

## 板橋区①

No,	質問事項	ご回答
1	ツールの勉強をしたとのことですが、どのような形でされたのでしょうか？職員で集まって勉強会などを行ったのでしょうか？	ツールによりますが、ツールを実際に使用してサンプルを作りこみました。題材のサンプルを基に、職員が集まってレビューするなどの勉強会で行っています。業務中に実施するケースもありますが、ChatGPTやマクロなどは時間外に有志で実施したケースもあります。
2	民間時代と比べて行政職場でDX推進の難しさはどこにあると思いますか？組織風土でしょうか？	民間企業と自治体で大きく違いを感じるのは、自治体は業務に対してする裁量がすごく小さいということです。何を行うにも上長や関連部門の許可が必要なケースが多いと思いますが、民間時代は自分の責任で進められる範囲がもっと広がったように感じます。今回私たちが行った事業については、IT推進課長にご理解いただき、かなり大きな裁量をいただいております。これが成功につながったものと考えています。裁量広げることで責任が大きくなりますが、機動力は断然上がります。DX推進には機動力が必要です。行政に求められるのは業務における裁量の拡大と機動力だと思っています。
3	事業を進めていく上で、どのようにして周りの理解を得られたのでしょうか？工夫など教えていただきたいです。	理解を得るためには、言葉に力を持たせなければなりません。頼りになる人間の言葉には力があります。頼りになる人間と思われるには、知識と行動が必要です。DXにおいて必要な知識はIT技術、セキュリティ、庁内の財政続き、契約手続きなどが挙げられます。IT技術、セキュリティにおいては、事業者と対等以上になれるよう自己研鑽に励みました。財政の手続きについては、財政部門の出身者の先輩たちに教を請い、予算の考え方や手続きに精通できるよう勉強しました。契約については、契約部門に所属していた際の知識が活かされています。DXに係る行政手続きに出てくるあらゆる面に精通することで言葉に力を持たせました。何を聞いてもこたえられる人間になり、また、必要に応じて一緒に行う行動力を見せることで、信頼や理解は生まれるものと思っています。
4	今後異動の可能性もあると思うのですが、複数部門へのコンサルテーションの技術の継承方法について何かお考えがあれば教えてください。	現在、事業計画立案の研修を構築中ですが、この研修は事業化におけるコンサルのポイントを体系化したものです。これをよりブラッシュアップしていくことで、コンサルノウハウの継承ができないかと考えています。この研修がうまくできたら他自治体にも横展開していきたいと考えています。
5	板橋区では、SEを常駐させるといったトラブルに対応する体制が整っているのでしょうか？	情報系・基幹系ともに常駐SEはおりません。基幹系については、処理の異常やサーバー等の障害が検知されるとメーリングリストに登録のある各システム担当とSEに自動でメールが発報され、緊急に対応が必要な場合は駆けつけ対応を行っています。
6	4way consultingでは、最初に所管課から相談等あって動き出したのでしょうか？動き出しのトリガーを教えてください。	民間時代の経験や、入庁後の経験から安藤が発案したものです。発案後は実現に向けて、IT推進課長や係のメンバーと体制の構築を行いました。
7	安藤さんのような人材がない場合は、どのようにコンサルティングできる職員を育てたら良いでしょうか？	私たちが今行っている取組が、他自治体にも良い影響をもたらせるようであれば、是非連携をさせていただきたいと考えております。人事上可能か確認しておらず、あくまでも個人のアイデアですが、服務上支障がないのであれば、私たちが他自治体にお邪魔して研修を行ったり、一緒にコンサルなどができると横展開がより広がりはしないかと想像したりしています。
8	板橋区はもう正のトライアングルになったのでしょうか？どれくらいの期間でどう進捗（変化）していききましたか。口頭での説得だけで変化するものなのでしょうか？	まだ道半ばですが、少しずつ正のトライアングルになりつつあるように手ごたえを感じています。肌感覚では、現場サイドの所管課の方が意識改革が早かったように思います。企画部門や情報管理部門とのうまく歯車がかみ合うまでは2年近く時間がかかりました。口頭での説得では効果はほとんどないと思います。とにかく小さな成功体験（事業計画書やセキュリティポリシー、アプリケーションの実装）を作り変化を感じさせる。説得が一番効果があるのはこの手法だと感じています。
9	よろず相談DXの担当は何名程度で構成されているのでしょうか	メインの相談業務は、2名体制です。実装フェーズに移った場合は、個別に担当者をアサインしますが、現在は6名体制で実施しています。

## 板橋区②

No,	質問事項	ご回答
10	他都市で最後の最後で「やっぱやめます」になってしまった所管でした。「何かあったらマズいから」の最後の一步を自信をもって踏み出す、踏み出させるために必要な支援とは何でしょうか。	これは本当に難しい問題です。できない理由を棚卸し、一つずつ障壁を取り除くしかないと思います。ケースで、正解はないと思います。板橋区でよく起こったケース（やっぱやめるとなった理由）と対応方法を記します。参考になれば幸いです。 ①区民からの問い合わせが心配 ⇒システム関連の問い合わせ対応はこちら（IT部門など）で実施すると説得する。 ②RPAなどで業務が効率化されると、人が減らされそう ⇒企画部門や人事部門に業務効率化に伴う人の削減はしないように一緒に説得をする。効率化した成果を別の業務に振り分けるよう説得する。 ③課長の許可が得られない（目立ちそうでヤダなど） ⇒IT推進課長からや、財政課などからも説得をお願いします。必要に応じて部長間で説得してもらえるように根回しをする。
11	理想的な支援体制だと思いますが、事業所管部署からの依頼が多すぎて、伴走する人員が足りないというような事態は生じていないでしょうか？	板橋区では6月～7月が新規事業の査定期間であるため、この事業における繁忙期にあたります。そのため、うれしい悲鳴の状態にあります。繁忙期が過ぎれば、締め切りに追われることはないので、今の人員体制でできる範囲で実施しているため、人が足りないということはないように思います。
12	一連の取り組みをご自身を中心に内製化されたとのこと、素晴らしいと思います！もし事業者を入れた部分があれば教えてください。	基本的にはすべて内製して実施していますが、CIO補佐業務を担うコンサルタントに参加してもらうこともあります。ですが、外部コンサルは万能だと思わない方がよいというのが正直な感想です。外部コンサルは上流工程は得意なのですが下流工程（ツールの実装方法（M365など））の知識・経験が乏しいというように感しました（人によるのかも知れませんが・・・）。また、区の事情に明るくなく、自治体の抱える課題が民間のもの異なるためか、有効な助言ができないことの方が多かった印象です。特に庁内の実装局面（ツールの導入や業務に合わせたアプリの実装）になると良い助言はほとんどできません。一方で、新しいソリューションについては、他社製品の紹介や事例を知っているケースがあるので、その観点で助言をもらっています。外部コンサルが参画した割合は全案件における10%程度だと思います。
13	DX展の開催は事業者は無償で来てくれたのですか？有償であれば可能な範囲で金額の規模感を教えてください。	すべて無償で実施いただきました。事業者サイドからみても、メリットのある取組であるようで、次回も無償で参加したい旨の連絡もいただいています。
14	DXコレクション開催までの経緯はどういったものなのでしょうか？	令和6年の2月に墨田区さんが実施された「DX展」を視察したのがきっかけです。とても良い取組と感じたので、すぐに墨田区にコンタクトをとり、ノウハウを教えてくださいました。板橋区は今年度2回実施したいと考えましたので、7月と10月の会場をすぐに予約し、その後事業者に出典の打診をしました。墨田区さんが実施したDX展は板橋区の4倍ぐらいの規模感だったと思います。
15	RPAについてですが、どのようなツールをどのような業務に活用しているのか具体例があれば教えてください。	RPAのツールはUiPathです。RPAは単体でも効果ありますが、AI-OCRや電子申請（LoGoフォーム）と連携することでより業務効率化が図れます。連携には業務分析や設計の見直しも必要です。 （業務例：法定調書作成にかかる入力、軽自動車税納税通知書返戻にかかる入力 等）