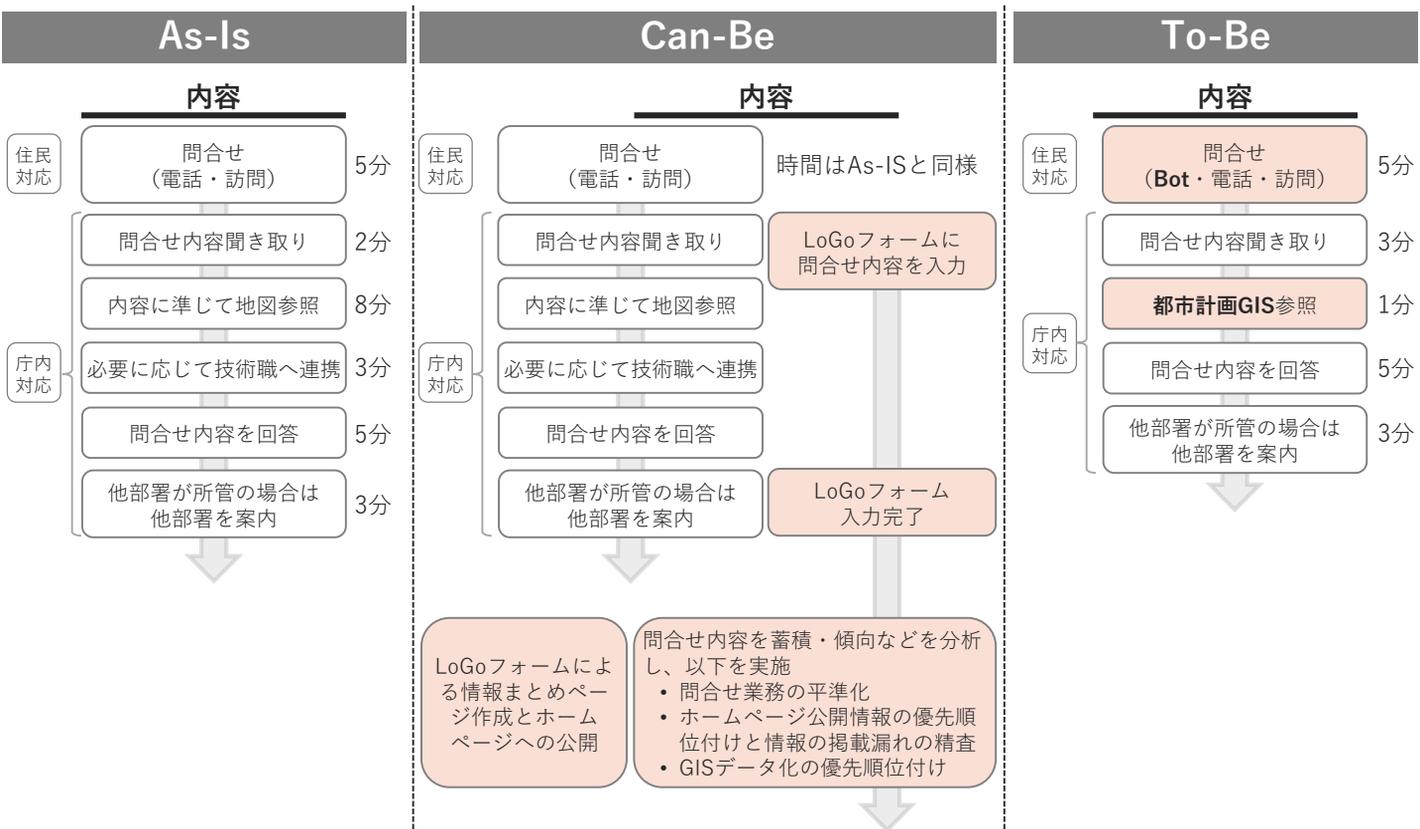
2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善後フローの可視化①】

- As-Is（現状）、Can-Be（改善計画）、To-Be（理想の姿）をそれぞれフロー化し、効率化する箇所や削減効果について見える化した。
- Can-Beでは現状、一職員が個人的に紙で記録していた受付票フォーマットを借用しデジタル化を行った。職員全員に問合せ内容を入力する運用とし、データの蓄積・分析を行い、今後の業務改善に繋げる。

案内業務



整理したフロー ※色付け箇所が効率化した業務内容

検討時の気づき

- 本事業の担当の技術者だけでなく、受付の実業務を行っている事務職2名にヒアリングを行うことで、さらなるフローの精緻化を行った。その中で個人的な手書きの受付票の存在に気づき、LoGoフォームの活用提案を受けることで、Can-Beフローのアイデアにつながった。
- 業務マニュアルだけでなく、業務に利用する地図や書類などを網羅的に把握することでより問題点が明確になり、業務改善後のフローがイメージしやすくなった。
- 業務負荷は増えたが今後、過去の受付票の問合せ内容を確認することで担当者が変わっても回答の平準化が見込め、来期以降の活動に繋がる足がかりとなった。
- 試験的に分かりやすいまとめページを公開し、窓口来訪者に案内することで、ホームページへのアクセスに誘導する試みを並行して行うこととした。



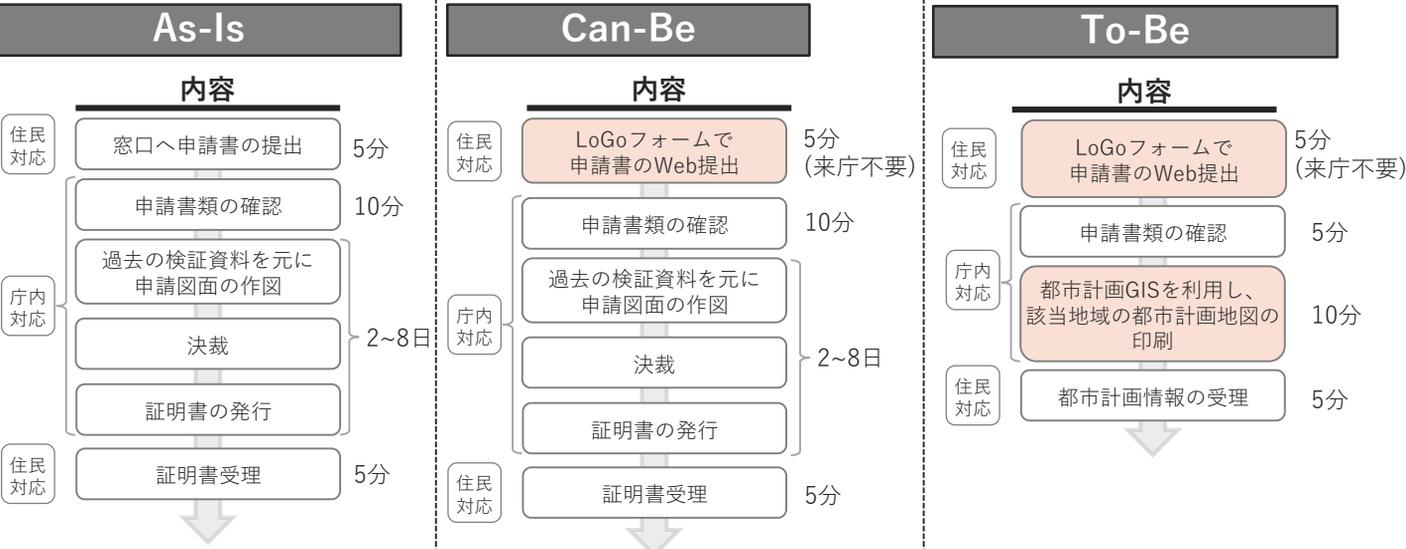
2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善後フローの可視化②】

- Can-Beでは申請者が来庁し、提出が必要だった申請書類をオンライン化、いつでも受付可能とし、申請者の負担を減らすとともに紙の削減を図る。
- To-Beでは都市計画GISを導入し、証明業務自体を廃止検討する。

証明業務



整理したフロー ※色付け箇所が効率化した業務内容

検討時の気づき

- Web申請の検討の中で特にデータ入稿の課題が抽出され、メリットよりデメリットの方が多く、本モデル業務の期間内では以下課題の解決が難しいため断念した。



データ入稿について

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none"> • CADデータであれば技術職員の作図作業が容易になる。 • 正確なPDFであれば事務職員も取り扱える。 	<ul style="list-style-type: none"> • CADを扱える職員が限定される • 証明業務に訪れる大半は不動産業者で所持しているデータはCADデータはなく紙が主体（大手不動産業者はPDF）。 • 入稿データの不備があっても申請が自動で受理されてしまう。現状の窓口申請でも縮尺の問題で差し戻しが多いが、その場でチェック・差し戻しが可能。 データ入稿では事前チェックが行えないため、差し戻し業務の負担が大きくルール策定が難しい。 →メール連絡、電話連絡、差し戻し内容の知らせ方など

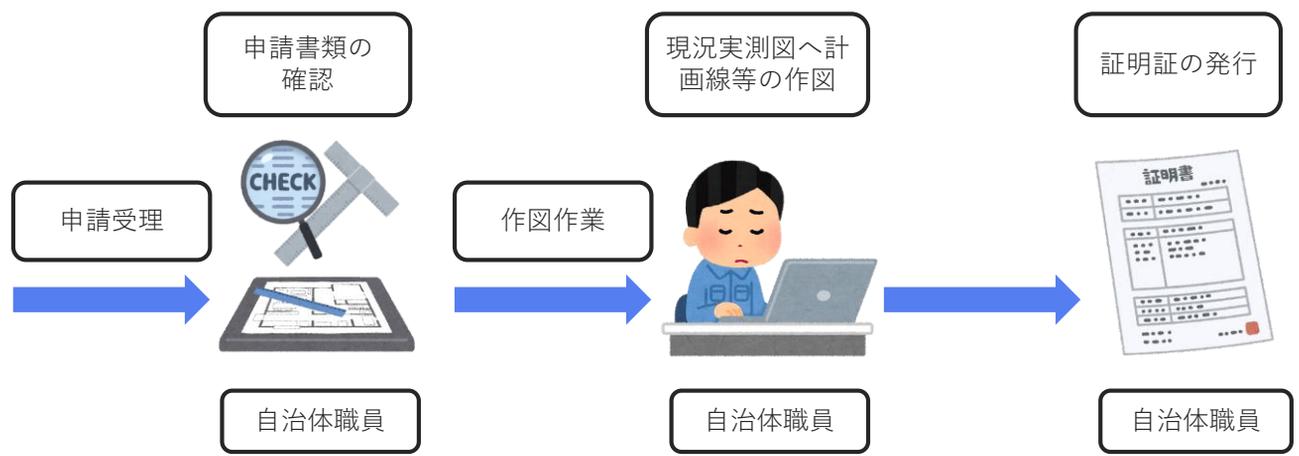
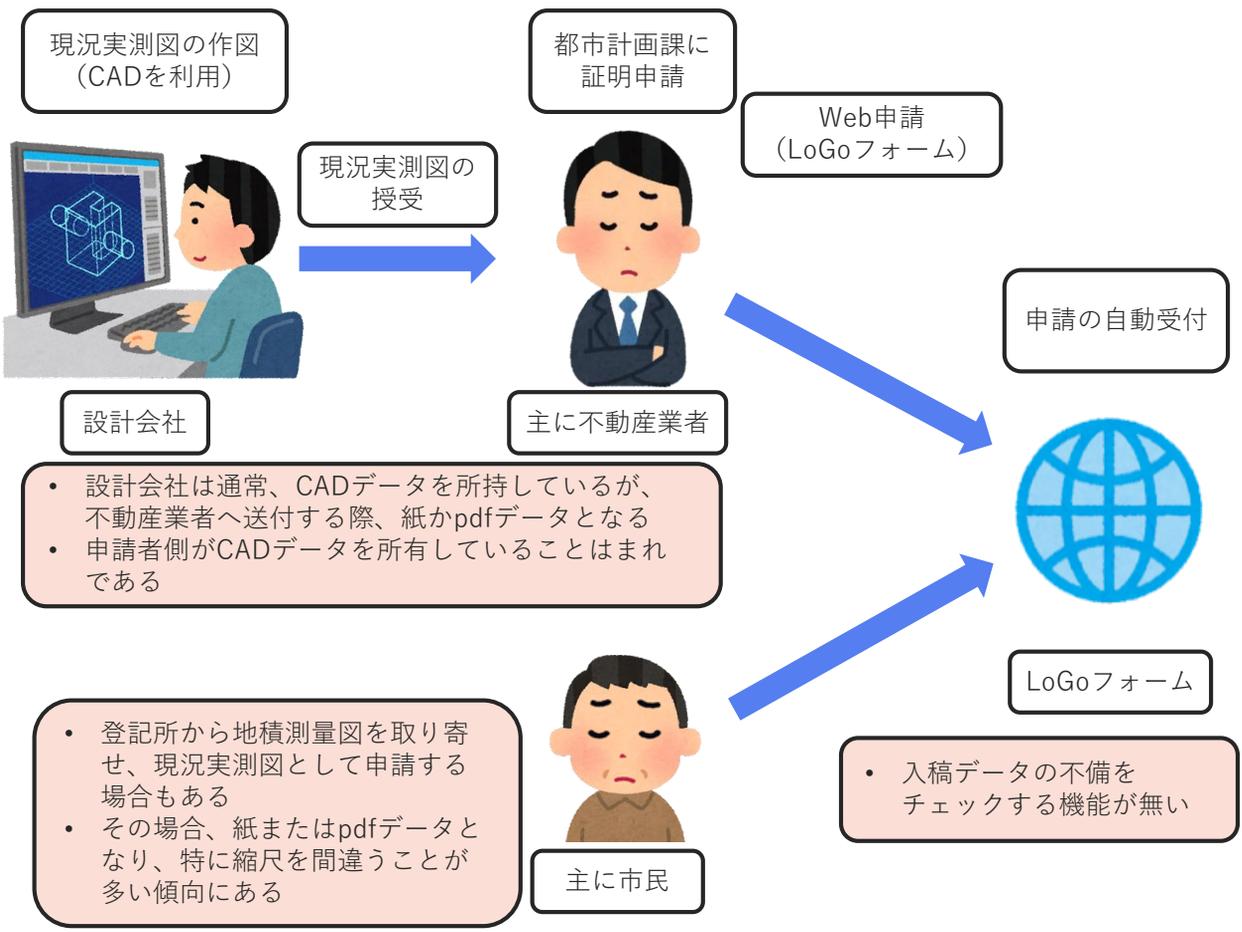
※詳細は次ページに記載

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

Web申請時の課題

以下は都市計画証明をWeb申請で行った場合の業務の流れとなる。



差戻し業務の負担が大きくルール策定が困難

作図作業は事務職員も行えるがCADの操作は技術職員しか行えず、作業人員が減ってしまう

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

地図のデータ化についての検討

- 当初、地図のデータ化で得られるメリットは以下の仮説をたてていた。
 - 案内業務
 - ✓ 地図データを見ればすべての情報が横串で確認できる
 - 紙地図台帳を無くすることができる
 - 案内の精緻化、時短につながる
 - 証明業務
 - ✓ 証明業務が無くせる
- 上記の仮説をもって、多摩地域における建築指導等の事務を所管している東京都多摩建築指導事務所とのミーティングを行い、仮説検証を行った結果、現状では証明業務を廃止することが不可能だと判明した。
 - ✓ 現在の都市計画データは正確な測量が出来ておらず、正しい境界が不明で証明には都度測量した現況の図面が必要である
- 証明業務の廃止に必要な条件を以下のように整理し、時間・コストの問題で本モデル業務の期間内及び短期的な施策では証明業務の廃止は困難と結論づけた。
 - ✓ 小金井市全体の測量とその図面
 - ✓ 有資格者"建築主事"設置
- 本検討によって、地図のデータ化によるメリットが以下のように明確になり次年度移行の活動計画につながった。
 - 案内業務
 - ✓ 地図データを見ればすべての情報が横串で確認できる
 - 紙地図台帳を無くすることができる
 - 案内の精緻化、時短につながる
 - 証明業務
 - ✓ 過去証明をデータ化及びDB化すれば保管書類がなくなる

参考：建築主事とは

- 建築物の審査確認・検査などを行う公務員。
- 建築主事の設置条件は以下の通り
 - 一級建築士資格及び建築基準適合判定資格者検定に合格
 - 25万人未満の市・町村で建築主事を置こうとする場合は、都道府県知事に協議し、その同意を得なければならない(法第4条第3項)。※小金井市人口は124,497人（令和4年2月1日現在）
 - 市町村が建築主事の設置について都道府県知事の同意を得て、その建築主事を置くとき市町村の長は、建築主事が置かれる日の三十日前までにその旨を公示し、かつ、これを都道府県知事に通知しなければならない(法第4条第4項)

参考：<https://elaws.e-gov.go.jp/document?lawid=325AC0000000201>

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

3 実行～評価、クロージング

問合せ受付の平準化と受付内容蓄積

- 一職員が個人的に作成していた手書きの受付票を「LoGoフォーム」でデジタル化を行った。
- 受付内容の蓄積・傾向分析を行い、問合せ受付の平準化と受付内容蓄積による今後の効率化を目指す。

手書きの受付票

問合せメモ	
日時	○月 ○日 ○時 ○分
方法	○窓口 ○電話 ○その他
相手先	会社名 名前
対象地	○区 ○町 ○丁目 ○番 ○号 ○号
問合せ内容	都市計画一般 53条許可 風致許可 その他
回答内容	用途地域 *1(低層) *2(低層) *1(中高) *2(中高) *1(住) *2(工) *3(遊) *4(農) 用途地の基準 *道路中心線 *20m *30m 建蔽率 *30 *40 *50 *60 容積率 *50 *60 *80 *100 *150 *200 *300 *400 *500 高度地区 *1種 *2種 *3種 絶対高さ制限 *無指定 *4(0m) 防火地域 *防火地域 *準防火地域 *無防火(24306) 日影規制 *3h/2h/1.5m *4h/2.5h/1.5m *3h/2h/4m *4h/2.5h/4m *5h/3h/4m *規制なし 風致地区 *五川上水 高度利用地区 *準準準準準 都市施設 *道路 号線・計画決定・事業決定 *橋脚 幅員 *高速度線 計画決定・事業決定 *公園 公園 計画決定・事業決定 *その他 市街地開発事業 *上地区開発事業 *東小金井駅北口 *行政機関関係事業 *建設関係関係事業 *建設関係関係関係 地区計画 *建設関係関係関係 *建設関係関係関係 *建設関係関係関係 *東小金井駅北口地区 景観条例 *一般地域 *駅前広場地区 *五川上水地区 *東小金井駅北口地区 宅地造成工事規制区域 *宅地造成工事規制区域 *宅地造成工事規制区域 *宅地造成工事規制区域 配布資料 *景観条例 *風致地区 *上地区開発事業 *市街地開発事業 *都市計画証明 *53条許可 *関係機関案内 *ハードウェア その他

LoGoフォーム化

LoGoフォーム化のスクリーンショット。ブラウザ上で表示されている「都市計画問い合わせ」の入力フォーム。フォームには「問合せ内容」の欄があり、Q1.方法、Q2.町名、Q3.丁目、Q4.番地の項目がリストアップされている。Q1.方法には「窓口」「電話」「その他」のラジオボタンがあり、Q2.町名には「栗野町」「板町」「岡野町」「中町」「貫井南町」「貫井北町」「東町」「本町」「前原町」「緑町」のラジオボタンがあり、Q3.丁目には入力欄があり、Q4.番地には入力欄がある。フォームの下部には「0/2」と表示されている。

受付票内容

種類	項目
区分	対応方法（窓口・電話）
	対応者（各職員の氏名）
住所	町名・何番地・何号
案内内容	用途地域、用途境、建蔽率、容積率、高度地区・絶対高さ、防火指定、日影規制、都市施設、路線名、幅員、都市計画公園、都市計画の状況、地区計画、景観条例、宅地造成工事規制区域、配布資料

検討時の気づき

- LoGoフォームのレクチャーを本業務に特化した形で実施することで操作イメージを抱いて改善計画の実行を行うことが出来た。
- レクチャー後、実際にフォームを作成する段階で自治体職員からアイデアが生まれ、具体的な実現方法の検討を繰り返し、フォームの改善を行った。できる限り、簡単に入力しやすくなるようにLoGoフォームの仕様・設定方法を理解し、フォーム全体を短くしたり条件分岐を入れる等、工夫を行った。

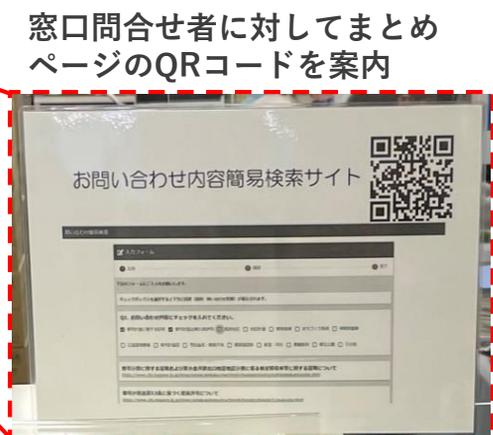


2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

3 実行～評価、クロージング

LoGoフォームを活用したまとめページの試験運用

- 今後検討しているホームページの精緻化に向けて、都市計画課のホームページの情報を”まとめページ化”することに挑戦した。
 - ✓ 1問1答形式にすることで視認性、情報到達性を上げることを狙った。
 - ✓ 職員のアイデアから「LoGoフォーム」の機能を活用し作成した。
- 本事業では評価は行わないが、受付に来庁する問合せ者に対し、まとめページURLをQRコードで掲示し、来庁者に周知する活動から開始した。



検討時の気づき

- デジタル受付票の作成レクチャー会の中で設問の表示条件などによる新たな利用法に気づき、施行につながった。
- 都市計画における多岐にわたる情報は各ページの中を確認しないと必要な情報の存在にたどり着けない状況だった。今回のまとめページの作成によりキーワードから必要情報リンクを表示できるようにし、視認性・到達性の効果を狙い、実行に至った。
- 簡単なUIでフォームが作成しやすいので、専門的知識がない人でも更新対応出来た。



2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

3 実行～評価、クロージング

職員向けアンケート

- 「問合せ受付の平準化と受付内容蓄積」について、実証実験へ参加した職員に対し、実証期間中にアンケートを実施。
- 係の職員全員に対し満足度の確認を行い、今後に向けて改善要望等のご意見を頂いた。
- 結果は概ね高評価であった一方、継続性・入力負荷などに関して課題があることが分かった。

KPI①
操作性観点
5段階評価中4以上

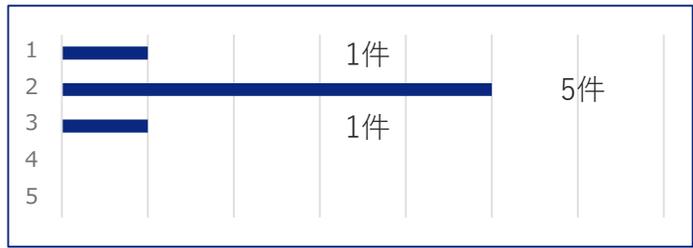
操作性評価 **4.0** ※回答総数：7件 
KPI評価指標4以上に対して操作性評価が4.4であったため操作性に関して効果を実感頂けた結果となった。

KPI②
継続性観点
5段階評価中4以上

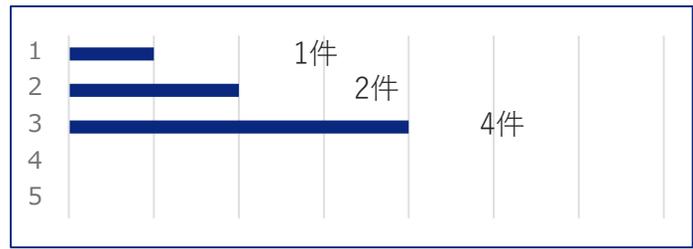
継続性評価 **3.6** ※回答総数：7件 
KPI評価指標4以上に対して継続性評価が3.6であった。4月以降施策の継続については意見をまとめた上で手法も含め、検討が必要である。

KPI③
展開性・保守性観点
5段階評価中4以上

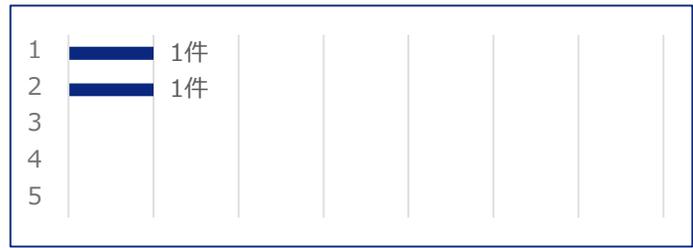
展開性・保守性評価 **4.5** ※回答総数：2件 
KPI評価指標4以上に対して展開性・保守性評価が4.5であった。他業務でもすでに導入し運用を開始している。



KPI①：操作性について



KPI②：継続性について



KPI③：展開性・保守性について

アンケートで得た主な意見

好意的な意見

- 感覚的に問合せ内容の傾向は分かっていたが、データ化することでより明確になり、新たな気づきを得られた。
- デジタル化大賛成なので、おおいに活用してほしいと思う。
- 問合せが多い日の傾向を概ね把握できたので、データを集計して良かった。

否定的な意見

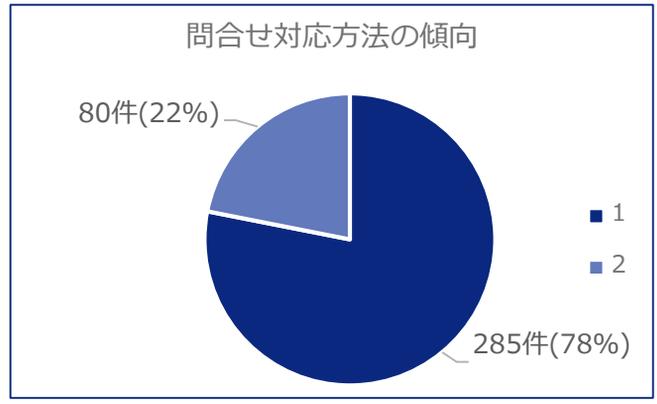
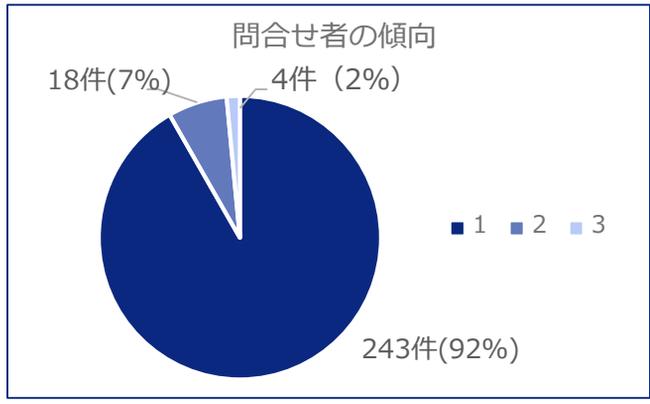
- 窓口対応しながらタブレット入力するのはタブレットを置くスペース、地図を開きながらの入力難易度的に困難である。
- 今後も入力が続けても、次に生かせるようなデータの活用方法があるのか、明確に分からないのが現状である。
- 4月以降は入力に利用していたiPadがなくなってしまう。

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

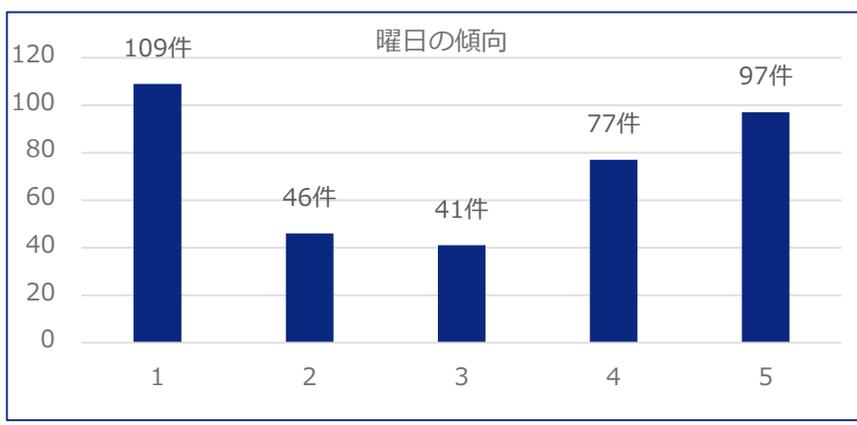
3 実行～評価、クロージング

受付票データの集計・分析

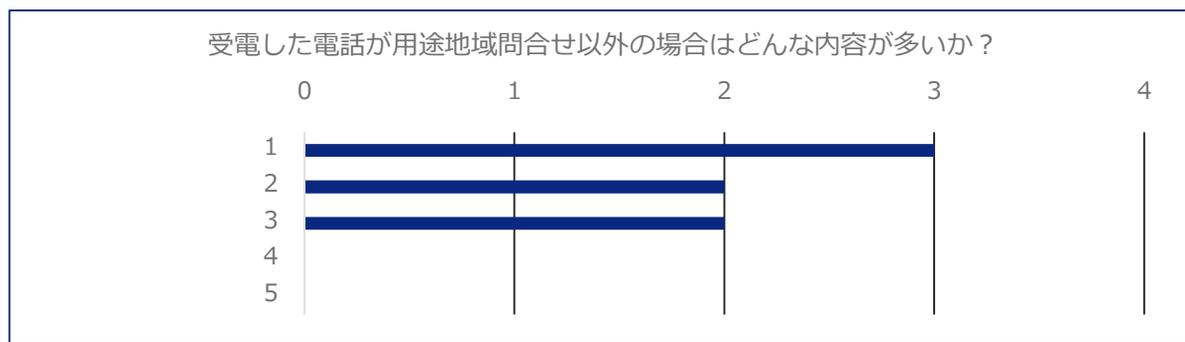
- 「問合せ受付の平準化と受付内容蓄積」について、令和3年12月2日～令和4年2月17日の期間で収集したデジタル受付票のデータ370件を集計し、分析を行う。
- 問合せ者の比率は不動産業者が92%。これは当初のヒアリングより偏りが強い結果だった。
- 電話と訪問比率は当初のヒアリングでは本業務に関する電話問合せ比率が50%の予測だったが訪問78%の結果となった。



- 曜日の傾向を見ると水曜日が一番問合せが少ないことも不動産業者の定休日が水曜日に多いことが関係していると考えられる。



- 改めて本事業担当職員に本結果についてヒアリングしたところ、業務中の電話対応比率が高い認識であったため本業務以外の電話について職員からアンケートを取得。アンケートから、外部との連絡よりも東京都や庁内の連絡が多いことが分かった。



2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

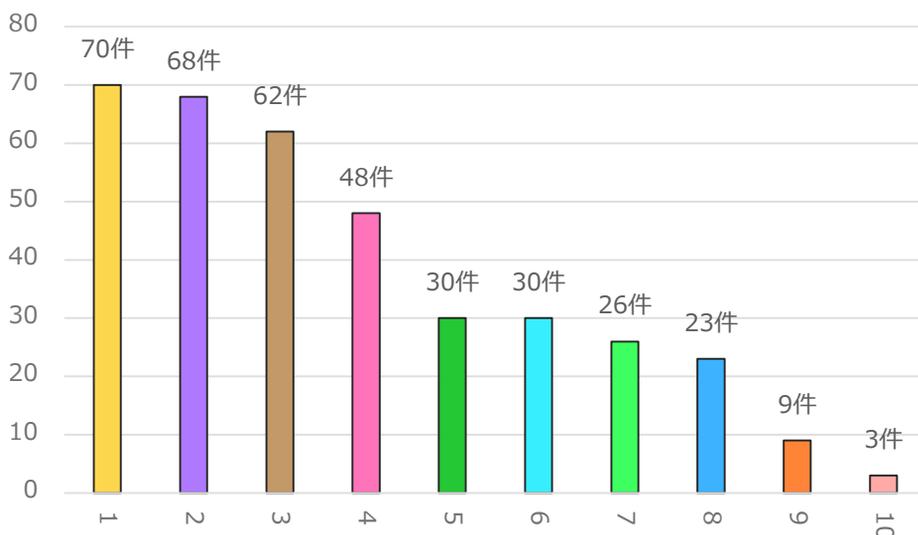
3 実行～評価、クロージング

受付票データの集計・分析

- 町別の傾向では1位「前原町」、2位「本町」、3位「東町」、4位「中町」の問合せが集中している。
- 職員のヒアリングにより、以下の予測をたてた。
 - ✓ 不動産売買が活発な地域の問合せが多い
 - 大きい区画を分割して売買する傾向が強くなっている
 - 桜町、関野町は不動産売買が活発でないため問合せが少ない



町別の問合せ傾向



2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

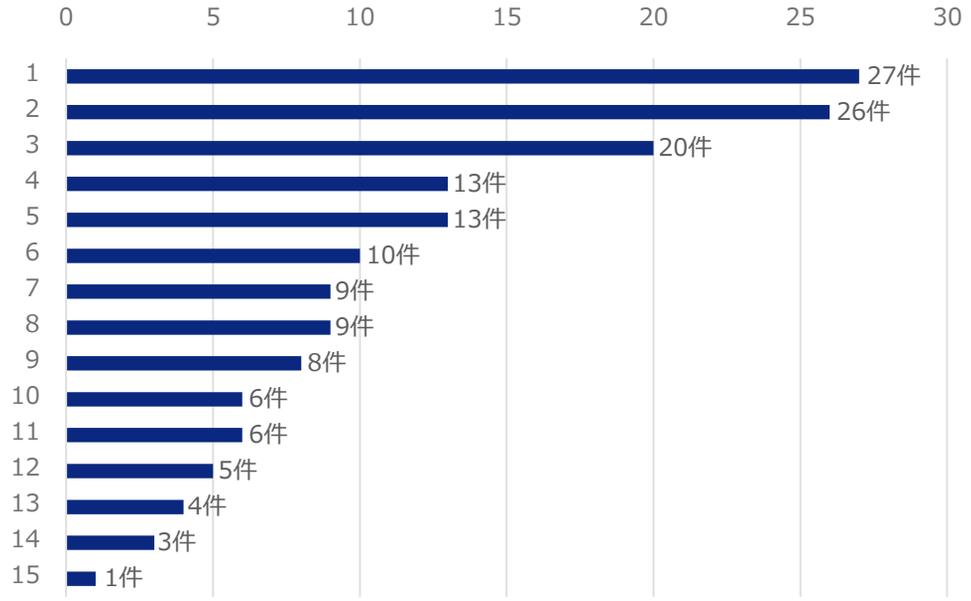
3 実行～評価、クロージング

受付票データの集計・分析

- 都市施設の間合せは370件中145件で全体の約40%で、そのうちの都市計画道路についての間合せが129件となった。
今回の傾向分析は都市計画道路について重点を置く。
- 道路別の傾向を見ると以下の3路線に間合せが集中している。
1位「3・4・1号線」、2位「3・4・11号線」、3位「3・4・12号線」
 - ✓ 都市計画道路の中でも整備予定路線で間合せが多い
 - ✓ 優先整備路線と事業が開始しているところの間合せが多い



都市計画道路別の間合せ傾向



2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

3 実行～評価、クロージング

まとめ

【受付業務の平準化】

- タブレット端末での受付時入力の不評であったため（場所確保の問題と入力フォーマット）今回の活動の中での平準化は達成できなかった。
- 受付データ蓄積、傾向分析では有用な結果を得られたので活動継続し、その回答内容をまとめていくことで受付の平準化につなげたい。

【受付内容蓄積・傾向分析】

- 検討時に思い描いていた以上の結果が得られた。
- 今回の活動期間の中だけでも問合せの傾向にかなりの偏りがあることがわかり今後の情報公開の優先順位付けに活用し、ホームページ情報の精緻化を行う。
- 特に不動産業者の問合せに対する対策を優先的に行い業務効率化につなげたい。

継続すること

- 問合せ内容の蓄積は有用な結果を得られ、かつ今後の振り返り業務のベースデータとしても活用ができるため継続して活動する。
- 受付業務の平準化活動も継続すべきだが、効率的かつ容易な手法の再検討が必要。
- 都市計画課ホームページ内、まとめページの掲載。

改善すべき点

- アンケート結果からフォーム入力に負荷が大きいという結果が得られたため、入力の手間を削減方法の検討を行う。
 - ✓ LoGoフォームの画面レイアウト、構成、項目の改善
 - ✓ 並行して別のツールの模索
- 都市計画課案内以外の電話対応内容の取得方法を検討したい。

【地図情報のデータ化】

- 業務改善活動、BPRの活動は継続的に行い本来の目的であった地図台帳等の紙情報のデータ化については改めて予算化し取り組みたい。

【ホームページの精緻化】

- また試験的に作成したまとめページは傾向分析結果を反映し継続公開、効果の測定を行いたい。

【受付業務の平準化と工数削減】

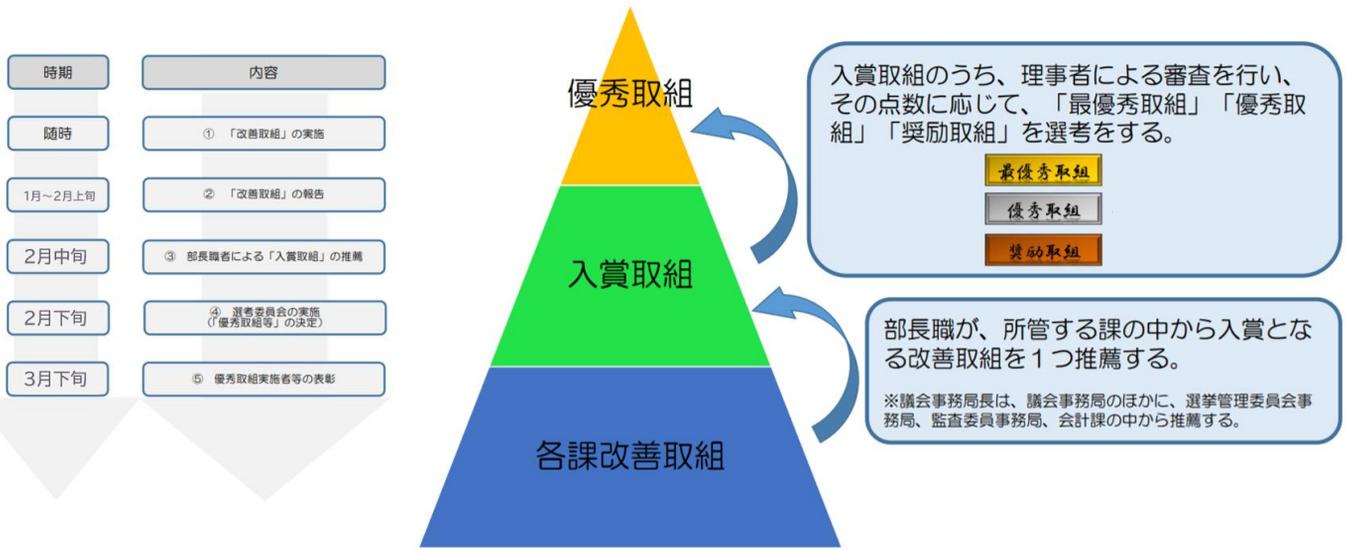
- 上記のまとめページを今後ブラッシュアップを行い、FAQをまとめた情報サイトの構築を目指す。
- 以下業務改善効果为目标として検討を続けたい。
 - ✓ ホームページ公開による電話問合せの削減
 - ✓ 受付端末設置による対面案内の削減
- 曜日による受付件数の傾向が見られたので来期からの人員計画の参考情報としたい。

今後に向けて

2-5. 小金井市（都市計画関連の案内/証明業務）

4 横展開に向けてのポイント、工夫

- 年度ごとの庁内業務改善の取組を発表し合う「改善改革運動（愛称：ココチャレ）」に本事業の取組にてエントリーを行い、採用された。取組内容を発表し、その結果入賞した上で「奨励取組賞」を受賞した。
- 上記運動で部長職者まで本事業の展開が行われ、BPRの重要性が周知された。
- 都市計画課がリードし、企画政策課など他部門と連携してBPRを進めていきたい。



BPR全般

- ワークショップを通じて様々な改善アイデアが検討に上がったが、実現に向けた確認を行うと規制などの障害があり、頓挫するといったことが繰り返された。
- 試行錯誤・検討の繰り返しを諦めずに行う事によってより良い改善案に繋げることができた。



ツール導入

- 予算化・導入しやすいツールの選定が必須。業務端末でのメンテナンスを考えるとLGWAN対応も必須。
- ツールの通常の利用方法に囚われず自部門の業務にあった使い方を検討する事が重要。
 - ✓ LoGoフォームは通常、アンケートや施設予約などのウェブフォームとして利用するツールだが、本事業では情報蓄積やまとめページ作成に利用した。



その他

- 庁内や自部門に閉じた検討も重要だが、民間の支援者も参加させることで当たり前に行っていた業務の中に普段気づかない課題が見つかる。
- 自部門内で検討し、対応を内定していた事項を改めて民間支援者とともに深掘り・再検討を行うことで検討内容の有益性が明確になる。

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

1 検討モデル概要

あきる野市

手続名称

市で管理している学習等供用施設
およびコミュニティ会館の施設予約管理業務

事業概要

13施設における電話での利用予約受付事務、施設鍵管理

【対象手続】

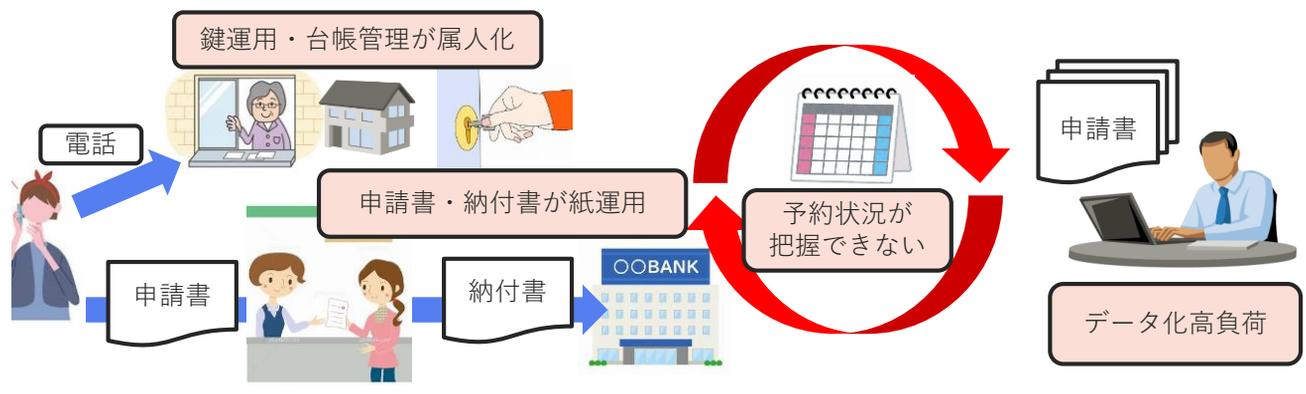
あきる野市は、学習等供用施設およびコミュニティ会館（13会館）の施設予約運用業務、鍵の施錠管理業務についてデジタル化を検討した。

【現状の課題】

現状の課題は、施設予約を電話や紙の申請書で運用しており情報が一元化されておらず、リアルタイムに予約状況が把握できないことがある。また紙の予約情報を人手でデータ化しており作業負荷がかかっていること、更に施設を管理者に委託してるが属人化しており鍵の開錠忘れ等が発生し利用者が利用できないケースが発生していることが挙げられる。

【検討の進め方】

システムを管理する部署および実務を担当する部署と連携し議論を行い、BPRを検討、実施した。



現状の課題	候補業務	現状の標準処理時間
<ul style="list-style-type: none"> 申請書が紙運用 データ化するために4重入力となり運用が高負荷(EXCEL2帳票/2システム) リアルタイムに予約状況が把握できない 	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用(一般利用) 施設利用(登録団体) 施設鍵管理 	<ul style="list-style-type: none"> 施設の予約管理・登録・消込・キャンセル対応：約30H/月
<ul style="list-style-type: none"> 施設を管理者に委託し属人化 各施設の管理委託にコストがかかっている カギの開錠忘れで利用者が利用できない 		<ul style="list-style-type: none"> 施設管理、予約台帳管理、鍵管理、申請書回収：約24H/月
<ul style="list-style-type: none"> 利用者は、施設を電話予約し申請や納付のため市役所や金融機関へ出向く必要がある 		<ul style="list-style-type: none"> 電話予約、申請書提出、金融機関振込、キャンセル申請：約45H/月

現状の課題、候補業務に関する説明

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【課題整理（現状業務の課題と原因）】

- 現状フローの洗い出しで見えてきた課題とその原因について、各業務プロセスごとに一覧化し可視化を行った。
- 主な課題としては、施設予約管理を紙で運用していること、利用者や会館管理者、市が予約状況をリアルタイムで把握できないこと、一般利用者と登録団体で予約方法が異なることなどがある。
- また、鍵の施錠管理についても、会館管理者がカギの開錠を忘れて利用者が利用できないケースや、施錠されているか市が確認できない、などの課題が挙げられた。

#	業務プロセス	ヒアリングを通して抽出した現状業務の課題と原因
1	施設予約	<p>登録団体は申請書を提出</p> <p>管理入室 会館管理者</p> <p>① 予約電話番号確認</p> <p>利用者</p> <p>③ 来庁、申請書提出</p> <p>登録団体は不要</p> <p>申請書 (紙)</p> <p>予約電話番号 (個人)</p> <p>市</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者が仮予約をするには市に会館管理者の電話番号を確認しなければならない 利用者は会館管理者に架電し、仮予約後、来庁し、申請書を提出しなければならない 窓口に申請書が届くまで市は利用状況を把握できない 会館管理者に申請書を郵送するまで会館管理者は本予約されたか把握できない <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 会館管理者の電話番号が個人の電話番号 申請書を紙で運用している
2	利用状況登録	<p>財務会計システム 納付書を発行</p> <p>会館管理支援システム 宛名シールを発行</p> <p>明細書発行用、利用状況登録、明細書の発行、利用状況を登録</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用状況をデータ化するために利用状況を2システム、2Excelに入力している <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請書を紙で運用している 会館管理支援システムの開発会社がサポートから撤退した システムが一元化されていない
3	登録情報の確認	<p>読み合わせ</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 入力した内容を二人で読み合わせている <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 申請書を紙で運用している
4	納付書作成・郵送	<p>宛名シール 納付書 使用料明細書</p> <p>× 団体数 (40～50団体)</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用料請求書及び納付書を印刷それぞれ印刷し団体ごとに封入している <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用料明細書、納付書を紙で運用している
5	消込	<p>消込</p> <p>収入金日計表</p> <p>文書検索システム 支払われた納付書を参照する</p> <p>市の会計課から 随時受領する資料</p> <p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 文書検索システムと収入金日計表を突合し、消込しなければならない <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 収入金日計表を紙で運用している

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

#	業務プロセス	ヒアリングを通して抽出した現状業務の課題と原因	
6	キャンセル	<p>キャンセル架電</p> <p>利用者</p> <p>会館管理者</p> <p>市</p> <p>キャンセル架電 登録団体はなし</p>	<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> キャンセル時は架電が必要だが、登録団体は会館管理者のみでよい キャンセル料の有無を判断しなければならない <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録団体の予約状況は会館管理者しか把握できない(市が把握できない) キャンセル理由によってはキャンセル料を徴収しないため
7	使用料3倍・使用料の免除	<p>商行為 使用料：3倍</p> <p>ボランティア 使用料：免除</p> <p>通常利用 使用料：通常</p>	<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 同じ団体でも活動内容が日によって異なるため使用料を徴収/免除が発生 活動内容により市職員が判断 <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 同じ団体でも活動内容が日によって異なるため使用料を固定にできない
8	団体登録	<p>利用者</p> <p>市</p> <p>団体登録届（+会則、年間計画書、予算書）を提出し、登録</p> <p>登録情報に変更がある場合は市に連絡し、市職員が修正</p>	<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 登録団体になるためには、市役所へ出向き団体登録届を提出する必要がある 団体の新規登録・変更・修正作業を市職員が行わなければならない 団体情報の変更は、連絡がない限り分からない <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 団体登録届を紙で運用している
9	施設の鍵運用委託料	<p>A会館 鍵管理：〇〇 予約管理：紙</p> <p>B会館 鍵管理：×× 予約管理：電子</p>	<p>課題</p> <ul style="list-style-type: none"> 管理者によって鍵・予約管理が属人化し業務が統一していない カギの開錠を忘れ、利用者が利用できないケースが発生 会館管理の委託料のコストがかさんでいる <p>原因</p> <ul style="list-style-type: none"> 鍵の施錠など予約管理を管理者に委託しているため

課題と原因一覧表

検討時の気づき



- 実際の業務で利用している現物の確認、フローの各業務を深掘しながらヒアリングすることで市職員が予約情報をデータ化するために4重入力していることが判明した。
- 4重入力の原因は、申請書や台帳を紙で運用していること、支援システムの開発会社の撤退によりシステム利用ができなくなったことであったが、現状を維持するために庁内システム活用、明細EXCELを新たに作成することで業務負荷が高くなっても運営するために奮闘していることがわかった。

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

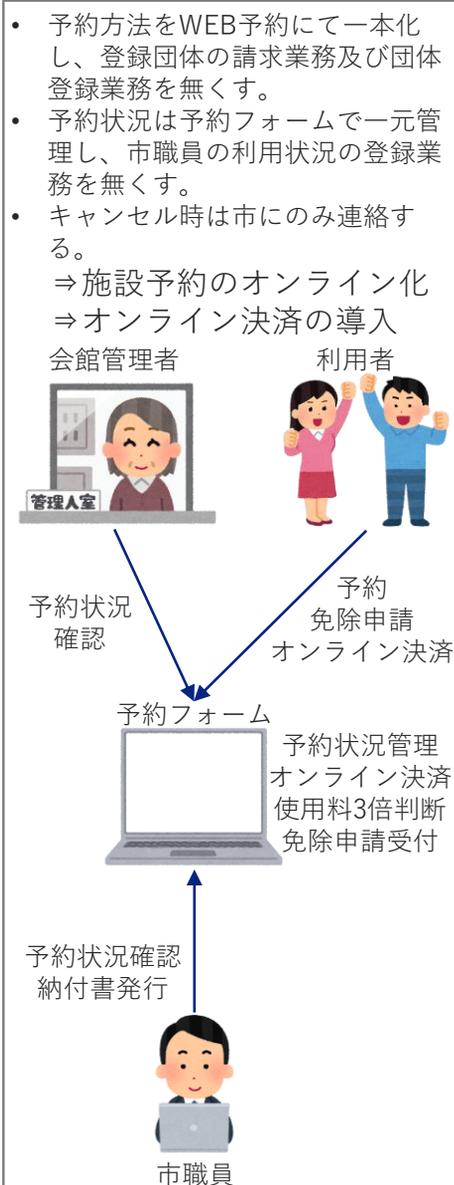
2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（課題の整理～施策の方向性）】

- 抽出した課題とその原因を基に、解決策の方向性を検討した。
- 大きな課題としては、施設予約に関して紙（申請書）及び電話での運用がメインになっていること、また施設の鍵運用がアナログであり、手間がかかることが挙げられた。

#	業務プロセス	現状業務の主な課題
1	施設予約	<ul style="list-style-type: none"> 会館管理者へ架電後、来庁し申請書を提出しなければならない。 申請書提出まで市職員が利用者の予約状況を把握できない。
2	利用状況登録	<ul style="list-style-type: none"> 登録団体の利用状況登録が煩雑で4重入力となり登録に時間がかかる。
3	登録情報の確認	システム上のデータと申請書のデータ、Excelに入力したデータの突合に時間がかかる。
4	納付書作成・郵送	40～50団体の使用料明細書、納付書、宛名シールを印刷し、団体ごとに封入する作業に時間がかかる。
5	消込	文書検索システムと収入金日計表を突合して消込をしなければならない。
6	キャンセル	<ul style="list-style-type: none"> キャンセル時は会館管理者と市へ連絡が必要。 キャンセル発生時、キャンセル料返還可否を市職員が判断する。
7	使用料3倍・使用料の免除	<ul style="list-style-type: none"> 同じ団体でも活動内容によっては、日ごとに徴収する金額が異なる。 使用料の減免の判断を市職員が判断しなければならない。
8	団体登録	<ul style="list-style-type: none"> 登録団体になるためには、市役所へ団体登録届を提出しなければならない。 団体の新規登録・変更・修正作業を市職員が行わなければならない。
9	施設の鍵運用委託料	<ul style="list-style-type: none"> 会館管理者の鍵管理や、予約業務などの業務が統一していない。

解決策の方向性



- スマートロックを導入し施設の施錠を市職員が管理。管理委託料削減を検討する。
- ⇒施設をスマートロック化

主な課題と解決策の方向性

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（ツールの選定①）】

- 解決策の方向性を基に、実証実験で活用するクラウドツールについて検討を実施。
- 施設予約管理のツールとしては、LGWANに対応し、且つ職員が容易にフォームを作成し運用できるクラウドツールについて情報を集め、製品比較を実施。その結果、現在試験運用を行っている「LoGoフォーム」を導入することに決定した。

	ツール候補の抽出・ 製品比較表作成	ツール検討	ツール選定
市		製品比較表を基にツール検討	LoGoフォームに選定 選定理由 <ul style="list-style-type: none"> 現在LoGoフォーム試験運用中 来年度以降導入負荷がかからない メンテナンス性や使い勝手の良さ
事業者	<ul style="list-style-type: none"> 3つのツールを候補として抽出 WEB検索、及び製品メーカーへのヒアリング情報を基に製品比較表を作成 		

ツール選定のプロセス（施設予約）

評価軸	LoGoフォーム (トラストバンク)		他社製品A		他社製品B	
	○	◎	○	◎	○	◎
LGWAN 対応	○	対応	○	対応	○	対応
機能の 充足度	◎	標準機能が充実	○	一部オプション機能	×	開示なし
導入実績	○	200自治体	○	他自治体実績あり	○	82政府機関
運用性	◎	試験運用中	◎	操作が分かりやすい	×	開示なし
年間 コスト	◎	現行比ほぼ同一	△	ユーザーライセンス により変動	×	開示なし
総合評価	選定	◎	○	○	×	×

製品比較結果

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（ツールの選定②）】

- 施設の施錠管理についても、WEB上での管理運用が出来るツールを探し、導入を検討
- スマートロック製品である「Akerun」であれば、利用者の入退室の状況見える化や遠隔でのドア管理、利用者へ自由自在に合鍵発行が出来ることがメリットとして挙げられた。

	製品情報の収集	ツール検討	ツール選定
市		資料をもとに検討	Akerunに選定 選定理由 <ul style="list-style-type: none"> 遠隔で施解錠ができる 導入が容易 コストが安い
事業者	製品メーカーに問い合わせ、本PJにおいて達成したいポイントについてヒアリング	<ul style="list-style-type: none"> ヒアリングした情報を基に「Akerun」を紹介 参考資料を提供 	

ツール選定のプロセス（鍵管理）

ツール選定の観点	Akerun (Photosynth)	
遠隔で施解錠できるか	◎	可能。アプリやWeb上で施解錠が行える。
入退室の管理ができるか	◎	可能。鍵を施解錠した時間を記録することができる。
導入のしやすさ	○	導入するまでの期間が短く、導入も貼り付けるのみでOK。
操作性	○	直感的に操作ができる。
コスト	◎	初期設置費、初期工事費がなく、コストが安い。
総合評価	◎	

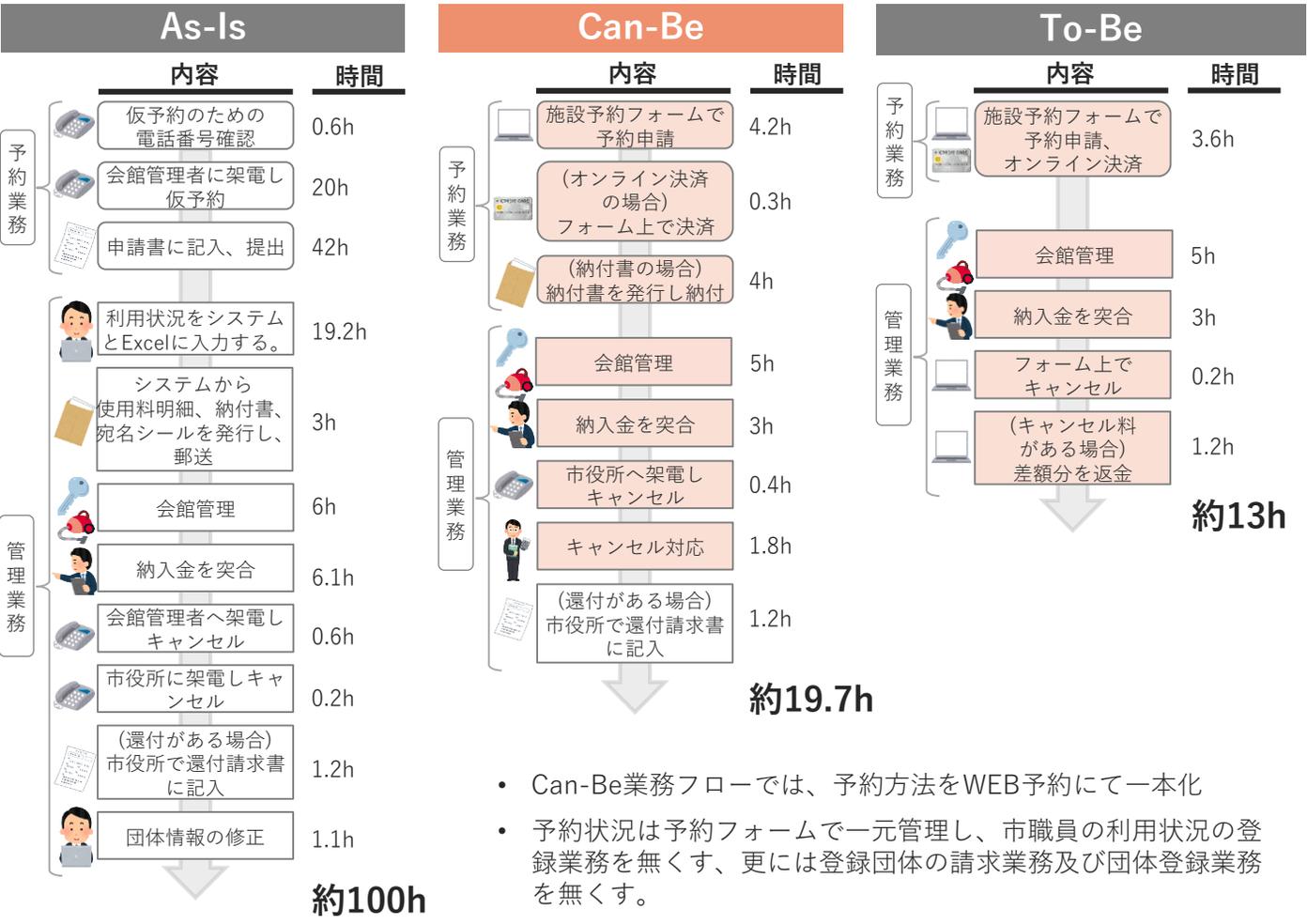
ツール選定の観点（鍵管理）

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

2 現状フローの洗い出し～改善計画

【改善計画（改善後フローの可視化）】

- As-Is（現状）、Can-Be（改善計画）、To-Be（理想の姿）をそれぞれフロー化し、効率化する箇所や削減効果について可視化した。
- 月間ではCan-Beフローでは80.3時間、To-Beフローでは87時間程度の削減が見込め、年間ではCan-Beで705.2時間（約80%）の削減効果を目指して実施した。



整理したフロー ※色付け箇所が効率化した業務内容

検討時の気づき



- オンライン決済を利用するにあたり、利用者がクレジットカードを利用できないケースを考慮し、Can-Beの業務では、納付書をメール送付／郵送するという現行業務を残す方針に決定した。その際、納付書を人手で作成するのではなく、LoGoフォームから出力することで業務改善できるよう工夫した。
- 「申請書を渡す」や「申請書から転記する」など紙を伴う業務が職員の大きな負担になっているため、紙業務をフォーム化することで、作業時間の大幅な削減につながった。

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

3 実行～評価、クロージング

【改善計画実行内容（施設予約）】

- 公共施設の予約オンライン化と、スマートロックの導入という二つの実証実験を実施した。
- 施設予約フォームについては、事業者が作成したたたき台を基に、実際に市職員が作成を行い、庁内でトライアルを実施した後アンケートにて評価を行った。

紙運用

施設予約のWEB予約化・オンライン決済化

[A 会館] 予約したい部屋を選択してください。 必須

和室

会議室

[A 会館] 会議室の予約したい時間を選択してください。 必須

09 : 00 ~ 09 : 30

09 : 30 ~ 10 : 00

施設予約の実証実験イメージ

- 施設予約フォームは事業者がたたき台を作成し、LoGoフォームで担当職員が作成した。
- 施設予約フォーム作成後、担当職員3名および担当外の職員2名の計5名でトライアルを行い、利用者および会館管理者目線での使用感についての評価を行った。
- 担当外の職員は利用者の操作する画面のみ、担当職員は利用者の操作する画面および予約管理画面を操作した。

検討時の気づき



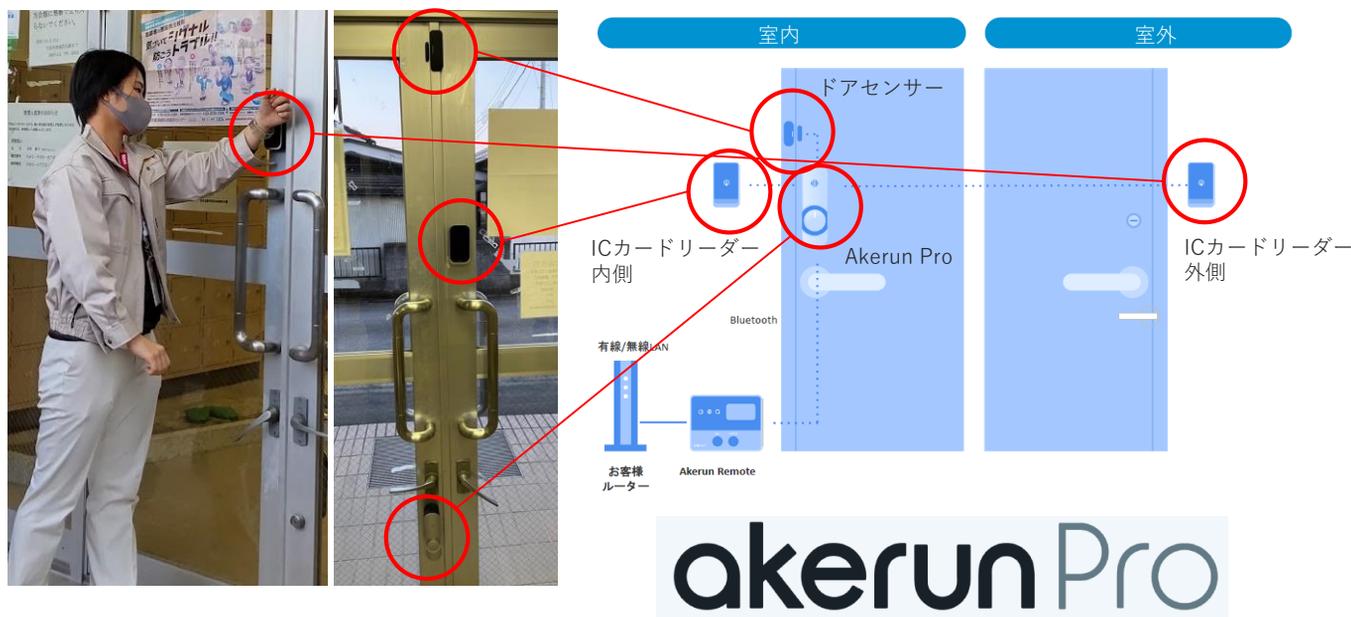
- 現状の申請書には「第〇号免除理由」など、利用者は自分が何号に適合するか把握していないため、LoGoフォームには記載しない方針とした。
- 予約フォームには施設内でどこの部屋が使えるのか利用者にわかりやすいようにあきる野市のHPに掲載している施設の間取り図を掲載するようにした。
- 実証実験ではオンライン決済を庁内でのみ利用するため、検証用環境にて行ったが、住民向けに本番で利用するにはカード会社の審査が必要なため、リードタイムを考慮する必要がある。

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

3 実行～評価、クロージング

【改善計画実行内容（施設の施錠管理）】

- スマートロックについては、事前に会館の鍵の形状を製品メーカーに送信し、導入可否の判断を実施。設置当日は、市職員が設置を行い、当日中に会館管理者のスマートフォンと市職員のスマートウォッチを会館の鍵として登録し実行に至った。
- 市職員3名および会館管理者1名でトライアルを行い、アンケートにて評価を行った。



施設鍵管理の実証実験イメージ

- 施設施錠管理については、市職員が施設にスマートロック製品「Akerun」の導入を行った。
- また、当日には市職員および会館管理者に製品の操作説明も行った。
- スマートロック導入後、市職員3名および会館管理者1名にてトライアルを行い、使用感や、展開性について評価を行った。

検討時の気づき



- スマートロック製品設置作業は、製品を会館の鍵に貼り付けるのみであり、市職員1名で実施した作業時間は10分程度だった。
- 本実証実験において、自動ドアの会館にもスマートロック製品の導入を検討したが、メーカーや型式、年式によってはドアを改修する必要が出てくるため、本実証では見送った。
- 本実証実験でスマートロックを導入した会館は、老朽化に伴いドアの建付けが悪く、扉を奥まで押し込まなければうまく施錠ができないという問題が発生した。

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

3 実行～評価、クロージング

施設予約管理(LoGoフォーム)

- 本実証実験では定量評価、定性評価の大きく2観点から評価を行った。
- 定量評価は、①予約フォームの導入に伴い削減することのできる作業時間および②スマートロックの導入により削減が見込める鍵管理の委託料の2点で評価する。
- 作業時間は市職員がCan-Beのフローに沿って業務を行った際の実作業時間を計測したものである。

区分	予約業務（月当たり）				
	一般利用者／AS-IS		登録団体／AS-IS		Can-Be
職員	1.1h	電話番号の確認：0.1h 施設予約：1h	0.1h	電話番号の確認：1h	3h 施設予約：3h
会館管理者	6h	～施設仮予約：3h 会館管理：3h	12h	～施設仮予約：9h 会館管理：3h	13.5h 会館管理：13.5h
シルバー人材センター	0h		0h		0h
利用者	9.2h	電話番号の確認：0.2h ～施設仮予約：2h 施設予約：7h	9.2h	電話番号の確認：0.2h ～施設仮予約：6h 施設予約：3h	5h 施設予約：5h

区分	予約管理業務（月当たり）				
	一般利用者／AS-IS		登録団体／AS-IS		Can-Be
職員	7.6h	利用状況登録・消込：7h キャンセル：0.6h	21.6h	利用状況登録・消込：21.3h 団体登録：0.3h	6h 会館管理：2.5h 消込：2h キャンセル：1.5h
会館管理者	0.1h	キャンセル：0.1h	0.2h	キャンセル：0.2h	0h
シルバー人材センター	0h		6h	利用状況登録・消込：6h	0h
利用者	0.9h	キャンセル：0.9h	26h	納入金の振込：25h 団体登録：0.8h キャンセル：0.2h	4.1h キャンセル：4.1h

区分	AS-IS差分合計 計 (月当たり)	AS-IS差分総合計（月当たり）	AS-IS差分総合計（年当たり）
職員	21.4h	68.4h	820.8h
会館管理者	4.8h		
シルバー人材センター	6h		
利用者	36.2h		

予約フォーム導入により削減が見込まれる作業時間

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

3 実行～評価、クロージング

施設施設錠(スマートロック)

- 現在、あきる野市は、13会館を管理しておりスマートロックを導入することにより、削減が期待できる委託料についても検討した。
- 削減が期待できる委託料は、市職員の試算に基づく（参考値）。

区分	AS-IS（月額）	Can-Be（月額）	
		スマートロックの導入	スマートロック+予約フォームの導入
全会館	¥576,400	¥453,400	¥315,400

区分	AS-IS差分合計（月額）	
	スマートロックの導入	スマートロック+予約フォームの導入
全会館	¥123,000	¥261,000

スマートロック導入により削減の期待ができる会館管理委託料(想定)

- ※ 実証実験では1つの会館にのみ導入した。
Can-Beの数値は、1つの会館に導入した結果を踏まえ、全会館に導入した場合に削減を見込める金額の試算である。

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

3 実行～評価、クロージング

施設予約管理(LoGoフォーム)

- 定性評価はトライアルへ参加した職員や施設に対して実証実験期間中にアンケートを実施し、①LoGoフォームおよび②スマートロックについて、満足度や今後の改善要望など頂いた意見を基に分析した。①LoGoフォームについては、担当職員3名および担当外の職員2名にアンケートを実施した。
- 結果はいずれも高評価であった一方、操作などUIに関してアップデートが必要であることが分かった。

KPI①
操作性観点
5段階評価中4以上

KPI②
継続性観点
5段階評価中4以上

KPI③
展開性・保守性観点
5段階評価中4以上

操作性評価 **4.4** ※回答総数：5件

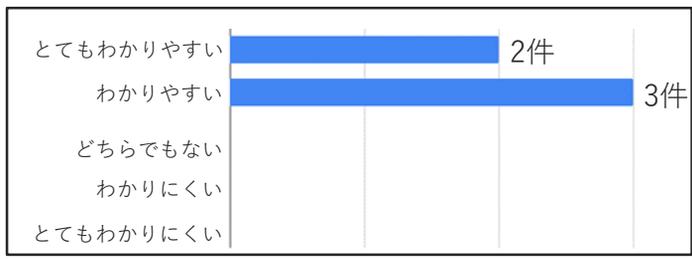
操作性に関して効果を実感頂けた結果となった。

継続性評価 **4.6** ※回答総数：5件

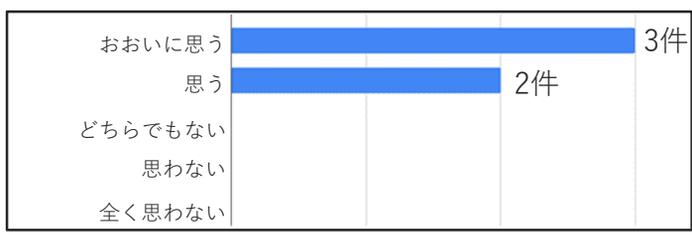
4月以降施設予約フォームを運用したいという結果となった。

展開性・保守性評価 **4.6** ※回答総数：5件

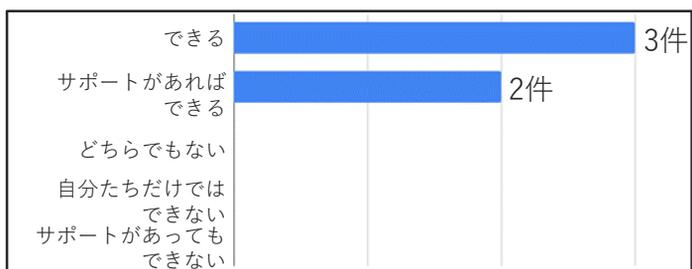
今後、他業務に導入し運用したいという結果となった。



KPI①：操作性について



KPI②：継続性について



KPI③：展開性・保守性について

アンケートで得た主な意見

- （作成したフォームについて）より多くの改善点に気づくことができるため複数人でテストをするとよい。
- （作成したフォームについて）申請の度に自動でデータが蓄積され、会館や、時間帯ごとに使用頻度のグラフで可視化されるようになり、業務が楽になった。蓄積されたデータを基に清掃業者に発注する時間帯などを検討したい。
- （LoGoフォームについて）使用したことのないツールのため操作できるか不安だったが、サポートがあれば操作が簡単にできた。他の業務にも活用できそうなので活用していきたい。
- （LoGoフォームについて）操作方法が煩雑な部分や、情報の記載方法がわかりにくい部分があるためUIに改善が必要。

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

3 実行～評価、クロージング

施設施錠(スマートロック)

- ②スマートロックについては、担当職員3名および会館管理者1名にアンケートを実施した。会館管理者についてはアンケートを実施する旨を担当職員から伝えていただき、LoGoフォームで作成したアンケートの回答URLを案内していただいた。
- 5段階中4以上というKPIに対し、必要性は4.3、展開性は4.5とそれぞれ高評価であり、スマートロックを導入する必要性を感じていただき、他の会館にも導入をオススメできるという結果になった。
- スマートロック導入により施解錠のログが取れるようになったり、遠隔で施錠の確認ができるようになったが、取り付け先の問題で遠隔操作による恩恵を受けられないという課題が発生した。

KPI①

必要性観点
5段階評価中4以上

必要性評価 **4.5** ※回答総数：5件 

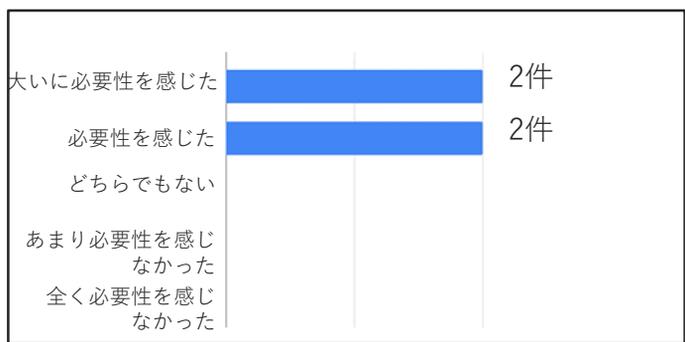
スマートロックを導入する必要性を実感頂けた結果となった。

KPI②

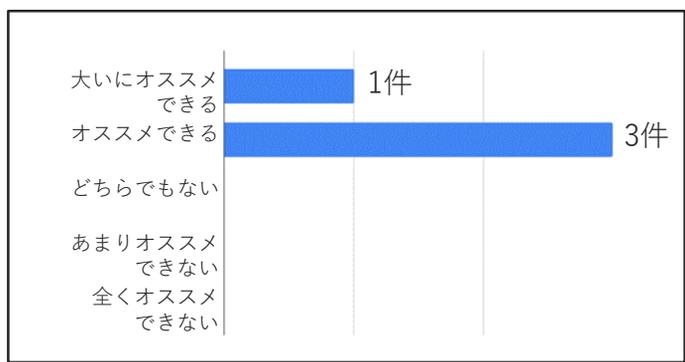
展開性観点
5段階評価中4以上

展開性評価 **4.3** ※回答総数：5件 

今後、他の会館に導入し運用したいという結果となった。



KPI①：必要性について



KPI②：展開性について

アンケートで得た主な意見

- 毎回鍵穴にカギを挿す手間を省くことができたことや、鍵の閉め忘れの心配がないことがよかった。夜間の施錠作業が楽になった。（管理者）
- 実証実験を実施した会館は全館冷暖房であるため、現地で空調管理が必要であることや、ドアの建付けが悪く、現地に行き施解錠を確認する必要があるため、遠隔で操作できることによる大きなメリットはなかった。（管理者）
- 今まで施解錠のタイミングを把握できていなかったが、施解錠のタイミングをログで残せるようになり、セキュリティが向上した。（市職員）

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

3 実行～評価、クロージング

- 今回実施したアンケートの結果から市職員は予約業務をオンライン化することに前向きであることがわかった。また、LoGoフォームに蓄積されたデータを活用し、さらに業務を改善することも想起できた。
- 市職員はオンライン化に前向きではあるものの、従来の方法とは運用が変わることによる反発を懸念している。実際に運用する際には利用者にヒアリングを行い、予約フォームのUIや、ツールの運用方法に利用者の意見を取り入れる必要がある。
- To-Beフロー実現に向けて、現状のフローを維持した業務に関して業務を見直すべきである。また、市職員の教育に加え、利用者からの意見を積極的に取り入れる体制構築が重要。

継続すること

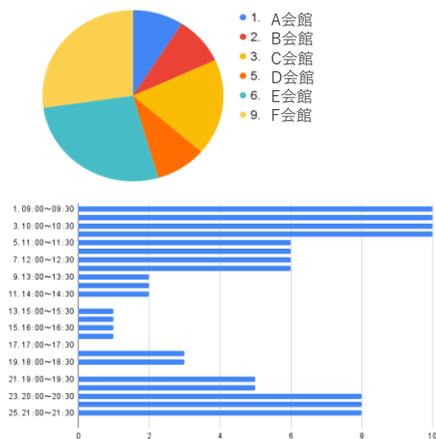
- 「申請書の情報を転記する」などの紙業務や、「申請書を渡す」などの対面業務を削減したことで年間820.8時間の作業時間の削減につながった。今後も紙業務や対面業務を削減し、業務の効率化を図っていくべきである。
- ツールを導入することで「鍵の施錠・解錠のログ」や「施設の使用頻度」を可視化することができた。今後も積極的にデータを可視化・分析し、使用頻度に重みをつけて点検の頻度を増やすなどの施策を行うべきである。

改善すべきこと

- 本PJでは、「減免」や「キャンセル料徴収の有無」の判断は市職員が行うというフローを残した。To-Beのフローを実現や、さらにBPRを推進するためにはAIなどを活用し、属人的な業務を削減していくべきだと感じた。
- 本PJにおいて、作成したフォームは同時に予約できる日および同時に予約できる部屋はそれぞれ一つのみだった。複数日、複数施設を同時に予約できるようにUIを改善し、予約者がより使いやすいようにする。

今後に向けて

- 利用者へヒアリングを行い、施設予約フォームや、運用方法のブラッシュアップを行う。また、利用者へ導入に関する説明を行い、現状の業務から変更する。
- スマートロックを会館に広く導入し、委託料の削減とセキュリティの向上を図る。
- 施設予約フォーム導入後は、利用者の予約データを蓄積し、混雑を避けた時間帯に清掃を発注するなど、データを活用した取り組みを行う。
- 事業継続のために予算確保が必要であるが、確保できていないため、事業継続の予算化を行う。



会館の利用状況と
利用時間帯データのイメージ

2-6. あきる野市（施設予約管理業務）

4 横展開に向けてのポイント、工夫

- 他自治体への横展開時に重要となる要素としては、システムを管理する職員のサポートと共に推進した点がある。
- 特にシステムを管理する職員と推進した点については、外部だけでなく、庁内でもサポートにつく職員がいた方が職員の負担が軽減できる点でも重要であると感じた。また、原課職員とは異なる視点から課題の抽出、改善に向けた議論ができた点についても重要であると感じた。
- また、本実証実験に参加した職員に横展開時に重要なポイントをヒアリングしたところ、「使用したことがないツールのため不安を感じていたが、やったことがないからを理由に敬遠せず、まずは一度やってみるという意識が重要である」と回答いただいた。

BPR全般

- 現状の業務をなるべく詳細に書きだしたうえでWS形式の課題抽出をする。これにより、詳細な業務レベルで「ムダ」「ムリ」「ムラ」が見つかる可能性がある。
- WSは原課職員の他、様々な課の職員で行う方が多くの視点から課題を抽出できると思われる。
- BPRを行う際、すべての業務を変更すると負担が大きくなる可能性があるため、Can-Beではあえて現状の業務を残し、徐々に業務を変更することも必要と感じた。



ツール導入・利用

- チャットツールや高頻度で使用するツールを導入する際はLG-WAN対応のものを選定したほうがスムーズにPJが進行する。
- スマートロックはWi-Fiを介して利用するため、設置場所にWi-Fiが設置してあるか、もしくはWi-Fiを設置するためのコンセントがあるかを確認する。
- スマートロックはカギの形状により、導入の可否がある。そのため、導入前にカギの形状がスマートロックに適合しているか確認する。遠隔での施錠をスムーズにするために、扉の建付けを確認する方がよい。

LoGoフォーム

人口20万人未満（あきる野市）

標準販売価格：¥60,000/月

+

帳票PDF出力：¥8,000/月

オンライン決済：¥30,000/月

Akerun Pro：¥17,500/月

+

Wi-Fiレンタルプラン：¥3,000/月

その他

- 操作説明会やサポートがあった方が、スムーズなツールの使用開始につながると感じた。また、ツールにアップデートが加わるため、継続的に使用することが重要であると考えられる。
- 高齢者がデジタル化に対応できないことを懸念していたが、スマホを生活に利活用している方もいらっしゃるため、「高齢＝デジタル化に対応できない」とはならないことがわかった。

3. 映像コンテンツ開発

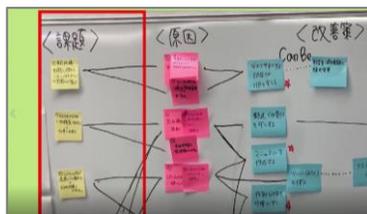
3. 映像コンテンツ開発

1. 制作目的、方針

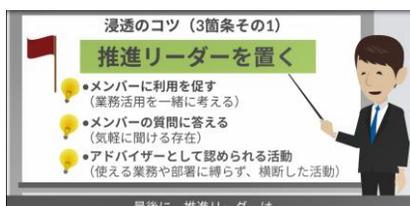
モデル事業対象5区市以外の全区市町村にも横展開することを想定し、今回ワークショップに参加していない職員でも、DXのマインド、リテラシー、スキルをご理解いただき、市内のデジタル化やBPRを自ら推進する上での参考となる映像コンテンツとして制作。

本業務におけるデジタル化モデル事業

新宿区	葛飾区	江戸川区	小金井市	あきる野市
保育所関連手続き	ゆりかご面談	ケースワーク業務	都市計画問合せ	公共施設予約



映像コンテンツ制作



全区市町村への横展開

62区市町村の情報担当、DX担当へストーリーミング配信

区市町村勉強会のラーニングコミュニティで配信

3. 映像コンテンツ開発

2. コンテンツ構成

全体概要

- 冒頭に宮坂副知事から東京都区市町村全職員へのメッセージを配置することで臨場感を持たせた後、DXを進める上でキーとなる管理職向けのマインドセットを解説、以降は本事業におけるワークショップの主目的であるBPRを理解するという観点でコンテンツを配置。
- 各コンテンツの映像は、空き時間で見られるよう数分単位で構成し、多忙な職員に見て頂きやすいよう工夫。

全体概要

コンテンツ名	概要	時間
副知事メッセージ	宮坂副知事より、東京都区市町村全職員に向けて、行政DXを推進する上で必要なことについてメッセージを発信。	約3分
管理職向け・DXマインドセット	管理職向けに、自治体DXの必要性やマインド変革の必要性を解説、又、部下から相談を受けた際の心構えや判断ポイントについても解説。	約40分
BPRの回し方	BPRを必要とする背景やBPRの概要、得られる効果や手法を説明した上で、実際にBPRを進める上での手順について解説。	約40分
SaaSツールの導入のコツ	SaaSツールの概要、活用のメリットを解説後、実際のツールを使った利用シーンを説明。又、導入における心構えについても解説。	約40分
自治体DXの進め方	本事業に参加した5区市職員のインタビュー映像とともに、実際に取り組んだBPRの一連のフローを解説。	約50分 (10分×5)

映像について



ベースはアニメキャラ、デジタル音声で構成

BPRワークショップ時の映像を随所に挿入

管理職向けには一部実写による解説を採用

5区市の参加職員のインタビュー映像を多用



3. 映像コンテンツ開発

2. コンテンツ構成

副知事メッセージ

- 東京都区市町村全職員に向けて、宮坂副知事が行政DXを推進する上で必要なことについてメッセージを発信。

この動画
について



現場の
DX担当者
へ



管理職
の皆様へ



行政サー
ビスのデ
ジタル化
に必要な
こと



3. 映像コンテンツ開発

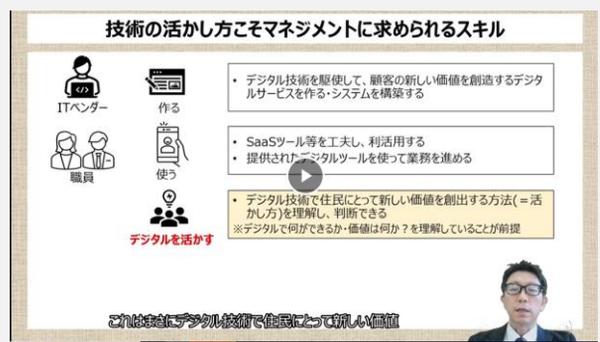
2. コンテンツ構成

①管理職向け・DXマインドセット

- 管理職向けに、自治体DXの必要性やマインド変革の必要性と、部下から相談を受けた際の心構えや判断ポイントについて解説。

章	内容
1	自治体DXのいろは
-1	自治体DXってなに？
-2	住民の不満と期待とは？
-3	自治体DX化が進まない真の問題
-4	問題への対処法とは？
-5	まとめ
2	DX時代のマネジメントの役割
-1	管理者ではなく、応援者が求められている
-2	技術の活かし方こそマネジメントに求められるスキル
-3	いち市民として身近なデジタルに触れていますか？
-4	まとめ
3	マネジメントの判断のポイント
-1	他自治体事例を導入する際のポイント
-2	デジタル化による恩恵を意識するとは？
-3	真の住民視点とは？
-4	これからのセキュリティの考え方
-5	まとめ

コンテンツ映像 抜粋



3. 映像コンテンツ開発

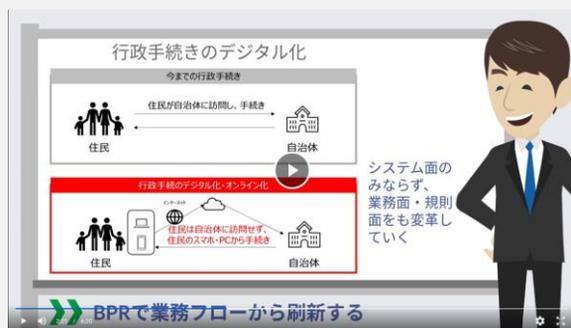
2. コンテンツ構成

③SaaSツール導入のコツ

- SaaSツールの概要、活用のメリットを解説後、実際のツールを使った利用シーンを説明。又、導入における心構えについても解説。

章	内容
1	SaaSツールを導入しよう
-1	SaaSツールってなに？
-2	SaaSツールの特徴
2	電子申請フォームを作ってみよう
-1	施設予約に関する申請
-2	道路の不良箇所に関する申請
3	SaaSツール導入の心得
-1	導入の心構え
-2	浸透のコツ
3	まとめ
-1	まとめ

コンテンツ映像 抜粋



3. 映像コンテンツ開発

2. コンテンツ構成

④自治体DXの進め方

- 本事業に参加した5区市職員のインタビュー映像とともに、実際に取り組んだBPRの一連のフローを解説。

章	内容
1	BPR対象業務とワークショップ参加前の状況（仮称）
-1	インタビュー(BPRに取り組む前、どんな状況だったか)
-2	インタビュー(BPRへ取り組む前の気持ち)
-3	取り組んだ業務とその理由
-4	取り組みの体制
-5	取り組んだプロセス/期間/ツール？
2	ワークショップ参加中の気付き（仮称）
-1	インタビュー(現状～施策検討をする中での気づき)
-2	現状
-3	課題と原因
-4	施策とツール
3	ワークショップ終了後に改善された業務、マインドの変化（仮称）
-1	インタビュー(実行した結果、どんな業務に変わったか？)
-2	インタビュー(実行～評価する中での気づき)
-3	インタビュー(実行後の変化)
-4	実行
-5	評価

※本構成にて5モデル分のコンテンツを作成

コンテンツ映像 抜粋



3. 映像コンテンツ開発

3. 職員レビュー結果

職員の声

- 映像コンテンツの内、事業前半に制作した「BPRの回し方」「SaaSツール導入のコツ」の2映像についてアンケートを実施。
- 両コンテンツとも「参考になった」と回答した章の上位は「～とは？」という基本にあたる部分の章。

BPRの回し方

BPRの回し方で特に参考になった章は？

ご覧いただいた「2 BPRの回し方」について、特に参考になった章はどれですか？



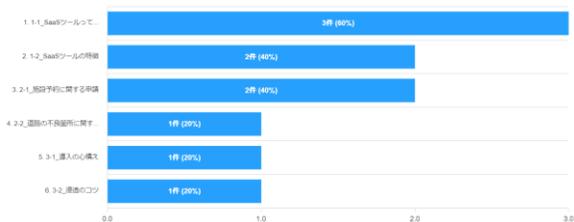
職員の声

- 簡単に纏められ理解し易かった。
- 本事業に参加していない職員は本動画だけ見ても理解出来ないのでは？
- アニメキャラが喋るロボットのような音声が聞き取り難かった。
- どのような申請業務から優先的に始めればよいかなど、着眼点があれば良い。

SaaSツール導入のコツ

SaaSツール導入のコツで特に参考になった章は？

ご覧いただいた「3 SaaSツール導入のコツ」について、特に参考になった章はどれですか？



職員の声

- 申請業務では決済機能や本人確認も必要になるので、ツールのオプション機能や拡張性についても触れて欲しい。

※アンケート期間：2021年12月27日～2022年1月21日

※回答数：5名（BPRの回し方は3名複数回答、SaaSツール導入のコツは1名回答）

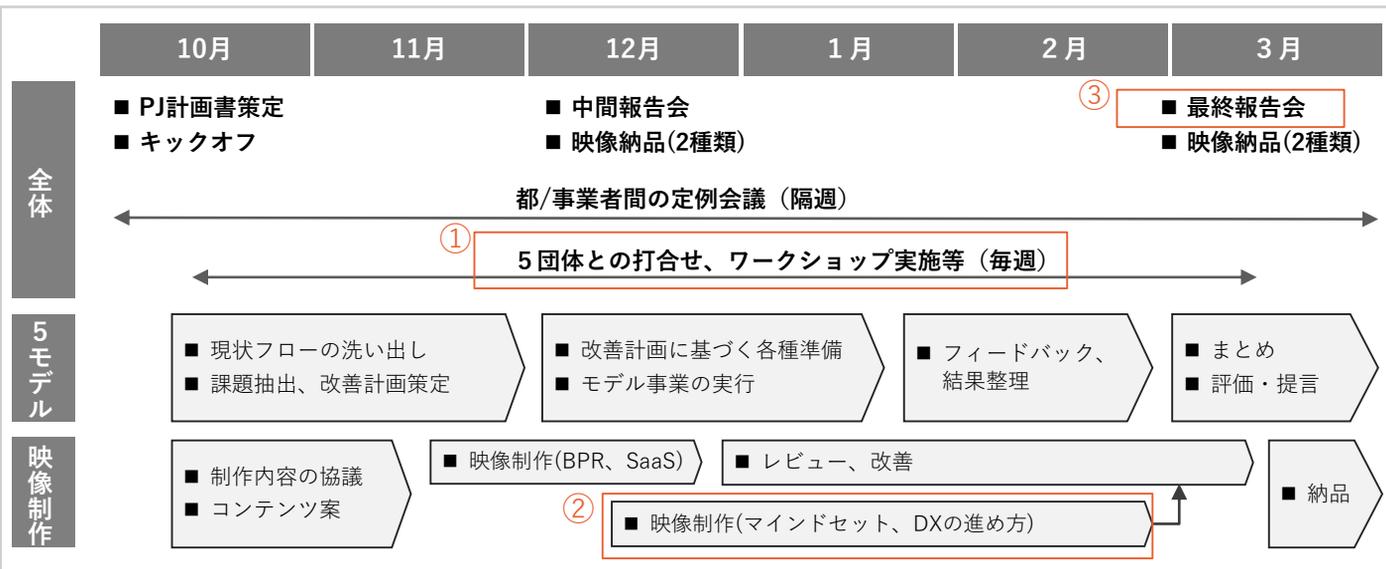
4. 総括

4. 総括

1 総括

事業全体の振り返り

- 以下スケジュールに則り、5団体と共に各手続のBPRを進めてきたが、限られた期間内ではあったものの、職員の皆様のご協力により全てのモデルにおいて評価・クロージングまで行う事が出来た。



① 5団体とのワークショップ (BPRワークショップ @新宿)



- 勉強会、日々のワークショップ、実装に関わる各種調整など、平常業務で多忙な中、前向きにご参加を頂いた事が事業の順調な進捗に寄与した。
- モデルにより削減見込の大小や次年度以降の継続有無については異なるが、結果に関わらず、BPRを通じて得られた知見や気づきは、今後のデジタル化の推進にあたり有用であると考えます。

② マインドセット映像制作 (宮坂副知事 映像)



- また、映像制作に関しても、当初計画の映像が予定通り完成した。
- 当初予定に無かった宮坂副知事や5団体職員様のご出演など、他の区市町村に伝える上での工夫を施した。

③ 最終報告会の様子 (5団体・都職員)



- 事業完了の締め括りとして、参加5団体と東京都、支援事業者にて最終報告会を実施し、職員の皆様より本事業の成果や感想等を発表いただいた。
- 他区市町村からも、オンライン経由で約80程度の接続があり、注目度の高さが伺えた。

4. 総括

1 総括

取組からの示唆

- 各モデルの遂行および各モデルに携わった職員の皆様からのコメント等を踏まえ、本事業から以下の示唆が得られた。

① 現状可視化による検討の具体化

- As Is/Can Be/To Beフローなど業務プロセスの可視化、それに合わせた作業時間等を明確化する事で、課題場所や改善効果を定量的に測る事が可能になる。
- また、複数名で議論する場合に業務イメージを関係者で共有し合う事で、課題抽出や解決策の検討に有効に働いた。
- 本事業においても、改めて現状可視化を丁寧にした事で、当初、想定していた解決策と違う施策の方向性を見出せたケースもあった。

② 部門を超えた連携、支え合い

- 多くのモデルにおいて、ツール導入時には社内セキュリティ等の障壁をクリアにする必要があった。今回、原課と情報システム職員が共同で検討する団体が多く、各種確認がスムーズに動いていた。
- 原課が主体的に取り組みなながらも、適宜、情報システム部門が一定のフォローを入れる事で推進がスムーズに進むと考えられる。
- また、本事業内から横連携効果を実感し、継続的に推進するための検討会を立ち上げる動きも見られた。今回のような取組を一過性に終わらせないために、実際に効果を実感できた職員が主体となり、仕組みとして継続的な取組体制を構築できると効率化が拡がると考えられる。

③ まずは実際に触って試してみる

- 本事業で始めてクラウドツールに触れた職員も多かったが、実際に触ってみると思っていたより簡単に使う事が出来るといった感想が多くを占めた。
- また、実際の業務プロセスの中で試行する事で、BPRした後の業務イメージがクリアになり、実際に運用変更するかの判断材料が得られる。

今後に向けて

- 今回は、自ら進んで事業に参画した団体が参加し、また支援事業者が検討支援したから可能となった部分も一定含まれる。
- 今後、全ての区市町村、各課でBPRを進めるためには、多忙な職員でも効率的に行える環境の整備が必須である。例えば、フロー可視化を進めるための雛形ツールや、見ればBPRの推進方法が分かるハンドブック、空き時間で学べる映像コンテンツ等が有効である。
- 環境整備に加え、何より、BPRやツール実装経験がある職員を徐々に増やし、各団体、各課間でノウハウを共有し合って底上げを図る事も重要となる。
- そうする事で、都全体としてBPRやデジタル化を進める風土を全体で醸成され、都民のQoLの向上に繋がっていくものと考ええる。

4. 総括

2 その他

納品物一覧

- 本事業では、最終納品物として以下を電子データで納品する。

#	納品物	内容
1	プロジェクト計画書	<ul style="list-style-type: none"> 事業開始当初に作成した事業計画。
2	改善計画書	<ul style="list-style-type: none"> 事業の中間時点で作成した5モデルごとの改善計画。
3	報告書	<ul style="list-style-type: none"> 本データ（区市町村における行政手続デジタル化支援業務 報告書）
4	モデル事業の執行にあたり作成したドキュメント	<ul style="list-style-type: none"> 5団体とのワークショップ・ミーティング資料、及び映像制作に関わるディスカッション資料全て。 5モデルごとに作成したAsIs/CanBe / ToBeフローをBPMN形式で納品。
5	サービス構築にあたり作成したドキュメント	
6	プロジェクト管理にあたり作成したドキュメント	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクト管理ツールを用いて管理していた5モデル及び映像制作に関わる課題一覧表をエクスポートしたファイル。
7	区市町村がサービス継続利用に必要な情報	<ul style="list-style-type: none"> 5モデルの実証実験で作成した申請フォーム等のキャプチャ。 サービスベンダーからの提供資料/情報。 ※一部、関係者外秘情報含む
8	eラーニング映像コンテンツ	<ul style="list-style-type: none"> 以下映像コンテンツの完成映像。 <ol style="list-style-type: none"> ① 副知事メッセージ ② 管理職向け・DXマインドセット ③ BPRの回し方 ④ SaaSツール導入のコツ ⑤ 自治体DXの進め方