

業務改善部門

横展開が容易な生成系AIを活用したアナログ規制改革対応（墨田区）

生成系AIで行政DXを阻む「見えない壁」を打ち破る！ 全2万条文の網羅的・高速点検を実現！

総務部総務課

取組概要

○経緯・動機

全てのDXの取り組みをの障害となる「アナログ規制」。本区にも約1,700の例規（21,360条超）に「書面・押印・対面」等の規定が潜み、行政サービス改革の「見えない壁」として存在しています。従来の人力による点検は、膨大かつ作業負荷が大きいことから、行政DXへの変革を停滞させる要因のひとつとなっています。国のガイドラインでの標準的な対応では、人的リソースでの対応を前提とした方法であること自体が、アナログ的な対応であり、文脈把握が得意な生成系AIを活用したデジタルでの効率的な対応ができないかと思い、GovTech東京のAI伴走支援に応募したことが発端です。

○取組内容

墨田区の21,360条超の規定をAIが網羅的に分析するために、生成系AIプラットフォームであるDifyと本区でEXCELでプログラムしたツールを利用した、アナログ規制を特定し分析する調査システムを開発しました。職員主導の内製化とGovTech東京との伴走支援により、外部委託した場合に約800万円を要する事業を、わずか20万円程度のAI利用料で実現（98%のコスト削減）しました。アナログ規制に該当する可能性の高い対象条文の洗い出しと分析の機能を実装させ、他自治体でも利用可能な「デジタル公共財」として設計・開発をしました。

○取組前

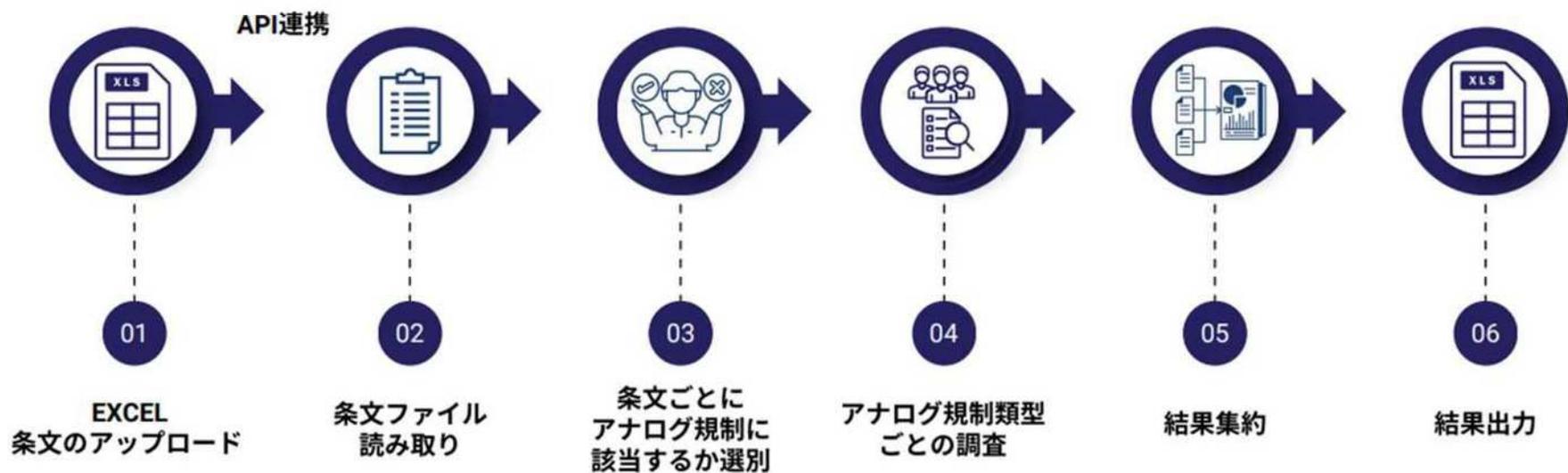
職員が、膨大な例規を従来のキーワード検索で抽出後に、目視で確認するのは職員への膨大な時間及び業務負荷があるだけでなく、担当者の経験則に頼るため精度にばらつきや点検漏れのリスクがありました。また、委託するとしても費用が高額なだけでなく洗い出し作業までとなり、分析作業では職員が主体となって対応する必要があります。

○取組後

- ・コスト削減：費用の98%削減を実現。外部委託費用（約800万円）→AI利用料（20万円程度）
- ・調査への完全網羅性の達成：21,360条全てを例外なくAIが分析し、その結果に対して評価を職員が担うため、職員の業務負荷の軽減
- ・職員主導による内製化能力の獲得：GovTech東京との協働によるAIを活用した先進ノウハウの蓄積
- ・本区のアナログ規制のハザードマップとなる「アナログ規制点検対象リスト」の完成（令和7年11月完成予定）



効果	<ul style="list-style-type: none">・ 抜本的な業務効率化: 職員の目視では負担が大きい21,360条超の網羅的点検を、AIの活用により自動化し単純な洗い出し作業にかかる時間を大幅に削減しました。・ 検索精度の向上: 従来のキーワードではなく文脈からの検索により精度が向上するとともに、担当者による精度のばらつきや点検漏れのリスクを解消し、データ駆動型の体系的かつ網羅的な対応を実現しました。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・ EXCEL（VBA）で構築したシステムからGovTech東京が保有する生成系AIプラットフォームのDifyに、例規データを送り、その調査結果を再度、EXCEL側で取得するものです。第一段階では、アナログ規制箇所洗い出し、第二段階では、アナログ規制箇所の分析を行います。また、この一連のサイクルを実施した検討結果を、第二段階のRAG（個別学習領域）に蓄積させることで、他自治体に横展開するときには、その知見を共有するという拡張性も有しています。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・ 各システムで利用するプログラムは、これまでの業務で培ったVBAやAIを活用したバイブコーディングで、ほぼ職員自前で作成しました。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・ 全国共通課題に対する汎用モデル: GovTech東京の生成系AIの汎用プラットフォーム（Dify）上で構築した本ワークフローは、他自治体がコピーしらの例規データを投入するだけで、同等の成果を即座に得られる「デジタル公共財」です。その上で、本取組を都内の希望する自治体に展開し、各自自治体の分析結果を集約する「東京都アナログ規制ナレッジハブ」を作り、各自自治体の知見を本システムの分析段階のRAG上で蓄積することで、自治体間のベストプラクティス共有や共同での制度設計が可能となり、東京都が推進する「Tokyo Tech Drive」構想を具体的に実現する、DX推進に向けた立法段階での強力なエンジンになります。



対応事項

EXCELVBAから、条文ごとに、API連携でアップロードします。

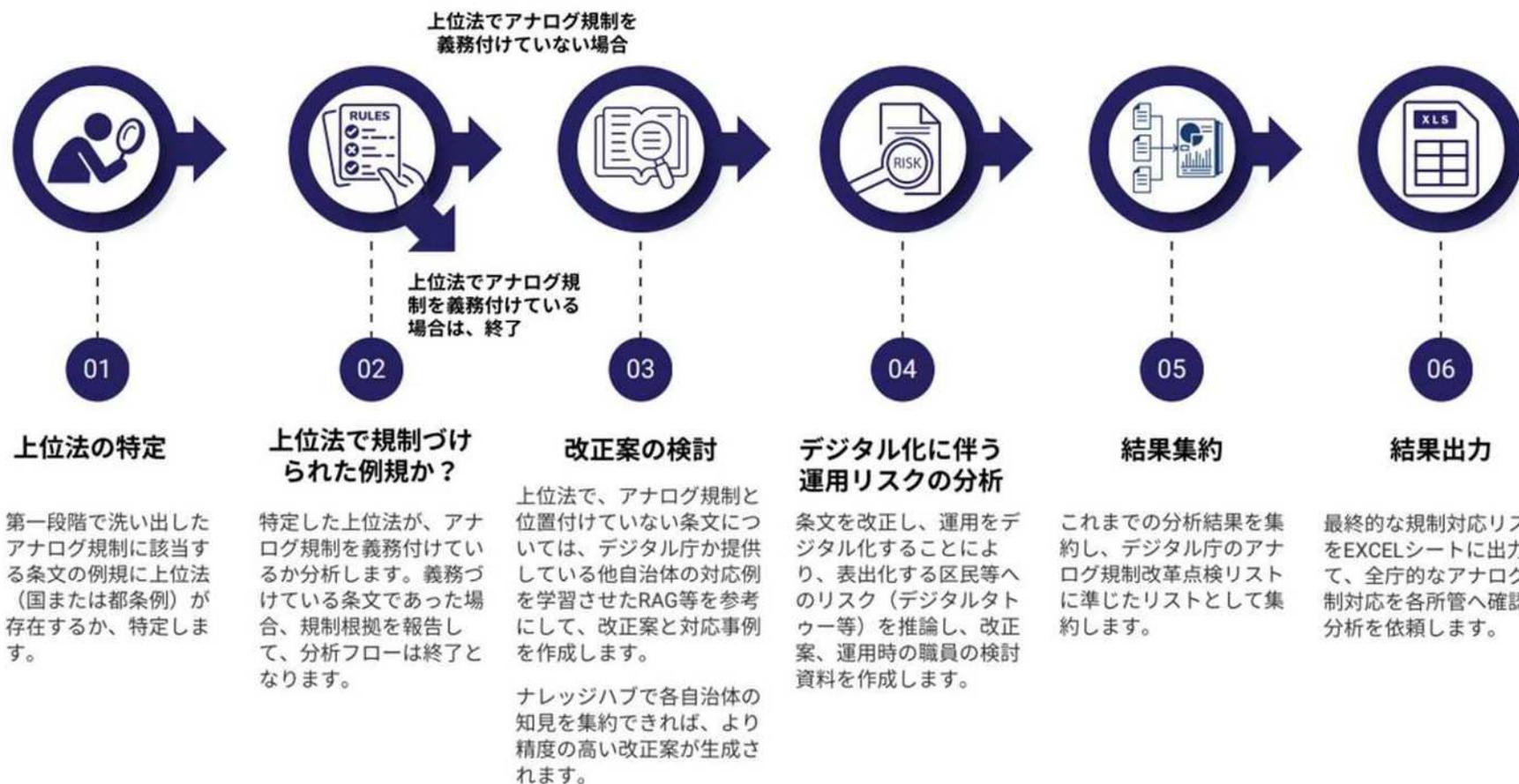
前処理でアップロードされた条文ごとにDifyに読み込みます。

「アナログ規制に関連する可能性があるか、ないか」をAIが判断し、分析対象を高速に選別します。

選別で「関連あり」と判断された分析価値の高い条文のみを対象に、規制類型ごとに並列処理でアナログ規制に該当するか調査します。

AIから出力された全結果を統合し、職員がレビューしやすいようにリスト用に並べ替えます。

Difyで作成された結果をEXCELから呼び出して、EXCELのシートに出力されます。



手当の申請を簡略化（東京都墨田区）

申請手続きの簡略化により住民・職員相互の負担軽減！

子ども・子育て支援部子育て支援課

取組概要

○経緯・動機

墨田区では、児童手当等の子どもに関する手当申請の大半が紙ベースによるものだったが、PC等の電子機器やデジタル技術（LoGoフォーム・ぴったりサービス）を活用することで、より子育て世帯のニーズに合わせた申請方法に変革するとともに、**ゼロ予算で住民の利便性向上および職員の負担軽減を実現した。**

○取組内容

①職員のDX意識醸成 ②制度説明動画やマニュアル動画発信による自己解決の機会提供 ③「来させない・書かせない窓口」の実現

○取組前

係内全体でDXに関する職員の前提知識や意識が低かったため、デジタルを活用した施策を十分に実施することができなかった。窓口で複数枚の申請書それぞれに同じ情報を記入してもらっていたため、窓口での住民負担が大きかった（紙申請の場合、最大5枚の申請書に氏名住所等の記入が必要）。また、窓口や電話等での手当に関する質問が多く、職員も多くの時間を割いていた。

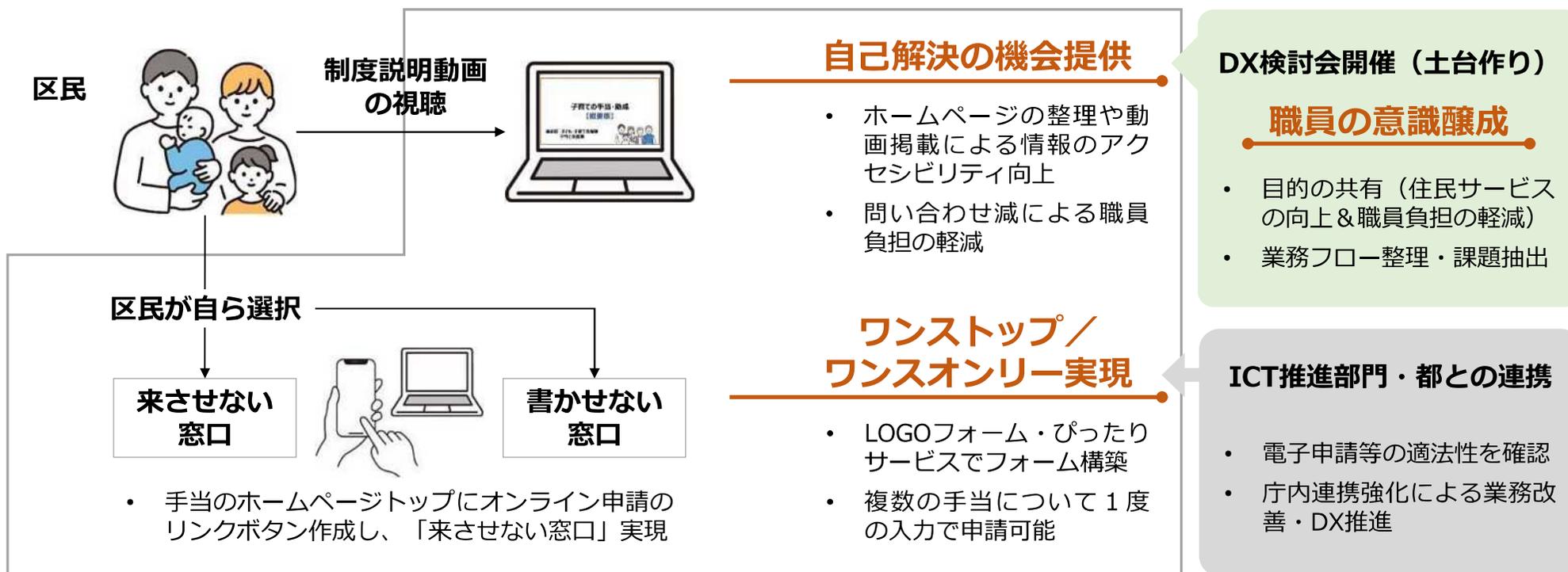
○取組後

係内全体でのDX意識醸成を行ったことで、制度動画の発信や条例施行規則の改正による必要書類の削減など、各担当で様々な施策を展開できた。また、申請の電子化を進めたことで、ほぼすべての手当に関する申請手続きがオンライン上で可能となったとともに、一度の情報入力で複数の手当に関する申請が可能となり、ワンストップ・ワンスオンリー型の申請受付体制が整備された。



効果	①職員のDX意識向上/負担軽減（住民からの問い合わせ件数削減による残業時間の減少！ 繁忙期換算で約42%残業時間減少！ ） ②住民サービスの向上（来庁の必要なし！一度の情報入力で複数の手当について申請が可能に！ 最大5枚の申請用紙記入が1回の入力で完了！ ） ③オンライン申請件数増加（ 年間300件未満⇒年間約2,100件まで増加！ ）
システム概要	・各手当の担当から1名ずつで構成されるDX推進チームによる「DX検討会」を令和5年度から継続して実施。 ・制度説明や書類の記入方法等に関する動画をパワーポイントで作成・発信。施行規則改正により申請時に必要な書類の省略を実現。 ・LOGOフォーム・ぴったりサービスを活用したワンストップ・ワンスオンリー型の申請体制を構築。
職員の頑張り	各手当から1名ずつで構成されたDX検討会において、DXの定義や施策の目的など、段階的に意見交換を行った。議論を通じて、各担当業務の【現状分析⇒課題抽出⇒施策検討】をチームとして行うことで、「どんな施策が効果的か」を明確にした。そして、各担当で実際に進めた施策を検討会で共有することで、係内でも様々な施策を横展開して実施してきた。また、他自治体の先進的な取り組みを実際に視察に行き、ノウハウ蓄積や職員全体のDX意識向上を図った。
PRポイント	本施策は、DX検討会開催による 職員のDXに対する意識醸成を土台に住民ニーズの把握と職員の行動変容 を促し、他部署等と協力・連携の上、LOGOフォーム・ぴったりサービス等の既存システムを活用してフォーム構築等を進めたため、 ゼロ予算で実現でき、かつ都内全域での横展開や業務改善に繋げることができる。

Tokyo区市町村DXaward2025 追加資料（取組の全体像）



効果

- ① 職員のDX意識の向上／負担軽減
- ② 住民サービスの向上（来庁等の負担軽減）
- ③ オンライン申請件数の増加

職員主導の取組のため、ゼロ予算で実施可能
汎用ツールによる構築のため、横展開が可能

つながる力、広がる効率 -スムーズな連携、スマートな会議を教育委員とともに-

教育委員会事務局庶務課
政策経営部DX推進課

取組概要

○経緯・動機

教育委員会自体のDX推進を図るため、①業務の効率化、
②紙資料の削減、③職員の負担軽減を目的にペーパーレス会議を導入。

○取組内容

Microsoft365を活用してデジタルベースで教育委員会を運営できる体制を整備。外部委員にセキュリティを担保したPCを配布し、クラウド上での資料共有や書き込み、チャット連絡、オンライン会議（臨時）を、自宅で実施できる環境を構築した。資料紛失のリスクを無くすとともに、資料配布にかかる職員負担を大幅に軽減。またクラウド上でのデータ管理により、今後、生成AIの活用など更なる効率化が期待できる。

○取組前

年間約17,000枚の委員会資料を印刷。各委員には自宅まで使送。差替資料等は、委員会当日にメモをつけて机上配付。

○取組後

チーム上のフォルダにファイルをアップロードすることで資料配付が完了。差替資料も追加アップロードで完了。

委員会前の担当職員のスケジュール

	4日前	3日前	2日前～前日	当日
導入前	13:00～17:00 資料印刷・丁合	15:00～17:00 資料使送	15:00～17:00 差替資料印刷・丁合・机上配布	10:00～ 委員会参加
導入後	<効果>・約3日間で合計▲7時間の作業時間削減！ ・アップロードやメールはいつでもどこでも可能に！			
		13:00～13:30 資料アップロード メール連絡	15:00～15:30 差替え資料アップロード メール連絡	

配布資料枚数（令和6年1月～12月）

資料印刷枚数	17,000枚
資料保管ファイル数 (右写真参照)	40冊

ペーパーレス化で削減！

効果

- ・ 1回の会議あたり約7時間の作業時間（印刷・資料配付等）の削減 ⇒ **年間で約133時間削減**（7時間×19回(R6会議回数)）
- ・ 速やかな資料共有 ・ 年間約17,000枚の紙資料の削減 ・ 場所を問わずに資料の作成及び配付が可能（テレワーク等でも資料配付が可能）

システム概要

- ・ Intuneによるデバイス制御したりセット端末※を配布し、資料共有・書き込みはSharePoint・OneNote等を利用
- ・ Teamsを活用して区職員と外部委員のチームを作成し、ファイルの一元管理やチャット連絡、オンライン会議の環境を構築

※電源を切ると端末が自動的に初期状態に戻る仕様

職員の頑張り

- ・ DX推進サポーター制度を活用し、Teamsの先行利用による知識・経験の習得。
- ・ 委員会本番での円滑な運営に活かすため、導入の打ち合わせでもTeams上のオンライン会議や資料共有を実践。
- ・ ベンダーとの3者のチームを作成し、チャットコミュニケーションを重ね、仕様や要件、運用方法など細部にわたって調整。

PRポイント

- ・ 委員端末に職員と同じ環境を構築したことで、資料掲載（配付）が簡単に行えるため、業務効率がUP。
- ・ 職員の働き方も柔軟になった。委員端末はPCだけでなくタブレットとしても活用できるため、各委員の使いやすさにも配慮。
- ・ センシティブな情報を扱う実情に応じて、セキュリティを確保しつつ、効率化を図れる最適なデジタル活用の方策を実現。



この一歩で広がる無限の可能性
**教育委員会
 ペーパーレス化**
 教育委員会事務局庶務課



教育委員会はかねてより念願であったペーパーレス会議を2025年2月から開始しました。今回はペーパーレス会議について教育委員会事務局庶務課の武者係長と岡田さんにお話しを伺いました。また、本多教育長にもコメントをいただきました。



(左から)
 教育委員長
 武者係長
 岡田さん

そもそも教育委員会とは

教育委員会は、区長から独立した会議制の執行機関です。本区の場合は、教育長と4名の委員で構成されています。毎月1回の定例会を開会するほか、必要に応じ臨時会を開会しています。

(参考：令和6年定例会12回、臨時会7回)

区の教育に関する方針や施策は、教育委員会の会議で決定するため、事務局管理職が説明や報告を行うほか、委員からの質疑にも対応します。

職務権限は法律で定められていて、学校教育だけでなく、生涯学習、文化、スポーツなど幅広い分野にわたっています。



(左から) 教育委員、教育長、教育委員、教育委員、教育委員、教育委員、教育委員、教育委員、教育委員、教育委員

導入のきっかけ | きっかけはコロナ禍での校園長会

ペーパーレス会議導入のきっかけは？

(武者係長) コロナ禍で校園長会をオンラインで開催したとき、資料の印刷が不要で業務負担が少なかったのがきっかけです。

当時、区議会ではすでにペーパーレス会議が行われており、参考に話を聞きました。教育委員会で実施するには費用や運用方法に課題がありました。そこで、当時の情報システム課ICT戦略係、現DX推進課に相談したところ、全庁的に導入を検討しているMicrosoft365のTeamsを活用することで実現可能との返事をもらい、これは乗るしかない！となりました。

ペーパーレス会議の仕組み

ペーパーレス会議はどのようなものですか？

(岡田さん) 4名いる教育委員に専用の端末を貸与し、Microsoft365のTeamsを活用

してペーパーレス会議を実施しています。教育委員とはTeamsでチームを作成しているため、資料配付はチーム上のファイルにPDF資料を保存しています。委員会当日は端末を持参してもらい、会議資料を各自閲覧します。会議資料は自宅からでも専用端末を使って確認ができます。また、専用端末はセキュリティの観点から、インターネットの閲覧サイト制限、USBメモリなどの外部記憶装置・Wi-Fi・Bluetoothの利用不可、端末自体に保存されたデータはサインアウト時に削除する仕様となっています。データを外部に取り出すことはできません。



©GIGA2020/チームページより引用

導入までの道のり | Teamsは便利ですね～

— 導入までの道のりを教えてください

(岡田さん) ペーパーレス端末の導入は令和4年度から検討を進めてきました。全庁的にもDXを推進していこうという雰囲気も増し、Microsoft365の導入に合わせて、今年度で導入することとなりました。

今年度はまず、端末の調達や環境の構築について動きました。端末は4人の委員誰もが使いやすいようタッチパネル式のものでタブレットとしても使え、持ち運びのしやすいものを調達しました。環境の構築は庶務課とDX推進課、庁内LAN保守事業者のHPE(日本ヒューレットパッカード)の3者でTeamsのチームを作成したことで、情報の共有やコミュニケーションを密に行うことができ、スムーズに進みました。

また、打合せはオンラインで行うこともあったため、会議室の手配など手間を省くことができましたし、テレワーク中でも対応することができました。

私と武倉係長がDX推進サポーターに任命され、先行してTeamsを利用してきていたことも大きかったと思います。

導入の効果 | 資料配付も差し替えもらくらく

— 導入してどうですか？効果はありましたか？

(岡田さん) 効果はすごく実感しています。これまでは、資料を全て印刷して、庁有車で各委員の自宅まで届けていました。また、直前まで完成しない資料や修正があった資料は、委員会当日にメモをつけて机上配布をしていました。

導入後は、ファイルをアップロードし、各委員へのメール連絡で完結します。直前に変更した資料も追加のアップロードで済みます。印刷が不要なので、場所を問わず作業できるようにもなりました。

ペーパーレス化により、委員会開会に係る印刷の時間・送致・差し替えの時間が大幅に削減できましたし、働き方の幅も広がったので、DXのメリットを実感しています。

委員会前の岡田さんのスケジュール

	4日前	3日前	2日前～前日	当日
導入前	13:00～17:00 資料印刷・丁合	15:00～17:00 資料使送	15:00～17:00 差替資料印刷・丁合・机上配布	10:00～ 委員会参加
導入後		13:00～13:30 資料アップロード メール連絡	15:00～15:30 差替え資料アップロード メール連絡	

<効果>・約3日間で合計▲7時間の作業時間削減！
・アップロードやメールはいつでもどこでも可能に！

配布資料枚数(令和6年1月～12月)

資料印刷枚数	17,000枚	
資料保管ファイル数 (右写真参照)	40冊	

ペーパーレス化で削減！

削減した1年分の紙＝ファイル40冊分

今後の展開

— 次なる展望を教えてください

(岡田さん) 今後は緊急時などで教育委員会を対面で開会できない場合などに、Teamsのオンライン会議も活用していく予定です。

— 最後に教育長から職員に向けて一言お願いします！

コロナ禍でも子どもたちの学びを止めないために、学校では、動画配信をしたり、オンライン授業をしたりしてきました。また、子どもたちには、一人一台端末を配布したり、デジタル教科書を活用したりするなど、学習のDXが進んでいます。先生と子どもの課題のやり取りも、授業中の話し合いも積極的にアプリや大型モニターを活用しています。

教育委員会事務局では、外部有識者や区民の方に参加していただく会議も、いち早くオンラインで実施していましたので、教育委員会自体のペーパーレス化は、やっという感じです。

大久保区長が就任され、役所のDXが一気に進んできたのは素晴らしいことです。会議がある度に山積みになっていた紙資料がなくなり、シュレッダーを使用する回数も大幅に減り、働き方改革にもCO₂や予算の削減にもつながっています。

「皆さん、DXしましょ！」

区立保育園におけるシフト作成支援システムの導入検証（品川区）

AIを活用して保育現場の負担軽減！

企画経営部デジタル推進課

取組概要

○経緯・動機

- ・品川区では現場業務の具体的な課題解決を目的としたAI活用を積極的に推進している。
- ・保育士の働き方改革を目的に現場職員に「生成AIでラクになりたい業務」をアンケートした結果、8割以上が「シフト作成業務」と回答し、現場の課題が浮き彫りとなった。
- ・既存の対話型生成AIによる検証を試みたが精度に限界があり、現場のニーズを満たすため専用システム導入の検討を開始した。

○取組内容（現場協働型アプローチ）

- ・民間サービス複数社を本課で事前検討し、保育士のITスキルレベルや現場運用を重視した選定基準を策定。
- ・区立保育園4園をパイロット園として選定し、園長・主任保育士と月1回の定期会議を設置。現場の声を聞きながら段階的に導入。
- ・4園協働で品川区の実態に即したシフト体系のテンプレートを構築。マニュアル化とサポート体制も整備。

○取組前後の変化

- ・シフト作成時間：8時間→2時間（1園あたり75%削減）
- ・精神的負担：「人間関係への配慮」「不平等への不安」→「システム提案ベースの客観的調整」に転換
- ・現場満足度：検証4園全てが「従来手法には戻りたくない」と回答

○横展開と継続改善

- ・段階的導入計画：2-3年後に区立保育園全園での導入予定
- ・業務連携拡張：人事システムとの自動連携機能を開発中（園長級職員の入力業務も効率化）



効果	<ul style="list-style-type: none">・1園あたり月6時間以上の時間削減効果を実現し、シフト作成職員の精神的負担を大幅軽減。・削減時間を児童と接する本来業務に充てることで、保育の質向上と業務効率化を両立。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・独自の最適化エンジンを活用し事前設定ルールに基づく最適なシフト案の自動作成システム・保育士が自身のスマートフォンから直接シフト希望提出可能でデジタル化による利便性向上
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・単に「システムを導入して終わり」ではなく、保育現場特有の業務課題の解決を目的とした。・現場保育士との協働でFit&Gap分析を実施し、現場での使いやすさを継続的に追求した。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・成り手不足が深刻な保育士の業務負担軽減と本来業務への時間確保を具体的に実現。・都内初(品川区調べ)の区立保育園シフト作成支援システム導入事例として、今後の他自治体への横展開への期待。

DX推進リーダーの育成とリーダーによる業務改善（目黒区） 各所属で活躍！DX推進リーダーによる業務改善

企画経営部DX戦略課

取組概要

○経緯・動機

- ・全庁的にDXを進めるためには、各所属で自律的にDXを進めることが必要であり、各所属でDXの中心的な役割を担う職員を「DX推進リーダー（各所属内で関係所管との橋渡し役となり、DXを牽引できる職員）」として各所属長からの推薦者を育成してきている。
- ・最終的には全庁の各係1名にDX推進リーダーを配置することを目指し、令和6年度より実践を踏まえたDX推進リーダーの育成を本格的に開始し、各所属での業務改善実績も多数出てきている。

○取組内容

令和6年度は所属長推薦又は自薦により選出されたDX推進リーダー候補者68名に対して、BPRやデザイン思考のワーク、問題解決の知識習得に加え、研修で得た知識を活用し、自所属での業務改善を計画・実行する育成プログラムを実施した。

○取組前

- ・各所属にDXを自発的に推進できる職員がおらず、問題意識の高い担当者が顕在化している業務課題への対応にとどまる限定的な取組であった。

○取組後

- ・DX推進リーダー68名が研修を経て、自ら問題の発見に取り組み、44件の業務改善を計画・実践し、全庁的な業務見直しや各所属におけるデジタルを活用した多くの業務改善事例ができてきている。（以下に一部具体例を記載する。全容と主な改善事例の案件概要は別紙参照）

○具体例【全庁的な業務改善例：通勤経路調査のペーパーレス化（人事課）】

◎改善前・・・人事課は調査票を印刷配布する。各職員は紙の調査票に回答を記入し、係長に通勤定期券を提示する。係長は経路通りの定期券を購入していることを現物確認し、資料を提出する。人事課は紙で回収した回答結果をExcelに入力（約4,000枚）・未回答や不備回答は人事課から問い合わせを行う。

◎改善後・・・M365のFormsを利用した個人調査とし、一部の所属を除き調査票が不要になった。（▲約3,600枚）人事課での紙の調査票での回答結果をExcelに転記する入力作業が大幅に削減した。各職員は電子データで定期券提示を行うことで各係長の確認作業も不要となった（人事課がまとめて確認）。また、回答必須項目等の設定により、不備回答が減少し、確認のための問い合わせも減少した。



<p>効果</p>	<p>DX推進リーダー研修を通じて、各所属の課題に対して44件の業務改善が実施された。自らが課題を発見し、解決へ導くサイクルができつつある。（改善例は別紙参照） ◎改善例①（人事課）紙の調査票を年間約3,600枚の紙削減。・係長が各職員の通勤定期券を確認する作業が不要となった。 ◎改善例②（障害者支援課）心身障害者（児）理美容補助券の申請方法をオンライン化することで、申請書を年間200枚削減、職員の処理時間が約30%削減できた。</p>
<p>システム概要</p>	<p>全職員向けのDXに関するベーシックスキル研修に加え、DX推進リーダーはBPR・デザイン思考や問題解決の知識を習得し、自所属での業務改善を計画・実行する研修体系を構築した。取組成果については、CIOからDXリーダーとしての認定書の授与や「めぐろ名改善」の取組として評価を行うなど、全庁的にDX推進リーダー育成の取組をバックアップする仕組みを整備した。また、44件の業務改善をまとめた事例集全庁に展開し、同様の課題を持った所属へ横展開できるものも整備している。</p>
<p>職員の頑張り</p>	<p>DX推進リーダーは業務多忙の中、研修で学んだ知識を自らの所属の業務に落とし込み、各所属長の協力のもと、業務改善計画を実行してきている。DX戦略課は研修体系を構築し、DX推進リーダーが研修の一環として実践する業務改善の取組の完遂を目指し、フォローやアドバイスをを行っている。</p>
<p>PRポイント</p>	<p>DX推進リーダー研修では、ムリ・ムダの発見による業務フローの見直しや、デザイン思考の視点を活用した実践的な取組を通じて、単なる知識習得にとどまらず、各所属の課題解決に寄与する成果を残している。個々の案件は業務改善レベルに留まるものも多いが、継続的な改善の積み重ねが、将来的に見た業務改革への道筋となるよう引続き取組んでいく。令和7年度には、各所属に1名以上のDX推進リーダーを配置することを目指し本取組を進行中。</p>

DX推進リーダーによる業務改善一覧



: 次頁以降に概要記載の案件（事例集より抜粋）

別紙

No.	所属	取組タイトル
1	介護保険課 認定審査係	介護保険認定審査会における会議録の作成の見直し
2	障害者支援課 発達支援係	理美容補助券の申請のオンライン化
3	土木管理課 自転車対策係	登録制自転車置場の利用登録にかかる手数料支払の簡素化
4	環境保全課 環境計画係	ハクビシン等捕獲処分業務の様式と事業フロー見直し
5	教育支援課 特別支援教育係	支援員業務の電子化検討
6	人事課 給与係	通勤経路調査集計業務のオンライン化
7	防災課 防災係	発災時の風水害指定職員の招集業務
8	生活衛生課 環境衛生係	PCO作業報告書の処理
9	土木管理課 占用係	屋外広告物許可に係る申請書類受理および相談対応
10	道路公園課 補修調整係	止水板設置工事助成制度の申請に係る相談手続きの簡素化
11	会計課 出納係	資金管理業務の見直し
12	学校運営課 学事係	私立学校等の届出のオンライン化
13	教育指導課 指導事務係	中学校連合行事の入場券電子化
14	八雲中央図書館 事業計画係	図書館利用登録申請受付業務の見直し
15	秘書課 秘書係	区公式ウェブサイトの見直し業務
16	財政課 財政係	財務書類公表資料作成業務
17	情報政策課 管理係	Web会議実施の効率化
18	人権政策課 男女平等・多様性推進係	LGBT相談事業のデジタル対応
19	施設課 施設第一係	工事請負書類の処理の見直し
20	地域防災推進課 地域防災推進係	防災会議における連絡の電子化
21	国保年金課 収納係	口座振替取消申請方法の拡充
22	産業経済・消費生活課 中小企業振興係	創業相談における受付業務

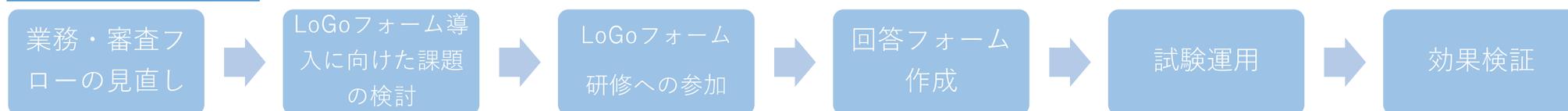
No.	所属	取組タイトル
23	戸籍住民課 住民記録システム係	操作権限移譲状況管理業務
24	北部地区サービス事務所 住民係	窓口事例集の作成と活用
25	中央地区サービス事務所 住民係	窓口レジ・払込み作業にかかる集計業務の改善
26	南部地区サービス事務所 地域コミュニティ支援係	町会・自治会への問い合わせ方法等の改善
27	健康福祉計画課 指導検査係	指導検査業務のDX推進
28	健康推進課 健康づくり係	講演会実施後アンケートの集計等業務改善
29	碑文谷保健センター 保健サービス係	精密健診受診票の発行および記録業務の見直し
30	福祉総合課 ふくしの相談係	研修アンケートの集計業務の見直し
31	生活福祉課 保護第一係	生活保護業務で必要な他法他施策のマニュアル作成
32	放課後子ども対策課 児童館係	処遇改善事業補助金の実績報告の集計業務
33	子ども家庭支援センター ひとり親・生活支援係	オンライン会議ツールを用いた母子生活支援施設の月例報告の実施
34	都市計画課 都市計画係	公有地拡大推進法手続の電子化
35	土木管理課 境界係	キャッシュレス決済における現金出納簿の電子化
36	土木管理課 土木監察係	目黒川河川管理用通路使用届申請のオンライン化
37	土木管理課 交通安全係	交通安全功労者感謝状贈呈式業務に係る推薦書の電子化
38	みどり土木政策課 みどりの係	緑化計画審査業務の見直し
39	建築課 調査係	道路事前相談のオンライン申込
40	清掃リサイクル課 管理調整係	ごみの分別方法の変更に伴う各データ更新の見直し
41	清掃事務所 管理係	清掃協会の行事における出欠の入力業務の見直し
42	監査事務局 監査係	財務関係書類の監査の効率化
43	教育政策課 教育総務係	<児童生徒表彰> 推薦から被表彰者決定までのフロー改善
44	生涯学習課 生涯学習係	子ども教室活動日誌記録作業の見直しについて

通勤経路調査集計業務のオンライン化（令和7年8月実施予定）

別紙 改善例の概要①

業務概要	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の通勤経路について届出と実際の通勤経路に相違がないかを確認 ・届出と実際の通勤経路に相違があった場合は是正処理を実施 ・通勤経路の調査により、不正受給がないかの確認を行う。 	➔	目指す姿	回答作成・配布→集計→調査→問い合わせ→是正処理の流れが短時間で完了し、調査をする人事課職員、回答を行う所管職員双方の負担が少なく調査を完了できる。			
改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> ・回答票の作成、仕分け、配布から回収、仕分け、集計業務をすべて紙ベースで作業しているため、処理完了までに膨大な工数を割いている。 ・職員による回答の記載ミスや漏れが頻発しているため、本人への問い合わせに多くの時間を割いている。 		具体的な改善内容	<ul style="list-style-type: none"> ①調査業務のオンライン化 ②業務・審査フローの見直し ③回答項目の見直し 			
課題	回答作成・配布・回収・仕分け作業と回答票の調査・問い合わせにかかる手間を削減できるように、回答様式の変更、また、システムを活用した業務フローに変更する。		期待効果	<table border="1"> <tr> <td>区民</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>職員</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ・集計作業時間の削減 ・回答者の負担軽減 </td> </tr> </table>	区民	-	職員
区民	-						
職員	<ul style="list-style-type: none"> ・集計作業時間の削減 ・回答者の負担軽減 						

ステップ



効果検証

発生件数	約4,000件	➔	削減実績（見込み含む）
作業時間	およそ2分/1件=133時間		およそ1.5分/1件=100時間（見込） （▲約0.5分/1件削減）
紙の枚数	約4,000枚		約400枚（庁外施設のみ、見込） （▲約3,600枚削減）
その他	問い合わせや差戻しが頻発		問い合わせや差戻しが減少（予定）

研修内容をどう活用したか

ECRSの視点でムリ・ムダを洗い出し、業務フローの見直しと、LoGoフォームを活用した調査のオンライン化を行った。具体的には回答票の印刷、配布業務、所属での定期券確認など。また、デザイン思考の観点から回答者が問い合わせをしないよう設問内容を工夫した。

今後に向けて

8月通勤調査実施にむけて、回答フォームのブラッシュアップとさらなる業務フローの改善、ツールを活かした審査業務の確立などを目指したい。

理美容補助券の申請のオンライン化

別紙 改善例の概要②

業務概要	理美容補助券を交付し、区内指定店舗を利用時に区が利用料金の一部を補助する制度。新規利用時及び年度ごとの申請が必要。これまでは、郵送または窓口でのみ申請可能。
改善の背景	<ul style="list-style-type: none"> 申請者の中には、申請書を書き、ポストに投函することが困難な方もおり、ケアマネや家族に代行してもらうなどの負担が生じている。 近年の郵便料金の値上がりが申請者の負担となっている。 キャビネットが紙文書でいっぱいになっており、組織的に紙をできるだけ減らしていく必要がある。 紙の申請書を処理・管理するため、職員の負担が大きい。
課題	申請を行う区民及び申請の処理を行う職員の負担を削減できるようにする。

目指す姿	<ul style="list-style-type: none"> 申請を行う区民の利便性が向上している 処理を行う職員の事務負担が軽減されている 	
具体的な改善内容	心身障害者（児）理美容補助券の申請をオンラインフォームで受付できるようにする。（紙の申請も残す）	
期待効果	区民	来庁不用、切手不用、申請のしやすさ
	職員	紙の削減、作業時間削減30%

ステップ



効果検証

発生件数	400件/年間
作業時間	1件当たり30分
紙の枚数	400枚/年間
申請書作成時間	平均 2分54秒

削減実績（見込み含む）
10分×200件＝約33時間（見込み）
200枚/年間（見込み）
50秒

研修内容をどう活用したか

- ・BPRの業務フローを利用して、オンラインフォームにした場合のフローに問題がないかを確認した。
- ・デザイン思考の視点から、区民の立場に立って考える（共感する）ようにした。

今後に向けて

オンラインフォームの申請状況を踏まえ、より一層の周知を図っていく。

ワークスタイルの変革（目黒区） 庁外でも質の変わらない業務の実現を！

企画経営部DX戦略課

取組概要

○経緯・動機

目黒区では令和6年度から全庁的にMicrosoft 365（M365）を導入し、さらには2in1PC※を一部で試行導入するなど、従来の紙中心の業務スタイルから脱却し、柔軟な働き方へ転換をする「ワークスタイルシフト」を推進している。庁外での指導検査業務におけるペーパーレス化の取組に加え、技術職部門（施設整備）への横展開を図るなど、更なるワークスタイル変革に挑戦している。 ※キーボードを切り離してタブレットとしても利用できるハイブリット型のノートPC

○取組内容

保育・福祉分野では、庁外での指導検査業務においてLoGoフォームによる事業者提出資料の電子化に加え、M365を活用した指導記録の共同編集機能を有効活用し、ペーパーレス化と帰庁後の業務改善を大幅に実施している。更には技術職部門では、現地での図面確認や修正を可能にするため、CADソフトを2in1PCに導入して実証実験を実施する予定であり、タブレットで完結できる環境を整備していく。

○取組前

庁外での実地検査時に必要な資料を、事業者から郵送提出。検査当日、職員は事業者資料のほか根拠規程の冊子など大量の紙資料を紙で持参し、記録も紙に手書きしている。そして帰庁してから記録の整理をしている。

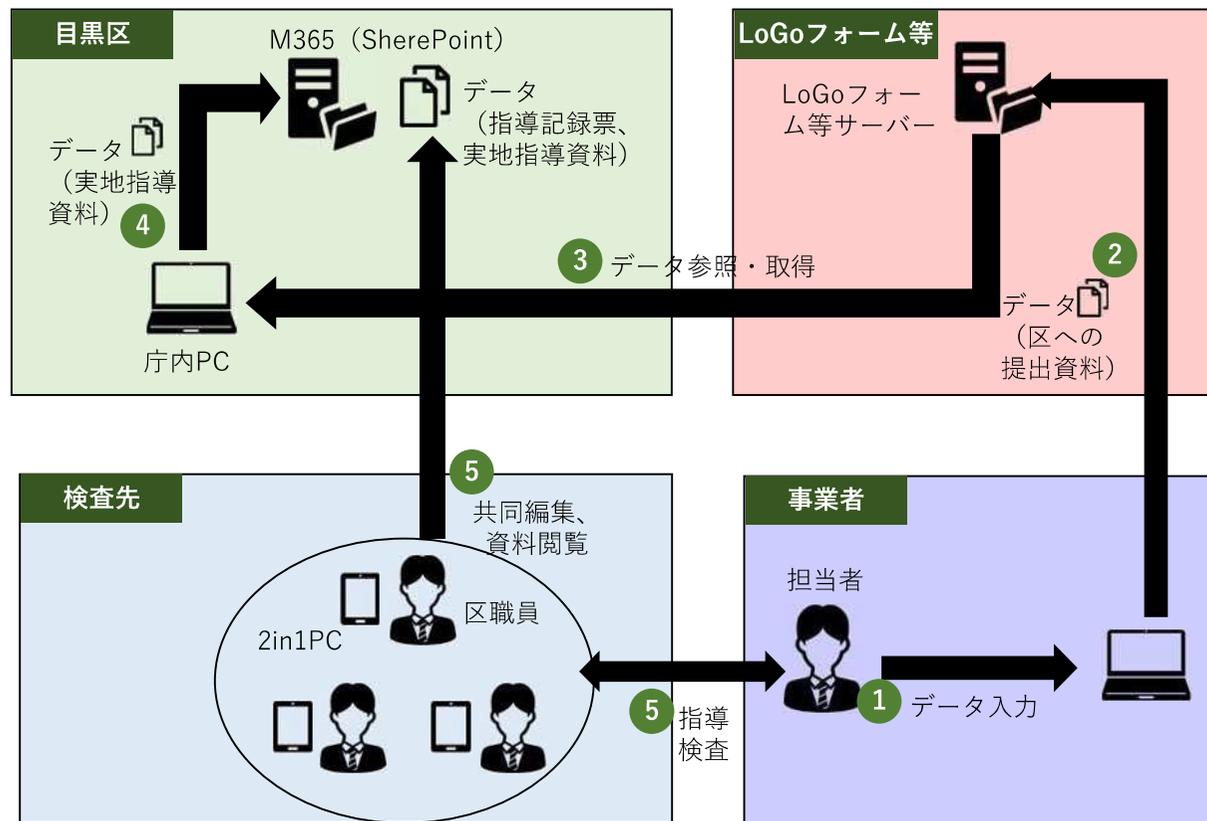
○取組後

事業者の提出をオンラインフォームを活用して電子で提出。検査当日は2in1PCを持参して、電子のまま資料を持参し、M365コラボレーションツールを活用して記録も複数の指導員で共同編集を行い、検査先での完結を可能とした。



効果	<ul style="list-style-type: none"> ・ 2部門の指導検査業務において、平均85%の電子化（年間1万枚以上の紙の削減）を達成し、約300時間の業務時間を削減するなど、業務効率化に大きく寄与した。 ・ M365の共同編集機能の活用により、記録作業を複数の職員でリアルタイムに行えるようになり、実地検査の時間短縮とスムーズな運営が実現。
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者からの資料提出はLoGoフォームを活用。また指導検査先で記録作成にあたってはM365コラボレーションツールを利用。 ・ 技術職部門における実証では、2in1PC+CAD（施設の図面を電子で庁外へ持参する）の仕組みを検証予定。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> ・ M365導入前には、事業者提出物の電子化や庁外へ資料を電子で持参する仕組みを整備。導入後は、現地での指導記録作成の効率化を実現するなど、職員が段階的に工夫と改善を重ね、段階的且つ着実に業務の効率化を進めた。 ・ またセキュリティ面や規程で影響する範囲については、必要な関係課を巻き込んだ検証体制を構築し、現在も進めている。
PRポイント	<p>令和5年度から取り組んだ「指導検査業務におけるデジタル化」について、モバイルワークの展開から大きくワークスタイルの変革へと結びつく事例となった。対象の事業者からも資料提出の負担軽減について評価を受けている。また、DX戦略課と担当所管で協働して「全庁を対象とした事例共有会」を開催し、参加した技術職部門へ令和7年度は横展開+αの取組を実行中！</p>

（参考）保育・福祉分野における指導検査業務のシステム概要図



口座振替手続き業務の効率化（目黒区） 区民満足と職員負担軽減の両立モデルを実現！

企画経緯部DX戦略課

取組概要

○経緯・動機

公金収納における「口座振替手続き」については、区民は申請書への手書きや郵送若しくは窓口への提出など手間が大きく、申請から登録まで日数を要していた。また職員にとっても手作業による処理負担が課題となっていた。こうした状況を改善すべく、令和6年度から「口座振替手続き」のオンライン化を本格導入することとし、なかでも件数が多い5科目のサービスを開始した。また5科目のうち、保育料についてはオンライン化実装とともにバックヤード業務を含むBPRに取り組み、区民・区双方におけるデジタル化を実現した。

○取組内容

保育料の分野においては、手続きのオンライン化に伴い、業務フローの再設計を実行。申請データのダウンロードからシステム登録までをRPAで自動化した他、紙申請に伴う不備対応や金融機関への文書送付などの手作業を廃止。さらに、エラー申請者への電話連絡をやめ、納付書への案内統合により対応を簡素化した。区ウェブサイトやチャットボットの案内も見直し、区民が迷わず申請できる環境を整備した。

○取組前

申請者（区民）は紙の申請書を記入し提出。職員は記入内容を確認し、不備があれば電話で連絡・返戻処理を行ったうえで、システムへ手入力をしている。

○取組後

申請者（区民）はWeb上で申請を完了。職員は申請データのダウンロード及びシステム入力をRPAにより自動化し効率化。なお、不備がある申請については、不備有と記載した登録済みのまとめデータをRPAで作成し、集計も同時に可能とした。



効果	<ul style="list-style-type: none">・オンライン申請率97%の達成。RPAの活用等による作業時間を年間約163時間削減をした。・また業務全体の見直しにより、申請者への電話確認等不要なプロセスを廃止した。・令和6年度の実績は横展開を図るモデルとなり、今年度も他の部門で取り進めている（別紙参照）。
システム概要	申請者は申込受付サイトから口座情報等を登録。申請データは金融機関に送信され、結果を申請者へ返送。 区は、登録された口座情報等のデータダウンロード、また区の業務システムへの登録作業についてRPAを随所に活用。
職員の頑張り	口座振替手続きのオンライン化は区では初めての取組であり、フロントヤードだけではなく業務全般の見直しを行うため、所管課とワーキンググループを設立し、課題の共有や対応方法の検討を行った。また、実装後もオンライン化率を向上するための工夫や改善などにも取り組んだ。
PRポイント	オンライン化やBPRによる効果だけでなく、DX戦略課と一緒に取り組んだことによるBPRのノウハウや進め方を所管課職員へ伝える貴重な場となった。また、令和7年度も新たに口座振替手続きのオンライン化の対象を増やしており、昨年度の取組で得た成果の共有や横展開によるBPRに取り組んでいる。

口座振替手続き業務の効率化（目黒区）

区民満足と職員負担軽減の両立モデルを実現！

企画経営部DX戦略課

（別紙）目黒区における口座振替手続きのオンライン化実績

実装時期	公金科目
令和6年10月	<ul style="list-style-type: none">・特別区民税・都民税・森林環境税・国民健康保険料・後期高齢者医療保険料・介護保険料・認可保育園保育料 <p>5科目実装済み</p>
令和7年10月（予定）	<ul style="list-style-type: none">・学童保育クラブ保育料・応急福祉資金貸付金返還金・児童福祉サービス等自己負担金・こども園一時預かり保育料・東京都母子及び父子福祉資金償還金 <p>累計10科目！</p>

年間約19,440件の異動処理を自動化！特例転出届のデジタル処理変革

取組概要

○経緯・動機

- 令和5年2月から実施された転出手続きのオンライン化により、年間約19,440件の異動情報を全て手入力での処理の必要性が発生

○取組内容

- JavaScript内製ツールによるデータ処理の自動化
- UiPathによる住民記録システム入力の自動化

○取組前

- 職員がマイナポータルからファイルをダウンロード、1件ごとに印刷・住民記録システムへ手入力（1件3分）

○取組後

- ダウンロードしたファイルを内製ツールで一括処理し、UiPathで自動入力を実施



年660時間 削減！

効果	<ul style="list-style-type: none">年間39,840分（約660時間）の業務時間削減人的リソースの有効活用（年間18,480分のロボット作業化）入力ミス防止による住民サービス品質向上窓口混雑緩和と区民サービス向上の実現
システム概要	<ul style="list-style-type: none">JavaScriptツール：マイナポータル届出ファイルに関するマージ処理・突合・印刷自動化（ローカル環境で実行）UiPath：住民記録システムの操作自動化
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">ベンダとのRPAツール要件定義・基本設計の綿密な調整現場ニーズを反映した実用的なシステム構築運用中に発生した課題（キー番号突合エラー等）に対する迅速な内製ツール改修JavaScript学習による技術的知見の獲得と問題解決能力の向上
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">内製と外部連携のハイブリッド開発による低コスト・短期間での実現他自治体への横展開が容易なモデルケース（住民基本台帳事務は自体間であり差異が見受けられないため）デジタル人材育成と組織のDX推進力強化

資源プラスチック回収事業における運行管理システムの導入による清掃DX（大田区） データ分析によりごみ回収ルートを最適化し、清掃車の台数減を実現！

資源環境部ごみ減量推進課

取組概要

○経緯・動機

清掃事業においては、CO2の削減やペーパーレス、慢性的な人材不足など環境負荷及び運転手・作業員について課題を抱えていた。そこで、環境負荷低減や業務改善を目指し、官民連携のうえ運行管理システムを導入した。

○取組内容

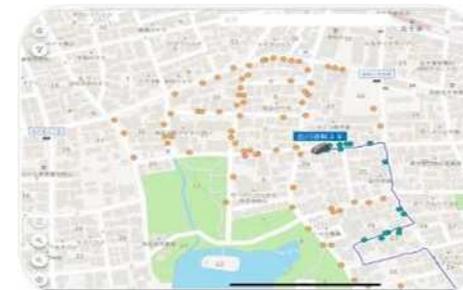
運行管理システムを活用した資源プラスチック回収業務のデジタル化

○取組前

CO2の削減やペーパーレス、慢性的な人材不足等の課題

○取組後

回収業務のデジタル化により清掃車を4台減、収集状況・日報等のリアルタイム共有



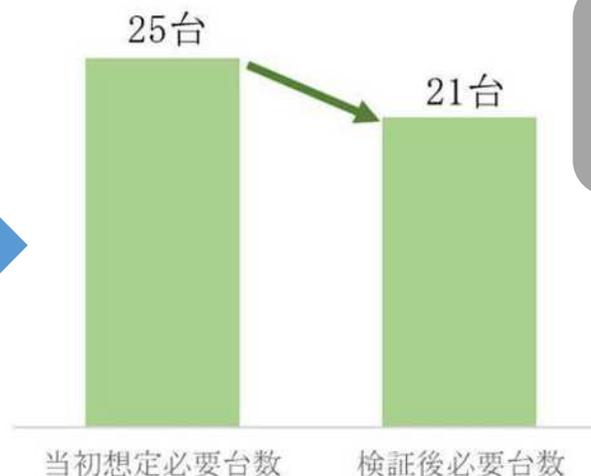
効果	<ul style="list-style-type: none"> 回収効率の向上による清掃車両の台数減（4台）の実現及びペーパーレス化によるCO2の削減 デジタル化による業務負担の軽減及び作業属人化の改善
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> 回収車両にGPS付タブレット端末を搭載し、区及び回収委託事業者（事務局）との間で、収集状況・日報等をリアルタイムで共有する。さらに回収に関するデータを集約・分析し、効率的な回収ルートの生成及び清掃車両の適正必要台数を算出する。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> システムを最大限に活用できるよう回収車両をGPS等で管理し、車両の位置情報把握や回収有無の確認、他車両の応援要請の調整等で安定したプラスチック回収、区民からの問い合わせ対応につなげた。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none"> 本システムはプラスチック回収だけでなく清掃事業以外の様々な場面で活用ができる。現在、災害時の活用をはじめとした他部署との連携を進めている。 官民連携のうえ、運行管理システムの様々な改善点について事業者と日々協議をしている。区のニーズに対応した既存機能の改良や新機能の開発を進め、システム自体も常時アップデートしている。

運行管理システムの導入効果

(1) 適正車両台数の算出



運行実績から集積所1か所当たりの作業時間や回収量、1日の作業可能時間等を検証



車両4台、
予算約8千万円
の削減

安心の支援機能

1. 車両端末で、支援or支援の依頼を選択

2. 他コースの進捗状況を確認・支援する車両を選択

3. 他コースの収集状況をリアルタイムで確認しながら支援できる

回収状況の可視化により、作業が遅延している車両を他の車両が支援することができるため、安定した作業が可能。

運行管理システムの導入効果

(2) 作業環境の改善







車両番号	車種						
2025/01/14	2025/01/14	2025/01/14	2025/01/14	2025/01/14	2025/01/14	2025/01/14	2025/01/14

不適性排出状況を写真で保存し、リアルタイムで共有が可能となり、区民への問い合わせにも迅速に対応できるようになった。
さらに、現場の作業員も記録を残すことで安心して作業ができるようになった。





集積所や交通に関する情報

- ・BOX回収注意！
- ・交差点事故多い
- ・自転車多い など

ポイントに近づくとポップアップ表示するので、現場に慣れない運転手や作業員も安心して作業ができるようになった。

AI DX支援職員の全庁導入（世田谷区） 申請の”最初の壁”をAIで越える

DX推進担当部DX推進担当課



取組概要

○経緯・動機

システム/サービス導入時等に提出する「情報化適用申請書」の作成が、所管課の負担・DX推進の足枷になっていることを改善するため。

○取組内容

Difyで申請書をチェックするAI職員（チャットフロー）を作成し、全庁展開。

○取組前

申請書の記載不備による差戻しが多発。属人的なチェックで品質にばらつき。

○取組後

所管課だけでDX推進担当課目線の高度なチェックが可能になった。

AI利用定着のカギである、業務フローへのAI組み込みにも成功。

効果	<ul style="list-style-type: none">・ ①申請書差戻し回数②作成時間③審査時間の短縮。①②は計測中だが、③は年間約200時間の削減見込み。・ レビューの観点が全庁で標準化・高度化し、初任担当でも作成が可能になった。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・ 作成した申請書の案をコピー＆ペーストすると、DX推進担当課職員のナレッジを元に申請書を総合チェック。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・ H21からDX推進担当課職員の暗黙知で行ってきた審査基準を、本取組みのため関係職員で知恵を出し合い形式知化した。・ 負担軽減のみならず、全担当の審査レベルを引き上げ、知識・経験の共有化を図ることが可能となった。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・ 業務改善はもちろん、将来的なAIファーストの働き方を目指すにあたってのクイックウィンの取組みであると考えている。

情報化適用申請とは

庁内での新システムの導入や既存システムのリプレイス、SaaS(外部サービス利用)等を導入する際に、情報システム管理部門(DX推進担当課)が必要性或安全性を確認するために所管課が行う申請手続き



情報セキュリティや個人情報保護を守るため
→ 無計画なシステム導入や改修、リプレイス等は、情報漏えいや不正利用のリスクが増加



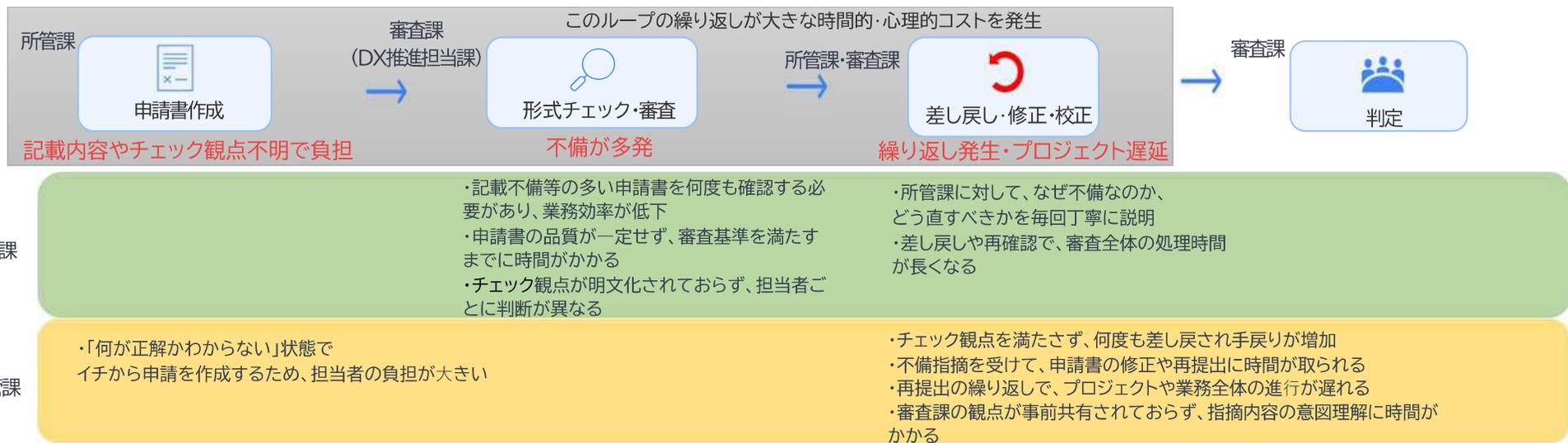
予算や業務効率を適正に管理するため
→ IT投資は税金や組織予算に直結するため、事前審査が必須



例えるなら ...
「家を建てる時に建築確認申請を出す」勝手に建てる危険なので、専門部署が「安全か・予算は妥当か」をチェックする仕組みです



AI DX支援職員導入前のプロセス



⚠ このプロセスの非効率性が、全体的な業務効率低下と庁内DX推進の停滞を引き起こしていることが判明

所管課とDX推進担当課、双方の苦勞



所管課(申請側)



-  **差し戻しの頻発**
チェック観点を満たさず、何度も差し戻され手戻りが増加
-  **修正作業の負担増**
不備指摘を受けて、申請書の修正や再提出に時間が取られる
-  **スケジュール遅延**
再提出の繰り返して、プロジェクトや業務全体の進行が遅れる
-  **不明確な指摘対応**
審査課の観点が事前共有されておらず、指摘内容の意図理解に時間がかかる
-  **心理的ストレス**
「何が正解かわからない」状態で申請を作成するため、担当者の負担が大きい



DX推進したいのに...



ガバナンス維持も重要



DX推進担当課(審査側)



-  **確認作業の増加**
記載不備等の多い申請書を何度も確認する必要があり、業務効率が低下
-  **指摘内容の説明負担**
申請課に対して、なぜ不備なのか、どう直すべきかを毎回丁寧に説明
-  **審査リードタイムの延長**
差し戻しや再確認で、審査全体の処理時間が長くなる
-  **品質のばらつき**
申請書の品質が一定せず、審査基準を満たすまでに時間がかかる
-  **チェック観点の不明瞭**
観点が明文化されておらず、担当者ごとに判断が異なる

▲ 情報化適用申請書作成時のチェック観点を形式知化し共有することで、**双方の負担を大幅に削減可能**

AI DX支援職員導入によるメリット

✖ 現状の問題

- ❶ 審査観点が不明瞭で、担当者により判断が異なる
- ❷ 差し戻し・修正の繰り返いで業務効率低下
- ❸ 双方の心理的負担が増大し、DX推進に消極的



✔ AI DX支援職員導入後

- ✔ 審査観点の明確化と標準化で判断基準統一
- ✔ 申請前段階でのサポートにより差し戻し減少
- ✔ スムーズな手続きでDX推進に前向きな文化醸成

🔄 申請・審査フローの効率化

明確な観点とナレッジ共有により差し戻し・手戻りを大幅に削減。申請から承認までのリードタイム短縮と品質向上を両立。

📉 時間・コスト削減

申請作成時間の短縮と審査プロセスの効率化により、全体の業務時間を削減。人的リソースの有効活用が可能に。

🧠 心理的負担の軽減

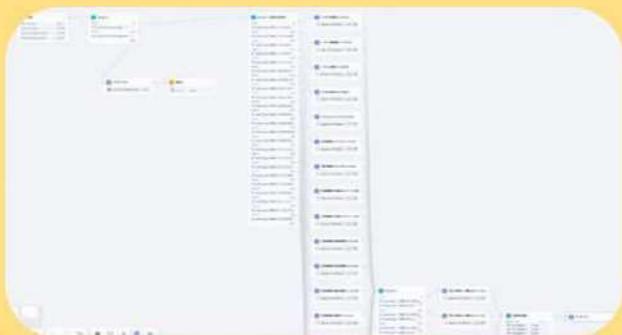
明確な基準提示により「何が正解かわからない」状態を解消。職員のストレス軽減と業務満足度向上につながる。

⚖️ ガバナンスと推進速度の両立

セキュリティや予算管理の品質を維持しつつ、DX推進のスピードと質を向上。全庁的なデジタル化の加速に貢献。

AI DX支援職員導入のインターフェイス等

ワークフロー



開始画面



出力結果



交通・放置自転車データ活用及び現業職員等のICT活用による業務効率化の実現！

土木部交通政策課 ○○

放置自転車撤去業務の自動化による安全かつ交通弱者にも優しい街、渋谷区！

提案概要

○現状の課題

- ・渋谷区は人や車、自転車の通行が集中しているが、駅周辺の駐輪場が不足しており、放置自転車が多く発生している。
- ・放置自転車は街の景観を損なうだけでなく、歩行者や交通弱者の通行を妨げ、事故や災害時の避難経路の障害となるため、速やかな撤去が求められる。
- ・しかし、放置自転車撤去依頼業務は事務職員が区民等からの陳情を基に業者や現業職員に対して、電話や資料を複数枚作成してFAX送信するなど手作業で行われており、1件あたり約25分の処理時間がかかっていた。

○提案内容

- ・放置自転車に対する区民からの陳情をアプリに入力すると自動的に現場職員のスマホ(teams)や委託業者にメール(outlook)に通知できるような業務自動化アプリ (PowerApps) を作成。
- ・業者や現業職員は内容を確認し、放置自転車に対して警告札貼付及び撤去を行い、スマホやメールから作業完了報告を行う。
- ・蓄積された放置自転車撤去のデータは、自動でデータベース (SharePoint) に取り込まれ (PowerAutomate) 、地図やグラフなどに可視化 (PowerBI) され、課のTeams上で業務進捗確認ができる。

○効果

- ・放置自転車の陳情対応について、1件につき約17分、作業時間を短縮し、年間約226時間 (13,577分) の業務時間の削減を実現。
- ・データ活用により自転車が放置されやすい場所や時間帯などの傾向が分析でき、効率的なパトロールや撤去作業が実現。
- ・陳情対応が迅速かつ正確に行われるようになり、区民サービスの向上にも繋がった。
- ・現業職員がTeamsを活用して現場写真を共有する事で、事務職員とのコミュニケーションがスムーズになった。
- ・FAXでのやり取りを無くすことで業者の負担も軽減した。

○横展開の可能性

- ・公園課や道路課等、別の部署にもアプリを活用してもらい、業務自動化による効率化の実現。
- ・取り込んだデータを警察などにも共有して、区内の交通安全に活用。



現状の資源・制約

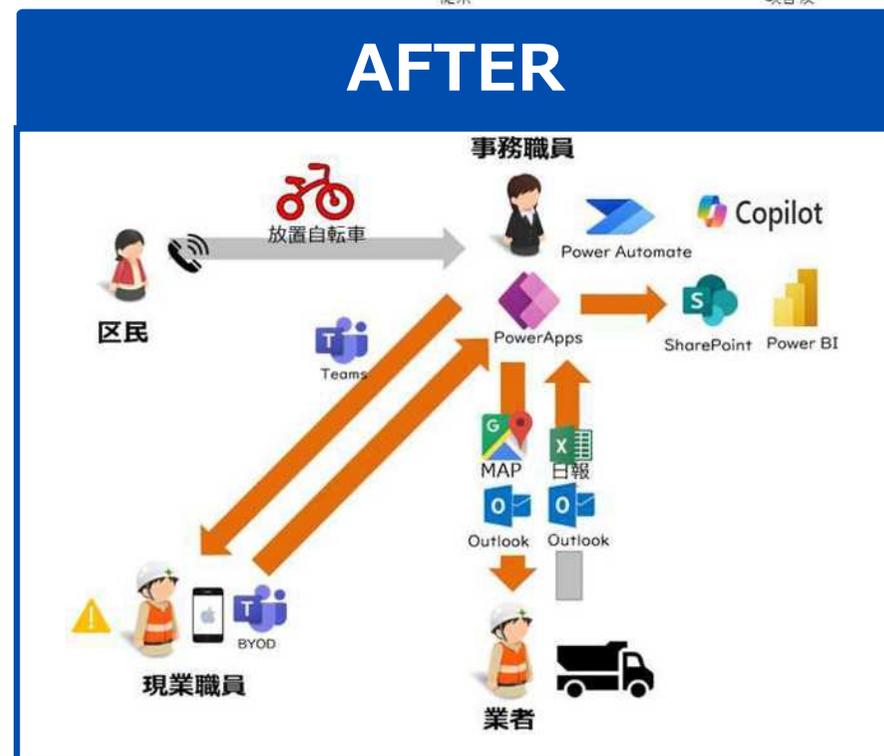
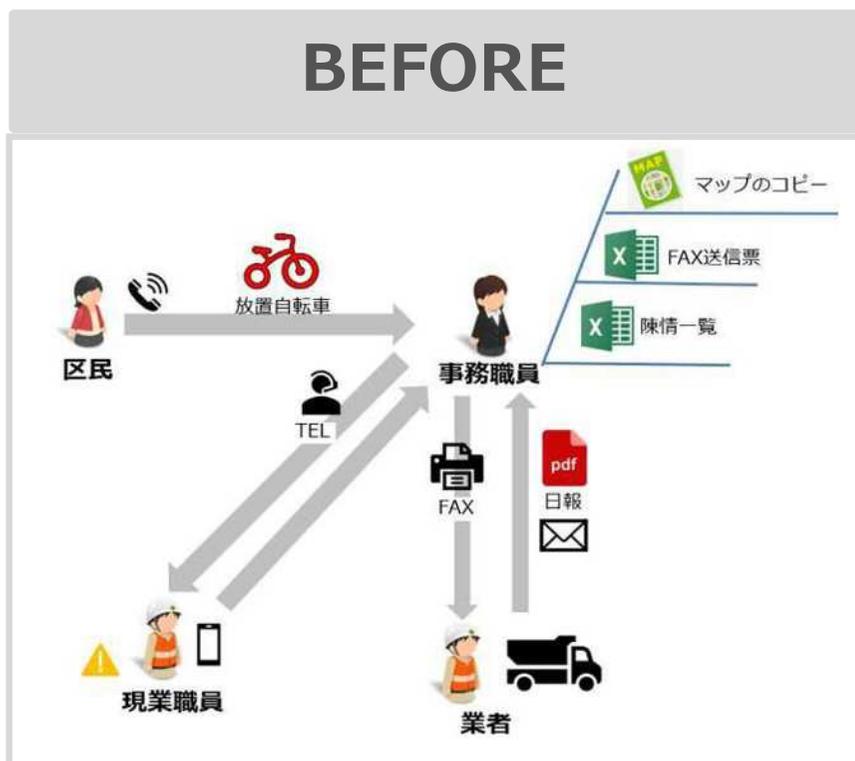
- ・個人情報保護の観点から、放置自転車の所有者情報までは掲載は出来ない。
- ・他部署にもアプリを使用してもらうにあたり、それぞれの部署にあった仕様に変更する必要がある。
- ・現場職員にアプリ操作に慣れてもらう必要がある。

庁内の実施体制

- ・アプリ自体は今年1月から実用開始
- ・交通政策課が中心となって、他部署のアプリ作成をサポートして連携を図っている。

〈補足資料〉

アプリを作成して業務効率化を実現しました！



〈補足資料〉

使用方法

①アプリの現業職員又は業者を選択し、②情報を入力して送信ボタンを押します。

③現業職員のスマートフォン又は業者のメールに通知が届きます。



①



②



③



③

交通政策課依頼用アプリ

警告札貼付 (現業職員)

警告札貼付 (業者)

警告札貼付済みリスト (⇒業者への撤去依頼)

9月16日SBY-00412撤去要請

下川 貴弘
宛先: 下川 貴弘; shibuyacallcenter@shintei.co.jp
このメッセージは「重要度 - 低」で送信されました。

お世話になっております。渋谷区役所交通政策課です。
以下の放置自転車に対して警告札の貼付をお願いします。

住所: 渋谷区恵比寿1丁目18番地19号東急不動産恵比寿ビル
ゼンリンマップ: ゼンリンページ: 55P、緯度: J、経度: 5
台数: 3
自転車特徴:
道路種別: 区道
区域: 禁止区域
要望内容: 撤去要請
要望詳細: 渋谷川通り沿いに常時3台ほど自転車が放置してあるので、警告及び撤去対応してほしいとのことです。よろしくお願ひします。
登録者: 下川 貴弘

〈補足資料〉

データ分析

- ④ アプリに入力された放置自転車の情報はデータベースに蓄積されます。
- ⑤ 自動的にダッシュボードに取り込まれてデータ活用・分析が可能になります。

④ データベース (sharepoint)

ID	日時	場所	種別	ステータス	備考	写真	地図
SP0001	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0002	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0003	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0004	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0005	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0006	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0007	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0008	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0009	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		
SP0010	2025/02/25	東京都渋谷区神宮前	放置自転車	登録済	1-10-10-10		



⑤ ダッシュボード (PowerBI)



「RPAの達人」養成講座（豊島区） 属人化が課題？ だったら、庁内でRPAの達人をどんどん増やそう！

政策経営部
情報政策課

取組概要

○経緯・動機

平成30年度から庁内でRPAの利用がスタートしており、これまでに15課で業務活用が進んでいる。一方で、RPAの活用には一定の知識や経験が必要なことから、活用が属人化しており、庁内での活用がなかなか広がっていない。

○取組内容

庁内で最もRPAに詳しい職員が情報システム部門に転入してきたことを契機に、当該職員が講師となり、庁内でRPAの達人を養成するための通年の勉強会「RPA達人養成講座」を企画し、現在実施中。

参加者：27名 全8回開催予定

○取組前

庁内でRPAの活用を開始しようとする場合、マニュアル等を読み込むにしても、他の人につきっきりで教えてもらうにしても自分から動かないと必要な知識が得られず、職員にとってはこれが非常に大きなハードルとなっていた。

○取組後

少人数でハンズオン形式の「達人養成講座」に参加することで、RPAに全く触ったことがない職員でも半年ほどで自身の業務に関するシナリオを自ら作成できるようになる（予定）。また、レベルに応じたプログラムを用意することで、各自のスキルや業務に応じてRPAの活用をきめ細やかにサポートする体制も構築することができた。



【募集時の講師からのメッセージ】

「三人寄れば文殊の知恵。一人では解決できなくても、多くの方の協力があると解決できることもあるかと思います。講義に参加してくださる皆さんが協力し合って、RPAをより上達できるように、私も微力ながらお手伝いしますので、一緒に頑張りましょう。」

効果	・ 2回目の講座終了時点で、 <u>全ての参加者が簡単な分岐シナリオまで作成できるようになった</u>
システム概要	・ RPAソフト「WinActor」
職員の頑張り	・ <u>原課にいた頃から当該職員が温めていた企画を、情報システム部門への異動を機に全庁展開。</u> ・ 勉強会に参加する職員の中には「RPAの伝道師」を自負する職員も出てきており、その職員が自らの部内でRPAの普及を行うなど、 <u>勉強会を介した横展開も生まれてきている。</u>
PRポイント	・ <u>「RPAをもっと知ってもらいたい」という職員の熱意と、「RPAを使って業務改善を進めたい」という職員の思いが上手くマッチした取組み</u> です！スキル習得が難しいというRPAの特性を逆手にとった、効果的な取組みが展開できました！

RPA の達人養成講座の開催について

2024 年度カイゼン MVP に「RPA による財産調査の総デジタル化」が全職員による投票により選ばれたこともあり、職員の RPA への関心が高まっていることが窺えます。

RPA は、使いこなすと便利で大幅な業務効率化が図れますが、習得にかなりの時間を要し、課内に使える人がいないと、独学で勉強せざるを得ず勉強効率が非常に悪いです。

自身の RPA 習得の経験を活かし、各所管課で RPA を使いこなせる人材を育成するため、この講座を開催します。

- 目的： 各所管課に RPA シナリオ作成ができる RPA の達人を養成するとともに、各所管課の RPA の達人同士の横のつながりを作る。
- 内容： 期間は半年間、毎月 1 回程度、RPA 初心者から始められるテーマ別勉強会を開き、業務内でルーチン化している事務作業を完全自動化する。参加メンバーで共同で作業・発表することにより職場を超えた横断的なつながりを作る。
- 講師： RPA 初心者説明会：株式会社アクシア社員
RPA の達人養成講座：情報政策課 DX 推進 G 家納

勉強会の内容（例示）

- そもそも RPA って何？ RPA のソフト「Winactor」の使い方の説明。さまざまな機能の説明。簡単な繰り返しのシナリオを作ってみる。
- 班ごとに、自分の業務で RPA 化したい業務を話し合い、シナリオの流れを書いてみる。
- 班で共同でシナリオを作ってみる。メインとサブとサブルーチンについて。
- RPA ユーザーフォーラムを使って問題を解決する。
- 生成 AI に質問してシナリオを作成してみる。
- Winactor Eye を使って、画像マッチングを行う。マクロ機能を使ってみる。

年間スケジュール

- 6月 RPA 初心者説明会（こちらの参加は任意です）
RPA の達人養成講座受講生募集
- 7月 キックオフ メンバー紹介
- 8月～1月 毎月 1 回程度テーマ別に勉強会を開催
- 2月 チーム別成果発表会

勉強会の様子は動画で保存します。

勉強会に参加できなかった人や、後年に初めて RPA を触る人にも、一から RPA を理解してもらうため、勉強会の様子を動画で保存し、RPA ポータル内に保存します。勉強会内外

での、RPA に関する様々な質問についても、ポータル内で回答します。

チーム別成果発表会を行います。

勉強会の締めくくりとして、各班に分かれて共同でシナリオを作成・発表してもらいます。共同作業により、職場を超えた横断的つながりを作ることを目的とします。

各課で作成したシナリオも共有します。

各課で作成したシナリオについても、解説付きでポータルに保存します。自身でシナリオを作成する際のヒントになることと思います。

また、公文書管理システム、財務会計システム、庶務事務システムなど、全庁的に利用されているシステムを使ったシナリオを作成することにより、全課で利用可能な万能型のシナリオの作成を目指します。

各課へスポット支援も行います。

日頃のルーチン業務で、RPA 化したいけどどうすればいいのかわからない、まず何からすればいいの？という方には、個別に支援を行います。

RPA ポータルから、仮想 RPA 端末借用申請にて、ご予約をいただき、DX 推進グループ家納までご連絡ください。(Outlook の予定表で家納のスケジュールが空いているところでお願いします。)

[ページ - RPA ポータル](#)

ご支援できる時間が限られているため、ご連絡の際には、①どんな作業を行っているか手順を箇条書きでまとめたものと、②作業で使用しているエクセルなどのファイルをメールでお送りください。

さいごに

本講義は、RPA 初心者の方から、上級者の方まで幅広い方を対象として参加してもらえるとありがたいです。私自身、RPA を使って2年ほどしか経っていないので、使える機能は一部分で知らないことも多いです。三人寄れば文殊の知恵。一人では解決できなくても、多くの方の協力があると解決できることもあるかと思います。講義に参加してくださる皆さんが協力し合って、RPA をより上達できるように、私も微力ながらお手伝いしますので、一緒に頑張りましょう。

問い合わせ

情報政策課 DX 推進グループ

〇〇 (内線****)

アナログ規制の点検・見直しにおける「Dify」の活用（豊島区）

膨大な点検作業を「Dify」で自動化！

政策経営部情報政策課

取組概要

○経緯・動機

本区では区政のデジタル化を推進すべく、**昨年度末に「アナログ規制の点検・見直し」の取組み方針を決定し、今年度から具体的な点検作業に着手**している。これまでに条例・規則における規制項目の洗い出しが全て完了しており、今後、各部局で具体的な見直し作業を進めていき、**年度内に関連する条例や規則の改正を目指している。**

○取組内容

見直しの検討に当たって、まずは見直し対象となる条文を一覧に整理する必要がある。この一覧作成において、GovTech東京から提供されたAIアプリ「Dify」を活用し、**見直しの方向性や見直しにあたっての懸念点等まで一気に整理することができた。**さらには、**これらの過程を自動で継続して実行させるプロセスを構築したことで、点検に要する作業の大幅な省力化に成功。**

○取組前

各部局が十分な時間をかけて見直しの検討を行うためには、その前段の点検作業を速やかに、かつ、正確に実行することが求められていた一方で、点検の対象となる条例と規則は1,000を超えるなど、その作業ボリュームの大きさが課題となっていた。

○取組後

点検の作業にAIアプリ「Dify」を活用することで、デジタル庁が示している規制ごとの見直しの方向性や見直しに当たって留意すべき点等をAIが整理してくれるだけでなく、その過程を自動で継続して実行できるようになり、職員は対象の条例を一括で指定すれば、**対象の条文すべてを網羅した一覧が数時間で出来上がるようになった。**

アナログ規制の点検・見直し方針

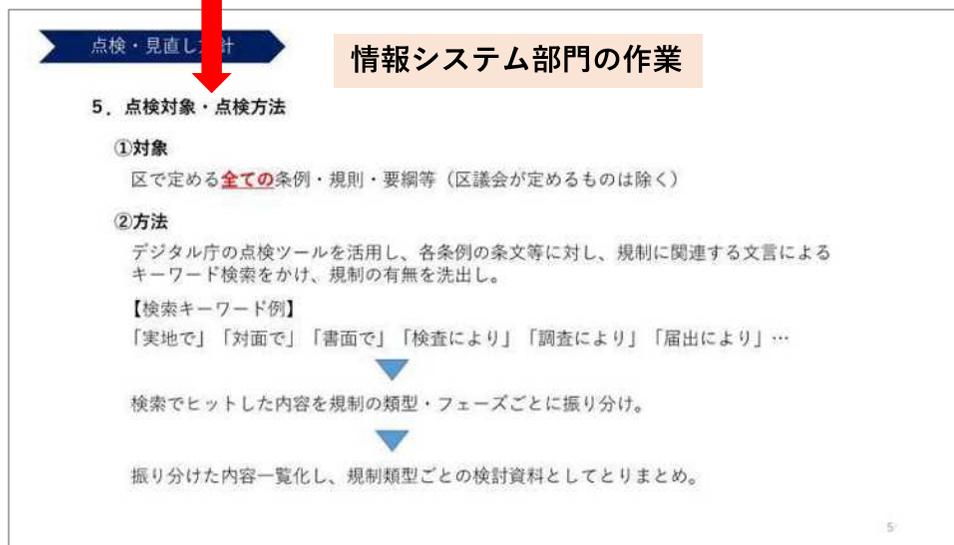
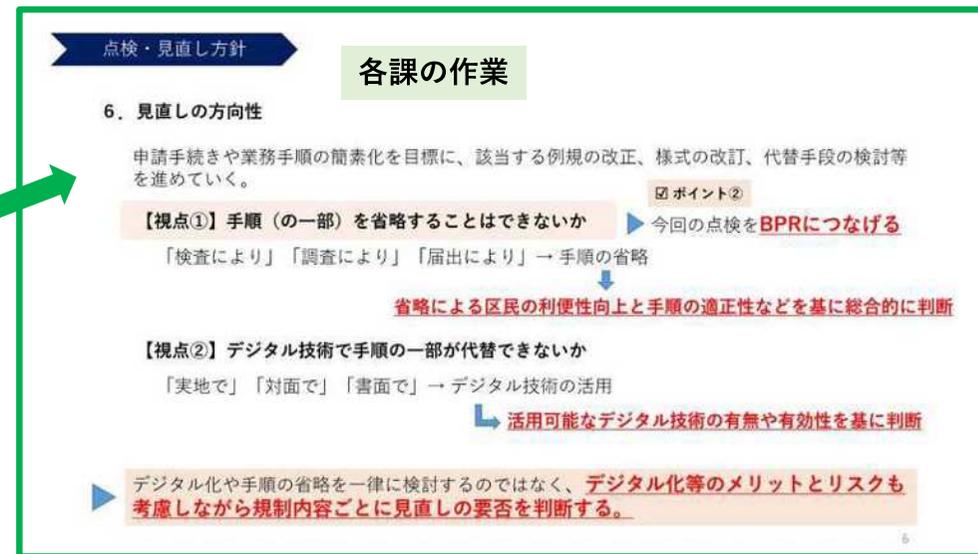
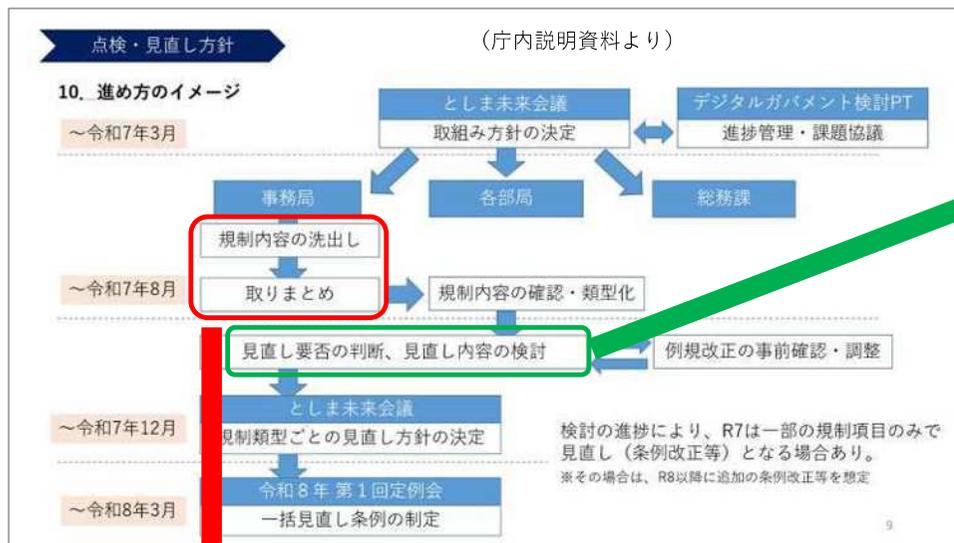
(令和7年2月25日策定)

政策経営部
情報政策課・行政経営課



(職員説明会の様子)

効果	<ul style="list-style-type: none">点検作業の大幅な効率化（委託の場合、約800万円の委託料で納期が半年とされたが、これをAIで内製化し1か月で整理が完了）見直し作業の質の確保（上位法令の有無、見直しの方向性、代替技術の有無、見直しにあたっての懸念点をAIが事前に整理）
システム概要	<ul style="list-style-type: none">AIアプリ「Dify」（GovTech東京の伴走プロジェクトを通してトライアル利用中）
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">今年度から着任したデジタル化推進支援員（会計年度任用職員）が生成AIに関する専門的な知識を基に、「Dify」でのプロセス構築を主導。情報政策課の担当職員や取組みを支援するデジタル庁とも協議を重ねながら、生成の精度を高めていった。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">専門人材×「Dify」で、両者の強みを最大限に生かした取組みが実現！外注ではなく内製により、経費と時間をかけずに実現！



各課での見直し作業にあたり、上位法令との整合性やデジタル庁のマニュアルにおける見直しの方向性など、検討にあたっての留意点等を整理する必要があった。

ここに掛かる労力が膨大…

各業務の関連知識がない中で、取りまとめ部門が整理するのは無理！

かといって、各所管課に作業をさせるのは相当な負担感に…

なら、生成AIにやらせよう！

「Dify」の活用イメージ
(点検対象見直しリストより)

デジタル庁のツールで
できるのはここまで

所管課にとっては **ここからの情報が重要!**

デジタル庁から提供される点検ツールで規制に該当する項目を一括で抽出。

「Dify」を活用し、見直しの方向性や留意点等を整理。

規制の洗い出し													
No.	所管課	担当者	連絡先	規制区分	条例等名 / 様式名	条項/ 掲載場所	条文/ 規定内容	根拠法令等名/ 通知・通達等名/ 条例等名	当該条項等	規制根拠 の分類	マニュアル(デ ジタル庁)にお ける見直しの方 向性	デジタル技術 を活用した代替手 段等	懸念事項 (見直した場合の国の法令、都の条例等の 規定との整合性など)
1	総務課			書面掲示	豊島区公告式条例	第2条	(条例の公布) 第2条 条例を公布しようとするときは、公布の旨の前文及び年月日を記入して、その末尾に区長が署名しなければならない。 2 条例の公布は、豊島区役所の門前掲示場に掲示して、これを行う。	・地方自治法第16条(公告方法の原則) ・東京都区市町村告示取扱要綱(令和元年改定)		(a)国の法令等に基づいて定められている規制	「電子公告(ウェブサイト掲載)への移行」が推奨される	区公式ウェブサイト、スマホアプリ、メール配信により紙掲示と同等以上の周知力を確保可能	・区条例は「地方自治法に準拠し、区民への周知を担保する」ことを目的としており、東京都の告示要綱改訂に合わせた手続き見直しが必要。 ・根拠法(地方自治法)が「公告方法の多様化」を許容しているため、条例の整合性確保のためには電子公告を併記する必要がある。

上位法令や都の条例がある場合は、
該当条項を抜き出し

規制に該当する条項を抜き出し

規制のキーワードをハイライト表示

デジタル庁のマニュアルから
見直しの参考になる情報をピックアップ

「Dify」で留意点等を整理するプロセスを構築したことで、
1,000を超える例規の点検を自動化することに成功!

見直しに当たり、上位法令との整合性等で
留意が必要な点等を整理

点検・見直し作業の流れ



「Dify」を活用することで、**庁内での点検作業期間を大幅に短縮**することが可能に。
 その結果、年度内に一連の点検を終える目途が
 つきました 😊



アナログ規制の点検・見直し作業については、引き続き全庁で取組みを進めていく予定です。

障害福祉事務を革新する、持続可能な仕組を構築する（荒川区） デジタル人材の支援により業務をスマートに！

福祉部障害者福祉課

取組概要

○経緯・動機

事業や手帳所持者数の増加等に伴う事務負荷への対応が課題でしたが、システム標準化を前に、業務システム変更を伴う改善は困難な状況の中、手作業や目視確認が依然として残っていました。

○取組内容

業務システムの変更に拠らず手作業をICT化できるスキルを持った人材の支援を受けることで、日々業務の効率化やヒューマンエラーの防止に取り組みました。

○取組前

システムと手作業を併用して事務を遂行していたため、ヒューマンエラーも発生しており、エラーの修正に時間を要することで残業や区民サービスの質の低下を招いていました。

○取組後

業務フローを見直し、主にExcelのVBAを活用した事務の自動化・効率化を図ったほか、データ入力後に手動加工していたシートを自動作成するよう改良し、未然にヒューマンエラーを防ぐ仕組みを構築しました。



GovTech東京紹介 鶴岡 敦氏

効果	<ul style="list-style-type: none">・ 障害福祉サービス給付費請求審査業務において事務時間200.4時間／年縮減【25時間／月→8.3時間／月（△16.7時間）】・ グループホーム都加算請求審査業務において事務時間78時間／年縮減【32時間／月→25.5時間／月（△6.5時間）】
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・ Excel（VBA）を活用し、月次で繰り返し行う作業や、複雑な処理・計算などをボタン1つで自動化・ システムエラーや今後の制度改正に対応するため、ファイルの仕様書を作成し、持続可能な事務スキームを確立
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・ 業務効率化につながる方法を熟考し、Excel（VBA）の理解を深めた。・ 実務でExcel（VBA）を活用する上での課題を整理し、必要な機能を付加するなど都度ブラッシュアップを行っている。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・ デジタル人材の支援を受けたことで、業務効率化を達成し、職員の業務負荷が軽減された。また、この取組により創出された時間を区民サービスの充実に充てることが可能となった。

誰もがAIを使いこなせる自治体へ！（板橋区） 課題を知る職員自らがAIツールを創る「Team Dify」

政策経営部IT推進課

取組概要

○経緯・動機

1. 人材の偏在: AIアプリ開発スキルを持つ職員が少なく、特定の担当者に業務が集中
2. 現場ニーズとの乖離: 実際の業務課題を抱える担当者とアプリ開発者が分離していたため、真に必要なソリューションが生まれにくい状況
3. アイデア創出の限界: 個人単位での開発では発想に限界があり、多様な視点が不足

○取組内容

協働体制の構築: プロジェクトチームを結成し、アプリ開発の知識共有とアイデア創出の場を設計

1. 「Team Dify」の立ち上げ: IT推進課内でメンバーを招集
2. 継続的な知識共有体制の確立: 定期的な対面ミーティングによる成果共有と相互フィードバック
常時相談可能なチャットルームの開設

○取組前

アプリ作成者：1名
作成したアプリ数：3個

○取組後

アプリ作成者：6名
作成したアプリ数：+7個（延べ10個）
フィードバックによる品質向上と開発期間の短縮



効果	<ul style="list-style-type: none">・開発効率の大幅向上: フィードバックによる品質向上と開発期間の短縮・多様な視点からのアイデア創出により、従来の2倍のアプリ開発を実現・「専門家でないからできない」から「私たちはなんでもできる」へ。このマインドチェンジは他の自治体で類を見ない効果と自負しています。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・利用プラットフォーム：Dify・チームメンバー6名・月1回の定期ミーティング、随時の相談チャットルーム相談
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・通常業務と並行しながらの積極的な技術習得と自己研鑽・業務改善への強い当事者意識と創意工夫の発揮・「トライ＆エラー」「やってみなはれ」。業務改革へのeagerがアプリの数を劇的に増加させ、自分でもできるという自信を創り出しました。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・現場主導の課題解決: 実際の業務課題を抱える職員自らがソリューションを開発する文化の醸成・横展開の容易さ: 他自治体でも同様の取組みが実施可能なモデルケースとして確立・ユーザビリティ向上: Newかわいいアイコンの検討や、ポータルサイトとの連携など、「愛されるAI」に向けたプレストを行う意識改革を、今届けたい。

Road to Itabashi M365（板橋区）

問い合わせを撲滅せよ 根本からUXを作り変えるポータル改革 SharePointベストプラクティス

政策経営部 | T推進課

取組概要

○経緯・動機

板橋区でも導入が決定したMicrosoft 365。庁内の業務改善を強烈に進めるツール群ですが、その成否は活用方法にかかっています。特に活用方法次第で成果が劇的に変わるのが、SharePointとPowerPlatform。業務改善に足踏みをするわけにはいきませんでした。庁内間での問い合わせや、内部業務引継ぎなど、全庁にまたぐ業務をM365で刷新することが、IT推進課の使命でした。

○取組内容

庁内ポータルサイトの刷新と、統一されたポータルの構築・及び所管課業務への横展開。

○取組前

当初はポータルサイトの構築を事業者に委託する予定であり、SharePointでサイト構築をできる職員が誰もいませんでした。従来のポータルは、UXがPoorで電話対応の呼び水となり、ポータルサイトで解決できる業務はほとんどありませんでした。

○取組後

以下のポイントを重視したサイト構築を行い、標準的なモダンサイトのテンプレートを作成しました。

- ・ サイト配置のポイント（見やすい、アクセスしやすい、コンテンツの配置）
- ・ 設計の標準化（サイトのパターンごとに、ひな形を作成した（例 システムQAサイト、部サイトなど））
- ・ 他のシステムとの連携（問い合わせはForms、Aiでチャット連携の可能性）
- ・ ワークフロー（基本はTeamsで作成し、複雑なワークフローはPowerAutomateで作成する）

また、サイト構築マニュアルを動画にて展開することでサイト構築可能な職員を育成しました。



効果	<ul style="list-style-type: none">・ 新規ポータルサイトの構築による各課問い合わせ対応削減。構築委託経費の削減。・ 職員内製化による、全庁的な業務改善における当事者意識の醸成。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・ LGWAN環境下でMicrosoft365 Sharepointを活用。・ PowerPlatform,Teams,Formsと連携。将来的にはAIアプリやAIエージェントとの連携も視野。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・ サイト配置を工夫した設計の標準化を行ったことで、サイト内に統一感が出ました。・ サイト構築に関するマニュアルとして動画を作成することで、誰しものがサイト構築を行えるよう環境整備をしました。・ 電話での問い合わせ対応が減少するように、サイト内に問い合わせフォームを作成し、活用促進を行いました。
PRポイント	<p>事業者への委託ではなく、庁内での内製化によってポータルサイトを構築したことで、職員の視点に立った使いやすい設計を実現しました。</p> <p>さらに、内製化により約2,700万円の経費削減にもつながりました。内製化により得た知見は庁内へも展開することで、他にサイト構築が可能な職員の育成も行う予定です。また、この標準化モデルは、M365を導入した他自治体にも容易に展開が可能であり、他自体波及時の効果は想像もできない規模です。</p>

Road to Itabashi Data Platform (板橋区)

職員とデータが奏でる ダッシュボード伴奏 (走) 支援のハーモニー

政策経営部 | T推進課

取組概要

○経緯・動機

板橋区では、データに基づく行政運営を推進していますが、定着しているとは言えない状況です。定着しない理由の一つとして、「何から手を付けたらよいか、どう進めたらよいかわからない」といった課題がありました。そこで、「手を動かす。そこから学ぶ。」をモットーに、まずはダッシュボードを作成または操作したことがある職員を増やすことをめざし、身近なデータのダッシュボード化に取り組みました。

○取組内容

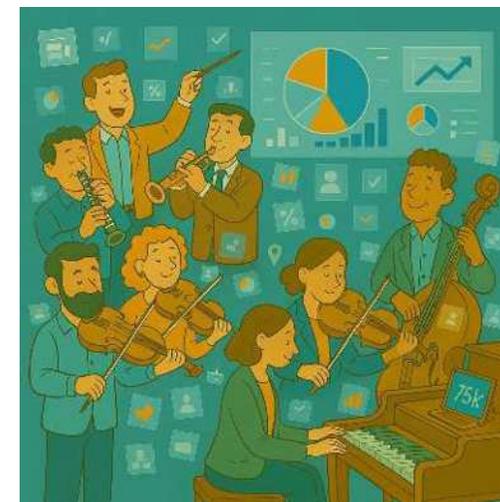
外部組織との連携により、コアとなるメンバーがダッシュボードを内製化するためのノウハウを習得しました。そのメンバーが、各主管課様と伴走し、ダッシュボード作成を行い、意識の醸成を図りました。

○取組前

データ利活用はもちろんのこと、ダッシュボード作成ができる職員が誰もいませんでした。また、各主管課も取り組みに前向きではありませんでした。

○取組後

職員数名が情報共有や公開を目的としたダッシュボードを内製化し、庁内外に展開できるようになりました。今後は、「ダッシュボードをどのように活用するか」に重点を置き、全庁的なデータ利活用を推進していきたいと思えます。



効果	<ul style="list-style-type: none">・ 3課、8人がダッシュボードを作成できるようになり、今年度10件のダッシュボードの区内外への公開を予定しております・ 職員による内製化だからこそできる主管課に寄り添ったアプローチとスピード感のある実装を少ない経費で実現しております
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・ インターネット環境のPower BI Proより、ダッシュボードを公開・ LGWAN環境のPower BI Desktopでダッシュボードを作成し.pbixファイルに保存後、職員情報共有サイトにて公開
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・ 活動に御協力いただける主管課様を探すべく、広報活動等の草の根活動を根気強く行いました・ スピード感を持ってPDCAを回しながら本活動に取り組むことで、歩みを止めることなく、進み続けることができています
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・ 取り組みに対して渋い反応だった職員も、活動が進むにつれて笑顔に！ 笑顔あふれるとても前向きな事業です！・ 「データ利活用」というテーマに対して職員がデータで奏でる板橋区の伴奏 (走) 曲。その一部始終を是非御覧ください！

「日本語指導講師派遣業務」の改善（練馬区） 紙・Excel・確認作業をまとめて削減！職員に優しいDX

取組概要

○経緯・動機

練馬区は外国人児童・生徒が増加しており、日本語指導講師のニーズが高まる一方で、講師派遣業務は紙中心の運用が続いていました。業務は「講師登録→学校からの派遣依頼受領→児童登録・講師とのマッチング→児童の受講時間管理→講師への報償費支払い」の流れで構成されています。課題としては、学校数が98校と多く、対象児童が多い中で、申請が紙中心であること、情報が分散していること、多くのExcelファイルと複雑なマクロを使用していること等です。

今後もニーズの増加が見込まれる中で、持続可能な運営体制を構築するためには、抜本的な業務改善が必要不可欠だと考え着手しました。

○取組前

- ①講師の登録は紙のみ、学校からの派遣依頼が紙とWord
- ②講師と児童の情報が分散して管理されており、フィルター操作を繰り返しながらマッチング作業
- ③児童・講師の指導実績の集計に複雑なマクロを使用したり、報償費計算に複雑な関数を使用するなど、メンテナンスが困難

○取組内容

- ①講師からの申請をオンライン化、学校からの様式をExcelに統一
- ②ノーコードデータベースソフトを活用し、データを一元管理
- ③マクロの使用を最小限にとどめ、ワークエリを中心としたシンプル設計に

○取組後

- ①講師の申請環境の改善により、機を逃さない人材確保が可能に。また、様式の統一により職員の確認・整理の負担が軽減。
- ②マッチングに特化したアプリを作成したことにより、スピーディーな講師の派遣が可能となり、児童・生徒の学びを保証。
- ③メンテナンス性の向上および、ボタンを押すだけでデータの整形、集計・計算・帳票の作成が可能となり時間的コストを大きく削減



日本語の理解が追い付かず、学習に支障をきたしている児童・生徒に対して、日常会話や生活習慣等の指導を行い、学校生活への適応を支援する有償ボランティアです。

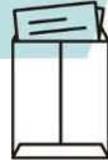
効果	<ol style="list-style-type: none"> ①講師情報や児童生徒情報が最初からデータになっているので、転記誤りの防止と効率性UP（全体の業務工程を21.1%削減） ②データの一元管理により、学校ごと、講師ごとや、言語別、学年別など様々な条件で検索、集計が可能となり、マッチング作業も容易に ③高速かつ安定した指導実績の集計の実現、正確な報償費計算がボタン1つで完結
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインフォーム等により取得した講師情報・児童生徒情報について、ワークエリでデータ整形を半自動化 ・データベースソフトで講師・児童生徒情報を一元管理し、効率的なマッチング、指導実績管理を実現 ・ワークエリを活用した指導実績の集計や、ボタン一つで報償費支出資料作成するマクロなど、直感的でわかりやすい業務フローとインターフェース設計
職員の頑張り	<p>要綱を改正し、講師の応募をオンライン化するなど制度面から改善を行いました。</p> <p>また、工程をシンプルにし、使用する申請様式も確認作業の負担感が軽減されるようなインターフェースを意識しました。</p> <p>マクロの使用を最小限にし、マニュアルやFAQの整備によりメンテナンスもしやすくなり、どんな職員でも安心して取り組めるような仕組みを構築できたと思います。</p>
PRポイント	<p>工程の簡素化と導線の見直しにより、講師の登録から報償費計算作業までの処理がスムーズになりました。</p> <p>楽々Webデータベースの帳票機能にマクロとワークエリを組み込むことで、報償費処理が一瞬で完了するところは大きなポイントです。</p> <p>経験が浅くても一定水準の業務が可能な「職員にやさしいDX」が実現しました。</p>

これまで

日本語指導講師



履歴書
・
各種申請

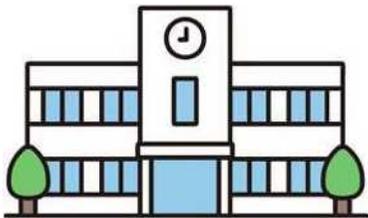


紙・Word・
Excelが
混在

指導依頼
・
実績報告



各学校



所管課

保管場所の圧迫...

BOOKもシートも
たくさんありすぎ...

データは手入力...
ミスが起こりやすい...

書類のスキャンが大変...

マッチング作業に
時間がかかる...

情報が
すぐ見つからない...

- ・紙、Wordから手入力でデータ起こし
- ・分散している講師情報と児童生徒情報からマッチング作業
- ・指導時間数管理のための複雑な集計マクロの運用とメンテナンス
- ・報償費支出のため大量のシートにまたがって関数で計算



これから

日本語指導講師



オンライン申請

応募
・
各種申請



CSV

オンライン
フォームから
CSV出力



データの集計・
整形を
PowerQueryで
高速処理

所管課



ノーコード
データベースソフト
(楽々Web
データベース)



Excelで
統一

指導依頼
・
実績報告



Excel



- ・データの一元管理
- ・マッチング作業もあつという間
- ・ボタンを押すだけ簡単操作



支出命令添付用

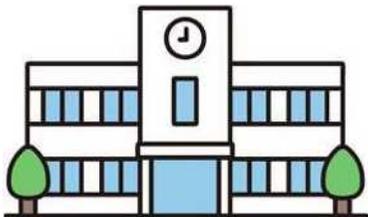


講師用明細書



勤務実績報告書

各学校



VRを活用した児童相談所職員ロールプレイ研修（江戸川区） VRを活用した研修で面接スキル向上とストレス値を計測！！

子ども家庭部援助課

取組概要

○経緯・動機

江戸川区は令和2年4月に特別区最初となる児童相談所を開設した。開設から間もないため、経験年数が少ない職員が多い構成となっており、複雑化する児童相談及び児童虐待に対応する面接スキル向上が課題となっていた。
また、業務過多を起因とする病気休暇・早期離職が発生しており、これらの課題対応のためVR活用による研修を実施している。

○取組内容

VRを活用し、区職員役と児童・保護者役のアバターがオンライン上で面施を行い、講師が指導助言を行う。
面接前後には唾液アミラーゼ検査によってストレス値を計測するとともに、面接中に手首・足首で専用パッチを取り付け、心拍数の計測を行い、緊張度の数値が高い場合はフォローを行い、著しく高い場合は面接業務から離れるなどの対策を行う。

○取組前

これまでは、児童福祉業務に関する知識習得型の座学研修と、OJTによる実際の児童・保護者面接が中心だった。客観的な面接スキル研修を行っていないため、自己流の面接スタイルとなり、保護者等とのトラブルも散見された。

○取組後

予定調和ではない、より現実に近い内容で練習できることで、実際の面接でも自信を持ってできたとの感想あり。
また、面接中の緊張度を数値で把握でき、上司からのフォローもできるようになった。



効果	①オンライン上の研修により、お互い離れた場所で受講ができる。また研修内容を動画保存しているので振り返りも可能。 ②これまでの対面研修は顔見知りとの面接研修であったが、VR研修では面識のない保護者役の職員と面接するため、より実践的な研修が受講できる。 ②ストレス値・心拍数計測により各職員の緊張度が把握でき、未然のバーンアウト防止が可能となる。
システム概要	専用ゴーグルを使用し、オンライン上のアバター上で区職員役と児童・保護者役が面接のロールプレイの研修を行う。 研修講師・児童相談所職員・児童保護者役職員が、離れた環境で研修を実施している。
職員の頑張り	研修対象者に事前に本研修の意義・効果を説明したことで意欲的に受講できている。また、受講後も研修講師より各職員ごとのレポートによるフィードバックがあるため、受講者がスキルアップを実感できる。
PRポイント	本研修は児童相談所職員以外の相談・折衝業務を行う職員にも活用することが可能であり、面接スキル向上とともにストレス値を計測することでバーンアウト防止に寄与し、病気休暇・早期離職対策に効果がある。

新技術の活用と業務効率化ー子どもと家庭に寄り添う児相ー



電話対応業務のAI活用

全国の児相初
令和4年1月スタート

概要

- ・通話音声テキスト化し、通話状況をリアルタイムで共有できる
- ・通話内容のデータ化により、事務処理を正確かつ効率的に進める
- ・危険性が高いワード出現によるアラートで、フォロー・連携体制を強化する

狙い・効果

- ・記録作成の心配なく、通話に集中できる
- ・効率化して確保した時間を、相談時間等に当てることができる
- ・通話内容を共有することで、職員間でのフォローにつながる



タブレットを用いたケース対応

令和7年7月スタート

概要

- ・相談業務にタブレットを活用し、状況をリアルタイムで記録・データ化する
- ・訪問先と所内がリアルタイムで情報共有し、意思決定の迅速化を図る
- ・音声や紙文書もデータ化し、一元管理する

狙い・効果

- ・記録作成の作業時間短縮（音声入力、Ai-OCRほか）
- ・情報共有の円滑化
- ・閉域回線活用によるセキュリティの担保



VR研修で実現するリアルな学びと成長

23区児相初
令和7年5月スタート

概要

- ・VR技術を用いた、アバター同士でのロールプレイを実施する
- ・同時に、心拍数や交感神経指標、副交感神経指標を測定する
- ・スーパーバイザー（図の左上）が状況を確認し、サポートする

狙い・効果

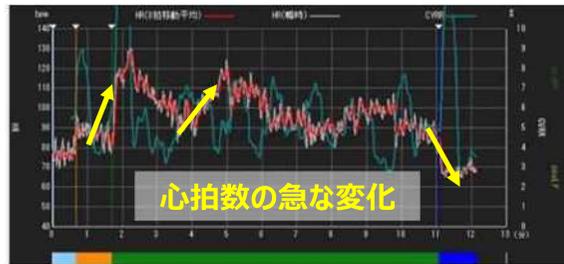
- ・職員の専門性向上
- ・予定調和的な対面ロールプレイによるデメリットを補完する
- ・心理変動を解析することで、ストレス分析と振り返りが可能

VRロールプレイ研修受講者のビフォーアフター

1回目

2回目

心拍数



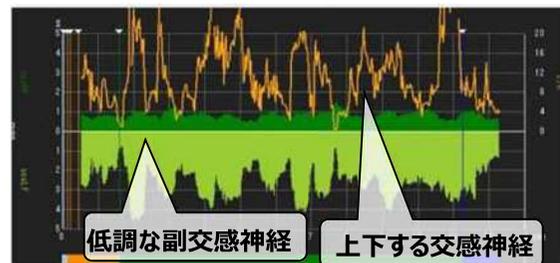
心拍数が急上昇・急降下を見せるなど、乱れが表れている (心拍数平均110)



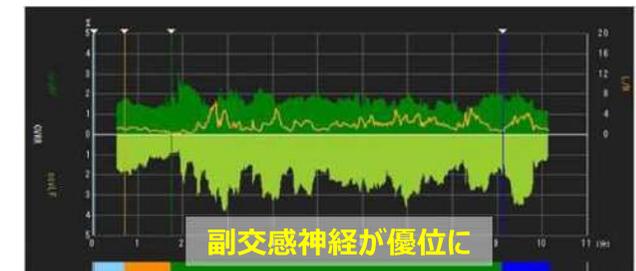
心拍数が安定し、落ち着いた状態で面接に臨んでいる (心拍数平均80)

自律神経

交感神経 : 緊張
副交感神経 : リラックス



交感神経が副交感神経より優位に立ち、強い心理的ストレスが表れている



交感神経の低減と、副交感神経の増加が見られ、安心感をもって対応できている

スーパーバイザーとの振り返り、アドバイス

* 本ページの被験者は前ページ動画の受講者とは別の職員である。

法改正・ベテラン大量異動・組織改正のトリプルピンチ（八王子市） 法改正の無茶ぶりスケジュールをAIとデジタルツールで乗り切ろう

市民部市民課

取組概要

○経緯・動機

ベテランが大量異動した年に法改正に伴う大量のエラーリスト（紙データ8000件）分析作業発生しかも翌年度は組織改正が予定されており、改正後の業務継承準備に充てる時間も限られていた。通常業務も回さないといけない中、市民課はこのピンチを乗り越えられるのか？

○取組内容

- ・従来の手作業による処理を電子処理へ転換。手作業を徹底的に削減。
- ・複数のAIとデジタルツールの使い分け & 標準化システム機能のフル活用
- ・職場風土×チーム力×デジタルツール×各種支援制度の徹底活用
- ・庁内、庁外DXイベントを活用した、事例周知&職場の気運向上によるデジタルツール活用の定着

○取組前

法改正の期日までのエラー対応はあきらめモード。組織改正後の業務継承まで考える余裕なし

○取組後

法改正は無事終了し、組織改正時の引継ぎがスムーズに。今回の経験を通じて、市民課にデジタルツール活用の文化が定着。

応募者は別業務へ担当替えとなり、AIとデジタルツール活用の横展開実施中。

庁内DXイベント業務効率化部門2位となり、庁内向け研修資料として活用された。更にGovtech東京からAI-OCRの共同調達イベントでの登壇依頼がやってきた（9/18発表予定）

法改正

⇒手作業 AI-OCR マクロ AI搭載システム 標準化システム	法改正が あらわれた。 どうする？▼
--	-----------------------

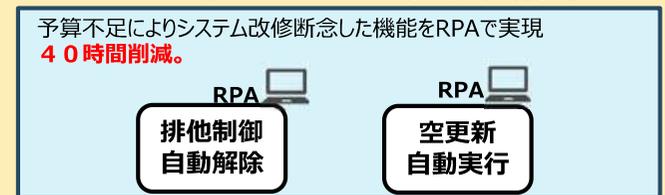
効果	テレワーク活用：業務分析、業務見える化、業務改善の実現。AI-OCR+ExcelVBA+生成AI（Copilot）： 2,380.8時間削減（約692万円相当） 、 AI-OCR設定者1→2名 標準システム機能活用： 1人分時間削減 AI搭載FAQシステム： ナレッジ蓄積300件 、引き継ぎ・事例調査時間短縮。スクリーンリーダー：視覚障害者戦力化（適正業務転換） RPA： 40時間削減 、 シナリオ作成者1→3名 、システム改修によらない効率化の実現 DXイベント活用（生成AI活用）：資料作成負担減少、挑戦意欲を向上&DX推進加速
システム概要	予算措置不要なデジタルツールを目的に応じて使い分け、業務全体を効率化。 AI-OCR、ExcelVBA、生成AI（Copilot）、RPA、テレワーク、AI搭載FAQシステム、標準化対応システム、WEB研修システム、Teams、スクリーンリーダー、AI音声合成ソフト
職員の頑張り	この事例は職員一人が実現したものではありません。①課長・主査によるDX活用風土の醸成、②チームメンバーの得意分野活用、③複数のデジタルツールの組み合わせ、④デジタル推進課によるデジタルツール環境整備&職員課の各種人材育成制度。これらが全て揃って初めて実現しました。 ちなみに、提案者は残業と手作業が大嫌いな市民課配属3か月目のド素人。残業回避のために、使えるモノは何でも利用してみました。
PRポイント	現場発の危機突破型DX。ツール使い分け×スモールスタート×複数展開で業務全体を効率化（2人分相当時間削減） 成功のカギは「職場風土×チーム力×デジタルツール×各種支援制度の徹底活用」

ピンチを乗り越切った多様なAIとデジタルツール活用

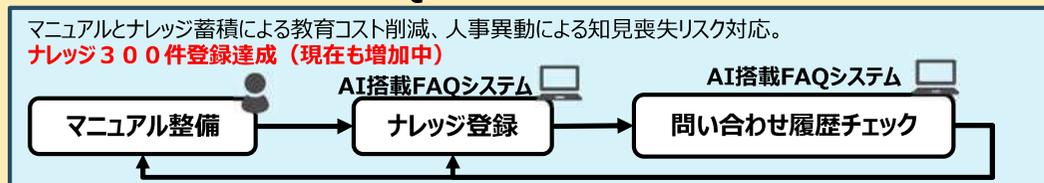
AI-OCR+ExcelVBA+生成AIによる大量エラー分析



RPAによるシステム改修費用削減



AI搭載FAQシステムによる事務標準化



標準化システムの機能フル活用



視覚障害者活用



テレワークによる業務集中環境



庁内・庁外DXイベント参加（生成AI活用）



ピンチを乗り越えた4つの力

今回の成功要因は

「職場風土×チーム力×A Iとデジタルツール×支援制度」の相乗効果

成功要因	内容
職場風土	「まずやってみよう」「ルールは柔軟でいい」といった挑戦を後押しする文化。課長・主査によるDXマインドセットの浸透。
チーム力	多様なスキル・世代が集まり、自由な雰囲気の中でそれぞれが得意分野を活かして貢献（一人で業務とDXを担うのは不可能なので、得意分野を出し合う）。
A I・デジタルツール	AI-OCR、ExcelVBA、RPA、生成AI、AI搭載FAQシステムなど目的に応じたツールを柔軟に選定・活用。業務の定型化・効率化を実現。
支援制度	デジタルツール環境整備（デジタル推進課）と人材育成制度（職員課・デジタル推進課）をフル活用して知識と実践を両立。

4つの力がトリプルピンチを乗り越える原動力。

A I・デジタルツールが単なる道具から劇的な業務改善ツールに進化

別業務のピンチも救え -再現性のあるDX-

【別業務の課題】

- ・デジタルが全く浸透しておらず紙処理と手作業が多い。
- ・業務全体が見えない。窓口職場なので情報を整理する時間がない。
- ・会計年度職員が多く、毎日誰か不在で情報共有がしきれない。

取組	活用ツール・手法	得られた効果・成果・状況
業務自動化	RPA、ExcelVBA、生成AI（Copilot）、AI音声合成ソフト	定型作業の自動化により、 月次作業が10日→3日で完了。日次作業を30分削減。 AI音声合成ソフトにより、内製ソフトにアナウンス機能を追加し、進捗把握が容易に。 現在新人も活用中で、VBA 2本、RPA 1本作成済み。
業務整理、見える化推進	テレワーク	窓口業務から切り離し、業務の棚卸、資料整理により業務見える化推進。新人職員の業務振り返り時間にして、業務知識定着方法として活用。 テレワーク活用者3名増。
ナレッジ蓄積	AI搭載FAQシステム	マニュアルだけでは対応しきれない事例や個別事案等、ナレッジを蓄積
職員会議	Word（文字起こし機能）＋生成AI（Copilotによる要約）	業務課題の整理・共有、会議録作成の効率化、書記係廃止による全員参加型会議の実現 書記削減効果：24時間、文字起こし削減：72時間、会議録作成削減：24時間
業務フロー図作成	生成AI（Copilot）による業務資料要約 WEB研修システム（業務フロー図作成の知識を得て業務へ活用）	全体の業務フロー図を作成し、ボトルネックとなっている作業を洗い出し、改善。課長への報告にも活用し、業務改善ツールとして利用（課長より 課題がわかりやすくなったと評価された ）。
業務課題分析	生成AI（Copilot）	チームの課題や、チームメンバーの特色を伝え、解決策やチームの方向性についてのアイデア出しに利用。特にテレワークと一緒に使うことで効果倍増。
Teamsによる情報共有	Teams	課題共有・情報共有の効率化。伝達漏れ防止による業務標準化
生成AIの実演と普及	生成AI（Copilot）	生成AIの活用方法を積極的に発信したことで、チームメンバーが生成AIに興味を持つようになり、全員が生成AIを利用することとなった（ 生成AI利用者3名増 ）。

別業務においても、「ツール使い分け×スモールスタート×複数展開」で業務全体の効率化を実現。

若手がAI活用に興味を持ち始め、Copilotを使い始めました。

Kintoneを活用した災害時安否確認システム（青梅市）

災害発生時、スマートフォンを活用して迅速に職員の安否確認を実現 市民安全部防災課

取組概要

○経緯・動機

昨年発生した能登半島地震や南海トラフ臨時情報を受け、青梅市では災害時の安否確認方法が統一されておらず対応が課題でした。迅速な安否確認を実現するため、専用システムを構築しました。

○取組内容

Kintoneとプラグインを用い安否報告システムと安否確認システムを構築しました。

○取組前

安否確認に30分～1時間を要し、上司が被災した際は本部と連絡が途絶える状態。

○取組後

安否確認時間を1分未満に短縮、災害時の初動対応を円滑化、上司被災時のケア体制確立。



効果	・報告内容を事前に設定することで、現状把握や参集可否、参集所要時間の情報を即座にグラフ化できます。これにより最も重要となる災害発生時の初動対応を円滑に進めることが可能になります。
システム概要	・職員がKintone上で作成された安否確認フォームを通じ、プラグイン(FormBridge)を利用してアカウント不要でスマートフォンから安否報告します。そして上司はプラグイン(kViewer)を利用し、アカウント不要で報告結果を即座に確認します。
職員の頑張り	・ベンダーの支援を一切受けずに、防災部門とDX部門の若手職員2名が協力し、全職員が使用する安否確認システムを独自に構築しました。また、開発後、職員70名の協力で検証を実施し、フィードバックをもとに機能を強化してリリースしました。
PRポイント	・プラグイン連携により、Kintoneは実質1アカウントで全職員の安否報告・確認が可能になります。 ・災害時の混乱を想定し、職員情報を自動入力に設定し、情報入力をラジオボタン形式にすることで、簡便さと正確さを両立。



kintone(安否報告)操作方法

- ① 職員番号を入力し、
検索ボタンをタップ
⇒所属・氏名等が自動入力される
ので確認する。

安否確認テスト（全職員用）

職員番号を入力検索ボタンを押して下さい（先頭0不要）

124102

報告日時
2024-10-23 15:10

職層名
主事

部
市民安全部

課
防災課

氏名



- ② 安否状況の該当項目をそれぞれ
選択し、【確認】をタップ

安否状況

安否確認*
 無事 軽症 重症

現在地*
 自宅 職場 その他

参集可否*
 可 否

参集方法*
 徒歩 自転車 車 バス
 電車 その他

参集までの時間*
 ~30分 30分~1時間
 1時間~2時間 2時間~3時間
 3時間以上

何か伝言があれば記入してください

確認



- ③ 選択項目を確認し、【回答】を
タップ ⇒ 回答完了

報告日時
2024-11-5 11:55

職層名
主事

部
市民安全部

課
防災課

氏名

安否確認
無事

現在地
自宅

参集可否
可

参集方法
徒歩

参集までの時間
~30分

何か伝言があれば記入してください

戻る 回答



kintone(安否確認)操作方法

①【絞り込み条件】
をタップ



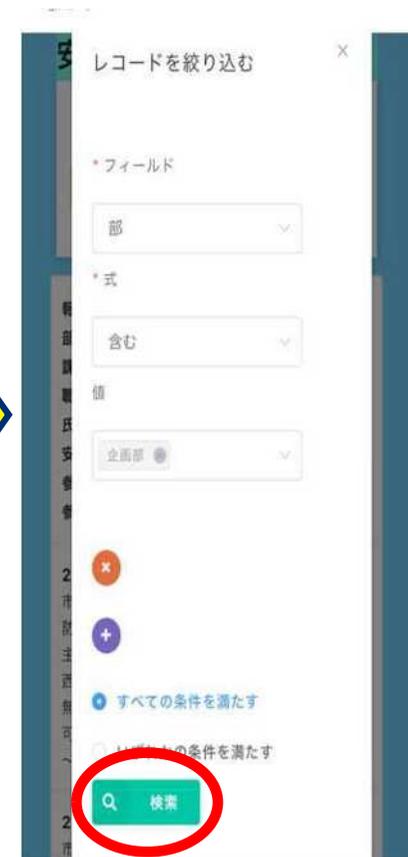
②【フィールド】欄
《部》 or 《課》 を選択



③【値】欄
自己所属を選択



④ 検索ボタンを
タップ





kintone(安否確認)操作方法

⑤ 選択した所属の職員が表示される。

2024-09-20 11:05
企画部 情報システム課 主事 [Redacted]
軽症 可 ~30分
2024-09-20 11:04
企画部 財政課 主事 [Redacted]
軽症 可 2時間~3時間
2024-09-20 11:04
企画部 企画政策課 主事 [Redacted]
無事 否 ~30分
2024-09-20 11:03
企画部



⑥ 赤枠内の項目を昇降順に並べ替えることができる。

報告日時 ▲
部 ⇅
課 ⇅
職層名 ⇅
氏名 ⇅
安否確認 ⇅
参集可否 ⇅
参集までの時間 ⇅
2024-09-20 11:01
企画部 秘書広報課 主事 [Redacted]
無事 可 30分~1時間
2024-09-20 11:03
企画部 秘書広報課 主事 [Redacted]
無事 可 ~30分



⑦ 各職員をタップすると個人別の回答を確認することができる。

報告日時 2024-09-20 11:01
部 企画部
課 秘書広報課
職層名 主事
職員番号 103115
氏名 [Redacted]
安否確認 無事
参集可否 可
現在地 自宅
その他
参集方法 徒歩

市LINE公式アカウントを活用した子育てひろばの予約受付（府中市） 9,100件の電話対応がゼロに！保育現場の“あたりまえ”からの脱却

政策経営部行政経営課

取組概要

○経緯・動機

地域子育て支援センターから「講座の予約開始日に電話が鳴りやまない」との相談を受け、現場の負担軽減と市民の利便性向上を目的にLINE予約の導入を提案しました。保護者の多くがLINEを利用していることに加え、市LINE公式アカウントの友だち登録数増加も見込まれたため、現場・運用担当課・保護者の三者にとってメリットが期待される取組となりました。

○取組内容

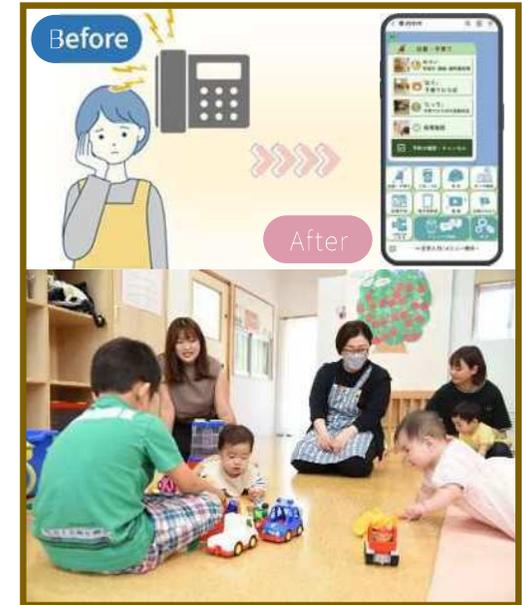
地域子育て支援センターの予約業務を、従来の電話受付からLINE予約へ完全移行しました。移行にあたっては、業務フローの洗い出しと見直しから始め、現場とLINE運用担当課が打合せやテストを重ねながら、スムーズな導入を図りました。その結果、予約受付の自動化に加え、手書き台帳の廃止や参加後アンケートの実施など、新たな取組にもつながりました。

○取組前

電話予約が「あたりまえ」だった現場。予約開始日には電話が殺到し、職員は対応に追われていました。手書き台帳に、苦手な事務作業…。改善したい気持ちはあっても、どうすればいいのかわからず、現場は悩みを抱えていました。

○取組後

電話による予約受付や手書き台帳の作成が不要となり、職員は利用者との関わりにより多くの時間を割けるようになりました。「つながらない」「時間が限られている」といった不便さも解消され、利用者からは「LINEで簡単に予約できて助かる」との声も。職員の意識も前向きになりました。



効果	LINE予約への完全移行により、年間9,100件超の電話対応がゼロに。職員の業務負担は750時間削減され、市民の利便性も向上しました。結果として利用者数はLINE導入前と比べ1.3倍増加し、業務の質向上と利用者の満足度向上にもつながりました。
システム概要	市LINE公式アカウントを活用し、Salesforce基盤のGovTech Expressを導入。市民はスマートフォンから24時間いつでも予約・キャンセル可能。職員はシステム上で予約状況を確認・管理でき、電話対応や手書き台帳を不要とする完全自動化を実現。
職員の頑張り	現場の職員が課題に主体的に向き合い、利用者目線での業務フロー見直しや、利用者への丁寧な周知・説明を実施しました。LINE運用担当課は現場負担を最小限に抑える仕組みを構築し、操作説明や打合せを重ね安心して移行できる環境を整えました。
PRポイント	アナログ現場で、LINEを活用した予約の完全自動化を実現しました。現場とLINE運用担当課が一体となって課題解決に取り組んだことで、利用者数1.3倍という成果も達成。市民満足度と職員の働きやすさを両立した成功事例です。

LINE予約で現場の「あたりまえ」が変わった！

 予約電話がゼロ件に！

9,100件



0件 

時間にして750時間削減！！



-750
時間♪

LINEで簡単に
予約ができて
助かる！

子どもや保護
者との時間を
より丁寧に過
ごせる！

LINE予約が定
着し、今では
なくてはなら
ない存在に！

効果

-  LINE導入前に比べ利用者数が1.3倍に増加
-  職員の業務効率化と心理的負担が軽減
-  予約・キャンセルが24時間いつでも・どこでも可能に

LINE予約の概要・運用フロー

予約の流れ

- ①府中市LINE公式アカウントを 友だち追加
 ②予約したい施設・イベントを 選択
 ③一問一答形式で必要事項を 入力



職員側の操作

- 予約状況の確認
- 予約台帳の作成
- アンケート実施 など

カレンダー上での確認や、レポート作成も簡単！

レポート: 予約が関連する施設
 ○○講座_当日名簿

合計レコード数
2

年月日	開始時刻	氏名 (カナ)	お子様の氏名 (フリガナ)	お子様の生年月日	子の年齢確認_開始年月日時点	市内・市外の確認
2025/08/01	10:30	テスト タロウ	テスト ハナコ	2023/08/01	2歳0ヶ月	市内
		テスト ジロウ	テスト モモコ	2022/10/01	2歳10ヶ月	市内
		小計				

現場の変化が生んだ、職員のマインド変革と業務の進化

現場の変化

★ 心のゆとりUP

予約の電話対応が不要に！
心のゆとりが増えたことで、
より丁寧なサービス提供につ
ながりました。



★ 予約状況の可視化

月単位、日単位など、予約状
況の確認が簡単にでき、管理
も楽になりました！



★ 利用者満足度UPを実感

子育てひろば利用者アン
ケートでは、9割以上の方が
LINE予約に満足と回答！



職員マインドの変化が、
現場を変え、市民を笑顔に！

新しい発見

電話予約が「当然」でしたが、
LINE予約に変えてみたら、
職員も利用者も楽になりました！

「やってみたら便利だった」と
いう成功体験が変革の自信に
つながりました！

他の事業での活用や、アン
ケートの実施など、もっと便
利にできることがあるかもし
れないと思いました！

LINEの友だち登録数も増えて、
子育て情報の発信力も高
まってきました！

「あたりまえ」を見直してみたら、
職員も市民も便利に！

次のステージへ

LINEを子育て支援の入口に

利用者が「まずLINEを開けば必要
な情報がある」と思える、安心感と
利便性のある子育て支援を目指し
ます。

現場と育てる支援のかたち

「便利」だけでなく、「安心・信頼で
きる」仕組みとして、現場の声を活
かしながら、市民と職員双方に
とって価値ある支援のかたちを育
てていきます。

LINEを開けばなんとかなる

——そんな安心感のある
子育て支援を、現場とともに
育てていきます

CHOFU DX MATSURI の開催（調布市）

9部9課のワーキンググループで企画検討

組織文化変革ワーキンググループ

取組概要

○経緯・動機

- 各課ヒアリングでの「デジタルのソリューションに関する情報を得る機会・場がない」「他部署でどんな取組をしているのかわからない」という声があり、庁内DX機運の醸成を目的にDX展の開催を検討

○取組内容

- WGでの検討：**デジタル化推進員で構成された9部9課のWGメンバー**を編成し企画検討、各部の好事例調査を実施
- 参加したくなるイベントづくり：**WG検討や庁内ニーズ調査を踏まえ、セミナーテーマや出展ベンダーの選定を実施**
- 受付システムの内製：M365ツールで来場カウントシステム、来場申込システムを内製
- 自治体DX好事例のデジタル展示：庁内好事例のデジタル展示、他自治体好事例はTDAポータルサイトで紹介

○取組前

- 他部署のDX取組を知る機会、DXのソリューションに触れる機会が少なかった

○取組後

- 庁内好事例の横展開やDXソリューションの導入に向けた積極的な検討等の業務主管課による主体的な業務改善が活発化**
- 庁内各課からDXに関する相談増加**（ex）登壇された内容について課内研修をしたい/発表内容の更なる追及をしたい/展示ツール導入検討を進めるにあたり相談したい
- 取組内容の庁内・他自治体への展開** 来場者アンケートでも要望のあった庁内外への実施ノウハウの展開に向けて、実施報告書の展開に向けて準備中



効果	<ul style="list-style-type: none">展示内容の庁内横展開、出展内容の導入に向けて動いている部署も複数あり、業務改善につながるきっかけに総来場者443人：庁内357人・他自治体等86人／目標280人(庁内)に対し達成率約128%／セミナー聴講者延べ355人。アンケート結果：DXに対する意識変化あり91%／今後の業務に役立つ93%（アンケート154件（回収率約35%））
システム概要	<ul style="list-style-type: none">受付：庁内職員の参加人数は受付でのタッチカウントシステムを内製（Power Apps） 視察者の参加人数は事前申込QR読取のシステムを内製→SharePointに即時反映（Power Automate、PowerApps、SharePoint、Forms）
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">好事例の短期収集：デジタル化推進員同士のつながりを活用し19部署から39件を約2週間で収集→各部1件（計9件）を深掘りしデジタル展示調布らしさ：小ネタ祭のセミナーでは市職員が業務スキルや特技を活かしデジタルTipsを発表、会場の盛り上げに貢献し調布独自のDX展を実現広報：掲示板カウントダウン投稿リレー等を実施、デジタル化推進員同士での声掛け等を実施
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">企画段階からの全庁横断×0予算×4か月弱の短期間で初開催を実現デジタル化推進員の活躍の場の創出に（WGメンバーの選出・原課視点での企画検討、事例収集時の各部各課への相談先、広報）知見の整理と展開：初開催で得た運営ノウハウを参考資料化し、同様のイベントを検討する庁内・他自治体に展開できるよう整備中

【参考】WGでの取組概要

取組内容

実施までのスケジュール



WGでの主な取組

- ・ 月1回のWGでの議論
- ・ 各自所属の部の事例調査
- ・ 出展ベンダー・ツールの検討
- ・ セミナー内容の検討
- ・ 広報媒体・手段の検討 等

ワーキンググループメンバー構成

行政経営部	企画経営課
総務部	人事課
市民部	資産税課
生活文化スポーツ部	スポーツ振興課
子ども生活部	保育課
福祉健康部	生活福祉課
環境部	環境政策課
都市整備部	建築指導課
教育部	社会教育課

成果

▼セミナー内容に関する検討

- ・ セミナー内容について各部の意見、課題感を踏まえて決定



(例)
セミナー内容についてどのような内容がよいか
WG内でアンケートを実施し、その内容を登壇者への依頼時にお伝え

▼出展ベンダーの選定

- ・ WGメンバーや各部職員の声を踏まえ、**原課の課題に即した7ベンダーの各種ソリューションを選定**

▼広報

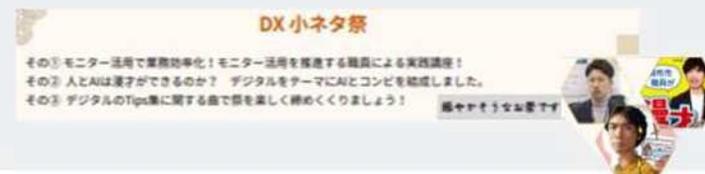
- ・ **WG発案による庁内掲示板へのカウントダウン投稿リレー**を2週間前から毎日実施し、本イベントの庁内への認知度UP
- ・ WGメンバーからの意見を踏まえて**印象に残りやすいPR媒体**を作成

▼事例収集

- ・ 事例調査にあたり、各課のデジタル化推進員同士のネットワークの活用したことで、効率的かつ短期間での収集を実現（詳細は次頁参照）

▼調布らしさ・お祭らしさを実現

- ・ WGメンバー含む多才な本市職員による、デジタルをより身近に楽しく感じてもらうセミナーパートを設け、エンターテインメントの要素を取り入れたDXの学びの機会を実現



【参考】WGメンバーによる庁内好事例調査

取組内容

各部のDX好事例調査

- R7.5下旬 ● 第1回WG
調査内容の認識合わせ
- R7.6月上旬 ● 各部の好事例について、事例の概要のみ
数を集める調査（調査①）
- R7.6月中旬 ● 調査①で集めた複数の事例の中から、各
部1件ずつ深堀調査（調査②）
- R7.6月下旬 ● 第2回WG
収集した事例からセミナー登壇を依頼する案件を検討/
深堀事例の展示方法を検討
- R7.7月上旬 ● 庁内好事例部署にセミナー登壇依頼
- R7.7月中旬 ● 庁内好事例の展示内容について各課に確認依頼/
好事例へのコメント用White Boardの作成
- R7.7月下旬 ● 第3回WG
当日の展示内容最終確認

MATSURI
8.01

成果

▼好事例収集件数

- 各部の好事例調査では、**19の部署から全39件の好事例**を2週間弱の短期で収集
- 事例収集にあたり、各係に配置しているデジタル化推進員のネットワークを活用



▼収集した事例の展開

- 各部の事例調査をWGメンバーが実施したことで、埋もれていた庁内の様々な好事例を発見し、そのうち各部1件ずつ深堀した**好事例9件**については、**展示ブースにて紹介**
- 収集した事例の中から、セミナーの登壇依頼をする事例をWGメンバーで検討、投票
- 原課職員目線で展示事例・登壇事例を選出
- 展示事例を見た複数部署の職員が、自らの部署でも同システム導入に向けて準備中
→**他部署への横展開／業務改善につながるきっかけに**



好事例のスライドショー展示

▼収集した事例に対するフィードバック

- 展示した好事例に対して、コメントを残せるオンラインホワイトボードを設置したことで、事例提供課に来場者からの反応を届けるとともにツールに触れる機会創出（各事例に対し、4~6件のコメント有）



庁内好事例紹介のセミナー



【参考】会場図／来場実績／アンケート結果

会場図（パンフレット抜粋）



来場者数

総来場者数 **443人**



※1 WGで設定した庁内職員の目標来場者数は280人

※2 人数は延べ数

アンケート結果



※アンケート回答数154件（庁内職員110件・庁外職員44件）
 回収率約35%（庁内職員31%・庁外職員51%）

「人の目」から「機械の目」にシフト！デジタル技術で配管設備の劣化状況をみえる化！

取組概要

○経緯・動機

配管設備の法定点検は従前「**目視**」とされていましたが、「**目視又はこれに類する方法**」に改正されました。
 「**目視**」による点検では配管内部の劣化状況は確認できないため**確認範囲が限定的**かつ**定量評価も困難**でした。
 デジタル技術を活用することで、**診断精度の向上と中長期的な維持管理コストの縮減**を目指しました。

○取組内容

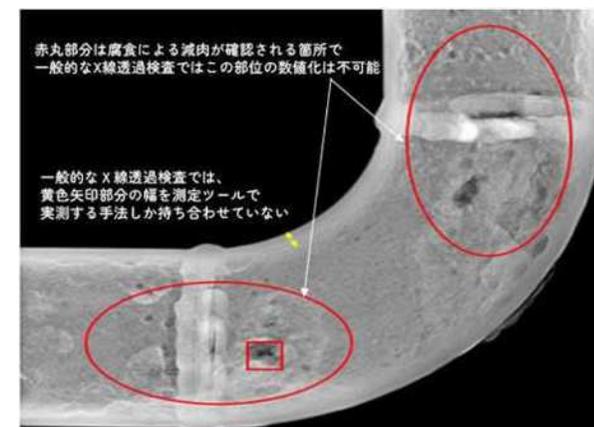
デジタル庁及び民間事業者（SSKファシリティーズ株式会社）と連携し、市内3施設を検査対象として、**X線透過等を用いたデジタル画像解析**を行い、配管内外面の錆や水垢の付着、配管の腐食状況を確認しました。
 また、解析結果から配管設備の推定寿命を算出し、更新時期を検証しました。（SPT配管診断）

○取組前

- ・保温材で覆われた箇所や隠蔽部に敷設されている箇所など、**目視で確認できない部分**がありました。
- ・経過年数等から著しい劣化が想定される箇所は、**休館を伴う破壊検査**を行う必要がありました。
- ・劣化状況に関係なく、一定の期間が経過した設備は、**全面的な改修（配管の取替工事）**を行っていました。

○取組後

- ・**目視で確認できなかった箇所の劣化状況を定量的に把握**することができ、配管診断の診断精度が向上しました。
- ・デジタル画像解析（非破壊検査）により、**休館することなく診断**することが可能となります。
- ・劣化状況に応じた改修工事が可能になり、**故障等がない箇所の取替工事や補修工事が不要**になります。



X線透過検査で撮影したX線デジタル画像

<p>効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 検証対象施設の更新時期や施工内容を見直すことで、約7億8千万円の工事費の縮減効果を示すことができました。 ・ デジタル技術を活用することで、確立されていなかった「目視に類する方法」の代替可能性を示すことができました。
<p>システム概要</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ X線透過検査及びX線デジタル画像解析 ・ 解析結果に基づく推定寿命の算出、更新時期の設定
<p>職員の頑張り</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 従来当たり前とされてきた『（工事・点検時の）休館前提』『全面改修前提』といった考え方や、慣例・慣習に残るアナログ的な手法から転換するため、民間事業者の技術を取り入れながら、利用者視点とコスト意識を持って進めました。
<p>PRポイント</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 本取組は、2024年度にデジタル庁が公募した「技術検証事業」に採択されました（町田市を含めて全国で2自治体が採択）。 ・ 公共施設の維持管理は、自治体共通の課題のため、他自治体にとっても有効性の高い取組と考えています。

デジタルワークフローによるエンドツーエンドの業務処理（東村山市） 受付から内部業務までのワークフローを一元化し業務負担を軽減

経営政策部
情報政策課

取組概要

○経緯・動機

東村山市では人口減少社会を見据え、デジタルのチカラを活用した業務改革に取り組んでおり、その一つとしてワークフローの一元化に取り組んでいます。

○取組内容

電子申請の受付から、その後の決裁、結果通知の送付までを一つのシステムで実施できるようワークフローを一元化しました。

○取組前

電子申請で受け付けてもその後は「起案作成」「決定通知の印刷・発送」など紙での受付と同様の業務フローであり、職員の業務はあまり軽減されませんでした。

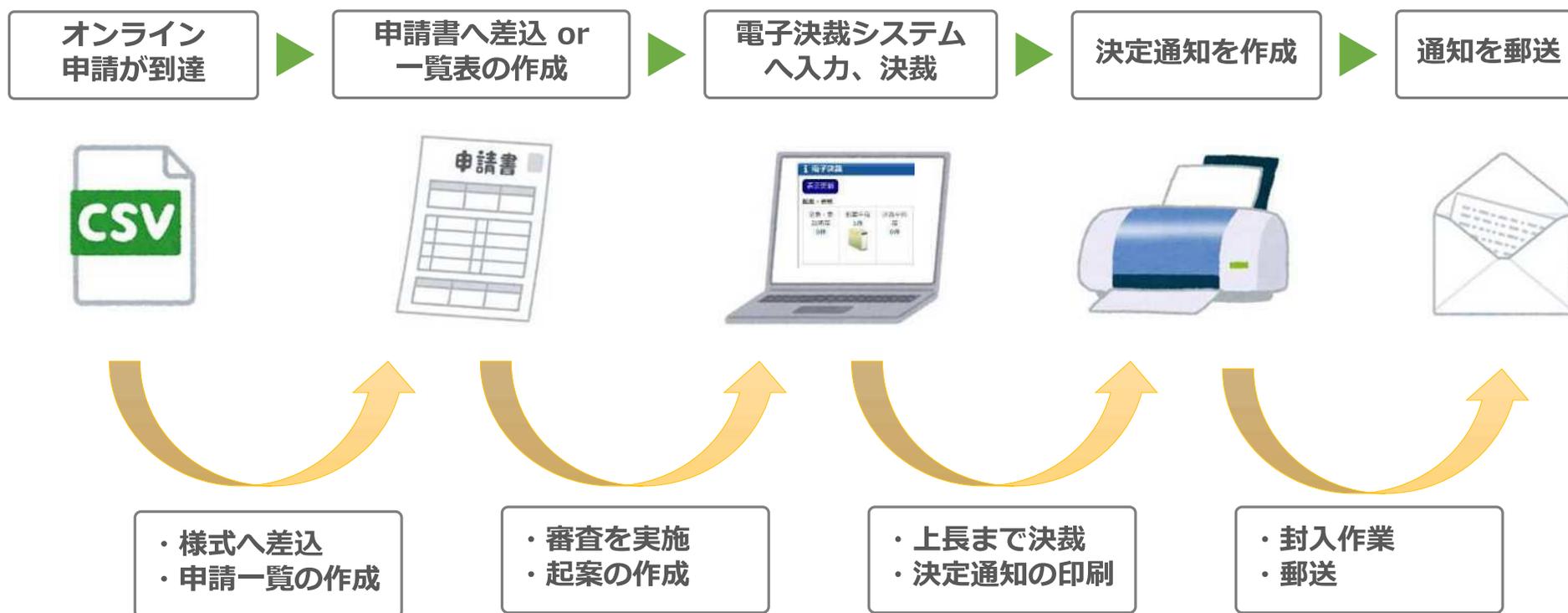
○取組後

受付→決裁→発送までを一つのシステムで実施できるため、業務の簡素化や処理忘れの予防につながりました。



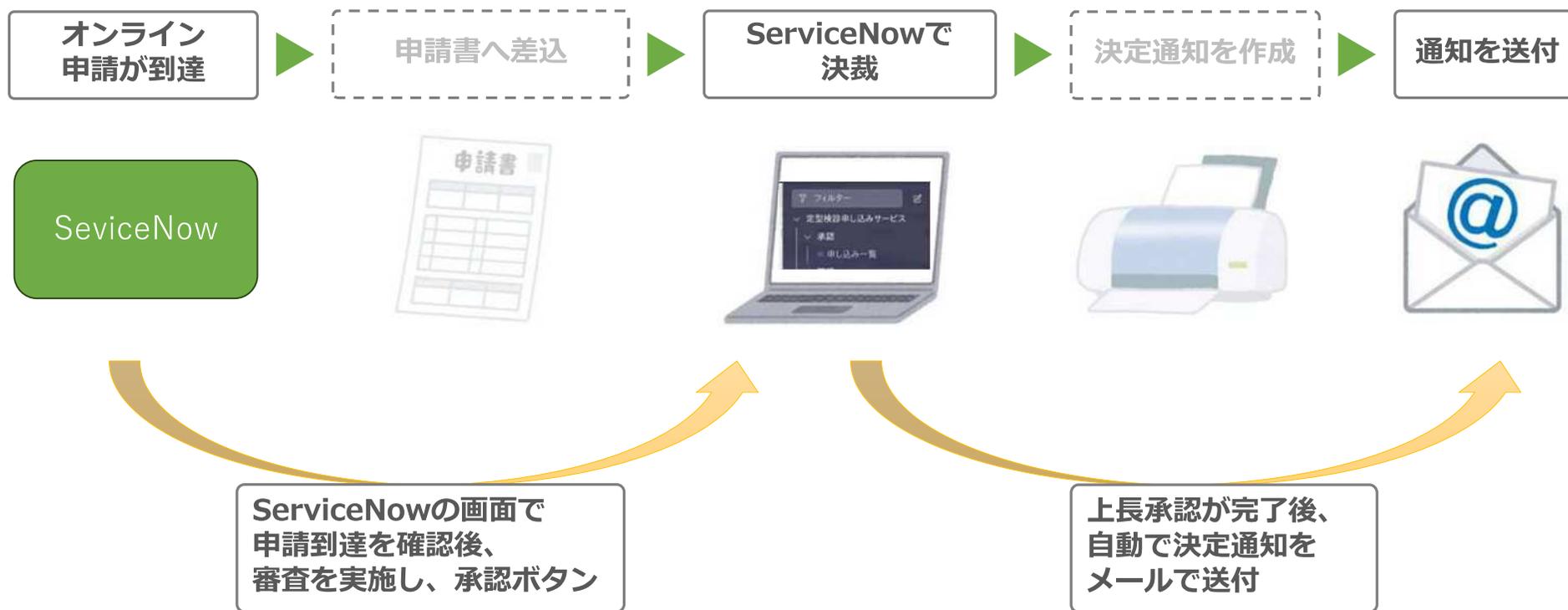
効果	<ul style="list-style-type: none"> ・まずは産後ケアデジタルクーポンや健診申し込みから活用を開始しました。 ・デジタルクーポンは申請者の約8割、健診申し込みは申請者の約4割が電子申請を活用いただきました。
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> ・住民IDひとつで様々なサービスをワンストップで利用可能なポータルサイトを立ち上げ、そこから申請する仕組みとしました。 ・ServiceNowで受け付けフォーム等を作成することで、申請から決裁、通知の送付までをServiceNow上で実施します。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルワークフローに対応できるよう内部規程など庁内のしくみの整理（文書管理規程との整合など）しました。 ・新たな仕組みへ移行するため、住民への丁寧な説明を実施しました。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・汎用的なテンプレートを作成し、横展開することでそのほかの事業でも活用が可能な仕組みです。 ・住民IDを取得すれば住所や氏名を何度も入力する必要がなく、別事業の申請も可能となります。

申請から決定までの業務量を減らしたい！



課題：電子申請を導入しても、受付後の流れは（職員側の業務）はあまり簡素化されなかった

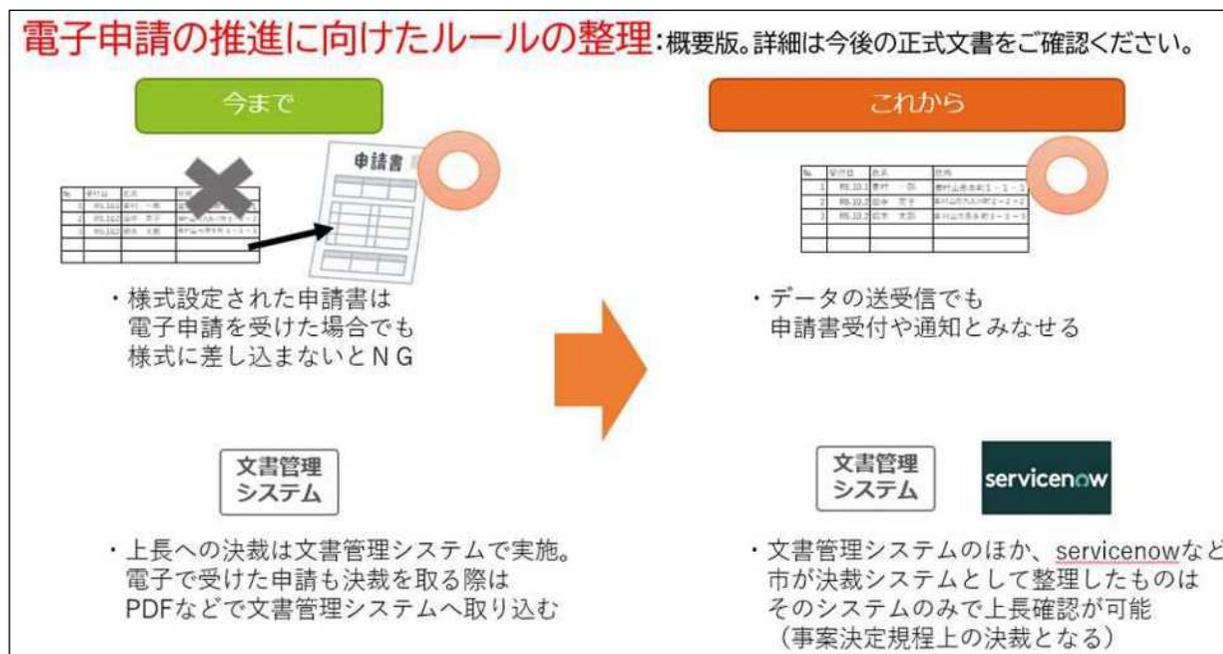
ServiceNowを活用してワークフローを一元化



申請受領→決裁→通知の送付 までを一つのシステムで実現。処理忘れも予防された。

ワークフローの一元化のために

- 受付から決定まで、一気通貫で行けるよう対象業務の事務フローを見直し
- ServiceNowでも決裁が行えるよう、庁内規程を見直し



庁内周知の際に使用した資料（抜粋）

GISを活用した避難行動要支援者支援システムの構築（狛江市）

GISと福祉総合システムの連携で実現する、“誰一人取り残さない”地域防災

取組概要

○経緯・動機

災害時の避難行動要支援者（以下「要支援者」）の安否確認や支援を迅速化するため、デジタル化による実効性のある共助の仕組みを構築

○取組内容

個別避難計画をデジタル化し、地図上で要支援者を一元管理

災害時はタブレット等で安否をリアルタイムで報告・共有できる仕組みを構築

○取組前

紙での情報管理は更新・共有に時間がかかり、災害時の迅速な安否確認が困難

○取組後

災害時の安否情報がリアルタイムで報告・共有され、支援活動の迅速化と円滑な連携が可能になった。



効果	<ul style="list-style-type: none">・災害時、避難支援等実施者（以下「支援者」）からの要支援者の安否情報を即座に地図上で見える化し、災対本部内で迅速な状況把握と意思決定を可能にした。・支援者と要支援者の情報を一元化し、平時から最新情報に基づいた実効性の高い個別避難計画の策定が可能になった。
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・LGWAN-ASPを活用したクラウド型のGISシステム（以下「支援システム」）を構築・要支援者情報、個別避難計画情報等（以下「個別避難計画情報等」）を地図上で一元管理・支援者向けに、タブレット等で要支援者の安否情報や個別避難計画情報等を入力可能な支援システムを導入
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・住基情報、各種手帳情報、介護保険情報等のシステムと連携し、要支援者情報を管理する福祉総合システム（管理システム）と相互に連携するため、csvデータによる相互連携を可能とした。・災害ごとの避難経路等を画像ファイルで管理できるようタブを設けるなど、実用的なシステムを構築
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・災害時の情報共有を変える:支援システムと管理システムを連動させることで、要支援者・支援者・行政をデジタルでつなぐ、情報の「見える化」を実現・平時から災害時まで継続的な支援:平時の個別避難計画作りから災害時のリアルタイムな情報共有まで、支援システム基盤上でシームレスに支援

災害時の情報共有を変える

～地理情報システムと福祉総合システムの連携で「見える化」する支援のカタチ～

これまで、災害時に支援を必要とする方々の情報は、紙の名簿で管理していた。しかしながら、「いざという時、その情報は本当に活かせるのか？見つけられるのか？」という課題があった。

私たちは、その課題をGIS（支援システム）と福祉総合システム（管理システム）を連携させることで解決した。

✔ 情報の「見える化」

誰が、どこに住んでいて、どんな支援を必要としているのか。その情報を地図の上で「見える化」した。これにより、市役所や警察・消防・地域包括支援センターだけでなく、地域で要支援者の支援を担う民生委員、居宅介護支援専門員等と、同じ情報をリアルタイムで共有

✔ 既存の体制とデジタルの融合

顔の見える関係づくりといったシステム化する前のソフトパワーを活かしたうえで、情報の共有・更新というデジタルの利便性を掛け合わせた。これにより、平時からのきめ細やかな見守りと、災害時の迅速な支援活動の両立を目指す。

青丸で要支援者を地図上に表示し、青丸のアイコンを選択すれば、本人情報や緊急連絡先を確認・編集することができる。



タブレットが要支援者の命をつなぐ道しるべに ～災害時、あなたのタブレットが、支援者の道しるべに～

災害発生

その混乱の中、どこに助けを求める声があるのか、正確に把握することは困難を極める。狛江市の支援システムは、そんな絶望的な状況を希望に変える力を持っている。

その鍵を握るのが、支援者の皆さんが持つ「タブレット」

✔ 最適な避難ルートを表示

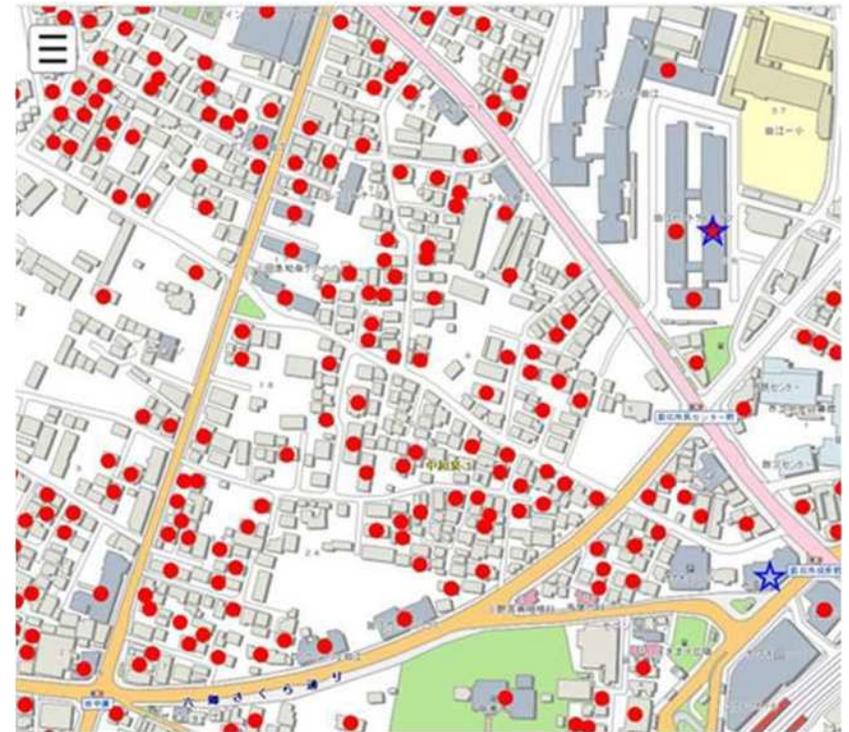
支援システムを起動させ、地図画面から要支援者の情報を表示すると、事前に登録してある地図を使い、支援が必要な方の家から避難所までのルートを表示できる。

土地勘がない方や、応援に駆けつけた市外の支援者でも、迷うことなく要支援者の元へ駆けつけ、安全な場所まで避難誘導ができる。

✔ リアルタイム安否確認

「無事保護しました」「避難完了しました」

支援活動の状況は、その場でシステムから報告。市役所の災対本部では、市内全体の安否情報や避難状況がGISのマップ上にリアルタイムで集約され、次の最適な一手（救助隊の派遣など）を迅速に判断できる。



※「安否確認」済の方は☆青星で表示
同一のポイントに複数の要支援者がいる場合は、赤丸と青星を重ねて表示
赤丸がなくなった段階でポイントにおける要支援者全ての安否確認が完了

平時から災害時まで継続的な支援 ～「その日」のために、「普段」から備える～

防災で最も重要なことは、災害が起きてから考えるのではなく、平時から「その日」に備えること。狛江市のGISを活用した支援システムは、まさにその日に備えた「切れ目のない支援」を実現するために設計されている。

✔ 生きた個別避難計画（平時）

個別避難計画は、一度作ったら終わりではない。要支援者の要介護情報など、状況は常に変化する（本人情報や緊急連絡先等含む）。本システムでは、関係者がいつでも最新情報にアクセスし、簡単に計画を更新できる。これにより、計画が形骸化することなく、常に「生きた情報」として機能する。

✔ 訓練にも活用できる実践的ツール（平時）

システム上の情報を使い、よりリアルな防災訓練が可能

「この要支援者の方は、このルートで避難する」といった具体的なシミュレーションを繰り返し行うことで、地域の防災対応能力は飛躍的に向上

✔ 災害発生と同時に支援モードへ（災害時）

災害が発生すれば、平時の情報管理ツールは、即座に「災害対策ツール」へと姿を変える。平時から使い慣れたシステムだからこそ、非常時にも誰もが慌てず、確実な操作で、迅速な初動対応が可能

平時の「備え」と、災害時の「実践」を、同じGISプラットフォーム上でシームレスにつなぐ。この継続的なアプローチこそが、市民の命を守る、持続可能な防災体制の礎となると、狛江市は考える。

本人の情報	
氏名	氏名カナ
狛江 福祉政隆	272 2996 付付
性別	生年月日
男	昭和25年1月6日
住所1	住所2
東京都狛江市	和泉本町1丁目1番5号
住所方言	
世帯の人数	日中は一人か
	いいえ
自宅電話番号	携帯電話番号
その他電話番号	

緊急時の連絡先1	
氏名	カナ氏名
狛江 太郎	272 900
本人との続柄	郵便番号1
息子	201
郵便番号2	住所1
6585	東京都狛江市和泉本町1-1-5
住所2	

※地図上の青丸のアイコンを選択すると、この画面が表示される。

本人情報や緊急時の連絡先等を必要に応じて変更が可能

ファイリングタブには、個別避難計画を登録でき、災害に応じた避難行動計画をシステム上に登録可能

LGWAN接続系端末におけるインターネット環境の導入（東大和市） 職員のデジタル環境満足度の大幅アップを実現！

政策経営部DX課

取組概要

○経緯・動機

庁内のデジタル環境について、自席（LGWAN接続系）端末からインターネットを利用することができず、業務効率の低下が課題となっていました。職員の不満も大きく、市民サービスの維持・向上を図るためにも、セキュリティを確保した状態でインターネット環境への接続を可能にする必要がありました。

○取組内容

市の負担軽減を図りつつ環境改善を図るため、既に導入・運用していた資産管理ソフトウェアのオプション機能を活用し、**令和6年11月から**自席端末でインターネット閲覧環境（論理分離環境）にアクセスできるよう変更しました。また、併せて外部メールを自席端末のグループウェアから送受信できるよう変更しました。

○取組前

インターネットを利用できる端末が各課に1台しかなく、端末利用の順番待ちやファイル移動の手間が生じていました。職員アンケートでも、庁内のデジタル環境に「満足している」と回答した職員はわずか9%でした。

○取組後

職員が自席端末からインターネットを利用できるようになり、情報検索やHP編集が行いやすくなりました。業務効率が上昇し、庁内のデジタル環境に「満足している」と回答した職員が42%まで増加しました。

【参考】
自席端末からインターネット
環境へアクセスするイメージ図



効果	<ul style="list-style-type: none"> 導入部署はインターネット端末を利用する必要がなくなり、自席で利用したい時間にインターネット環境を利用できるようになりました。 導入前後に庁内デジタル環境満足度アンケートを実施したところ、「満足している」との回答が33.0ポイント増加しました。
システム概要	<ul style="list-style-type: none"> 論理分離環境でファイルをダウンロードすると、その場で無害化が実行され、LGWAN接続系端末側にダウンロードされます。 特殊なファイル形式の場合でも、専用のシステムを経由して簡単に双方のファイル移動を行うことが可能です。
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none"> 既に導入・運用していた資産管理ソフトウェアのオプション機能を活用したことで、予算と作業工数を抑えることができました。 同時期に外部メール送受信の運用変更に加えて自席端末を一部ノートPCに変更（庁舎内無線Wi-Fi）し、より職員の利便性向上を目指しました。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none"> 職員が特別な手順を経ることなく安全にファイルを自席端末に移動することができ、セキュリティ対策も万全！ 令和8年には全職員へのノートPCの配布が完了するので、インターネット利用環境の利便性がより向上します！

導入だけで終わらせない統合型GIS（清瀬市） 協働する力で成し遂げる、GISで進化する自治体運営

都市整備部道路交通課
経営政策部DX推進課

取組概要

○経緯・動機

・当市では、以前は個別GISは導入していたが、全庁的にGISを活用する考えのもと、令和5年度に統合型GISを導入することになった。

○取組内容

- ・システム調達の際に、システム導入に合わせ、運用支援を委託業務に組み込んだ。
- ・導入ベンダーの支援のもと、利活用ガイドライン、ロードマップを作成した。ベンダーも交えた課長単位での検討部会と現場職員を中心としたワーキングを定期的で開催し、統合型GISを全庁的に推進する体制を整備した。
- ・GISの経験値が高い職員を中心に、徐々にではあるが、アナログ地図のデジタル化やGISの適用範囲を広げている。

○取組前

・個別のGISを使用していた時点では、徐々にGISで地図管理をする課が増えていたが、あくまでも個人管理に留まり、全庁的にGISを活用する認識は低かった。

○取組後

・統合型GISを利用していく、という機運が醸成されたことで、各所管課において予算要求の計画も立てやすくなった。また、長期的計画をもって全体として精度の高い統合型GISの整備を推進していくことができるようになった。



効果	<ul style="list-style-type: none">・デジタルで地図を管理し、全庁で地図情報を共有することが当たり前なこととして庁内で認識されるようになった。・地図閲覧のために来庁する市民・事業者の負担を軽減し、窓口対応する職員は本来の相談等に専念できるようになった。
システム概要	①庁内共有GIS（清瀬市にて運用するGISシステム）、②公開型GIS（市民向けに地図情報の公開・配信を行うシステム） ③地理空間データ連携基盤（インターネット上で利用、外部からのデータ入力、インターネット上のAPIとの連携が可能）
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・部会を定期的で開催し、GISとは何かというところから、職員同士でシステムの理解を深めていった。・統合型GISの更なる活用に向けたデジタル化を推進していけるよう、業務を推進した。
PRポイント	・統合型GISを導入している自治体は多いと思いますが、いれただけで一部の課での利用にとどまってしまう、全庁利用がうまくいかないこともあると聞きます。職員、ベンダー、一丸となった全庁展開の方法としてご紹介できればと思います。

(武蔵村山市)

市申告書 (0円申告・人的控除のみ追加) ・異動届出書の入力作業の自動化 市民部 課税課

取組概要

○経緯・動機

毎月の異動届出書は定型入力が多く、市民税申告時期(2月中旬～3月中旬)に郵送で届く申告書については、0円申告や人的控除のみ追加の申告が多いため、紙をデータ化できればRPAで入力の自動化ができると考えたため。

○取組内容

職員が人的控除の入力フォーム(Excel)とRPAシナリオを作成し異動届出書・申告書入力の自動化を実現しました。

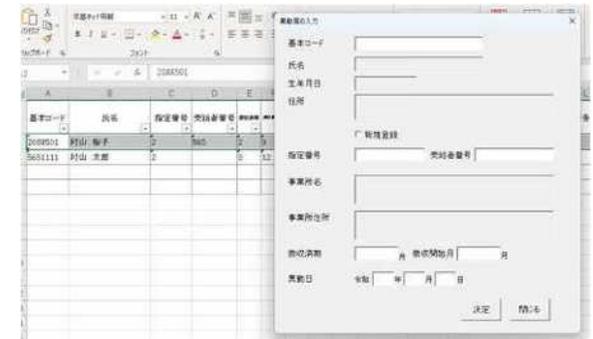
○取組前

異動届出書: 毎月300件程度の異動届出書を手入力していました。

市申告書: 郵送分の申告書(500件程度)を繁忙期に職員が手入力していました。

○取組後

異動届出書及び0円申告・人的控除のみ追加の市申告については、会計年度任用職員がExcel入力フォームに必要事項のみ入力し、RPAでシステムへの入力実行。職員は最終点検のみ実施するように業務改善を行いました。



効果	<ul style="list-style-type: none">・異動届出書の入力にかかる時間が約80%削減(5分/件→1分/件)・郵送で届く市申告書の入力にかかる時間が約70%削減(8分/件→2分半/件)
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・RPAの活用
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・Excel入力フォームの作成からRPAシナリオの構築まで職員が行いました。・入力フォームを使ってデータ化を行うのが会計年度任用職員となるため、誰でも入力ができるよう工夫しました。
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・既存のRPAシステムを活用し、新たなシステム構築費や使用料をかけずに自動化を実現したため、費用対効果が高いと考えています。

kintoneによる庁用車管理アプリの構築（多摩市）

庁用車管理をシステム化して入力作業等の業務効率化を実現！

総務部総務契約課

取組概要

○経緯・動機

総務契約課の庁用車運転日報管理業務についてBPRを実施したことで明確になった課題の解決。

○取組内容

kintoneを使って運転日報アプリを作成したことで、

- ①職員各自のスマートフォンからの入力も可能とした。
- ②kintoneの集計機能により、日報の集計作業等の効率化を図った。

○取組前

【利用職員】紙帳票に日報を手書きで記載（使用者、行先、走行距離、給油量等）

【管理部署】紙帳票の入れ替えを毎月車両毎に実施。回収した紙帳票をExcelデータに入力し集計。
また、月ごとに決裁行為を行い、1年間紙文書を保存。

○取組後

【利用職員】自席パソコン・各自のスマートフォンからアクセスし、運転日報の入力ができるため、業務が効率化された。

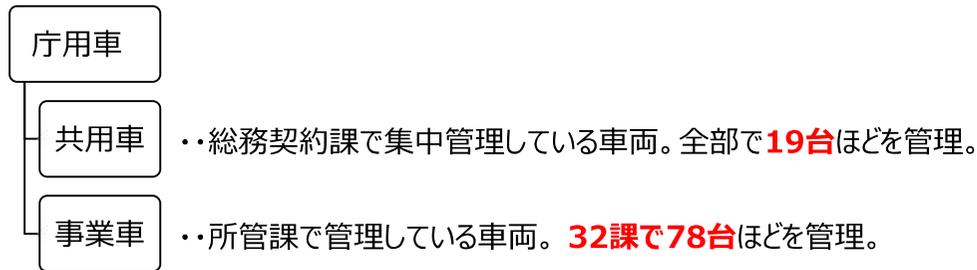
【管理部署】紙帳票の入れ替えは不要になり、集計結果はkintoneのプラットフォームで集計されたものを即時確認できるようになった。紙文書に係る印刷コストの削減や保管するためのスペースの節約につながった。



効果	【利用職員】手書きの手間の削減：1件2分×1,626件=3,252分（令和7年8月実績） 【管理部署】紙の削減：25,920枚（見込）
システム概要	クラウドサービスのノーコード・ローコードツール（kintone）を活用し、インターネット上に日報入力・集計等のアプリを作成した。 庁用車利用職員の入力画面・庁用車管理所管（総務契約課）への通知メールについてはプラグイン（FormBridge）の機能を活用。
職員の頑張り	令和6年度に業務改革部門（行政管理課）が所管課（総務契約課）に対して実施したBPRで明らかになった課題を起点として、情報政策課が総務契約課にヒアリングを行いながらアプリの作成を行った。
PRポイント	職員が庁用車を利用する場合には必ず利用する日報であることから、全庁的な業務削減効果があった。 庁用車管理所管としても運行状況の把握が容易となり、庁用車の運営方針の検討に活用できるようになった。 本市におけるkintone活用のモデル事例となった。

1. 現状

(1) 庁用車について



- 関係例規
 - ・多摩市庁用車運営規程

<表> 庁用車の管理課と車両台数 (R6.11時点)

	所管課	台数		所管課	台数
1	総務契約課	19	17	施設保全課	2
2	児童青少年課	10	18	生活福祉課	2
3	公園緑地課	6	19	スポーツ振興課	1
4	健康推進課	5	20	永山公民館	1
5	子ども・若者政策課	5	21	永山調理所	1
6	資源循環推進課	5	22	環境政策課	1
7	道路交通課	5	23	教育センター	1
8	協創推進室	3	24	経済観光課	1
9	下水道課	3	25	障害福祉課	1
10	教育振興課	3	26	図書館	1
11	高齢支援課	3	27	都市計画課	1
12	資源化センター	3	28	南野調理所	1
13	防災安全課	3	29	納税課	1
14	課税課	2	30	福祉総務課	1
15	介護保険課	2	31	平和・人権課	1
16	教育指導課	2	32	保険年金課	1
				合計	97

(2) 課題と対策

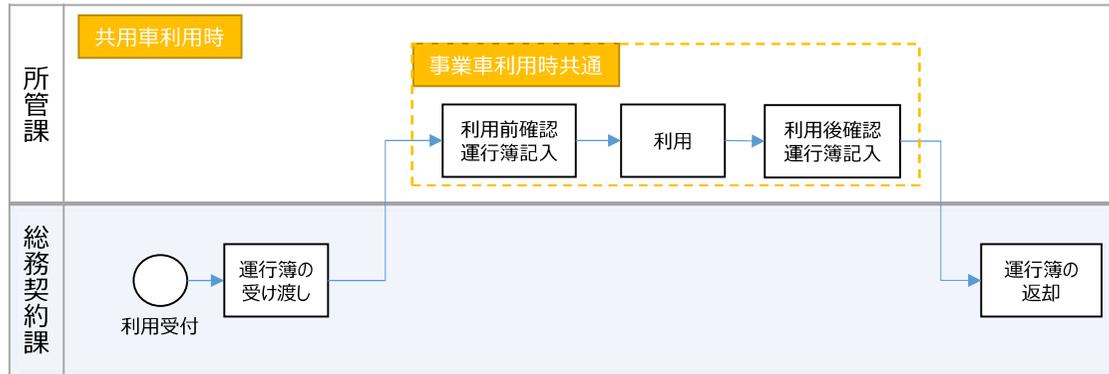
R6に総務契約課の庁用車運転日報管理業務について**可視化BPRを実施**したところ、共用車のみならず事業車にも共通する課題が明確になった。

共用車	事業車	課題
●	●	① 多くの庁用車が駐車場に停車している状況に対して 車両の保有台数は適正なのか議会より意見あり。
●		② 運行簿の受け渡しで 通常業務が中断 してしまう。
●	●	③ 運行簿(紙)を1枚ずつ確認 して庁用車データ入力ファイル(Excel)への転記作業が発生している
●	●	④ 管理簿の 保管スペース が必要となる。また、保管後の廃棄にかかる 手間やコスト が発生している。

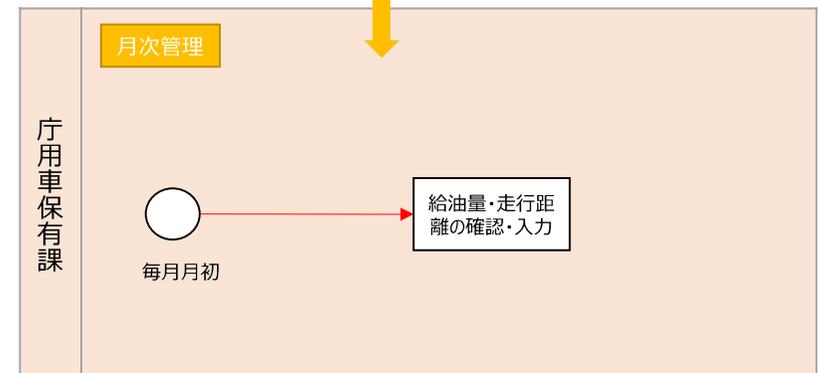
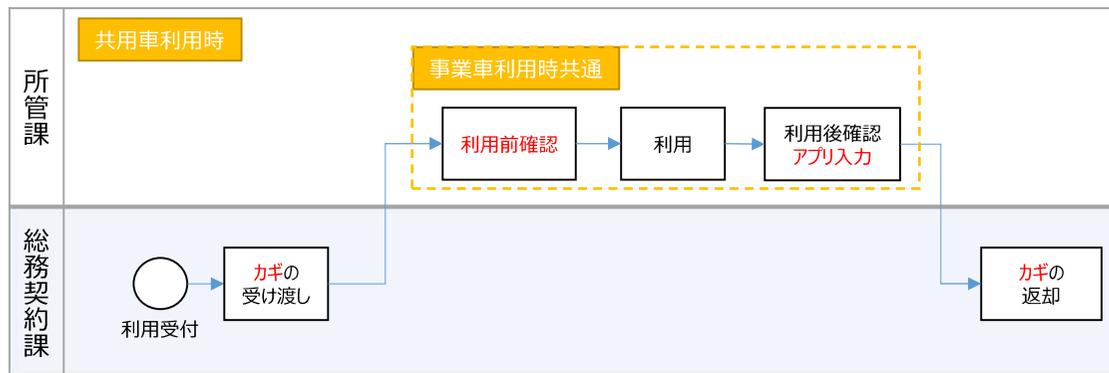
▶▶▶ 運行状況を把握して**庁用車の運営方針の検討に活用**するとともに、**業務効率化**や**紙削減**に向けて**電子化を実施**する

2. 業務の流れ

(1) 現状



(2) Kintoneアプリ導入後



※現状との差分を赤字

3. 導入効果（見込み）

●ペーパーレス化

共用車

(導入前) 受付数30件/日×平日240日/年
 (導入後) 0枚
 (効果) 年7,200枚の紙削減

事業車

(導入前) 乗車数1回/日×78台×平日240日/年
 (導入後) 0枚
 (効果) 年18,720枚の紙削減

合計 **年25,920枚の紙削減**

●利便性向上

日報履歴（レコード）の一覧画面から管理部署や車両番号、使用日などで条件検索することで**給油量等の情報を容易に確認**。

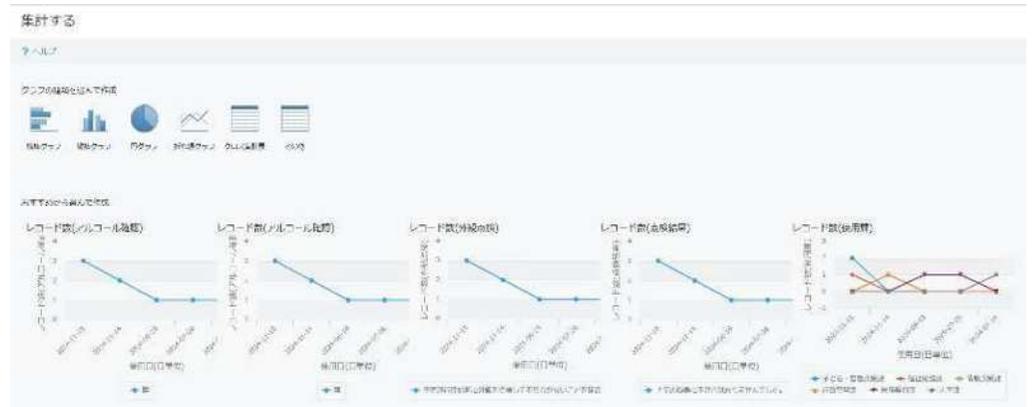
▼一覧画面のイメージ

レコード番号	使用日	所属部署	車両番号	車種	乗車回数	走行距離(キロ)	燃費(L)	消費燃料	燃費(キロ/L)	乗車者(氏名)
6	2024-11-15	5-20	5-20	乗務員用車	310	2746.00	1.0	0.0	2746.00	シヤック
5	2024-11-15	5-20	5-20	乗務員用車	305	2746.00	1.0	0.0	2746.00	シヤック
7	2024-11-15	5-10	5-10	乗務員用車	405	3466.00	0.0	0.0	3466.00	伊藤 正
3	2024-11-15	4-20	4-20	乗務員用車	307	2746.00	1224.9	22.0	22.0	伊藤 正
4	2024-11-15	4-20	4-20	乗務員用車	410	3466.00	704.8	7.0	7.0	伊藤 正
2	2024-08-29	5-10	5-10	乗務員用車	300	2746.00	306.0	4.0	4.0	伊藤 正
2	2024-07-26	4-20	4-20	乗務員用車	300	2746.00	484.0	20.0	20.0	伊藤 正
1	2024-07-16	5-10	5-10	乗務員用車	300	2746.00	3.0	0.0	0.0	伊藤 正

●業務効率化

集計機能を利用して使用日や乗車時間から**利用の傾向や稼働状況を確認**。また、車検のアラートにより予算の計上漏れや**車検切れのリスクを回避**

▼集計画面のイメージ



メッセージ機能を活用した業務効率化（西東京市） メッセージで広がる時間、つながる職員

企画部企画政策課

取組概要

○経緯・動機

当市では、庁内業務における効率化の課題を抱えており、その中で、既存の庁内グループウェアのメッセージ機能が十分活用されていないと感じていた。

○取組内容

グループウェアのメッセージ機能において、各グループごとにチャンネルを設定し、係内情報共有、組織横断的な情報共有、プロジェクト管理等で活用することで、業務効率化を図った。

○取組前

主にメールをしていたが、以下のような課題があった。

- ・宛先や件名、本文の入力作業に手間がかかるため、情報を送るまでに時間を要する。
- ・過去のメール履歴の検索に時間がかかり、必要な情報を迅速に確認するのが難しい。

○取組後

- ・チャット形式のやり取りにより、情報送信の手間を削減し、リアルタイムでのやり取りが可能になった。
- ・メンバーの追加が柔軟に行えるため、新規参加者も過去の履歴をさかのぼって確認することが可能になった。
- ・リアクション機能の活用により、既読確認や返信がスムーズになり、対応漏れを防止できた。



効果	<ul style="list-style-type: none">・業務の簡略化・迅速化を実現できた・従来のメール形式よりも軽快で円滑な職員間のコミュニケーションが可能となった
システム概要	<ul style="list-style-type: none">・既存の庁内グループウェアのメッセージ機能の活用
職員の頑張り	<ul style="list-style-type: none">・当該機能未使用だった職員、新機能の使用に抵抗がある職員に対してのアプローチを行った・職員がメッセージ機能を日常的に活用できるよう、積極的な発信と返信の習慣づけを行った
PRポイント	<ul style="list-style-type: none">・新たに高額なビジネスチャットツールを導入することなく、業務効率化を実現した・職員が自発的に当該機能を活用できるよう意識づけを行い、自然に業務に組み込むことで、各部署での利用が定着した