

多摩地域における 行政のデジタル化

～令和4年度報告～

令和5年3月
東京都市長会

目次

はじめに	3
------	---

1. 事業概要

1. 基本情報の整理	5
-1 本事業の方針	5
-2 本事業の位置づけ	5
(ア) 3か年事業全体像と本事業の位置づけ	5
(イ) 前年度までの取組内容	6
-3 令和4年度 of 取組内容及び実施期間	7
(ア) 取組内容の全体像	7
(イ) 実施スケジュール	7

2. 事業成果報告

1. 会議	9
-1 事業実施結果総括	9
-2 成果	9
(ア) プロジェクトチーム	9
(イ) プロジェクトチーム分科会	9
2. 研修事業	10
-1 事業実施結果総括	10
-2 成果	10
(ア) 管理職向け研修	10
(イ) 一般職員向け研修	15
(ウ) 全職員向け動画研修	25
(エ) BPR推進ワークショップ	26
3. BPR事業	30
-1 事業実施結果総括	30
-2 成果	30
(ア) 妊娠の届出・妊婦面談のBPR	30
(イ) 学童クラブ入所申請のBPR（令和3年度集中検討で得られた知見の深化）	40

4. 事業実施結果から得られた示唆	51
-1 BPR事業成果報告会	51
-2 KPIの達成度	52
-3 KPTフレームワークを活用した振り返り	54
5. 先進自治体の視察	56

3 . 次年度以降の方向性

1. 本事業の目指す姿と今後の方向性	58
2. 令和5年度の実施の方向性	59
3. 先進自治体の視察	65
4. 助成金を活用したデジタル化の実施支援	66
おわりに	67

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4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. 事業概要

1-1. 基本情報の整理

1-1-1 本事業の方針

本事業は、多摩地域における行政のデジタル化の推進により「市民の利便性向上」と「市役所の業務効率化」を進めることを方針として実施した。

1-1-2 本事業の位置づけ

(ア) 3か年事業全体像と本事業の位置づけ

- 本事業は、令和3年度から令和5年度までの3か年をかけ実施するものであり、初年度である令和3年度には「UIの優れた民間のデジタルツールの比較検討・体感」や「多摩市における学童クラブ入所申請のオンライン化による成功事例の創出」等スモールスタートで事業を開始した。
- 今年度（令和4年度）は、令和3年度事業実施の結果把握できた課題への対応を進め、多摩地域における行政のデジタル化をより強力に推進するべく、「研修事業」と「BPR事業」を主軸として事業を展開した。

令和2年度（過去の取組）

【市長会議】

- 令和3年度から令和5年度までの政策テーマを「多摩地域における行政のデジタル化」に決定
- デジタル化への対応に向け、東京都へ要望活動を実施
- 国や都の動向を踏まえつつ、広域連携効果が見込め、短期間で実行できるものを選定
- 現場の職員が議論を行い、スモールスタートで実証と改善を反復

方針

デジタル化で「市民の利便性向上」と「市役所の業務効率化」を図る

目指す姿

行政手続のデジタル化により市民サービスが向上するとともに、職員がそれぞれの立場でBPRノウハウやDX関連知識を習得し、市長会事業終了後も、自立的に庁内や他自治体と連携し業務効率化を自ら進められている状態

年度

令和3年度

令和4年度

令和5年度

概要

- 多摩30市町村の情報システム部門の管理職を中心とし、都デジタルサービス局をオブザーバーとしたプロジェクトチームを結成
- 現場職員（課長級～主任級）を中心とした分科会で、実質的な議論

- 知識向上研修やBPRの取組を実施
- 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を創設
- 民間オンライン申請ツールの価格優遇制度を創設し、都に引継ぎ

- 職員の知識向上や横連携の場の創出、業務改善手法の習得・実践
- 市民の利便性向上と業務効率化につながる新たなBPR事例の創出
- 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を増額、実施期間延長

取組

- ICT勉強会／課題検討会
- 広域検討（デジタルツール説明会、トライアル）
- 集中検討（多摩市の学童クラブ入所申請）

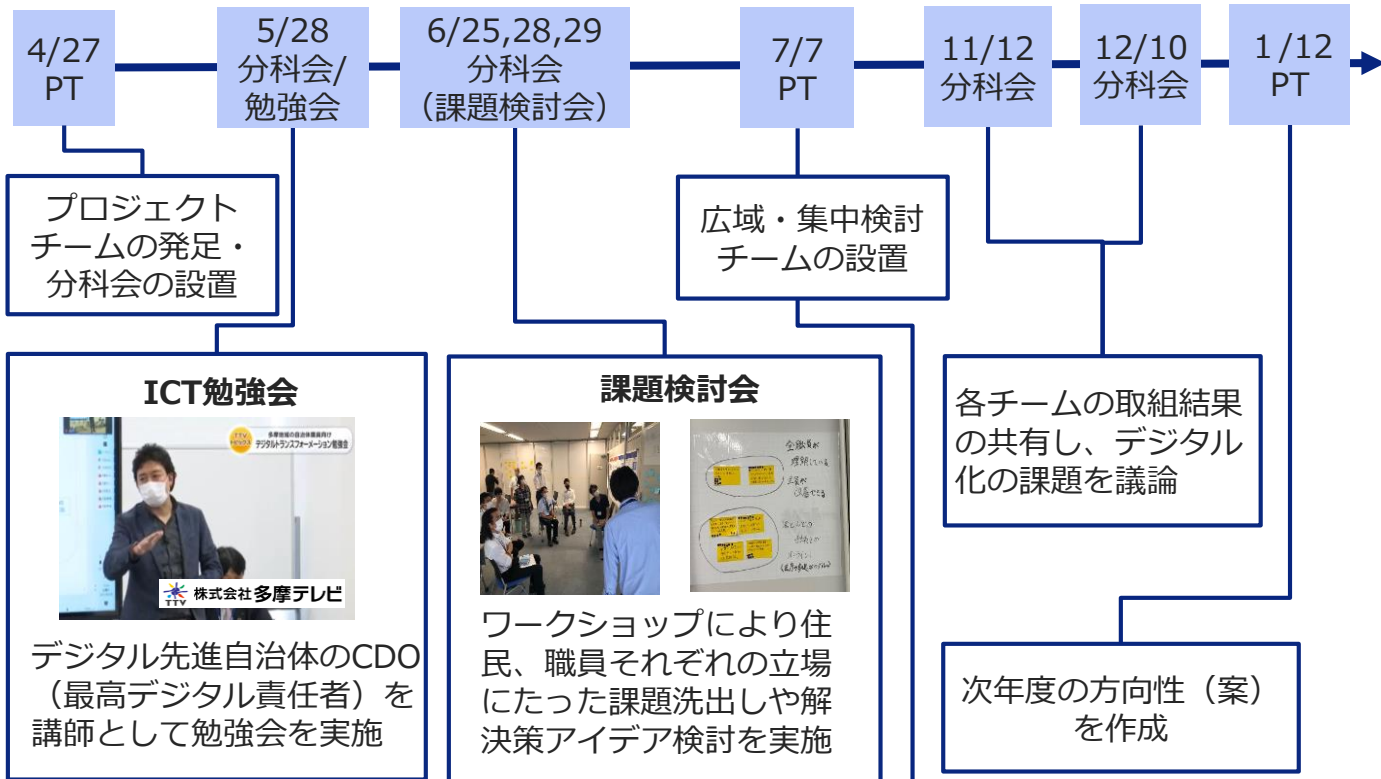
- 管理職・一般職員向け研修
- BPR推進ワークショップ
- 妊娠の届出・妊婦面談（3自治体）
- 学童クラブ入所申請（4自治体）

- 管理職向け研修
- DX推進担当者の交流プログラム
- BPR推進ワークショップ
- 窓口業務のDX

(イ) 前年度までの取組内容

- 令和3年度の取組は以下のとおりである（令和3年度報告から再掲）。

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

8/23 会議

9/6,8,10 デジタルツール説明会

トライアル

集中

課題整理、運用方法検討
申請受付テスト等

申請受付
開始

フィードバック

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）

1-1-3 令和4年度の実施内容及び実施期間

(ア) 取組内容の全体像

- 職員全体のDX知識・マインドアップを目指す「研修事業」として管理職向け・一般職員向け知識向上プログラム及びBPR推進ワークショップを実施した。また、BPRを通じた実証を行う「BPR事業」として、オンライン化の新たな成功事例の創出を行う「妊娠の届出・妊婦面談」及び令和3年度事業の横展開・深化を行う「学童クラブ入所申請」のBPRを実施した。

実施概要

対象

研 修 事 業	①管理職の知識向上 ・DX推進に向けた管理職のマインドアップ ・動画学習によるDX学習 等	全自治体 (情報システム部門、原課の管理職)
	②職員の知識向上 ・講義、ワークショップ、動画学習を通じた知識向上 ・AI、RPA等各種ツールの操作体験セミナーを実施	全自治体 (情報システム部門、原課の管理職・一般職員)
	③BPR推進ワークショップ ・検討テーマに沿った、BPR理解を深めるワークショップ ・BPR検討を通じたDX推進検討や各種情報共有 等	
B P R 事 業	④妊娠の届出・妊婦面談のBPR ・ぴったりサービスを使用した届出のオンライン化に係るBPR ・参加自治体間で事務処理の共通化を検討し、実現を目指す ・オンライン面談、面談のAI文字起こし 等	調布市、多摩市、あきる野市
	⑤学童クラブ入所申請のBPR (令和3年度集中検討で得られた知見の深化) ・参加自治体間で事務処理の共通化を検討し、実現を目指す ・AI-OCRやRPA等による事務処理効率化 等	八王子市、昭島市、 福生市、羽村市

(イ) 実施スケジュール

- 本事業の実施スケジュールは以下のとおりである。

作業項目	令和4年										令和5年		
	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	
(ア) 会議													
1) プロジェクトチーム	■										■		
2) プロジェクトチーム分科会									■				
(イ) 研修事業													
1) 管理職向け研修				■			■						
2) 一般職員向け研修			■ 2回	■			■						
3) 全職員向け動画研修			■	■	■	■	■	■	■	■	■		
4) BPR推進ワークショップ		■		■		■							
(ウ) BPR事業													
1) 妊娠の届出・妊婦面談		■	■	■	■	■	■	■	■				
2) 学童クラブ入所申請		■	■	■	■	■	■	■	■				

2. 事業成果報告

2-1. 会議

2-1-1 事業実施結果総括

- 【プロジェクトチーム 第1回会議】令和4年4月に開催し、参加自治体からの意見もいただきつつ、今年度事業について各自治体のメンバーに承認いただいた。
- 【プロジェクトチーム分科会 第1回会議】令和4年12月に開催し、今年度事業の総括と来年度事業の方向性を説明し、参加自治体からの意見をいただいた。
- 【プロジェクトチーム 第2回会議】令和5年1月に開催し、参加自治体からの意見もいただきつつ、来年度事業について各自治体のメンバーに承認いただいた。

2-1-2 成果

- 以下のとおり、会議を実施した。

(ア) プロジェクトチーム

第1回

- 日程：令和4年4月18日（月）
- 時間：13時30分～14時30分
- 開催方法：オンライン（Webex）

アジェンダ

1. 幹事市・市長会からの挨拶
2. 令和4年度取組の方向性
3. 全体に関する質疑応答

その他

民間オンライン申請ツールの共同調達による価格優遇に関する情報共有

質疑応答の内容

- 特になし。

第2回

- 日程：令和5年1月13日（金）
- 時間：13時30分～14時30分
- 開催方法：Zoom（Zoom ウェビナー）

アジェンダ

1. 幹事市・市長会からの挨拶
2. 令和4年度取組の概要の説明
3. 令和5年度以降の方向性説明
4. 全体に関する質疑応答

質疑応答の内容

- 特になし。

(イ) プロジェクトチーム分科会

第1回

- 日程：令和4年12月22日（木）
- 時間：13時～14時
- 開催方法：オンライン（Zoom ウェビナー）

アジェンダ

1. 幹事市・市長会からの挨拶
2. 令和4年度取組の概要の説明
3. 令和5年度以降の方向性説明
4. 全体に関する質疑応答

質疑応答の内容

- 令和5年度事業の窓口業務のDXについて、「書かない窓口にて使用するツール」や「市民に2度情報を書かせないための方法」についてのご意見をいただいた。
- また、来年度以降の取組について、自治体の状況を加味した活動とすることについてのご意見をいただいた。

2-2. 研修事業

2-2-1 事業実施結果総括

- 本事業では、参加自治体の管理職・一般職員がそれぞれの立場でDXの必要性を理解し、自治体でのDXを推進するための関連知識の習得を目指し、以下(ア)~(エ)の研修プログラムを実施した。



(ア) 管理職向け研修

- 自治体のDXを主導する立場である管理職に、自治体DXの好事例を紹介するとともにDXマインドを向上する機会を提供した。



(イ) 一般職員向け研修

- 管理職の下で自治体のDXを推進する立場である一般職員に、DXに関する知識を向上する機会を提供した。
- 具体的なツールを紹介するワークショップ等、すぐに活用できる実践的な内容とした。



(ウ) 全職員向け動画研修

- DXに関する基礎的な知見を学んでいただくためのeラーニングコンテンツを提供した。
- 内容は、管理職・一般職員共通とした。



(エ) BPR推進ワークショップ

- 業務フローや業務手順書の書き方等をワークショップを通して習得し、基本的なBPRの進め方の全体像を把握することを目的として実施した。

2-2-2 成果

(ア) 管理職向け研修（知識向上・DXマインドアップのための研修）

①実施結果サマリ

- 管理職向け研修は、令和4年7月より2回実施した。

回	開催日時	テーマ	実施方式	参加者数
第1回	令和4年7月22日	「管理職のための自治体DX入門」	対面・ オンライン	対面7人・ オンライン 65アカウント
第2回	令和4年10月5日	「管理職のための自治体DX推進の すすめ」	対面・ オンライン	対面4人・ オンライン 54アカウント

②各回の実施結果

第1回：「管理職のための自治体DX入門」

目的	<ul style="list-style-type: none">● 管理職は、自治体DXについて「何から始めたら良いのかわからない」「職員の意識が変わらない」等の様々な課題を抱えている。● 本研修では、実際の自治体DXの実務に携わる第一人者が「職員がDXにかかる意義と内容」「職員がDXについて考える土壌作り」「職員が一步を踏み出すための動機付け」について わかりやすく解説することで、管理職が自治体DXに取り組むマインド変革を図る。
参加者	<ul style="list-style-type: none">● 自治体名 八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、多摩市、羽村市、稲城市、あきる野市、日の出町、奥多摩町● 参加部署 DX推進部門、情報システム部門、原課（市民、総務、福祉、会計、上下水道、交通他）
当日の流れ	<ol style="list-style-type: none">① ご挨拶② 講演「管理職のための自治体DX入門」<ul style="list-style-type: none">・DXとは・なぜ、DXか？・自治体DXでできること（人をつなげるDX）・事例紹介（福島県磐梯町、愛媛県）③ 質疑応答
	セミナーの様子
登壇講師	<p>菅原 直敏氏 愛媛県市町DX推進統括責任者 福島県磐梯町最高デジタル責任者(CDO) 自治体DX白書共同編集委員長</p> <ul style="list-style-type: none">● 日本初の自治体CDO(最高デジタル責任者)として、2019年より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。自治体版「デジタル変革戦略」の策定、オンラインによる町議会開催の支援等、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。 
研修内容の要約	<p>以下内容について、登壇講師より説明を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none">● 自治体DXとは「自治体・市民等が、デジタル技術も活用して、住民本位の行政・地域・社会等を再デザインするプロセス」を指す。● DXは、住民本位という点において業務本位であるICT化とは異なり、経営の目線が求められるため、管理職がDXへの理解を深めることは極めて重要である。デジタル技術の一般化により、自治体経営において適材適所な「人」の関与を実現することが容易になった。● DXの取組にあたっては、技術ありきのわかりやすさではなく、住民本位の「価値の高さ」を判断軸として進めるべきである。

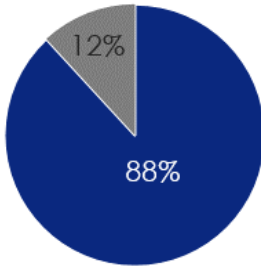
	Q	A
<p>当日のQ&A (抜粋)</p>	<ul style="list-style-type: none"> DX推進にあたり、職員や上司や議員に「デジタルによる新しい価値」が伝わりにくいと感じる時がある。 自治体の中では「書かない窓口」等の話を聞くことがあるが、どういう説明をすると相手に対して「新しい価値」が伝わり易いかにについて伺いたい。 	<ul style="list-style-type: none"> 例えば、審議会は高度な知見の共有が本来の目的であり、今まで参加できなかった方が参加できることは新しい価値にあたる。 最近、国土交通省のオンラインスクールの講師25名が全員男性であることが問題になった。磐梯町では男女のバランスはとても意識している。リアル参加が難しい方も、オンライン参加で政策形成に参加できるのは、政策的なところでいう新しい価値。また、終了後にアーカイブ動画をすぐ公開できるのも新しい価値と言える。
	<p>菅原様は神奈川を拠点にご活動中と存じます。オンラインミーティングの機会も多いと思われそうですが、お立場上、個人情報含め秘匿性の高い内容の場合は、どんなツールが使われていますか。一般的なインターネットですか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> (インターネットによる) 磐梯町のWEBオンライン審議会は原則全て公開だが、公開できない内容は審議会前後に非公開時間＝リアル会議でいう“立ち話”の場を設け、審議会の皆様と会話する機会がある。また、機密情報の場合は限られた空間であるリアル会議とする時もある。 オンライン会議には通知なく録画されるリスクがあり、参加者の信頼に委ねざるを得ない。情報発信者である場合は、録画される可能性について常に意識しておく必要がある。

<p>成果概要 (1/2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> 参加者の97% (46%+51%) が「理解できた」、80% (22%+58%) が「満足」と回答した。DXとICT化の違いや先進事例の紹介等、管理職向けのDX入門講座として満足いただける内容を提供することができた。 																					
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="271 1098 828 1450"> <p>理解度</p> <table border="1"> <caption>理解度</caption> <thead> <tr> <th>理解度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>理解できた</td> <td>46%</td> </tr> <tr> <td>概ね理解できた</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td>どちらでもない</td> <td>1%</td> </tr> <tr> <td>あまり理解できなかった</td> <td>2%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="842 1098 1370 1450"> <p>満足度</p> <table border="1"> <caption>満足度</caption> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>満足</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>概ね満足</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>どちらでもない</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>あまり満足していない</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>満足していない</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; background-color: #e0f2f1; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ICT化が現場の業務の範疇であるのに対して、DXは経営の範疇であるので、管理職の理解が必要という説明は目から鱗であった。DXに対する理解はこれから深める必要があるが、管理職の理解が必須ということはよく分かった DXの推進は目的でなく住民福祉の向上のための「手段」であることが理解できた これまで参加したDX関係の研修等では、使用される言葉の意味が分からず、理解が深まらないと感じていた。今回は入門者にやさしい内容となっており、参加して良かったと感じた 講師の経験を元に、自治体の「あるある」事例を引用する等、説明に説得力があった。事例がもっとあればさらに理解が深まったと思う 今後具体的なアクションに落とし込むためには担当課での検討が必要だと感じる </div>	理解度	割合	理解できた	46%	概ね理解できた	51%	どちらでもない	1%	あまり理解できなかった	2%	満足度	割合	満足	22%	概ね満足	58%	どちらでもない	13%	あまり満足していない	5%	満足していない
理解度	割合																					
理解できた	46%																					
概ね理解できた	51%																					
どちらでもない	1%																					
あまり理解できなかった	2%																					
満足度	割合																					
満足	22%																					
概ね満足	58%																					
どちらでもない	13%																					
あまり満足していない	5%																					
満足していない	1%																					

成果概要
(2/2)

- 参加者の88%が「特に問題ない」と回答したものの、具体的に改善点を指摘するコメントも寄せられた。

運営上の改善点



- 特に問題ない
- 改善点あり



- 市町村研修をオンラインで行うことに興味を持って参加した。開催にあたり特に問題もなく、今後もこの形式が広がるとよい
- 首長向けの研修も企画してほしい
- 研修終了後、講師と少しお話ができてよかった
- 講師が発信する情報をYouTube等で事前確認していた受講者もいたなかで、自身の準備不足を感じた
- 研修中は資料だけでなく、講師の顔も映してほしかった。講師の表情が見えると内容も理解しやすくなると思う

第2回：「管理職のための自治体DX推進のすすめ」

目的

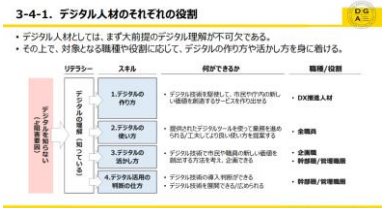
- 自治体DX推進計画やデジタル田園都市国家構想推進に向けて、それぞれの自治体はその個性/独自色を強めていくことが不可欠である。そのために、管理職には新たな取組を牽引していく役割が求められる。
- 本研修では、自治体DX推進における管理職の役割や心構え、組織を作る上でのポイントを理解することを目的とする。

参加者

- 自治体名
八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小平市、東村山市、国分寺市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、多摩市、稲城市、西東京市、瑞穂町、奥多摩町
- 参加部署
DX推進部門、情報システム部門、原課（健康、生活、都市計画、建設、財政 他）

当日の流れ

- ① ご挨拶
- ② 講演「管理職のための自治体DX推進のすすめ」
 - 管理職に求められるDX推進の役割とは
 - 自治体DX推進に向けた管理職の心構え
 - 自治体DXを推進する組織の作り方
- ③ 質疑応答



投影資料より抜粋

登壇講師

高橋 範光氏
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）執行役員に就任。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研修やデータ利活用研修を実施。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。



出所：DGA Webサイト

研修内容 の要約

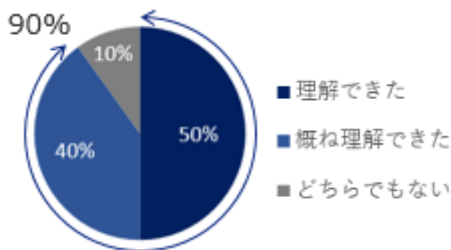
以下内容について、登壇講師より説明を受けた。

- 行政サービスの向上策を考える上で、「強みを作る領域」と「弱みを克服する領域」の2つの領域に分けて対応の仕方を考える必要がある。他の事例を見習うのは弱みを克服するためだけと位置づけ、自治体の「らしさ」につながる強み作りは管理職が中心となり検討を進める必要がある。
- DX推進における管理職の役割は「できる/できない」の判断ではない。取り組む一当事者として「どうやればできるか」を一緒に考える姿勢を持つことが重要である。
- 自治体DXを実現するためには、全職員がデジタル人材として成長することが不可欠である。デジタル導入における一番の敵となる「内部からの“できない”という声」を無くすためにDXを進める、ということ全員が意識できる環境作りが肝要である。

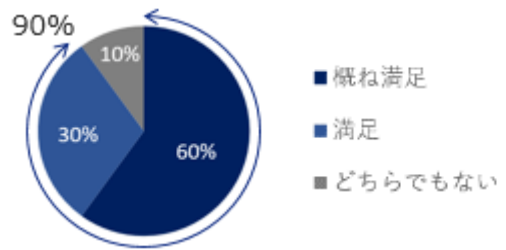
成果概要

- 参加者の90% (50%+40%) が「理解できた」、90% (30%+60%) が「満足」と回答した。DX推進における管理職の役割や心構え等の講演を通じ、管理職としてのDX推進への取り組み方について満足いただける内容を提供することができた。

理解度



満足度

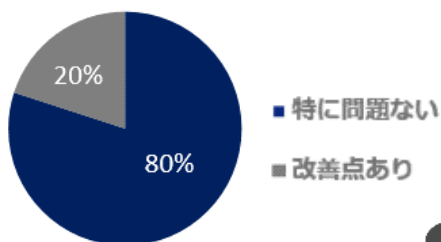


- 初めての内容であったが、講師の説明とテキストの内容が分かりやすいと感じた
- なぜ、管理職対象の研修を開催したのか、受講したことで理解できた。研修内容については初めて聞く言葉もあり、理解が不十分なところもあると感じた。
- 歴史上の例示があり、イメージしやすかった
- 講義の内容は理解できるが、実践に移せるかとなると、不安がある
- スマホの使い方等から教え、デジタルに対するアレルギーを取り除くところから始めないと対応できない職員もいるかもしれないと感じた



- 参加者の80%が「特に問題ない」と回答したものの、研修中の音声に関して具体的に改善点を指摘するコメントも寄せられた。

運営上の改善点



- 研修開始となっても、音声の調整ができていなかった。最後まで音声が聞こえず、終了したことが不明瞭だった
- 当初、音声が小さく聞き取りづらかった



(イ) 一般職員向け研修 (DX知識向上のための研修)

①実施結果サマリ

- 一般職員向け研修は、令和4年6月より4回実施した。

回	開催日時	テーマ	実施方式	参加者数
-	令和4年6月2～3日	「DXツール操作体験セミナー」	対面・オンライン	対面38人・ オンライン 26アカウント
第1回	令和4年6月8日	「自治体DX推進計画について」	オンライン	149 アカウント
第2回	令和4年6月30日	「デジタルツール・サービスに関する ワークショップ」	オンライン	39アカウント
第3回	令和4年7月28日	「先端的サービス企画立案」	オンライン	59アカウント
第4回	令和4年10月12日	「自治体におけるセキュリティ」	オンライン	48アカウント

②各回の実施結果

「DXツール操作体験セミナー」

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● DXツールへの理解を深め、自治体職員がDX推進のための知識を向上する。 ● 各自治体とツールベンダーが、自発的にマッチングできる機会を提供する。
参加自治体	<p>6月2日(木) 武蔵野市、青梅市、府中市、調布市、小金井市、東村山市、国立市、東大和市、東久留米市、多摩市、稲城市、あきる野市、日の出町、檜原村、奥多摩町</p> <p>6月3日(金) 八王子市、立川市、三鷹市、昭島市、町田市、小平市、日野市、国分寺市、福生市、狛江市、清瀬市、武蔵村山市、羽村市、西東京市、瑞穂町</p>
参加部署	<p>情報政策課やDX推進部署以外からも多くの原課から参加いただけた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 市民部(生活課 市民課 課税課) ● 福祉部(介護保険課 障害福祉課) ● 水循環部(下水道課 水環境整備課) ● 清掃事業所 ● 財政部(収納課) ● 産業振興部(産業振興推進課) ● 議会事務局(庶務調査課) ● 医療保険部(保険年金課) ● 生涯学習スポーツ部(放課後児童支援課) ● 子ども家庭部(支援センター)
実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ● セッション会場とタッチ&トライ会場に分かれ、計10サービスのプレゼンと操作体験を実施。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>セッション会場 計10社が各社25分ずつサービス説明</p>   </div> <div style="text-align: center;"> <p>タッチ&トライ会場 操作体験ならびにトライアル実施相談など</p>    </div> </div> <ul style="list-style-type: none"> ● 参加10社の提供サービスは以下のとおり。 <div style="display: flex; flex-wrap: wrap; justify-content: space-around; text-align: center;"> <div style="width: 20%;"> <p>AI相談パートナー 文字起こし</p> <p>kuzen AIチャットボット</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>LoGoフォーム オンライン申請</p> <p>Graffer オンライン申請</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>box ストレージ</p> <p>kintone 業務改善</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>UiPath RPA</p> <p>BizteX RPA</p> </div> <div style="width: 20%;"> <p>BizRobo! RPA</p> <p>AIRead AI-OCR</p> </div> </div>

- 参加目的となったDXツールの種類は以下のとおり（複数回答）。

順位	業務種別	ツール	票数
1	オンライン手続	LoGoフォーム Graffer	27
1	業務改善	kintone AI相談パートナー	27
2	AIチャットボット	KUZEN	25
3	ストレージ	Box	19
4	RPA	UiPath BizRobo! Biztex	16
5	AI-OCR	AIRead	15

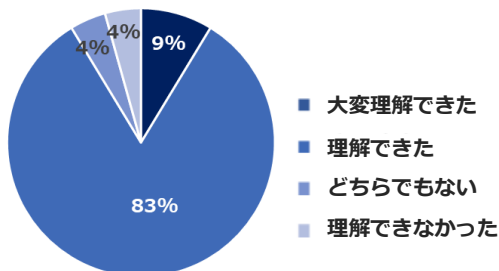
- 参加したセッション及び各ブースにて説明を受けたツールは以下のとおり（複数回答）。

参加したセッション			各ブースで説明を受けたツール		
順位	サービス名	票数	順位	サービス名	票数
1	AI相談パートナー	31	1	AI相談パートナー	10
2	Graffer	30	1	KUZEN	10
3	KUZEN	28	2	Box	9
4	LoGoフォーム	27	2	Graffer	9
5	Box	26	3	LoGoフォーム	7
			3	Kintone	7

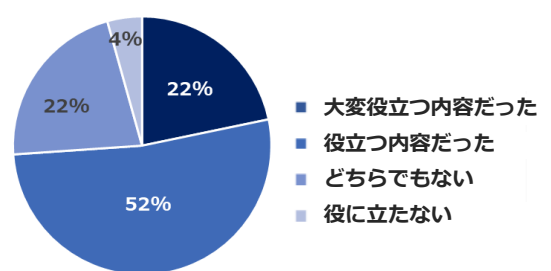
成果概要

- 総じて、オンライン手続や業務改善、クラウドへの関心が高い。
- 過半数を超える参加者に「内容を理解できた」「業務に役立つ内容だった」と回答いただいた。

内容は理解できたか



業務に役立つ内容だったか



- 最も関心を持ったツール、今後（トライアル含めて）導入を検討したいツールは以下のとおり（複数回答）。

最も関心を持ったツール			今後導入を検討したいツール		
順位	サービス名	票数	順位	サービス名	票数
1	AI相談パートナー	11	1	AI相談パートナー	13
2	Box	7	2	Kintone	10
3	Graffer	6	2	Box	10
4	LoGoフォーム	5	3	LoGoフォーム	9
5	Kintone	4	4	Graffer	8

<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 開催後ツールベンダー8社にヒアリングを実施し、当日とその後の接触状況を確認したところ、8社中5社が「10市以上にサービス説明ができた」、6社が「自治体への新規提案につながった」と回答した。自治体とベンダー双方に有意義な場であったことがうかがえる結果となった。 <div style="border: 1px solid #add8e6; border-radius: 15px; padding: 10px; margin-top: 20px;"> <p>感想</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン参加でも内容が良く分かったので大変参考になりました ・ 庁内各部署に見てほしいが、関心を持ってもらうことが課題となる ・ たいへん勉強になったので、定期的に開催いただきたい <p>運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ タッチ&トライが混んだので、順番待ちしやすい配置をしてほしい ・ ツール操作時間がなかったため、プレゼンなしの時間帯もほしかった <p>コンテンツ</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ライブだけでなくVODでも配信して欲しい。 ・ 具体的に「各製品でできること」や「実際の動作紹介」を知りたかった </div>
--------------------	---

第1回：「自治体DX推進計画について」

<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 自治体DX推進計画では、情報システムの標準化や共通化による職員や市民の利便性向上だけでなく、一般職員が自ら「行政サービスの“向上”」を企画していく必要があるとしている。本研修では、一般職員が自治体DX推進計画の目的を理解し、率先してデジタルの活用に取り組むための基礎的知識の習得を目的とする。
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 自治体名 八王子市、立川市、三鷹市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、あきる野市、瑞穂町、奥多摩町 ● 参加部署 情報システム部門、DX推進部門、原課（福祉課、総務課、企画課、市民課、広報課他） ● オブザーバー 東京都
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① ご挨拶・講師紹介 ② 講演「自治体DX推進計画」 <ul style="list-style-type: none"> ・ 自治体DX推進計画と目的の理解 ・ 自治体DX推進体制と全職員デジタル人材としての役割 ・ 自治体DX推進計画重点取組事項の理解 ・ 自治体DX推進計画関連取組事項の理解 ③ 質疑応答 <div style="text-align: right; margin-top: 20px;"> <p>3-1-2. RPA&AIの違い</p> <p>AIは人間同様の自律的な判断を行うことで、RPAは指示通りの作業を自動的に行う、という違いがあります。</p> <p>現時点では対立するものではなく、うまく使い分け、融合して使う方法も考えられています。</p> <p>投影資料より抜粋</p> </div>
<p>登壇講師</p>	<p>高橋 範光氏 株式会社デジタルグローブアカデミア 代表取締役社長（詳細前述p.13）</p>

研修内容の要約	<p>以下内容について、登壇講師より説明を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 人口減少等、外部環境が大きく変化するなか、デジタルは選ばれ続ける自治体となるための強力なツールとなる。一方、自治体DX推進計画では、デジタルの活用はあくまで手段であり、目的は住民の利便性の一層の向上であるとされている。 ● 上記目的達成に向けて、自治体職員には自治体DX推進計画の内容理解、推進体制の整備、6つの重点取組事項の推進等、計画的にデジタル活用の取組を進めることが求められている。
----------------	--

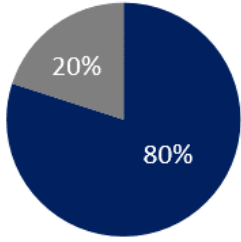
	Q	A
当日のQ&A (抜粋)	<p>組織体制が整備されていないなかで「一般職員がDXを推進する」にあたり、すぐに実践できる取組として、何か例示していただくことはできますか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● ガバメントクラウドを活用する20業務の共通化・標準化に向けた準備です。他自治体の事例に触れる等、自治体のデジタル化の取組事例を理解することに努めてください。多くの職員の方にデジタルに関する理解を深めていただき、共通言語化されることが大切です。民間も含めたデジタル化の事例は、インターネット、動画等、色々あると思いますので取り組んでみてください。
	<p>デジタル人材の育成やDX推進のために、新規で研修を実施する予定です。どのような研修が効果的でしょうか。また、対象について、まずは管理職向けが良いのか一般職員向けが良いのかな等を教えてください。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● どこから始めるかと言うより、全部やるしかないかと思えます。ゴールは我関せずという人が一人もいない状況を作ること。国の議論でも再三出ていますが、我関せずの人がDX推進のスピードを遅らせている。足を引っ張る存在に自身にならないようにするためにも、リテラシーというところから学んでいただくことが重要と思えます。 ● 管理職以上の層は意思決定が一つのポイント。ルールを守らなきゃというところではがんじがらめになってしまうと、いいサービス提供ができない。その辺りをしっかり学んでいただく必要があると思えます。

成果概要 (1/2)	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加者の94% (26%+68%) が「理解できた」、78% (18%+60%) が「満足」と回答しており、一般職員研修の初期段階として自治体DX推進計画の理解促進につながった。 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="text-align: center;"> <p>理解度</p> <table border="1"> <tr><th>理解度</th><th>割合</th></tr> <tr><td>理解できた</td><td>94%</td></tr> <tr><td>概ね理解できた</td><td>6%</td></tr> <tr><td>どちらでもない</td><td>6%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>満足度</p> <table border="1"> <tr><th>満足度</th><th>割合</th></tr> <tr><td>満足</td><td>78%</td></tr> <tr><td>概ね満足</td><td>18%</td></tr> <tr><td>どちらでもない</td><td>4%</td></tr> <tr><td>あまり満足していない</td><td>2%</td></tr> <tr><td>満足していない</td><td>0%</td></tr> </table> </div> <div style="border: 1px solid #add8e6; padding: 10px; background-color: #e0f0ff; margin-left: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> ● 国の目指している方向や、今後自治体に取り組んでいくべき項目について理解ができた ● まったく知識がない状態での参加であったため、いろいろな知識を得られてとても勉強になった ● 好事例の紹介を具体的に説明いただけるとより良かった ● 専門用語が多かった。自治体職員間のデジタルデバインドにも配慮してほしい ● 国の動きの概要が知れた反面、DXに向けて職員の改革意識を高めるものにして欲しかった </div> </div>	理解度	割合	理解できた	94%	概ね理解できた	6%	どちらでもない	6%	満足度	割合	満足	78%	概ね満足	18%	どちらでもない	4%	あまり満足していない	2%	満足していない	0%
理解度	割合																				
理解できた	94%																				
概ね理解できた	6%																				
どちらでもない	6%																				
満足度	割合																				
満足	78%																				
概ね満足	18%																				
どちらでもない	4%																				
あまり満足していない	2%																				
満足していない	0%																				

成果概要
(2/2)

- 参加者の80%が「特に問題ない」と回答したものの、具体的に改善点を指摘するコメントも寄せられている。

運営上の改善点



- 特に問題ない
- 改善点あり



- ・ズームへのアクセスも問題なく、画面で資料をしつかりと拝見しながらお話をうかがえたので、分かりやすく、運営全体もスムーズだった
- ・庁内の参加希望者を募りたいので、もっと早めに研修日程を周知してほしい
- ・事前に資料提供をしてほしい。配信状況が不安定になったり、電話やお客様が来庁されると中断せざるをえない状況となり、資料がないと中断した時間の研修内容が空白になってしまう
- ・質疑の時間をもっと増やしてほしい。また、各参加者の質問内容がよくわからなかったため、全体に表示されるようにしてもらいたい

第2回：「デジタルツール・サービスに関するワークショップ」

目的

- 自治体DX推進計画では、「行政手続のオンライン化」や「AI・RPAの利用推進」等の取組の実践が必要とされており、その実践にあたってはAI・RPA等オンライン化のためのツールが持つ価値を適切に理解できていることが重要となる。本研修では、一般職員にAI・RPAを中心にデジタルツール・サービス活用のポイントを理解いただく。また、業務において効果的に活用していくための基礎的知識の習得を図る。

参加者

- 自治体名
八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、調布市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、狛江市、東大和市、清瀬市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、瑞穂町
- 参加部署
情報システム部門、DX推進部門、原課（企画、福祉、環境）
- オブザーバー
東京都

当日の流れ

- ① はじめに
- ② 「デジタルツール・サービスに関するワークショップ」
 - ・自治体DX推進計画とデジタルツール・サービスの関係
 - ・自治体におけるAI利活用のポイント
 - ・自治体におけるRPA利活用のポイント
 - ・自治体におけるオンラインサービス利活用のポイント
- ③ 質疑応答



投影資料より抜粋

登壇講師

高橋 範光氏
株式会社デジタルグロースアカデミア 代表取締役社長（詳細前述p.13）

**研修内容
の要約**

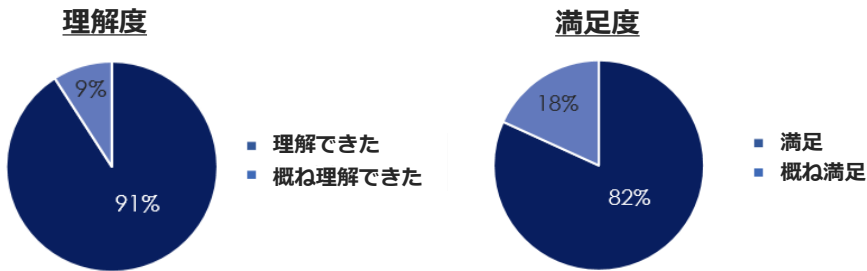
- 以下内容について、登壇講師より説明を受けた。
- 自治体が活用する代表的なデジタル技術には、人間の脳が行う知的作業をコンピュータで模倣する「AI」と、人間の作業プロセスを学習し再現する「RPA」がある。
 - AIは、音声認識等の業務ツールやチャットボット等の情報提供機能といった限定的領域で導入が進んでいる。RPAは、定型的な報告書作成や入力業務等で活用され、原課による内製化も進みつつある。
 - AIやRPAには、業務時間の削減だけでなく品質向上や納期短縮等の効果がある。また、緊急時にも迅速に業務のオンライン化ができるという本質的価値について認識することも重要である。

**当日の
Q&A**

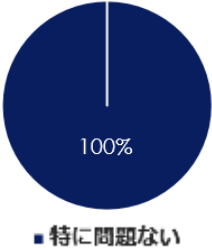
Q	A
<p>渋沢栄一の話について、導入ツールよりも目的や効果に重点を置くべきであると認識してよろしいでしょうか？</p>	<ul style="list-style-type: none"> • まず、渋沢栄一の話抜きにして、目的や効果に重点を置くべきなのはそのとおりです。事例での時間削減等、目先の効果だけで導入を進めようとする話が出がちですが、他にも品質向上や納期遵守ができるようになる等の効果もあります。何より皆さまが内製化できるという価値は強く、「ツールさえ庁内にあれば、いつでも自分達で自動化ができる」という本質的な価値を見極めていただきたいと思います。 • 渋沢栄一の話については、目先の目的や効果ばかりでなく、もっと本質的な目的や効果にも意識を向けていただきたいということでご理解ください。

**成果概要
(1/2)**

- 全参加者が「理解できた (91%+9%)」「満足 (82%+18%)」と回答した。前回研修時の改善要望の実施に加え、多数の事例紹介やワークショップ形式による理解の深まり等が、参加者の高い評価につながった。



- AIとRPAの違いや活用の場面等についての説明が明確であり、大変分かりやすかった
- 粗大ごみ申請システムをロゴフォームを使って作成する業務に取りかかったところだったので、他市の取組事例はとても参考になった
- ワークショップを通じて自身でも考えながら受講することができ、理解が深まった
- 当市の現状を改善するために原課に説明する材料を知ることができた
- DXへの理解が深まり改善ポイントが見えてきた。職員のモチベーション向上にもつながる内容だと思った
- デジタル技術の説明の比率が高い内容だったため、原課が視聴していることを考えると技術を導入することに注目が集まってしまうか心配になった

<p>成果概要 (2/2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 運営面において前回の改善点を改めた結果、全参加者が「特に問題ない」と回答した。 <p>運営上の改善点</p>  <p>100% ■ 特に問題ない</p> <div style="border: 1px solid #00a0e3; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 進行もしっかり準備がされていて、勉強になった ・ 前回と比べ、ブレインストーミングの機会や会話する機会が設けられたため議論が弾んだと感じた ・ 「ワークショップ」と聞くと尻込みしてしまうこともあるので、「チャットを用いた意見共有も行う」くらいがいいかなと感じた。少し考えてもらってチャットで回答いただくくらいが、参加へのハードルを下げるのでちょうどよい </div>
-----------------------	--

第3回：「先端的サービスの企画立案」

<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 政府が進めている「新しい資本主義」の重要な柱の1つであるデジタル田園都市国家構想では、デジタルを活用した地域の課題解決や魅力向上により、地方を活性化し、持続可能な経済社会を実現することを目指している。 ● 本研修では、デジタル田園都市国家構想における先端的サービスの概要と、先端的サービスの企画手順について理解することを目的とする。
-----------	---

<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 自治体名 八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、国分寺市、国立市、狛江市、東大和市、清瀬市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、あきる野市、瑞穂町、奥多摩町 ● 参加部署 DX推進部門、情報システム部門、原課（子育て、福祉、環境、企画、健康、市民他）
------------	--

<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① はじめに ② 「先端的サービスの企画立案」 <ul style="list-style-type: none"> ・ デジタル田園都市国家構想と先端的サービスとは ・ 先端的サービスを下支えするデータ連携基盤の概要 ・ 先端的サービス企画の手順 ・ まとめ ③ 質疑応答
--------------	--

1-1. デジタル田園都市国家構想：基本的方針

地方の社会課題を解決する成長のエンジンとしてデジタルを活用し、地方の独立主権を推進できるようにすることを目的とした「デジタル田園都市国家構想」です。

基本方針

- ・ 「新しい資本主義」の重要な柱の一つ
- ・ 地方の社会課題を成長のエンジンへ転換し、持続可能な経済社会の実現や新たな成長を目指す

「積極的活用」により、地方における仕事や暮らしの向上に資する新たなサービス等の創出、持続可能な地域づくり、WELL-beingの向上を促す。デジタル活用による課題の解決や事業創出等を支援し、地方が全国どこでも誰もが便利に利用できる社会を目指す

「積極的活用」の一環として「デジタル田園都市国家構想」を推進する

① 国は、基本方針を踏まえ、デジタル田園都市国家構想の推進を促す。地方の取組を支援
② 地方は、デジタル田園都市国家構想の推進を促す。地方が全国どこでも誰もが便利に利用できる社会を目指す

地方は、自らが進取すべき成長の機会、自主的・主体的に課題の解決に向けた取組を推進

投影資料より抜粋

<p>登壇講師</p>	<p>高橋 範光氏 株式会社デジタルグロースアカデミア 代表取締役社長（詳細前述p.13）</p>
-------------	--

<p>研修内容の要約</p>	<p>以下内容について、登壇講師より説明を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 「デジタル田園都市国家構想」は、「新しい資本主義」の重要な柱の一つであり、地方の社会課題を成長のエンジンへと転換し、持続可能な経済社会の実現や新たな成長を目指すものである。 ● デジタル田園都市国家構想を構成する重要な要素が「先端的サービス」と「データ連携基盤」である。先端的サービスとは、既存サービスの連携により地域の魅力に貢献する新たなサービスであり、既存サービスの連携は自治体が整備/保有するデータ連携基盤を使い実施する。 ● 先端的サービスの実現には、官民が連携して法律や制度の壁を超える工夫が求められることがある。継続的にサービス発展に取り組むことも重要となる。
----------------	--

	Q	A
当日のQ&A (抜粋)	データ連携基盤は、自治体が個別に整備するのではなく、国が整備したほうが効率的ではないか。	基盤だけであれば国が整備したほうが効率的かもしれないが、地域住民のデータ管理やオプトインの徹底については自治体の関与も重要になってくる。講師としては、データ連携基盤をもう少し細分化（ブロック化）して考え、国と地域の分担を整理してもよいのではないかと考えている。
	公平性の観点から、連携対象の民間企業をどのように探すべきか、決めかねている。	<ul style="list-style-type: none"> 自治体が保有するデータ連携基盤上で、サービスを提供する複数企業が連携することにより独占を回避しつつよりよいサービス提供が可能となる。 「独占は避けつつも、小さい競争はもうやめて、ある程度集約していこう」という方向性もデータ連携基盤が示唆するところである。
	個人情報保護の観点から、自治体内の連携でさえも難しい。	<ul style="list-style-type: none"> データ連携基盤の実装にあたってカギになるのは、市民からデータを収集する際に必ず事前に市民への同意を取得する「オプトイン」の徹底である。データ連携基盤に興味がある方は、まずオプトインについて勉強することをお勧めする。 逆に、自治体内の連携を促進することでデータ連携基盤の構築を推進するという流れも良い。

成果概要	<ul style="list-style-type: none"> 参加者の92%（13%+79%）が「理解できた」、96%（25%+71%）が「満足」と回答しており、事例を用いた説明により先端的サービスへの理解を深めていただくことができた。 											
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>理解度</p> <table border="1"> <caption>理解度</caption> <tr><th>理解できた</th><td>13%</td></tr> <tr><th>概ね理解できた</th><td>79%</td></tr> <tr><th>どちらでもない</th><td>8%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>満足度</p> <table border="1"> <caption>満足度</caption> <tr><th>満足</th><td>25%</td></tr> <tr><th>概ね満足</th><td>71%</td></tr> <tr><th>どちらでもない</th><td>4%</td></tr> </table> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; background-color: #e0f2f1; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> デジタル田園都市国家構想とデータ連携基盤の関係性が理解できた 先端的サービスの例を知ることができた。法律等の制度に縛られることなく、色々な展開の可能性を感じられた 北海道更別村における先進事例の説明が良かった。世界の先進事例が聞ければなお良かった もう少し研修時間が長くて良いので、デジタル化を進めていかなければならない理由やデジタル化を進めなければどうなるのか等について、世界的な動きを例に示してほしい。また、自治体の収益が上がった・人口が増えた等のケースについて背景や詳細をじっくり解説してほしい 発想や着眼、実行するのも難しい。推進に向けては庁内での意識共有が必要であると感じる </div> <ul style="list-style-type: none"> 運営面においては全参加者が「特に問題ない」と回答しており、コメントは寄せられなかった。 	理解できた	13%	概ね理解できた	79%	どちらでもない	8%	満足	25%	概ね満足	71%	どちらでもない
理解できた	13%											
概ね理解できた	79%											
どちらでもない	8%											
満足	25%											
概ね満足	71%											
どちらでもない	4%											

第4回:「自治体におけるセキュリティ」

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● 最近のサイバー犯罪や被害事例（フィッシング、ランサムウェア等）について、市民にとっても身近な事例を交えながら、市民生活や自治体に与える影響を学ぶ。 ● 自治体における標準的ネットワークの構成例や課題や、その対策となるβモデルやセキュリティクラウドの在り方を学び、自治体職員として実践すべきセキュリティ対策を理解する。
-----------	---

参加者	<ul style="list-style-type: none"> ● 自治体名 八王子市、立川市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、調布市、町田市、小金井市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、狛江市、東大和市、清瀬市、武蔵村山市、多摩市、あきる野市、西東京市、瑞穂町、奥多摩町 ● 参加部署 DX推進部門、情報システム部門、原課（住民、財政、教育、生活、介護 他）
------------	---

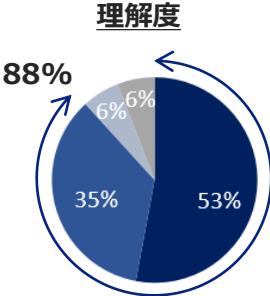
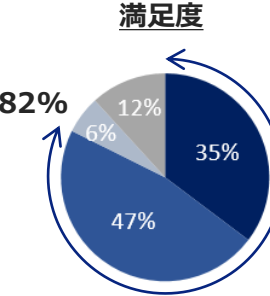
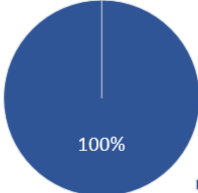
当日の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① はじめに ② 「自治体におけるセキュリティ」 <ul style="list-style-type: none"> ・ サイバー犯罪の手口と自治体における対策 ・ 標準的な自治体ネットワークと今後のあり方 ③ 質疑応答
--------------	--

登壇講師	<p>中西 克彦 氏 株式会社FFRIセキュリティ 技術本部 セキュリティサービス部長</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 内閣府大臣官房 情報化参与 最高情報セキュリティアドバイザー ・ Web Application Firewallの開発/サポート、セキュリティ診断を皮切りにインシデントレスポンス、サイバー演習等、セキュリティ業務に携わる。 <p>中村 彰宏 氏 株式会社FFRIセキュリティ 営業本部 技術営業部 シニアセールスエンジニア</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 主に官公庁や企業システムのアプリケーション、ネットワーク機器等を対象にシステムエンジニアとして活動。
-------------	--

研修内容の要約	<p>以下内容について、登壇講師より説明を受けた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 近年のサイバー犯罪は「フィッシング」「マルウェア」「スキミング」という3つの手口が主流である。特にマルウェアの一種であるランサムウェア（身代金要求型のコンピューターウイルス）による被害が拡大している。システムが侵害されている状態に陥ったとしても、それを予測し、耐え、回復し、適応できる能力を備える「サイバーレジリエンス」が重要である。 ● 自治体ネットワークは、LGWAN接続系の「内部業務」をインターネット接続系に移した形態（βモデル）の採用による効率性・利便性向上が期待されている。そのため、未知の脅威に対する技術的対策のほか、今まで以上に組織や人によるセキュリティ対策が重要となる。
----------------	---

	Q	A
当日のQ&A (抜粋) (1/2)	<p>原課職員は日々セキュリティを意識して業務にあたっているが、今日からできるような取組をアドバイスいただきたい。</p>	<p>原課の皆様には、犯罪者が対価を得やすい業務（停止すると住民影響が大きく犯罪者の要求に従わざるを得ない業務）は何か、を日頃から意識いただき、万一被害にあっても代替運用ができるよう、オフラインでのバックアップを一歩ずつ進めていくことが非常に重要。このような問題について話し合いの機会を設ける等していただくと良いのではないかと。</p>

	Q	A
当日のQ&A (抜粋) (2/2)	<p>αモデルからβモデルへの移行に関して、業者から一気に移行すると影響範囲が広範となり、段階的に進めるかαモデルに市の求める機能を追加する等、抜本的な移行はしない考え方もあると言われている。市では抜本的移行を行った場合の具体的影響が見えないため、他自治体が移行時に苦労した内容が分かれば教えて欲しい。</p>	<p>講師が実際にβモデル移行に携わった自治体では、業務端末の監視要件（地方公共団体情報システム機構への報告が年1回必要等）への対応について、どのような製品を選んでシステム構成を簡略化し、低コストで構築できるかが課題とされたケースが多くあった。</p>
	<p>βモデルへの移行期限はあるか？今後、財務会計システムを入れ替える予定があり、今後のプロポーザルでβモデルへの移行を考慮することが必須であるか確認したい。また、βモデルにおけるセキュリティ強化について、1自治体での対応は職員スキルや費用面で厳しいと思っており、どの程度自治体で対応すべきか確認したい。</p>	<p>βモデルへの移行期限は明確には定められていない。αモデルを今後も使う、グループウェア等の一部システムをインターネット接続系へ移行する、若しくはLG-WAN上のほぼ全てのサービスをインターネット接続系へ移行する等、総務省からは複数モデルがガイドラインで示されており、予算や要員等の実情から各自治体で方向性を決めて進められるようになっている。</p>

成果概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 回答者の88%（53%+35%）が「理解できた」と回答した。また、82%（35%+47%）が「満足」と回答した。内容がやや難解であったため、より噛み砕いた内容の研修を期待している旨の意見が複数寄せられた。 <div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="flex: 1;"> <p>理解度</p>  <table border="1"> <caption>理解度</caption> <tr><th>理解度</th><th>割合</th></tr> <tr><td>概ね理解できた</td><td>53%</td></tr> <tr><td>理解できた</td><td>35%</td></tr> <tr><td>どちらでもない</td><td>6%</td></tr> <tr><td>あまり理解できなかった</td><td>6%</td></tr> </table> </div> <div style="flex: 1;"> <p>満足度</p>  <table border="1"> <caption>満足度</caption> <tr><th>満足度</th><th>割合</th></tr> <tr><td>満足</td><td>47%</td></tr> <tr><td>概ね満足</td><td>35%</td></tr> <tr><td>どちらでもない</td><td>12%</td></tr> <tr><td>あまり満足していない</td><td>6%</td></tr> </table> </div> <div style="flex: 1; border: 1px solid #add8e6; border-radius: 15px; padding: 10px; background-color: #e0f0ff;"> <ul style="list-style-type: none"> ● 自治体における対策すべきセキュリティ対策について、全般的な内容を学ぶことができた ● βモデルへの移行のご説明の際、βとβ'の区別についても触れていただけると、より理解が深まったと感じる。また、情報政策部門以外の部署の方には少し難しかったのではないかと思います ● 原課の職員にとっては理解に時間のかかる内容であったと思われ、研修時間を長くしてでも、もう少し噛み砕いた内容にしてほしい </div> </div>	理解度	割合	概ね理解できた	53%	理解できた	35%	どちらでもない	6%	あまり理解できなかった	6%	満足度	割合	満足	47%	概ね満足	35%	どちらでもない	12%	あまり満足していない	6%
	理解度	割合																			
概ね理解できた	53%																				
理解できた	35%																				
どちらでもない	6%																				
あまり理解できなかった	6%																				
満足度	割合																				
満足	47%																				
概ね満足	35%																				
どちらでもない	12%																				
あまり満足していない	6%																				
<ul style="list-style-type: none"> ● 運営面においては全参加者が「特に問題ない」と回答した。 <p>運営上の改善点</p>  <table border="1"> <caption>運営上の改善点</caption> <tr><th>改善点</th><th>割合</th></tr> <tr><td>特に問題ない</td><td>100%</td></tr> </table>	改善点	割合	特に問題ない	100%																	
改善点	割合																				
特に問題ない	100%																				

(ウ) 全職員向け動画研修

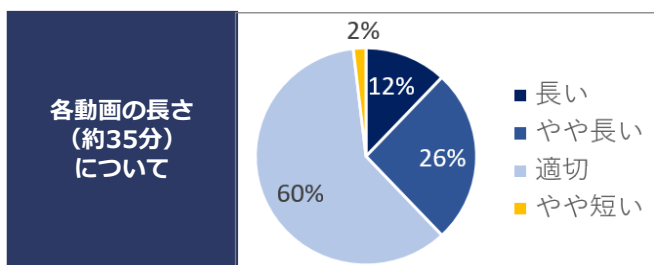
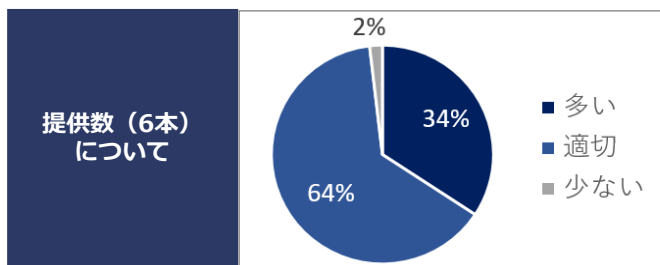
①実施結果サマリ

- 計6本の動画研修を通じて、DX推進意識の醸成や押さえるべき基礎知識を提供した。

タイトル	動画の概要
DXマインドセット	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 自治体DX推進計画の目的の理解 ▶ 自治体DX手順書解説(情報システムの標準化) ▶ 自治体DX手順書解説(行政手続のオンライン化)
デジタルトランスフォーメーションの基礎	<ul style="list-style-type: none"> ▶ デジタルトランスフォーメーションを知る ▶ DXとは具体的に何をすれば良いか？ ▶ DXの始め方
庁内のデジタル人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ▶ これまでのITとDXの違いについて ▶ 階層(職種)に応じたDX(デジタル)人材の定義 ▶ DX(デジタル)人材育成の進め方
自治体DX事例 (AI/RPA)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ AIとは、RPAとはどのようなものか ▶ A市におけるデジタルツール導入事例 (AI) ▶ B市におけるデジタルツール導入事例 (RPA)
マイルド要求・要件定義 (前編) 実践に役立つ事例と考え方	<ul style="list-style-type: none"> ▶ マイルド要求・要件定義とは ▶ マイルド要求・要件定義が必要とされる背景 ▶ 行政課題事例
マイルド要求・要件定義 (後編) 企画実行におけるマイルド要求・要件定義の進め方	<ul style="list-style-type: none"> ▶ マイルド要求・要件定義の実践例～磐梯町 ▶ マイルド要求・要件定義の実践例～推進体制の整備 ▶ 「マイルド要求・要件定義」の人材を育成し、実践に向けた必要事項

②各回の実施結果

- アンケート結果では「DXマインドセット」「自治体DX事例 (AI/RPA)」が高い評価となった。



特に有益だった動画について

DXマインドセット

対象	講義内容	開催日	受講者数	理解度	満足度
全職員	DXマインドセット	令和4年 6月30日(木) ～ 令和5年 2月28日(火) ※動画により 視聴開始日 は異なる	690ID	87%	72%
	デジタルトランスフォーメーションの基礎			84%	77%
	庁内のデジタル人材育成			84%	76%
	自治体DX事例 (AI/RPA)			82%	78%
	マイルド要求・要件定義 (前編)			75%	73%
	マイルド要求・要件定義 (後編)			70%	69%

(工) BPR推進ワークショップ


①実施結果サマリ

- BPR理解促進のためのワークショップは、令和4年5月より3回実施した。
- 一方的にインプットする講義形式や、BPR自体を代行するのではなく、手を動かして考えながらBPRを学び、体験していただくためにワークショップ形式とした。

回	開催日時	テーマ	実施方式	参加自治体数
第1回	令和4年5月23日	基本的なBPRの手法を学ぶ (学童クラブ入所申請)	対面	14自治体
第2回	令和4年7月21日	基本的なBPRの手法を学ぶ (住民異動届(転入・転出・転居))	対面	17自治体
第3回	令和4年9月2日	基本的なBPRの手法を学ぶ (介護保険 住宅改修費給付)	対面	9自治体

②各回の実施結果

第1回ワークショップ

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的なBPRの進め方の全体像を把握する ● 自身の担当する業務のAs-Isフローを「業務手順書」を用いて可視化する
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体(参加者:16名) 武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、町田市、小金井市、小平市、東村山市、狛江市、東大和市、清瀬市、稲城市、あきる野市、瑞穂町
当日の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・事業の全体説明 ② 参加者の自己紹介 ③ BPRの基本講義 ④ 学童クラブ入所申請フロー作成・比較 ⑤ 業務手順書の書き方
	 
ワークショップのポイントと学び	<ul style="list-style-type: none"> ● 「BPRの基本講義」では、BPRの基本的な流れ(現状把握・課題原因分析・施策の方向性の検討)やBPRを推進するにあたってのポイントを学習した。 ● 「学童クラブ入所申請の業務フロー作成・比較」では、As-Isフローの作成・比較・他自治体とのディスカッションを通じて、同じ業務ではあるが自治体間で内部事務に差異があることを認識し、自身の業務フローの現状に疑問を持つ良いきっかけになった。
ワークショップでの気づき	<ul style="list-style-type: none"> ● AI-OCRの導入を検討している自治体から現在導入・運用している自治体に対し、ランニングコストや識字率向上のための工夫等についてディスカッションが活発化した。先行して導入している自治体から効果を共有することで、導入未検討の自治体に対しても良い刺激となった。 ● 国の方針として就労証明書は押印不要となっているが、自治体によっては文書の信憑性の観点から現在も押印を求めていることが明らかとなった。押印不要として運用している自治体もあり、押印のあり方について見直しをかける良いきっかけとなった。

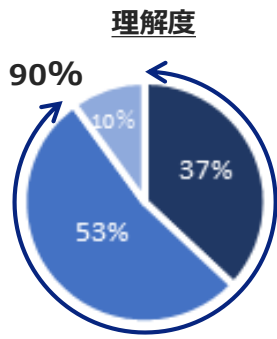
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、参加者の88%が「理解できた」（「概要は理解できた」を含めると100%）、88%が「満足」（役に立つ）と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="228 207 785 538"> <p>理解度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>理解度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>十分理解できた</td> <td>19%</td> </tr> <tr> <td>理解できた</td> <td>69%</td> </tr> <tr> <td>概要は理解できた</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>あまり理解できなかった</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="799 207 1356 538"> <p>満足度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>満足度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても役に立つ</td> <td>38%</td> </tr> <tr> <td>役に立つ</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>役に立つとは思えない</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>88%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <div style="margin-top: 20px; background-color: #e0f2f1; padding: 10px; border-radius: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ 具体的な活用イメージがわからなかった（学童の原課以外の担当外の方） ・ 他市のAI OCRの取組等を学ぶ機会が欲しい </div>	理解度	割合	十分理解できた	19%	理解できた	69%	概要は理解できた	12%	あまり理解できなかった	0%	合計	88%	満足度	割合	とても役に立つ	38%	役に立つ	50%	わからない	12%	役に立つとは思えない	0%	合計	88%
理解度	割合																								
十分理解できた	19%																								
理解できた	69%																								
概要は理解できた	12%																								
あまり理解できなかった	0%																								
合計	88%																								
満足度	割合																								
とても役に立つ	38%																								
役に立つ	50%																								
わからない	12%																								
役に立つとは思えない	0%																								
合計	88%																								

第2回ワークショップ

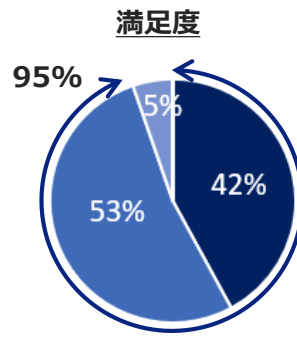
<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 基本的なBPRの進め方の全体像を把握する ● 自身の担当する業務のAs-Isフローを「業務手順書」を用いて可視化する
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体（参加者：19名） 八王子市、武蔵野市、青梅市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、国分寺市、狛江市、東大和市、清瀬市、多摩市、稲城市、あきる野市、瑞穂町
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・事業の全体説明 ② 参加者自己紹介 ③ BPRの基本講義 ④ 住民異動届の業務フロー作成・比較 ⑤ 業務手順書の書き方 <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 10px;"> <div data-bbox="685 1129 1035 1377"> <p style="text-align: center;">BPRの基本講義の様子</p> </div> <div data-bbox="1042 1129 1392 1377"> <p style="text-align: center;">As-Isフロー比較</p> </div> </div>
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 「BPRの基本講義」では、BPRの基本的な流れ（現状把握・課題原因分析・施策の方向性の検討）やBPRを推進するにあたってのポイントを学習した。 ● 「住民異動の業務フロー作成・比較」では、As-Isフローの作成・比較・他自治体とのディスカッションを通じて、同じ業務ではあるが自治体間で内部事務に差異があることを認識し、自身の業務フローの現状に疑問をもつ良いきっかけになった。
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 転入届に合わせて他手続を行う場合について、内部処理を行う前に他課へ案内し、住民を待たせないよう住民に配慮した運用を行っている自治体があった。他にも番号札で他課と連携している等、他課案内の部分で自治体間差異が出ていたため、参加自治体間では大きな気づきになった。 ● AI-OCRを先行して導入している自治体からその効果について情報共有があった。実際に導入を行っている自治体の生の声を聞くことで、導入のための検討材料とすることができた。

成果概要

- 内容については、参加者の90%が「理解できた」（「概要は理解できた」を含めると100%）、95%が「満足」（役に立つ）と回答した。



- 十分理解できた
- 理解できた
- 概要は理解できた
- あまり理解できなかった



- とても役に立つ
- 役に立つ
- わからない
- 役に立つとは思えない



- ・ 業務フローの作成から先のステップについても学べる機会があればと思います
- ・ ①上位計画や方針とBPRとの関係性や整合性・注意点②庁内での進め方
- ・ もっと様々な事例を参考に、自分の業務と照らし合わせたり、別の事業の案等も考えられると、より自分の業務に活きるのかなと思いました

第3回ワークショップ

目的

- 基本的なBPRの進め方の全体像を把握する
- 自身の担当する業務のAs-Isフローを「業務手順書」を用いて可視化する

参加者

- 参加自治体（参加者：10名）
八王子市、青梅市、町田市、小平市、東村山市、狛江市、東大和市、多摩市、西東京市

当日の流れ

- ① 挨拶・事業の全体説明
- ② 参加者自己紹介
- ③ BPRの基本講義
- ④ 介護保険 住宅改修費給付の業務フロー作成・比較
- ⑤ 業務手順書の書き方



勉強会の様子



As-Isフロー比較

ワークショップのポイントと学び

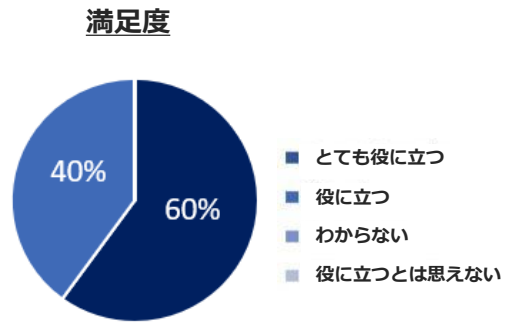
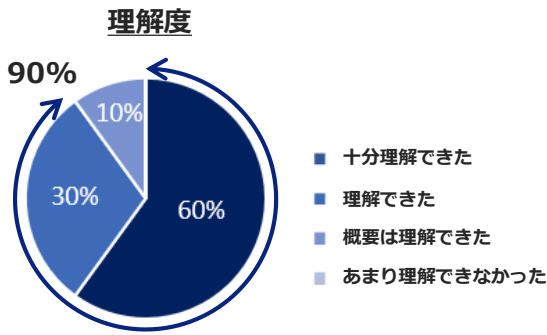
- 「BPRの基本講義」では、BPRの基本的な流れ（現状把握・課題原因分析・施策の方向性の検討）やBPRを推進するにあたってのポイントを学習した。
- 「介護保険 住宅改修費給付の業務フロー作成・比較」では、As-Isフローの作成・比較・他自治体とのディスカッションを通じて、同じ業務ではあるが自治体間で内部事務に差異があることを認識し、自身の業務フローの現状に疑問を持つ良いきっかけになった。

ワークショップでの気づき

- 事前申請の結果通知として、自治体毎に差異が見られた。結果を連絡していない自治体もあれば、連絡するまでの期間が2ヶ月毎や着工してから2年程度経過後に連絡している自治体も見られた。職員の負荷も考慮して検討を行うことが望ましい。
- 事前申請書と改修後の給付申請書が紙ベースであるために、給付申請書の受付後に事前申請書と紐づけをする作業に時間を要している自治体が多数であった。紙ではなく電子で管理することによって、探す手間を効率化できるとの気づきを得た。

成果概要

- 内容については、参加者の90%が「理解できた」（「概要は理解できた」を含めると100%）、100%が「満足」（役に立つ）と回答した。



- ・ （BPRに関してもっと学びたいこと）申請電子化の具体例

2-3. BPR事業

2-3-1 事業実施結果総括

多摩地域におけるBPR事例の創出を推進するため、「(ア) 妊娠の届出・妊婦面談のBPR」「(イ)学童クラブ入所申請のBPR（令和3年度集中検討で得られた知見の深化）」の取組を実施した。

両手続は、令和3年度事業における集中検討会においてBPRの効果が高い（市民利便性向上・市役所業務効率化の両方の観点から）として選定されたものである。

なお、本業務は自治体職員にBPRを体験してもらうことを重視し、支援事業者がBPR案を作成する形式ではなく、参加自治体職員に手を動かし検討してもらうワークショップ形式とした。

	事務処理上/オンライン化上の課題・懸念	本事業における対応の状況
妊娠の届出 ・妊婦面談	<ul style="list-style-type: none"> 対面重視のため、特にオンライン化へのハードルが高い。 事務は届出記入→提出→母子手帳交付とシンプル。 妊婦面談（妊娠・出産・育児包括支援）時のオンライン面談のニーズと職員の報告書作成の効率化のニーズあり。 	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度事業における調査のなかでBPRニーズが2番目に高いことが明らかになっている。 令和4年度は、本手続のBPRに着手し、次年度以降の横展開に資する新たなBPRモデルを創出することを目指す。
学童クラブ 入所申請	<ul style="list-style-type: none"> 1人あたり窓口対応時間が長い（平均40分）ため待ち時間も長い。申込書記載項目多い、システムへの入力作業も多い。 審査の困難さ（点数付、希望する園の数、兄弟と同時等） 申請書の項目（添付書類）多い/フォーム作成の難易度が非常に高い。 	<ul style="list-style-type: none"> 令和3年度事業における調査のなかでBPRニーズが最も高いことが明らかになっている。 多摩市が先行的にBPRに取組、電子申請ツール（LoGoフォーム）導入による電子申請及びRPAサービス（BiztexConnect）導入による庁内業務効率化に関する実証実験を実施した。 令和4年度は、上記取組の横展開を推進する。

2-3-2 成果

(ア) 妊娠の届出・妊婦面談のBPR


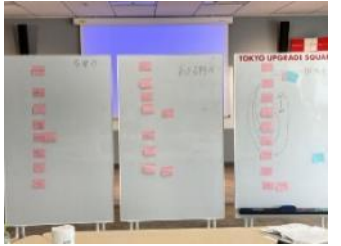
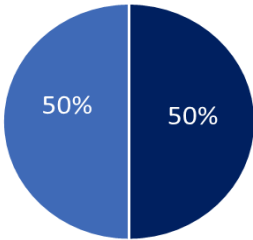
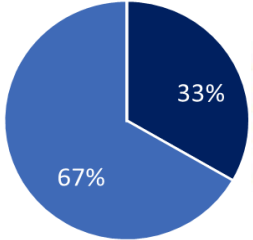
①実施結果サマリ

- 妊娠の届出・妊婦面談のBPRに関するワークショップは、令和4年5月より7回実施した。



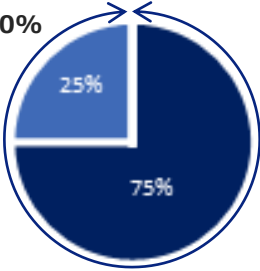

回	開催日時	テーマ	実施方式	参加自治体
第1回	令和4年5月24日	「As-Isフローの可視化」	対面	調布市 多摩市 あきる野市
第2回	令和4年6月21日	「問題事象の抽出・原因分析」		
第3回	令和4年7月19日	「改善策の選定、実証フロー策定」		
第4回	令和4年8月8日	「KPI設定、帳票の項目精査」		
第5回	令和4年9月5日	「実証準備」		
第6回	令和4年11月21日	「成果報告に向けての準備」		
第7回	令和4年12月20日	「成果報告会」		

②各回の実施結果


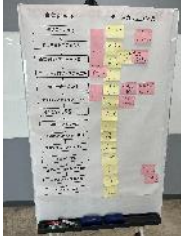
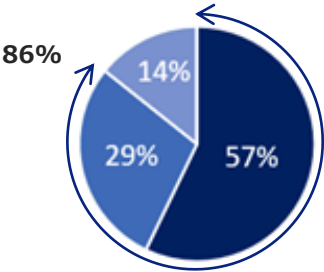
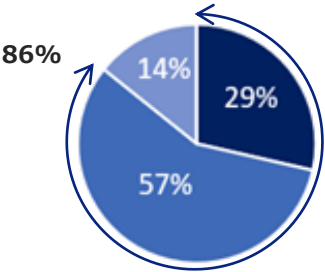
第1回ワークショップ

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● BPR勉強会を通じて、基本的なBPRの進め方の全体像を把握する。 ● 自身の担当する業務のAs-Isフローを「業務手順書」を用いて可視化する。 																
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 調布市、多摩市、あきる野市 																
当日の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・事業の全体説明 ② 参加者自己紹介 ③ BPR基礎講義・演習 ④ 自身の業務フロー作成 ⑤ 業務手順書の書き方 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="682 551 1005 795">  <p>ワークショップの様子</p> </div> <div data-bbox="1031 551 1368 795">  <p>As-Isフロー比較</p> </div> </div>																
ワークショップのポイントと学び	<ul style="list-style-type: none"> ● 「BPR基礎講義・演習」では、BPRの基本的な流れの学習後「現状把握」、「課題・原因の分析」、「施策の方向性」についてワークショップ形式で実践演習した。 ● 「自身の業務フロー作成」では、As-Isフローを簡易的に作成し、参加自治体間で共有を行った。発表を通じて同じ業務であっても自治体間で業務フローに差異があることを認識し、現状に疑問を持つ良いきっかけになった。 																
ワークショップでの気づき	<ul style="list-style-type: none"> ● 妊娠の届出・妊婦面談において、As-Isで業務フローを可視化・比較することで、リスクアセスメントを1回実施している自治体と複数回実施している自治体があることが判明した。職員負担や市民サービスの双方の観点から、今後To-Beを描くにあたって議論を深めていくことが重要と考える。 																
成果概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、100%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、100%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="305 1483 639 1514"> <p><u>内容は理解できましたか？</u></p> </div> <div data-bbox="773 1483 1276 1514"> <p><u>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</u></p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="329 1545 579 1783">  <table border="1"> <tr><td>■ 十分理解できた</td><td>50%</td></tr> <tr><td>■ 理解できた</td><td>50%</td></tr> <tr><td>■ 概要は理解できた</td><td>0%</td></tr> <tr><td>■ あまり理解できなかった</td><td>0%</td></tr> </table> </div> <div data-bbox="848 1545 1098 1783">  <table border="1"> <tr><td>■ とても役に立つ</td><td>33%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つ</td><td>67%</td></tr> <tr><td>■ わからない</td><td>0%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つとは思えない</td><td>0%</td></tr> </table> </div> </div>	■ 十分理解できた	50%	■ 理解できた	50%	■ 概要は理解できた	0%	■ あまり理解できなかった	0%	■ とても役に立つ	33%	■ 役に立つ	67%	■ わからない	0%	■ 役に立つとは思えない	0%
■ 十分理解できた	50%																
■ 理解できた	50%																
■ 概要は理解できた	0%																
■ あまり理解できなかった	0%																
■ とても役に立つ	33%																
■ 役に立つ	67%																
■ わからない	0%																
■ 役に立つとは思えない	0%																

第2回ワークショップ

<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 第1回WSで学習したBPRの進め方に則り、妊娠の届出・妊婦面談のAs-Isフローを可視化・全体共有し、問題事象・原因・施策の方向性を検討する。 																
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 調布市、多摩市、あきる野市 																
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② As-Isフローの共有 ③ 問題事象の抽出 ④ 原因分析 ⑤ 施策の方向性検討 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>ワークショップの様子</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>問題事象・原因・施策の方向性</p> </div> </div>																
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● As-Isフローの共有により、各自治体個別の運用がありながらも、自治体間での事務処理の相違等を認識することで、改めて自身の業務フローに対する気づきを得た。 ● 自身のAs-Isフローに対して、問題事象の洗い出し・原因分析・施策の検討を実践することで、BPRの進め方を学習した。 ● 妊婦が対象となるため、施策の検討を行う際には、より市民目線に立ち、負担の少ない施策を検討することや個人情報等にも留意する必要がある。 																
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 妊婦面談時には参加自治体3市共通で手書きでメモを取っていた。その後システム入力が発生するため、入力の自動化という意味でも電子化のポイントであると感じた。 ● 育児パッケージの配布については、妊婦の負担を考慮して来庁時に手渡しするのではなく、業者から直接配送を行っているという自治体があった。手渡しを行っている自治体では、業者から配送された育児パッケージの検品作業も手間となっているということもあり、良い気づきとなった。 																
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、100%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、100%の参加者が今後の業務に「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>内容は理解できましたか？</p>  <table border="1"> <tr><td>■ 十分理解できた</td><td>75%</td></tr> <tr><td>■ 理解できた</td><td>25%</td></tr> <tr><td>■ 概要は理解できた</td><td>0%</td></tr> <tr><td>■ あまり理解できなかった</td><td>0%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p>  <table border="1"> <tr><td>■ とても役に立つ</td><td>100%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つ</td><td>0%</td></tr> <tr><td>■ わからない</td><td>0%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つとは思えない</td><td>0%</td></tr> </table> </div> </div>	■ 十分理解できた	75%	■ 理解できた	25%	■ 概要は理解できた	0%	■ あまり理解できなかった	0%	■ とても役に立つ	100%	■ 役に立つ	0%	■ わからない	0%	■ 役に立つとは思えない	0%
■ 十分理解できた	75%																
■ 理解できた	25%																
■ 概要は理解できた	0%																
■ あまり理解できなかった	0%																
■ とても役に立つ	100%																
■ 役に立つ	0%																
■ わからない	0%																
■ 役に立つとは思えない	0%																

第3回ワークショップ

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体で共通のTo-Beフローの検討・構築を行う。 ● 第2回WSで検討した施策の方向性や共通のTo-Beフローを基にCan-Beフローや10月実施予定の実証を行うための実証フローの検討を行う。 																
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 調布市、多摩市、あきる野市 																
当日の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② To-Beフローの構築 ③ Can-Beフローの構築 ④ 改善策の選定 ⑤ 実証フローの策定 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>ワークショップの様子</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>妊娠の届出のTo-Beフロー</p> </div> </div>																
ワークショップのポイントと学び	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体で共通のTo-Beフローを検討することで、職員負担と市民サービスの向上の双方の観点からあるべき姿を共有していただくことができた。 ● 第2回WSで検討した施策の方向性や共通のTo-Beフローを参考にしながら、実現可能なCan-Beフローの構築を行っていただくことができた。 ● 効果・労力マトリクス図を用いてCan-Beフローに出てくる改善策を評価し、実現可能な施策を適切に選定することができた。 																
ワークショップでの気づき	<ul style="list-style-type: none"> ● 共通のTo-Beフロー検討の際、妊娠の届出受付～面談前のリスクアセスメントまでを一気通貫で実施したいという声が多かった。現状はAs-Isフローの作業を1つずつ進めているが、業務のあり方そのものに疑問を持つきっかけとなった。 ● 母子手帳の電子化（アプリ利用）の話が挙がっていたが、障がいを持っている市民のことも考慮して、理想的な姿であっても紙はなくせないのではないかという意見が出た。 																
成果概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、86%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、86%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>内容は理解できましたか？</p>  <table border="1"> <tr><td>十分理解できた</td><td>57%</td></tr> <tr><td>理解できた</td><td>29%</td></tr> <tr><td>概要は理解できた</td><td>14%</td></tr> <tr><td>あまり理解できなかった</td><td>14%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p>  <table border="1"> <tr><td>とても役に立つ</td><td>29%</td></tr> <tr><td>役に立つ</td><td>57%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>14%</td></tr> <tr><td>役に立つとは思えない</td><td>14%</td></tr> </table> </div> </div>	十分理解できた	57%	理解できた	29%	概要は理解できた	14%	あまり理解できなかった	14%	とても役に立つ	29%	役に立つ	57%	わからない	14%	役に立つとは思えない	14%
十分理解できた	57%																
理解できた	29%																
概要は理解できた	14%																
あまり理解できなかった	14%																
とても役に立つ	29%																
役に立つ	57%																
わからない	14%																
役に立つとは思えない	14%																

第4回ワークショップ

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● 第3回WSで構築した実証フローの実現に向けて課題整理・KPI設定を行う。 ● 帳票の項目比較・精査を行い、参加自治体3市共通の標準帳票項目を策定する。
----	--

参加者	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 調布市、多摩市、あきる野市
-----	---

当日の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② 実証フローの確認 ③ KPI設定 ④ 帳票の項目精査 ⑤ 次回WSまでの事後課題
-------	--



ワークショップの様子

KPIの設定

本検証ワークショップの進捗を確認し、KPIを設定します。各自治体からあらかじめお持ちの帳票を提出後、追加設定をします。

項目名	現状値	目標値
住民生活満足度	住民生活満足度 90%	住民生活満足度 95%
子育て満足度	子育て満足度 80%	子育て満足度 85%
子育て満足度	子育て満足度 70%	子育て満足度 75%
子育て満足度	子育て満足度 60%	子育て満足度 65%
子育て満足度	子育て満足度 50%	子育て満足度 55%
子育て満足度	子育て満足度 40%	子育て満足度 45%
子育て満足度	子育て満足度 30%	子育て満足度 35%
子育て満足度	子育て満足度 20%	子育て満足度 25%
子育て満足度	子育て満足度 10%	子育て満足度 15%
子育て満足度	子育て満足度 0%	子育て満足度 5%

※KPIは検証期間中に設定し、検証終了後に再評価を行います。


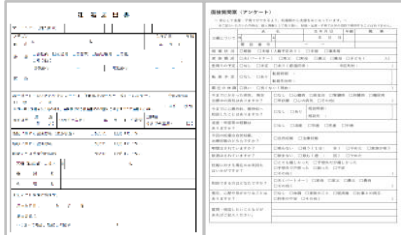
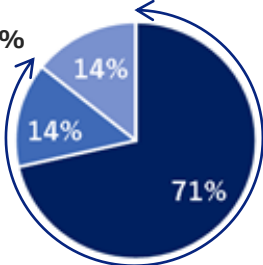
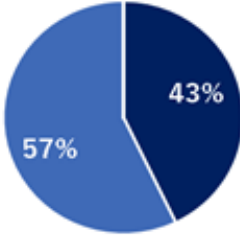
KPIイメージ

ワークショップのポイントと学び	<ul style="list-style-type: none"> ● 10月からの実証実施に向け、実施事項や実証期間、調整事項等の再確認を行った。 ● 実証実験を実施するにあたり、実証環境を踏まえ、実証の有効性を判断するためのKPIを設定した。 ● 帳票の項目において、参加自治体で協議を行い、デジタル三原則の観点で項目の精査を実施した。
-----------------	--

ワークショップでの気づき	<ul style="list-style-type: none"> ● 面談時の文字起こしツールはマイク種類や位置、周囲環境により精度に影響が出るため、実施環境を事前に検証する必要がある。 ● 妊娠の届出数は自治体規模に依存し、かつマイナンバーカード普及率や電子申請率を加味すると、人口規模の小さい自治体では十分なデータ数を得られない可能性がある。 ● 母子健康手帳と一緒に渡す受診票等について受取サインを求めている自治体とそうでない自治体があった。過去に「もらっていない」と主張する方とトラブルを経験している自治体もあり、今後の運用について気づきが得られた。
--------------	--

成果概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、75%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、88%の参加者が今後の業務に「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>内容は理解できましたか？</p> <p>75%</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 十分理解できた ■ 理解できた ■ 概要は理解できた ■ あまり理解できなかった </div> <div style="text-align: center;"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ とても役に立つ ■ 役に立つ ■ わからない ■ 役に立つとは思えない </div> </div>
------	--

第5回ワークショップ

<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 標準帳票について意見交換し、各市の帳票デザインの参考にする。 ● 実証実験に向けて実証内容及び目標KPIの最終確認と調整を行う。 ● 実証実験、評価（アンケート含む）、成果報告までの進め方について確認する。 																				
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 調布市（オンライン参加）、多摩市、あきる野市 																				
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② 標準帳票検討 ③ 実証準備 ④ 目標KPI ⑤ アンケート設計 ⑥ 次回WSまでの事後課題 	 <p>当日の様子</p>  <p>標準帳票イメージ</p>																			
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援事業者が用意した帳票（事業者案）を元に、各市で帳票の検討を行った。 ● 実証実験における有効性判断のためのKPIについて、各市の実証施策を考慮しながら適切な共通KPI・個別KPIの設定を行った。 ● 実証実験の評価を行うための市民アンケートについて、設定したKPIを踏まえ、市民目線に立った取得方法・質問項目を検討した。 																				
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 標準帳票の検討に当たり考慮すべき点として、ぴったりサービスにおける項目との整合性や、帳票基準で庁内業務の流れを変えないことが重要であるが、面談時の質問には各市の事情があることが判明した。 ● 人口規模や実証実験で取り組む施策の違いから共通KPIの選定に苦慮したが、最終的には市民と接点のある施策における市民満足度を選定することとした。 																				
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、85%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、100%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="305 1493 639 1524"> <p>内容は理解できましたか？</p>  <table border="1"> <caption>内容は理解できましたか？</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>十分理解できた</td> <td>71%</td> </tr> <tr> <td>理解できた</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>概要は理解できた</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>あまり理解できなかった</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="776 1493 1276 1524"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p>  <table border="1"> <caption>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても役に立つ</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>役に立つ</td> <td>57%</td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>役に立つとは思えない</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	回答	割合	十分理解できた	71%	理解できた	14%	概要は理解できた	14%	あまり理解できなかった	0%	回答	割合	とても役に立つ	43%	役に立つ	57%	わからない	0%	役に立つとは思えない	0%
回答	割合																				
十分理解できた	71%																				
理解できた	14%																				
概要は理解できた	14%																				
あまり理解できなかった	0%																				
回答	割合																				
とても役に立つ	43%																				
役に立つ	57%																				
わからない	0%																				
役に立つとは思えない	0%																				

第6回ワークショップ

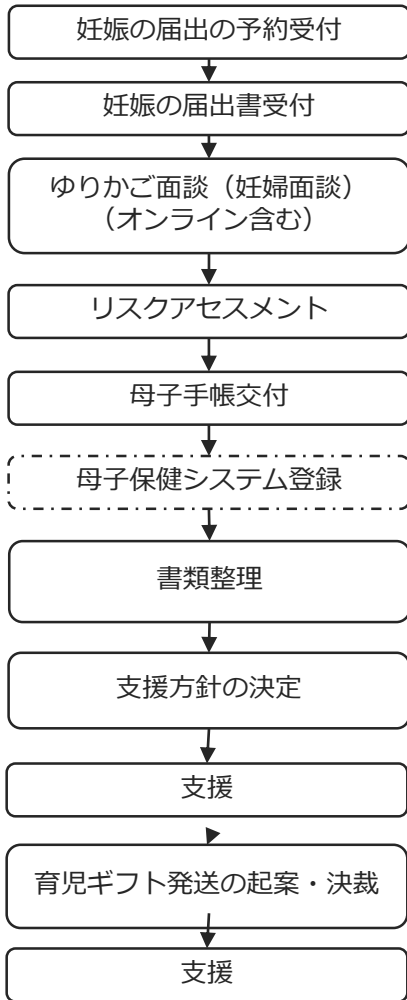
<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 実証実験で得られた経験、課題を各市で共有し、課題については対応案を議論する。 ● 成果報告書（12月の成果報告会での発表資料）のブラッシュアップする。 										
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 調布市、多摩市、あきる野市 										
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② 実証実験・KPIの状況共有 実証における気づき発表 ③ 情報共有・議論 ④ 成果報告書作成フォロー <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="686 530 998 762">  <p>当日の様子</p> </div> <div data-bbox="1019 530 1372 733">  <p>発表資料イメージ</p> </div> </div>										
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本事業における成果報告を各市で情報共有した。 ● 実証実験を進めるなかでの苦労した例、良くできた例について共有を行った。 ● 今後の活動を改善、展開していくための課題と対応案について議論を行った。 ● 本事業において、振り返りを行い、良かった点、改善できる点について議論を行った。 										
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 来庁が困難な妊婦から「オンランで面談ができて助かった」とコメントがあり、実証によって対象市民に選択肢を提示できたことは有意義だった。 ● 妊娠の届出をオンラインでできることを市民に知っていただくには、一定の難しさがあった。医療機関等で継続的に周知し、認知度を上げていく必要がある。 ● 行政の手続全てがオンライン化に適しているわけではないため、相談業務のオンライン化が必ずしも市民サービス向上につながるわけではないと感じた。 										
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、83%の参加者が「十分理解できた」と回答した。 ● また、83%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="305 1529 771 1819"> <p>内容は理解できましたか？</p>  <table border="1"> <tr><td>■ 十分理解できた</td><td>83%</td></tr> <tr><td>■ あまり理解できなかった</td><td>17%</td></tr> </table> </div> <div data-bbox="775 1529 1308 1839"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p>  <table border="1"> <tr><td>■ とても役に立つ</td><td>50%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つ</td><td>33%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つとは思えない</td><td>17%</td></tr> </table> </div> </div>	■ 十分理解できた	83%	■ あまり理解できなかった	17%	■ とても役に立つ	50%	■ 役に立つ	33%	■ 役に立つとは思えない	17%
■ 十分理解できた	83%										
■ あまり理解できなかった	17%										
■ とても役に立つ	50%										
■ 役に立つ	33%										
■ 役に立つとは思えない	17%										

③各市の実施結果

調布市

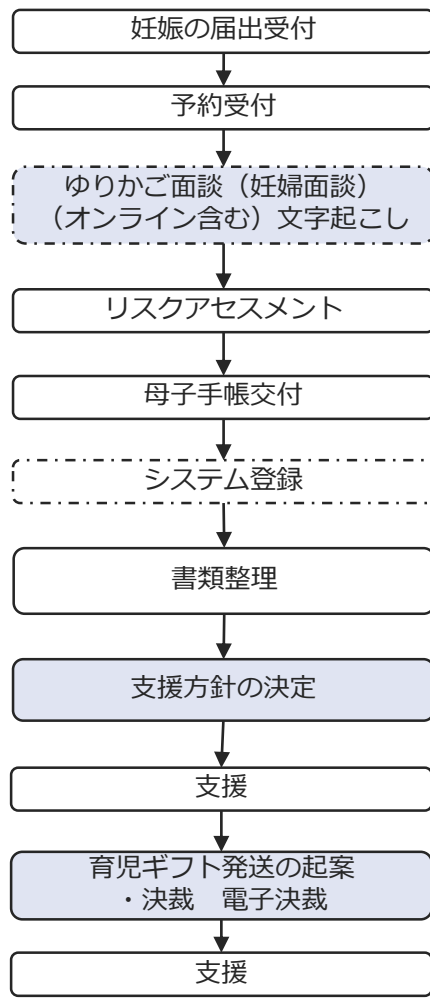
- 特定妊婦等への適切な支援に向けた分析の実証実験を行った。
【市長会の取組ではなく、調布市独自の取組】

As-Isフローと課題



特定妊婦や要支援妊婦に対する適切な支援

Can-Beフローと実証での改善策



- ✓妊婦アンケート
- ✓オンライン申請に合わせたシオリ作成
- ✓オンライン面談の実施

✓実証1

✓実証2

実証実験の内容

1. 支援方針の決定サポート（解析処理）

使用ツール：
AI相談パートナー・分析ツール
実証期間：10/18～11/22

2. 基幹システム入力を自動化

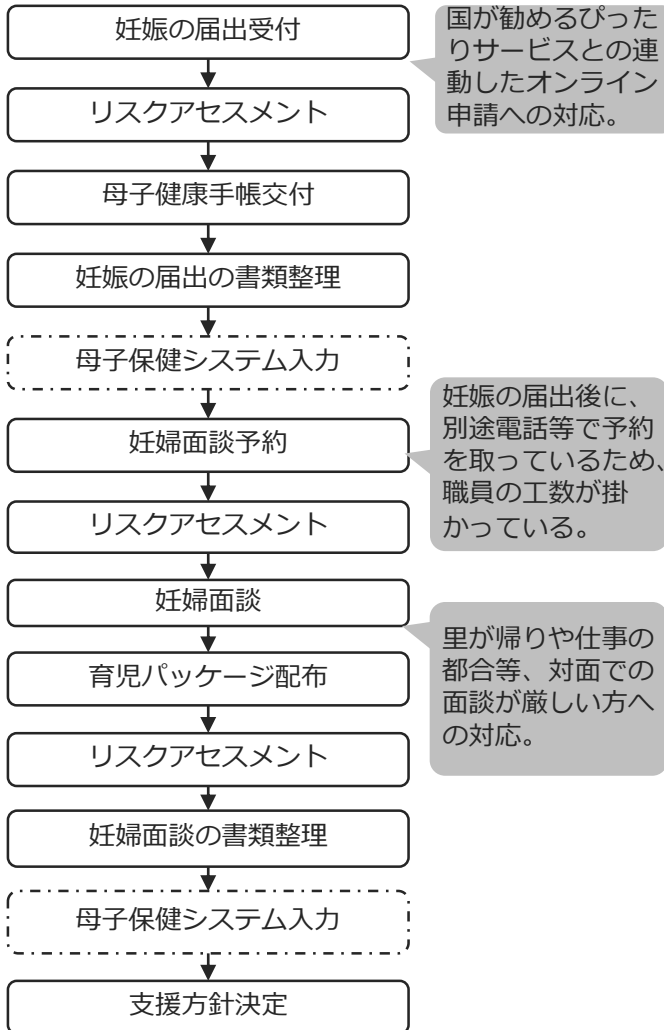
使用ツール：調布市文書管理システム
実証期間：10/18～11/22
実績：100%実施

③各市の実施結果

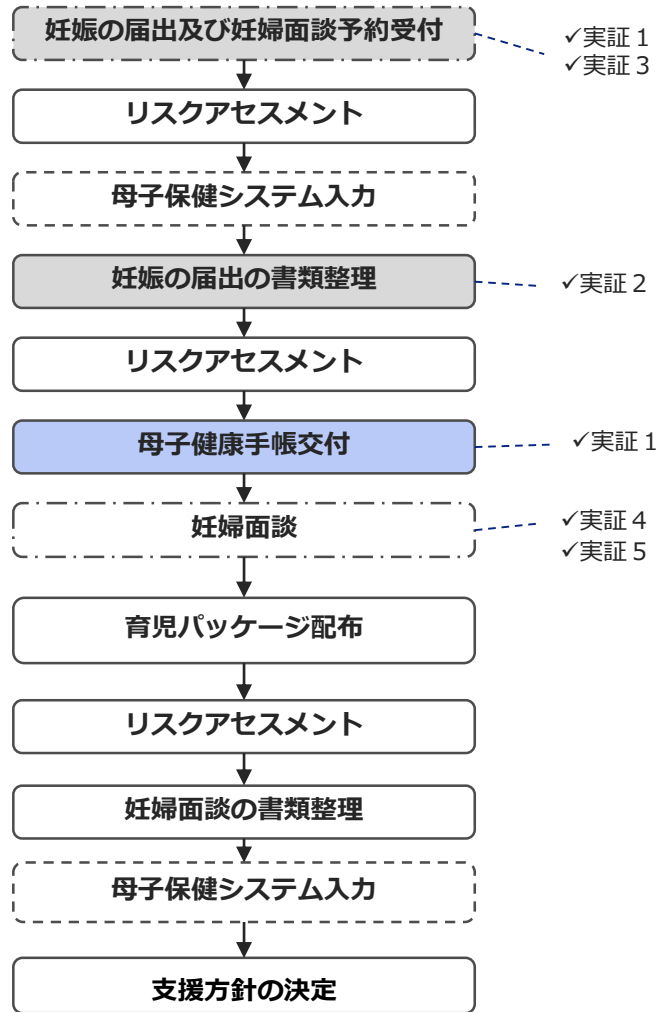
多摩市

- 妊婦の負担軽減のためにオンライン申請、妊婦面談のオンライン予約の実証実験を行った。
- 業務効率化を目指し、妊娠の届出情報のAI-OCRによるデータ読取の実証実験を行った。
- 対面での面談が難しい方に向けて、オンライン面談の実証実験を行った。

As-Isフローと課題



Can-Beフローと実証での改善策



実証実験の内容

1. オンライン申請の実現
 使用ツール：ぴったりサービス
 実証期間：10/1~11/30

3. 妊婦面談予約業務の効率化
 使用ツール：LoGoフォーム
 実証期間：10/1~11/30

5. 妊婦面談記録文字起こしの実現
 使用ツール：AI相談パートナー
 実証期間：10/1~11/30

2. 妊娠の届出情報の電子化
 使用ツール：BizRobo! (AI-OCR)
 実証期間：10/1~11/30

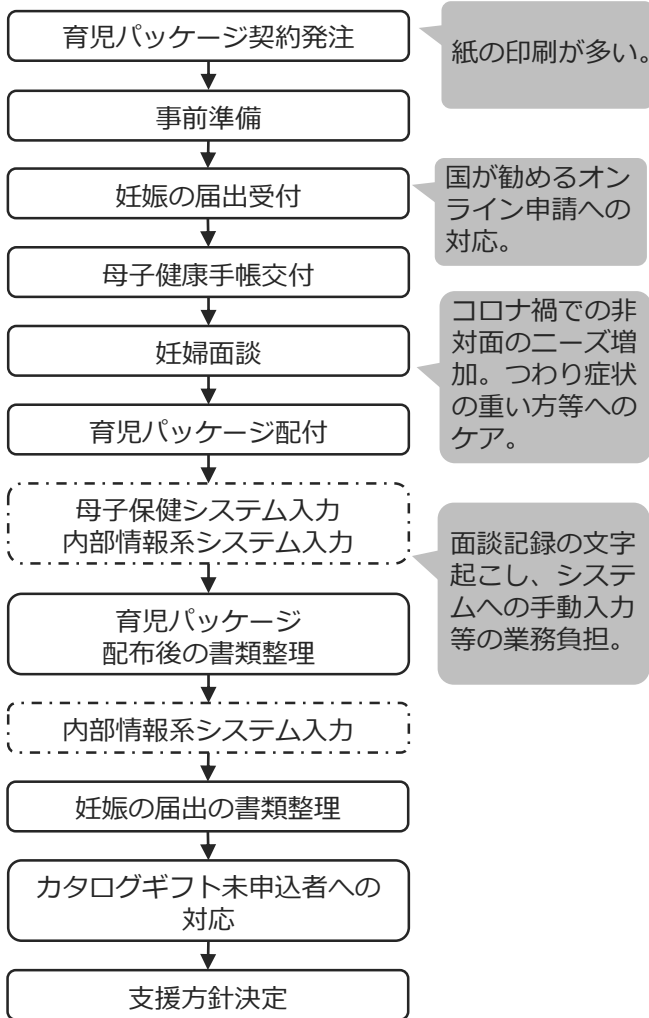
4. オンライン面談の実現
 使用ツール：Teams
 実証期間：11/1~11/30

③各市の実施結果

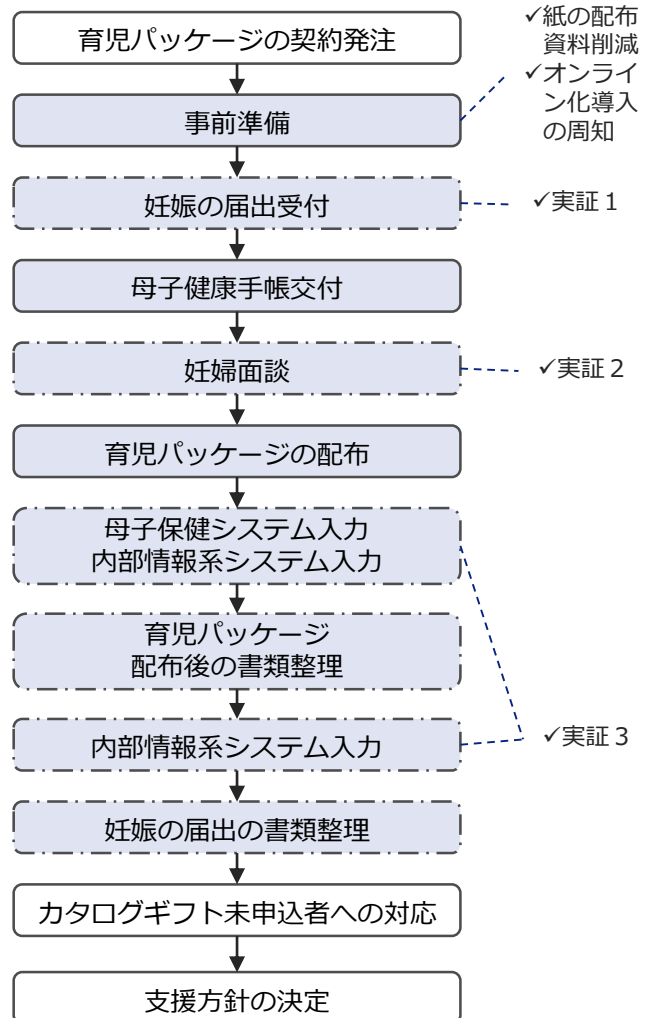
あきる野市

- 妊婦の負担軽減のためにオンライン申請・オンライン面談の実証実験を行った。
- 業務効率化を目指し、AI文字起こし・AI-OCR・RPAを使った実証実験を行った。

As-Isフローと課題



Can-Beフローと実証での改善策



実証実験の内容

- 1. オンライン申請の実現**
使用ツール：ぴったりサービス
実証期間：10/3～11/30

- 2. オンライン面談の実現**
使用ツール：Cisco Webex Meetings
実証期間：10/3～11/30

- 3. 記録・入力作業の効率化**
使用ツール：AI相談パートナー、BizRobo! (RPA・AI-OCR)
実証期間：10/3～11/30

(イ) 学童クラブ入所申請のBPR（令和3年度集中検討で得られた知見の深化）

①実施結果サマリ

- 学童クラブ入所申請におけるBPRは、令和4年5月より7回実施した。

回	開催日時	テーマ	実施方式	参加自治体数
第1回	令和4年5月31日	「As-Isフローの可視化」	対面	八王子市 昭島市 福生市 羽村市
第2回	令和4年6月20日	「問題事象の抽出・原因分析」		
第3回	令和4年7月20日	「改善策の選定、実証フロー策定」		
第4回	令和4年8月9日	「KPI設定、帳票の項目精査」		
第5回	令和4年9月6日	「実証準備」		
第6回	令和4年11月30日	「成果報告に向けての準備」		
第7回	令和4年12月20日	「成果報告会」		

②各回の実施結果



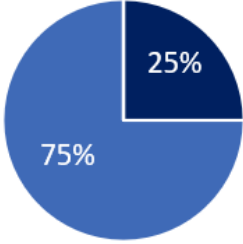
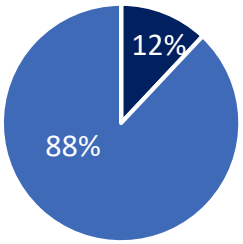
第1回ワークショップ

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● BPR勉強会を通じて、基本的なBPRの進め方の全体像を把握する。 ● 自身の担当する業務のAs-Isフローを「業務手順書」を用いて可視化する。 																				
参加者	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 八王子市、昭島市、福生市、羽村市 																				
当日の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・事業の全体説明 ② 参加者自己紹介 ③ BPR基礎講義・演習 ④ 自身の業務フロー作成 ⑤ 業務手順書の書き方 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="682 592 1005 835"> <p>ワークショップの様子</p> </div> <div data-bbox="1031 592 1368 835"> <p>As-Isフロー比較</p> </div> </div>																				
ワークショップのポイントと学び	<ul style="list-style-type: none"> ● 「BPR基礎講義・演習」では、BPRの基本的な流れの学習後「現状把握」、「課題・原因の分析」、「施策の方向性」についてワークショップ形式で実践演習した。 ● 「自身の業務フロー作成」では、As-Isフローを簡易的に作成し、参加自治体間で共有を行った。発表を通じて同じ業務であっても自治体間で業務フローに差異があることを認識し、現状に疑問をもつ良いきっかけになった。 																				
ワークショップでの気づき	<ul style="list-style-type: none"> ● 学童の入所審査において、定員数まで達しなかった施設については、指数付けを行わない等、作業をやめる（Eliminate：排除）の観点で作業を効率化している自治体もあった。 																				
成果概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、89%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また89%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="304 1508 639 1539"> <p>内容は理解できましたか？</p> </div> <div data-bbox="772 1508 1276 1539"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="287 1545 832 1808"> <table border="1"> <caption>内容は理解できましたか？</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>十分理解できた</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>理解できた</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>概要は理解できた</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>あまり理解できなかった</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="811 1545 1353 1808"> <table border="1"> <caption>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても役に立つ</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>役に立つ</td> <td>67%</td> </tr> <tr> <td>役に立つとは思えない</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div> <div style="margin-top: 20px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・ ワークフロー作成の必要性は国の標準化の手順書等にも記載されているが、勘や経験に対する優位性が、これまでのWSでは分からなかった。所管に展開するためには分かりやすいメリットが必要 </div>	回答	割合	十分理解できた	22%	理解できた	67%	概要は理解できた	11%	あまり理解できなかった	0%	回答	割合	とても役に立つ	22%	役に立つ	67%	役に立つとは思えない	11%	わからない	0%
回答	割合																				
十分理解できた	22%																				
理解できた	67%																				
概要は理解できた	11%																				
あまり理解できなかった	0%																				
回答	割合																				
とても役に立つ	22%																				
役に立つ	67%																				
役に立つとは思えない	11%																				
わからない	0%																				

第2回ワークショップ

<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 第1回WSで学習したBPRの進め方に則り、学童クラブ入所申請のAs-Isフローを可視化・全体共有し、問題事象・原因・施策の方向性を検討する。 																				
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 八王子市、昭島市、福生市、羽村市 																				
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② As-Isフローの共有 ③ 問題事象の抽出 ④ 原因分析 ⑤ 施策の方向性検討 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-end;"> <div style="text-align: center;">  <p>ワークショップの様子</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>問題事象・原因・施策の方向性</p> </div> </div>																				
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● As-Isフローの共有により、各自治体個別の運用がありながらも、自治体間での事務処理の相違等を認識することで、改めて自身の業務フローに対する気づきを得た。 ● 自身のAs-Isフローに対して、問題事象の洗い出し・原因分析・施策の検討を実践することで、BPRの進め方を学習した。 ● 学童入所申請は、日中働いている保護者を対象とすることから、より来庁の機会が減るよう、時間にとらわれずに手続きができるような施策を検討する必要がある。 																				
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 印刷した入所申請書の各施設への設置や、判定会議に当たっての対象施設数分の資料印刷等、紙を削減する余地が多い。 ● 入所の判定結果について、HP等で審査基準は示しているものの、直接電話等での問合せが多く、対応が大変であるという声があった。問合せについては定型的な回答となることが多いため、業務の見直しをするに当たっての1つのポイントとなる。 ● 施設に関しては、直営や委託等運営形態が自治体によって異なっており、施設の実情も考慮した施策の検討が必要となる。 																				
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、88%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、100%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>内容は理解できましたか？</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>理解度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>十分理解できた</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>理解できた</td> <td>63%</td> </tr> <tr> <td>概要は理解できた</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>あまり理解できなかった</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>役立ち度</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても役に立つ</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>役に立つ</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>わからない</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>役に立つとは思えない</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	理解度	割合	十分理解できた	25%	理解できた	63%	概要は理解できた	12%	あまり理解できなかった	1%	役立ち度	割合	とても役に立つ	50%	役に立つ	50%	わからない	0%	役に立つとは思えない	0%
理解度	割合																				
十分理解できた	25%																				
理解できた	63%																				
概要は理解できた	12%																				
あまり理解できなかった	1%																				
役立ち度	割合																				
とても役に立つ	50%																				
役に立つ	50%																				
わからない	0%																				
役に立つとは思えない	0%																				

第3回ワークショップ

<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体で共通のTo-Beフローの検討・構築を行う。 ● 第2回WSで検討した施策の方向性や共通のTo-Beフローを基にCan-Beフローや10月実施予定の実証を行うための実証フローの検討を行う。 																
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 八王子市、昭島市、福生市、羽村市 																
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② To-Beフローの構築 ③ Can-Beフローの構築 ④ 改善策の選定 ⑤ 実証フローの策定 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>ワークショップの様子</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>学童入所申請のTo-Beフロー</p> </div> </div>																
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体で共通のTo-Beフローを検討することで、職員負担と市民サービスの向上の双方の観点からあるべき姿を共有した。 ● 第2回WSで検討した施策の方向性や共通のTo-Beフローを参考にしながら、実現可能なCan-Beフローの構築を行った。 ● 効果・労力マトリクス図を用いてCan-Beフローで挙げた改善策を評価し、実現可能な施策を選定した。 																
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職員の加配の判定については、施設の形態（直営、指定管理、委託等）も踏まえ、あるべき姿・あるべきフローの議論を深めた。その結果、市側で判定を行うのではなく、児童に接している施設から情報をもらうのが良いという結論が参加自治体で導き出され、市民目線でTo-Beフローの検討が行われた。 ● 施設から情報をもらう際の手法として電子申請を活用し効率化を図る、といった関係機関も含めたBPR案が出た。 																
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、100%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、100%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>内容は理解できましたか？</p>  <table border="1"> <tr><td>■ 十分理解できた</td><td>75%</td></tr> <tr><td>■ 理解できた</td><td>25%</td></tr> <tr><td>■ 概要は理解できた</td><td>0%</td></tr> <tr><td>■ あまり理解できなかった</td><td>0%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p>  <table border="1"> <tr><td>■ とても役に立つ</td><td>12%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つ</td><td>88%</td></tr> <tr><td>■ わからない</td><td>0%</td></tr> <tr><td>■ 役に立つとは思えない</td><td>0%</td></tr> </table> </div> </div>	■ 十分理解できた	75%	■ 理解できた	25%	■ 概要は理解できた	0%	■ あまり理解できなかった	0%	■ とても役に立つ	12%	■ 役に立つ	88%	■ わからない	0%	■ 役に立つとは思えない	0%
■ 十分理解できた	75%																
■ 理解できた	25%																
■ 概要は理解できた	0%																
■ あまり理解できなかった	0%																
■ とても役に立つ	12%																
■ 役に立つ	88%																
■ わからない	0%																
■ 役に立つとは思えない	0%																

第4回ワークショップ

目的	<ul style="list-style-type: none"> ● 第3回WSで構築した実証フローの実現に向けて課題整理・KPI設定を行う。 ● 帳票の項目比較・精査を行い、参加自治体4市共通の標準帳票項目を策定する。
----	--

参加者	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 八王子市、昭島市、福生市、羽村市
-----	--

当日の流れ	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② 実証フローの確認 ③ KPI設定 ④ 帳票の項目精査 ⑤ 次回WSまでの事後課題
-------	--



ワークショップの様子

KPIのイメージ

※KPIはワークショップの進捗状況を把握するための指標であり、あくまで目安としてご活用ください。具体的な数値は、ご自身の状況に合わせて調整してください。

項目	目標値	現状値	達成率
参加者数	10名	10名	100%
課題整理	10項目	10項目	100%
KPI設定	10項目	10項目	100%
帳票項目精査	10項目	10項目	100%
標準帳票策定	10項目	10項目	100%
次回WSまでの事後課題	10項目	10項目	100%

KPIイメージ

ワークショップのポイントと学び	<ul style="list-style-type: none"> ● 10月からの実証実施に向け、実施事項や実証期間、調整事項等の再確認を行った ● 実証実験を実施するにあたり、実証環境を踏まえ、実証の有効性を判断するためのKPIを設定した。 ● 帳票の項目において、参加自治体で協議を行い、デジタル三原則の観点で項目の精査を実施した。
-----------------	---

ワークショップでの気づき	<ul style="list-style-type: none"> ● 帳票項目の有無として「生活保護の受給状況」等いくつかの項目で差異が認められた。また同じ項目でも指数評価に「使用している/使用していない」のバラツキもあり、指数評価基準に自治体間で差異が認められた。 ● 就労証明書について、厚労省から標準的の様式が提示されていることを参加自治体から発信があった。標準的様式の存在を知らなかった自治体もあったため、良い情報共有の場になるとともに、学童申請には不必要な項目(収入情報等)も含まれていることについて活発な議論がなされた。
--------------	--

成果概要	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、88%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、88%の参加者が今後の業務に「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>内容は理解できましたか？</p> <table border="1"> <tr><td>十分理解できた</td><td>50%</td></tr> <tr><td>理解できた</td><td>38%</td></tr> <tr><td>概要は理解できた</td><td>12%</td></tr> <tr><td>あまり理解できなかった</td><td>1%</td></tr> </table> </div> <div style="text-align: center;"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p> <table border="1"> <tr><td>とても役に立つ</td><td>12%</td></tr> <tr><td>役に立つ</td><td>88%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>0%</td></tr> <tr><td>役に立つとは思えない</td><td>0%</td></tr> </table> </div> </div>	十分理解できた	50%	理解できた	38%	概要は理解できた	12%	あまり理解できなかった	1%	とても役に立つ	12%	役に立つ	88%	わからない	0%	役に立つとは思えない	0%
十分理解できた	50%																
理解できた	38%																
概要は理解できた	12%																
あまり理解できなかった	1%																
とても役に立つ	12%																
役に立つ	88%																
わからない	0%																
役に立つとは思えない	0%																

第5回ワークショップ

<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 標準帳票について意見交換し、各市の帳票デザインの参考にする。 ● 実証実験に向けて実証内容及び目標KPIの最終確認と調整を行う。 ● 実証実験、評価（アンケート含む）、成果報告までの進め方について確認する。 																		
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 八王子市、昭島市、福生市、羽村市 																		
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② 標準帳票検討 ③ 実証準備 ④ 目標KPI ⑤ アンケート設計 ⑥ 次回WSまでの事後課題 <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="691 551 996 774"> </div> <div data-bbox="1005 551 1379 774"> </div> </div> <p style="text-align: center;"> 当日の様子 標準帳票イメージ </p>																		
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 支援事業者が作成した帳票（事業者案）を元に、各市で帳票の検討を行った。 ● 実証実験における有効性判断のためのKPIについて、各市の実証施策を考慮しながら適切な共通KPI・個別KPIの設定を行った。 ● 実証実験の評価を行うための市民アンケートについて、設定したKPIを踏まえ、市民目線に立った取得方法・質問項目を検討した。 																		
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● RPAのシナリオ作成について、各自治体で自力での対応が難しく、運用段階においてもメンテナンス等、PRAベンダーによる支援があった方がよいという声があった。 ● 帳票に関する議論では、同居家族に関する情報欄の不足が顕在化したほか、西暦（＝システム）・和暦（＝紙帳票）どちらで統一するかについても意見が交わされた。 																		
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、89%の参加者が「十分理解できた」「理解できた」と回答した。また、100%の参加者が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="304 1462 639 1495"> <p>内容は理解できましたか？</p> </div> <div data-bbox="772 1462 1276 1495"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p> </div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div data-bbox="272 1510 808 1777"> <table border="1"> <caption>内容は理解できましたか？</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>十分理解できた</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>理解できた</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>概要は理解できた</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>あまり理解できなかった</td> <td>1%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <div data-bbox="848 1529 1339 1777"> <table border="1"> <caption>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</caption> <thead> <tr> <th>回答</th> <th>割合</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>とても役に立つ</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>役に立つ</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>役に立つとは思えない</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table> </div> </div>	回答	割合	十分理解できた	33%	理解できた	56%	概要は理解できた	11%	あまり理解できなかった	1%	回答	割合	とても役に立つ	22%	役に立つ	56%	役に立つとは思えない	22%
回答	割合																		
十分理解できた	33%																		
理解できた	56%																		
概要は理解できた	11%																		
あまり理解できなかった	1%																		
回答	割合																		
とても役に立つ	22%																		
役に立つ	56%																		
役に立つとは思えない	22%																		

第6回ワークショップ

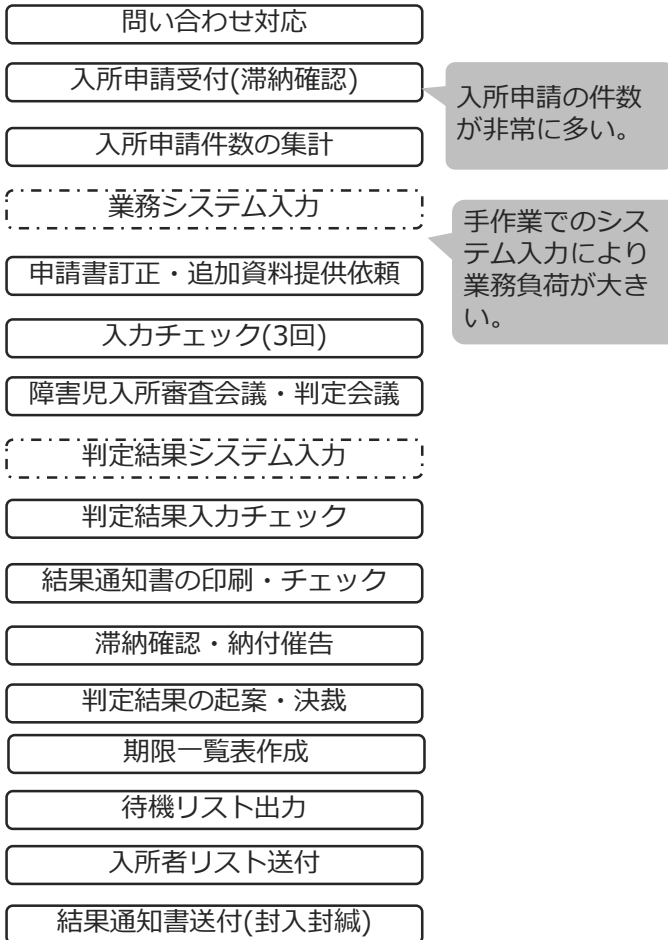
<p>目的</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 実証実験で得られた経験、課題を各市で共有し、課題については対応案を議論する。 ● 成果報告書（12月の成果報告会での発表資料）のブラッシュアップ 																
<p>参加者</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 参加自治体 八王子市、昭島市、福生市、羽村市 																
<p>当日の流れ</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 挨拶・活動概要説明 ② 実証実験・KPIの状況共有 実証における気づき発表 ③ 情報共有・議論 ④ 成果報告書作成フォロー <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="691 513 982 737"> <p>当日の様子</p> </div> <div data-bbox="1001 513 1405 737"> <p>発表資料イメージ</p> </div> </div>																
<p>ワークショップのポイントと学び</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 本事業における成果報告を各市で情報共有した。 ● 実証実験を進めるなかでの苦労した例、良くできた例について共有を行った。 ● 今後の活動を改善、展開していくための課題と対応案について議論を行った。 ● 本事業において、振り返りを行い、良かった点、改善できる点について議論を行った。 																
<p>ワークショップでの気づき</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● オンライン申請導入の効果として窓口の混雑減少を実感。（アンケートでも高評価） ● オンライン申請は学童から始まり保育等、子育てに関する届出を優先的に波及させることが良いという意見もあった。（保育関係の申請のために訪庁し、学童入所申請も同時に紙申請した事例あり。） ● RPA対応が難しいものに「判断」があり、点数付けプロセスの実装が難しい。（例えば、就労証明では始業終業時間と拘束時間といった分岐が発生する等。） ● 決定通知の完全電子化にあたっては、送付物と送信先に間違いがないことが大前提だが、一括にて一斉送信するシステムのニーズがある。 																
<p>成果概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 内容については、88%の参加者が「十分理解できた」と回答した。 ● また、参加者全員が今後の業務に「とても役に立つ」「役に立つ」と回答した。 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="234 1549 799 1873"> <p>内容は理解できましたか？</p> <table border="1"> <tr><td>十分理解できた</td><td>63%</td></tr> <tr><td>理解できた</td><td>25%</td></tr> <tr><td>概要は理解できた</td><td>12%</td></tr> <tr><td>あまり理解できなかった</td><td>1%</td></tr> </table> </div> <div data-bbox="762 1549 1342 1873"> <p>内容は今後の業務に役立ちそうですか？</p> <table border="1"> <tr><td>とても役に立つ</td><td>38%</td></tr> <tr><td>役に立つ</td><td>62%</td></tr> <tr><td>わからない</td><td>0%</td></tr> <tr><td>役に立つとは思えない</td><td>0%</td></tr> </table> </div> </div>	十分理解できた	63%	理解できた	25%	概要は理解できた	12%	あまり理解できなかった	1%	とても役に立つ	38%	役に立つ	62%	わからない	0%	役に立つとは思えない	0%
十分理解できた	63%																
理解できた	25%																
概要は理解できた	12%																
あまり理解できなかった	1%																
とても役に立つ	38%																
役に立つ	62%																
わからない	0%																
役に立つとは思えない	0%																

③各市の実施結果

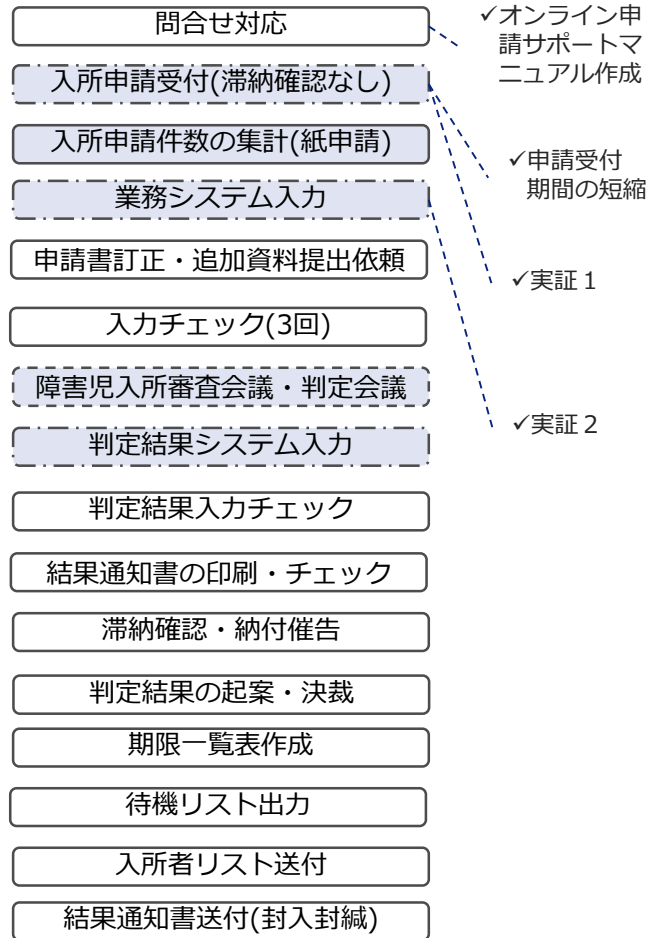
八王子市

- 市民の利便性向上を目指し、学童クラブ入所のオンライン申請の実証を行った。
- 職員の業務効率化を目指し、RPAによるシステム自動入力の実証を行った。

As-Isフローと課題



Can-Beフローと実証での改善策



実証実験の内容

- 1. オンライン申請の実現**
使用ツール：Graffer
実証期間：10/18~11/22

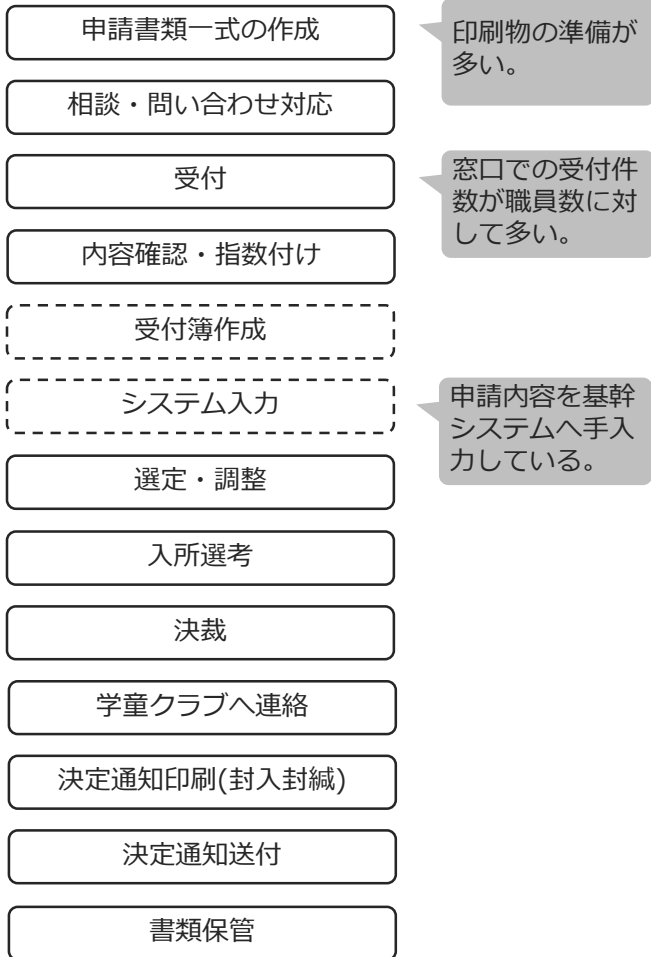
- 2. 入力業務の効率化**
使用ツール：Robot Solution (RPA)
実証期間：11/1~11/30

③各市の実施結果

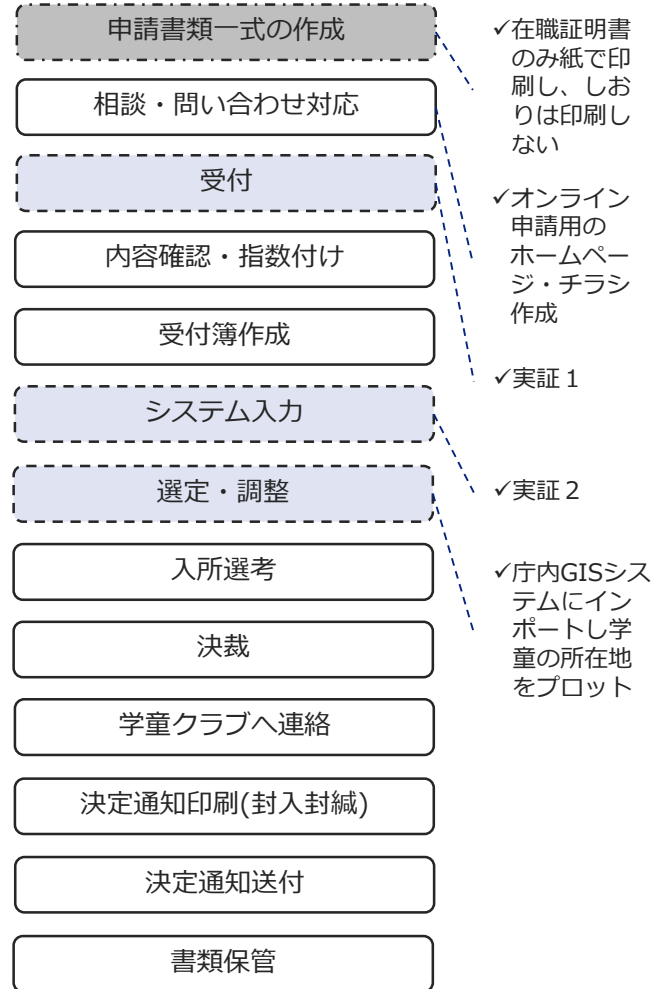
昭島市

- 市民の利便性向上を目指し、オンライン申請の実証実験を行った。
- 職員業務効率化を目指し、RPAによる基幹システム入力の自動化の実証実験を行った。

As-Isフローと課題



Can-Beフローと実証での改善策



実証実験の内容

- 1. オンライン申請の実現**
使用ツール : LoGoフォーム
実証期間 : 10/16~10/13

- 2. 入力業務の効率化**
使用ツール : BizRobo! (RPA)
実証期間 : 9/1~12/28

③各市の実施結果

福生市

- 市民の利便性向上を目指したオンライン申請の実証実験を行った。
- データ入力業務の時間削減を目指し、AI-OCR及びRPA導入の実証実験を行った。
- 業務効率化のため、Web会議サービスを用いた学童クラブ責任者のオンライン会議の実証実験を行った。

As-Isフローと課題

相談・問い合わせ対応

受付

システム入力(申請受付のみ)

調整・点数化

申請者リスト作成

学童クラブ入所審査会議

入所者決定

システム入力(決定通知)

決定通知発送

学童クラブ入所者リスト送付

書類保管

学童クラブ説明会(面談)実施

窓口での申請受付対応繁忙に伴う他業務への影響が生じている。

申請書を手入力でシステム入力しており業務時間が掛かっている。

各学童クラブ責任者が一堂に出席する会議の準備の負担が掛かっている。

Can-Beフローと実証での改善策

相談・問い合わせ対応

受付

システム入力(申請受付のみ)

調整・点数化

申請者リスト作成

学童クラブ入所審査会議

入所者決定

システム入力(決定通知)

決定通知発送

学童クラブ入所者リスト送付

書類保管

学童クラブ説明会(面談)実施

✓実証1

✓実証2

✓実証3

実証実験の内容

1. オンライン申請の実現

1. 使用ツール：LoGoフォーム
実証期間：11/2~11/16

2. 入力業務の効率化

2. 使用ツール：BizRobo!
(AI-OCR・RPA)
実証期間：11/2~11/24

3. 会議の効率化

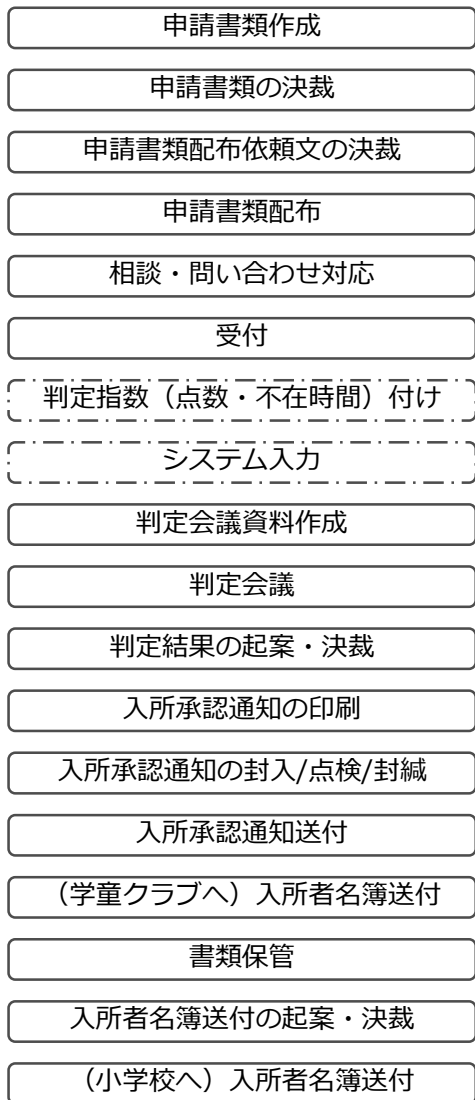
3. 使用ツール：Teams/Zoom
実証期間：12/23

③各市の実施結果

羽村市

- 市民の利便性向上を目指し、オンライン申請の実証実験を行った。
- RPAによる入力業務の自動化を実現するため、窓口申請により受理する申請書のデータ化（AI-OCRを用いた情報読取）の実証実験を行った。
- 業務時間の削減を目指し、基幹システムへの入力業務の自動化の実証実験を行った。

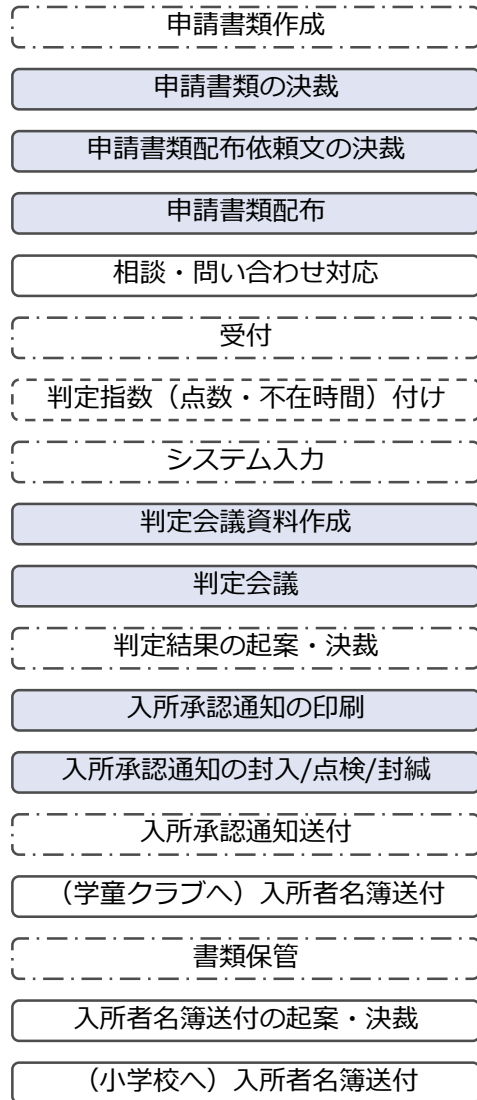
As-Isフローと課題



窓口受付のみで、申請者の生活スタイルにあっていない。

職員が手入力で基幹システムへ入力しており業務負荷が高い。

Can-Beフローと実証での改善策



- ✓入所申請書の様式修正
- ✓オンライン申請の公式サイト作成
- ✓周知用チラシ作成

✓実証1

✓実証2

実証実験の内容

オンライン申請の実現

1. 使用ツール：LoGoフォーム
実証期間：11/1～11/11

入力業務の効率化

2. 使用ツール：BizRobo!
（AI-OCR・RPA）
実証期間：11/1～11/11

2-4. 事業実施結果から得られた示唆

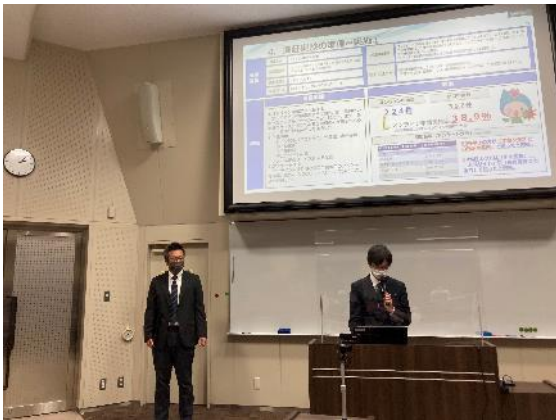
2-4-1 BPR成果報告会

BPR事業成果報告

- 目的：
 - ① 今年度のBPR事業の成果を参加自治体から発表いただき情報共有を図る。
 - ② BPRを通じて得たノウハウ（良かった点、今後の課題等）を横展開を図る。
- 発表自治体：八王子市、昭島市、福生市、羽村市、調布市、多摩市、あきる野市（発表順）
- 形式：対面・オンラインの併用

アジェンダ	内容
① 本日の進行のご説明	・ 本日のアジェンダ・質疑の対応方法の説明
② R4年度BPR事業の取組説明	・ 今年度のBPR事業・各ワークショップの概要説明
③ 学童クラブ入所申請のBPR活動発表	・ 各自治体からの活動内容発表 (発表8分/質疑5分/入替え1分/予備1分) ×4自治体
④ 休憩	—
⑤ 妊娠の届出・妊婦面談のBPR活動発表	・ 各自治体からの活動内容発表 (発表8分/質疑5分/入替え1分/予備1分) ×3自治体
⑥ 閉会のあいさつ	・ 市長会よりコメント ・ 今年度のスケジュールの説明

成果報告会の風景



2-4-2 KPIの達成度

- 本事業では共通KPIを1つと個別KPIを1つを設定し、各KPIの達成を目指した。達成状況は以下のとおりである。

妊娠の届出・妊婦面談のBPR

- 共通KPI：各市共通で設定した市民満足度70%以上を達成した。
- 個別KPI：各市個別に設定した個別KPIを達成した。

共通KPI

調布市	市民満足度 70%以上 <small>※4段階評価満足と回答があった割合</small>	ゆりかご面談の満足度 92% <small>※回答総数：12件 当初オンライン面談の満足度をKPIとして設定したが、申請数が少なかったため、面談の重要性を示す独自の取組として来庁面談のアンケート協力者を対象とした。 <small>【市長会の取組ではなく、調布市独自の取組】</small></small>
多摩市		満足度 100% <small>※回答総数：75件 オンライン予約(妊婦面談)をいただいた方内、回答率は72%だったが、非常に満足という結果となった。</small>
あきる野市		満足度 100% <small>※回答総数：2件 実績は2件と少なかったが、2人とも「非常に満足」と回答いただいた。</small>

個別KPI

<ol style="list-style-type: none"> 1. 【調布市】 特定妊婦に対する適切な支援を実施するためのサポートの実施 2. 【多摩市】 妊婦面談予約に係る業務時間を25%削減 3. 【あきる野市】 AI-OCRの識字率90%以上 		
調布市	適切な支援のための ツールの作成	リスク項目によるキーワード 抽出表の作成 <small>定性的評価となるが、これまでの妊婦面談におけるナレッジを活用し作成した。 <small>【市長会の取組ではなく、調布市独自の取組】</small></small>
多摩市	妊婦面談予約業務時間 25%削減	削減時間 75% 削減時間 ▲90時間 <small>想定していた以上にオンライン予約をしていただいたため、大幅な業務時間削減につながった。</small>
あきる野市	AI-OCRの識字率 90%以上	識字率 90% <small>読み取り項目は数字やチェックボックスが多かったため、目標を達成できた。</small>

学童クラブ入所申請のBPR

- 共通KPI：各市共通で設定した市民満足度70%以上を達成した。
- 個別KPI：各市個別に設定した個別KPI①②ともに達成した。

共通KPI

八王子市	市民満足度 70%以上 <small>※4段階評価満足と回答いただく割合</small>	満足度 91% ※回答総数：131件
昭島市		満足度 96% ※回答総数：277件
福生市		満足度 99% ※回答総数：223件
羽村市		満足度 95% ※回答総数：224件

個別KPI①

- オンライン申請実施率：申請数全体におけるオンライン申請の割合

八王子市	実施率 30%以上	実施率 36% ※申請数：5,849件
昭島市 *1	実施率 20%以上	実施率 31% ※申請数：424件 対象分母1,343件
福生市	実施率 20%以上	実施率 37% ※申請数：229件
羽村市	実施率 20%以上	実施率 39% ※申請数：576件

*1：昭島市は、成果報告会時は19%と報告したが、12月の本申請時にもオンライン申請を継続した結果、全体に占めるオンライン申請は31%と他市と同等の実施率となった。

個別KPI②

- 業務削減率：As-Isフローと比較した時の業務削減時間の割合

八王子市	業務削減率 20%以上	業務削減率 18% 削減時間 ▲107時間
昭島市	業務削減率 54%	業務削減率 25% 削減時間 ▲3.5時間 ※277件中116件を再入力
福生市	業務削減率 30%以上	業務削減率 30% 削減時間 ▲27.7時間 ※オンライン申請及びAI-OCR・RPA導入によるもの
羽村市 *2	業務削減率 40%以上	業務削減率 56% 削減時間 ▲27時間 ※入力総数：576件

*2：羽村市の業務削減率56%と他市よりも高い点の補足

羽村市と福生市はRPAとAI-OCRと同じツールを導入したなかで差分が生じている。（八王子市・昭島市はRPAのみ導入のため条件が異なる）。要因はエラーチェック方法の違いが上げられる。羽村市と比べて福生市はオンライン申請内容を一度PDF化し、1件ずつ時間を掛けて目検で確認を行った。また、羽村市では新帳票の記入例を作成した事で申請者のエラーも減り、補記の時間が福生市よりも少なく済んでいる。いずれにしても、一般的にツール導入効果は20%程度のため参加自治体4市共に業務効率化の効果が出ている。

2-4-3 KPTフレームワークを活用した振り返り

妊娠の届出・妊婦面談のBPR

- 今年度事業の振り返り内容を、下記の3つの項目（KPTのフレームワーク）に分けて整理。
- オンライン面談・オンライン申請において市民に選択肢を提示できたことは有意義だった。
- 一方で、オンライン・対面それぞれに適した業務での行政サービスの最適化検討が今後の課題。

良かった点
(Keep)

【ぴったりサービスを使った妊娠の届出】

- ・件数は少ないが「ぴったりサービス」を使ったオンライン申請が実際にあったため、市民の利便性向上の観点にて、申請方法の選択肢を拡充することができた。
- ・医療機関やホームページでオンライン申請の開始について告知をしたことで、オンライン申請に対する認知度向上に寄与できた。

【オンラインでの妊婦面談】

- ・来庁が困難な妊婦から、「オンラインで面談できて助かった」というコメントをいただき、面談方法の選択肢を複数提示できたことは有意義であった。また、コロナ禍における外出不安の解消に寄与した。

今後に向けた
課題
(Problem)

【オンライン申請の認知度が限定的】

- ・多くの手続きが窓口が主流のなか、オンライン申請という選択肢があることを市民に知ってもらうことに一定の難しさがあることが分かった。
- ・今後、オンライン申請できる行政手続きが増え、オンライン申請が一般的になれば、妊娠の届出のオンライン申請件数も増えると考えられるが、現在はそこまでは至ってはいない。
- ・「ぴったりサービス」を利用してもらうためには、マイナンバーカードの普及、申請画面の使いやすさ向上、オンライン申請の認知度向上等が必要となる。

【オンライン化により面談の機会は増えるが、対面と比較し難しい面もある】

- ・これまで対面による面談ができなかった市民ともオンラインによる面談ができるようになったため、支援につながるケースは増える。しかし、面談等の相談業務は、心配ごとを把握し信頼関係を構築するという観点では、微妙な表情や声のトーン等の雰囲気を感じ取れ、文字の書き方等が把握できる対面のほうがより有効である。
- ・行政の手続・業務が全てオンライン化に適しているわけではない。オンライン申請は市民の利便性向上に資するが、相談業務のオンライン化が必ずしも市民サービスの向上につながるわけではない。

今後実施
または継続
したい
取組
(Try)

【オンライン申請の認知度向上】

- ・市内医療機関へのPRや、ホームページ等での周知を続けることで、オンライン申請の認知度向上に寄与する。
- ・市民利用頻度が高い市外医療機関へのポスター掲示等、PR範囲を拡大していく。
- ・他の行政手続においても可能な限りオンライン申請への対応を行うことで、オンライン申請が市民にとって更に身近なものにしていく。

【オンライン面談が可能な環境を継続し、市民へ選択肢を提供】

- ・実証実験において十分な件数を得ることができなかったが、オンライン面談という選択肢が市民と職員の双方に有意義な場合もあり、今後も対面とオンラインという選択肢を提示していく。

【市民に寄り添った支援の観点から、妊婦面談の適切な実施を継続する】

- ・来庁して妊娠の届出をした際に妊婦面談をする流れが多いため、妊娠の届出はオンライン申請するメリットよりも、来庁する方が都合が良い類の手続となる。そのため、妊娠の届出から妊婦面談までオンラインでの一気通貫を早急に推進するのではなく、様々な住民ニーズに即した最適な手段を判断し、必要なサービスを提供していく。
- ・国は伴走型相談支援の方法としてオンライン面談も可能としている。全ての妊婦が安心して出産ができるよう、最適な妊婦面談の実施方法を見極めたうえで、市民に寄り添った支援の充実を図っていく。

学童クラブ入所申請出のBPR

- 今年度事業の振り返り内容を下記の3つの項目（KPTのフレームワーク）の項目に分けて整理した。
- 周知活動の成果もあり、オンライン申請率は想定以上の成果となった。利用者アンケートにおいても好意的なコメントが多く、子育て世帯を中心に更なる手続のオンライン化が求められる結果となった。
- 職員の業務効率化においては、今回実施したRPA・AI-OCRの更なる改善と、業務負荷が大きい市民に対する通知業務のデジタル化の検討が必要となる。

【窓口負担の軽減】

- ・ オンライン申請された分だけ窓口の負荷（混雑）が軽減された（される）見込み。

【帳票の見直しにより市民負担減、事務処理効率UP】

- ・ 学童クラブ名等、記述を無くして選択（記号）式にすることで誤記が減り、またOCR等の機械処理性が向上した。

【開始時において順調なオンライン申請率を確保】

- ・ ポスターやチラシ等、関連施設の協力、適切な周知の甲斐もありオンライン申請率は目標値以上であった。

良かった点
(Keep)

【各種確認のための工数削減】

- ・ 例えばAI-OCRの精度向上や、RPAロボットの動作確実性向上により確認作業を少なくする、といった改善取組が必要。

【デジタル人材の育成、確保】

- ・ RPAロボット（あるいはシナリオ）作成においては課の職員が担当することが多いため、スキル習得の機会、またはスキル保持者の配置または育成が必要。

【効率的な文書（届出書）保管】

- ・ 現状、紙申請書に合わせてオンライン申請分を印刷保管しているケースがあり、例えば紙申請書をPDF化してデジタル保管するといった転換。

今後に向けた
課題
(Problem)

本実証事業での「市民の利便性向上」「庁内業務の効率化」については担当者では効果を実感しており、更に工夫や磨き上げをしつつ、本フローは継続していきたい。

【AI-OCRの読取り精度向上、RPAシナリオ改善】

- ・ 不具合に伴う確認作業削減を目的として、帳票の工夫やシナリオの改善に取り組む。

【決定通知の（完全）電子化と一括一斉送信】

- ・ 申請の大部分が電子申請であること、送付物と送信先に間違いがないことを大前提として、一括一斉送信するシステム導入の検討。
(現状、仮に6,000件申請があったら6,000回送信アクションが必要ということに対して)

【オンライン申請、庁内関連手続への波及】

- ・ 保育等、他の子ども関連の手続についてもオンライン申請できるよう、庁内で優先してオンライン化に取り組むことで、学童入所申請の申請率向上を目指す。
(例えば兄弟姉妹がいる世帯は保育、学童の両方のニーズがあること、また子どもがいる世帯はデジタルへの対応力が高い傾向があり、効果的な波及を狙う)

今後実施
または継続
したい
取組
(Try)

2-5. 先進自治体の視察

市長会事務局では令和4年度の取組を進めるに当たり、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、令和4年度の取組に生かした。



広島県三原市



広島県呉市



愛知県豊田市

- 視察先 広島県三原市
デジタル化戦略監デジタル化戦略課
- 日にち 令和4年6月16日
- 視察内容 AI相談パートナーの実証実験の取組等について

相談内容を録音することへの市民の反応、AIにより録音データから誤変換された文書の取扱い、トップダウンや外部人材の登用による全庁的なデジタル化の推進、各部署のデジタル化の取組を奨励する市長による表彰制度等についてお話いただいた。

- 視察先 広島県呉市
福祉保健部子育て支援課
福祉保健部地域保健課（保健センター）
企画部情報統計課情報政策室
- 日にち 令和4年6月17日
- 視察内容 子育て分野のデジタル化の取組等について

Grafferスマート申請を導入した背景、アジャイル型の申請フォームの改善、育児相談、児童手当、乳幼児等医療費助成のオンライン申請、オンライン申請を進める過程で業務増となった職員の負担感に対する考え方等についてお話いただいた。

- 視察先 愛知県豊田市
総務部情報戦略課
福祉部福祉総合相談課
子ども部子ども家庭課
- 日にち 令和4年7月8日
- 視察内容 AI相談パートナーのベンダーとの共同研究等について

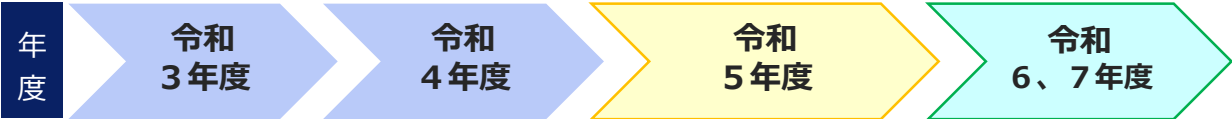
共同研究することになった背景、AI相談パートナー導入にあたり個人情報保護条例改正に至るまでの庁内議論、相談内容を録音することへの同意確認の方法、外部人材の登用によるデジタル化の推進等についてお話いただいた。

3. 次年度以降の方向性

3-1. 本事業の目指す姿と今後の方向性

これまで、本事業は令和5年度までの3カ年の事業としていたが、研修による全体の底上げや新たな事例の創出が今後も必要であることや、国の標準化への対応等、多摩30市町村を取り巻く状況の変化を踏まえ、令和7年度まで取組を延長することとした。

方針	デジタル化で「市民の利便性向上」と「市役所の業務効率化」を図る
目指す姿	行政手続のデジタル化により市民サービスが向上するとともに、職員がそれぞれの立場でBPRノウハウやDX関連知識を習得し、市長会事業終了後も、自立的に市内や他自治体と連携し業務効率化を自ら進められている状態



年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6、7年度
概要	<ul style="list-style-type: none"> 多摩30市町村の情報システム部門の管理職を中心とし、都デジタルサービス局をオブザーバーとしたプロジェクトチームを結成 現場職員（課長級～主任級）を中心とした分科会で、実質的な議論 	<ul style="list-style-type: none"> 知識向上研修やBPRの取組を実施 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を創設 民間オンライン申請ツールの価格優遇制度を創設し、都に引継ぎ 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の知識向上や横連携の場の創出、業務改善手法の習得・実践 市民の利便性向上と業務効率化につながる新たなBPR事例の創出 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を増額、実施期間延長 	<p>【令和7年度まで事業延長】</p> <ul style="list-style-type: none"> 研修等を通じた全体の底上げ、更なる成功事例の創出 <p>【国・都・市町村の動き】</p> <ul style="list-style-type: none"> 国の「自治体情報システムの標準化・共通化」への対応 「GovTech東京」と市町村の協働の取組（共同調達等）を推進

取組	<ul style="list-style-type: none"> ICT勉強会／課題検討会 広域検討（デジタルツール説明会、トライアル） 集中検討（多摩市の学童クラブ入所申請） 	<ul style="list-style-type: none"> 管理職・一般職員向け研修 BPR推進ワークショップ 妊娠の届出・妊婦面談（3自治体） 学童クラブ入所申請（4自治体） 	<ul style="list-style-type: none"> 管理職向け研修 DX推進担当者の交流プログラム BPR推進ワークショップ 窓口業務のDX 	<ul style="list-style-type: none"> 国や都の動向を注視しつつ、令和5年度までの取組を踏まえ決定
----	---	---	---	---



3-2. 令和5年度の取組の方向性

- 令和4年度までの取組を踏まえ、令和5年度の取組を「①研修事業」「②BPR事業」として方向性を決定。
- 令和5年度事業としては留意点も踏まえ、事業を推進することを想定。

令和4年度までの取組

研修事業

- ✓ PTメンバー向けアンケートの結果、職員のDX知識定着に向けての研修を継続
- ✓ 研修継続にあたっては、都や市町村職員研修所と役割整理が必要
- ✓ DX推進担当者は、デジタル化に関する様々な知識や対応力の習得が必要となっており、学びの機会の充実や職員相互に情報共有する場が求められている

BPR事業

- ✓ 手続のオンライン化は各自治体での継続的な推進が必要であるが、市長会事業としては、成功事例の創出と横展開ができたことや、都の「行政手続デジタル化モデル事業」も継続が見込まれていることから、デジタルの力を活用した他の成功事例の創出が必要
- ✓ オンライン申請できる手続は増加しているものの、現状では窓口で手続をする住民も多く、その利便性を高める活動が必要

令和5年度の取組

研修事業

内容 職員一人ひとりが、DXの必要性を十分に理解し、DX関連知識を習得


留意点 都や市町村職員研修所との連携・役割の整理

BPR事業

窓口業務にBPRを実施し、書かない手続（ワンスオンリー）の実現

自治体情報システムの標準化・共通化、GovTech東京設立等、国や都の動向に注視

- 令和4年度の課題を踏まえ、令和5年度を取組を「①管理職向け研修」「②DX推進担当者の交流プログラム」「③BPR推進ワークショップ」「④窓口業務のDX」の4事業を推進することとする。

令和4年度 の課題	事業	目的/概要	参加 対象	開催回数 開催方法
職員向けDX教育 の継続	① 管理職向け研修	<ul style="list-style-type: none"> DX推進に向けた管理職のマイ ンドアップ 	全 自治体	全2回 対面
各自治体のDX推 進担当者の横連携 の場の創出	 ② DX推進担当者の 交流プログラム	<ul style="list-style-type: none"> DX推進担当者の交流・横連携 の促進及びナレッジの蓄積 		全5回 対面
BPRを通じた業務 フローの可視化・ ツールを用いた 改善手法の習得と 実践	 ③ BPR推進 ワークショップ	<ul style="list-style-type: none"> 検討テーマに沿った、BPR理解を 深めるワークショップ 業務改善手法の習得・実践 		全3手続 × 各手続 最大2回 × 終日1回 対面
市民の利便性向上、 市役所業務の効率 化につながる新たな BPR事例の創出	 ④ 窓口業務のDX	<ul style="list-style-type: none"> 一度提出した情報は二度提出す ることを不要とする、 「手続のワンズオンリー化」 申請受付後の業務効率化の実施 事例を創出し、今後、多摩30市 町村への横展開を図る 1自治体あたり、最大20手続を 予定 	2自治体 (公募)	4月～ 翌2月 対面

※「一般職研修」については、都デジタルサービス局・市町村職員研修所が実施することで調整

市長会事務局

- ① 専門的な知見を有する支援事業者と共に、上記①～④の取組を支援
- ② 市長会、町村会へ適宜、PTの取組内容を報告
- ③ 政策調査特別部会所属市長、町村会会長へ意見聴取を実施
- ④ 「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」により、39市町村が実施する事業を支援・活性化



【予算額】11.7億円（1自治体あたり3,000万円／年（助成上限額））

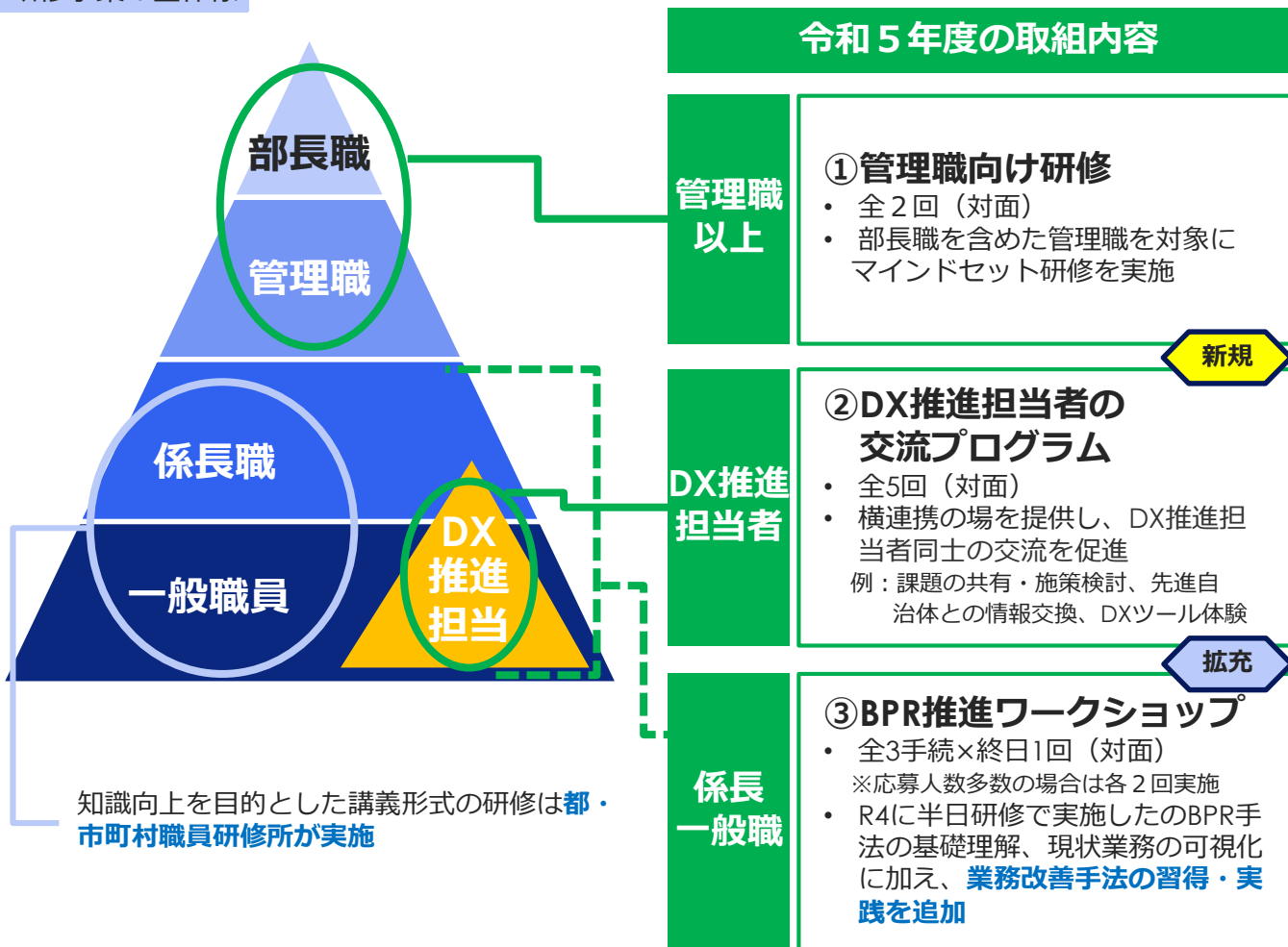
【助成期間】令和7年度まで

※財源：区市町村振興助成金（公益財団法人東京都区市町村振興協会）を活用予定
（主体：市長会事務局）

研修事業

- 管理職以上のマインドアップ研修と、各自治体のDX推進担当者を対象にした「DX推進担当者交流プログラム」を実施予定。
- 都・市町村職員研修所と役割を整理したうえで、「管理職向け研修」・「DX推進担当者の交流プログラム」・「BPR推進ワークショップ」を実施。

研修事業の全体像



新規「②DX推進担当者の交流プログラム」の背景・意図

- 「DX推進担当者」を配置する自治体においても「特にITスキルがあるわけではないのに急にDX推進担当者に指名され、相談相手もおらず困っている」「DX推進担当者として何を担えばよいのか、役割が明確になっていない」等の悩みを抱えているケースは多数存在する。
- 本プログラムでは、各自治体のDX推進担当者同士の交流を促進することで、悩みや他自治体の取組を共有したり、参加者のニーズに応じたワークショップの実施による具体的なソリューションの提供を行う。

DX推進担当者の交流プログラム

事業概要

事業概要

- ヒアリング（1回）、講義（1回）、ワークショップ（3回）の合計5回のイベントからなるプログラムを想定。
- 第1回目は各自治体の困りごとやニーズをヒアリングし、その結果に基づき第3～5回目の実施内容を検討する。第2回目はDX推進担当者としての心構え等をテーマとし、講義形式で実施する。現状想定する実施内容は下記のとおりである。

令和5年4月 5月 6月 7月 8月 9月 10月 11月 12月

● 第1回目：ニーズ・困りごとのヒアリング

ヒアリングにて聴取した
ニーズを踏まえて設計

● 第2回目：講義（DX推進担当者のあり方について等）

ワークショップ（3回程度）
実施

【例】ワークショップ内容（令和5年度に内容を決定）



【例】参加者交流プログラム

- ✓ 参加者の実際の悩みやよくあるケースを題材に、解決までのプロセスをコンサルタントを交えてディスカッションする



【例】先進自治体担当者からの講話・交流

- ✓ 全国のDX先進自治体のDX推進担当者をお招きし、どのような困難があったか、どう乗り越えたか等の体験談を共有いただく



【例】DXツール体験会

- ✓ 参加者のニーズを満たす各種ツールの説明・体験会を開催する
- ✓ 同様の複数ツールを比較・検討するワークショップも実施可能

BPR事業

方針

- 多摩地域における行政のデジタル化を推進し「市民の利便性向上」と「職員の業務効率化」を図るために、令和5年度は令和3~4年度の活動を継続。
- 各自治体がBPRノウハウを学習し共有することで、多摩地域における実践事例の創出を行う。
※令和6~7年度：市長への意見聴取の結果、本取組を継続するようご意見があったため2年延長を予定。

BPR事例創出

知識向上・横連携強化

令和3年度

学童オンライン化

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

- ✓ 多摩市における学童クラブ入所申請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
- 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

広域検討

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

令和4年度

【横展開】学童入所申請のBPR

対象：4自治体
目的：令和3年度の学童クラブ入所申請BPRの深化を行う
回数：月1回（計6回）
実証：オンライン申請
RPA・AI-OCR等

【新規】妊娠の届出・妊婦面談のBPR

対象：3自治体
目的：自立的な推進体制を構築し、BPRを推進する
回数：月1回（計6回）
実証：届出及び面談のオンライン化等

BPR推進ワークショップ

対象：原課職員・情報課職員
目的：実践的なBPR取組機会を創出
内容：BPR基礎学習As-Isフロー作成
回数：半日×3回

令和5年度

多摩地域モデルBPR事例の創出

窓口業務のDXを実施

BPR推進ワークショップ

対象：原課職員・情報課職員
目的：実践的BPR取組機会創出
内容：BPR基礎学習As-Isフロー作成/BPR検討シート/To-Beフロー議論
回数：下記、取組内容のとおり

窓口業務に フォーカス

取組内容 ※予定

- ① 令和5年度：過去2年で取り組めていない、窓口におけるデジタル化、窓口業務のDX（書かない手続、ワンストップ）の実現に取り組む（参加自治体：最大2自治体）
- ② BPR及びツール導入を伴走支援型で実施
- ③ ・ 1自治体最大6課20手続を対象にBPR手法を学習し、As-Isフローを作成、手続を可視化し庁内で共有
・ 上記のうち、1自治体最大6手続のTo-Beフロー、Can-Beフローを作成。自治体とシステムベンダーの状況を確認しつつ、基幹システム等との連携等、伴走型支援による手続全体のBPRに取り組み、業務効率化を行う
- ④ 募集期間：令和5年2月24日～3月3日
（令和4年度内に参加自治体選定）

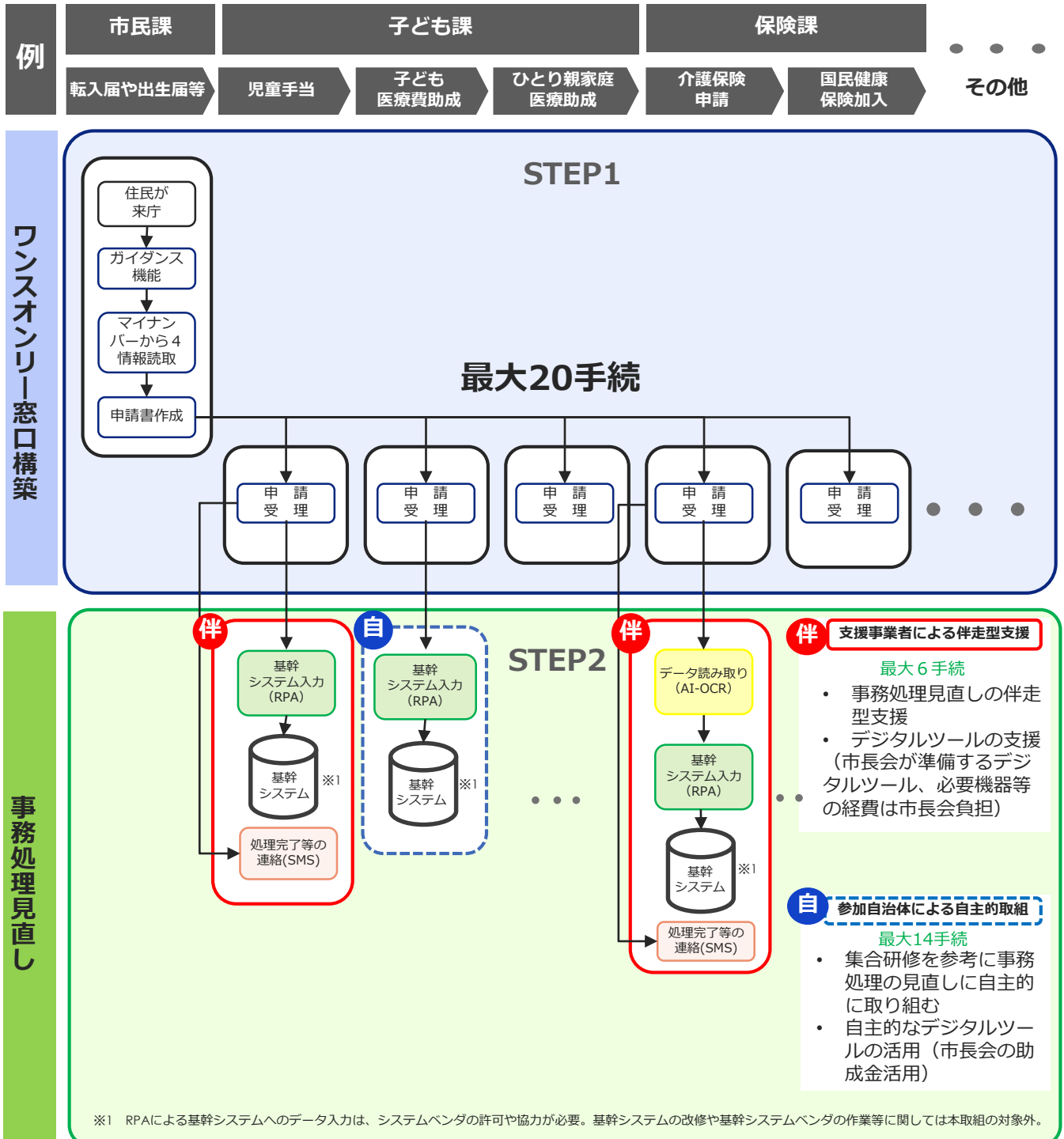
内容の拡充

取組内容

- ① 内容
BPRの基礎、業務の理解とAs-Isフロー作成だけでなく、問題抽出/原因追及/施策検討、To-Beフローの議論を行う内容に拡充
- ② 期間
終日1回
（応募人数多数の場合は各2回開催）
- ③ 開催
3手続×各手続最大2回=6セット
（全3~6日間）
- ④ 人数
1回最大30名程度 ※取扱う手続は検討中

窓口業務のDX

- ✓ ワークショップによりBPRの基礎を学び、市長会の用意するデジタルツールを活用し、最大20手続においてワンズオンリー窓口の構築を行う。
- ✓ 窓口申請受付後の事務処理の見直しについては、特に効果が見込まれる最大6手続は、支援事業者による伴走型支援のもと市長会が用意したデジタルツールを使用して実施する。その他14手続については、参加自治体が自主的にBPRを実践し、独自に用意したデジタルツールを使用する。



3-3. 先進自治体の視察

市長会事務局では令和5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、次年度を取組の参考とした。



- 視察先 福島県会津若松市
企画政策部情報統計課
市民部市民課
- 日にち 令和4年12月23日
- 視察内容 手続ナビシステム（ゆびナビぷらす）について

窓口業務の可視化による現状分析と課題抽出、手続のオンライン化の推進、デジタル田園都市構想の取組、行政保有情報を申請起票時に活用すること等の今後の展望、国の窓口DXSaaSについての考え等をお話いただくとともに、実際に窓口現場での手続ナビシステムの運用を見学させていただき、同システムの有用性について理解・実感することができた。

3-4. 助成金を活用したデジタル化の取組支援

令和4年度に「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」を創設し、交付申請のあった35市町村の76事業に対し助成した。

また、各市町村へのヒアリングの結果、助成額の増額や期間延長の要望が寄せられたため、公益財団法人東京都区市町村振興協会との協議を経て、下記のように、令和5年度分から1自治体あたりの上限額を年間3,000万円に増額し、令和7年度まで期間を延長することとした。

	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度	計
改定前	1,000万円	1,000万円	—	—	2,000万円
改定後	1,000万円	3,000万円	3,000万円	3,000万円	1億円

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デジタル技術の活用による業務改革に関する事業を支援または活性化し、住民の利便性の向上または自治体業務の効率化を促進することを目的とする。

助成対象

多摩・島しょ地域の39市町村

助成額上限

1自治体当たり年間3,000万円（補助率10/10）

助成対象経費

各市町村がデジタル技術の活用による業務改革に伴い支出した次に掲げる費用の全部または一部。

- (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。

※ 施設整備等に係る経費及び市町村の職員人件費は対象としない。

助成期間

令和4年度から令和7年度

財源

区市町村振興助成金（公益財団法人 東京都区市町村振興協会）

東京都市長会は、令和3年度に新たな政策テーマを『多摩地域における行政のデジタル化』と定め、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。

行政手続のデジタル化により住民サービスが向上するとともに、職員がそれぞれの立場でBPRノウハウやDX関連知識を習得し、市長会事業終了後も、自立的に庁内や他自治体と連携し業務効率化を自ら進められている状態を目指し、市長会は令和7年度まで本取組を推進する。

多摩地域における行政のデジタル化の取組
令和4年度報告

令和5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

