

# データの利活用推進に向けた技術ガイドライン付録

## 事例詳細版



東京都

# 目次

---

1. キャッシュレス推進のためのアンケート分析

---

2. 市場衛生監視業務記録のデータ整備及び可視化

---

---

---

# 1. キャッシュレス推進のためのアンケート分析

---

## 1.1 概要

---

### 1.1.1 背景と目的

---

### 1.1.2 実施内容

---

## 1.2 データ利活用の効果

---

## 1.3 成功起因

---

## 1.4 ガイドラインの活用ポイント

---

### 1.1.1 背景と目的

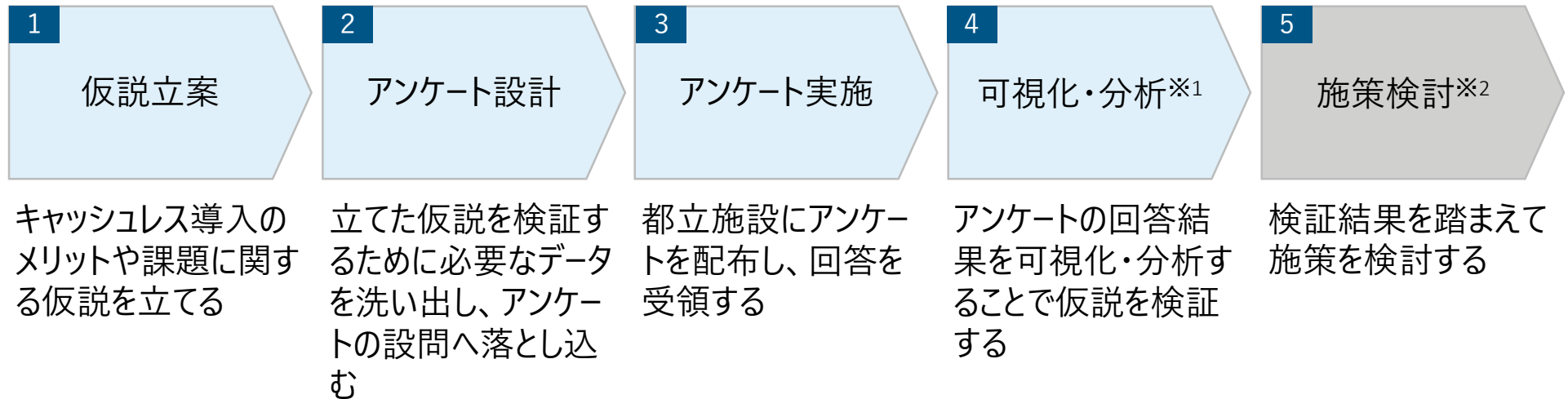
デジタルサービス局では、より円滑にキャッシュレス導入を進めるための施策を模索していた

|           |                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>背景</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>デジタルサービス局では、5つのレス徹底推進プロジェクトの一つとして都立施設へのキャッシュレス導入を進めていた。導入済の施設が拡大する一方、今後キャッシュレスの導入をより円滑に進めていくための施策を模索していた。</li><li>そこで、既にキャッシュレスを導入した施設について、導入によるメリットや課題を把握し、その知見を未導入施設へのキャッシュレス導入に活用することとした。</li></ul> |
| <b>目的</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>都立施設へのアンケートを通して、キャッシュレス導入によるメリットや課題を把握し、活動をより円滑に推進するための施策を検討すること</li></ul>                                                                                                                             |

## 1.1.2. 実施内容（1/5）

仮説を立てた上でアンケートを実施し、回答結果を可視化・分析し施策の検討に活用する

### アンケート分析のプロセス



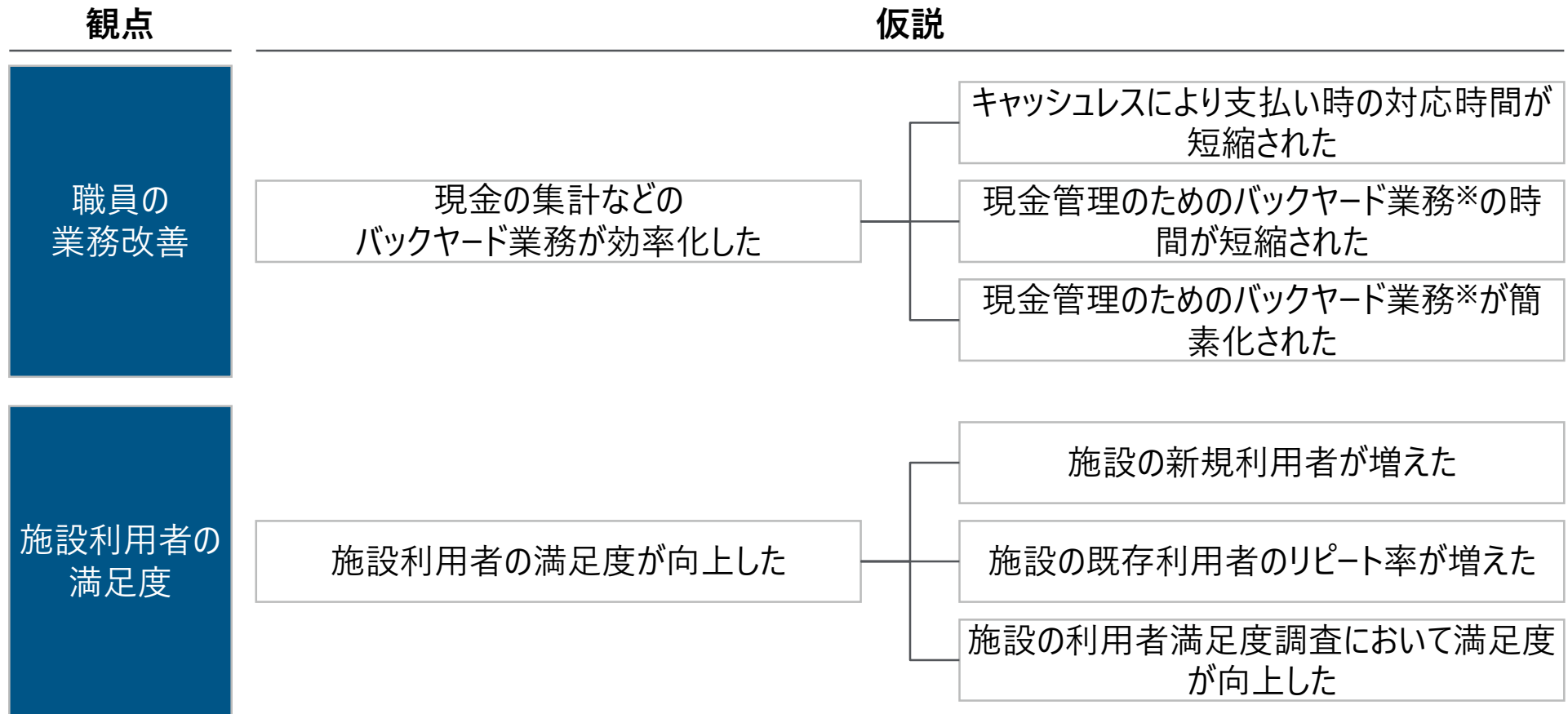
※1 可視化・分析を通して検証できなかった仮説については、ステップ1「仮説立案」に戻り新しい仮説を立てて再度検証する

※2 本資料の作成時点では、「施策検討」は今後実施するプロセスのため、ここでは「仮説立案」から「可視化・分析」までの取り組みを紹介する

## 1.1.2. 実施内容（2/5）

仮説立案のプロセスでは、職員の業務改善と施設利用者の満足度という2つの観点から、キャッシュレス導入によるメリットの仮説を立案した。

### キャッシュレス導入によるメリットや課題の仮説



※バックヤード業務：釣銭用の現金準備、現金出納簿作成、売上金計算など

## 1.1.2. 実施内容（3/5）

アンケート設計のプロセスでは、立案した仮説を検証するために必要なデータを洗い出し、アンケートの設問へ落とし込んだ

メリットの仮説を検証するために必要なデータ

| 観点            | 仮説                         | 必要なデータ          |
|---------------|----------------------------|-----------------|
| 職員の<br>業務改善   | キャッシュレスにより支払い時の対応時間が短縮された  | 支払時の対応時間        |
|               | 現金管理のためのバックヤード業務※の時間が短縮された | バックヤード業務にかかる時間  |
|               | 現金管理のためのバックヤード業務※が簡素化された   | バックヤード業務の煩雑さの程度 |
| 施設利用者の<br>満足度 | 施設の新規利用者が増えた               | 新規利用者の割合        |
|               | 施設の既存利用者のリピート率が増えた         | 既存利用者のリピート率     |
|               | 施設の利用者満足度調査において満足度が向上した    | 利用者満足度          |



左記を設問に落とし込んだアンケートを施設へ配布し、回答を受領

※バックヤード業務：釣銭用の現金準備、現金出納簿作成、売上金計算など

## 1.1.2. 実施内容（4/5）



可視化・分析のプロセスでは、アンケート結果を可視化・分析することで仮説の検証を行った。検証できなかった仮説については、新しい仮説を立て、再度検証を行うこととした

### アンケート結果の可視化による検証結果

| 観点※1    | 仮説                          | アンケート結果の可視化（一部抜粋）                                                                    | 検証結果                                  |
|---------|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| 職員の業務改善 | キャッシュレスにより支払い時の対応時間が短縮された   | <p>■ 短縮されている<br/>■ 短縮されず、長くなった<br/>■ 変わらない</p> <p>N=22</p>                           | 半数は短縮されたものの、短縮されたと明確には言えない            |
|         | 現金管理のためのバックヤード業務※2の時間が短縮された | <p>■ 短縮された<br/>■ 長くなった<br/>■ 変わらない</p> <p>N=22</p>                                   | 短縮された施設もあるものの、全体としては業務の時間が短縮されたとは言えない |
|         | 現金管理のためのバックヤード業務※2が簡素化された   | <p>■ 現金のみと比べて、業務が簡略化された<br/>■ 現金とキャッシュレスの併用により、業務が煩雑になった<br/>■ 変わらない</p> <p>N=22</p> | 簡略化された施設もあるものの、全体としては業務が煩雑になった可能性がある  |

立証できなかった仮説については、立証できなかった要因についての仮説を新たに立て、再度検証する※3

※1 今年度は、「職員の業務改善」の観点を中心に回答を収集したため、ここでもそれに絞って結果を整理した

※2 バックヤード業務：釣銭用の現金準備、現金出納簿作成、売上金計算など

※3 仮説は、検証されて初めて正否が分かるため、初めに立てる仮説が正しいことは重要ではない。仮説が外れたとしても、それが分かったこと自体が示唆となる。また、仮説が外れた要因を整理することで、新たな示唆にもつながる可能性がある。



## 1.1.2. 実施内容（5/5）



仮説検証の結果、立証できなかった仮説について新たな仮説を立案した

### アンケート結果の可視化による検証結果

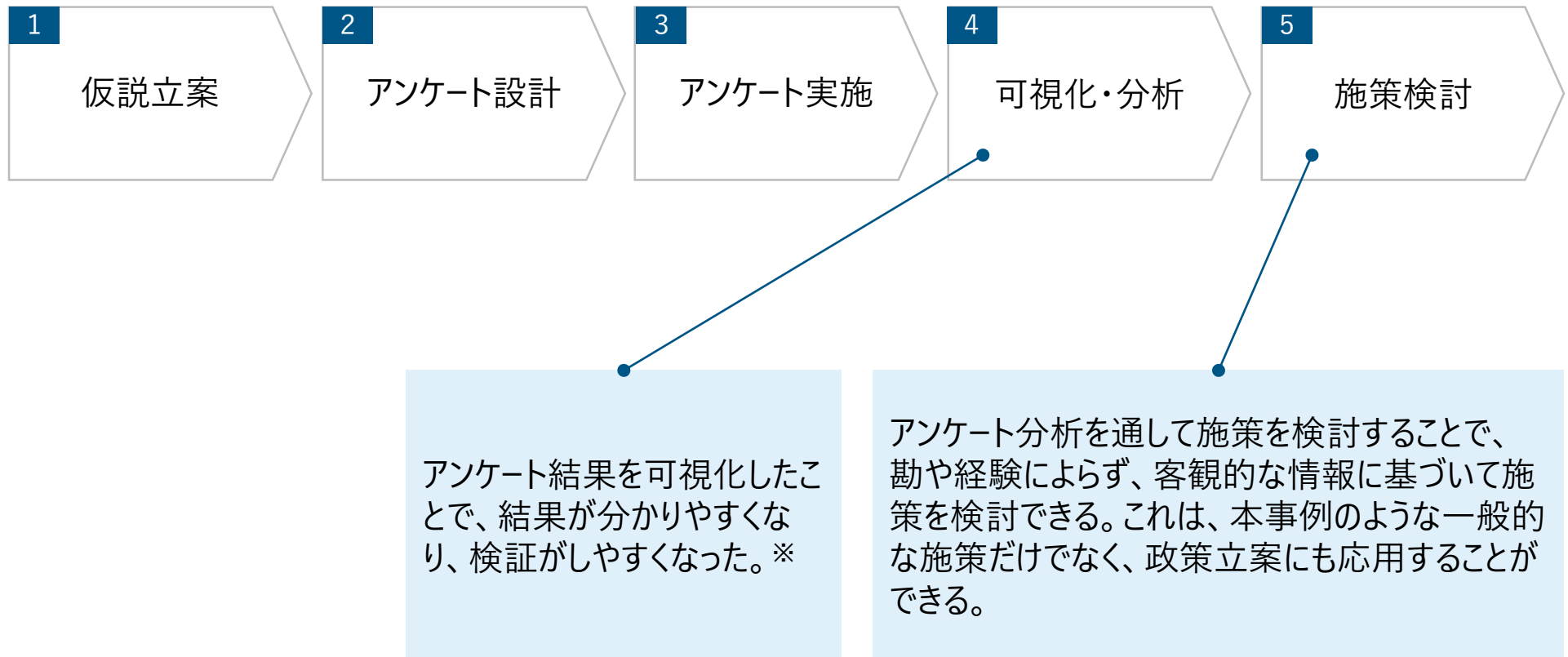
| 観点          | 仮説                         | 検証結果                    | 仮説を立証できなかった要因の仮説                                                  |
|-------------|----------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 職員の<br>業務改善 | キャッシュレスにより支払い時の対応時間が短縮された  | 支払時の対応時間が短縮されたとは言えない    | 支払い時に用いられるキャッシュレス決済手段（クレジットカード、ICカード、バーコード決済等）によって、支払時間に与える影響が異なる |
|             | 現金管理のためのバックヤード業務※の時間が短縮された | バックヤード業務の時間が短縮されたとは言えない | 施設の総決済件数が多いほど、キャッシュレス導入前に比べてバックヤード業務が煩雑になる                        |
|             | 現金管理のためのバックヤード業務※が簡素化された   | 当初の仮説に反し、業務は煩雑になっている    |                                                                   |

※ バックヤード業務：釣銭用の現金準備、現金出納簿作成、売上金計算など

## 1.2. データ利活用の効果

アンケート結果を可視化したことで課題やメリットの仮説を検証しやすくなった

### アンケート分析のプロセス



※ 本事例では、アンケートを通してキャッシュレス導入後の状況を調査した。それだけでも様々な示唆が得られた一方で、キャッシュレス導入前に関するデータがあれば、より正確な検証ができた可能性がある。今後は取り組みの後だけでなく、取り組み前についてもデータを取得できるとよい。

### 1.3. 成功起因

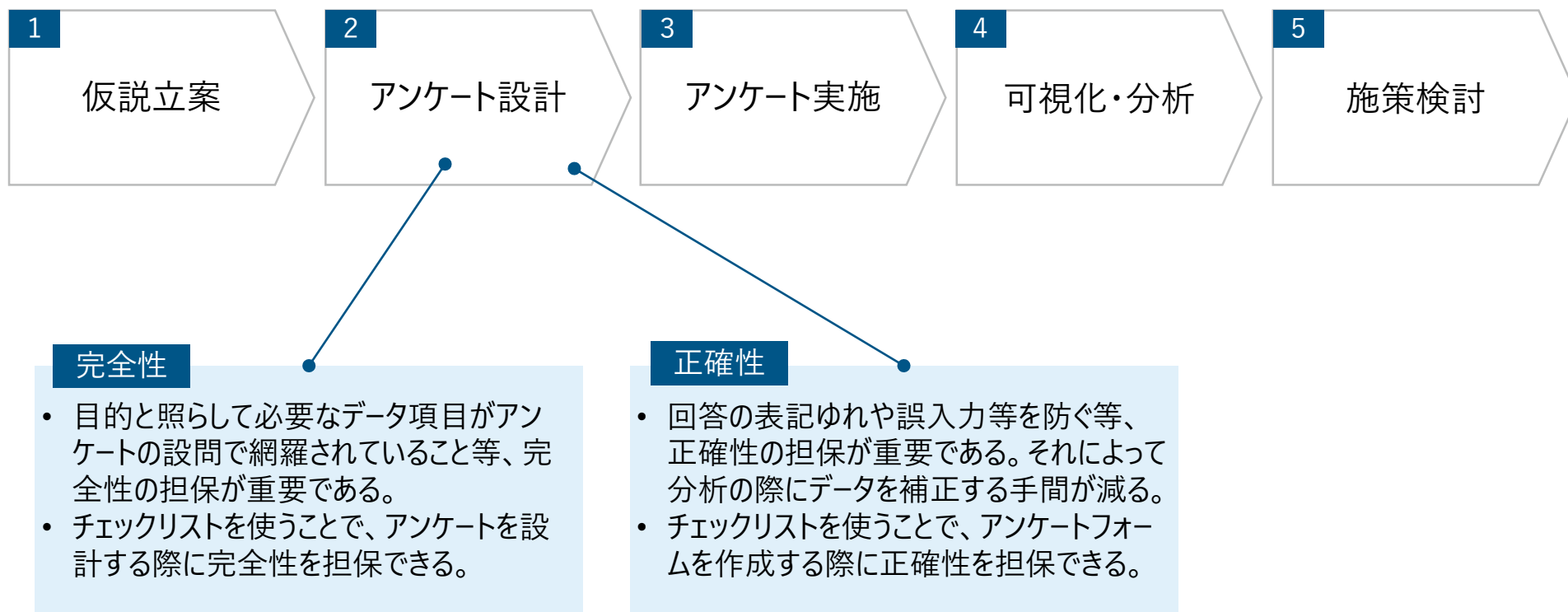
アンケートフォームの作成に先立って仮説を設定したことや仮説を検証するために必要なデータを整理した上で設問を設計したことが成功起因となった

#### 成功 起因

- いきなりアンケートフォームの作成に取り掛かるのではなく、事前に検証したい仮説や仮説検証に必要なデータを整理し、それらのデータが得られるようにアンケートの設問を設計したこと
- アンケートの設問を選択式にし、データ品質を担保したこと

## 1.4. ガイドラインの活用ポイント※1

ガイドラインを活用することで、アンケート設計におけるデータの完全性や正確性、データを可視化・分析する際の可用性を担保できる可能性がある



※1 本事例は、実際にガイドラインを活用したものではない。ここでは、都においてデータ利活用が成功した事例に対して、仮にガイドラインを活用した場合の活用ポイントを整理している。

## 2. 市場衛生監視業務記録のデータ整備及び可視化

---

### 2.1 概要

---

#### 2.1.1 背景と目的

---

#### 2.1.2 実施内容

---

### 2.2 データ利活用の効果

---

### 2.3 成功起因

---

### 2.4 ガイドラインの活用ポイント

---

## 2.1.1 背景と目的

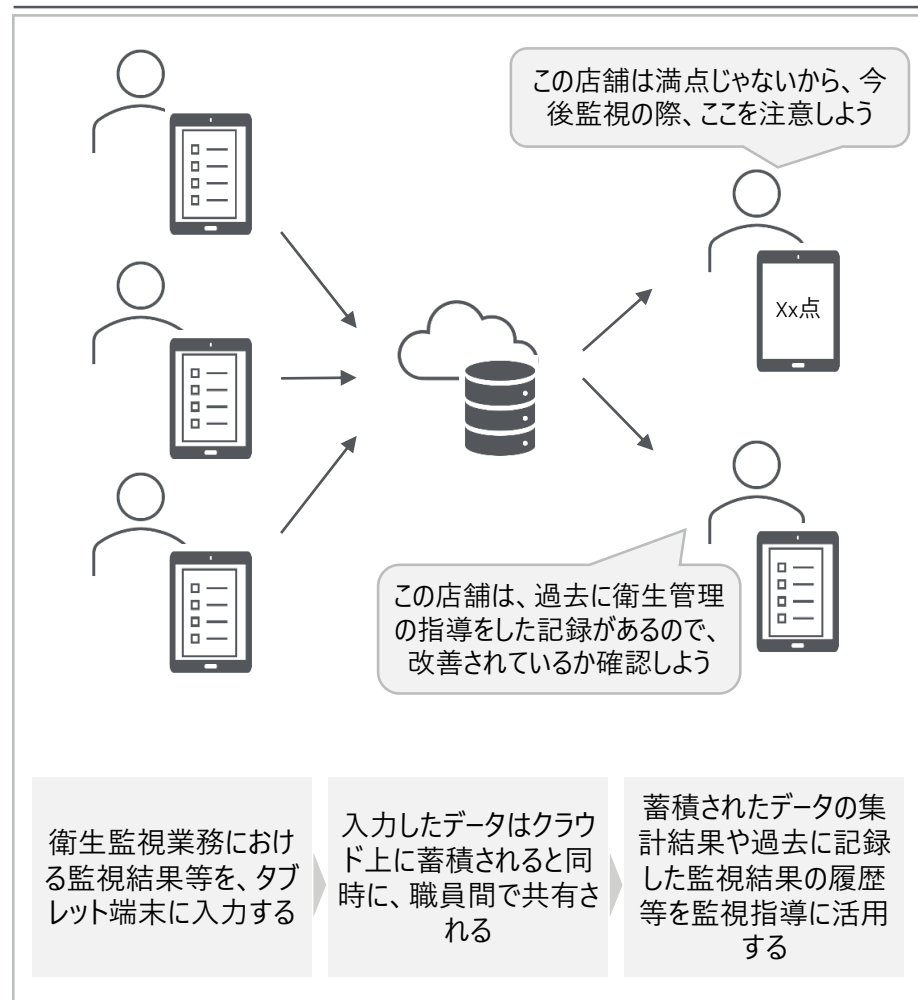
市場衛生検査所では、紙業務による非効率や食品衛生法改正による点検項目の増加が課題としてあり、業務の効率化や質の向上等のための施策を模索していた

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>背景</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>市場衛生検査所では、市場に入荷する食品等の安全を確保するための業務を行う。主要な業務の一つに監視指導がある。この業務では、食品衛生法で規定する食品衛生監視員（以下、衛生監視員）が有毒魚等の有害または不良な食品がないかを監視するとともに、食品関係事業者（以下、事業者）に対する食品の衛生管理の指導等を実施している。</li><li>食品衛生法改正によりHACCP（Hazard Analysis and Critical Control Point）基準に沿った衛生管理が完全義務化され、監視指導における点検項目等が大幅に増加した。豊洲市場における水産物等の衛生監視業務においても、点検項目の増加に対応する必要があった。</li><li>従来、衛生監視業務における監視結果等は、衛生監視員が現場で紙に記入していた。そのため、事業者への継続的な指導に必要な履歴が確認しづらいことや、監視結果のシステムへの入力や集計も手作業であったこと等が課題としてあった。これらの既存課題を抱える中で、HACCP義務化による点検項目が追加されたため、業務の効率化や質の向上等のための施策を模索していた。</li></ul> |
| <b>目的</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>衛生監視業務の効率化および質の向上</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

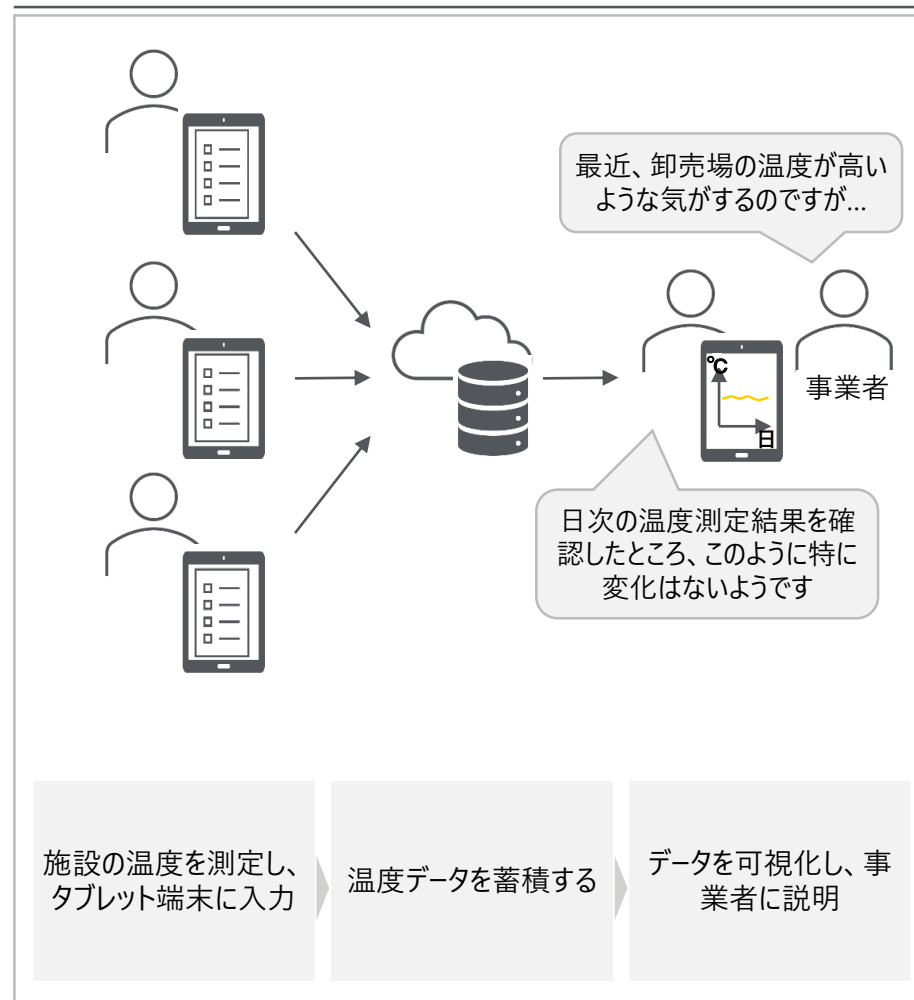
## 2.1.2. 実施内容

デジタルツール（タブレット端末とクラウドサービス）を導入し、業務をデジタル化した

### デジタルツールを導入した監視業務



### デジタルツールを導入した事業者への説明



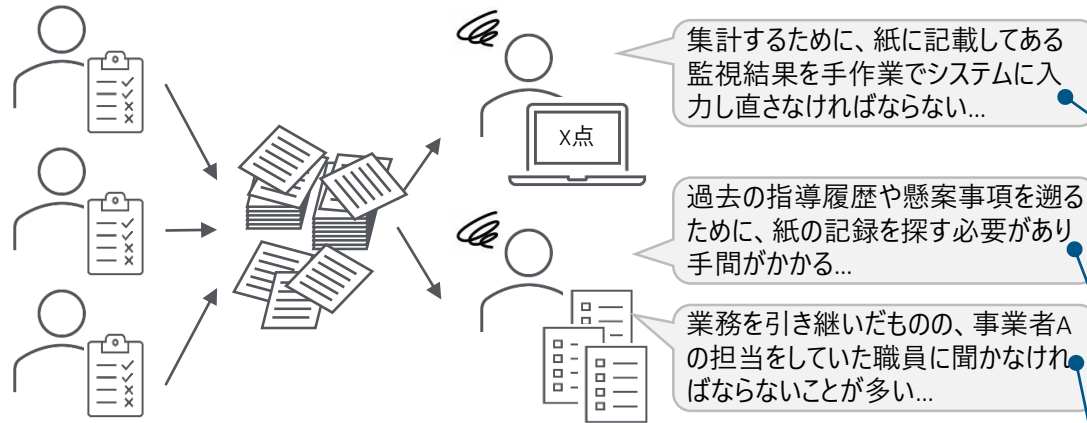
## 2.2. データ利活用の効果（監視業務）

データの利活用によって、監視業務がより効率的になったと同時に、より効果的な監視にもつながった

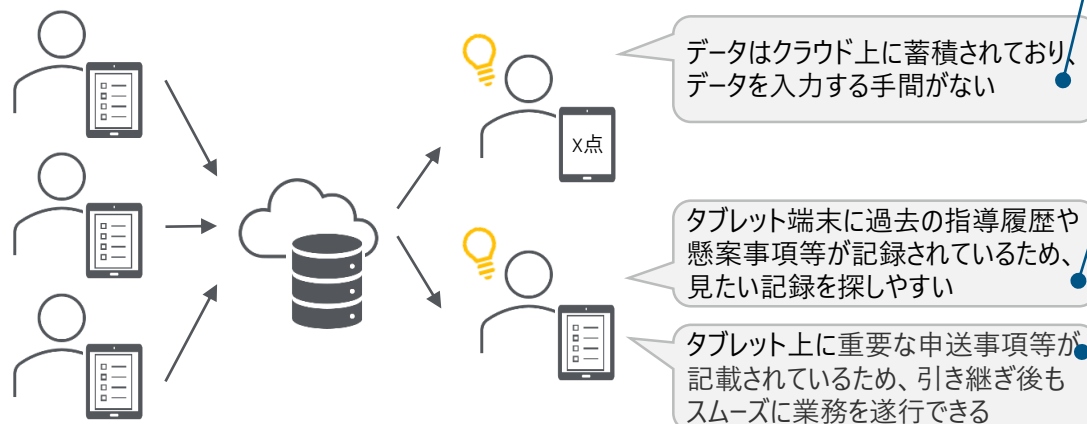
### 監視業務

### データ利活用の効果

#### デジタルツール 導入前



#### デジタルツール 導入後



現場で記録したデータがシステムに蓄積されるようになったことで、入力の手間がなくなり、点検結果を効率的に閲覧及び管理できるようになった。

過去の指導履歴や懸案事項を探しやすくなったことで、より効率的な監視につながった。

現場で記録したデータを職員間で効率的に共有できるようになったことで、職員の暗黙知を形式知にすることができ、より効果的な監視につながった。



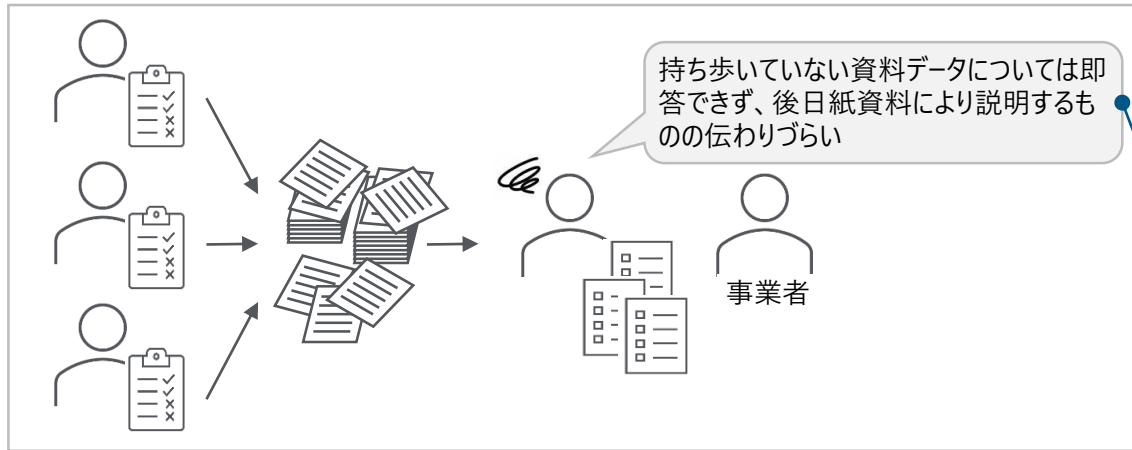
## 2.2. データ利活用の効果（事業者への説明）

データの利活用によって、事業者に対して客観的かつ説得力のある説明ができるようになった

### 事業者への説明

### データ利活用の効果

#### デジタルツール 導入前



#### デジタルツール 導入後



- 事業者から市場施設の質問を受けた際に、従来は紙で説明していた内容を、継続的に蓄積したデータを可視化し客観的かつ説得力のある説明ができるようになった。
- それまでは問い合わせを受けてから回答まで時間を要していたところを、その場で回答できるようになった

## 2.3. 成功起因

---

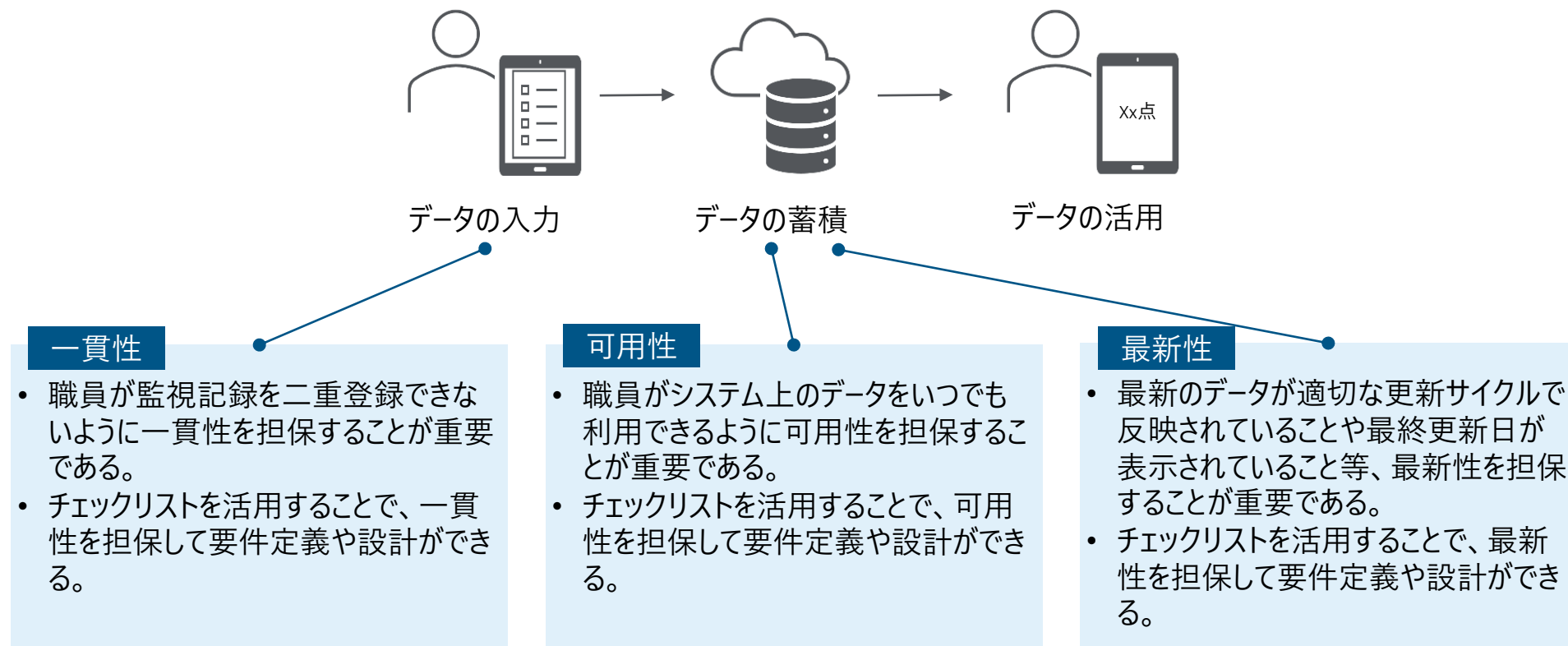
デジタルツール導入前に業務プロセスを整理したことが成功起因となった

### 成功 起因

- デジタルツールによる業務へ円滑に移行できるよう、事前に業務プロセスを整理したこと
- 衛生監視員が業務中、即座かつ容易にデータを記録・閲覧できるよう、紙業務からデジタルツールを使用する業務へ移行したこと

## 2.4. ガイドラインの活用ポイント※1

ガイドラインを活用することで、業務におけるデータの一貫性や可用性、最新性を担保できる可能性がある



※1 本事例は、実際にガイドラインを活用したものではない。ここでは、都においてデータ利活用が成功した事例に対して、仮にガイドラインを活用した場合の活用ポイントを整理している。

**End Of File**