

多摩地域における 行政のデジタル化

～令和3年度報告～

令和4年3月
東京都市長会

目次

はじめに	P 3
1 本事業の背景	P 4 ~ P 6
(1) 行政のデジタル化への機運の高まり	
(2) 事業の位置付け	
2 本事業の内容	P 7 ~ P 15
(1) 令和3年度プロジェクトチーム取組内容（全体概要）	
(2) プロジェクトチームの発足・テーマ選定	
(3) 勉強会の開催	
(4) 課題検討会の開催	
(5) アプローチ方法等の決定	
3 広域検討チームの取組内容	P 16 ~ P 21
(1) 広域検討の概要とスケジュール	
(2) 主要ツール説明会	
(3) トライアル	
4 集中検討チームの取組内容	P 22 ~ P 32
(1) 集中検討の概要とスケジュール	
(2) 現状と課題・解決策の方向性	
(3) 業務フローの可視化・BPRの実施	
(4) 活用デジタルツールの選定	
(5) 申請フォームの整理	
(6) 周知活動	
(7) 実証実験の結果	
(8) 実証実験における気づきや課題	
(9) 次年度に向けたまとめ	
5 令和4年度事業の方向性	P 33 ~ P 38
(1) 取組のまとめ（集中検討と広域検討のまとめ）	
(2) 令和4年度事業案の作成	
(3) 先進自治体の視察	
(4) 助成金を活用したデジタル化の取組支援	
おわりに	P 39
資料編	P 40

はじめに

東京都市長会は、多摩地域の住民の福祉の向上と地域の発展のため26市の市長が多摩地域の諸課題について、協議、検討及び政策提言を行うことを目的とした団体で、これまでにその時々で多摩が抱える課題や状況を踏まえて様々なテーマに取り組んできた。

本報告書は、令和3年度以降の市長会の政策テーマである『多摩地域における行政のデジタル化』について、令和3年度に多摩30市町村と市長会が共に行った取組内容をまとめるものである。

1 本事業の背景

1 本事業の背景

(1) 行政のデジタル化への機運の高まり

令和2年の新型コロナウイルス感染症拡大を契機に官・民、国・地方を問わずデジタル化の遅れが顕在化し、各自治体はデジタル化への対応が急務となった。

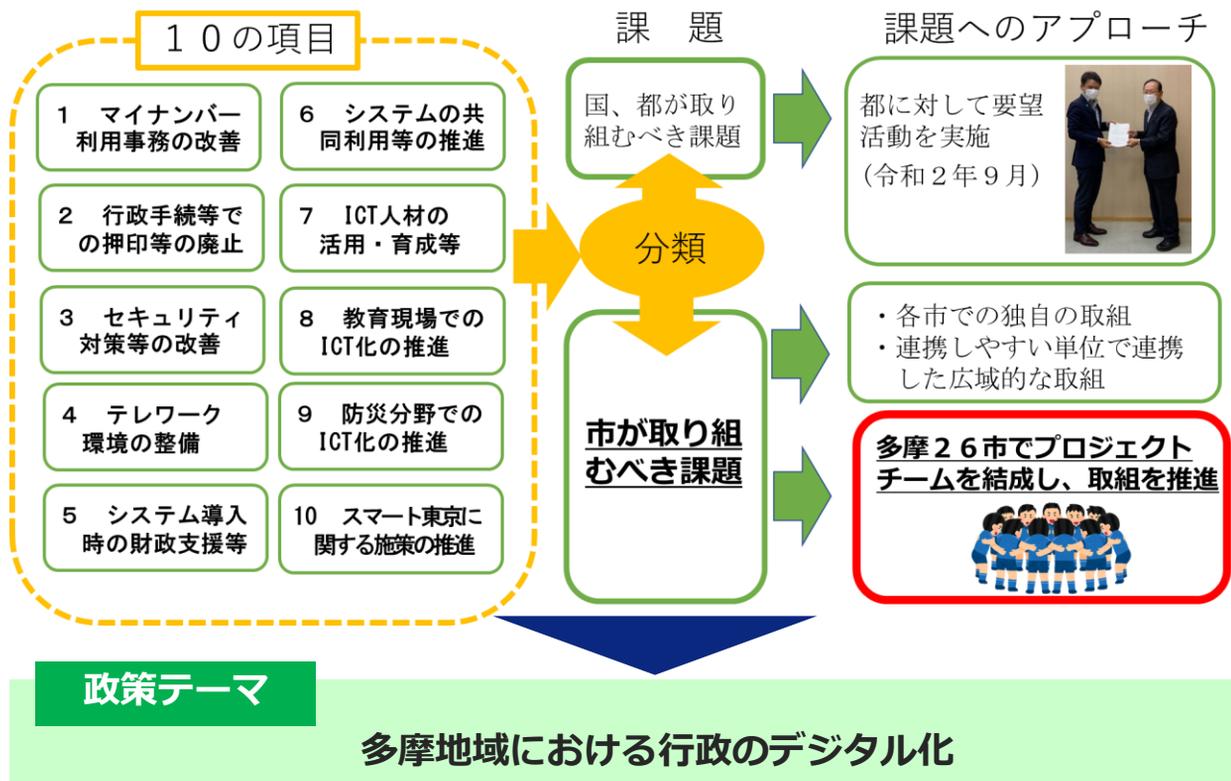
市長会では、行政のデジタル化への対応は多摩地域が直面する課題として捉え、課題解決に向けて、東京都（以下「都」という。）へ要望活動を行うとともに、令和3年度における政策テーマを『多摩地域における行政のデジタル化』とし多摩地域が一体となってこの課題に取り組む必要があるという共通認識を持った。

○ 多摩地域におけるデジタル化の必要性

- 新型コロナウイルス感染症への対応を機に課題点等を再認識
- デジタル化を担うICT人材の確保や育成は多摩地域全体が直面する共通課題
- 人口減少を見据え、スケールメリットを活かした自治体業務の効率化及び標準化、並びに市民サービスの利便性向上が必要

○ 国・都における行政のデジタル化への機運の高まり

- 我が国が目指すべき未来社会の姿「Society5.0」の実現
- 国のデジタル庁創設、東京都のスマート東京実施戦略策定等
- 新しい生活様式の推進



都への要望については各市へのアンケート調査より得られた内容を10の項目に整理し、行った。また、市が取り組むべき課題については各市独自の取組に加え、令和3年度以降にプロジェクトチームを立ち上げ取り組むこととした。

1 本事業の背景

(2) 事業の位置付け

デジタル化についての認識共有

デジタル化によって実現するものや取組を進めていく上での基本となる考え方やあり方についての認識を共有し、取組を進めていくこととした。

また、本事業では、国や都におけるデジタル化の動きを踏まえつつ令和3年度から令和5年度までの3か年で多摩地域の実情を踏まえながら、現実とのギャップを埋める段階的な取組を行うこととした。

第1条 利用者のニーズから出発する	第2条 事実を詳細に把握する	第3条 エンドツーエンドで考える	第4条 全ての関係者に気を配る
第5条 サービスはシンプルにする	第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める	第7条 利用者の日常体験に溶け込む	第8条 自分で作りすぎない
第9条 オープンにサービスを作る	第10条 何度も繰り返す	第11条 一遍にやらず、一貫してやる	第12条 情報システムではなくサービスを作る

デジタルガバメント実行計画 サービス設計 1 2 箇条より

情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則

社会全体のデジタル化

国、地方公共団体、民間事業者、国民その他の者があらゆる活動において情報通信技術の便益を享受できる社会の実現

デジタル化の基本原則

- ①デジタルファースト：個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②ワンスオンリー：一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ：民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

デジタル手続法案の概要について（令和2年3月）より

国におけるサービス設計 1 2 箇条等の考え方を基本としつつ、広域連携効果が大きく、短期間に実行しやすい取組テーマを設定して取組を実施していくこととした。

取組の方針

デジタル化で「市民の利便性の向上」と「市役所の業務効率化」を図る

3か年の取組により多摩地域の実情に即したデジタルガバメントの実現

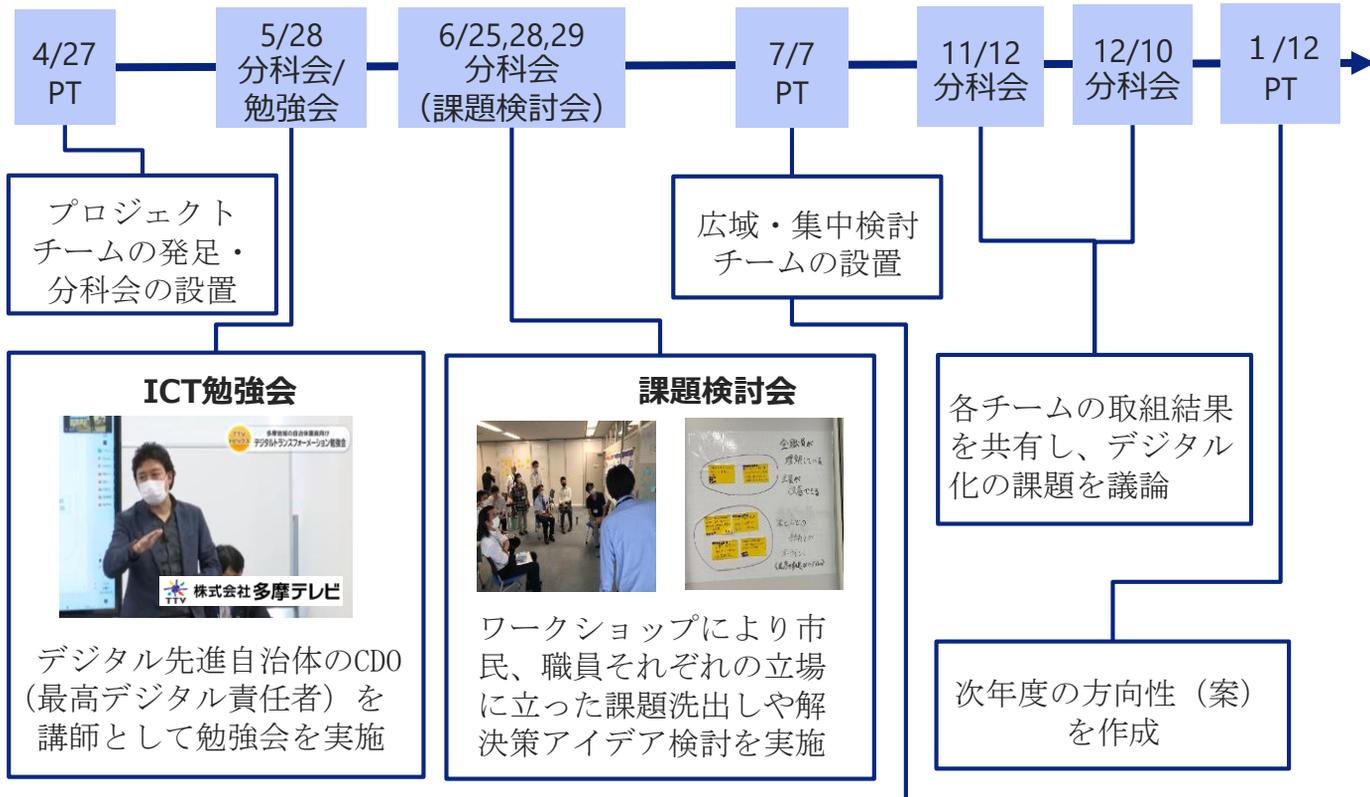
2 本事業の内容

2 本事業の内容

(1) 令和3年度プロジェクトチーム取組内容（全体概要）

令和3年度のプロジェクトチームの取組内容の全体概要は以下のとおりである。

令和3年4月～令和4年1月



令和3年 8月～12月

- ・ 課題検討会での検討結果を踏まえ共通のテーマを整理
- ・ 共通テーマに基づいてアプローチ方法の違うチームを設置し、取組を実施



広域検討

位置付け 多摩地域全体のオンライン手続の活用率の底上げに向けた検討



主要な民間デジタルサービスの体験・自治体において一定期間トライアル

集中検討

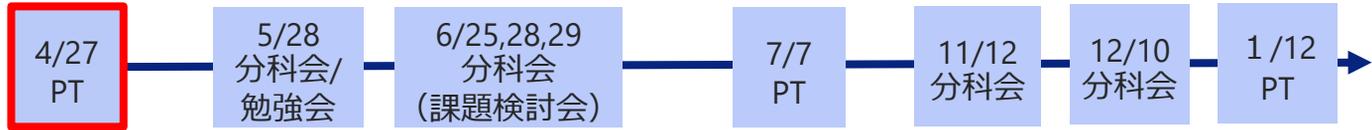
位置付け 特定の業務プロセスを深堀し、業務フローの改善



学童クラブ入所手続のオンライン化についてBPR含めた実証実験（多摩市）

2 本事業の内容

(2) プロジェクトチームの発足・テーマ選定



プロジェクトチームの全体像

令和2年度に整理された事項を踏まえ、令和3年4月に市長会附属協議会の一つである多摩地域市町村情報システム研究協議会の会長市である八王子市を中心としてプロジェクトチームが発足した。

プロジェクトチームには多摩26市のみならず多摩地域の町村や都のデジタルサービス局も加わり、より広域的な視点から取組を推進していくこととなった。

取組テーマ

行政手続のオンライン化

取組の方針

デジタル化で「市民の利便性の向上」と「市役所の業務効率化」を図る

多摩30市町村の職員



参加

プロジェクトチーム (課長級職員で構成)

多摩地域一体での課題の議論・研究やスケールメリットを活かした取組テーマの決定や分科会設置の承認

設置

分科会 (課長級～主任級職員で構成)

現場職員による取組テーマの具体化や実証実験の内容等の議論・決定



支援

オブザーバー参加

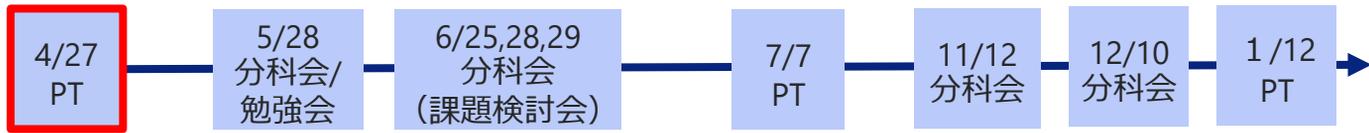
東京都デジタルサービス局



管理職（課長級）を中心としたプロジェクトチームにおいて大きな方向性を決定し、現場職員（主に係長級）を中心とした分科会において実質的な議論を行うことで取組を推進することとした。

2 本事業の内容

(2) プロジェクトチームの発足・テーマ選定



取組テーマの選定

「行政のデジタル化」という広いテーマの中から、令和3年度より具体的な取組を実施するに当たり、令和2年度に実施した自治体の情報部門の職員を対象とした調査に基づき取組テーマを選定した。

No	分野	割合
1	手続オンライン化、書面等廃止	27%
2	RPA/AIツールによる作業負荷軽減全般	22%
3	テレワーク職場推進	8%
4	AIチャットボットによる窓口改善	5%
5	IoTツール活用	2%

アンケートで関心の高かった分野

主要分野	手続オンライン化、書面等廃止 27%	RPA/AIツールによる作業負荷軽減 22%	テレワーク職場推進 8%	AIチャットボットによる窓口改善 5%	IoTを活用した産業支援等 2%	
解決が見込める課題	<ul style="list-style-type: none"> 住民サービス向上（窓口に行く手間、行政サービスの利便性向上など） 職員業務負荷軽減（窓口対応削減、情報の電子化による変換工数削減） 	<ul style="list-style-type: none"> 職員業務負荷軽減（入力作業、集計作業、計算作業等の自動化） 	<ul style="list-style-type: none"> 職員業務負荷軽減、働き方改革（職員満足度向上） 	<ul style="list-style-type: none"> 住民サービス向上（窓口に行く手間を一部削減、Q&A方式で早期解決） 職員業務負荷軽減（窓口対応を一部削減） 	<ul style="list-style-type: none"> 一次産業支援（地域事業者の効率化など） 職員業務負荷軽減、質的向上（例：道路補修業務の効率化、品質向上など） 	
評価	①	× (→○) LG-WAN開発が伴う（既存ツール活用の場合）	△ 短期には実施しやすいが、横展開が難しい場合も	○ パッケージ的に導入される事例も多い	○ QAシナリオ等、横連携がしやすい	× 長期間の取組となりやすい
	②	○ 双方にメリットあり	× 直接的に住民サービスへ寄与しづらい	× 直接的に住民サービスへ寄与しづらい	△ 効果が自動Q&Aに対応できる範囲に限定される	△ 改善範囲が限定的

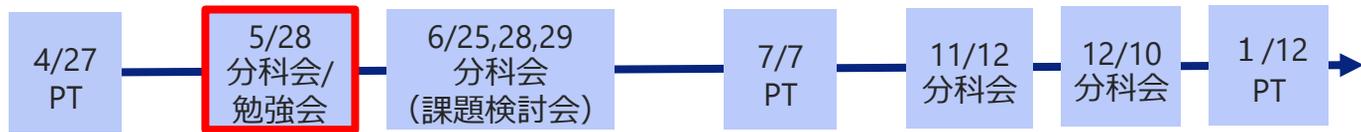
取組テーマ

行政手続のオンライン化

テーマについては、調査等において関心が高い分野の中から広域連携効果や短期間で実行しやすいことに加え取組の方針を達成することができる分野において検討を進めることとした。

2 本事業の内容

(3) 勉強会の開催



職員も含めたデジタル化の検討を推進するに当たり、有識者を講師に招きデジタル化勉強会を開催した。

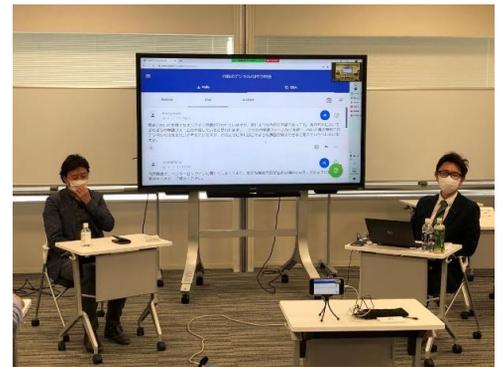
勉強会では、テクノロジーを基にした検討ではなく、市民の目線を持ち、デジタル化によって何を実現するのかというビジョンを基とした検討の重要性や課題を起点とした推進を行う上での考え方を学んだ。

開催場所 LINK FOREST（東京都多摩市）

参加者 約50名

勉強会テーマ 自治体におけるデジタル変革の進め方

勉強会では自治体におけるDX推進のノウハウ等について、先進的な取組を実践する福島県磐梯町やエストニア共和国の事例についてお話いただいた。



トークセッションの様子

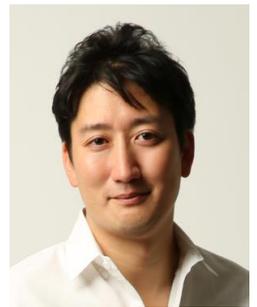
講師プロフィール

【講師】

菅原直敏 様

Public dots & Company取締役

2019年、日本初の自治体CDO(最高デジタル責任者)として、福島県磐梯町でデジタル変革を担当する行政幹部を務める。以後、日本初の自治体版「デジタル変革戦略」の策定や町議会で全国初のオンライン議会の開催を支援する等、地方自治体のデジタル変革の第一人者として活躍している。また、一般社団法人Publitech 代表理事として、全国各地の自治体のデジタル変革のアドバイザーや研修講師を務める。この他にも、ソーシャル・ケアワーカー(社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、保育士)、神奈川県議会議員(無所属)等、官民労使営利非営利様々な立場をもつ共創型複業人材。



【講師】

高橋範光 様

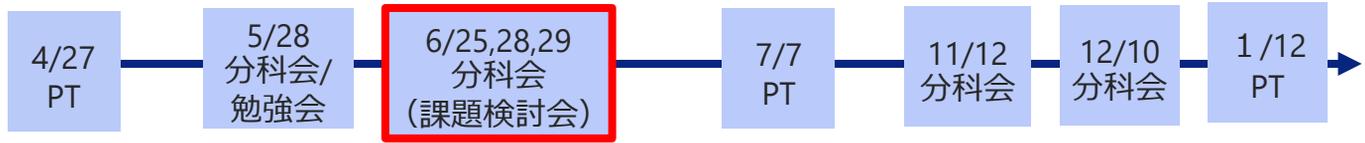
株式会社デジタルグロースアカデミア 代表取締役社長

アクセントチュア株式会社のマネージャーを経て、株式会社チェンジ(東証一部上場)執行役員に。2013年、データサイエンティスト育成事業を開始。2015年、EBPM(データに基づく政策立案)ツールであるRESAS(地域経済分析システム)の普及事業に携わり、数十の自治体にRESAS研修やデータ活用研修を実施。現在は、2021年4月に設立した、KDDIとの合併会社デジタルグロースアカデミアの代表取締役社長として、デジタル人材育成事業を営む。また、(一社)オープンガバメント・コンソーシアム 理事としてスマートシティの検討等にも参画。著書に「道具としてのビッグデータ」(2015 日本実業出版社)



2 本事業の内容

(4)-① 課題検討会の開催



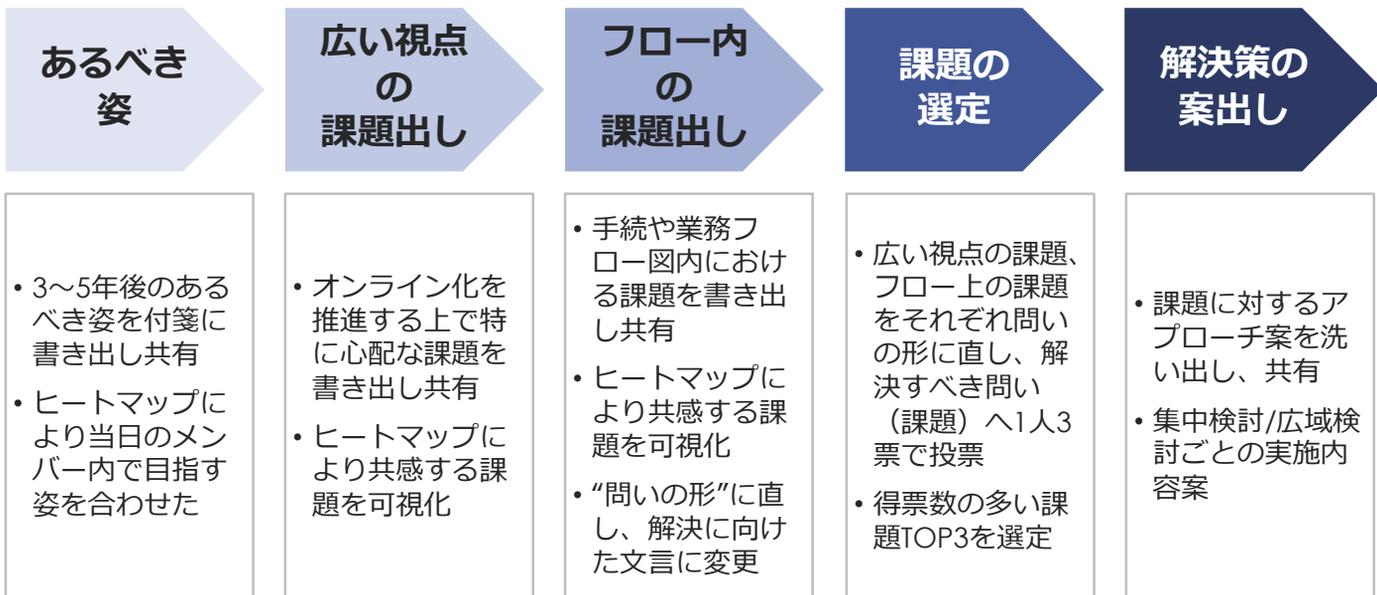
行政手続のオンライン化を推進するに当たり、具体的にどのような課題に取り組むべきかを対面ワークショップ形式で議論し、その解決策のアイデアについても意見を募り、可視化を行った。

出てきた課題の中から優先順位を決め、今年度に取り組むべき課題の選定を行った。

検討方法概要

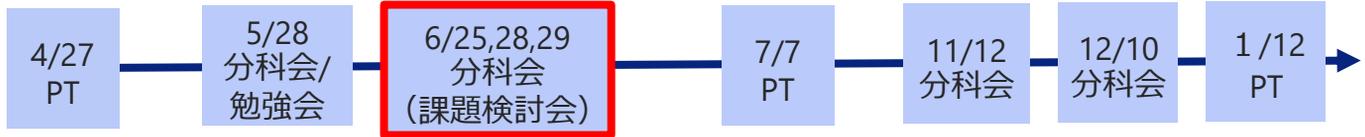
目的	「行政手続のオンライン化」に関する解決すべき課題を選定し、その後の集中検討会、広域検討会のテーマ検討に繋げること		
日程	6月25日、28日、29日	時間	約3時間
実施形態	対面ワークショップ形式		
参加者	分科会参加メンバーのうち25自治体が参加 (3つのチームに分かれて各日程に参加)		

課題と解決策の検討ワークショップ



2 本事業の内容

(4)-② 課題検討会の開催



あるべき姿と課題の整理

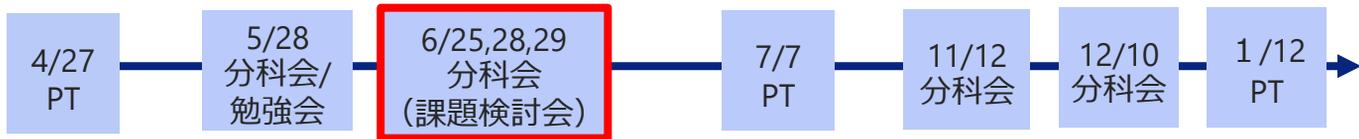
参加自治体から出された「あるべき姿」及び「課題TOP3」は、以下のとおりである。

3日間の取組を通じて情報部門の職員以外の職員がデジタル化やオンライン化についての理解が必要であること等が共通の課題として見えてきた。

	あるべき姿	課題TOP3
6/25 (金)	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が理解・改善に向けて動ける オンライン申請が一般的になっている 	<ol style="list-style-type: none"> ① 原課職員が自ら使おうとする環境整備 ② 市民にとって使いやすい申請環境整備 ③ コストを抑えたツール導入
6/28 (月)	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が自らツールを使いこなす オンライン化に向けた環境/ルール整備 一定水準の来庁者の減少 	<ol style="list-style-type: none"> ① オンライン申請を選択できる環境整備 ② 誰でも使えるツール導入 ③ 業務フロー統一による属人化の防止
6/29 (火)	<ul style="list-style-type: none"> 原課が自発的に取り組む 全手続がオンライン化、365日24時間手続可能 市民目線で誰もが利用できるオンライン申請 	<ol style="list-style-type: none"> ① 来庁しないとオンライン手続が完結できない ② 添付書類をオンライン上で確認 ③ 市民ニーズを掴んだ申請環境整備
共通事項	<ul style="list-style-type: none"> 全職員が自発的に動き、オンライン化を推進している 一定数の水準までオンライン化が浸透 	<ul style="list-style-type: none"> いかに原課を自発的に動かせるか、そのためにUIの優れたツールの導入や横展開可能な事例が必要 且つ市民目線を取り入れ“実際に使われる”ことが重要

2 本事業の内容

(4)-③ 課題検討会の開催



課題に対する解決策

課題TOP3に対する解決策のアイデアは以下のとおりである。原課への働きかけや市民ニーズの反映に関する意見が数多く出された。

簡単な手続において実際にツールを試用してみることや、市民ニーズの把握とその反映、代表的なフローの整理等が3日間共通の意見として挙げられた。

解決策のアイデア

原課への働きかけ等

市民ニーズ反映

その他

6/25
(金)

- 各民間デジタルサービスの比較、ノウハウ共有
- 簡単な手続を例とした利用トライアル
- 分かりやすい手続を動画等で紹介
- 庁内DX推進チームの設置

市民の声を原課へフィードバック

- 手続フローの棚卸、可視化
- 都への補助金要請

6/28
(月)

- 複数自治体でのサービス比較検討
- マニュアル作成、ノウハウ/メリット学習
- 作成フォームを共有できるツール導入

- 実際にオンライン申請した事がある方の満足度調査
- オンライン申請を利用した市民へのインタビュー
- 市民ニーズが高い手続のオンライン化（毎年発生するもの等）

代表的フローの可視化、例示

6/29
(火)

決済等が関わらない簡易でオンライン化しやすい業務の選定・整理

年代や状況等の属性別の意向調査

- 代表的な共通フロー整理
- データ添付による本人確認手続フロー
- キャッシュレス基盤構築、共同利用

共通事項

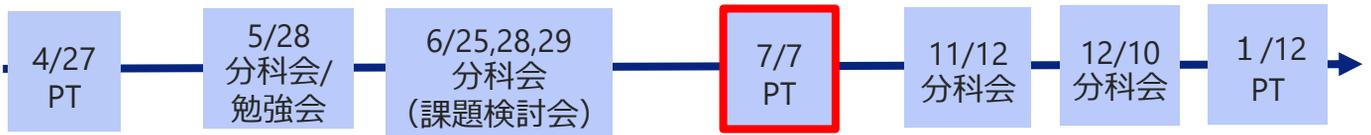
簡単な手続/ツールを選び、実際に使用し、サービスを比較検討

様々な手法での市民ニーズ把握、反映を重要視

身近な代表フローの整理（特に、導入に向け障壁/検討課題が多い業務=決済や本人確認関連）

2 本事業の内容

(5) アプローチ方法等の決定



具体的な取組手法の決定

課題検討会を通じた議論結果をプロジェクトチームにおいてまとめ、共通テーマを設定した。

また、今後は、多摩地域全体の底上げを図る広域検討チームと、成功事例の創出を図る集中検討チームを設置し、それぞれのアプローチでデジタル化の推進に向けて具体的な取組を行っていくこととした。

テーマ		いかに原課職員を巻き込み、全庁的にオンライン化を推進させられるか	
アプローチ		広域検討 UIの優れた民間デジタルサービスの比較検討、体感	集中検討 市民/原課のニーズが高い特定の業務フローの改善
GOAL 実施イメージ		<ul style="list-style-type: none"> 原課職員を交え、各種サービスの特徴、違いを理解 他地域の導入事例、障壁等の理解 簡易な手続で実際に試用し、使用感を体感 ➡各ツールの特徴/用途を理解し、ノウハウを共有	<ul style="list-style-type: none"> 現状の業務フローを可視化し、最適化 市民ニーズを取り入れ、業務改善 ➡他自治体が導入を検討する際に参考となる事例を共有
検討テーマ概要	目的/内容	各自治体に担当領域を割当て、参加自治体間のノウハウ共有を図る ① 民間デジタルツールの比較検討 ② 庁内トライアル利用 ③ 自治体間で全体共有～検証	特定分野で原課を交えた実証実験を行い、他自治体の参考となる事例を作る ① 現業務の可視化、集中検証 ② 必要ツールの検討、導入調整 ③ 実証実験、市民ニーズ取入れ
参加自治体	30自治体 (全自治体参加)		多摩市
概要	情報部門に限らず原課を含め、 各種ローコードツールの操作感や機能の違いを理解し、希望自治体は庁内トライアル利用を実施		<ul style="list-style-type: none"> 多摩市における学童クラブ入所手続のオンライン化を実施 8月頃から検討を開始しBPRを進め、実証実験を実施

広域

3 広域検討チームの取組内容

(1) 広域検討の概要とスケジュール

広域検討の取組は、多摩地域全体のデジタル化の底上げを目的として多摩30市町村が参加し、取組を行った。

広域検討の概要

目的	<ul style="list-style-type: none"> 参加自治体間のノウハウ共有 多摩地域全体のデジタル化の機運の向上
アプローチ方法	UIの優れた民間デジタルサービスの比較検討、体感
参加自治体	多摩30自治体

実施内容

取組名称	主要ツール説明会	トライアル
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> 民間のオンライン申請ツールの内、主要なものについて提供各社から活用事例や機能等の説明 画面デモや実際に端末に触れて操作感等を体験 	各自治体がオンライン化を検討する業務に対し、希望する民間デジタルツールを一定期間トライアル利用

スケジュール

8月	9月	10月	11月	12月
----	----	-----	-----	-----

広域検討会	主要ツール説明会	トライアル	広域検討会(意見交換)
-------	----------	-------	-------------



- 民間デジタルツールを実際に体験し、それぞれのツールの特徴を理解
- 先進自治体の活用事例の紹介

- 各自治体で民間デジタルツールの使用感等について報告書を作成
- 報告内容を共有し、民間デジタルツールの理解を促進

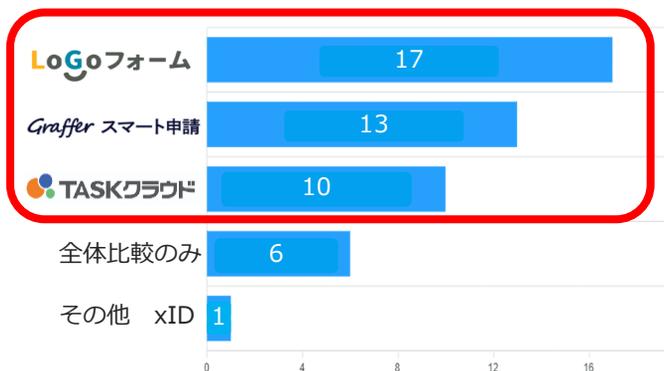
- 民間デジタルツールの導入や庁内のデジタル化推進に当たっての課題や障壁について整理
- 次年度以降の方向性を整理し、取組案を作成

(2) 主要ツール説明会

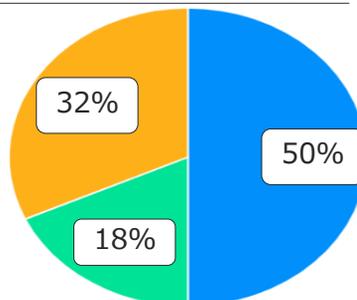
主要ツール説明会では各自治体の情報部門、原課の担当者が集まり、各ベンダーからオンライン申請ツールの利用方法の説明を受けた後、実際にPCを使いツールの操作感を体験した。

説明会に先立ち実施したアンケートの結果

関心のある民間デジタルツール(複数回答)



広域検討会への参加目的



情報部門の比較検討：13

原課業務で実際活用：7

原課のリテラシ向上：4

説明会で取り扱うツールについては、アンケート調査で人気の高かったデジタルツールを選択した。

説明会の実施結果

日程	令和3年9月6日、8日、10日		
場所	TKP立川会議室		
参加数 ※オンライン参加含む	LoGoフォーム	21自治体	44名
	グラファァ	19自治体	36名
	TASKクラウド	19自治体	34名

対象ツール



主要ツール説明&体験会の様子

(2) 主要ツール説明会

説明会参加者へ実施したアンケートの結果では、説明会の満足度は7割を超え好評だった。

また、併せて実施したオンライン申請ツールについての設問では、幅広い分野へのデジタルツール活用について期待の声が寄せられた。

参加者へのアンケート結果



満足度 70.3%

※5段階評価で「とても良かった」「良かった」回答率

今後、オンライン申請ツールを活用が期待できる業務

理由

アンケート関連（市民・庁内）	<ul style="list-style-type: none"> ・回答をCSV形式で出力でき、集計が簡単 ・LGWANで使用、集計機能あり
住民票写し、印鑑証明等の交付申請	事務処理が迅速・確実になる
申込関連（職員採用、講座、検診）	本人確認不要で、複雑な作業なく申請フォーマット作成可能
収納関連（納税証明書、口座登録）	職員が申請フォームを手軽に用意、実際の導入事例もあるため
庁内外問わず結果分析が必要な調査	LGWAN環境で申請と受付でき、回答を可視化しやすくなる
電子決済を伴う申請手続	<ul style="list-style-type: none"> ・申請毎に決済額変動に対応している ・キャンセルや追加返金にも対応
証明書のオンライン請求	通常窓口と同じイメージでできそう
基幹系システムと連携する申請	一緒に導入すれば所管課の負担も軽減でき、費用対効果も高い

オンライン申請ツールについては、アンケート関連をはじめ、各種証明書の発行等の多岐にわたる分野への活用を検討していることが伺えた。

(3) トライアル

トライアルでは、各自治体がオンライン化を検討する業務に対し、希望するデジタルツールを一定期間トライアル利用し、その結果を報告することでノウハウを共有した。

トライアルの実施内容

デジタルツール	LoGoフォーム	Graffer スマート申請
期 間	令和3年10月から12月まで	
トライアル結果	参加自治体 14自治体 作成フォーム数 107件 回答数 657件	参加自治体 7自治体 作成フォーム数 13件 申請数 33件 ※ 市民への公開無（庁内向のみ）
手続内容	市民向けアンケート、学校選択、学校支援ボランティア申請、認知症、がん検診、おくやみ申請、新築届、人材募集、庁内研修、物品有無調査	住民票写し交付、納税証明書申請、学校支援ボランティア申請、新築届、市制施行証明書、がん検診不在者投票宣誓書兼請求書
主な感想意見	<ul style="list-style-type: none"> 必要最低限の仕組で、更に必要な場合オプション選択できる 他自治体の雛型を活用し、効率的にフォーム作成できる 	<ul style="list-style-type: none"> 公的個人認証とオンライン決済までオールインワンの仕組になっていて良い タイムライン機能がいい 条件設定等が少し専門的

主な手続のトライアル結果

手続内容	実施したこと・良かった点・今後の課題
庁内システムの間合せ 小中学生向けアンケート	<ul style="list-style-type: none"> 操作不明点や不具合の受付フォームを職員向けに公開 主管課職員がマニュアルに沿ってフォーム作成、アンケート実施
犬の死亡届/物品調査 研修申込/認知症アンケート	<ul style="list-style-type: none"> 誰でも簡単に作成できた 回答もしやすく見やすい 集計も簡単で、業務を効率化できた
各種アカウント申請 LoGoチャット研修受付 ネットワーク事業者依頼業務	<ul style="list-style-type: none"> アシスタント職の各システムアカウント申請を庁内展開 研修参加希望者を受付 帳票PDFのオプション機能を活用し、利用できるか研究中
環境設定、フォー4ム作成、申請入力、回答受理等	<ul style="list-style-type: none"> パブコメ意見/説明会申込手続を作成し一連の事務を検証 募集業務を想定し、フォーム作成、申請入力が「容易に行えるか」を確認し、東京共同電子申請・届出サービスより使いやすい印象
住民票写し交付（郵便サービスの代替）	郵送で実施している住民票写しの交付を「オンライン申請として構築」～「関係課で評価実施」～「評価結果反映」～「最終結果まとめ」というフローで実施

(3) トライアル

主な手続のトライアル結果（つづき）

手続内容

実施したこと・良かった点・今後の課題

新築届申請フォーム作成
市制施行証明書の作成
おくやみコーナー予約フォーム
新築届申請フォーム

- ・ オンライン申請した際のイメージを確認（現在は窓口のみ）
- ・ 本人確認を必要としない証明書申請としてイメージを確認
- ・ 検討中のおくやみコーナーオンライン予約イメージを確認
- ・ 新築届のオンライン申請イメージを確認（現在は窓口のみ）

不在者投票宣誓書兼請求書
がん検診申込フォーム
学校支援ボランティア申請
納税証明書
庁内助成向けアンケート
物資所有状況調査

- ・ 電子署名が必要な手続の作成、デモ申請、受付処理を確認
- ・ 担当職員間でLGWAN動作確認
- ・ デモ用のフォームを途中まで作成
- ・ 動作確認を本人確認なしで実施
- ・ 業者作成レベルのアンケートが職員にも手軽に作成できた
- ・ 質問項目毎の結果が見やすく表示された

広報紙個別配布
市長への手紙
道路損傷等通報

- ・ 東京共同電子申請・届出サービスを基に作成
- ・ 市HPからの投稿より自由度が高い
- ・ スマホ撮影による写真と地図を活用

トライアル結果まとめ

良かった点（使用感等）

【UIが良い】

- ・ 操作しやすく、見やすく、使いやすい
- ・ ほぼマニュアルを見ることなくフォーム作成できた
- ・ 用途によって選択肢等も変更しやすかった
- ・ 入力方法の案内や入力例の提示が的確である

【申請結果の管理機能も使いやすい】

- ・ CSV出力、PDF化が可能

【庁内利用にも使える】

- ・ 例：職員アンケート

今後に向けて

【教育・サポートの継続実施】

- ・ 原課が使いこなし、自主的にオンライン化を推進する風土醸成が必要
- ・ 操作手順を周知し、手軽に全職員が使えるよう支援する
- ・ 使用用途を全職員がイメージできていないため、操作研修が必要

【市民目線での使いやすさ検証】

- ・ 庁内トライアルに留まらず、市民に使ってもらいフィードバックを得る

【業務フロー整理の必要性】

- ・ オンライン申請実施運用フローの検討が必要（業務フローの棚卸）
- ・ どの作業にどのようなデジタルツールを活用できるのか検討が必要

継続すること

【自治体・職員間の連携】

共通フォーマットを庁内アンケート等で活用

【利用環境の整備】

各課ごとにユーザーアカウントを作成する

【デジタルツール活用の深化】

- ・ 他サービスとの機能比較、ローコードツールの必要性について、さらなる研究を行う
- ・ 高度な利用方法の習得

集中

4 集中検討チームの取組内容

(1) 集中検討の概要とスケジュール

集中検討の取組は、多摩市における学童クラブ入所手続のオンライン化を実施することとした。

集中検討の概要

目的	他自治体の参考となる成功事例の創出
アプローチ方法	市民/原課のニーズが高い特定の業務フローの改善

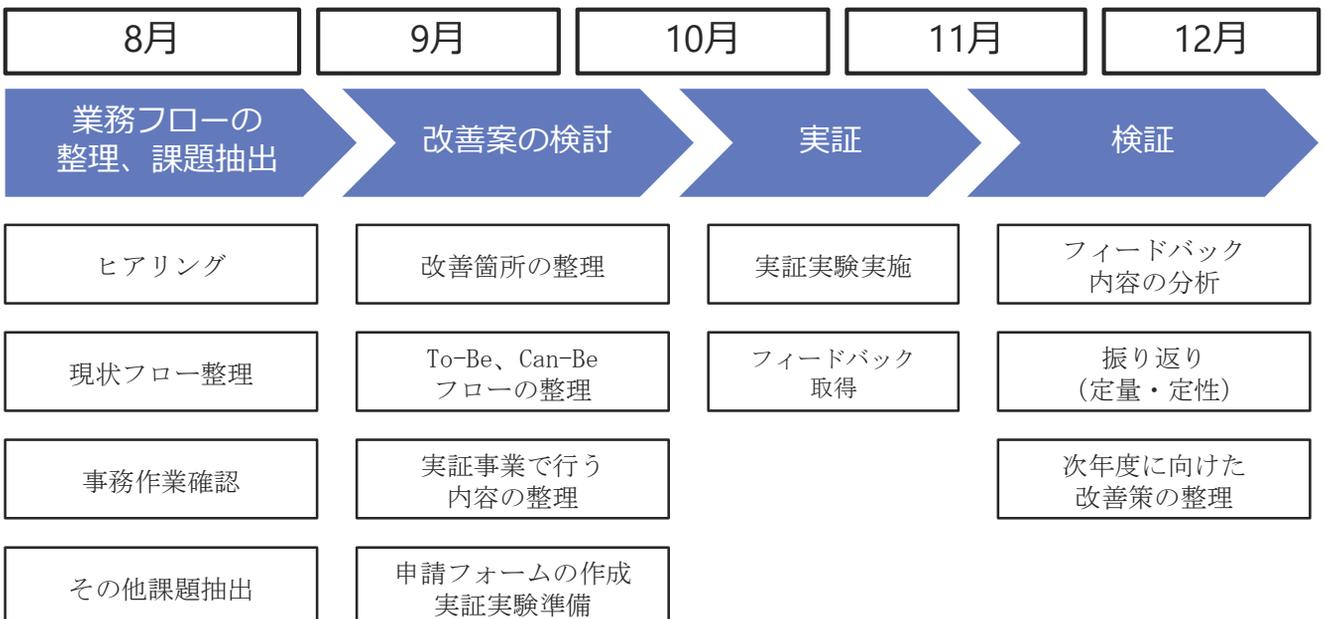
実証実験の内容

参加自治体	多摩市
実施内容	学童クラブ入所申請手続のオンライン化

実証実験の対象となる手続は、以下の点を考慮し、選定を行った。

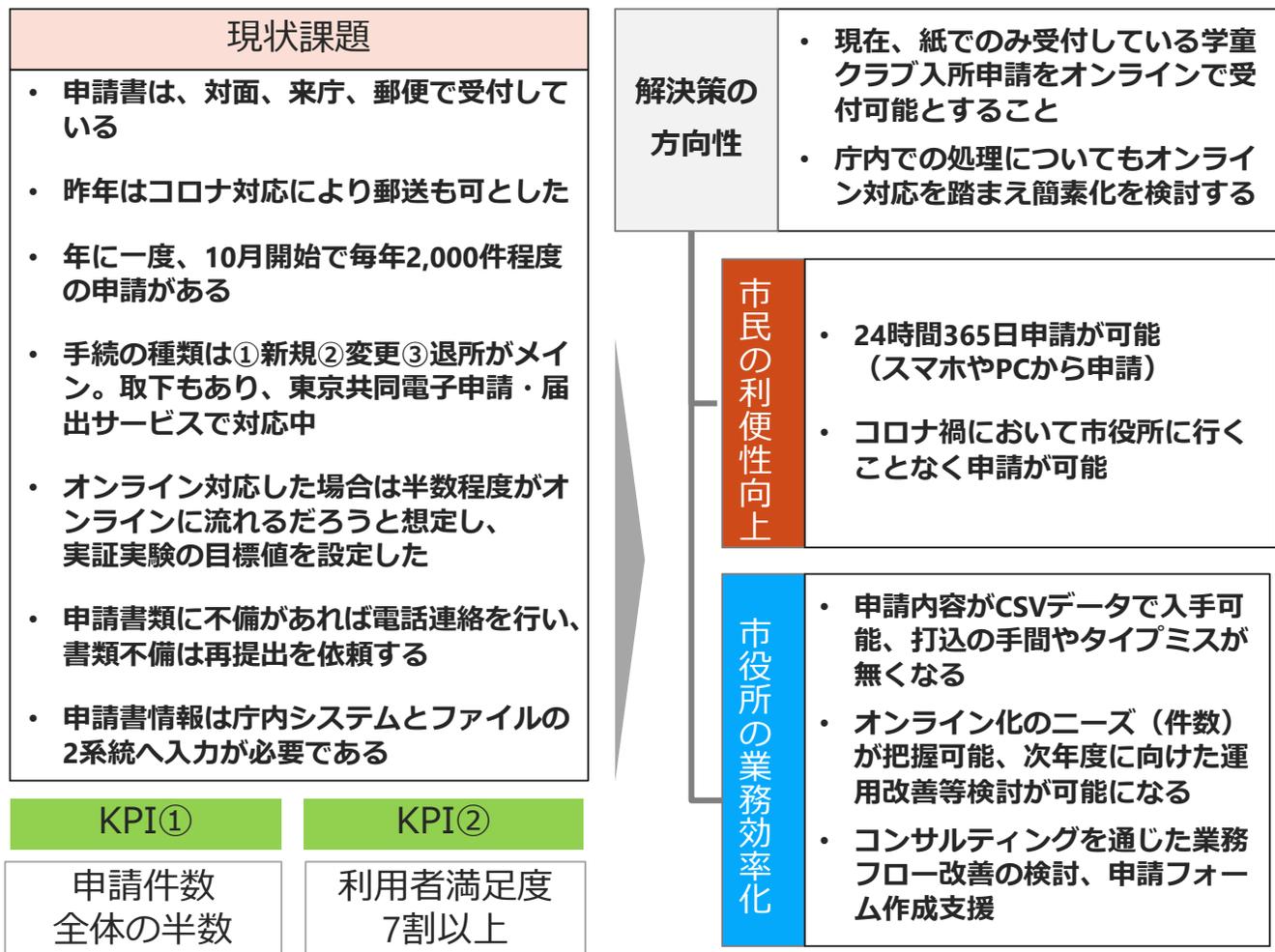
- ・一定の申請件数が見込まれ、デジタルに親和性の高い層（20代～40代）が多く利用している。
- ・都内ではオンライン化されていない手続である。（令和3年度）
- ・自治体DX推進計画において国が標準化を進める手続の対象となっていない。

スケジュール



(2) 現状と課題・解決策の方向性

取組の方針である「市民の利便性向上」と「市役所の業務効率化」を図ることを念頭に現状と課題の整理を行い、集中検討の方向性を決定した。



- 事業効果の測定については、オンライン申請における申請件数とオンライン申請の満足度についてNPS※等を参考にKPI（重要業績評価指標）を設定し、取組を行うこととした。
- 現状の大きな課題は紙の申請書をベースに事務作業を運用していることであった。
- 学童クラブ入所申請を行う市民がいつでもどこでも申請できる環境を整備すること、また、庁内における後工程の処理についても、庁内システムへの入力方法の改善等の事務処理効率化を目指しオンライン化を検討した。
- 検討に際しては、情報政策課、児童青少年課及び外部事業者にて議論を実施した。現行の申請書類や実際に利用しているシステムについて確認を行い、検討内容をまとめ、スケジュールとタスクを管理し、BPRを進めた。

※ NPS（ネット・プロモーター・スコア）

0点から10点までの11段階で、友人・知人にその商品・サービスを勧める可能性を問う質問

(3) 業務フローの可視化・BPRの実施

学童クラブ入所申請手続のBPR実施のため、As-Is（現状フロー）を整理し、その後、児童青少年課とコンサルティング業者を交えながらTo-Beフロー（理想の姿）、Can-Beフロー（実現可能な改善後のフロー）を作成し、改善すべき点を明確化し、業務改善を行った。

整理したフロー（As-Is/Can-Be/To-Be）

今回の実証実験で検証
(窓口と併存)

※赤字部分 =
改善が見込める箇所、時間

As-Is（現状フロー）

Can-Beフロー(改善後)

To-Beフロー(理想の姿)

対応内容

課題

対応内容

改善ポイント

対応内容

改善ポイント

申請者・市民

- 申請書印刷
- 申請書記入
- 添付書類準備
※数日～10日
- 申請書提出

50分

- 申請書を取得するために来庁
- 印刷や記入の手間
- 提出の手間(来庁)

- 申請フォーム確認、入力
- 添付書類準備
※数日～10日
- オンライン申請

11分

- LoGoフォーム
- 印刷や入力の手間削減
- 来庁せずに申請

- 申請フォーム確認、入力
- 添付書類準備
※データ
- オンライン申請

11分

- Can-Beフローに加え、添付書類の情報もデータ化(企業等からオンラインで受付)

庁内

- 受付、点数化
- システム入力
- 選定、調整
- 学童クラブへ連絡

32分

- 申請書を目検し入力する手間
- 誤入力のリスク
- 点数化の効率化

- 受付、点数化
- システム入力
- 選定、調整
- 学童クラブへ連絡

23分

- BizteX Connect
- CSVデータで受け取り、誤入力回避
- RPAで入力自動化

- 点数化、選定等(AI)
- システム入力
- 学童クラブへメール連絡

11分

- 点数化についてはAI判定ツール等を用いて対応
- 学童クラブへの連絡もメールで対応

学童

- 候補者連絡
- 面談実施

20分

- 候補者連絡の効率化
- 対面での面談対応

- 候補者連絡
- 面談実施

20分

- 候補者連絡
- 面談実施(オンライン)

15分

- 面談もオンラインツールで実施

庁内

- 最終審査・調整
- 決定通知

20分

- 決定連絡の手間(電話対応)

- 最終審査・調整
- 決定通知

20分

庁内対応：9分/件の削減×276件 = 約41時間の削減見込

- 最終審査(AI)
- 決定通知(メール)

13分

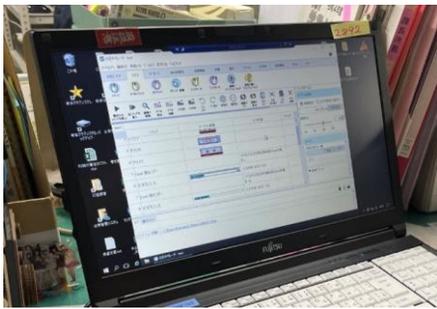
庁内対応：28分/件の削減×約1,000件 = 約467時間の削減見込

Can-Beフローでは約41時間の削減効果（概算）を見込む結果となった。またTo-Beフローでは外部機関から取得し添付する証明書類についてもデータで受け取り、AIツール等で処理することができれば、約467時間の削減が見込まれる想定である。

Can-Beフローで示した内容について実証実験を行うべく、オンライン申請ツール（LoGoフォーム）やRPAサービス（BiztexConnect）について、職員自ら習得し、活用を行った。

(4) 活用デジタルツールの選定

作成したCan-Beフローに基づき、実証実験では2つのデジタルツールを活用し、学童クラブ入所手続のオンライン化と庁内処理の効率化を行った。



- 申請フォームやRPAのシナリオ作成は多摩市児童青少年課の職員が自ら実施
- 事前に職員向けのトライアル/テストを繰り返し行い、改善を図った上でオンライン申請を開始した。

オンライン申請ツールによる申請のイメージ

申請書
健康調査票
(保護者が記入するもの)

証明書類
(在職証明書・診断書
・ひとり親の証明など)

LoGoフォーム

直接入力!

データを添付!

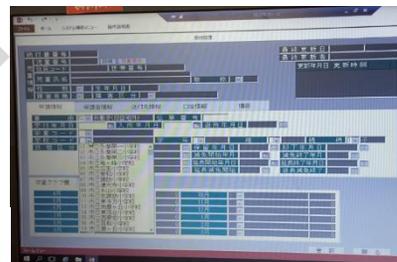
オンライン申請ツールは、既に多摩市内で利用されていた株式会社トラストバンクのLoGoフォームを使用

RPAによる庁内業務効率化のイメージ

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	14	22000014	2021-09-0	受付	オンライン受付									
2	13	22000013	2021-09-0	受付	オンライン受付									
3	12	22000012	2021-08-2	申請書からの取消	オンライン申請書からの取消									
4	11	22000011	2021-08-2	受付	オンライン受付									
5	10	22000010	2021-08-2	受付	オンライン受付									
6	9	22000009	2021-08-2	申請書からの取消	オンライン申請書からの取消									
7	8	22000008	2021-08-1	受付	オンライン受付									
8	7	22000007	2021-08-1	受付	オンライン受付									
9	6	22000006	2021-08-1	受付	オンライン受付									
10	5	22000005	2021-08-1	受付	オンライン受付									
11	4	22000004	2021-08-1	受付	オンライン受付									
12	3	22000003	2021-08-1	受付	オンライン受付									
13	2	22000002	2021-08-1	受付	オンライン受付									
14	1	22000001	2021-08-1	受付	オンライン受付									

LoGoフォームで取得した申請データ(CSVファイル)

システムへの入力を自動化



庁内システム

RPAツールについては、BizteX株式会社のBizteX Connectを使用

(5) 申請フォームの整理

手続のオンライン化は、業務効率化の観点から入所申請のみならず関連する各種手続についても併せてオンライン化する必要があり、以下の手続をオンライン化した。

また、ポイントとして、申請種別の整理と、オンライン化に伴い注意すべき点を明らかにしておくことがあげられる。

オンライン化の対象とした申請フォーム

	申請種別	申請フォーム名	含む申請書、内容等
令和4年度入所申請者	新規	①学童入所申請【新規】	①学童クラブ入所申請書 ②家庭状況書 ③学童健康調査表 ④前（過）年度在籍者用チェック票
	新規	②学童入所申請【添付書類提出】	添付書類のみ 上記「①学童入所申請【新規】」完了時に通知される受付番号は記載要 ※窓口に来所したが不足書類があった場合等に活用
	変更	③学童入所申請【身上等変更届】	以下①～③もしくは①のみで対応可能な内容 ①身上等異動届 ②家庭状況書 ③添付書類
	取消	④学童入所申請【取り下げ】	学童クラブ入所申請取り下げ書
既存利用者	変更	⑤学童クラブ変更願【変更】	学童クラブ変更届
	退所 ※令和4年4月公開予定	⑥学童クラブ退所届【退所】	学童クラブ退所届

- ・ フォームの完成度を高めるためには公開までに庁内で何度もブラッシュアップを行うことが必要。（多摩市では児童館職員や学童クラブ職員（計30～40名程度）に動作確認してもらったり、使用感について意見を聴取した。）
- ・ オンライン化に伴い注意すべき点として、書類の添付方法をどうするか、紙申請書と比較して簡素化できる部分はどこか等、あらかじめめ当たりをつけ、フォーム作成を行うことが挙げられる。

(6) 周知活動

申請手続のオンライン対応についての告知は申請開始の約1か月ほど前より開始し、多摩市の市報や多摩市公式Twitterへの掲出に加え、学童クラブや市役所等へのポスター掲出を実施した。

実証実験における告知媒体（たま市報、SNS、ポスター）

たま

広報 NO.1412 令和3年(2021年)10月

令和4年度

児童青少年課 ☎(338)6884

学童クラブ申し込み受け付け

令和4年4月からの入所希望者の申し込みを受け付けます。入所中の児童も申請手続きが必要です。申請後に入所審査があります。

▷申請書配布期間・場所 10月5日(火)から、公式ホームページでダウンロードできる他、市役所2階児童青少年課、各児童館・学童クラブ、聖蹟桜ヶ丘駅・多摩センター駅各出張所、永山公民館でも配布

▷申し込み方法 インターネットの申請フォーム、申請書を郵送または直接持参

●インターネットの場合

☑10月28日(木)～11月7日(日)に、公式ホームページのインターネット手続きで申し込み



●郵送の場合

☑10月5日～11月7日消印有効で、〒206-8666児童青少年課へ

●直接持参の場合

・新規入所の方

☑11月1日(月)～7日午前9時～正午・午後1時～5時に、市役所東庁舎会議室へ

※11月5日(金)は午後7時まで

・入所中の方

☑11月1日～6日(土)午前9時30分～正午に、在籍中の学童クラブへ

※11月3日(祝)は除く



多摩市公式(にゃんともTAMA三郎) @nyantomoto_tama

【お知らせ】インターネットでの令和4年度の学童クラブ入所申請受付が始まったニャ！第一期の受付期間は11月7日(日曜)までなので、申請忘れのないように気を付けるニャ。窓口での受付は、11月1日(月曜)から市役所東庁舎1階の会議室で行うニャ！

詳細は⇒city.tama.lg.jp/0000013995.html

令和4年度の学童クラブ入所申請
インターネットでの受付開始



令和4年度 多摩市 インターネット申請 はじめました!

学童クラブ 入所申請受付中!!

市役所東庁舎 1階会議室で受付

★窓口受付期間
令和3年11月1日(月)～11月7日(日)
午前9時～正午・午後1時～午後5時
※11月5日(金)は午後7時まで
市役所東庁舎1F会議室

★インターネット申請受付期間
令和3年10月28日(木)～11月7日(日)

★郵送申請受付期間
令和3年10月5日(火)～11月7日(日)(消印有効)

★申請書 10月5日(火)より配布

★配布場所 市役所2階児童青少年課、各児童館・学童クラブ
永山公民館、聖蹟桜ヶ丘・多摩センター各出張所
※多摩市公式ホームページよりダウンロードも可

＜問い合わせ先＞
児童青少年課
☎042-338-6884

周知活動については、新たにオンラインでの受付が可能になった点を「どのように認識させるか」や、告知媒体からオンライン申請への最適な誘導方法等を検討し実施した。

(7) 実証実験の結果

実証実験に当たって設定したKPI（重要業績評価指標）やオンライン申請を利用した市民へのアンケート結果は次のとおり。

設定したKPIとその結果

KPI①

申請件数
全体の半数

オンライン申請**276**件(約**16**%)

※申請全数1,697件
更なる認知強化、窓口相談ニーズが高かったと想定

KPI②

満足度
7割以上

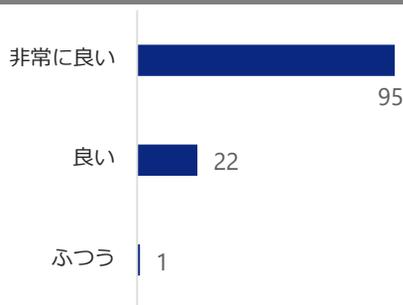
満足度**93**% (n=118)

アンケートにて満足度を調査
5段階評価で非常に良い+良いを足した割合

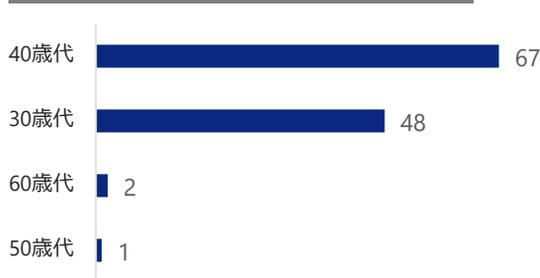
申請件数は16%と全体の半数には届かなかったが、満足度は93%と目標値を遥かに超える結果となった。

オンライン申請実施者のアンケート結果

オンライン申請の便利さ (n=118)



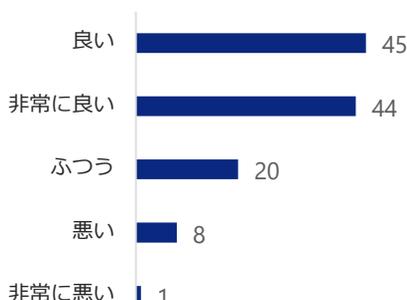
申請者の年代 (n=118)



認知方法 (n=159※複数回答有)



申請にかかる手間や時間 (n=118)



実際に申請した方からの満足度は非常に高く、オンライン申請によって手間や時間が削減できたと感じた方が多かった。また、オンライン申請については入所申請の案内からのルートが最も多く、広報やSNSからの流入は少なかった。

(7) 実証実験の結果

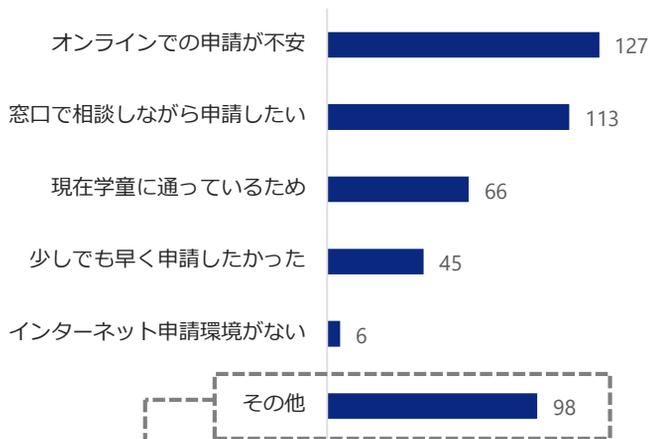
オンライン申請実施者の意見（一部抜粋）

- とても簡単に申請出来た。簡単にできることをもっとアピールすべき。
- 仕事の合間に申請でき、大変満足。入力ミスの修正も簡単。
- 内容がとても丁寧に作りこまれていて、想像以上に操作しやすかった。
- 今年の申請内容を翌年も引き継げるようにしてほしい。
- 住所欄の「丁目」「番地」が別項目には違和感。郵便番号連動型のほうが入力しやすいのではないか。添付書類のプレビュー画面等が欲しい。
- 添付する書類内容をわざわざ打ち込む二度手間は不要だと思った。

- 好意的な意見では、アンケート結果と同様に「非常に満足した」という声やオンライン申請の対応についてもっとアピールすべきといった声が寄せられた。
- 改善要望としては、申請内容の引継や郵便番号等の入力欄のアップデート、添付書類情報等、重複する入力項目に関するもの等があった。

オンライン申請“未”実施者のアンケート結果と意見（一部抜粋）

窓口で申請した理由（n=455※複数回答有）



- オンライン申請ができるようになってとても便利になったと周りの方は喜んでいました。私も来年は是非使いたい。
- インターネットは便利で利用したかったが、相談の必要があり、見送った。次回は利用したいと思う。
- オンラインで申請できれば楽なのに、と思っていたのでこのアンケートで知ってびっくりした。市役所での申請全般オンライン化してほしい。
- 申請書に記入間違いがあり、窓口で指摘いただけだったので私の場合は来て良かった。働く親はオンラインがベストだと思う。
- インターネット申請についても調べたが、やり方が結局わからず諦めた。もう少し分かり易くなると思う。

- オンライン申請できることを知らなかったため
- 初めての申請だったため来庁した
- 不安だったため
- 自宅が近いから直接持参した

手続がオンラインで可能になったことを知らなかったという声がある一方で、オンライン申請が不安、窓口で相談をしながら申請をしたいという声が多く寄せられた。

(8) 実証実験における気づきや課題

今回実施した実証実験のまとめは次のとおり。

申請フォーム作成および事前の動作確認の工夫等、多くの気づきがあり、今後のデジタル化推進の参考となる示唆を得ることが出来た。

BPR実施

① フローの洗い出しとオンライン化に際する調整や対応

- ・ 情報政策部門（情報政策課）と原課（児童青少年課）との連携が重要。フローについては現場の業務内容のヒアリングが必要となるため、原課で作成後、情報政策部門にて確認し、庁内におけるシステムの運用方針の調整等の役割分担を行うとよい。
- ・ オンライン申請における原本保管や処分通知の方法、個人情報の取扱等を現状の例規類で確認し、関係部署との調整を行っておく。

② 申請開始前の準備

- ・ 申請フォームが分かり易いか、また取得後のデータが活用しやすいか等を確認する目的で、申請開始前に関係者にトライアル（試験運用）を実施することが重要である。
- ・ 多摩市では、LoGoチャットを活用し、児童館職員や学童クラブ職員（計30～40名程度）に動作確認してもらい、何度も申請フォームの修正を繰り返した。

デジタルツール導入・利用

① オンライン申請ツールの活用

- ・ どの申請内容を電子化するか、また申請内容は、条件分岐（場合分け）をどのように行うかを事前に整理することで、作成の手戻りを少なくできるよう工夫した。また、計算式を活用した自動反映等、重複入力項目を減らすよう努めた。
- ・ 市民向けの利用方法案内マニュアルを作成しHP上へ掲載したことや、申請に際しての注意事項を事前に確認してもらうため、申請フォームへの直リンクではなく、まずはホームページへ誘導したことも誤申請を防ぐためのポイントである。

② RPAツールの活用

- ・ 庁内PCへのRPAソフトダウンロードに際し、インストール規制解除の申請を早めに行っておく等、庁内の事前調整が必要である。
- ・ 効率化の観点で、可能な限り取得するCSVデータを庁内システムでの入力項目と合わせる必要があったが、そうすることで市民から見て分かりにくいフォームになってしまうというジレンマがあり、このバランス感が重要な検討ポイントである。

その他

① 市民（申請者）へのオンライン申請周知や利用方法案内の工夫

- ・ 広く周知を行ったが、アンケート結果を見るとオンライン申請への対応を知らなかったという意見があったため、今後はLINEでの告知や動画を使った利用案内等もできれば良い。

② 利用マニュアルの作成（庁内職員向け）

- ・ 申請者向け利用マニュアルの他に、庁内職員に向けたマニュアル（画面遷移や操作方法等）を作成し、問合せ負荷軽減と今後の継続活用も視野に入れた工夫を行った。

③ 全庁的なデジタルツール活用推進

- ・ 多摩市では日頃よりLoGoフォームの活用について、情報政策課職員が講師となり定期的に勉強会の実施や口コミを通じて若手職員等から活用者を増やす活動を続けている。こういった取組が複数部署でのオンライン申請ツールの活用に繋がっていると感じる。

(9) 次年度に向けたまとめ

実証実験で得られた成果や反省点を以下3つの項目に整理した。

振返と今後に向けた検討事項の整理

継続すること

- 市民の満足度向上、市役所の業務効率化に向けた手続のオンライン化の推進 (学童以外の分野を含む)
- 原課が自らデジタルツールを用いて業務DX化を推進できるようにフォローすること
- 学童分野のオンライン申請の継続・更なる深化

改善すべきこと

- 各原課の業務フロー見直し、デジタルツール活用検討機会の創出
- DXの担い手を複数作ること (特定の人に依存しない)
- 申請フォームや告知方法の改善 (アンケートでの市民意見を反映)

今後に向けて

- 今回の事例を庁内、また多摩地域内で共有し、全庁/広域でのDX推進に寄与すること
- 複数の課におけるBPR(フロー可視化、改善計画立案、実行)実施
- LoGoフォーム等、DX推進ツールの勉強会やフォローの実施、職員の知識向上サポート
- 窓口/郵送/オンライン申請等の複数の受付チャネルの最適化を検討し、更なる効率化を実現すること

To-Beフローで記載したAIサービス活用した業務フロー改善



申請情報



判定結果

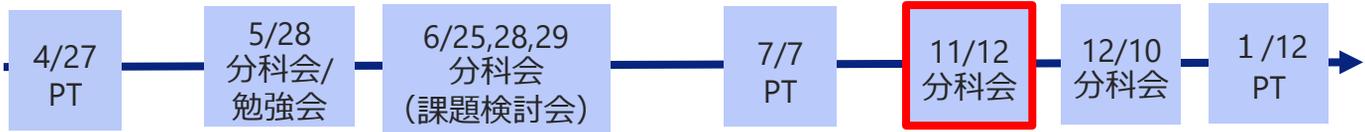
- 今回はRPAサービスを導入し庁内業務効率化を実現したが、To-Beフローで記載するような更なる効率化を行うには、AIツール等の活用が考えられる。
- 現在は入所希望者を点数化し、判定を行っているが、これを自動化できればその部分の業務時間を10~15分程度の削減が見込まれる。
- AIを用いた判定を実現するには全ての申請内容や添付書類のデータ化等が必要となるため、データの取得方法等については検討が必要である。

デジタルツールの導入ありきでなく、業務フローや処理件数を踏まえて費用対効果について検討を行う必要がある。

5 令和4年度事業の方向性

5 令和4年度事業の方向性

(1) 取組のまとめ（集中検討と広域検討のまとめ）



集中検討チーム及び広域検討チームの取組結果を踏まえ、次年度の取組に向けた課題の整理や解決策を整理した。

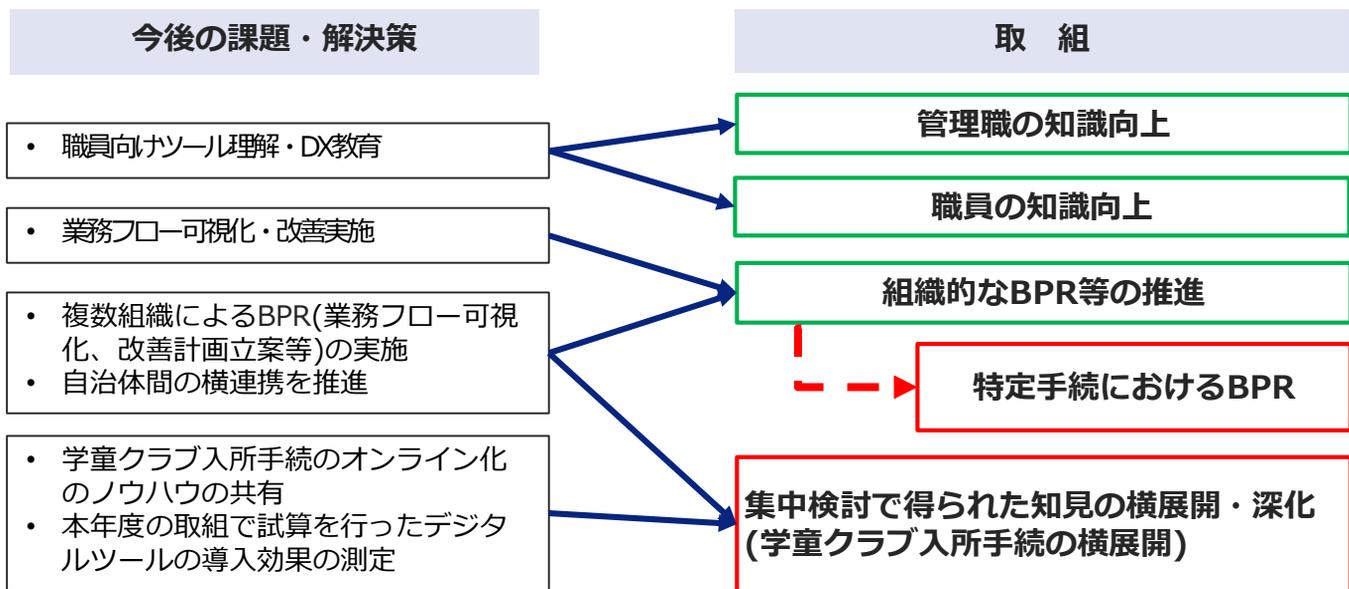
	成 果	今後の課題・解決策
集中 (多摩市)	<ul style="list-style-type: none"> オンライン化により一定の市民の利便性の向上・市役所の業務効率化を実現 BPR（業務フロー可視化、改善計画立案、実行）の重要性を確認 	<ul style="list-style-type: none"> 学童クラブ入所手順のオンライン化のノウハウの共有 本年度の取組で試算を行ったデジタルツールの導入効果の測定 複数組織によるBPR（業務フロー可視化、改善計画立案等）の実施
広域 (30市町村)	<ul style="list-style-type: none"> デジタルツールの機能・操作性や活用方法等のノウハウを自治体間で共有 デジタル化推進に係る課題や障壁についてトライアルやアンケートを通じて整理 課題や障壁を踏まえた議論により、今後の方向性を整理 	<ul style="list-style-type: none"> 職員向けツール理解・DX教育 自治体間の横連携を推進 業務フロー可視化・改善実施 助成事業を活用した各種デジタルツール導入促進
分科会 (30市町村)	<ul style="list-style-type: none"> 両検討会の取組を踏まえ、次年度の取組に関するアンケート調査を実施 調査結果では上記の内容を踏まえた取組を望む声が寄せられ、それを踏まえ次年度以降の取組案を作成していく <div style="text-align: center;"> </div>	

5 令和4年度事業の方向性

(2) 令和4年度事業案の作成



整理した方向性を踏まえて次年度の事業案を以下のとおり整理した。



取組	対象	内容
管理職の知識向上	全自治体	管理職を対象としたDXに関するEラーニング
職員の知識向上	全自治体	職員を対象としたDXに関するEラーニング又は研修会
組織的なBPR等の推進	全自治体	30自治体を3～5自治体程度のグループに分けてワークショップ形式で組織的なBPRの進め方を学ぶ
特定手続におけるBPR	3～4自治体	<ul style="list-style-type: none"> 複数自治体でBPR（業務フロー可視化、改善計画立案等）を実施 To-Beフロー（将来あるべき姿）を設定し、障壁となる課題を整理し、業務最適化を広域的に推進する
集中検討で得られた知見の横展開・深化(学童クラブ入所手順の横展開)	3～4自治体	<ul style="list-style-type: none"> 学童クラブ入所手順のオンライン化を特定の自治体で推進 必要に応じてコンサルを派遣し、デジタル化を支援 令和3年度の取組において試算したAI等の業務効率化手法の効果測定等を実施

5 令和4年度事業の方向性

(3) 先進自治体の視察

市長会事務局では令和4年度を取組案を策定するに当たり、既に先進的な取組を実施している自治体に視察を行い、そのノウハウや課題となったポイント等を聞き、今後の取組の糧とすることとした。



視察先 愛媛県企画振興部デジタル戦略局スマート行政推進課

日にち 令和3年11月29日

視察内容 自治体行政スマートプロジェクトの取組等について

視察では、異なるシステム、異なる業務フローを持つ自治体間にいかにして合意形成を図っていくか、原課との調整に当たって留意すべき事項等をお話いただいた。



視察先 愛媛県今治市企画財政部未来づくり課

日にち 令和3年11月30日

視察内容 自治体行政スマートプロジェクトに係る事業等について

視察では、共同BPRの難しさや、自治体間における調整の重要性等の実際に取組を行った自治体ならではの生の声を聞くことができた。

5 令和4年度事業の方向性

(4)-① 助成金を活用したデジタル化の取組支援

本取組を踏まえ、各自治体のオンライン申請ツール導入を検討する際に障壁の一つである財政上の課題を解消するため新たな助成金を創設し、市長会として財政的側面から各自治体のデジタル化の取組を支援する。

検討状況

導入済

5市

来年度
予算

3市

時期未定だが
導入検討を進める

4市

その他意見

- 導入する場合のスケジュール、費用面と併せて今後検討予定
- 東京共同電子申請・届出サービスに加え、ローコードツールの追加利用が最良と考えている
- 他の申請システム（東京共同電子申請・届出サービス、ぴったりサービス）と比較し、費用、使い方等で考えたい

課題（複数回答あり）

①庁内での
取扱整理

23票

②ツール
活用理解

14票

③予算

14票

理由

- 財政部門の理解を得るのが難しい
- 市民・議会等に説明できず、東京共同電子申請・届出サービスの存在意義を問われる可能性がある
- 新規システム予算計上が困難。東京共同電子申請・届出サービスとの二重投資とみなされてしまう

デジタル化に当たっての財政面の課題を解消するため、助成金を創設

多摩・島しょ行政手続のオンライン化・事務処理効率化推進事業助成金

【予算額】 3億9千万円(39自治体×1,000万円(助成上限額))

※財源については東京都区市町村振興協会の助成金を活用

5 令和4年度事業の方向性

(4)-② 助成金を活用したデジタル化の取組支援

助成金の詳細は、以下のとおりである。

名 称

多摩・島しょ行政手続のオンライン化・事務処理効率化推進事業助成金

目 的

多摩・島しょ地域の市町村が実施する行政手続のオンライン化・事務処理の効率化に関する事業を支援又は活性化することを目的とする。

助成対象

多摩・島しょ地域の市町村

助成額上限

1自治体当たり1,000万円（補助率10/10）

助成対象経費

各自治体が新たに行政手続のオンライン化を推進するために支出した次に掲げる費用の全部又は一部。

なお、事務処理の効率化に資するAI、RPA、OCR等の導入等、部分的にデジタル化を実現する場合も可とする。

(1) ソフトウェア、クラウドサービス等の利用に係る費用

(2) システム等の改修に係る費用

(3) その他市長会会長が認める費用

※ (1)は、導入開始年度のみ対象とする。また、既に導入している場合は、助成期間の内1年度のみ助成対象とする。

※ タブレット端末等の備品類の購入に係る経費等については、AI、RPA、OCR等を導入する際に必要と認められる場合には助成対象とする。

※ 人件費は対象としない。

助成期間

令和4・5年度

おわりに

東京都市長会は、令和3年度に新たな政策テーマを定め、本書に記載のとおり多摩30市町村が参加するプロジェクトチームと共に様々な活動を行ってきた。

令和4年度以降も市長会は、従来の政策提言活動に留まらず、各自治体と共に行う実質的な取組により多摩地域が抱える共通の課題の解決や政策テーマの具体化を目指していきたい。

資料編

令和2年9月25日

東京都知事

小池 百合子 殿

東京都市長会会長

清水 庄平

多摩地域における行政のデジタル化への取組に関する要望

平素から多摩地域26市の行財政運営について、格別のご配慮を賜り厚く御礼申し上げます。

さて、多摩地域の各市は、人口減少社会を見据えた行政のデジタル化に取り組んでおりますが、今般の新型コロナウイルス感染症への対応等を契機に、改めてその必要性、課題点等を認識することとなりました。

については、多摩地域26市が推進する行政のデジタル化と都が目指すスマートシティの実現のため、下記の要望について、特段のご配慮を賜りますようお願い申し上げます。

記

1 マイナンバーカード利用事務に関する改善

- (1) マイナンバーカードの取得及び普及促進を図るよう国に要望すること。
- (2) マイナンバーカードを活用した事務について、市町村の業務の効率化が図られるよう関係法令等の整備を国に対して働きかけること。
- (3) マイナンバーカード利用事務についての問題点や今後の活用方法について議論する場を設けるよう国に対して働きかけるとともに都独自に取り組むこと。

2 行政手続等における書面、押印等の廃止

- (1) 窓口での対応、紙ベースでの書類提出を前提とした業務については、デジタルでの処理を前提として、関連する法律等の整備を行うよう、国に対して働きかけるとともに、都独自の制度についても同様の視点により、条例等の整備を進めること。

- (2) 電子契約、電子決済及び電子決裁の推進を行うとともに国に対しても同様に働きかけること。
- 3 自治体情報セキュリティ対策等の改善
 - (1) 自治体情報セキュリティクラウド等を改善し、自治体業務の効率性・利便性の向上とセキュリティ確保の両立を実現できるよう国に働きかけるとともに、都独自に取り組むこと。
 - (2) 各自治体の情報管理部門の職員を対象とした情報セキュリティに関する研修等を実施すること。
 - 4 テレワーク環境の整備
 - (1) 自治体が行うテレワーク環境の整備に対して補助制度を創設する等の財政的支援を国に働きかけるとともに都独自の補助を行うこと。
 - (2) テレワーク環境の構築事例や課題点等を共有する場を創設する等のソフト面での支援を行うよう国に対して働きかけるとともに都独自に取り組むこと。
 - 5 システム導入時等への財政支援等
 - (1) 自治体が管理するシステム等に係る財政支援については、補助率の引き上げや導入時のみならず、ランニングコストやシステム改修時等に関わる費用も補助の対象とするなど補助制度の拡充を行うよう、国に働きかけるとともに都独自の補助を行うこと。
 - (2) 自治体職員がシステム導入の際に、専門的な知見を有した者からシステム導入等に関する助言を受けることができるよう支援体制を構築すること。
 - 6 システムの標準化・共同利用等の推進
 - (1) 自治体間でのシステムの共同利用やA I・R P A等の先端技術の導入に向け、一定のシステム基準を示す等の都が主体となった取組を行うこと。
 - (2) システムの共同利用のために地域情報プラットフォームの更なる普及・促進等を国に働きかけるとともに、必要となる自治体共通事務の業務フローの標準化においては、都独自に市の取組等を支援すること。
 - (3) 自治体間でのシステムの共同利用、業務の標準化等に関する自治体職員向けの情報共有等の場を創設すること。

7 ICT人材の活用・育成等

- (1) 都で雇用したICT人材・データ分析の専門人材等を各自治体に派遣する等の支援を行うこと。
- (2) 自治体と民間企業間における人事交流・派遣制度を創設すること。
- (3) 自治体における人材バンク等のICT人材を確保・育成するための取組について支援を行うこと。

8 教育現場におけるICT化の推進

- (1) GIGAスクール構想の実現に伴うタブレット端末や、学校等における通信環境整備に関わる補助制度については、端末更新費用やランニングコストも補助の対象とするよう国に働きかけるとともに、補助制度の改善が図られるまでの間、都独自の補助を行うこと。
- (2) 都教育委員会が主体となって都教育委員会、市区町村教育委員会、公立学校間における統一的なシステムを構築する等のデジタル化に向けた取組を行うこと。

9 防災分野におけるICT化の推進

- (1) 自治体のニーズを反映した東京都災害情報システム（DIS）の機能改善又は災害情報や被災状況等の情報を一体的に把握し、自治体及び市民が必要な情報を得ることができるシステムの導入を行うこと。
- (2) 避難所等における公衆無線LAN環境整備に係る補助制度について、補助率を引き上げるよう国に働きかけるとともに都独自の補助を行うこと。

10 スマート東京（東京版Society 5.0）の実現に向けた施策の推進

- (1) 都が持つICTに関する技術、知識を共有していくため、都が確保する専門人材を市に派遣するほか、自治体間の人事交流や、自治体の枠を超えた共同研究の実施等、積極的な人材育成の支援を行うこと。
- (2) 行政情報のオープンデータの推進や、市民の生活に広く最先端技術が浸透していくことを見据え、データ利活用の理解促進のため、デジタルシフトを踏まえたサービスのあり方やEBPMに関する研修を実施するほか、データの取得方法や加工に関する技術支援を行うこと。
- (3) スマート東京の実現に向けた、カメラやセンサーなど各種データ計測に必要なIoT機器の設置や通信環境の整備に当たっては、データの利活用

推進のため、周辺自治体との共同設置や共同利用を踏まえた整備推進を図ること。

- (4) 「スマート東京の実現に向けたデータプラットフォーム構築の基本方針」に基づく官民連携データプラットフォームの利用については、各自治体がデータの提供・利活用を行いやすいよう、無償とすること。
- (5) スマート東京の先行実施エリアについては、既に想定しているエリアだけでなく、多摩地域の多様な市町村においても積極的なモデル事業の展開を図ること。また、事業の実施で得られた研究結果等については、効果的に各自治体に情報提供すること。

多摩地域における行政のデジタル化
令和3年度報告

令和4年3月

発行・編集 東京都市長会

〒183-0052
東京都府中市新町2-77-1 東京自治会館内

