多摩地域における行政のデジタル化

～令和５年度報告～

令和６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　本事業の目的	5
-2　本事業の位置づけ	5
-3　取組内容及び実施期間	8
（ア）　取組内容の全体像	8
（イ）　実施スケジュール	8
2．事業成果報告	
-1．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）　DX推進担当者の交流プログラム	15
（ウ）　BPR推進ワークショップ	26
-2．窓口業務のDX	30
-1　事業概要・目的	30
-2　実施スケジュール	30
-3　各回の実施結果	31
-3．事業実施結果	47
-1　成果報告会	47
-2　効果検証指標	48
-3　ツールの導入と実証実験の実施	49
（ア）清瀬市における窓口業務のDX	49
（イ）瑞穂町における窓口業務のDX	53
-4　実証実験における気づき・課題・Tips	57
-5　KPTフレームワークを活用した振り返り	58

目次

３．令和6年度事業の方向性	
-1．本事業の今後の方向性	62
-2．令和6年度事業の取組の方向性	63
-3．先進自治体の視察	69
-4．助成金を活用したデジタル化の取組支援	70
おわりに	71

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年度から令和7年度まで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5年度に多摩30市町村と市長会がとも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　本事業の目的

- 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」を図ることを目的として実施した。

1-1-2　本事業の位置づけ

- 本事業は、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推進を行う。
- 今年度（令和5年度）は、令和4年度事業の課題を踏まえ、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ために、「職員一人一人がDXの必要性を十分に理解し、DX関連知識を習得すること」と「窓口業務にBPRを実施し、ワンスオンリーを実現すること」を主軸として事業を展開した。

令和4年度 （過去の取組）

- ✓ 多摩30市町村の情報システム部門などの管理職で構成されたプロジェクトチーム（以下、PT）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が相互に情報共有する場が求められている。
- ✓ 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、東京都の「区市町村における行政手続デジタル化支援事業」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３年度	令和4年度	令和5年度
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	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		
概要	➢ 多摩30市町村の情報システム部門などの管理職でPTを結成 ※ 東京都デジタルサービス局がオブザーバー参加 ➢ 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の研修を実施 ➢ 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など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 ※ GovTech東京がオブザーバー参加
取組	➢ ICT勉強会／課題検討会 ➢ 主要デジタルツールの説明会とトライアル ➢ 学童クラブ入所申請のオンライン化（多摩市）	➢ 管理職・一般職向け研修 ➢ BPR推進ワークショップ ➢ 妊娠の届出と妊婦面談のBPR（調布市、多摩市、あきる野市） ➢ 学童クラブ入所申請のBPR（八王子市、昭島市、福生市、羽村市）	➢ 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（清瀬市、瑞穂町）

市民との接点（フロントヤード）の改革、RPAなどを活用した内部事務（バックヤード）の効率化

1-1. 基本情報の整理

- 令和4年度までの取組を踏まえ、令和5年度における「①研修事業」「②BPR事業」の方向性を決定。

令和4年度までの取組

研修事業	BPR事業
✓ PT向けアンケートの結果、職員のDX知識定着に向けた研修の継続が求められている ✓ 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	✓ 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	BPR事業
目的	職員一人一人が、DXの必要性を十分に理解し、DX関連知識を習得	窓口業務のBPRを実施し、書かない窓口とワンスオンリーを実現
留意点	都や市町村職員研修所との連携・役割の整理	自治体情報システムの標準化・共通化、GovTech東京の設立など、国や都の動向を注視

1-1. 基本情報の整理

- 令和4年度の課題を踏まえ、令和5年度の取組を「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	対象	開催回数 開催方法
職員向けDX教育の継続 各自治体のDX推進担当者の横連携の場の創出	継続 ① **管理職向け研修**	• DX推進に向けた管理職のマインドアップ	**多摩30市町村**	**全2回** **オンライン/対面**
	新規 ② **DX推進担当者の交流プログラム**	• 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	拡充 ③ **BPR推進ワークショップ**	• 原課職員などが実践的なBPR手法を習得 • 担当業務を基にBPRの理解を学ぶワークショップ		**全3手続** **×** **2日** **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	新規 ④ **窓口業務のDX**	• 一度提出した情報は二度提出することを不要とする「手続のワンスオンリー」と「書かない窓口」の実現 • 参加自治体が各々20手続のBPRを実施し、申請受付後の業務をRPAなどで効率化 • 本事業で得られた知見を多摩30市町村に共有	**清瀬市** **瑞穂町**	**全10回** **対面**

市長会事務局

1. 専門的な知見を有する支援事業者とともに、上記①～④の事業を支援
2. プロジェクトチーム会議やアンケートにより、多摩30市町村の状況やニーズを把握
3. 政策調査特別部会所属市長、町村会会長へ意見聴取
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、多摩・島しょ地域の39市町村を財政支援

【助成上限額】1自治体当り3,000万円／年　　【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）

1-1. 基本情報の整理

1-1-3　取組内容及び実施期間

（ア）取組内容の全体像

- 本事業では、職員一人一人が、DXの必要性を十分に理解し、DX関連知識の習得を目指す「研修事業」として、管理職向け研修、DX推進担当者の交流プログラム、BRP推進ワークショップを実施した。また、窓口業務にBPRを実施し、書かない窓口及びワンスオンリーの実現を目指す「BPR事業」として窓口業務のDXを実施した。

	実施概要	対象
研修事業	**①管理職向け研修** ・DX推進に向けた管理職のマインドアップのために、全2回の講義を実施。行政デジタル化のこれからや、行政DXの事例、行政DXによる地域の価値向上の必要性などを説明 **②DX推進担当者の交流プログラム** ・DX推進担当者の交流・横連携の促進及びナレッジの蓄積のために、全5回の講義・ワークショップを実施 例：課題の共有・施策検討、DXを推進する人材の素質の理解、DXツール導入状況の共有、横連携・交流についての検討 **③BPR推進ワークショップ** ・BPRの理解を深めるために、全3回のワークショップを実施 ・BPRの基本的な進め方の学習とともに、現行の業務フローとあるべき姿のフローを作成させ、他自治体と連携しながら改善点を検討	**多摩30市町村**
BPR事業	**④窓口業務のDX** ・窓口業務におけるDXを検討・実現するために、全10回のワークショップを実施 ・手続のワンスオンリー、書かない窓口の実現を目指し、BPR及びツール導入を伴走型支援で実施	**清瀬市、瑞穂町**

（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。

事業		令和5年									令和6年		
		4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3
（ア）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													
1）	管理職向け研修				■			■					
2）	DX推進担当者の交流プログラム			■	■	■		■					
3）	BRP推進ワークショップ			■			■	■					
（イ）窓口業務のDX													
1）	窓口業務のDX（清瀬市）		■	■	■	■				■			
2）	窓口業務のDX（瑞穂町）		■	■	■	■				■			

2. 事業成果報告

2-1. 研修事業

2-1-1　事業実施結果総括

- 本事業では、参加自治体の管理職・DX推進担当者がそれぞれの立場でDXの必要性を理解し、自治体でDXを推進するための関連知識の習得を目指し、以下（ア）～（ウ）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、行政DXの概要と必要性に関する理解度を向上させた。

（イ）DX推進担当者の交流プログラム
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同士の横連携を強化することに加え、 DXに関する知識も向上させた。

（ウ）BPRの推進ワークショップ
BPRやDXに携わった事のない職員がBPRの基本的な進め方を理解し、実践方法を体験することで、庁内で自立的にBPRを推進できるような土台を構築した。

2-1-2　成果

（ア）管理職向け研修

①実施結果サマリ

- 管理職向け研修は、令和5年7月から2回実施した。

開催日時	テーマ	講師	実施方式	会場参加者数
令和5年7月20日	「行政デジタル化の推進」	石井 大地 氏 株式会社グラファー 代表取締役CEO	会場	41人
令和5年10月20日	「行政DXの要諦」	荒瀬 光宏 氏 株式会社デジタルトランスフォーメーション研究所 代表取締役	会場	42人

※ほか、アーカイブ配信を行った。

②各回の実施結果

- 次ページから記載

2-1. 研修事業

第1回管理職向け研修　行政デジタル化の推進の概要

開催日	7月20日（木）	場所	東京自治会館　別館1階　階段研修室
目的	● 新型コロナウイルスなどを背景に、国民・企業・行政のデジタル化が劇的なペースで進捗しつつある現状を理解する。 ● 業務プロセス全体の最適化、社会インパクト測定の重要性、他業種事例への関心など、自治体幹部が持つべき視座について理解する。		
受講対象者	多摩30市町村の部長職を含む管理職		
会場参加自治体	八王子市、立川市、武蔵野市、青梅市、府中市、町田市、小金井市、小平市、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、あきる野市、西東京市、瑞穂町、日の出町 （合計：41人）		

アジェンダ

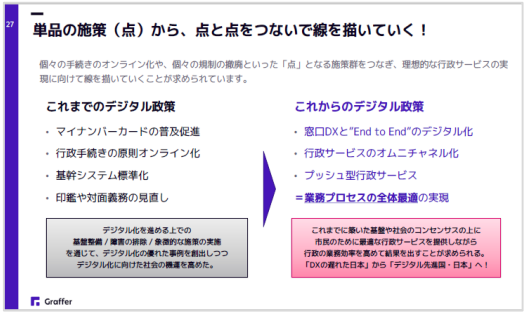
❶行政デジタル化のこれまで

❷行政デジタル化のこれから

❸2023年最新注目事例　事例から考える行政DX

❹ケーススタディ　行政DX実現のシナリオ

❺補足：2023年テクノロジートレンド　生成AI革命



投影資料から抜粋

研修での実施事項

講師

石井 大地 氏
- **株式会社グラファー 代表取締役CEO**
- **東京大学医学部に進学後、文学部に転じ卒業。2011年に第48回文藝賞（河出書房新社主催）を受賞し、小説家としてプロデビュー。複数社の起業・経営、スタートアップ企業での事業立ち上げなどに関わったのち、株式会社リクルートホールディングス メディア&ソリューションSBUにて、事業戦略の策定及び国内外のテクノロジー企業への事業開発投資を手掛けたのち、2017年に株式会社グラファーを創業。**

研修内容（要約）

● **登壇講師から下記の説明を行った。**

- 日本の行政デジタル化の進捗は遅いものであったが、新型コロナウイルスの流行後、世界でも類を見ないほどのスピードでデジタル化が進展した。
- 日本における行政のデジタル化は、民間サービスに比べて動き出しが遅かったが、裏を返せば民間事例を参考にしやすい状況である。
- 自治体ならではの業務をどのようにデジタルを使って変革していくか、複数の事例を紹介した。

研修の様子

2-1. 研修事業

当日のQ&A（抜粋）

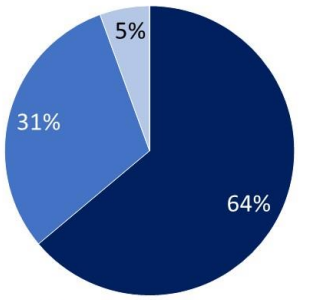
Q	A
業務の見直しが大切だと思っている。 世の中にツールがいろいろあるが、業務見直しに際して最適なツールを導入するために判断のコツやアドバイスがあれば教えて欲しい。	今の業務を見直して、今ある手元のツールを使うのが第1選択だと考えている。クラウドサービスは随時機能が追加されていく。その時点の機能を切り取って比較するよりは、どのくらいのペースで製品が改善されているかを見た方がいい。 自分であれば、あまりコストをかけずに計算表ソフトなどの手元にあるツールでできることをやったうえで、どうしても足りないところがあり、外部に頼むのであれば、機能だけでなく会社を見るということをすると思う。
①行政でデジタル化をする場合は、人員削減効果が期待される事例が多いのか？他の効果が期待されたような事例はあるか？ ②市民課の全体最適化として、どのようなものを導入すると一番効率的になるか？	①事例としては、業務削減につながること、法律上やらないといけないこと、少額な予算でできること、の3パターンが多い。業務削減効果は現状では避けて通れない。 ②市民課は手続が多く繁忙期もあり、全体最適化は難しい。職員の働き方や窓口まで大胆な改革が必要になる。まずは証明書のオンライン請求の整備など、シンプルかつ効果が見込みやすいものを実施し、庁内の機運を高めていくような工夫が考えられる。

アンケート結果（回答36人）

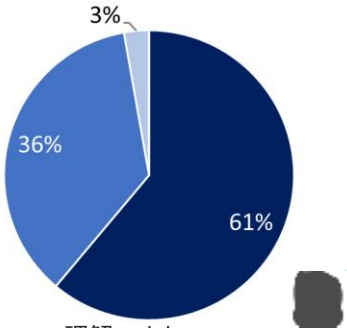
内容について

- **満足度について、回答者の64%（23人）が「満足」、31%（11人）が「概ね満足」、5%（2人）が「あまり満足していない」と回答した。理解度についても、61%（22人）が「理解できた」、36%（13人）が「概ね理解できた」、3%（1人）が「あまり理解できなかった」と回答した。**

満足度



理解度



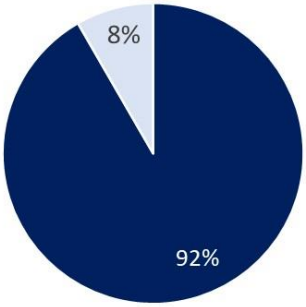
（満足度コメント抜粋）
- 最新の事例を紹介いただき、大変勉強になった。
- 各自治体の取組事例の紹介。同じ自治体での取組なのでイメージがしやすく、取り入れるきっかけになる。

（理解度コメント抜粋）
- DX導入後の効果測定が気になっていたが、この点で理解が出来た。
- 現場も知ってらっしゃる方なので非常に分かりやすかった。

運営について

- **回答者の92%（33人）が「特に問題ない」と回答したが、8%（3人）が「改善点があった」と回答した。**

運営上の改善点



（感想コメント抜粋）
- 講師の音声が聞き取りにくく話がわからなかった。音響の問題？
- 強いて挙げれば、講師のマイク、音声をもう少し大きくしてほしかったです。

2-1. 研修事業

第2回管理職向け研修　行政DXの要諦の概要

開催日	10月20日（金）	場所	東京自治会館　別館1階　階段研修室
目的	● 行政DXの概要と必要性について理解する。 ● 「サービス設計12箇条」について組織マネジメントの視点から理解する。 ● 管理職が行政DXを進める際に陥りやすい問題点を考察し、成功に導くための最適なプロセスを学習する。		
受講対象者	多摩30市町村の部長職を含む管理職		
参加自治体	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、国分寺市、国立市、福生市、狛江市、清瀬市、武蔵村山市、稲城市、あきる野市、西東京市、瑞穂町 （合計：42人）		

アジェンダ

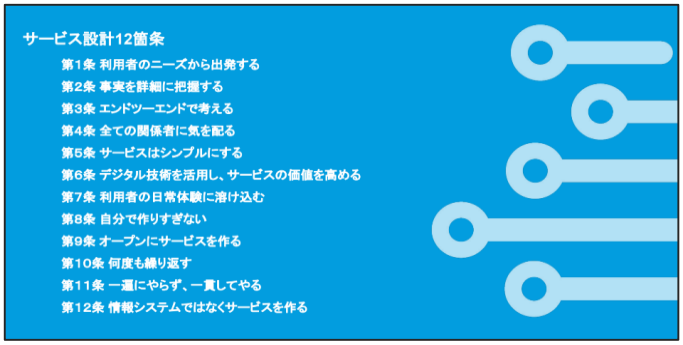
❶自己紹介

❷行政DXとは

❸サービス設計12箇条

❹DXの成功に向けて

❺質疑応答



投影資料から抜粋

研修での実施事項

講師

荒瀬 光宏 氏

- **株式会社デジタルトランスフォーメーション研究所 代表取締役**
- **慶應義塾大学法学部、グロービス経営大学院、日本政治学校卒。30年間のIT業界の経験、海外での経営経験をもとに、日本のデジタルの弱さを痛感。2017年からDX事例研究に専念し、2018年6月に株式会社デジタルトランスフォーメーション研究所を起業。「DXを通じて日本の競争力を飛躍的に高め豊かな日本を後世に引き継ぐ」をミッションとして活動中。**

研修内容（要約）

- **登壇講師から下記の説明を行った。**
- 行政のDXが求められる背景として、地域の価値向上（課題解決）の必要性が挙げられる。地域の価値向上に向けては、組織行動の変革とリーダーシップの発揮、そして明確なDXのビジョンが民間企業以上に重要となる。
- デジタル社会の実現に向けた重点計画においては、サービスデザインへの取組が理念・原則となる。そのサービスデザインを体現し、利用者中心の行政サービスを提供するために必要なノウハウとして「サービス設計12箇条」がある。
- DX推進の成功には「サービス設計12箇条」で掲げられる各アクションアイテムを、具体的な組織行動変革の施策に落とすことが重要となる。

研修の様子

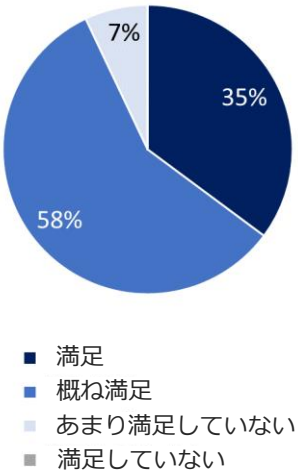
2-1. 研修事業

アンケート結果（回答40人）

内容について

- **満足度について、回答者の35%（14人）が「満足」、58%（23人）が「概ね満足」、7%（3人）が「あまり満足していない」と回答した。理解度について、45%（18人）が「理解できた」、45%（18人）が「概ね理解できた」、10%（4人）が「あまり理解できなかった」と回答した。**

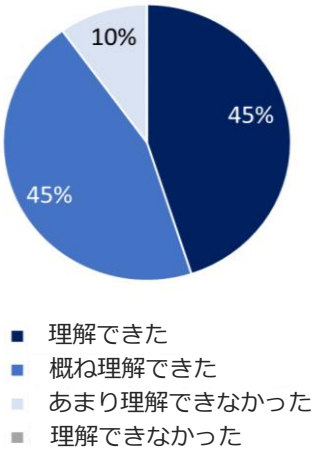
満足度



（満足度コメント抜粋）

- デジタル推進だけではなく、アナログも考えながら進めていくという考えを聞いて安心しました。
- アジャイル開発と入札制度については、弊市でも大きな課題感を持っています。ご紹介頂いた先進事例を研究したいと思います。ありがとうございました。
- 他自治体の取組なども例示していただき、大変参考になりました。
- DXを進める上で、必要性などをどう説明すればよいかのヒントになりました。
- 共感できる部分や新たな気づきも得られた。
- 内容がぼんやりしていてもう少し具体的な講義が良かった。

理解度



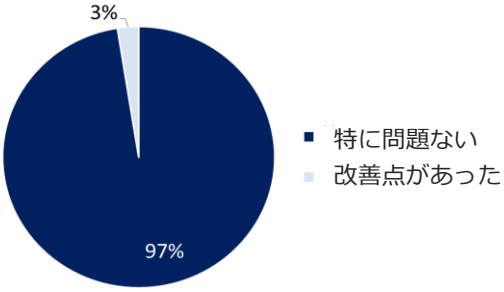
（理解度コメント抜粋）

- ビジョンの作成にあたってはトップの参画が必須であること、ビジョンを実現するための具体的な行動が必要であることを理解した。
- サービス設計12箇条を1条ずつ丁寧に説明いただけたのはわかりやすかった。
- DXを取り巻く現状について、大変わかりやすく御講義いただきました。
- 難しい部分もあったが、出来るところから始めたいと思った。
- 全てではないが、難しくて理解できない部分もあった。内容が多く、説明が駆け足なので、理解が追い付いていけない項目があった。

運営について

- **回答者の97%（39人）が「特に問題ない」と回答したが、3%（1人）が「改善点があった」と回答した。**

運営上の改善点



（感想コメント抜粋）

- 駆け足となる部分もありましたので、もう少し時間を取って、説明頂きたかった。

2-1. 研修事業

（イ）DX推進担当者の交流プログラム

①実施結果サマリ

- DX推進担当者の交流プログラムは、東京自治会館にて令和5年6月から5回実施した。

区分		対象	講義内容・題材	開催日	受講者数	満足度	共有度	理解度	役立度
DX担当者交流プログラム	第1回	各市町村DX担当者	ヒアリングワークショップ	6月1日（木）	24人	100%	100%	ーー%	ーー%
	第2回		講義	6月28日（水）	22人	100%	ーー%	100%	ーー%
	第3回		交流ワークショップ	7月24日（月）	21人	100%	ーー%	ーー%	90%
	第4回		交流ワークショップ	8月29日（火）	19人	100%	ーー%	ーー%	89%
	第5回		交流ワークショップ	10月2日（月）	22人	100%	ーー%	ーー%	91%

※第1回ヒアリングワークショップは参加者の知識や課題の共有が主な目的のため「共有度」を設定。第2回講義は講義内容を踏まえスキル・知識の習得が主な目的のため「理解度」を設定。第3回から第5回は参加者の交流による導入済みのツール利用状況や活用方法を共有し合い、ツール活用方法のイメージアップを行うことが主な目的のため「役立度」を設定。

②各回の実施結果

- 次ページから記載

2-1. 研修事業

DX推進担当者の交流プログラム　ヒアリングワークショップの概要

開催日	6月1日（木）	場所	東京自治会館　本館3階　309研修室
目的	● 多摩30市町村のDX推進担当者に交流の場を提供し、知識や課題の共有により横連携を促進する。 ● 第3~5回目の交流ワークショップ内容の具体化に向け、参加者の課題を抽出する。		
受講対象者	多摩30市町村のDX推進担当者のうち希望者		
参加自治体	八王子市、立川市、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、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、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、あきる野市、西東京市、日の出町 （合計：24人）		

アジェンダ

❶イントロダクション・アイスブレイク

❷ヒアリングセッション
1.プライベート編
2.仕事編×2

❸まとめ

【コース概要】
・自身が携わってきた業務の紹介や、「今聞きたい・知りたい」事柄・課題を分かち合い・話し合うことで、自治体の垣根を超えた仲間意識を持っていただく
・DX推進担当者に任命された皆さまの現状抱えている問題点を吐き出していただき、今後の活動を更に円滑にすべく、具体的に何を解決していくべきなのかを探る

【学習のゴール】
①これまでの業務履歴や現在知りたいこと、解決したいことを共有していただき、参加者同士の横連携の素地を作る
②抱えている課題やストレスの軽減を図るとともに、後続のワークショップにて取り上げるテーマの具体化につなげる

イントロダクション

ヒアリングセッション
～現状認識・問題点の洗い出し～

1回目
- プロファイル情報の提示
- ソーシャルネットワーキングアナリシス
- ネットワーキング

2回目
- プロファイル情報の加筆・掲示
- ソーシャルネットワーキングアナリシス
- ネットワーキング

課題・悩み・知りたいことの識別、整理

まとめ　達成すべき成果（あるべき姿）

ヒアリングワークショップでの実施事項

講師

六角 祐一 氏
アールブリッジ（株） 代表取締役 兼 （株）フリー・エージェント・ネットワーク 取締役

研修内容（要約）

● 登壇講師のファシリテーションのもと、下記内容でワークショップが開催された。

- ディスカッションを促すため、始めにグランドルール説明と自己紹介を兼ねたアイスブレイクが実施された。参加者は早い段階からほぐれた様子で、積極的な交流が図られた。
- ローテクソーシャルネットワーキングは「プライベート」「仕事」の2部構成で実施し、全体を通して活発な交流・議論が行われた。仕事編では、「庁内調整」「人材育成」「庁内DX」「インフラ」というテーマが抽出された。
- 研修全体を通じて、共通の課題について考える仲間と繋がり、庁内では相談が難しかった悩みを共有できたことに、研修の意義を感じている参加者が多かった。

ワークショップの様子

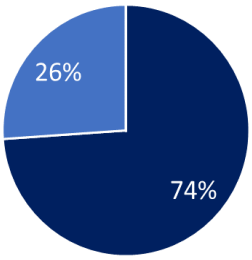
2-1. 研修事業

アンケート結果と今後の方向性（回答23人）

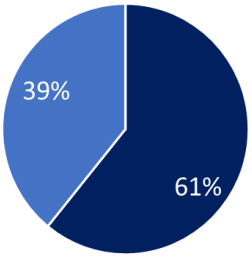
内容について

- **満足度について、回答者の74%（17人）が「満足」、26%（6人）が「概ね満足」と回答した。また、共有度についても、61%（14人）が「十分共有できた」、39%（9人）が「多少共有できた」と回答した。総じて、同様の課題や悩みを抱える他自治体の担当者との交流・意見交換、今後の繋がりの構築の場として、有効に機能したと言える。**

満足度



共有度



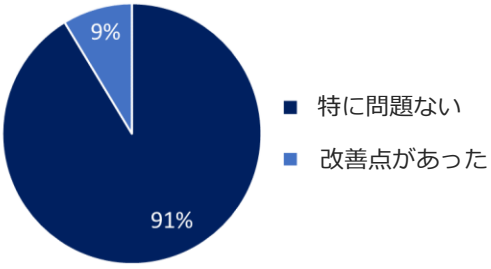
（満足度・共感度コメント抜粋）

- いままで横のつながりがあまりなかったため、交流できる場としてよかった。
- 自身の悩み事が各自治体共通のものであると気づけた点と、それに対する解決策も容易ではなさそうと気づけた点で非常に意義あるものでした。
- 同様の課題・悩みを抱えている自治体と情報共有ができ、また、進んでいる自治体から解決方法の糸口を少しつかむことができた。
- 概ね話すことはできたが、時間は十分ではなかった。というよりは共有したい悩みや課題が多すぎるのだと思う。

運営について

- **回答者の91%（21人） が「問題ない」と回答した。一方、9%（2人）が「改善点があった」と回答した。改善点の内容としては、①時間の不足、②参加者への指示の不足 であった。**

運営上の改善点



（感想コメント抜粋）

- あっという間に時間が過ぎてしまいました！一つのセッションにもっと時間があればと思いました。
- 一瞬、参加者がどうしてよいか固まってしまう場面がありました。すぐにフォローがあったこと、他の場面では一切問題がなかったことから、大きな改善点とは捉えていません。

2-1. 研修事業

DX推進担当者の交流プログラム　講義概要

開催日	6月28日（水）	場所	東京自治会館　本館3階　309研修室

目的	● DX推進担当者として押さえておくべき以下のスキル・知識を習得する。 ①施策の目的・ゴールの具体化 ②プロジェクト型業務の進め方 ③ステークホルダー（巻き込むべき人）の把握
受講対象者	多摩30市町村のDX推進担当者のうち希望者
参加自治体	八王子市、立川市、武蔵野市、青梅市、府中市、昭島市、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、日の出町 （合計：22人　※町田市から2人参加）

アジェンダ

❶イントロダクション・アイスブレイク

❷施策・価値提供の具体化

❸プロジェクト型業務の進め方

❹ステークホルダー（巻き込むべき人物）を考える

❺まとめ

【コース概要】

- DX推進担当者として押さえておくべきスキル・知識をテーマに講義とワーク仕立てで運営
- 自組織におけるDX・業務改革の施策についての目的/ゴールを明確にし、自身が参画することへの期待やさらなる活性化イメージを掴む
- 定常業務とは異なる「プロジェクト型業務」の進め方のポイントを学習する
- DX推進のグループ（部・課・チーム）だけでなく、全庁的に見て巻き込むべき人のイメージを掴む

【学習のゴール】

①自組織でのDX推進業務に当たる際に、明確にしておくべきポイント・進め方のコツを学習し、職場で実践出来るようになる

②定常業務とは異なる、「プロジェクト型」の業務の進め方のコツを理解し、自身の業務に当てはめて用いることができる

③より円滑な全庁的DX・業務改革に向けて、巻き込むべき人のイメージを持つことができる

イントロダクション

1,施策・価値提供の具体化

自組織の施策の目的/ゴールを明確にする

2, プロジェクト型業務の進め方

3,ステークホルダー（巻き込むべき人物）を考える

ステークホルダーマップの作成

まとめ　振り返り

研修での実施事項

講師

六角 祐一 氏
アールブリッジ（株） 代表取締役 兼 （株）フリー・エージェント・ネットワーク 取締役

研修内容（要約）

● 登壇講師のファシリテーションのもと、下記内容で講義セッションを開催した。

- 自組織にて企画・推進している施策について、5W1Hのフレームを用い再整理した。特に、企画を推進するメンバー以外の関係者に対しては、企画の目的が腑に落ちるような伝え方をしないとうまく進まないことについて、改めて理解した。
- 講師が過去の経験を踏まえて具体例を説明するなどして、プロジェクト型業務を進めるにあたり必要となるプロジェクトマネジメントの要素について、整理・理解した。
- ステークホルダーマップを作成することで、明らかに関わりがある人以外のステークホルダーにも目を向ける手法を学んだ。施策を成功に導くためには、誰をどのように巻き込むべきか？という部分まで深く検討することを学んだ。

講義セッションの様子

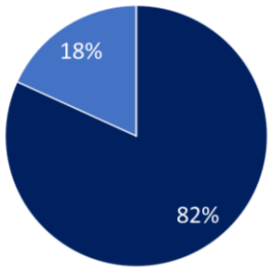
2-1. 研修事業

アンケート結果と今後の方向性（回答22人）

内容について

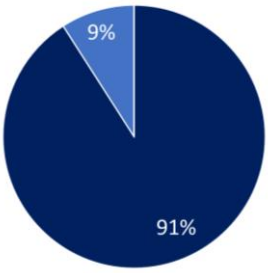
- **満足度について、回答者の82%（18人）が「満足」、18%（4人）が「概ね満足」と回答した。また、理解度についても、91%（20人）が「理解できた」、9%（2人）が「概ね理解できた」と回答した。受講者からは、「グループワーク形式の演習を通して、コミュニケーションを取りながら内容を理解できた」という点に対して満足した・理解が深まったという声が多かった。**

満足度



- 満足
- 概ね満足
- あまり満足していない
- 満足していない

理解度



- 理解できた
- 概ね理解できた
- あまり理解できなかった
- 理解できなかった

（満足度コメント抜粋）

- 演習もコミュニケーションが取れとてもよかったです。
- 実際のプロジェクトをイメージして考える時間にできたので、集中して取り組めた。

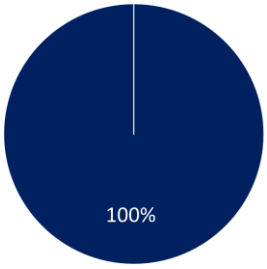
（理解度コメント抜粋）

- ワイガヤにより腹に落ちやすかった。
- グループワークをしながら、理解を深めることができた。
- ステークホルダーの整理、巻き込みを理解できた。図に示すのは良い。

運営について

- **回答者の100%（22人）が「問題ない」と回答し、受講者にとってストレスの少ない研修運営であったと言える。受講者の感想からは、他自治体のDX推進担当者との交流が有意義な時間となっていること、徐々に横の繋がりが深まっていることが読み取れた。**

運営上の改善点



- 特に問題ない
- 改善点があった

（感想コメント抜粋）

- 他自治体の方の考えや状況などを知ることが出来て、参考になりました。
- 会場だけでなく、ビジネスチャットなどを通じて他市の方とやりとりにより情報共有ができるようになりました。
- 同じ課題を持つ者同士のリアルな場での意見交換は楽しい。（中略）ビジネスチャットとは違った良さがある。

2-1. 研修事業

DX推進担当者の交流プログラム　第1回交流ワークショップ概要

開催日	7月24日（月）	場所	東京自治会館　本館3階　309研修室
目的	● DX推進担当者として、「庁内調整」について現在抱えている困りごと・悩みの明確化を行う。 ● 他参加者との意見交換を踏まえて、自組織または自身が実行できる解決策の立案を行う。		
受講対象者	多摩30市町村のDX推進担当者のうち希望者		
参加自治体	八王子市、立川市、青梅市、府中市、調布市、町田市、小平市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、狛江市、東大和市、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、日の出町 （合計：21人）		

アジェンダ

❶イントロダクション・アイスブレイク
❷課題のはきだし
❸原因の検討
❹解決策の検討
❺まとめ

【コース概要】
・DX推進担当者として現在「庁内調整」について抱えている困りごと・悩みのはきだし（発散）を行う
・他参加者との意見交換を踏まえて、自組織または自身が実行できる解決策の立案を行う

イントロダクション
課題のはきだし
原因の検討
解決策の検討
まとめ　振り返り

研修での実施事項

講師

六角 祐一 氏
アールブリッジ（株） 代表取締役 兼 （株）フリー・エージェント・ネットワーク 取締役

研修内容（要約）

● 登壇講師のファシリテーションのもと、下記内容でワークショップを開催した。

- 「庁内調整」に関して受講者が感じている課題について、4段階ではきだし・共有を行った。表面的な課題認識ではなく、組織の課題や自身の課題にも目を向け、根本的な課題解決を考える必要がある旨を理解した。
- 課題のはきだしを行った後は、その課題を8種類に分類し、原因の検討を行った。分類された課題の中で特に多かったものは、「人材・スキル不足」（55件）、「役割分担の不明瞭・不適切さ」（30件）であった。
- 最後に、課題の原因検討を踏まえ、解決策のアイデア出しを行った。DX推進の方針やあるべき姿・効果・役割などを明確にし、所管課を巻き込む、という内容が多かった。

ワークショップの様子

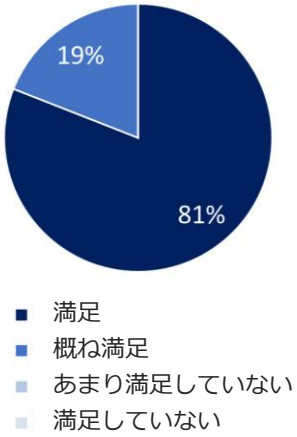
2-1. 研修事業

アンケート結果と今後の方向性（回答21人）

内容について

- **満足度について、回答者の81%（17人）が「満足」、19%（4人）が「概ね満足」と回答した。役立度について、回答者の33% （7人）が「とても役に立つ」、57% （12人）が 「役に立つ」、10%（2人）は「わからない」と回答した。**

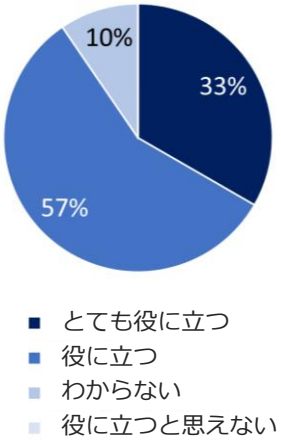
満足度



（満足度コメント抜粋）

- どの役所でも似たような課題があることがわかった。また、解決法が無いこともわかった。
- やるようでやらない、色々な職員とのワイガヤができて自分の視野の狭さを知れたり、新たな発見があった。
- プロジェクト組織で人もおらず調整事も多い中で、それらを課題と感じずに受け入れている自分がいましたが、しっかり書き出して深掘りしてみると、まだまだ解決する余地があるなと感じることができた。

役立度



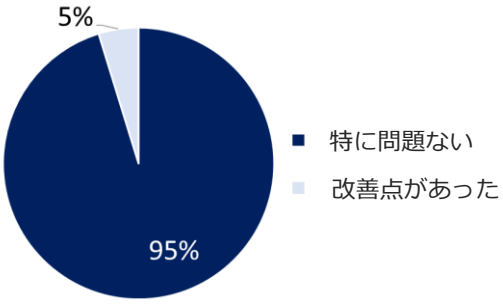
（役立度コメント抜粋）

- 課題となっている事項は洗い出しできつつありますが、それをどう行動に移していくかが新たな課題となりましたので、その辺りも学ばせていただきたいです。
- 当事者意識を持ってもらうことの大切さがわかった。

運営について

- **回答者の95% （20人）が「問題ない」、5%（1人）が「改善点があった」と回答した。改善点の内容としては、課題の原因を深める時間が欲しかった、というものであった。**

運営上の改善点



（感想コメント抜粋）

- 他の自治体の方も同じように感じていることがたくさんあるのだな、とわかり少し安心しました。
- なぜなぜ分析の時間が欲しかった。

2-1. 研修事業

DX推進担当者の交流プログラム　第2回交流ワークショップ概要

開催日	8月29日（火）	場所	東京自治会館　本館3階　309研修室
目的	● DXを推進するための「人材育成」についての考え方を理解する。 ● DX推進担当者目線で「DXを成功させるために必要な人材像」を検討し、自部署にてリードするイメージを固め、実行プランを考える。		
受講対象者	多摩30市町村のDX推進担当者のうち希望者		
参加自治体	八王子市、武蔵野市、青梅市、府中市、調布市、町田市、日野市、東村山市、国分寺市、国立市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、あきる野市、瑞穂町、日の出町 （合計：19人）		

アジェンダ

❶イントロダクション・アイスブレイク

❷DX推進における「人材育成」の考え方

❸DXを成功させるために必要な人材像

❹DX推進部門がリードする人材育成のイメージ検討

❺まとめ

【コース概要】

- DX推進をするための「人材育成」についての考え方をインプットする
- DX推進担当者目線で考える「DXを成功させるために必要な人材像」を検討し、自部署にてリードするイメージを固め、実行プランを考える
- DX推進担当者同士の横連携・交流についてのディスカッションを行い、本施策終了後も引き続き関係性を維持・向上する案を検討する

イントロダクション

DX推進における「人材育成」の考え方

DX推進担当者目線で考える「DXを成功させるために必要な人材像」とは

人材育成についての検討ポイント

DX推進部門がリードする人材育成のイメージ検討、ディスカッション

DX推進担当者同士の横連携・交流についてのディスカッション

まとめ

研修での実施事項

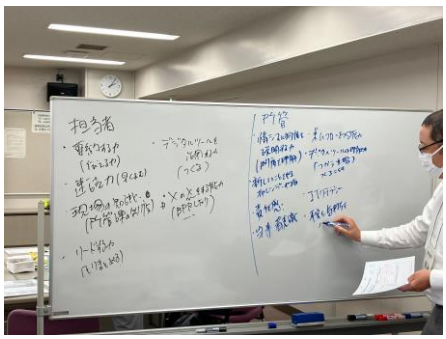
講師

六角 祐一 氏
アールブリッジ（株） 代表取締役 兼 （株）フリー・エージェント・ネットワーク 取締役

研修内容（要約）

- **登壇講師のファシリテーションのもと、下記内容で講義セッションを開催した。**

- 前回のワークショップにおいて、DX推進における課題として最多の意見となった「人材・スキル不足」に焦点を当て、DX推進のための「人材育成」について学んだ。
- DX推進に関わる人材育成にあたっては、DX推進部門が当事者として一定の検討を行う必要があること、これまでのIT活用との違いを意識することなどを理解した。
- 「DXを成功させるために必要な人材像」を検討するにあたり、深谷市の担当者より、事例紹介やDX推進の考え方をオンラインで説明いただいた。
- 深谷市をはじめとする他自治体事例を受けて、DX推進のために必要な人材像やその育成のためのイメージ検討、ディスカッションを行った。



グループワークの様子

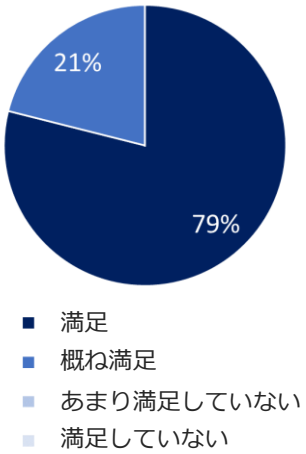
2-1. 研修事業

アンケート結果（回答19人）

内容について

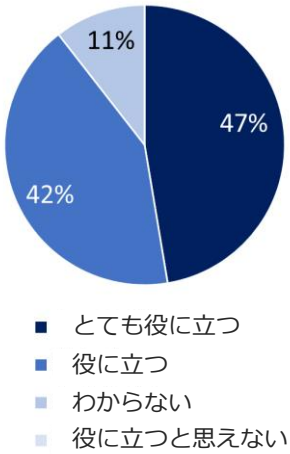
- **満足度について、回答者の79%（15人）が「満足」、21%（4人）が「概ね満足」と回答した。役立度について、47%（9人）が「とても役に立つ」、42%（8人）が「役に立つ」、11%（2人）が「わからない」と回答した。**

満足度



（満足度コメント抜粋）
- 成功自治体の担当者からお話を聞けたため、とても参考になりました。
- 深谷市の事例は、参考になった。
- 目指している方向性にズレがなさそう、と認識できた。

役立度

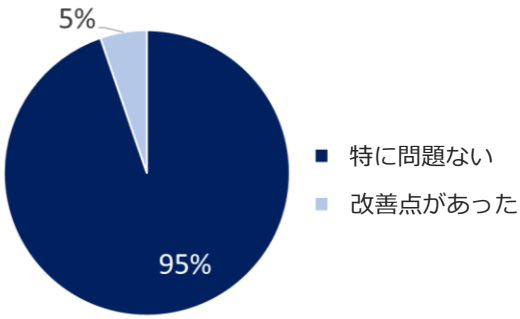


（役立度コメント抜粋）
- 深谷市のお話がお聞きできて助かりました。
- 他自治体の取組事例が参考になりました。
- 深谷市さんの事例を聞けたことが新たな視点で有意義な時間が過ごせました。より伴走サポートの大切さを理解できました。
- 当市の組織風土文化的に、同じやり方が馴染むかわからないところがある。

運営について

- **回答者の95%（18人）が「問題ない」、5%（1人）が「改善点があった」と回答した。改善点の内容としては、深谷市様事例紹介セッションにおけるZoom音声のハウリングに関するものであった。**

運営上の改善点



（感想コメント抜粋）
- オンライン会議中のハウリングが少し気になった（聞きづらかった）。

2-1. 研修事業

DX推進担当者の交流プログラム　第3回交流ワークショップ概要

開催日	10月2日（月）	場所	東京自治会館　本館3階　309研修室
目的	● 住民・職員向けに導入しているツールの状況とその活用方法を参加者同士で共有し、ツール活用方法のさらなるイメージアップを行う。 ● 本事業終了後もDX推進担当者同士の関係性を維持・向上するための案を検討する。 ● これまでの取り組みを振り返り、自身の糧となるポイントをまとめる。		
受講対象者	多摩30市町村のDX推進担当者のうち希望者		
参加自治体	八王子市、武蔵野市、三鷹市、青梅市、府中市、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、東久留米市、武蔵村山市、多摩市、稲城市、羽村市、瑞穂町、日の出町 （合計：22人）		

アジェンダ

❶イントロダクション・アイスブレイク

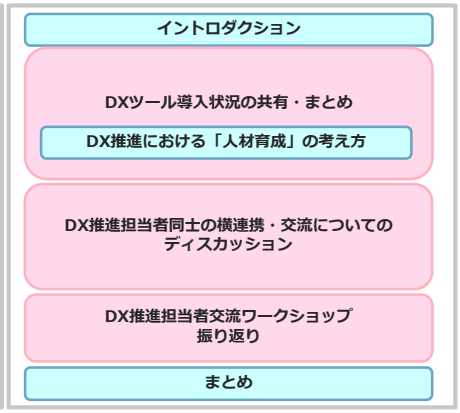
❷DXツール導入状況の共有・まとめ

❸DX推進担当者同士の横連携・交流についてのディスカッション

❹DX推進担当者交流ワークショップ振り返り

❺まとめ

【コース概要】
- 住民・職員向けに導入しているツールの状況とその活用方法を参加者同士で共有し合い、さらなる活用方法のイメージアップや、アドバイスをし合う
- DX推進担当者同士の横連携・交流についてのディスカッションを行い、本施策終了後も引き続き関係性を維持・向上する案を検討する
- 本施策の総まとめとして、これまでの取組を振り返り、自身の糧となるポイントをまとめる



研修での実施事項

講師

六角 祐一 氏
アールブリッジ（株） 代表取締役 兼 （株）フリー・エージェント・ネットワーク 取締役

研修内容（要約）

- **講師のファシリテーションのもと、下記内容でワークショップを開催した。**

- はじめに、各自治体において導入しているDXツールと、それぞれの良い点・改善してほしい点をグループごとに共有した。あわせて、ツール導入時の検討ポイントについての講義を受けた。
- 本事業終了後のDX推進担当者同士の横連携・交流に向けたディスカッションでは、実施方法などを具体的に検討し、グループごとに共有を行った。情報や意見を気軽に交換できる交流会を定期的に設けたい、という案が多く挙がった。
- 全5回の交流ワークショップの振り返りでは、「印象深かった内容」、「新たに得た知見や繋がり」、そして「他自治体と連携・強化していきたいこと」の3つの観点で振り返りを行った。幅広い意見が挙がったが、「他自治体との繋がり」は多くの参加者にとって新たに得たものであり、同時に更に強化していきたいと考えるものであった。

DX推進担当者同士の横連携・交流についてのディスカッションの様子

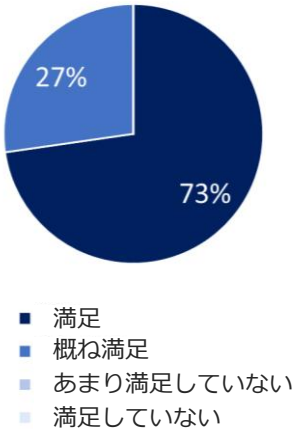
2-1. 研修事業

アンケート結果（回答22人）

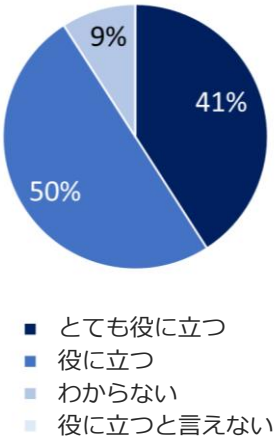
内容について

- **満足度について、73%（16人）が「満足」、27%（6人）が「概ね満足」と回答した。役立度について、41% （9人）が「とても役に立つ」、50% （11人）が 「役に立つ」、9%（2人）が「わからない」と回答した。関係構築度について、86%（19人）が「築けた」、14%（3人）が「わからない」と回答した。来年度市長会取組への要望については11人が回答し、全回答の82%（9人）が「交流施策の継続」、18%（2人）が「運営」に関してコメントした。**

満足度



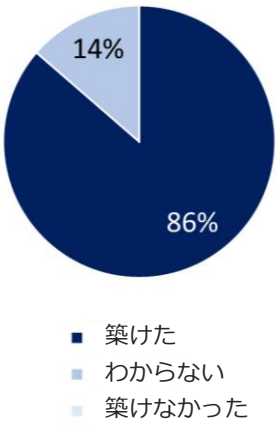
役立度



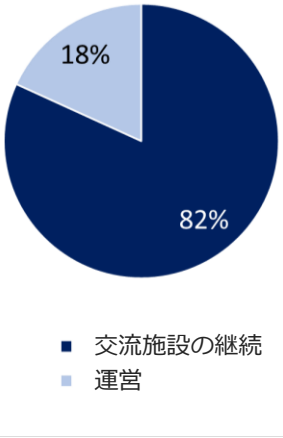
（満足度コメント抜粋）
- ツールの共有は大変参考になった。
- 交流の場で、各担当者の本音や悩み事など共有でき、参考になった。
- 他自治体の方とのつながりを持て、悩みを共有できる場があることは、ありがたいと思います。

（役立度コメント抜粋）
- 導入経験など参考にできた。
- 他自治体の意見を聞けとても参考になった。
- 他自治体の方との情報共有がしやすくなった。

関係構築度



来年度市長会取組への要望



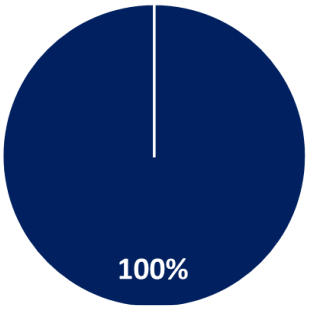
（関係構築度コメント抜粋）
- ワークショップや懇親会を通して築けたと思う。
- 対面、5回はとても充実していました。まだ会話できていない方もいるので、もう少しいろいろな方と話せるチーム分けになるとなお良かったです。

（来年度市長会取組への要望コメント抜粋）
- 交流の場、情報共有の促進ができる仕組みづくりを引き続き期待します。
- 担当者の交流プログラムは小規模自治体にとって非常にありがたかったです。来年度もよろしくお願いします。

運営について

- **回答者の100%（22人）が「特に問題ない」と回答した。今回の運営に関するコメントは無かった。**

運営上の改善点



2-1. 研修事業

（ウ） BPR推進ワークショップ

①実施事項サマリ

- BPR理解促進のためのワークショップは、令和5年6月から3テーマ（全6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5年6月12日･13日	就学援助費支給業務	対面	10自治体
第2回	令和5年9月19日･20日	軽自動車税賦課業務	対面	10自治体
第3回	令和5年10月23日･24日	高額療養費業務	対面	11自治体

②各回の実施結果

- 次ページから記載

2-1. 研修事業

第1回BPR推進ワークショップ　就学援助費支給業務の概要

開催日	6月12日（月） 6月13日（火）	参加者	12日：青梅市1人、昭島市1人、調布市1人、あきる野市1人、東久留米市2人　合計6人 13日：立川市1人、国立市1人、稲城市2人、狛江市2人、福生市2人　合計8人

実施目的	・ BPRやDXに携わった事のない職員がBPRの基本的な進め方を理解し、実践方法を体験することで、庁内で自立的にBPRを推進できるようになること。

実施内容

❶ オリエンテーション
❷ 基本を学ぶBPR勉強会（座学）
❸ 自身の業務フロー作成体験
❹ 自身の業務におけるBPR検討
❺ To-Beフローの作成
❻ 成果発表・クロージング

自身の業務フロー作成体験

To-Beフローの作成

実施事項

学びのポイント

- BPRの基本的な流れを学習し実践的なBPR手法をワークショップを通じて身につけた。
- 自身の現行の業務フロー（As-Isフロー）を作成、問題-原因-施策の検討や他自治体との比較を行い、改善・改革すべき点やその方法を検討した。
- 他自治体と連携してあるべき姿のフロー（To-Beフロー）を描き、新たな視点を手に入れた。

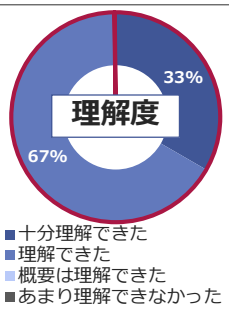
ワークショップ内での好事例・気づき

- 現行の業務が前例踏襲的に行われていることや、小・中学校などとの長年の関係から周知の方法を変更することに課題があるなど、ムリ、ムダ、ムラのある作業を多く行っていることに気が付いた。
- As-Is フローの他自治体との比較により、これまで当然であった作業が他自治体では行われていない場合があるなど、現状を前提としないTo-Beフロー検討の重要性を実感した。
- 近年、急速に進化しているDXツールを活用することにより、技術的にはほとんどの問題を解決できること、組織内部や関係先との調整が乗り越えるべきハードルであることを実感した。

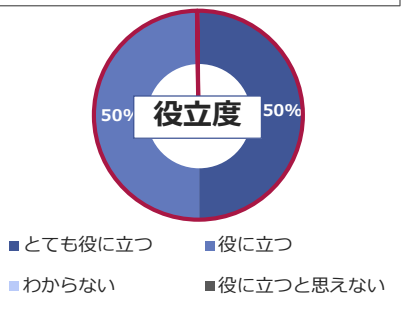
研修参加者へのアンケート結果（回答 12人）

「理解度」「役立度」は高い一方、「実践可否」については67%が「もっと勉強が必要」と回答。理由とし、「業務フロー構築の過去の経緯や、他部署とのデータ共有に必要な事項を理解する必要がある」「各種DXツールについて理解が不足している」といった回答が見られた。

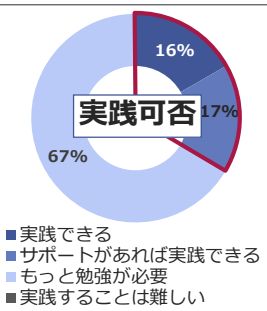
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」と回答



全ての回答者が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



33%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



BPR推進について初めて取り組んだが、自身の業務に向き合うことができ、有意義な時間であった。

BPRを進める上で他部署とのデータ共有が肝要であり、部署間で共有のための整理が必要。

業務棚卸、DXツールの業務導入手順検討といったサポートがあれば実践できると考える。

2-1. 研修事業

第2回BPR推進ワークショップ　軽自動車税賦課業務の概要

開催日	9月19日（火） 9月20日（水）	参加者	19日：青梅市1人、小平市1人、狛江市1人、武蔵村山市1人、あきる野市2人　合計6人 20日：立川市1人、三鷹市1人、福生市1人、東久留米市2人、西東京市1人　合計6人

実施目的	・ BPRやDXに携わった事のない職員がBPRの基本的な進め方を理解し、実践方法を体験することで、庁内で自立的にBPRを推進できるようになること。

実施内容

❶ オリエンテーション
❷ 基本を学ぶBPR勉強会（座学）
❸ 自身の業務フロー作成体験
❹ 自身の業務におけるBPR検討
❺ To-Beフローの作成・発表
❻ 業務手順書の作成方法
❼ クロージング

自身の業務フロー作成体験

To-Beフローの作成

実施事項

学びのポイント

- 参加職員の要望により、19日は原動機付自転車、20日は軽自動車（4輪）業務をBPR対象とした。
- BPRの基本的な流れを学習し実践的なBPR手法をワークショップを通じて身につけた。
- 自身の現行の業務フロー（As-Isフロー）を作成、問題-原因-施策の検討や他自治体との比較を行い、改善・改革すべき点やその方法を検討した。
- 他自治体と連携してあるべき姿のフロー（To-Beフロー）を描き、新たな視点を手に入れた。

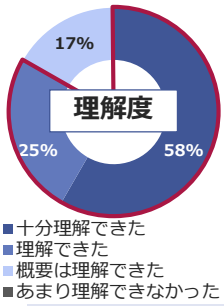
ワークショップ内での好事例・気づき

- As-Is フローの他自治体との比較により、これまで当然であった作業が他自治体では行われていない場合があるなど、現状を前提としないTo-Beフロー検討の重要性を実感した。
- BPRを実施する際は、 ECRS（Eliminate やめる、Combine まとめる/分ける、Rearrange 入れ替える、Simplify 簡素化する）の観点から現行業務の見直しを行ったうえで、DXツール導入を検討することが重要であり効果的であることを学んだ。
- 自治体間で情報共有したところ共通する課題があることがわかり、意見交換を行えたことで課題解決するための方向性やアイデアを得ることができた。

研修参加者へのアンケート結果（回答 12人）

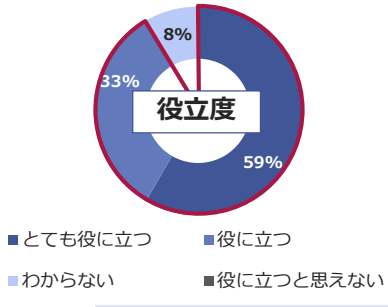
「理解度」「役立度」「実践可否」のいずれも高い結果であった。一方、「役に立つかわからない」「実践することは難しい」との回答もあり、「現在の業務を抱えながら改革に臨むことは難しい」ことが理由として挙がった。また、事業者のサポートに係る意見もあったため、第3回WSに向け改善を図る。

83%が「十分理解できた」「理解できた」と回答



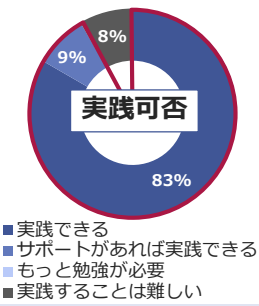
BPRの概要ではなく、具体的な業務テーマが設定されていたのが良かった。

92%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



・他自治体の業務手順や意見を聞くことができ、業務に活かせそうで良かった。

92%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



今回取り扱わなかった業務でも今後検討が必要になるため、サポートを得ながら取り組みたい。

2-1. 研修事業

第3回BPR推進ワークショップ　高額療養費業務の概要

開催日	10月23日（月） 10月24日（火）	参加者	23日：八王子市2人、立川市1人、昭島市1人、狛江市1人、清瀬市1人　合計6人 24日：国分寺市1人、武蔵村山市1人、小平市1人、福生市2人、東久留米市2人、瑞穂町1人　合計8人

実施目的	・ BPRやDXに携わった事のない職員がBPRの基本的な進め方を理解し、実践方法を体験することで、庁内で自立的にBPRを推進できるようになること。

実施内容

❶ オリエンテーション
❷ 基本を学ぶBPR勉強会（座学）
❸ 自身の業務フロー作成体験
❹ 自身の業務におけるBPR検討
❺ To-Beフローの作成・発表
❻ 業務手順書の作成方法
❼ クロージング

自身の業務フロー作成体験

To-Beフローの作成

実施事項

学びのポイント

- BPRを行う重要性を再確認し、BPR手法を体験学習することでより理解を深めた。
- 自身の現行の業務フロー（As-Isフロー）を作成、問題-原因-施策の検討を行い、改善・改革すべき点やその方法を検討した。
- 他自治体と連携してあるべき姿のフロー（To-Beフロー）を描き、新たな視点を手に入れた。
- 他自治体職員との情報共有や意見交換を行うことで、自身の業務の改善ポイントを導き出せた。

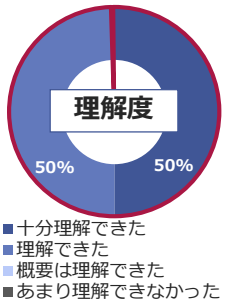
ワークショップ内での好事例・気づき

- 申請書への押印や領収書の提出、業務フロー簡素化など、他自治体では行われている改善があり、現状を前提としないTo-Beフロー検討の重要性を実感した。
- 連合会PCからの情報取得や公費計算、死亡者確認などは他自治体でも同様の課題を抱えていた。システム標準化の観点からも、各自治体が相互協力し解決に取り組む必要があると認識できた。
- 業務フローを可視化することで、より明確に問題点や原因を発見することができた。また、電子申請、RPA、AI-OCRなどのITツールの概要を理解することで、改善策の幅が広がった。

研修参加者へのアンケート結果（回答 6名）

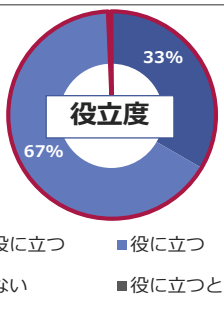
「理解度」「役立度」は高い一方、「実践可否」については50%が「もっと勉強が必要」と回答。理由として、「引継ぎを受けている最中であるため、自身でまずは現状業務理解を深める必要がある」「現状分析や変化へのリスクヘッジの検討が不足している」といった回答が見られた。

全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」と回答



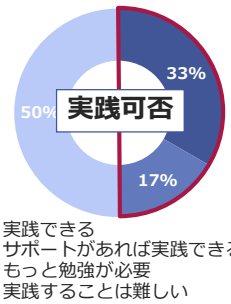
他の自治体の運用も詳しく知り、比較できて良かった。

全ての回答者が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



日々の業務に追われる中で、BPRの専門家とともに考えられる貴重な機会であった。

50%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答

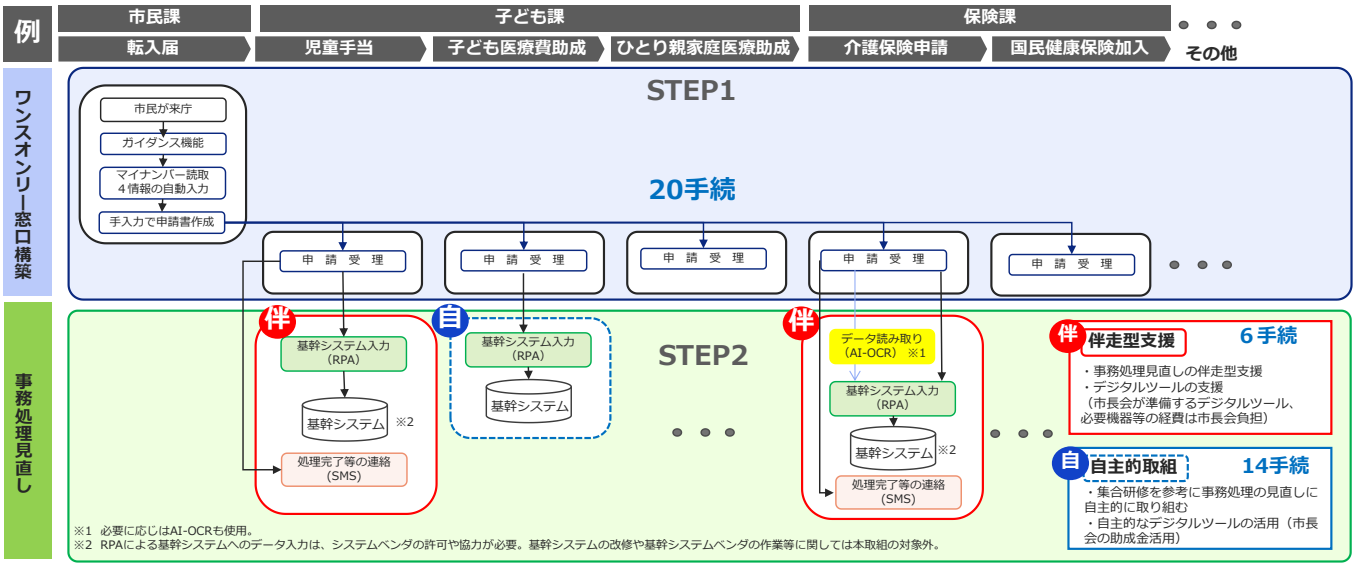


業務理解や現状分析をより深め、実践に取り組む必要がある。

2-2. 窓口業務のDX

2-2-1　事業概要・目的

- 令和3年度、4年度に取り組んだ「行政手続のオンライン化」に代わる、新たなBPRの成功事例の創出を推進するため、清瀬市、瑞穂町にて「窓口業務のDX」の取組を実施した。
- 参加自治体が支援事業者の伴走支援を受けつつも、自立的な推進体制を構築し、多摩30市町村へ展開できる窓口業務のBPR推進ノウハウを蓄積することを目的とする。



2-2-2　実施スケジュール

①実施事項サマリ

- 窓口DX業務のBPRに関するワークショップは、令和5年4月から10回実施した。

回	テーマ	開催日時		開催場所	
		清瀬市	瑞穂町	清瀬市	瑞穂町
第1回	BPR座学・全体フロー可視化	令和5年4月26日		都立多摩図書館	
第2回	現状フロー可視化	令和5年5月15日	令和5年5月16日	清瀬市役所	瑞穂町役場
第3回	フロー共有・ツール導入説明	令和5年5月30日		都立多摩図書館	
第4回	ツール設定確認・差異抽出	令和5年6月7日	令和5年6月8日	清瀬市役所	瑞穂町役場
第5回	ツール導入後のフロー見直し	令和5年6月20日	令和5年6月22日	清瀬市役所	瑞穂町役場
第6回	あるべき姿検討・課題抽出	令和5年7月4日	令和5年7月5日	清瀬市役所	瑞穂町役場
第7回	フロー見直し（実証用）	令和5年7月12日	令和5年7月13日	清瀬市役所	瑞穂町役場
第8回	実証計画作成・帳票再設計	令和5年8月1日	令和5年8月4日	清瀬市役所	瑞穂町役場
第9回	検討結果の共有・実証計画作成	令和5年8月30日		都立多摩図書館	
第10回	実証結果情報交換	令和5年12月13日		都立多摩図書館	
成果報告会	窓口業務のDX事業　活動発表	令和6年1月16日		東京自治会館	

2-2. 窓口業務のDX

2-2-3　各回の実施結果

第1回ワークショップ　BPR座学・全体フロー可視化の概要（合同開催）

開催日	4月26日（水）	参加自治体	清瀬市、瑞穂町（合計22人）

実施目的	• 令和5年度の窓口業務DXの取組概要・スケジュールを理解する。 • 基本的なBPRの取り組み方及び目指す姿について学習する。 • As-Isフローの作成手法を学び、自身の業務のAs-Isフロー作成に取り掛かる。

実施内容

❶オリエンテーション（年間予定説明）

❷参加者の自己紹介

❸BPRの概要説明

❹As-Isフローの基礎理解（グループワーク）

❺自身の業務のAs-ISフロー作成

フロー整理のグループワーク

作成したAs-Isフローを共有

実施事項

学びのポイント

- ワークショップを開始するにあたり、令和5年度の多摩地域における窓口業務DXの取組目的、目指す姿、スケジュールを把握した。
- 「BPRの概要説明」では、BPRの概要（必要とされる背景・現状把握・問題事象-原因-施策の方向性の検討）やBPRを推進するにあたって留意すべきポイントを学習した。
- グループワークを踏まえ、「自身の業務のAs-Isフローの作成」を次回に向けた課題とした。

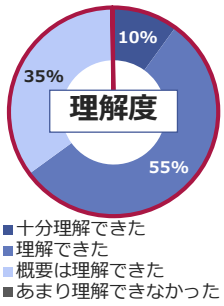
ワークショップ内での好事例・気づき

- 窓口業務をAs-Isフローに落とし込むことにより、業務が細かな作業の積み重ねであることや、申請者及び職員に与えている負荷の存在について再認識することができた。
- 「As-Isフローの作成」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、同じ業務であっても自治体ごとで内部事務に差異があることを認識。現在の業務フローに疑問を持つ機会となった。
- 自治体において既にAI-OCRなどのツールによる改善効果が出ていることが認識でき、自らの自治体でツールの導入を検討する良い機会となった。

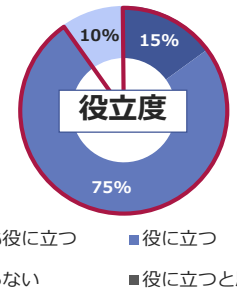
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 20人）

- **「理解度」「役立度」ともに高く、自身の業務でのワークを希望する方や、他自治体の同じ係での意見交換を希望する意見が存在した。**
- **「実施可否」については、既に65%が実践できると回答。残りの35%を実践できる水準まで今後引き上げていくことが重要。**

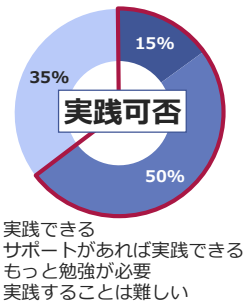
全ての回答者が、「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



90%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



65%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



2-2. 窓口業務のDX

第2回ワークショップ　現状フロー可視化の概要（清瀬市）

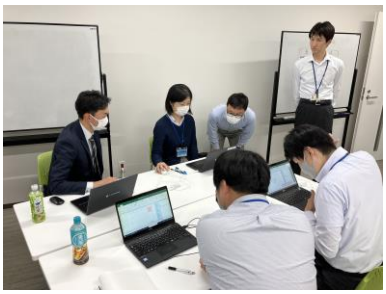
開催日	5月15日（月）	参加自治体	清瀬市（合計16人）

実施目的	• 全体フローの確認を行う。 • 各手続における現状（As-Is）フローを可視化する。 • 業務手順書のブラッシュアップを行う。

実施内容

- ❶オリエンテーション
- ❷全体フローの確認
- ❸現状フローの可視化の整理ポイント
- ❹現状フローの可視化（作業・発表）
- ❺クロージング（宿題、質疑応答など）

現状フローの可視化（作業）



現状フローの可視化（発表）

実施事項

学びのポイント

- 転入・転居を起点とする全体フローの確認、見直しを質疑形式で行い、全体の流れを把握した。
- WS1の事後課題として作成した業務手順書の精緻化に取り組んだ。
- 業務フロー作成の際に気を付けるポイントを学び、それに基づき、各自の業務フローの修正を行った。
- Govmates Pit、LoGoチャット、Backlogなどのツールの使い方を学び、今後の活用イメージを把握した。

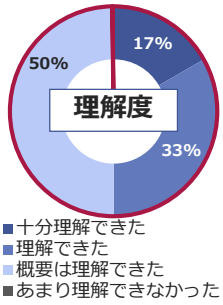
ワークショップ内での好事例・気づき

- 転入・転居手続に続く国民健康保険、介護保険などの手続の流れは庁舎一階の受付の配置と同様となっていることを確認した。
- 事務事業名、事務分掌など普段意識していない項目についても認識する機会となった。
- 発表し、質問や指摘を受けることで、フローの記載事項の抜けなどに気付くことができた。

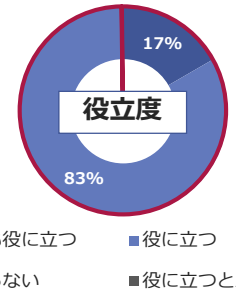
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 12人）

- **「理解度」「役立度」ともに高く、全ての回答者からポジティブな回答を得ることができた。**
- **「実施可否」については、75%が実践できると回答（前回65%）。次回以降、具体的なアウトプットイメージを明確にすることで、更なる向上を図る。**

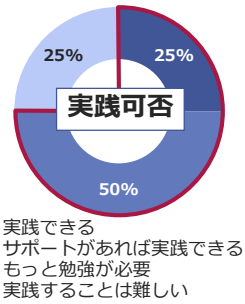
全ての回答者が、「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



75%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



- 「実践可否」　作成した業務手順書が窓口での手続簡略化にどう繋がるのかイメージがつかないため（もっと勉強が必要）。
- 「実践可否」　チャットツールの適切・効果的な運用方法（を理解するサポートがあれば実践可能）。

2-2. 窓口業務のDX

第2回ワークショップ　現状フロー可視化の概要（瑞穂町）

開催日	5月16日（火）	参加自治体	瑞穂町（合計12人）

実施目的	• 全体フローの確認を行う。 • 各手続における現状（As-Is）フローを可視化する。 • 業務手順書のブラッシュアップを行う。

実施内容

❶オリエンテーション

❷全体フローの確認

❸現状フローの可視化の整理ポイント

❹現状フローの可視化（作業・発表）

❺クロージング（宿題、質疑応答など）

オリエンテーション

現状フローの可視化（発表）

実施事項

学びのポイント

- 転入を起点とする全体フローの確認、見直しを質疑形式で行い、全体の流れを把握した。
- WS1の事後課題として作成した業務手順書の精緻化に取り組んだ。
- 業務フロー作成の際に気を付けるポイントを学び、それに基づき、各自の業務フローの修正を行った。
- 他自治体との業務フローの比較などGovmatesPitの機能を理解した。

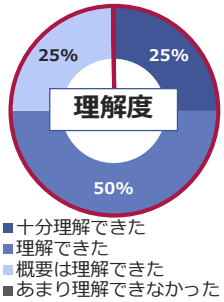
ワークショップ内での好事例・気づき

- 転入手続を起点とする国民健康保険、児童手当関連、介護保険関連の手続は、転入届出書の項目から案内を行うが、それ以外は転入者の自己申告によることを把握した。
- 現状フローに作業の流れだけでなく、年間作業件数・時間、インプット・アウトプット情報、保存ファイルの種別、作業のコア・ノンコア種別まで入力することにより、無意識で行っていた作業が明確化された。

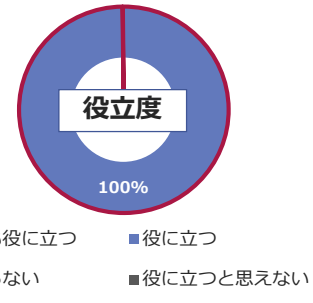
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 8名）

- **「理解度」「役立度」ともに高く、全ての回答者からポジティブな回答を得ることができた。**
- **「実施可否」については、88%が実践できると回答（前回65%）。不明な専門用語があった点は早急に改善を図る。**

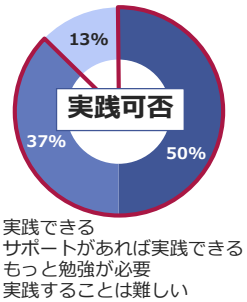
全ての回答者が、「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「役に立つ」と回答



87%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



- 「実践可否」　専門用語、わからない用語が多い（ため、サポートがあれば実践可能/もっと勉強が必要）。
- 「実践可否」　事例紹介（を理解するサポートができれば実践可能）。

2-2. 窓口業務のDX

第3回ワークショップ　フロー共有・ツール導入説明の概要（合同開催）

開催日	5月30日（火）	参加者	清瀬市、瑞穂町（合計24人）

実施目的	• 全体フロー（修正版）の確認を行う。 • 現状（As-Is）フローについて2自治体の比較や住民異動届からのつながりを確認する。 • 窓口DXツールの機能やヒアリングシートを確認する。

実施内容

- ❶オリエンテーション
- ❷可視化の共有（全体フロー）
- ❸可視化の共有（意見交換・発表）
- ❹窓口DXツール概要/ヒアリング機能説明
- ❺クロージング（宿題、質疑応答など）

可視化の共有（意見交換）

可視化の共有（発表）

実施事項

学びのポイント

- 住民異動届を起点とする全体フローの修正版の確認を行った。
- 現状（As-Is）フローについて2自治体間での比較を行い、差異やその要因を確認した。
- 窓口DXツール導入後における住民異動届から各業務へのつながりや改善点、懸念事項などを確認した。
- 窓口DXツールの機能やヒアリングシートの説明を受け、今後の作業内容を把握した。

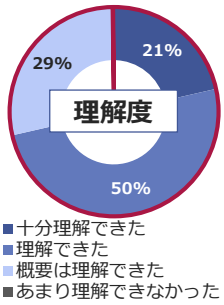
ワークショップ内での好事例・気づき

- 現状フローの2自治体間の比較を行うことにより、同じ業務でも決裁の頻度、押印方法などが異なることを理解した。
- 窓口DXツール導入後における住民異動届から各業務へのつながりを付箋紙ワークなどにより可視化し、改善が期待できる点や懸念事項などを確認することができた。
- 窓口DXツールの概要やヒアリングシートの説明を受け、質疑応答を行うことにより、今後の作業イメージが明確となった。

研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 14人）

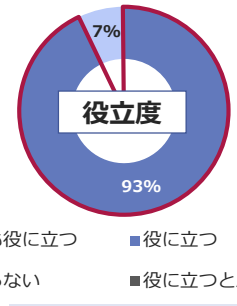
- **「理解度」「役立度」「実施可否」それぞれ高い状況。「実践が難しい」と回答した理由は、「業務改善する部分があまり見当たらないため」であった。**
- **実践度を高めるために「運用サポートの在り方」「事例/QAでの知識習得・不安解消」について改善する。また、意見交換環境に一定、評価を頂いている。**

全ての回答者が、「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



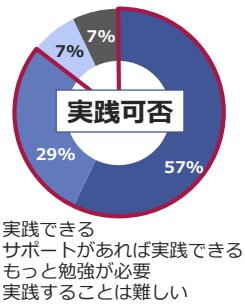
BPRの実践にあたって、運用のサポート、事例やQAなどのサポートがあれば可能。

93%が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



今回のワークショップでは、業務改善する部分があまり見当たらないため、実践することは難しいと考える。

86%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



意見交換できる場があってありがたい。一方で、実際に効果が出るか不安な点も存在する。

2-2. 窓口業務のDX

第4回ワークショップ　ツール設定確認・差異抽出の概要（清瀬市）

開催日	6月7日（水）	参加者	清瀬市（合計17人）

実施目的	• 窓口DXツールのデモ体験を行う。 • 申請書の使用場面について確認を行う。 • ヒアリングシートの作成に取り組む。

実施内容

❶オリエンテーション

❷システムデモ・体験

❸申請書の使用場面の確認ワーク

❹ヒアリングシート作成ワーク

❺申請書様式の検討ワーク

設問の検討ワーク

申請書様式の検討ワーク

実施事項

学びのポイント

- 実際に窓口に設置されるタブレットや本人確認証読取機などを使用し、窓口DXツール導入後の住民の立場を体験した。
- 自課の申請書がどの場面で使用されるか、グループ内で共有した。
- ヒアリングシートの作成ワークを通じて、住民を各課の窓口に誘導するための設問の検討及び住民異動届と各申請書に共通する印字項目の確認を行った。

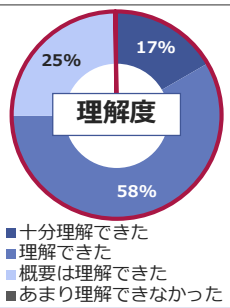
ワークショップ内での好事例・気づき

- 現在使用している「ようこそ清瀬市へ」という書面が該当課へ誘導する設問形式となっており、良く設計されていることを再認識した。
- 住民を各課の窓口に誘導するための設問をどの程度細かくするかにより、市民課の対応の負担が増えるのか、各課での対応の負担が増えるのか差異が生じることを認識した。
- 現在、使用している複写式の申請書は手書きした情報が次の手続課へ引き継がれていく様式となっている。窓口DXツールを活用することにより、現状の申請書の良さを活かしつつ、手書きや手入力の処理がなくなることを体験した。

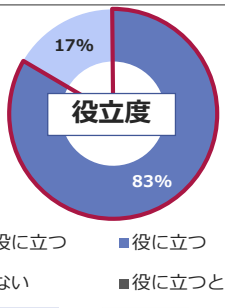
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 12人）

- **現行業務の整理の過程では担当者のみで考えるのではなく、他担当者との意見交換や指摘/知見共有の場を積極的に設けていく。**
- **BPRの実践に対してポジティブな回答が増えてきているため、より精度を上げるためにも第6～8回のWSで詳細なノウハウの共有を図る。**

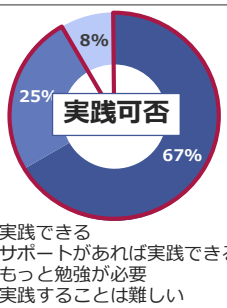
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



83% が「役に立つ」と回答



92%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回80%）



効果的なBPRにつなげるには、俯瞰的な検討が必要だと考える。

どこを省略できるのかなど、業務をしっかり把握、理解しないで目先のラクな部分だけに、目を向けてしまわないよう、勉強が必要と考えています。

2-2. 窓口業務のDX

第4回ワークショップ　ツール設定確認・差異抽出の概要（瑞穂町）

開催日	6月8日（木）	参加者	瑞穂町（合計12人）

実施目的	• 窓口DXツールのシステム説明・デモ体験を行う。 • 窓口DXツールのヒアリングシートの作成を行う。 • 窓口DXツールの事前申請機能の説明を受ける。

実施内容

❶オリエンテーション

❷システム説明・デモ体験

❸ヒアリングシート作成ワーク

❹事前申請機能についての説明

❺クロージング（宿題、質疑応答など）

システム説明・デモ体験

ヒアリングシート作成ワーク

実施事項

学びのポイント

- 実際に窓口に設置されるタブレットやQRコードリーダーなどを使用し、職員役と住民役に分かれて窓口DXツールの機能や操作感を体験した。
- ヒアリングシートの作成ワークを通じて、住民を各課の窓口に誘導するための設問の検討及び確認を行った。
- 事前申請機能の説明を受け、事前申請稼働に向けて対応すべきことを理解した。

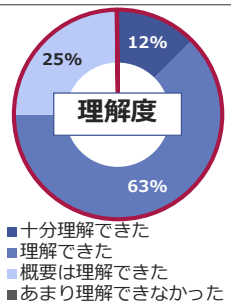
ワークショップ内での好事例・気づき

- 各課での手続における住民への質問が膨大であることや住民異動届と各課手続との連動性をワークを通じて再認識した。
- 住民を各課の必要な手続へ誘導するには、窓口DXツールへの設問設定が重要であることを認識した。
- 事前申請機能により、来庁前に申請書の必要項目がセットされることは、住民にも職員にもメリットがあることを理解した。

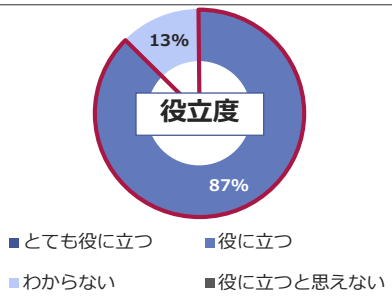
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 8人）

- **BPRが具体化するに伴い、窓口業務の煩雑化を懸念する声やオペレーション変更を心配する声が顕在化してきている。**
- **To-Beフロー・Can-Beフローを作成する際の思考方法を第6～8回のWSで学習することで、心配な点を解消していく。**

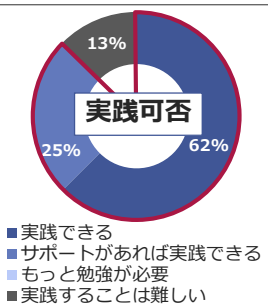
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



87% が「役に立つ」と回答



87%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回80%）



窓口業務の煩雑化、来庁者の方の待ち時間の増加が懸念される。

一つの窓口での手続の種類が多く、対象者によっては手続が複数あるため、一本のフローのような形にすることが難しい。

2-2. 窓口業務のDX

第5回ワークショップ　ツール導入後のフロー見直しの概要（清瀬市）

開催日	6月20日（火）	参加者	清瀬市（合計12人）

実施目的	• 窓口DXツールを体験し、ヒアリングシートの修正を行う。 • 窓口DXツール導入後のフローを作成する。 • 窓口DXツール導入後の課題と解決策の考察を行う。

実施内容

- ❶システムデモ・体験
- ❷ヒアリングシートの修正
- ❸ツール導入後のフロー作成
- ❹ツール導入後の課題と解決策の考察
- ❺今後の取組とポイント

ツール導入後のフロー作成

ツール導入後の
課題と解決策の考察

実施事項

学びのポイント

- 市民課及び後続の手続の担当課、各々の立場で窓口DXツールのシステム操作を体験した。
- 窓口DXツール導入後の想定フローを作成し、グループ内で意見交換を行った。
- 窓口DXツールベンダーのアドバイスやシステム体験、先行導入事例を参考に窓口DXツール導入後の課題と解決策の考察を行った。

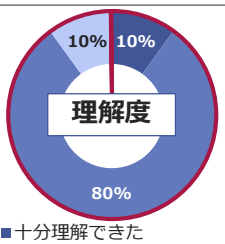
ワークショップ内での好事例・気づき

- 窓口DXツールの導入だけでは、QRコードの読み取りによる窓口DXツール内の情報連携に留まるため、基幹業務システムなどとの連携にはRPAの活用が必要であることを再認識した。
- 窓口DXツールの導入により、現状の複写式の申請書を使った運用とは異なる、新たな課題が発生することや対応方法を変更する必要があることを認識した。
- 窓口DXツールから印刷される「手続案内票」の内容に不足があり改善を要することを認識した。

研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 10人）

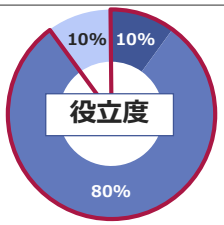
- **理解度、役立度、実践可否に関して、具体的なアウトプットが見えてきたことでよりポジティブな回答を得ることができた。**
- **今後、ワークショップ参加者に加え、ワークショップに参加していない関係職員に対してシステムの理解度向上を図っていく必要がある。**

全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



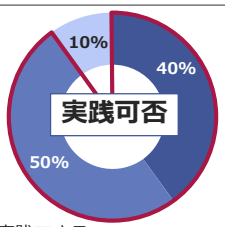
■十分理解できた
■理解できた
■概要は理解できた
■あまり理解できなかった

90% が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



■とても役に立つ　■役に立つ
■わからない　■役に立つと思えない

90%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回92%）



■実践できる
■サポートがあれば実践できる
■もっと勉強が必要
■実践することは難しい

システムデモを係員にも見せる機会をつくっていただきたい。

今一度システムに係る質疑をすることが必要かもしれないと感じた。

ワークショップや宿題にかかる時間が本来業務を圧迫して余裕がなくなってきている。

2-2. 窓口業務のDX

第5回ワークショップ　ツール導入後のフロー見直しの概要（瑞穂町）

開催日	6月22日（木）	参加者	瑞穂町（合計12人）

実施目的	• 窓口DXツールを体験し、ヒアリングシートの修正を行う。 • 窓口DXツール導入後のフローを作成する。 • 窓口DXツール導入後の課題と解決策の考察を行う。

実施内容

- ❶システムデモ・体験
- ❷ヒアリングシートの修正
- ❸ツール導入後のフロー作成
- ❹ツール導入後の課題と解決策の考察
- ❺今後の取組とポイント

ツール導入後のフロー作成

ツール導入後の
課題と解決策の考察

実施事項

学びのポイント

- 窓口DXツール及び事前申請書作成機能の操作体験を行い、実装イメージを把握した。
- 窓口DXツール導入後のフローを作成し、グループ内で意見交換を行った。
- 窓口DXツールベンダーのアドバイスやシステム体験、先行導入事例を参考に窓口DXツール導入後の課題と解決策の考察を行った。

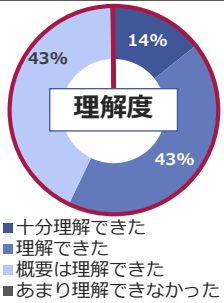
ワークショップ内での好事例・気づき

- 作成したヒアリングシートの内容を反映した窓口DXツールのガイダンス機能を体験することで、現状の各課のヒアリングシートに重複する質問が多いことや選択式の入力項目が実態と乖離していることが確認できた。
- 窓口DXツール導入後、決裁や保管を紙で行う場合と電子ツール上で行う場合とで、それぞれメリット、デメリットがあり、担当者によって考えが異なることを認識した。
- 窓口DXツールに誤って登録した際の修正方法や住民基本台帳システムとの関係を学んだ。

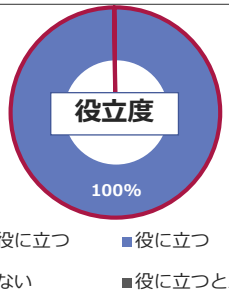
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 7人）

- **理解度、役立度、実践可否に関して、具体的なアウトプットが見えてきたことでよりポジティブな回答を得ることができた。**
- **システム自体及びシステム実装に伴い生じる課題への対応方法について理解度向上を図っていく必要がある。**

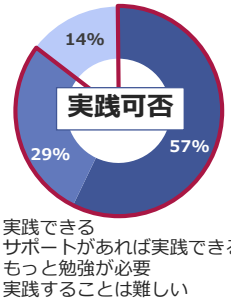
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「役に立つ」と回答



86%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回87%）



システム操作にサポートが必要になると思います。

改革により生じる可能性が高い課題について、乗り越える方法を今後知りたい。

2-2. 窓口業務のDX

第6回ワークショップ　あるべき姿検討・課題抽出の概要（清瀬市）

開催日	7月4日（火）	参加者	清瀬市（合計13人）

実施目的	・ 現状（As-Isフロー）の「問題－原因－施策」の方向性を検討する。 ・ あるべき姿（To-Beフロー）の作成を行う。

実施内容

- ❶オリエンテーション
- ❷問題・原因の検討
- ❸施策の方向性検討・発表
- ❹To-Beフローの作成・発表
- ❺クロージング（質疑応答など）

施策の方向性検討

To-Beフローの作成・発表

実施事項

学びのポイント

- 事務処理見直し対象の6手続について、As-Isフローの「問題-原因-施策の方向性」を検討し、To-Beフローを作成した。
- 問題抽出では「ムリ・ムダ・ムラ」、原因の特定では「機能・制度・組織」、施策の方向性の検討ではECRS（Eliminate やめる、Combine まとめる/分ける、Rearrange 入れ替える、Simplify 簡素化する）の観点で実行する手法を学んだ。
- その他の14手続の担当者もディスカッションに参加し、To-Beフローの作成の手法、考え方を学んだ。

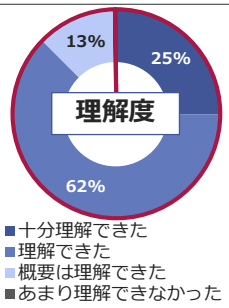
ワークショップ内での好事例・気づき

- 各業務の「問題-原因-施策の方向性」を関係線で結びつけることにより、問題に対する適切な施策の方向性を網羅的に洗い出すことができた。
- 全体発表・質疑をとおして、ワンスオンリーの全体像を意識しながら、施策検討やTo-Beフロー作成に取り組むことができた。
- 相談・受付対応に多くの時間と労力を割いている業務が多々あることを認識し、AIやRPAの導入など柔軟な発想によるTo-Beフローを検討することができた。

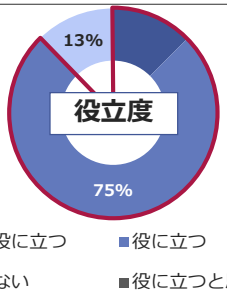
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 7人）

・To-Beフロー検討にあたり、自由度の高い発想をすることに躊躇する声があった。次回のワークショップでCan-Beフローを作成する際に実現可能性の観点で検討を深めることになるため丁寧にフォローを実施する。

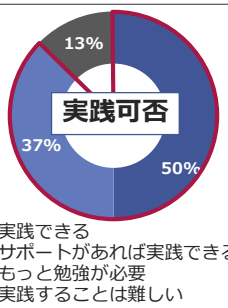
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



72% が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



86%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回90%）



BPRは、日ごろから考えていることではあるが、実現することは相当困難であろうし、そもそも、このような考えを職場で表明して良いのかどうかも分からない。

BPRの機会が過去にあまりないため、他自治体の例など具体的な事例があると施策考案がしやすい。

2-2. 窓口業務のDX

第6回ワークショップ　あるべき姿検討・課題抽出の概要（瑞穂町）

開催日	7月5日（水）	参加者	瑞穂町（合計12人）

実施目的	• 現状（As-Isフロー）の「問題－原因－施策」の方向性を検討する。 • あるべき姿（To-Beフロー）の作成を行う。

実施内容

❶オリエンテーション

❷問題・原因の検討

❸施策の方向性検討・発表

❹To-Beフローの作成・発表

❺クロージング（質疑応答など）

問題、原因の検討

To-Beフローの作成・発表

実施事項

学びのポイント

- 事務処理見直し対象の6手続について、As-Isフローの「問題-原因-施策の方向性」を検討し、To-Beフローを作成した。
- 問題抽出では「ムリ・ムダ・ムラ」、原因の特定では「機能・制度・組織」、施策の方向性の検討ではECRS（Eliminate やめる、Combine まとめる/分ける、Rearrange 入れ替える、Simplify 簡素化する）の観点で実行する手法を学んだ。
- その他の14手続の担当者もディスカッションに参加し、To-Beフローの作成の手法、考え方を学んだ。

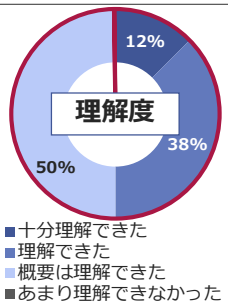
ワークショップ内での好事例・気づき

- 各業務の「問題-原因-施策の方向性」を関係線で結びつけることにより、問題に対する適切な施策の方向性を網羅的に洗い出すことができた。
- 窓口DXツールやRPAなどの活用により、転入届の際に取得した情報を連携し、後続の処理を効率的に行うことができることを認識することができた。
- 転出元でマイナンバーカードを用いて転出をした場合に必要な手続を行っていないケースがあることなど、前工程での手続が後工程の問題に繋がっていることを認識することができた。

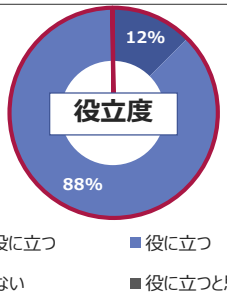
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 8人）

- **理解度、役立度に関してポジティブな回答を得ているが、実践可否については低下傾向である。原因として、施策の方向性の検討にあたり、他事例などの補足する情報が十分でなかった点が想定されることから、今後必要な情報を提供しサポートを実施する。**

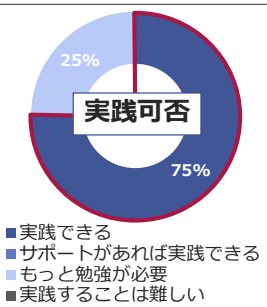
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



75%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回87%）



本日の内容のCan-Beへの落とし込み方が、言葉としては理解できるが、イメージが沸きにくいため、もう少し落とし込みに関する演習が必要。

デジタル化や改善手段に関する知識を身に着ける必要がある。

2-2. 窓口業務のDX

第7回ワークショップ　フロー見直し（実証用）の概要（清瀬市）

開催日	7月12日（水）	参加者	清瀬市（合計10人）

実施目的	• 検討した施策の効果・労力評価を行う。 • 実現可能な姿であるCan-Beフローを作成し発表する。 • 実証実験における効果検証のための指標を検討する。

実施内容

- ❶オリエンテーション
- ❷効果・労力評
- ❸Can-Beフローの作成・発表
- ❹効果検証指標の検討
- ❺クロージング（質疑応答など）

効果・労力評価

Can-Beフローの作成・発表

実施事項

学びのポイント

- 効果・労力評価MAPを使用し、検討した施策を同一基準で評価することで、優先順位や実行必要性を明確にする手法を学んだ。
- 実証範囲を明確にするため、実現可能性などを考慮したCan-Beフローの作成を行った。
- 実証実験に伴い実施する各施策の効果を可視化するために設定した指標について、その測定方法などを検討した。

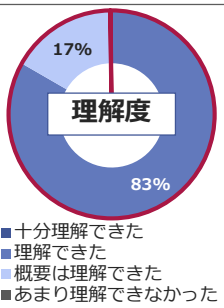
ワークショップ内での好事例・気づき

- 効果・労力評価MAPを使用し優先順位や実行必要性を数値化・可視化をすることで、分析を効果的に行うことができた。
- 窓口DXツールの導入に加え、電子化された申請データのシステム入力をRPAで自動化するなど複合的な改善が見込めるCan-Be施策を検討することができた。
- 効果・労力評価MAPを使用することで、効果が大きい施策であっても労力（費用や時間）が大きい施策はすぐには着手できないなど相関関係を認識することができた。

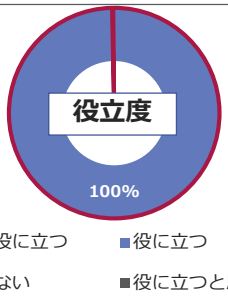
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 6人）

- **理解度・役立度はポジティブな回答が多い反面、実践可否はやや低い評価であった。原因としてBPR導入後のイメージが明確になってきたことが想定されるため、実証実験に向けて運用方法などを含めて具体化させていく。**

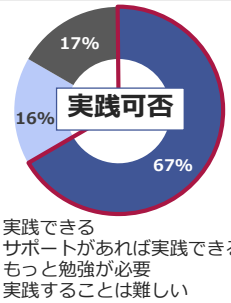
全ての回答者が「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「役に立つ」と回答



67%が「実践できる」と回答（前回90%）



業務改善について検討する時間が短い。

（BPR後）手間・配布物の不自然さが生じたり、窓口対応する職員の動線が長くなることが見込まれる。

2-2. 窓口業務のDX

第7回ワークショップ　フロー見直し（実証用）の概要（瑞穂町）

開催日	7月13日（木）	参加者	瑞穂町（合計10人）

実施目的	• 検討した施策の効果・労力評価を行う。 • 実現可能な姿であるCan-Beフローを作成し発表する。 • 実証実験における効果検証のための指標を検討する。

実施内容

- ❶オリエンテーション
- ❷効果・労力評
- ❸Can-Beフローの作成・発表
- ❹効果検証指標の検討
- ❺クロージング（質疑応答など）

効果・労力評価

Can-Beフローの作成・発表

実施事項

学びのポイント

- 効果・労力評価MAPを使用し、検討した施策を同一基準で評価することで、優先順位や実行必要性を明確にする手法を学んだ。
- 実証範囲を明確にするため、実現可能性などを考慮したCan-Beフローの作成を行った。
- 実証実験に伴い実施する各施策の効果を可視化するために設定した指標について、その測定方法などを検討した。

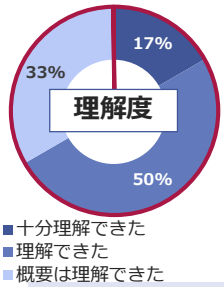
ワークショップ内での好事例・気づき

- 効果・労力評価MAPを使用し優先順位や実行必要性を数値化・可視化をすることで、分析を効果的に行うことができた。
- 効果・労力評価MAPの作成にあたっては、複数人の意見を踏まえて数値で分析することで、客観性のある評価（一人の意見に偏らないこと）ができることを体験した。
- ツール導入施策だけではなく、保育所の比較表作成やホームページでの周知など、問合せが減ることによる住民サービス向上、職員作業負担軽減の視点で多角的な検討がなされた。

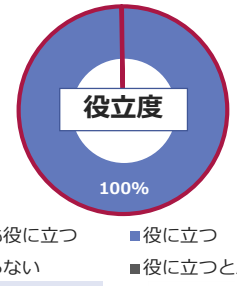
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 6名）

- **満足度・役立度・実践可否について総合的にポジティブな回答が多く、実施内容・思考法の定着が進んでいる。**
- **議論の方向性が逸れている際は、テーブルファシリテータが介入し本来の議論のゴールに向けて軌道修正できるよう対応を改善する。**

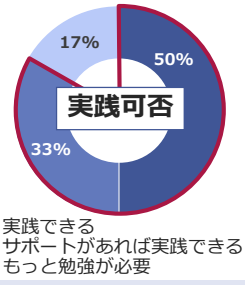
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「役に立つ」と回答



83%が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回75%）



まだ慣れていないところもあるので、議論中に誤った方向に検討が進んだ際に正しい道に戻せる人がいると安心してBPRに取り組める。

規則の確認や今までの経緯の確認、システム上可能かなど、すぐに判断ができないことが多いと感じた。

2-2. 窓口業務のDX

第8回ワークショップ　実証計画作成・帳票再設計の概要（清瀬市）

開催日	8月1日（火）	参加者	清瀬市（合計11人）

実施目的	• 実証実験における効果検証指標の設定を行う。 • 実証計画（タスク管理表）の作成を行う。 • 帳票再設計に取り組む。

実施内容

- ❶To-Be・Can-Beフローなどの確認
- ❷効果検証指標の設定
- ❸実証計画（タスク管理表）の作成
- ❹帳票再設計の考え方/項目検討
- ❺クロージング（質疑応答、事後課題など）

効果検証指標の設定

実証計画（タスク管理表）の作成

実施事項

学びのポイント

- 第6回、第7回ワークショップで作成した「問題・原因・施策の方向性」「効果・労力マトリックス」「To-Beフロー」「Can-Beフロー」の内容を確認した。
- 設定した効果検証指標について、実際の業務に即しているか否かの検証を行った。
- Can-Beフロー実現のためにやること（＝タスク）を明確にし、実施計画を策定した。
- 窓口DXツールの導入により業務効率化につなげるために、各種帳票項目の精査を行った。

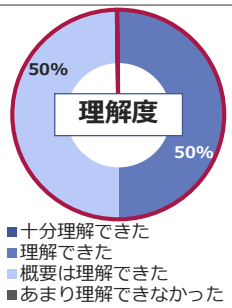
ワークショップ内での好事例・気づき

- アンケートの実施方法に関して、QRコードのみでは利用者全体をカバーできず紙でのアンケートも必要であることや、土曜開庁にあたり市民課窓口以外の窓口は閉鎖しているため、実証実験を行えないことなど、実態に即した対応が必要となることを明確にすることができた。
- 待ち時間について、As-Isでは係ごとの合計で試算していたが、実際には課ごとに手続を同時に行うものもあるため、Can-Beの計測はAs-Isと同様の基準で実施する必要があることを理解した。
- 住民異動の手続において、外国人や5人以上の家族の場合に、窓口DXツールへ直接入力ができないことが分かり、他に入力プログラムを用意するなどの対応が必要となることを把握した。

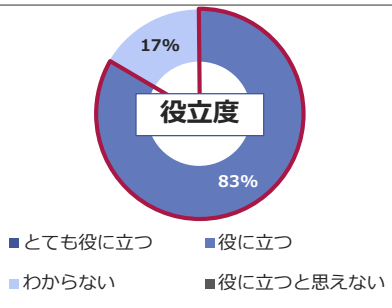
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 6人）

- **実証実験に向けて、実際の運用フローをイメージしたCan-Beフローの修正（フォロー）が必要となる可能性が高いため、清瀬市各担当者と密にコミュニケーションを図り、不安要素や未確定要素を解消する必要がある。**

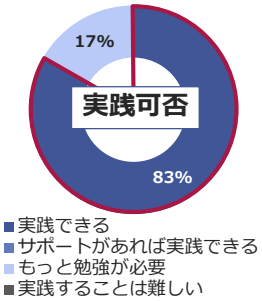
全ての回答者が「理解できた」「概要は理解できた」と回答



83%の回答者が「役に立つ」と回答



83%の回答者が「実践できる」と回答（前回67%）



課内や課をまたぐ連携について課題と解決方法を検討することが必要。具体的な実施を想定した検討やCan-Be作成が（もっと）必要だと感じている。

実証実験の実際の検討、効果測定として実効性のあるアンケート項目・計測対象の検討、それらに対応したCan-Be修正のフォローが必要。

2-2. 窓口業務のDX

第8回ワークショップ　実証計画作成・帳票再設計の概要（瑞穂町）

開催日	8月4日（金）	参加者	瑞穂町（合計10人）

実施目的	• 実証実験における効果検証指標の設定を行う。 • 実証計画（タスク管理表）の作成を行う。 • AI-OCRでの読み取りなどを前提とした帳票再設計の考え方を学ぶ。

実施内容

❶To-Be・Can-Beフローなどの確認

❷効果検証指標の設定

❸実証計画（タスク管理表）の作成

❹帳票再設計の考え方

❺クロージング（質疑応答、事後課題など）

実証計画（タスク管理表）の作成

実施事項

学びのポイント

- 「To-Beフロー」「Can-Beフロー」の施策内容や実施工程を再確認した。
- 効果検証指標の設定は、業務改善の前後で測定したい値がどの程度変化したかを確認することが目的のため、事前に起点/終点や実施内容を明確化することが重要であることを学んだ。
- WBS（作業を分解して構造化する手法）やガントチャートを使用することで、作業工程を5W1Hの形に可視化することができた。
- 帳票の電子化の際は、様式の内容をそのまま電子化するのではなく、別途項目リストを作成し不要項目の洗い出しなどの事前作業が重要であることを学習した。

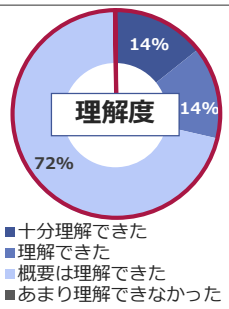
ワークショップ内での好事例・気づき

- アンケートの実施方法に関して、QRコードのみでは利用者全体をカバーできず、紙でのアンケートも必要であることを前提に議論を実施した。その結果、窓口によっては待ち時間がほぼ発生しないため、職員が窓口でアンケート回答を見届けることが難しい可能性があるなど、実際の住民の動線をイメージしながらの意見交換を行うことができた。
- アンケートを回収する方法ついて職員によって認識が異なっていたことから、実際の運用をイメージしたうえで適切な方法を関係者で決定し、運用の徹底を図る必要があることを把握した。

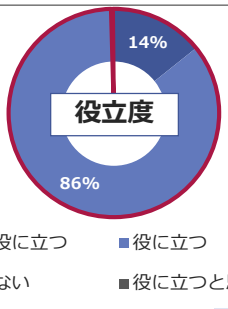
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 7人）

- **導入に向けイメージが具体化してきたことにより内容の理解度・役立度・実践可否ともにポジティブな回答の割合が高くなってきた。**
- **タスク管理表の作成に当たっては、システム導入経験のない担当者へのフォロー（抜け漏れ・適切な内容/粒度か確認する）を行う。**

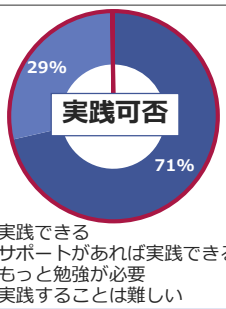
全ての回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



全ての回答者が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答（前回83%）



慣れるまでには少し時間がかかりそう。

タスクの洗い出しはシステム導入経験のない担当は少し作りにくい。一般的にどういう作業が必要か、サンプルがあるとより作りやすいかと考える。

2-2. 窓口業務のDX

第9回ワークショップ　検討結果の共有・実証計画作成の概要（合同開催）

開催日	8月30日（水）	参加者	清瀬市、瑞穂町（合計19人）

実施目的	• BPR検討結果、窓口DXツールの検討状況、実証実験における効果検証指標を2自治体で共有し、新たな気づきを得る。 • 実証実験及び成果報告会のスケジュール、成果報告書の内容を確認する。

実施内容

❶オリエンテーション（北見市の紹介）
❷検討結果の共有
❸窓口DXツールの共有と意見交換
❹効果指標の測定方法の共有
❺成果報告書のフォーマット説明
❻クロージング（事後課題、質疑応答）

検討結果の共有

窓口DXツールの共有と意見交換

実施事項

学びのポイント

- 検討したCan-Beフローや施策を2自治体で共有し、差異や取り入れられる点などを検討した。
- 2自治体で異なる窓口DXツールの実証を行うにあたり、それぞれどのように窓口DXツールやRPAを活用するか、活用の際の課題と解決方法案を共有した。
- 実証実験における効果検証指標の測定方法や、実証後の成果報告会に向けた今後の取組を理解した。

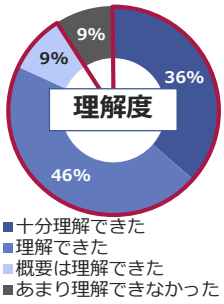
ワークショップ内での好事例・気づき

- 実証実験に向けた取組状況を2自治体で相互に確認することにより、今後目指していく姿や取り組むべきことが明確となった。
- 本ワークショップに参加していない原課職員への業務フロー変更の説明などの対応や情報共有が重要であることなどについて、気づきを得るきっかけとなった。
- 誤入力時の対応や待ち時間の対応など実証実験を行うにあたっての課題や解決策を明確化することができた。

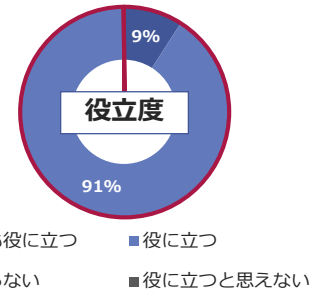
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 11人）

- **理解度、役立度、実践可否、全てに関してポジティブな評価を得ており、知識や経験が蓄積されるとともに、自治体間の有意義な交流がなされた。**

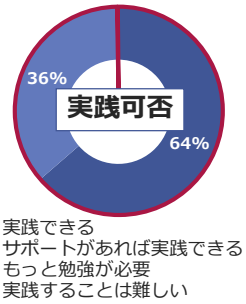
91%の回答者が「十分理解できた」「理解できた」「概要は理解できた」と回答



全ての回答者が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



全ての回答者が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



自治体間で情報交換ができて有意義だった。

実証実験に向けての機器使用も含めた実際の申請者対応・業務の流れの構築に向けたサポートが必要。

2-2. 窓口業務のDX

第10回ワークショップ　実証結果情報交換の概要（合同開催）

開催日	12月13日（水）	参加自治体	清瀬市、瑞穂町（合計21人）
実施目的	・成果報告会のリハーサルを実施し、修正・対応事項を明確にする。 ・実証実験で得られた成果、課題、今後の取組を2自治体間で共有する。 ・リハーサルや自治体間での共有結果を踏まえ、資料をブラッシュアップする。		

実施内容

❶ オリエンテーション
❷ 成果報告会のリハーサル
❸ 実証実験の結果の共有
❹ 自治体内での意見交換
❺ クロージング（事後課題、質疑応答）
❻ 成果報告書のブラッシュアップ

実証実験の結果の共有

自治体内での意見交換

実施事項

学びのポイント

- 成果報告会のリハーサルを行い、報告会での説明内容や所要時間を把握・改善した。
- 報告内容に関して2自治体間で質疑応答を行い、それぞれの観点から資料をより伝わる内容へと修正した。
- 成果、課題、今後の取組について情報共有・意見交換することで、新たな気づきや今後の方向性に関する示唆を得た。

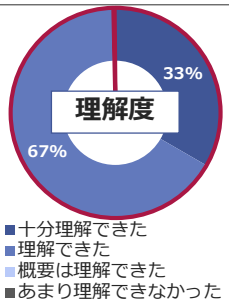
ワークショップ内での好事例・気づき

- 報告会の説明は限られた時間内に行う必要があるため、資料の文章を読み上げるだけでなく、要約・強調した説明を心掛けるとともに、数値や図を活用し、分かりやすい資料作成を行う必要があることを理解した。
- 瑞穂町における事前申請機能は自宅に限らず、来庁後の待ち時間にスマートフォンから行うことで、受付時間の短縮や住民の満足度向上につながることを認識した。
- 市民課で受付した申請内容を各課へ送信した後、その申請内容の誤りが発覚した場合の各課への伝達や修正方法について、システムで回避できるものなのか、運用で回避する必要があるのかなど、今後取り組むべき課題の整理や、解決方法などを検討していく上での気づきを得ることができた。

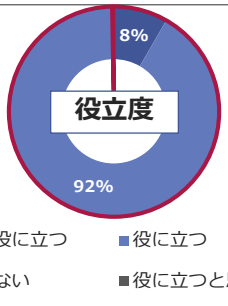
研修参加者（原課）へのアンケート結果（回答 12人）

・理解度・役立度・実践可否、全ての項目でポジティブな評価を得ており、過去の実施内容・知識・経験がしっかり蓄積されている。また、自治体間の有意義な交流・意見交換を実施することができた。

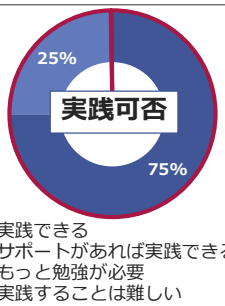
全ての回答者が「十分理解ができた」「理解ができた」と回答



全ての回答者が「とても役に立つ」「役に立つ」と回答



全ての回答者が「実践できる」「サポートがあれば実践できる」と回答



2-3. 事業実施結果

2-3-1　成果報告会

概要

開催日	1月16日（火）	参加自治体	報告：清瀬市、瑞穂町 出席：多摩30市町村及び東京都、GovTech東京より78人 （対面・オンラインの併用）

実施目的	• 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。 • BPRを通じて得たノウハウ（良かった点、今後の課題等）の横展開を図る。

アジェンダ	内容
❶ 本日の進行の説明	• 本日のアジェンダ・質疑の対応方法の説明
❷ 窓口業務のDX事業について	• 今年度の窓口業務のDX事業・各ワークショップの概要説明
❸ 窓口業務のDX事業・活動発表	• 瑞穂町から活動発表（発表25分/質疑10分）
	• 清瀬市から活動発表（発表25分/質疑10分）
❹ 閉会のあいさつ	• 市長会事務局から挨拶

BPR成果報告会の風景

報告内容と主な質疑応答内容

報告内容	**• 瑞穂町・清瀬市の「手続のワンスオンリー化」、及び、申請受付後の業務効率化の取組内容** - 住民満足度は、ベンチマークの70%に対して、それぞれ「95%」「98%」と高評価が得られた - 受付時間は、それぞれ「9分の増加」「1分の短縮」と大きな短縮効果は実証期間では得られなかったが、職員の操作習熟等の対応や各種工夫により改善可能 - 業務全体の時間は、それぞれ「14分の短縮」「28分の短縮」と一定の効果が得られた
主な 質疑応答内容	**• 市民満足度の向上には繋がったものの、職員満足度はどうなっているか？** - 習熟度が向上することで端末入力による負担軽減、基幹システムへの自動連携の効果も現れはじめ、職員の満足度も上がっていった **• RPAについて、庁内でシナリオの作成、保守などが対応できる体制か？** - RPAを修正できる職員は、各課の若手1名くらいはおり、研修によりレベルを上げていきたい **• ワークショップ以外の部会の開催頻度、交流、勉強会等をどう進められたか？** - 過去に2、3回行ったが、今後は改善点を庁内検討部会として行っていく予定

2-3. 事業実施結果

2-3-2　効果検証指標

- 本事業では「住民満足度」「受付時間の変化」「業務効率の変化」を効果検証指標として設定し、それぞれの達成を目指した。達成状況は以下のとおりである。

窓口業務のDX事業

- 住民満足度：
  参加自治体で共通目標として設定した市民満足度70%以上を達成した。
- 受付時間の変化：
  清瀬市では窓口業務DXの取組により受付時間の短縮につながった。瑞穂町では職員がツール操作に不慣れであったため受付時間が伸びたが、職員のツール操作の習熟に伴い業務時間が短縮される見込みである。
- 業務効率の変化：
  各市現状の業務の所要時間と比較し、取組により時間の短縮につながった。

項目	市町村	効果検証指標	測定結果
住民満足度	清瀬市	**住民満足度目標** **70%以上** ※4段階評価中、「非常に満足」「満足」と回答した割合	満足度 **98%** （回答総数：105件）
	瑞穂町		満足度 **95%** （回答総数：43件）
受付時間の変化	清瀬市	**現状の受付時間** **約2時間30分** （20手続の測定時間の合計）	**約2時間29分** （20手続の測定時間の合計）
	瑞穂町	**現状の受付時間** **2時間25分** （20手続の測定時間の合計）	**2時間34分** （20手続の測定時間の合計）
業務効率の変化	清瀬市	**現状の業務全体の所要時間** **約7時間18分** （6手続の測定時間の合計）	**約6時間50分** （6手続の測定時間の合計）
	瑞穂町	**現状の業務全体の所要時間** **1時間49分** （転入届手続のみの測定時間）	**1時間35分** （転入届手続のみの測定時間）

2-3-3 ツールの導入と実証実験の実施

（ア）清瀬市における窓口業務のDX

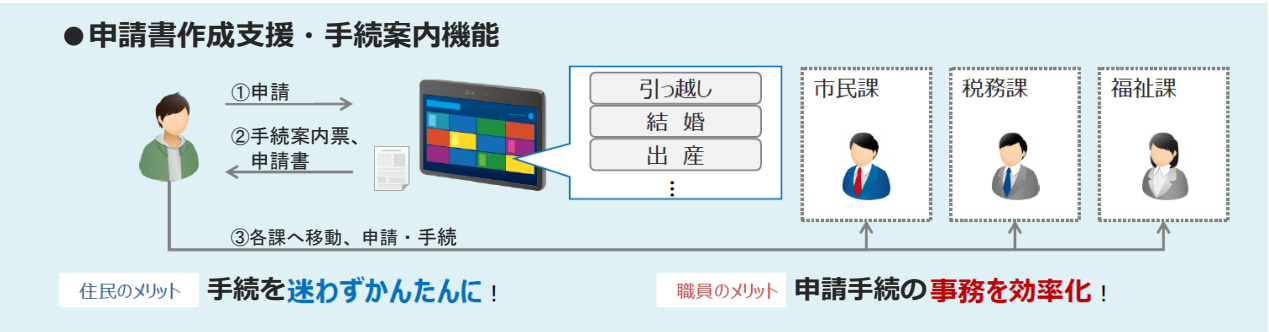
- 清瀬市では窓口DXツールとして「かんたん窓口システム」を採用し、導入を進めた。実証実験では、ツール導入によって市民の利便性向上に寄与できるか、有用性を検証した。
- 受付後の処理には市で導入しているRPA「WinActor」を活用し、職員の作業を効率化できるか検証した。

窓口DXツールの実証実験概要

使用ツール	かんたん窓口システム （TKC）
対象手続	20手続
問題事象 ・原因	・転入などの異動時の申請の際に市民が同じ内容を何度も記入する必要がある。 ・必要な手続を案内票を元に市民自身で確認する必要がある。
施策概要	窓口DXツールの機能を活用し、市民に何度も同じ情報を書かずに済ませ、必要な手続を案内することで、利便性向上を図る。

窓口DXツール概要

- 「かんたん窓口システム」は「証明書交付申請機能」と「申請書作成支援・手続案内機能」の2つの機能から構成される、マイナンバーカードなどを活用して窓口業務の効率化を支援するクラウドサービスである。



2-3. 事業実施結果

RPAの実証実験概要

使用ツール	WinActor （NTTデータ）
対象手続	4手続
問題事象 ・原因	基幹系システムへの入力を手作業で行っているため、多くの時間を必要としている。
施策概要	市で導入しているRPAを活用し、システムへの入力作業を自動化することで、効率化を図る。

RPAの運用方法

児童手当など 4手続	• 窓口ツールからCSVデータを出力 • 出力したCSVデータを所定のフォルダに格納 • RPAを起動し、データを読み込ませる • 該当の基幹システムにRPAで自動入力 • 入力完了後、内容確認

対象手続

窓口DX （20手続）	**住民異動届（転入）**	国民年金異動
	住民異動届（転居）	介護保険資格取得・異動・喪失届
	納税管理人設定届	介護保険　住所地特例適用
	児童手当・特例給付認定請求書	**介護保険　要支援認定・要介護認定申請書**
	乳幼児・義務教育就学児医療費助成制度医療証交付申請書	**認定調査連絡票**
	妊婦健康診査・新生児聴覚検査受診票交付申請書	障害者控除対象者認定書交付申請書
	妊娠状況アンケート（転入者用）	就学通知書
	予防接種予診票/乳幼児健診アンケート母子健康手帳交付・再交付申請書	指定校変更願
	国民健康保険資格得喪届出	区域外就学願
	後期高齢者医療資格得喪届出	飼い犬の登録事項変更届

※**青字**は重点的にBPRを行った6手続

RPA （4手続）	児童手当・特例給付認定請求書	介護保険　要支援認定・要介護認定申請書
	乳幼児・義務教育就学児医療費助成制度医療証交付申請書	認定調査連絡票

2-3. 事業実施結果

導入による運用の変化

- ツールの導入により、市民は申請時に考えながら書く手間がなくなり、利便性の向上につながった。
- システムへの入力作業をRPAで自動化することで、職員の作業時間の短縮につながった。

導入前	導入後
認定請求書の受付	認定請求書の受付 かんたん窓口システムにより簡略化
認定請求書の内容確認・形式審査	認定請求書の内容確認・形式審査
認定請求書の修正・受領	認定請求書の修正・受領
児童手当制度の説明・不足書類等の案内	児童手当制度の説明・不足書類等の案内
審査（公簿確認）	審査（公簿確認）
認定情報の入力	認定情報の入力 RPAにより自動化
認定・却下通知書の起案	認定・却下通知書の起案
認定通知書・却下通知書の決裁	認定通知書・却下通知書の決裁
認定通知書・却下通知書の発行及び送付	認定通知書・却下通知書の発行及び送付
決裁文書の保管	決裁文書の保管

2-3. 事業実施結果

導入までのスケジュール

作業項目	令和4年				令和5年									
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
庁内検討部会を設置	■													
対象手続の調査・選定	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
各課ヒアリングシートの作成・確認									■	■				
手続簡素化の検討										■				
申請書様式の見直し										■				
システム差異分析											■	■		
システム環境構築											■	■	■	■
本番環境稼働、動作確認														■
市民への広報												■	■	■
リハーサル、運用マニュアル作成														■

2-3. 事業実施結果

（イ）瑞穂町における窓口業務のDX

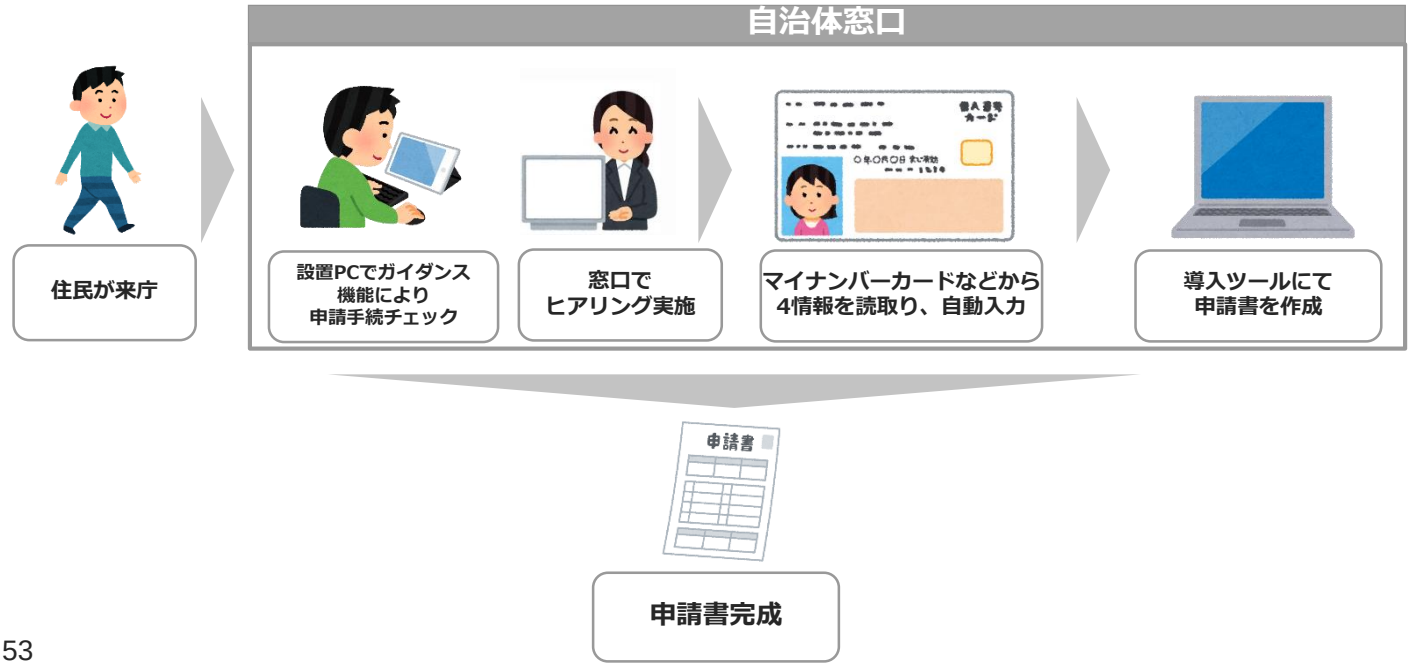
- 瑞穂町では窓口DXツールとして「ゆびナビぷらす」を採用し、導入を進めた。実証実験では、ツール導入によって市民の利便性向上に寄与できるか、有用性を検証した。
- 受付後の処理にはRPA「BizteX robop」を導入し、職員の作業を効率化できるか検証した。

窓口DXツールの実証実験概要

使用ツール	ゆびナビぷらす （BSNアイネット）
対象手続	20手続
問題事象 ・原因	・転入申請時に住民が同じ内容を何度も記入する必要がある。 ・必要な手続の案内漏れが生じる。
施策概要	窓口DXツールの機能を活用し、何度も同じ情報を書かずに済ませ、手続の案内漏れを防ぐ。

窓口DXツールの概要

- 「ゆびナビぷらす」は各種手続の申請書を取り込み、画面上で申請書の作成ができるツールである。
- 主な特徴が3点ある。
  - ①　（ガイダンス機能）
    ライフイベントなどに関する質問を設定し、回答内容から必要な手続を案内する
  - ②　（ワンスオンリー機能）
    一度入力した情報をQRコードで他の申請に引き継ぐ
  - ③　（事前申請機能）
    場所を選ばず、来庁前に申請書が作成できる



2-3. 事業実施結果

RPAの実証実験概要

使用ツール	BizteX robop （BizteX）
対象手続	6手続
問題事象 ・原因	基幹系システムへの入力を手作業で行っているため、多くの時間を必要としている。
施策概要	RPAを活用し、システムへの入力作業を自動化する。

RPAの運用方法

転入届	• 申請データをUSBメモリでRPA用端末に移動（基幹系） • RPA用端末で申請データを入力形式に合わせて加工、入力。 • 内容確認、修正・追記。
児童手当など 6手続	• 1日分の申請データを、翌朝、LGWAN端末のRPAにより加工。 • USBメモリで基幹系のRPA用端末に加工後のデータを移動。 • シナリオ起動、内容確認・修正。

対象手続

窓口DX
（20手続）

転入届出	ひとり親家庭等医療費助成制度交付申請
国民健康保険の加入届）	**保育の支給認定の申請**
限度額認定証申請	**保育施設等の利用申込**
児童手当・特例給付認定請求	**学童保育クラブ入所申請**
乳幼児医療費助成制度交付申請	介護保険要介護認定・要支援認定申請
義務教育就学児医療費助成制度交付申請	心身障害者福祉手当申請
高校生等医療費助成制度交付申請	交通費助成金支給申請
児童扶養手当認定請求	特殊疾病患者福祉手当申請
児童育成手当認定請求	原動機付自転車・小型特殊自動車の住所変更
児童扶養手当住所変更	犬の登録

※**青字**は重点的にBPRを行った6手続

RPA
（6手続）

転入届出	保育の支給認定の申請
児童手当・特例給付認定請求	保育施設等の利用申込
乳幼児医療費助成制度交付申請	学童保育クラブ入所申請

2-3. 事業実施結果

導入による運用の変化

- ツールの導入により、市民は申請時に同じ情報を繰り返し記載する必要がなくなり、利便性の向上につながった。
- システムへの入力作業をRPAで自動化することで、職員の作業時間の短縮につながった。

導入前	導入後
転入届出の受付・本人確認	転入届出の受付・本人確認 ゆびナビぷらすにより簡略化
必要書類の確認・審査	必要書類の確認・審査
住基システムへ入力	住基システムへ入力 RPAにより自動化
入力内容の確認	入力内容の確認
システム更新	システム更新
マイナンバーカード住所変更	マイナンバーカード住所変更
転入セットの受渡	転入セットの受渡
関連部署へ案内	関連部署へ案内
決裁	決裁
保管	保管

2-3. 事業実施結果

導入までのスケジュール

作業項目	令和5年								
	2	3	4	5	6	7	8	9	10
事業周知、対象手続募集	■	■							
BPR実施			■	■	■	■	■		
帳票収集・登録、 各種設定シート作成、 確認、修正				■	■	■	■	■	■
動作確認、修正					■	■	■	■	■
機器設置場所調整							■	■	■
操作説明・リハーサル									■

2-3-4 実証実験における気づき・課題・Tips

BPR実施時

- 自治体窓口のDX化を導入するにあたり、思っていた以上の数の企業や人の協力、検討時間が必要であることに改めて気が付くと同時に驚いた。
- ツールを導入することで業務フローが大幅に変わるため、変更に対応するために準備する事柄も多く、新しい施策に取り組むということが難しかった。どうしても実現の優先度としては低くなってしまうと感じた。
- 従来の手続（As-Is）方法は、長年の経験とブラッシュアップにより、現状の中での最適化を図っている方法であり、ツール導入により必ずしも改善されるものではないことを念頭に置くべきである。
- 各課で使用する申請書の内容の見直しは行ったが、どの部分が必要なのか、どのように受付をしているのかなど、課を跨いでの事前の情報共有が不足していた。お互いの状況を知ることで改善できる点がある。

ツール導入・利用時

- 職員がシステム入力を行う運用の場合、常に窓口にいないと入力が進まないので、窓口を離れて情報照会する時間が取りづらい。住民の方が自力で入力しやすいものだと運用が変えられる。
- 入力項目が多く質問内容に専門的な言葉が多い手続で、ヒアリング機能を使用した場合は、住民からの質問が多くなり、かえって時間を使ってしまう事が多いと感じた。
- 職員がツールの操作に慣れれば、窓口対応時間の短縮につながると思う。
- 各窓口の対応手順について、共通する内容は運用マニュアルなどの作成が必要。
- ツールの設定変更は管理者（情報部門など）が行うのか、各課で行うのか対応範囲の明確化が必要。

その他

- マイナンバーの情報を利用できると入力項目が減り、さらに利便性が高まる。
- 市民が手続にかかる時間の目安を把握できれば、ある程度納得感が得られるのではないか。
- 作成した申請書情報を行政システムに直接取り込むことができれば、窓口対応時間短縮を図れるため、今後システム連携の機会があれば是非活用したい。
- 申請者が書く代わりにデジタルツールで申請書などを作成する窓口にする選択肢もあったのではと感じた。
  例えば、窓口機器に、申請書の見本と市民課で入力した情報が表示され、必要な情報を順次選択してドラッグするなどの簡便な作業で申請者に申請書を作成していただくようなセルフ化での書かない窓口という選択肢も、待ち時間の短縮・窓口業務の削減には効果的ではないかと感じた。

2-3-5 KPTフレームワークを活用した振り返り

窓口業務のDX事業

- 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。

良かった点（Keep）

清瀬市	**共通化された運用** マニュアルなどに基づき、共通化されたルールで運用する。 **”市民に寄り添う”受付対応** 十分な説明を行いつつ、聞き取りをすることで市民の不安・負担軽減を図り満足度を高める。 **RPAの活用** RPAの効果が見込めることから、継続して活用する。 **庁内検討部会の定期開催** 運用上の課題共有や改善に向けた意見交換を定期的に庁内検討部会で実施する。
瑞穂町	**導入施策の継続** 保育施設の比較表により、昨年より開園時間などの問合せは減少した。来年度以降も継続して掲載する。 **窓口DXツールの活用①** 複数の手続を同じ窓口でする際に、同内容の記入事項などの手間を短縮することができるので、今後も活用したい。 **窓口DXツールの活用②** 今回の実証実験期間では税務課の利用はなかったが、利用者アンケートでは申請にかかる時間や手間に対して好意的な回答が多かったため、継続して使用したい。

解決すべき課題（Problem）

清瀬市	**設問項目の整理・簡素化** 設問項目数が多いため簡素化を図り、市民の待ち時間及び職員負担の軽減を図る。 **申請書様式などの改良** 運用を踏まえた申請書様式の改良を図る。 **窓口ツールの改修・機能追加** 本事業を通じた改善点を継続的にベンダーへ対応などを依頼する。 **RPAの改良** 適用したRPAをさらに改良し、職員の業務効率化を図る。
瑞穂町	**環境整備の優先度（電子申請＞事前申請）** 保育関連の手続は実証期間中に窓口DXツールの事前申請がなかった一方、電子申請は一定数あった。来庁が必要な事前申請より来庁不要な電子申請の方がお客様の利便性が高いため、電子申請との併用を検討する必要がある。 **受付時間の長時間化について** 案内が必要な窓口を特定するため、該当しない質問まで全員に回答してもらうことから、ヒアリング項目のさらなる精査が必要である。また、手続によっては質問が多く、内容も複雑なため、ヒアリング機能を使う方が口頭で聞くよりも手続の特定に時間がかかってしまう。手続の内容によって、ヒアリング機能の適・不適を判断する必要がある。 窓口に設置したタブレットについて質問を受ける機会が多く、件数が少ない手続を対象にしたが、不要な説明をする時間が増えてしまった。 **窓口DXツールの操作習熟について** 実証期間では申請者が少なく、習熟できなかった職員もいたため、担当者も含め各職員が同じ水準でシステムを使用できる体制を作る必要がある。 手続によっては紙の記入と書かない窓口の2パターンの手続方法が併存した結果、対応事項が増えたので、最終的には書かない窓口に一本化できるよう検討する必要がある。 **手続の必要書類について** 必要書類を申請者が持ってきてくれないと、窓口DXツールだけでは当日の手続が対応できないため、必要書類も持参いただくように申請者への周知が必要。

今後の取組（Try）

清瀬市	**転入・転居・転出関係以外の手続への窓口ツール導入** 効果が期待できる手続における窓口ツールの運用検討を行い、更なる窓口DXを図る。 **オンライン上での事前申請機能追加** 窓口で聞き取る設問項目を事前にオンライン上から申請、または受付前の待ち時間で申請でき、窓口ツールに連携される仕組みを検討することで、市民の待ち時間や職員負担の軽減を図る。 **設問項目の整理・申請書様式の改良** 必要な質問項目、帳票内容を精査する。 **RPAの活用及び改良** 実データを基にしたRPA動作の確認を継続し、RPAシナリオの成功確率を上げる。
瑞穂町	**RPAの対象の拡大** 電子申請のデータを加工し、RPAで入力することで、入力事務軽減を図る。 **転入起点以外の場面での利用** 転入時点で税情報の取得が困難なため、今回の実証実験では事務時間の短縮の効果が薄かったが、出生届や死亡届の新規申請などでの利用では、事務時間短縮に効果が見込めるため、対象手続を拡大していきたい。 **必要書類、事前申請の推奨** 書類不足による再来庁の防止のため、手続によっては申請に必要な書類がある旨の周知徹底、窓口での手続時間短縮のため、事前申請の奨励の周知強化をそれぞれ行っていきたい。 **職員側の対応時間短縮** 申請を受けてからのシステム入力の時間を短縮したいと考えているので、RPAやゆびナビぷらすと行政システムの連携など、可能な限り職員側の対応時間短縮について取り組んでいきたい。 **別手続への拡充について** 同じ内容を多く記述する葬祭費の申請など、別手続にも書かない窓口を拡充していきたい。

得られた示唆

- 窓口DXツールの利用により住民満足度の向上が期待できる一方で、職員のツール習熟度により業務時間が増える場面があった。そのため庁内研修の実施や、申請の一元化による継続利用を促すことで、職員の習熟度を向上させ、業務時間のさらなる短縮を図る必要がある。また、事前申請機能の周知や、申請情報を住民が自身で記入できるタブレットなどを記載台に配置するなど、市民課の負担を減らす取組をすることで、より職員の業務効率化を実現できると考える。
- 窓口DXツールの活用により各職員がBPRの実践手法やRPA導入方法を学んだ結果、他のライフイベントを起点とした手続に横展開が可能となった。今後庁内での横展開を進めることにより、市民の利便性向上・庁内全体の職員の業務効率化を実現できると考える。
- 本取組を、多摩地域に横展開することで、多摩地域全体の行政DX活動の底上げを実現できるため、様々な媒体やPR方法を検討し、外部に発信していくことが必要である。

3．令和6年度事業の方向性

3-1.　本事業の今後の方向性

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　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

	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
概要	➢多摩30市町村の情報システム部門などの管理職でPTを結成 ※東京都デジタルサービス局がオブザーバー参加 ➢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	➢対面や配信動画により知識向上やBPRの研修を実施 ➢「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などの価格優遇制度を創設し、東京都に引継ぎ	➢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 ※GovTech東京がオブザーバー参加	➢DX推進部門だけでなく原課職員も対象とした講演などの実施 ➢EBPMを推進するための、データ利用感度を高める意識醸成 ➢デジタルを活用した防災体制への対応 ➢新たな助成金による窓口DXの横展開
取組	➢ICT勉強会／課題検討会 ➢主要デジタルツールの説明会とトライアル ➢学童クラブ入所申請のオンライン化（多摩市）	➢管理職・一般職向け研修 ➢BPR推進ワークショップ ➢妊娠の届出と妊婦面談のBPR（調布市、多摩市、あきる野市） ➢学童クラブ入所申請のBPR（八王子市、昭島市、福生市、羽村市）	➢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（清瀬市、瑞穂町）	➢EBPM推進に向けた講義/研修 ➢DX推進担当者の交流プログラム ➢文章生成AI活用研修 ➢BPR推進ワークショップ ➢DXツール相談会 ➢防災DX実証事業

市民との接点（フロントヤード）の改革、RPAなどを活用した内部事務（バックヤード）の効率化

DX実現に向けたデジタルツールのさらなる活用策の検討

3-2.　令和6年度事業の取組の方向性

- 令和5年度の取組内容を受け、令和6年度では前年度までの取組にEBPMの推進を追加した「DX推進支援事業」と、首都直下地震などに備えるために地域の防災力強化を促す「防災DX実証事業」に取り組む想定。

令和5年度までの取組

DX研修事業

- ✓ 各自治体が自立して行政DXを推進していくためのプログラムを提供した
- ✓ 今後は自治体が自立してDXを推進する中で発生する課題やノウハウの共有・解決が図れる場の提供が望ましい
- ✓ またテーマとしては窓口業務のBPRやDXの基礎知識向上にフォーカスしていたため、今後はそれ以外の領域についても提供することが理想的である

BPR事業

- ✓ 「行政手続のオンライン化」に代わる、新たなBPR・DX化の成功事例を創出するため、清瀬市、瑞穂町にて「窓口業務のDX」の実証実験を実施した
- ✓ 実証実験を通して、窓口業務のBPR・DX化の事例を創出したが、窓口業務領域にフォーカスしていたため、他領域の業務についても広げていく必要がある

令和6年度の取組

DX推進支援事業

- ✓ 行政DXをさらに加速化させるために、前年度参加者から継続要望のあったプログラムや自治体業務を変革し得る最新技術の知識を習得でき、自治体間の交流要素のあるプログラムを提供する
- ✓ 前年度のテーマに加え、資源が限られていく中でも有効な政策を実行するために、必要なエビデンスに基づく政策立案（EBPM）を推進していくためのプログラムも提供する

防災DX実証事業

- ✓ 多摩地域においては、首都直下地震への対応など、防災意識が高まっており、国土強靭化計画でも防災のDX化推進が重要とされていることから、今年度新たに取り組むテーマとして、防災DXを選択
- ✓ 前年度までに培ったDX推進ノウハウを活かし、各自治体で防災領域における業務のDX化を推進させるためのプログラムを提供する

3-2.　令和6年度事業の取組の方向性

DX推進支援事業

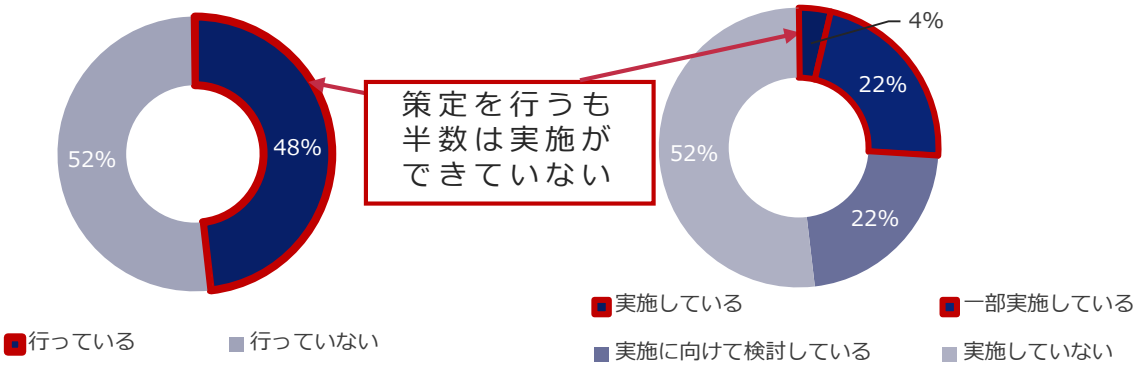
事業の背景

- 少子高齢化や過疎化が進む中、限られた資源で有効性の高い政策を実施するため、各自の経験や判断ではなくエビデンスに基づく政策立案（EBPM）の推進が必要
- しかし具体的な課題として、エビデンスとなるデータの不足やデータを分析する人材の育成・確保が不十分であることが挙げられる
- 多摩地域の自治体対象アンケートでは、EBPMの方針策定や、実施状況の結果から、EBPM推進に向けた研修などの機会提供が必要

多摩地域30市町村アンケートの結果

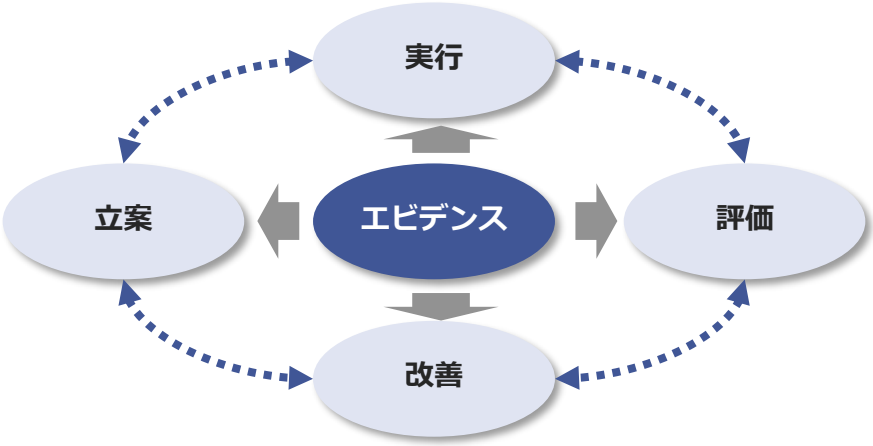
Q1.データの利活用について、計画への位置付けや方針の策定などを行っていますか？

Q2.データの利活用について、実施状況を教えてください。



事業の目的

- EBPMの基礎的な考え方・手法、データ活用の基礎知識を習得する
- BIツール（Tableau）を用いて、データの可視化（グラフ作成、図表作成など）方法と分析の基礎を学び、得られた示唆を基に政策立案にかかるアイデア出しができるようになる
- 将来的な自治体相互のデータ利活用も視野に入れ、ワークショップを通じて他自治体との人的交流・連携を強化する
- 各自治体におけるEBPM推進やデータ利活用に向けた課題の解決策や今後の体制などを検討する



※EBPM＝Evidence Based Policy Making
※BIツール＝様々なデータを見える化し、経営や業務の分析に役立てるためのソフト
BI（Business Intelligence）は、ビジネスの意思決定に関わる情報の意味

3-2.　令和6年度事業の取組の方向性

DX推進支援事業

事業プログラム

自治体におけるEBPM・DXを推進するために7つのプログラムを実施する。

		事業	目的/概要		対象者	開催回数/方法
DX推進支援事業	EBPM推進	**①EBPM推進に向けたマインドアップ講演**	• 自治体でのEBPMを推進するために、EBPMの基礎知識の向上やマインドアップを目的とした基礎講義を全職員向けに実施		全職員	7月 全1回 対面
		②EBPM推進に向けたデータ分析・実践講義	【A】 EBPM・データ活用に関するe-ラーニング・講義	• EBPMの基礎的な考え方・手法、データ活用の基礎知識を習得する。データを活用する視点を養い、EBPMを正しく推進できる思考を習得する	全職員	5月～6月 eラーニング受講 ＋ 講義1回 対面
			【B】 BIツール活用・政策立案研修	• BIツール（Tableau）の活用方法（ダッシュボード作成など）や、政策立案に向けたデータ分析の基礎を習得しつつ、ワークショップを通じて他自治体との交流・連携を強化する	政策立案やデータ分析を必要とする職員	7月～10月 全6回 対面
		③EBPM推進に向けた各種報告・講義	【A】 データ利活用の事例報告	• 他自治体の取組事例を参考に、データ利活用を「組織として進めていく方法」を考える機会とする	全職員 （主にデータ利活用の体制・事例に関心ある職員）	6月 全1回 対面
			【B】 人流データ分析ツール活用講義	• EBPMを考えるうえで重要な要素となる人流データの基礎知識や可視化方法、解析スキルなどの基礎を習得する	人流データの活用を検討している職員	8月～9月 全2回 対面

※ダッシュボード＝様々なデータをグラフなどに可視化し、1画面程度にまとめたもの。データを総合的にとらえることは、個別ツールでは気づかない課題の発見にもつながるため、マーケティング現場などで広く利用されている

3-2.　令和6年度事業の取組の方向性

DX推進支援事業

事業プログラム

自治体におけるEBPM・DXを推進するために7つのプログラムを実施する。

	事業	目的/概要	対象者	開催回数/方法
DX推進支援事業	**④DX推進担当者の交流プログラム**	• 各自治体のDX推進担当者の交流の場を作り、課題解決のために幅広い視点の獲得を目指す	DX推進担当者	6月～10月 全5回 対面
	⑤文章生成AI活用研修	• 文章生成AI（ChatGPT）を活用して、自治体業務の効率化を検討しつつ、活用に向けた業務フローの考え方などを学習する	全職員	5月～7月 全3回 オンライン1回/ 対面2回
	⑥BPR推進ワークショップ	• BPRの基本的な進め方を習得する • As-Isフローの構築を学習の上、実際の業務課題の改善点を理解し、To-Beフローを検討できる状態を目指す		7月、9月 全2回 対面2回
	⑦DXツール相談会	• 各自治体の希望を踏まえた複数のツールベンダーによる合同相談会。 • ツール活用イメージの具体化と、各自治体とベンダーとの自発的なマッチングの機会とする		6月～7月 全1日 対面

3-2.　令和6年度事業の取組の方向性

防災DX実証事業

事業の背景

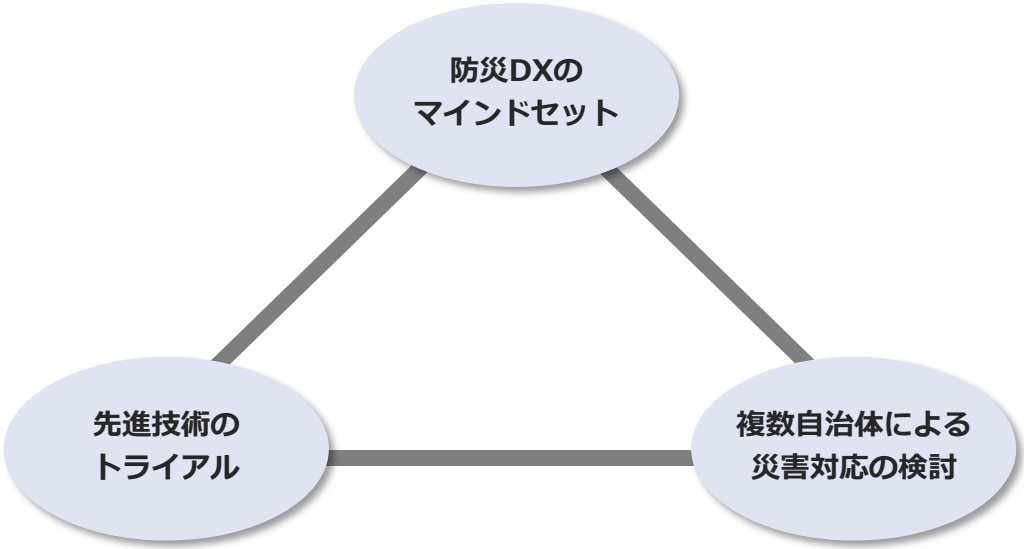
- 【新たな国土強靱化基本計画の概要（令和5年7月28日 閣議決定）】
  国土強靭化を推進する上での基本的な方針に、「デジタル等新技術の活用による国土強靭化施策の高度化」「地域における防災力の一層の強化（地域力の発揮）」が追加され、デジタルを活用した対応が求められている。また、「事前防災・地域防災に必要な情報の創出・確度向上・デジタルでの共有」、「デジタルを活用した交通・物流ネットワークの確保」が重要な観点の1つとなっており、情報の整理・適切な情報発信や備蓄品の実証が防災力の向上に有効となる

- 【防災基本計画（令和5年5月30日 中央防災会議決定）】
  災害を完全に防ぐことは不可能であることから、発災が起こることを前提に、避難場所や防災備蓄品の準備などの効果的な災害対策を講じ、発災時被害の軽減（減災）を目指すべきとある

- 【「防災×テクノロジー」タスクフォースのとりまとめについて（令和2年6月5日 内閣府 防災担当）】
  多くの自治体では様々な災害対策上の課題を抱えているが、その課題解決に資する先進技術を知る機会が少なく、また技術の内容や効果、活用事例の収集をするなどの機会が限られ、導入が進まないとある

事業の目的

- 有識者の講義を通じ、防災DXの必要性を理解するとともに、取組への意識醸成を図る
- 情報収集、備蓄管理、情報一斉配信のツールトライアルを通じ、防災DXの先進技術を体感するとともに、活用に向けた検討の契機とする
- 防災シナリオをもとに、4自治体程度のワークショップ形式で、災害時におけるDXツールの活用や連携方法などを検討し、知見を共有する



3-2.　令和6年度事業の取組の方向性

防災DX実証事業

事業プログラム

防災のデジタル化を推進するために、ツールトライアル・机上訓練・ワークショップを通じて、防災に有効なDXツールの機能の理解と実務における有用性を確認する。

		事業	使用ツール/担当	概要	開催時期/開催方法
防災DX実証事業		①防災意識醸成のための講義	防災協議会（仮称）	• 防災事業に長く関わる有識者から、近年の防災に関する現状や課題、他自治体のデジタル技術を用いた先進的な取組を紹介する講義を行う	6/20 対面
防災DX実証事業	防災DXツールトライアル	②災害情報収集	FASTALERT	• 【A】発災時にSNS等から迅速に災害情報を収集することが可能な災害情報収集ツール「FASTALERT」のトライアルを実施する	5月～10月 オンライン など
				• 【B】Aに加え、ツールの有用性を実証するため、発災時を想定した机上訓練を実施する	7月 対面
		③備蓄管理・支援物資要請	B-order	• 【A】備蓄管理や自治体間で備蓄品の支援要請をすることが可能な「B-order」のトライアルを実施する	5月～10月 オンライン等 ②Bは7月 対面
				• 【B】Aに加え、備蓄品の寄贈機能のテストを実施する • ツールベンダーの支援により一部在庫に対し、在庫管理のQRコードを貼付し、備蓄品の在庫登録を実施する	
		④防災情報一括配信	Aアラート	• 【A】防災無線だけでなく、各種SNS等に防災情報を一括配信し、住民の情報格差を無くすツール「Aアラート」のトライアルを実施する	
				• 【B】Aに加え、自動録音装置を使用し、防災放送の内容を自動で録音し、「Aアラート」を使用して多媒体への配信を実施する	
防災DX実証事業		⑤防災DX推進検討ワークショップ	防災協議会（仮称） SVG Map	• 有識者監修の防災シナリオをもとに、DXツールの活用方法を検討するとともに自治体間の連携強化を図るワークショップを実施する	9月～10月 対面

3-3.　先進自治体の視察

市長会事務局では令和６年度の取組案を策定するにあたり、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、次年度の取組の参考とした。

- 視察先　兵庫県神戸市　企画調整局デジタル戦略部
ICT業務改革担当、データ利活用担当、デジタル企画担当
- 日　時　令和５年７月27日
- 主な内容　データ利活用とEBPMについて

- 視察先　奈良県奈良市　総合政策部DX推進課
市民部市民課
- 日　時　令和５年７月28日
- 主な内容　デジタル市役所構想とEBPMについて

- 視察先　東京都目黒区　企画経営部企画経営課
情報政策推進部行政情報マネジメント課
- 日　時　令和５年11月28日
- 主な内容　データ活用に関する人材育成について

- 視察先　東京都世田谷区　せたがや自治政策研究所（政策経営部政策研究・調査課）
- 日　時　令和６年２月７日
- 主な内容　ロジックモデルとオープンデータの活用について

- 視察先　埼玉県川口市　危機管理部危機管理課
- 日　時　令和６年２月29日
- 主な内容　災害情報収集「FASTALERT」の運用について

兵庫県神戸市

奈良県奈良市

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、令和５年度は交付申請のあった36市町村の142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を踏まえ、令和５年度の窓口業務のDXの更なる横展開を図るため、令和６年度に１自治体当たりの上限額年間1,000万円の新たな助成事業を実施する予定である。

	令和４年度	令和５年度	令和６年度	令和７年度	計
年間助成額	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。

⑴　ソフトウェア、クラウドサービス等の利用に係る費用
⑵　システム等の改修に係る費用
⑶　その他市長会会長が認める費用

※　⑴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）

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『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。

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
～令和５年度報告～

令和６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