

無料お試し・訪問説明・お問合せ

FAX 03-5539-4861

必要事項をご記入の上、FAXでお送りください



自治体名	
部署	
お名前	
TEL	
E-mail	

該当する欄にチェックしてください

 無料お試し希望
  訪問説明希望
  お問合せ
  その他

※場所によっては訪問できかねる場合もございます。ご了承ください。

その他ご要望がございましたらご記入ください

Webからの  
お問い合わせは  
こちら!

各種セミナー情報も公開中!

<https://kintone.cybozu.co.jp/jp/government/>

サイボウズは大阪府と連携し、  
新型コロナウイルス対応状況管理システムを作成、  
全国自治体へのテンプレート提供を開始しました。  
お気軽にご相談ください!

メール相談はこちら

cy-public@cybozu.co.jp

# 3つの自治体事例から学ぶ 全庁的な業務改革を すすめるステップ

自治体職員は  
無駄を無くして  
働きやすく!住民は便利で  
住みやすく!

住みやすく、働きやすい街づくりを実現



## はじめに

本書では、ITを活用した全庁的な業務改革で最先端を走る神戸市の事例をもとに、サイボウズのクラウドサービス「kintone(キントーン)」によってスピーディーに、そして内製で業務改善を実現するために必要な「ステップ」をご紹介します。

さらに他都市の先駆的な窓口改革事例として市川市・高山市の事例を掲載。キントーンを活用した住民満足度の高い窓口の作り方もお伝えします。

## 目次

- ✓ 自治体における業務改革の「理想と現実」…………… P02
- ✓ 自治体に選ばれるkintone(キントーン)とは…………… P03～04
- ✓ 「GovTech先進都市」神戸市から学ぶ…………… P05～08  
全庁的な業務改善の3ステップ
- ✓ kintone を活用する自治体…………… P09～12
  - 他都市の先進事例 CASE01 千葉県市川市  
手続きのオンライン化 「来なくても済む市役所」の実現へ…………… P09～10
  - 他都市の先進事例 CASE02 岐阜県高山市  
「おくやみ窓口システム」 手順の所要時間を最大約40%削減…………… P11～12
- ✓ さらなるスケールに向けて…………… P13
- ✓ 業務改革チェックシート…………… P14

# 自治体の業務改革 “理想と現実” まず始めるべきは「紙文化」からの脱却

近年、自治体でも働き方改革による勤務状況の改善や、デジタル化による行政サービスの利便性向上が求められ、ITの活用が不可避となっています。

さまざまなツールの登場によって、一見するとIT活用による業務効率化をすすめやすい環境が整ってきたようにも見えますが、特にRPAの導入に多くの自治体はつまづいています。その原因は「紙文化」。紙による業務が多く残っているため、RPAを適用できない範囲が広いのです。

全庁的なIT活用を成功させるために欠かせないポイントは、「業務の再設計」そして「紙文化からの脱却」であり、これらはツールありきの場当たりの導入では上手くいきません。成功に必要な「ステップ」を本書で紹介する事例から学び、一歩ずつ着実に進めていきましょう。

## 理想と現実のギャップの原因「紙文化」にあり



30日間の  
無料お試し  
あります



kintone

## 自治体の業務改革に選ばれている kintone(キントーン)とは?

キントーンは、ITの知識がなくても自治体の業務に必要なシステムを簡単に作成できるサイボウズのクラウドサービスです。  
さらに、チーム内の円滑なコミュニケーションも実現でき、多くの自治体業務の中に根付く「紙文化」からの脱却をはかれます。

「kintone お試し」  
でも検索できます

## 03 エクセルの代わりになる データベース機能があります



エクセルファイルを読み込むだけで、  
チームで共有可能なkintoneアプリになります。



溜めたデータをグラフで見える化し、  
共有することも可能です。

## 01 自治体の導入実績多数! どんな業務にもぴったり合うシステムになります

岩手県一関市

選挙事務スタッフの募集業務



静岡県焼津市

ふるさと納税業務



愛媛県西予市

地域包括支援業務

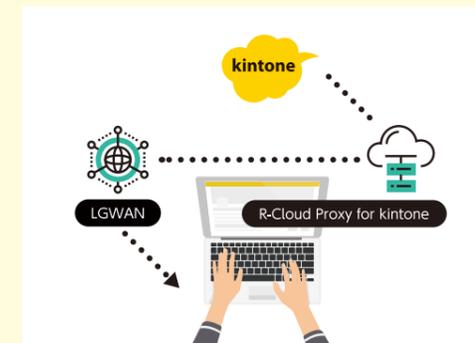


## 04 電話やFAXの代わりになる コミュニケーション機能があります



最新コメントはパソコンだけでなく、スマホやタブレットへの通知も可能です。  
データ登録のタイミングや、日付をキーにした通知機能もついています!

## 05 LGWAN対応で 個人情報管理も安心です



株式会社両備システムズが提供する「R-Cloud Proxy for kintone」を導入することにより、LGWANネットワーク内でkintoneを利用することが可能です。  
個人情報を取り扱う業務においても、高いセキュリティで安心してご利用いただけます。

## 02 完成したシステムは、誰でも簡単に修正できます さらに、外部サービスと連携も可能!



ドラッグ&  
ドロップ



特別なスキルや知識は不要

プログラミングの知識はいりません。  
ドラッグ&ドロップで項目を選んで並べるだけです。

外部サービス連携で機能拡張

JavaScript/CSSファイルやAPI連携で  
キントーンの機能を拡張できます。

### POINT

業務課題に応じて最適なツールは変わります。支援部門・担当者は製品や事例の調査を通じて、現場部門に対して適切なアドバイスができるようインプットしましょう。  
無料トライアルができる製品は、まず自分で触ってみることが大切です。





兵庫県神戸市

# 「GovTech先進都市」神戸市から学ぶ 全庁的な業務改革の3ステップ

## ○ FAXや郵送のやりとりを廃止

神戸市では、全庁的な「素早い」業務改革を実現するためのツールとしてkintoneを採用している。働き方改革を推進する情報化戦略部がkintoneの管理者となり、業務改革を希望する部署に入り込んで業務整理や導入支援を実施するスキームだ。

具体的な取り組みとして、保健福祉局保健課の業務改革に成功している。それまでFAXや郵送で行われていた区役所と歯科衛生士約80名とのやりとりをkintoneに置き換えることで、業務負担の低減を実現した。その後、全庁的な展開を進め、13部署17業務まで活用の幅を広げている。今後も機運を盛り上げながら、神戸市流の働き方改革を進めていく方針だ。

## ○ ITを内製化し、業務改革で着実に成果をだす3ステップ

神戸市が、ITを内製化し、全庁的な業務改革ツールとしてkintoneを広めていくために行った3つのステップを次ページから紹介しよう。

### 業務改革で着実に成果をだす3ステップ



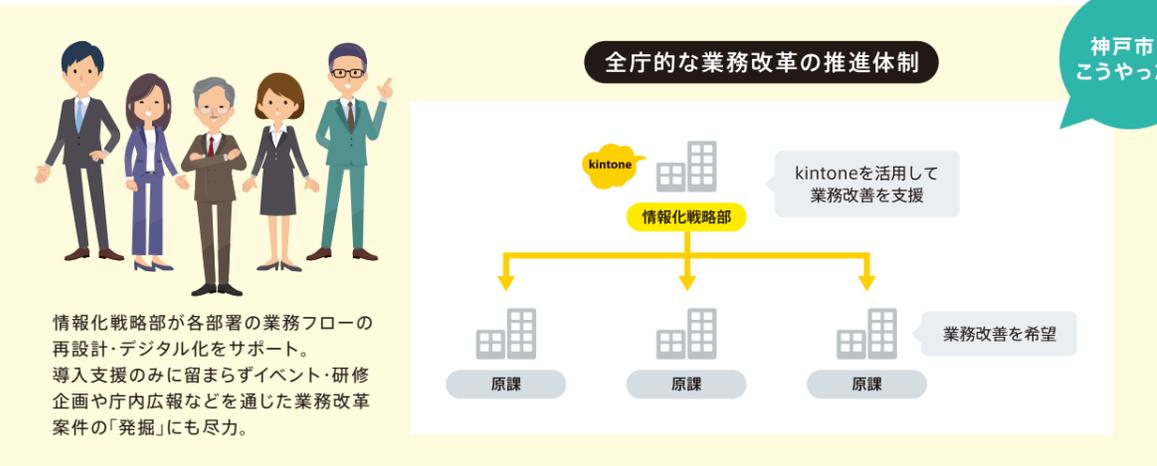
.....  業務改善チェックシート付き .....

本書の巻末に、業務改善の各ステップで実施すべきアクションをリスト化し、チェックシートとして掲載しています。ぜひ活用してください。



## ☑ 業務改革を支援する専門部署やプロジェクトチームの設置

業務改革に成功している自治体の共通項として、現場任せにしない推進体制があります。庁内の各部署を支援する専門部署(担当者)や、プロジェクトチームを立ち上げ、現場部門と協働できる体制を採りましょう。



## ☑ 管理職・担当者・現場部門が担うべき役割を認識

業務改革は、支援部門の管理職、担当者、現場部門の3者がそれぞれの役割を果たすことで前進します。推進体制を作るに際して、以下のような役割を共通認識にしましょう。

<b>管理職</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>部門間の合意形成</li> <li>担当者の支援全般</li> </ul>	<b>担当者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現場部門の改革支援&amp;進捗管理</li> <li>ITキーマンの発掘</li> <li>コミュニティ化</li> <li>ノウハウの集約</li> <li>人材育成</li> <li>庁内広報</li> </ul>	<b>現場部門</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務改革プロジェクトの主体として取り組む</li> <li>業務フローの整理</li> <li>業務課題の抽出</li> <li>ITスキル習得</li> </ul>
------------	--	------------	---	-------------	--



神戸市 企画調整局  
情報化戦略部  
ICT業務改革専門官  
**砂川 洋輝 氏**  
(2020年4月より一般社団法人 Code for Japanに移籍)

任期付公務員として外部登用。ITに関する幅広い知見を用い、クラウド導入や庁内コミュニティの立ち上げを通じて神戸市の業務改革を強力に推進。現場部門の業務改革を支援するだけでなく、成功事例を積極的に発信する「庁内広報」にも注力している。庁内広報を通じて別の部門からも業務改革ニーズを引き出し、10以上の部署でkintone活用を実現。同時に、各部門のITに強い人材の発掘とコミュニティ化にも取り組んでいる。



神戸市 企画調整局  
情報化戦略部長  
**森 浩三 氏**

民間から登用した業務改革専門官に対し、予算の決めり方など行政特有のルールを説明。またクラウドの必要性を認識して専門官と一緒に部内の説得や部外の調整を実施。外部人材を登用しても庁内の協力を得られずに成果を出せないケースは多いが、神戸市では管理職が専門官の活動を支援することで関係部署を巻き込んだ取組に成功している。

神戸市はこうやった!

STEP1  
体制づくり

STEP2  
初期導入

STEP3  
全庁展開

## 焦らない！ まずは「1つ」成功事例をつくろう！

いきなり全庁を対象にした取組を行うと支援部門側のリソースが足りなくなります。まずは1つの部門で成功事例創出を目指しましょう。また、最初の事例から業務改革のノウハウを得た上で他部門に広げていくことができるため、全庁展開も成功しやすくなります。



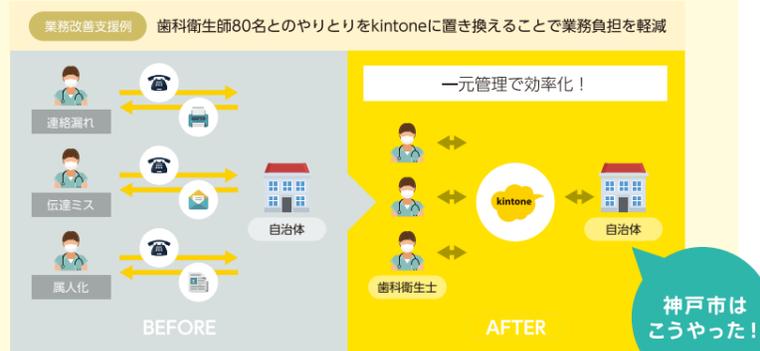
## 自ら手を挙げる主体性のある部署を徹底サポート

現場部門側が受け身の姿勢では上手くいきません。業務改革に対する必要性を感じ、主体的に取り組む意思・リソースを持つ部署を選び、支援部門が徹底サポートする体制を採りましょう。

### 保険福祉局保健課での業務改革プロジェクトに成功

情報化戦略部が働き方改革のアイデアを各部に募集。ツールありきで進めるのではなく、現場部門の目線に立ち、業務課題と「何がしたいか」を全庁から募集しました。

保険福祉局保健課からの応募に対し、情報化戦略部がkintoneの活用を提案。業務改革専門官による支援を受けながら導入することに。カスタマイズについては外部事業者も交えながらシステム化を行い、大幅な業務改革に成功しました。



## 現場に「自分ごと化」してもらうのが最大のポイント

業務改革は簡単なことではありません。現場部門は業務の洗い出し、関係者へのヒアリング、庁内の説得などを通常業務と並行して行う必要があります。やりきる意思が求められます。

支援部門は現場部門にそれを伝えながら、リソースの確保を促したり定例会議を設定するなどプロジェクトの進捗をナビゲートしていきましょう。



kintone導入を担当した保健福祉局保健課職員の声

業務改革に応募した際は「楽になる方法を提示してもらえ」と思っていたが、kintoneの導入プロジェクトを通じて「本当に使いやすいものを作るには、自分たちが汗をかかなければいけない」という意識が変わりました。まさに現場部門が業務改革を「自分ごと化」したプロセスですね。「結局自分たちの仕事を見直して、何を残して何を削るかは事業者の方にはできなくて、自分たちでやるしかないんです」

神戸市はこうやった！

STEP1  
体制づくり

STEP2  
初期導入

STEP3  
全庁展開

## 成功したプロジェクトを広報し、次の案件を開拓する

創出した成功例を庁内に周知し、他部署からも業務改革要望を引き出しましょう。オンライン・オフライン両面で継続的に発信し、庁内の機運を高めることも支援部門だからこそ果たせる役割です。

### オンラインとオフラインの庁内広報を積極的に実施

業務改革に成功した保健課の職員に対し、情報化戦略部がインタビューを実施。記事を作成して全庁に発信しました(左)。さらに庁内の機運を高めるためのイベントを開催(右)。神戸市に関わる事業者からのプレゼンや製品の展示を行うことで、現場の業務改革案件の発掘に注力しています。



成功事例取材、庁内広報への掲載



企業との意見交換会や成果報告イベントを開催

神戸市はこうやった！

## 研修・ワークショップによる人材育成、キーマン評価の仕掛け

1つの部門を徹底サポートできた初期導入フェーズと異なり、全庁展開フェーズでは支援部門が提供できるリソースに限られてきます。各部署が自ら業務改革を進められるよう、キーマンの発掘と育成を行います。業務改革において現場キーマンの存在は重要です。活躍する職員が評価される仕掛けも作りましょう。

kintoneの操作研修や業務改革ワークショップを開催し、職員の業務改革スキル向上を図っています。さらにサイボウズが主催する学習イベント「devCamp」に現場職員が参加できるように、情報化戦略部が庁内調整を行い、業務としての参加が実現しました。



研修

庁内コンペの開催で職員の表彰を行っているほか、ユーザーイベント「kintone hive (P13で紹介)」でのプレゼンを通じて、キーマンの評価・モチベーション向上にも取り組んでいます。



評価

神戸市はこうやった！

## 庁内コミュニティの立ち上げ

各部署のキーマンや関係者を繋いでノウハウの共有やコミュニケーションができるコミュニティを作りましょう。現場同士の相互支援を促すことで問題解決力を高めるだけでなく、モチベーションの維持・向上にも繋がります。



「Kobe Tech Leaders」の立ち上げ 特定の製品に限定しない庁内のテックコミュニティとして立ち上げ、勉強会を開催。外部からの講師招聘や実験的に取り組んだ内容を他自治体に共有するなど、外部コミュニティと繋がることで庁内コミュニティを盛り上げています。

神戸市はこうやった！



千葉県市川市

## 手続きのオンライン化 「来なくても済む市役所」の実現へ

市川市では、市を挙げてデジタルトランスフォーメーションを進めており、手続きなどのためにわざわざ時間を割いて来なくても済む市役所を実現すべく、あらゆる行政サービスのオンライン化を目指している。取組の第一弾として、「住民票の写し」等をLINEから請求できる日本で初めての取組を2019年3月から実施しているが、その基盤として採用されたのがkintone(キントーン)だ。

同年7月、キントーンをデータベースに組み込んだオンライン申請が開始され、新たに駐輪場使用許可、り災証明の申請などの受付がスタート。利用者数も日々増加した。駐輪場の使用許可申請は、サービス開始から2週間で約500件の利用があったが、各課ごとにカスタマイズされたデータベースと、修正などに即対応が可能という特長が活かされ、現場での混乱はなかったという。

この取組と実績を皮切りに、庁内に存在するあらゆる紙の申請業務について、kintoneによるデジタル化・オンライン化する方針だ。市川市民は窓口に来ることなくPCやスマートフォンから様々な申請が可能になる。さらに、デジタル化されたkintone上の情報を処理するにあたりRPAなどを活用することで、役所としての業務も大幅に効率化させる狙いも。住民向けサービスの品質向上と業務改革を両立するための基盤として、kintoneをフルに活用していく方針だ。

### 手続きのオンライン化の仕組み



### 市川市役所 担当者の声 /

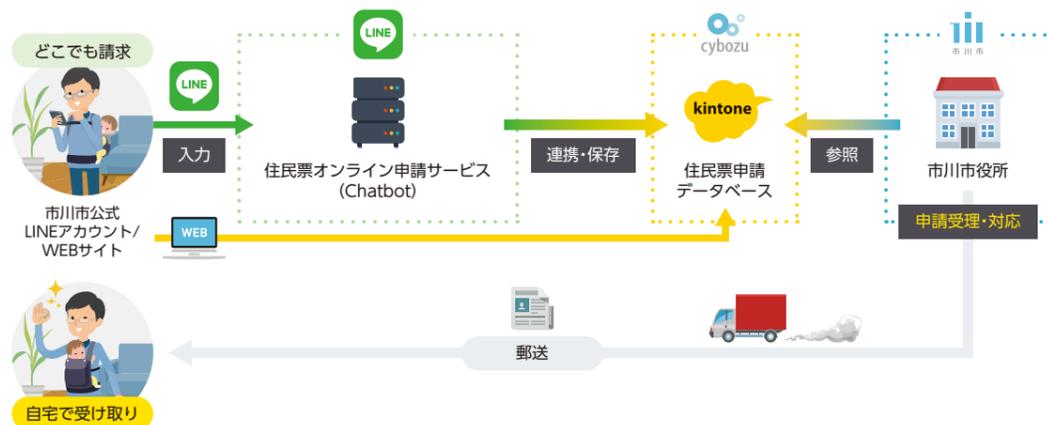
従来、システムを導入するとなると、予算の確保や要件定義など、案件ごとに一つ一つ構築までのプロセスを経なければなりません。そのため、スピードや柔軟性に欠けるだけでなく、長期間かけて作り上げた結果、ニーズの変化などにより満足のかないものになってしまうというリスクを常にはらんでいます。その点、kintoneを実際に使ったところ、最低限の機能が始めから備わっており、必要に応じて自由にアプリの追加や機能の拡張ができるため、**広範囲に渡る行政サービスのオンライン化や内部事務の効率化など、アイデア次第でほんとうに様々な場面に応用できると感じました。**市民の皆様へできるだけ早く、利便性の高いサービスを届けるため、kintoneを最大限活用していきたいと考えています。



専門知識がなくても、ドラッグ&ドロップの簡単な操作で、直感的にシステムを作成できます。そのため仕様変更が必要なきも職員自ら迅速に対応可能です。**内製化で経費が大幅に節減できるのも魅力でした。**汎用性が高いツールなので、まずは使ってほしいと思います。「あれもできる、これもできる」とワクワクします。自治体には「システム内製化」という新たな可能性が増えたと思います。



### kintoneを用いたオンライン申請





岐阜県高山市

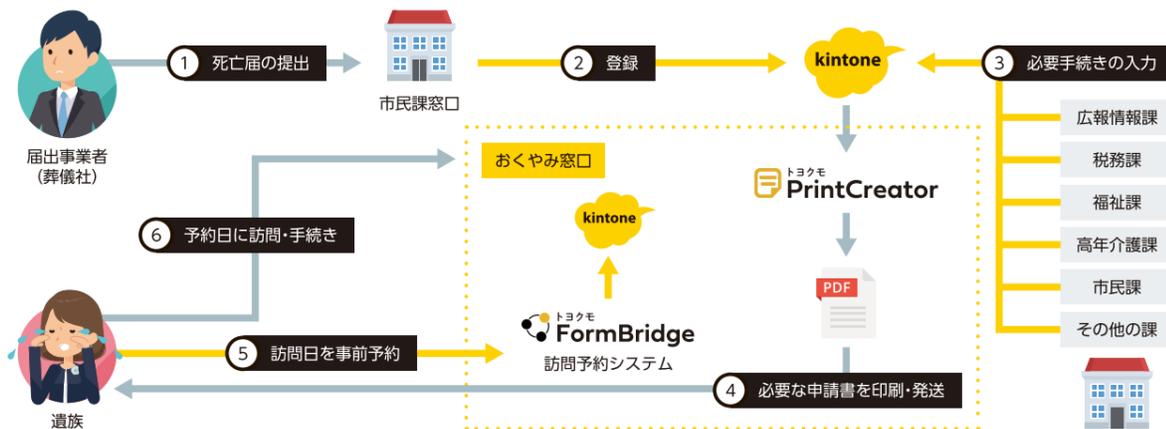
## 「おくやみ窓口システム」 手続の所要時間を最大約40%削減

死去に伴う各種手続は、本人が亡くなっているため、親族が必要な手続を確認しなければならない。自治体側の関係部署が多岐にわたるため、一度の役所訪問で完了できないケースも多く、親族にとって大きな負担となっている。社会的に死亡者数の増加が予測されており、自治体側の対応コストも含めて、多くの自治体で共通の課題である。

そこで高山市は、市民の死亡届が提出されたタイミングで、遺族にとって必要となる手続を関係部署に回答させることで集約し、事前に遺族に案内することで、市役所訪問時にワンストップでの手続を可能とするシステムの構築を目指すことにした。利用者の利便性向上と業務効率化を実現し、全国の自治体が導入しやすいモデルケースの創出を掲げている。

そのシステムの基盤として選択されたのがkintoneだ。わずか1ヶ月程度の期間で市職員がkintoneアプリの作成、連携サービスの設定、25にも及ぶ関係部署への操作説明を行い、実証実験にこぎつけた。この実証実験を通じ、市民の待ち時間を最大約40%削減と大幅な効果があると結論付け、本番稼働に向けた準備が進んでいる。取組のビジョン・コンセプトを作成し、市長の後押しを得て、複数部門を巻き込み、これだけスピード感でパイロットプロジェクトを推進している高山市から学べるものは多い。

### おくやみ窓口システム



### 高山市職員が作成した「おくやみ窓口システム」

The system components shown are:

- 死亡届情報 (kintone)**: A mobile app for recording death information, with fields for record number, date of death, and deceased details.
- PrintCreator**: A service for automatically generating and outputting documents required for the process.
- データの外部閲覧サービス (kViewer)**: A service for visualizing appointment status using a calendar interface.
- Webフォーム作成サービス (FormBridge)**: A service for creating and publishing web forms for appointment reservations.

### 高山市役所 担当者の声 /

2019年10月に開催された地方自治情報化推進フェアにてkintone及び市川市様、神戸市様の取り組みをご紹介いただき、「これは!!」と思い、即座に今回の取り組みを提案し、実施する運びとなりました。実際に触れてみた印象は、まさにWindowsが世に現れ、初めて画面上でアイコンを操作した時と似たような感覚、つまり、画面上にあるパーツをドラッグ&ドロップし、そのパーツの名称を変えたり、そのパーツの中に納まるデータを引用したり、計算したりetc... そのような感じでした。おそらく約30年前がそうであったように、**プログラミングの知識がなくても誰でも気軽に操作できるだけでなく、新たなシステムの構築や修正も容易で、現場の様々なニーズに応えることができるシステムだと感じました。** kintoneを知ったのが10月、事業提案・承諾11月、実証実験意思決定12月、システム構築1月、実証実験2月、効果検証3月であることから、当該システムの即時性・汎用性がご理解いただけると思います。



高山市役所  
総務部行政経営課  
行政経営係 係長  
林 秀和 様



## さらなるスケールに向けて コミュニティマネジメントを戦略的に強化

kintoneを全庁に展開するためのコミュニティを維持・発展させることは容易ではなく、戦略に沿った施策を打ち続けることが必要です。大きくは下記のようなコミュニティデザインの要素があります。

コミュニティマネジメントに関する体系的なノウハウをWeb上のコンテンツや書籍からインプットしつつ、有効に機能するコミュニティづくりを目指しましょう。

### コミュニティデザインの要素

戦略づくり	コミュニティ構造	体験のデザイン	ルールと規範づくり
貢献方法のデザイン	内部コミュニケーション	外部コミュニケーション	評価の仕組み

\ kintoneのユーザーコミュニティに参加しよう! /

 **自治体×kintone  
コミュニティに参加**



kintoneを活用している自治体職員によるコミュニティがあります。業務改革のノウハウ共有や質問・相談ができるだけでなく、自治体が作成したアプリのシェアリングも行われています。コミュニティに参加することで、他自治体の知見も活用しながら庁内の業務改革を加速しましょう。

<https://kintone.cybozu.co.jp/jp/government/>



 **kintoneユーザーズ  
イベントに参加**



kintoneの活用アイデアをユーザー同士で共有するライブイベント「kintone hive」に参加することで、業種を超えたユーザーのkintone導入～定着・浸透のノウハウを知ることができます。来場者はもちろん、登壇者と繋がることで抱えていた悩みを解決してくれる人に出会えるかもしれません。全国各地で開催中!

<https://kintone.cybozu.co.jp/jp/event/hive/>



キリトリ

キリトリ

キリトリ

## 神戸市流 業務改革チェックシート



このチェックシートは切り取れます。実行したり、気になったところにチェックマークやコメントを書いていきましょう。

体制づくり	 専門部署またはプロジェクトチームの立ち上げ	 管理職・担当者・現場部門の役割を認識する	 製品調査・トライアルの実施
初期導入	 成功事例を1つ作る	 意欲のある現場部門とタグを組む	 現場部門に「自分ごと化」してもらう
全庁展開	 成功事例の庁内広報に取り組む	 人材発掘・育成とモチベーション施策を実行する	 庁内コミュニティによる横の繋がりを作る
さらなるスケール	 コミュニティマネジメントを戦略的に強化する	 自治体×kintoneコミュニティに参加する	 kintoneユーザーズイベントに参加する

memo

---



---



---



---