

若き挑戦者たちが紡ぐ未来への一歩

令和5年度

武蔵野市 CIO 直轄 DX 推進プロジェクト



Contents

CIO インタビュー	2
CIO 補佐官インタビュー	4
チームの活動報告	
●いつでもどこからでも手続きができる市役所をめざして(チーム1)	6
●『窓口体験調査』は窓口改革の第一歩(チーム2)	8
●課フォルダ整理から始めるDX(チーム3)	10
●新しいワーキングスペースから、新しい発想を(チーム4)	12
●DXと親和性の高い高齢者支援をeスポーツ体験会で実証(チーム5)	14
情報政策課より	16

武蔵野DXで目指すは 「市民福祉の向上」

デジタル庁の創設、マイナンバーカードの活用、自治体情報システム標準化・共通化など、自治体DXを巡る動きは年々加速している。

武蔵野市でも第六期長期計画（以下「長期計画」という。）で掲げる目指すべき姿『誰もが安心して暮らし続けられる 魅力と活力があふれるまち』の実現に向けて、令和5年4月から「第七次総合情報化基本計画」をスタートさせ、本格的にDXの推進を開始した。

令和5年4月、伊藤CIOは「武蔵野市CIO直轄DX推進プロジェクト（以下「直轄PJ」）」を立ち上げ、DX推進の旗振り、庁内の機運醸成を図ってきた。本プロジェクトにかける思いや成果を伊藤CIO（Chief Information Officer：最高情報責任者）に伺った。



ここで止まっているわけには いかない

Q 武蔵野市のDX推進における課題は何でしたか？

令和4年度、高橋CIO補佐官から就任後に「もったいない」という言葉をいただきました。「基盤となるシステム、仕組みはできている。利用者（市民）目線で事業展開するサービスデザインの考え方も歴史的に培われている。あとはどう使うか。積極的に使わないのはもったいない。」そしてDXは「職員の皆さんがそれぞれの創意工夫で市民サービス向上を実現できる、ワクワクするツールであり考え方だととらえ

てほしい」という言葉も印象に残っています。

デジタル化や改革を進めるには一時的に職員の負荷は増えると思いますが、令和4年に職員との意見交換会を開催した結果、職員の中で目指したい姿はある程度明確になっていて、様々な意見があがっていたので、「ここで止まっているわけにはいかない」という思いがありました。庁内の機運をいかに醸成し、職員意識をどのように変えていくかがポイントだと考えました。基盤となるシステムをさらに発展させ、将来に向けてバックキャストの思考で、クリエイティブに発想を転換していけ

るかが、DX推進にあたって重要だと認識していました。

CIOが職員の声を直接聞いて、対話する

Q 「CIO直轄」として立ち上げた経緯は？

副市長就任と同時に最高情報責任者（CIO）として、情報政策課とDX推進の旗振りを考えてきました。これまで、様々な情報システムを導入し、一部の業務ではAIやRPA等、ICTの活用で成果も挙げてきました。それでも庁内全体で継続的に変革していくためにはまだまだ十分でなく、職員自身

で議論し、クリエイティブな発想になって、DXを進める場が必要だと考えました。

特に、デジタルネイティブの若い世代の職員にとって、市役所の業務や働き方はなぜアナログなのか、という疑問の声を様々聞いて、その「疑問を改善していきたい」と考えたのです。デジタルを前提とした業務改革に向けて、CIOが職員の声を直接聞いて、対話して、前に進めていきたいと思い、情報政策課と共に悩んだ末に「CIO直轄」のプロジェクトを立ち上げました。

伴走型支援で各課のDX推進を後押し

Q 今年度の直轄PJについて取り組みの成果は？

まだ初年度ですが、大いに成果があったと思います。各課は業務改善したいと思っていても、目の前の業務が忙しくて改善できないことがよく見受けられます。各課で問題意識は持っていて、そこにDXの視点で我々のプロジェクトが伴走型支援で入りこむことによって、業務改善や新たな施策へのチャレンジが一気に進む、これが一番のポイントだったと思います。また、「おくやみサポートサービス（仮称）検討プロジェクト」のような他のプロジェクトとのコラボレーションも実現し、なかなか実行できない全庁横断的な取組も実施できたことは直轄PJならではの成果であったと手ごたえがあります。

DXによる市民サービスの向上

Q 他に庁内で取り組んだDXの動きはいかがですか？

子ども子育て支援課で子どもの手当、医療費助成の窓口手続きに「書かない窓口」を導入しました。全国的にも書かない窓口は数多くの事例がありますが、市民が入力する方式で実装したのは珍しいと思います。これは市民の方にとっても受け付ける職員にとっても、双方がスムーズに手続きできることを目指して、職員が熟慮の末

に行き着いた手続きの手法だと思えます。

今までは、すべての人に公平に対応しなきゃいけないという、我々公務員としての性があり、すべての人に十分な説明をしなきゃいけないといった空気があったと思いますが、実は1分で終わる人もいれば20分必要な人もいます。1分で終わる人に20分の方と同じ説明ではなんて長いんだと思うし、20分話したかった人が数分で終わられたら冷たいと思います。だから、書かない窓口によって、シンプルな手続きはスムーズに、複雑な手続きは時間をかけてできるようになる。こうして、1分の人が増えることによって、職員の時間が生み出せる、市民に寄り添ったサービスができる、これは、単なる業務効率化じゃなくてDXにより市民サービスの向上にも繋げられているということだと思います。

DXにより目指す「市民福祉の向上」

Q さらにDXの推進に向けて何が必要でしょうか。

これからの武蔵野DXとして、本場に必要なのは管理職層を中心とした「意識改革」かもしれません。これは武蔵野市だけの課題ではなく全国どこでも同じだと思います。

また、DXは時代の変化についていくために必然で、進めないといけない。

DXで業務効率化や市民サービス向上を当然目指していますが、武蔵野市ではその先に「市民福祉の向上」を目指しています。武蔵野の文化に合ったDXがあると思います。今回実証できたようにスマホの扱いに慣れている高齢者も多いです。デジタルで世界が広がることを実感してもらう機会を創出するために、スマホ教室等もどんどんやるべきだろうと思います。そういうところに、学生の方もサポートに入ればまた盛り上がり、世代間交流も生まれていきます。今後、具体的に一歩踏み出せるかどうか、その意識改革と直轄PJのような支援が必要だと思います。

「DX人材」として武蔵野DXをリードする

Q 今後の直轄PJに期待することは何ですか？

可能性はいろいろあると思います。職員の自由な発想でアイデアをどんどん出してもらって、取り組みにつなげられれば嬉しい限りですし、直轄PJメンバーが色々な課に入ることによって、他課の業務が良く分かるというメリットもあり、人材の育成にもつながります。直轄PJのメンバーが「DX人材」として、武蔵野DXをリードして欲しいと願っています。

小美濃市長コメント

CIO直轄DX推進プロジェクトの最終報告会で庁内のDX機運の高まりを感じました。

デジタルを使うことはあくまで手段ですが、デジタルを活用することで世の中を便利にしていける様々な可能性があると感じています。特に高齢者へのアクションとして、デジタルを理解してもらうところから始めて、どんどん便利な世界を体験してもらい、市民福祉の向上につながる施策の糸口になるのではと期待しています。

引き続き、CIO直轄DX推進プロジェクトを中心に全市を挙げてDXを推進し、市民サービスの向上、庁内の業務改善を推進していきます。



自ら課題を発見する 「事業創造型」のDX事業試行で トランスフォーム(改革)を推進

令和5年4月、デジタルを活用した課題解決策と政策提案の検討、参加職員のDXマインドやスキルの習得を目的に、武蔵野市CIO直轄DX推進プロジェクト（直轄PJ）が立ち上がった。

集まったメンバーは入庁2年目の若手職員から市役所の要となる係長職までさまざま。伊藤CIOのリーダーシップのもと、スタート時点から機動力を持って、1年間で様々な取組みを展開してきた。

CIOの全体指揮を補佐しながら、直轄PJのコーディネーターの役割を担った高橋CIO補佐官。時には全体をリード、時にはメンバーと悩みながら1年間伴走して取り組み、プロジェクトを成功に導いた立役者である。直轄PJを推進してきた経緯や武蔵野市のDXの現在地について話を伺った。



事業創造型・未来からのバックキャストで思考・試行する

Q 直轄PJに特筆すべき特徴はありますか

直轄PJ第1の特徴は、集まったメンバーがゼロから解決すべき課題を考え、取組むプロジェクトを作りあげた点です。これを「事業創造型」と呼びたいと思います。第2にメンバーの皆さんには、「目の前の課題」を解決する視点だけでなく、将来、武蔵野市、あるいは市役所はどうあるべきかを考え、未来からのバックキャストで必要な取組みを考えていただきました。

自らゼロから課題を発見し取り組む「事業創造型」も「バックキャスト思考」もこれまでの市役所にはあまりなじみがなかった考え方かもしれませんが、それこそが「DX」の「Xトランスフォーム(改革)」に求められる考え方であり、仕組みと考えました。

第3に1年間という限られた期間の中で事業の試行まで行ったことです。メンバーから「大変だった」という声もあがりましたが大きな成果が生まれたと考えています。

3テーマ、5つのチームで課題解決の実証実験に取り組む

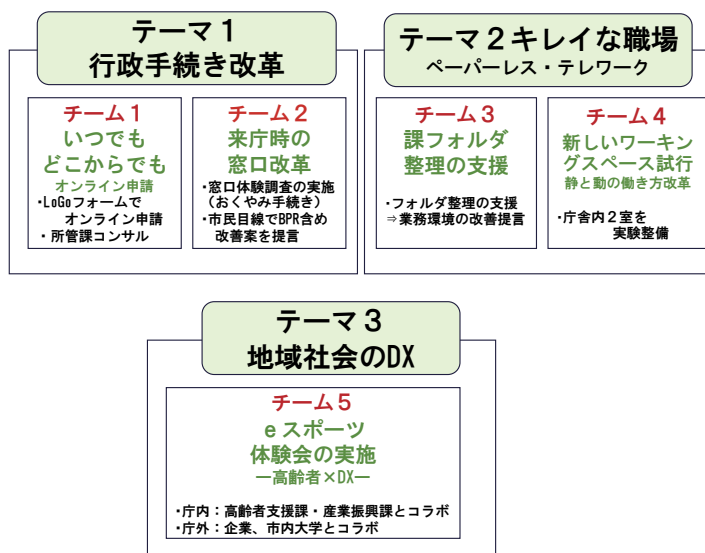
Q テーマとチーム編成について教えてください

メンバーの皆さんから出していた取り組み案を元に、3つのテーマ、5チームが立ち上がりました（図表A）。ひとつは「テーマ1 行政手続きの改革」。そのうちチーム1は「いつでもどこからでもオンライン申請」、チーム2は「来庁時の窓口改革」の試行に取組みました。

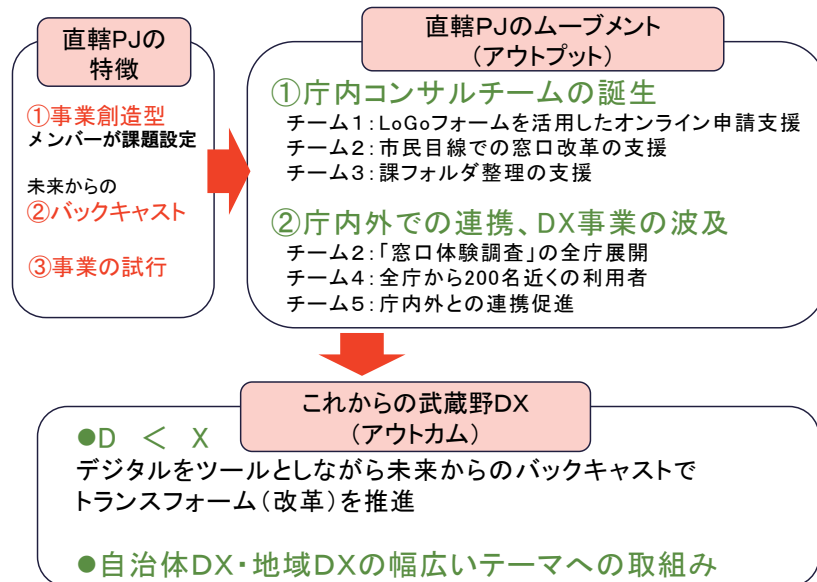
二つ目は「テーマ2 キレイな職場—ペーパーレス・テレワーク」。チーム3はノーペーパーワークをめざし、「課フォルダ整理の支援」を実施、チーム4は「新しいワーキングスペースの試行」として庁内に「静と動の執務空間」を期間限定で整備しました。3つ目が、地域に対して市役所のできる支援を検討した「テーマ3 地域社会のDX」で、チーム5が「eスポーツ体験会を通じた高齢者とDX」について実証実験を行いました。

このように、参加メンバーの発案からスタートしながら、全体としては、

図表A 直轄プロジェクト取組みの全体像



図表B 直轄プロジェクトの特徴と成果



幅広くかつ的確に、課題や市の未来像に向かって検討、実証を行ってきました。

結果、起きたこと

Q 「事業創造型」の枠組みで事業を試行し、どんなムーブメントが起きましたか

2つ、大きな動きが生まれたと考えています（図表B）。

1つめは、CIOが「伴走型支援」とおっしゃっているように、「庁内コンサルチームの誕生」です。チーム1はLoGoフォームを活用してのオンライン申請を促進するため、所管課の伴走支援を実施。チーム2は、市民目線での窓口改革のあり方を検討する「窓口体験調査」を企画、実施。チーム3はペーパーレス化、電子化の基盤となる庁内ファイル（フォルダ）環境の整理を、希望する課に伴走支援しました。

2つめは「庁内外での連携、DX事業の波及」です。例えばチーム2の「窓口体験調査」は令和5年度良い仕事表彰 市長賞を受賞した「書かない窓口」の実現プロセスにおいて、子ども子育て支援課が実施したものです。チーム2の動きにより、その重要性が庁内で再認識され、全庁展開が大きく進展しました。窓口体験調査とは、市民になりきって、市民の目線で窓口の手続きを見直す調査で、単なるシステム導入ではなく、市民の方にとって簡単でわ

かりやすい窓口改革の実現を導きます。チーム4の新しいワーキングスペースの試行は、200名近くの利用を促し、職員の働き方改革やオンライン会議システムを活用した新たな会議のあり方を提案しました。チーム5のeスポーツ体験会は、市民、庁内、庁外との連携を大きく広げました。具体的には高齢者のデジタル活用の可能性を提示するとともに、市内企業への働きかけや、市内の亜細亜大学の学生ボランティアの参加、庁内関係各課の参加（見学）を実現しました。

Q 武蔵野市のDXは、現在どの段階にあるのでしょうか

DXは「D（デジタル）よりX（トランスフォーム）（D<X）」とよく言われるように、デジタル（D）は道具。重要なのは、従来の延長線上で考えるのではなく、新しい未来にジャンプす

るX（変革）です。今回の直轄PJの事業創造型の取組みや、子ども家庭部での「書かない窓口」導入のプロセスなど、武蔵野市も、業務そのものを見直し、市民サービス向上に向けた改革において、デジタルをツールとしながら進める、まさにトランスフォーム（X）の段階に入ったと思います。

また、これまでは庁内（自治体DX）の課題解決を主眼に施策展開してきましたが、チーム5が地域社会のDXを含めた幅広いテーマに取り組んだことも、市のDX推進において大きな一歩となったと考えます。

直轄PJメンバーの皆さま、そして常に的確なご指示と応援をくださったCIOに改めて感謝をお伝えしたいと思います。この動きを加速させ、市民サービスの向上に向け、職員の皆さまがワクワクと業務に取り組むことのできる武蔵野市をつくっていきましょう！

プロジェクト会議の様子



いつでもどこからでも手続きができる 市役所をめざして

チーム 1 は、「テーマ 1 行政手続きの改革」のうち、「いつでもどこからでも申請できる市役所づくり」として、電子申請の導入推進をめざし活動した。



緑のまち推進課 本間



市民税課 古藤



障害者福祉課 矢野



子ども育成課 新谷
子ども育成課 森田

電子申請でもっと便利な 市役所づくり

Q チームの取組み目標と概要を教えてください。

「いつでもどこからでも申請できる市役所づくり」として電子申請の導入推進を目標と掲げました。そのため、まず、全庁に対して「電子申請の導入意向」を調査し、手の上がった 4 件と、チーム 1 が発案した 1 件、計 5 件のサポートを実施しました（図表 1-1）。

電子申請には、国の推進する「ぴったりサービス」などもありますが、主管課の要望を確認した結果、今回は 5 件とも「LoGo フォーム」を活用する電子申請を検討、試行することとしました。LoGo フォームは、専門的な知識がなくても簡単に申請・申込や予約フォーム等が作成できるノーコードツールと呼ばれる仕組みで、本市でも以前から職員が利用できるようになっています。ところがサポート後に「こんなに簡単に利用できるとは思わなかった」という声も多数あり、私たちメンバーも使えるツール（道具）を適

切に使うことで、市の業務改革を進める余地はまだまだあると実感したところでした。

オンライン申請導入の主役は主管課、PJ は伴走型で支援

Q プロジェクトをどのように進めたか教えてください。

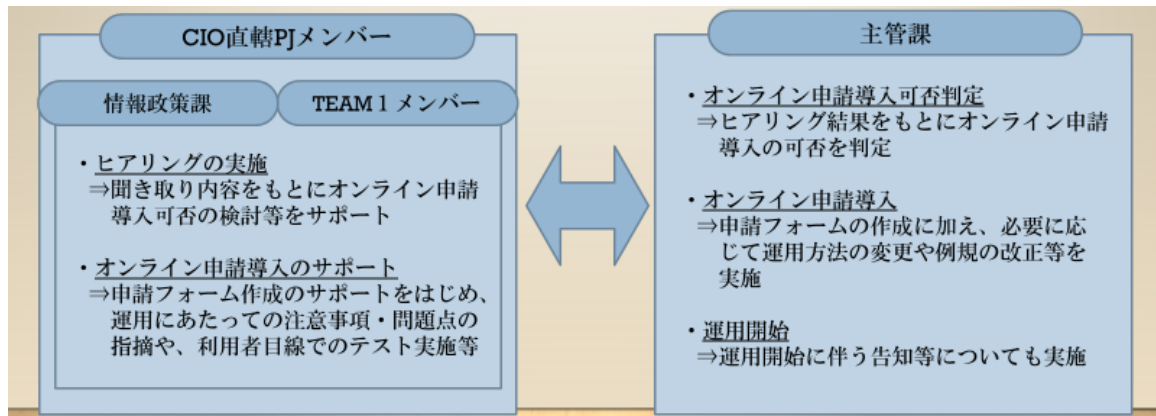
電子申請の導入を行うのは主管課です。申請フォームは主管課で作成、必要に応じ運用方法の変更や例規の改正なども実施いただきました。チーム 1 のメンバーは、電子申請の導入可否や申請フォーム作成の支援、アドバイス、運用にあたっての注意事項や利用者目線でのテストの実施を担当するなど「サポート」に徹しました（図表 1-2）。

市立保育園の見学予約申請、教育支援課の学籍業務に関わる転入学・就学援助等の申請は、既に令和 5 年 12 月、令和 6 年 1 月より電子申請が稼働しているものでぜひ市ホームページをご覧ください。

図表 1-1 サポートケースの一覧

市政センター	・夜間窓口の体制変更に伴うオンライン来庁予約導入の検討
生涯学習スポーツ課	・学校施設開放業務に係る各種申請のオンライン化の検討
教育支援課	・学籍業務に係る転入学・就学援助等の申請のオンライン化
高齢者支援課	・介護職・看護職 Re スタート支援金の申請のオンライン化
市立保育園	・保育園の見学予約のオンライン化

図表 1-2 サポート体制



オンライン申請の実現で 多様な角度から市民サー ビス向上を実現

Q 取組みの成果について具体的に教えてください

一例として、高齢者支援課の「介護職・看護職Reスタート支援金申請のオンライン化」について紹介します。これまでの手続きでは書類3枚に手書きしたうえで、添付書類を郵送、さらに復職先の事業所の署名・捺印が必要でしたが、すべての手続きをオンライン申請で完結できるようにしました。令和6年4月より稼働予定で準備を進めています。

取組みの成果として4点紹介します（図表1-3）。1点目は、紙の申請を単に電子化するだけではなく、事業所による署名・捺印は廃止しても問題ないことを確認し、手続きを廃止し、申請者となる市民の負担軽減を実現したことです。こうした業務改革は、市民サービスを向上させるDX推進の非常に重要なポイントです。2点目は、申請フォームの作成により「自分が対象か否か」がわかりにくいという課題に対し、対象要件を選択式の設問で示すことで申請前に簡単にわかるようにしたことです。3点目は、何度も書いていただいていた氏名等も1回入力すればよいようにしたことです。これらの結果、4点目に、所要時間を3分前後とすることができ、手書き（所要時間7分前後）に比べ、6割ほどの時間削減に成功しました。今回のサポートの

実施により、他の手続きにおいても、多様な成果をあげることができました。

本当に必要なものか現行の業務を見直すことがDXのポイント

Q プロジェクトを遂行しての気づきと今後の展望を教えてください

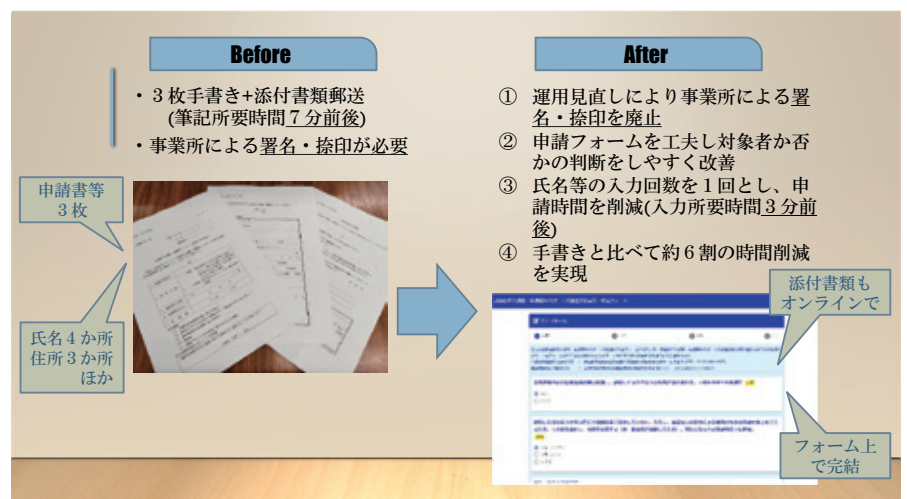
DXを推進していくためには、スクラップ&ビルドが必要だという点に改めて気づきました。現行の業務について、本当にそれが必要なのかどうか、削ってもよい業務はないか、という点に手間をかけた業務改革です。また他課や外部との調整が必要ということにも気づかされました。

単年度の限られた時間の中でできることにはもちろん限界もありますが、自分たちに今できることを全力でやっ

ていくという姿勢で活動した結果、サポートした各ケースの担当者だけでなく、プロジェクトメンバーのスキルアップにも繋がったこともお伝えしたく思います。

今後は、オンライン申請サポートチームを組織化し、情報政策課のワーキング等に位置付けることにより、オンライン申請導入に関わる伴走支援を、恒常的・継続的に実施していくことが、市の電子申請拡大、市民サービスの向上につながると考えています。

図表 1-3 高齢者支援課のビフォーアフター



『窓口体験調査』は窓口改革の第一歩

チーム2は、「テーマ1 行政手続き改革」のうち、市役所に来庁された方のサービス向上をめざし、「窓口改革」をテーマに掲げた。本市でも令和5年度、子ども子育て支援課が市民入力型の「書かない窓口」を実施し、窓口サービスの向上を実現している。



指導課 大塚



防災課 良永



図書館 石塚



東京都（派遣） 市川

市民目線で手続きを見直す 『窓口体験調査』

Q チームの取組み目標と概要を教えてください。

窓口改革を進めるため、庁内先進事例の子ども子育て支援課の取組みにならない、『窓口体験調査』を企画、実施しました。

『窓口体験調査』とは、利用者である市民の目線で（市民になりきって）、窓口で様々な手続きを実際に体験する調査です。そこから課題を洗い出し、原因を深堀りすることで、課題を解決し窓口改革を実現していく第一歩となります（図表2-1）。

今年度は、庁内に「おくやみサポートサービス（仮称）庁内検討プロジェクト」（以下おくやみPJ）が組成されていたことから、CIO直轄DX推進プロジェクトと連携し、おくやみ手続きに関する体験調査を実施しました。

Q 実施した窓口体験調査について教えてください

窓口体験調査では、実態調査と、課題分析ワークショップをセットで行います。

① 実態調査

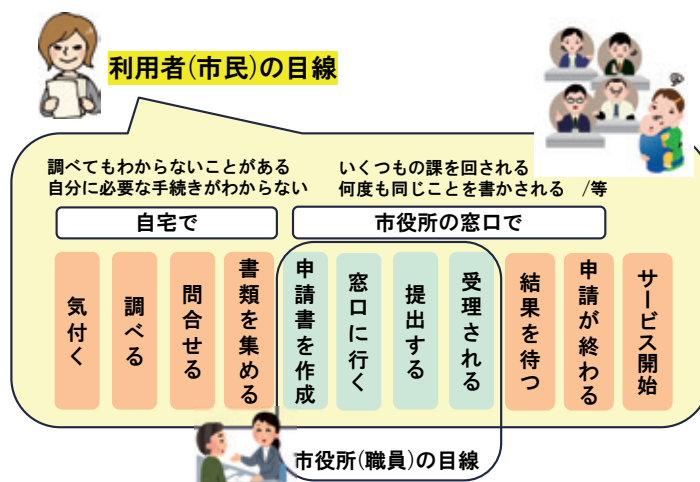
実態調査は12/7に実施し、2つのパターン（シナリオ）を準備しました。シナリオ1は、85歳の夫が亡くなり、その妻（82歳）とその兄が来庁、つまり手続きされる方も高齢者という想定です。シナリオ2は一人暮らしをしていた70歳の母が亡くなり、娘夫婦が来庁、つまり手続きされる方は40-50代という想定で実施しました。

図表2-3 調査の概要と結果

	まわった部署	かかった時間
シナリオ1	市民課、高齢者支援課、市民税課、保険年金課	53分
シナリオ2	高齢者支援課、市民課、保険年金課、市民税課、納税課	60分

図表2-1 窓口体験調査とは

市民の目線で窓口手続きを体験し窓口サービスを見直す手法



② 課題分析ワークショップ ～市民目線での原因分析、解決策の検討～

実態調査の1週間後12月14日に、課題を分析するワークショップを開催しました。この時は、手続きを行う関係各課、おくやみPJメンバーにも加わってもらいました。「窓口体験調査」では、この課題分析のワークショップが非常に重要だからです。そこでは体験調査の結果見えてきた課題に対して、「なぜ」を5回繰り返し、なぜその課題が生じているのか、原因を追究し、最後に「解決策」を検討しました。

課題の洗い出し、原因分析から業務全体の見直し、改革を実現！

Q 窓口体験調査の成果について教えてください

繰り返になりますが、窓口体験調査では、市民目線での課題の洗い出し、それに対する原因分析が重要です。その結果、解決策が導かれます。少し詳しくご紹介したいと思いますので、ぜひ次の【おくやみ手続きの課題・原因・解決策】をお読みください。

「市民目線」で窓口の課題を洗い出した結果、様々な問題点が明らかになりましたが、それこそが『窓口改革』の意義であり、多くの解決策を導けたと考えています。

『窓口体験調査』の活用により、さらなる市民サービス向上を目指す

Q 今後の展望について教えてください

今回、市民の目線で、市民の立場に立った「窓口体験調査」を行うことで、多くの課題を洗い出し、原因を追究し、解決策の案を提示することができました。今後は、この手法を全庁に周知、活用していくことを進めたいと思います。その際には、部局横断的な業務改善を継続していくことが必要で、現在のようなプロジェクト（ワーキングチーム）形式またはさらに強力に推進するためには専門部署の設置が必要ではないかと考えています。

今回のチーム2の取組みで、全庁的な窓口改革を継続し、市民サービスの

向上を推進していく、その一歩が実現できたと考えています。

窓口体験調査の様子



【おくやみ手続きの課題・原因・解決策】

■おくやみ手続きを行う市民は、まず自宅で情報収集、問合せ、事前書類を作成しようと行動する。すると、ホームページでは事前情報収集が困難（わかりづらい）。問合せ先も課別で、相談方法は主に電話または窓口来訪が必要。事前書類作成しようとしても、紙の申請書がPDFで掲載という状況だ。これらの課題について「なぜを5回」繰り返した結果、いずれも「各課が所管業務について多くの情報を発信しているものの、市民目線で十分な情報提供となっていない、横の連携も薄い」という原因にたどりついた。解決策としては、①市民目線で手続きのあり方を整理し、業務を見直す（公簿で確認できるものは申請不要とする等）、②子ども子育て支援課が導入したような「手続きガイド」の導入を検討し、簡単な質問に回答すれば、自分に必要な手続きがわかるようにする、③おくやみの総合受付を設け、問い合わせ先を一本化する、④電子申請や来庁予約、事前申請フォームの導入・拡充を検討する等が挙げられた。

■続いての市民の行動は、市役所への来庁だ。ところが、最初の訪問先は市民の判断に任されており、どの手続きが必要かわからない状況があった。原因として、故人、遺族の状況の聞き取りがはじめに行われていないため、遺族も職員も、必要な手続きの全体像を把握できていないことがわかった。

■続いて市民（遺族）は自身の判断で最初の窓口を訪問し、説明を受ける。このステップの課題は、説明は丁寧だが、説明を聞いても自分に必要な手続きがわからない、ということだ。「制度の説明」が長く、「何をすべきか」が説明されていない、専門用語が多くわかりづらい、同じ説明を何度も受けるなどの意見が市民役から指摘された。原因として、故人、遺族のおかれている状況確認がないため、その遺族には関係のない手続きまで説明されていること、遺族が制度の詳しい説明を求めているのか、何をすべきかがわかればよい（最短の説明でよい）のかを把握できていないこと、網羅的な説明をしないとクレームにつながるという職員意識が強いこと（そのため専門用語も多くなってしまう）、遺族がどの説明を受け、どの手続きを行ったのかを各課が共有する仕組みを持っていないことなどが挙げられた。長く丁寧な説明をしているにも関わらず、手続き漏れが発生する可能性があることは大きな課題で、残念ながら実際に、窓口体験調査のケース2では手続き漏れが発生した。

■実際の手続きにおいては、何回も同じことを書く、書類の書き方がわかりづらい、申請の種類が多く完了・未了がわからない、持参する書類が事前にわからず後日郵送など二度手間などの課題が体験調査から指摘された。原因としては、氏名等必要項目全ての情報を記入させている、現時点では申請が手書きのため各課がバックヤードで情報連携できていない、遺族の手続き状況（どの説明を受け、どの手続きを終えたのか等）を一元的に把握する仕組みがないなどが挙げられた。

■来庁時の説明や手続きに関する解決策としては、前述の情報収集段階とも一部重複するが、①オンラインの「手続きガイド」を導入し、事前に自宅で、または来庁時に職員と一緒に操作することで、その人に必要な手続きすべてがわかるようにする（重要度や手続き所要時間もあわせて提示）、②申請手続きの電子化を進め、情報は一回入力したり書けばすむようにする、③必要な手続きを、そのプロセス段階の完了、未了を含めて各課で共有できるようにする、④遺族の意向（制度の詳しい説明を求めているのか、何をすべきかわかればよいのか）を把握し、市民ニーズに沿った説明をする、⑤定型の制度説明には動画を活用し、職員負担を軽減する。その際専門用語を極力使わないようにするなどが提案された。

課フォルダ整理から始めるDX

チーム3は、「テーマ2 キレイな職場 ― ペーパーレス・テレワーク」を推進すべく、「課フォルダ整理」の支援を実施した。



道路管理課 塩坪



総務課 松田



人事課 宮地



人事課 有賀



人事課 岩野

妥協なき効率化への第一歩

Q チームの取組み目標を教えてください

チーム3では、「妥協なき効率化への第一歩」をコンセプトとし、きれいな職場づくりを執務室整理の観点から検討しました。「デジタル化は手段であり、目的ではない!」「DXに先立っては、受入体制を整えることが必要」という考えのもと、執務室整理をDXの入口となるペーパーレス化、ノーペーパーワークの点から検討し、「課フォルダ整理」を今年度の目標としました。取組の核心は、執務室整理（今回は課フォルダ整理）を通じて業務を整理することです。課フォルダの整理を通して、支援した部署の業務効率向上に貢献したと考えています。

Q プロジェクトをどのように進めたか教えてください。

まず、執務室や課フォルダの整理の支援を希望する部署を募集し、申込みのあった5部署との調整の中から、「課フォルダ整理」を希望する生活福祉課

に支援部署を決定しました（図表3-1）。

当初、生活福祉課は「課フォルダが整理されておらず、データを探すのに時間がかかる」、「課フォルダの容量が一杯で、新たに電子データが保存できない」という課題を抱えていました。しかも、自分達だけで整理しようとしても「フォルダやファイルの数が膨大で、どこから手を付けていいかわからない」状況で、身動きが取れなくなっていました。

そこで私たちは2つの取組みを提案しました。

一つ目は、業務の構造を整理したうえで「課フォルダ構造を新築」することです。

二つ目は「不要データの削除」です。

課フォルダ整理の主役は主管課、プロジェクト伴走型で支援

Q 課フォルダ構造の新築について教えてください

一つ目の取組みである「課フォルダ

図表3-1 取組の流れ



プロジェクトチームは、整理方法の提案等を通じて、生活福祉課による取組を**伴走型で支援!**



構造の新築」は、3段階で進めました(図表3-2)。

まず、課フォルダの全ての電子データを可視化しました。この時、すでに庁内で共有されていた「課フォルダ整理支援ツール」を駆使したことも私たちチームの成果のひとつと考えています。このプログラムファイルを使うと、課フォルダの構造、フォルダに含まれる全ての電子データを瞬時にリスト化でき、非常に使い勝手のよいツールです。これまであまり活用されておらず、宝の持ち腐れとなっていた庁内ノウハウに、今回光を当てました。「課フォルダ整理支援ツール」を使った結果、生活福祉課には実に96,000件もの電子データがあることがわかりました。

2段階目に、業務の構造(包含関係や序列)を整理しました。この段階では、プロジェクトチームメンバーも「素人」として参加し、「担当者でなくてもわかること(他者性)」を重視しました。それに基づいて、課フォルダの新たなツリー構造を決定しました。

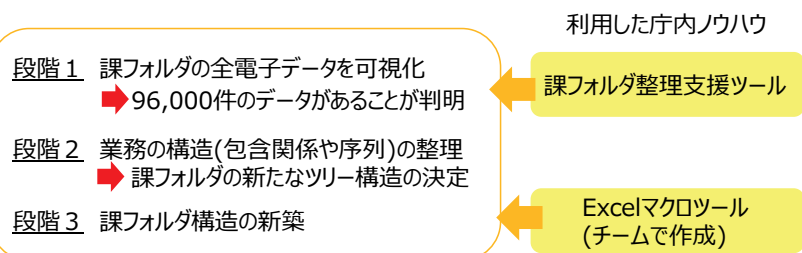
3段階目に、新たなツリー構造に基づく課フォルダを新設しました。この作業のため、チームでExcelマクロツールを作成しました。こちらのマクロツールを使うことで、階層の深い課フォルダ構造も、一瞬で生成が可能で

す。こうして新たな「課フォルダを新築」することができました。現在の保存場所から一気に新しい課フォルダに移行することは負荷が大きすぎますので、新しい課フォルダには少しずつ“引越”方式で移行を行います。

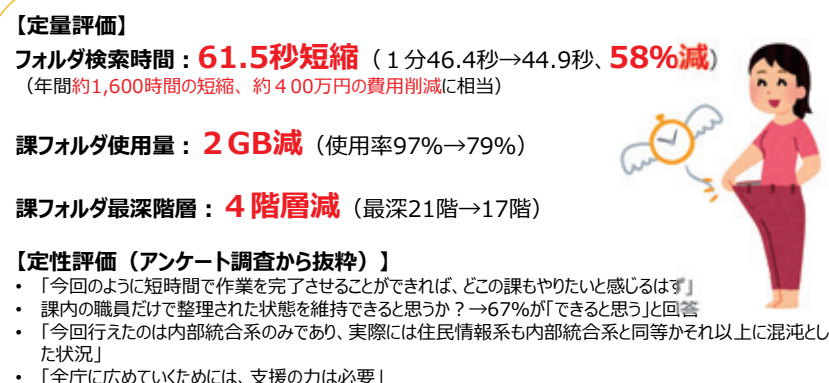
Q 不要データの削除について教えてください

まず不要である可能性があるデータやその格納場所をプログラムファイル等を駆使して特定しました。具体的には、課フォルダ整理支援ツール、情報政策課から提供されたデータ等を活用し、大容量データの格納場所や大容量を占める課フォルダの領域、重複データ、未アクセスデータ、陳腐化データを特定しました。これらの不要データの削除を実施することで、課フォルダの使用量を大幅に削減しました。

図表3-2 課フォルダ構造の新築



図表3-3 課フォルダ整理の効果



課フォルダ整理を通じて業務を根幹から見直す

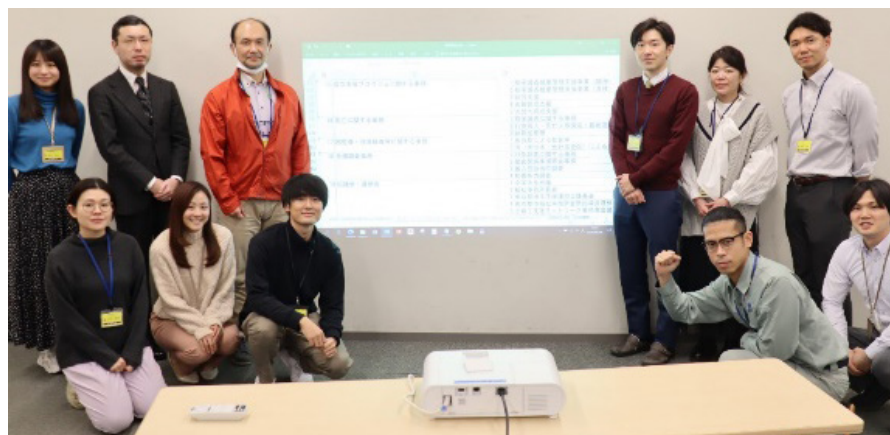
Q 課フォルダ整理の成果について教えてください

課フォルダ整理の二つの取組みの結果、「フォルダ検索時間61.5秒短縮」、「課フォルダ使用量18%縮減」などを達成し、大きな成果をあげたといえると思います(図表3-3)。一緒に取り組んだ生活福祉課からは「今回のように短時間で作業を完了させることができれば、どこの課も取り組みたいと感じるはず」、「全庁に広めていくためには、支援の力が必要」という声が上がりました。

このように、様々な数字が改善するという目に見える効果があがったことは、直接的な効果と考えています。

さらに、課フォルダの整理を実施することで、電子データが短時間で活用できるようになっただけでなく、「業務そのものの整理」ができたことが大きな成果です。また「生活福祉課が自ら考え、業務を根幹から見直す機会を提供できたこと」が私たちチームの取組の価値である、と考えています。

今後、本取組手法の横展開により、全庁の業務効率の向上、将来の業務の高度化、DX推進に寄与していきたいと考えています。



新しいワーキングスペースから、新しい発想を

チーム 4 は、「テーマ 2 キレイな職場 — ペーパーレス・テレワーク」を推進すべく「フレキシブルスペースの活用～『静』と『動』の働き方改革～」に取り組んだ。



健康課 藤原



総務課 山口



子ども子育て支援課 野村



子ども育成課 児玉

『静』と『動』 様々なニーズに 応える2つのコンセプト

Q チーム 4 の取組み目標と内容を教えてください

市役所本庁舎 6 階の本部長室と 7 階の 7A 打ち合わせスペース（以下「7A」）は、特定の部署が使用している、あるいは利用頻度が極端に低いスペースでした。この 2 つのスペースを今までにないワーキングスペースとして改造・解放し、庁内の DX 推進の機運を高めることが、私たちのミッションです。

既存の価値観にとらわれず、自由に討論を重ねました。ミーティングでは、『市役所らしくないワーキングスペースがほしい』『他の課の人とふいに交流ができて、意外なヒントをもらったりとか…そんな場所がほしい。』『やっぱり癒しの植物は必要だね。』

『コーヒーとかお菓子もほしいね（笑）』、と楽しい意見が飛び交いました。

Q 本部長室と 7A、それぞれをどのように活用することにしましたか

本部長室は、電話や窓口から一時的に距離を置いて、事務に集中できるスペースにすることにしました。これが、コンセプトの『静』にあたります。

一時的に席を外すという働き方が許容されるか、理解されるか…そのあたりは課題としてあったのですが、まずはそういうスペースを設けることで『そういう働き方もあるのか』と知ってもらえれば、と思いました。

一方の 7A は、みんなでワイワイとミーティングするスペースに。今ある会議室との違いは、複数のミーティングが 7A の中で同時に、偶発的に行わ

れることです。

たまたま居合わせた職員同士が、ふと話をすることで、新しいアイデアが生まれたり、ちょっとした意見交換につながれば…と思いました。これが、コンセプトの『動』です。

構想から約 5 か月。圧倒的な スピード感でプロジェクトを 展開

直轄 PJ が 4 月に立ち上がったのち、チーム組成を経て、約 5 か月で、コンセプト固めから実際の部屋の整備を実行。令和 5 年 10 月 4 日に 2 つの新しいワーキングスペースをオープンしました。

Q 改造作業は大変でしたか

他のチームからも応援に来てもらい、大変というよりは楽しかったです。まるで、文化祭前夜のような…（笑）

「市役所じゃないみたい」 アイデア次第で働く環境は 変えられる

Q 「静」の空間（本部長室）で工夫した点は何ですか

「静」のスペースである、本部長室は「生産性の向上、ペーパーレス・テレワークへの意識改革（業務の効率化）、メリハリのある多様な働き方の実現する」デザインに仕上げました。

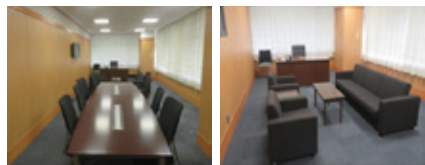
机上の大きなガラス製の砂時計は、「タイムマネジメントの意識をもってほしい」というメンバーから利用者へのメッセージです。

コーヒーサーバーやお菓子ボックス

の設置は、衛生管理の面などから断念したものの、既存の机や椅子を最大限に活用しながら、「図書館」や「静かなカフェ」をイメージさせる、落ち着いた空間になったと思います。

ただ、突発的な事業のため、10月に利用開始したものの、11月にクローズとなったのは本当に残念です。

本部長室「静の空間」 Before



本部長室「静の空間」 After



Q 「動」の空間 (7A) で工夫した点は何ですか

「動」のスペースである7Aは「活きた働き方の実現」、「新しいアイデアが生まれる、動き出すスペース」を実現するデザインにしています。

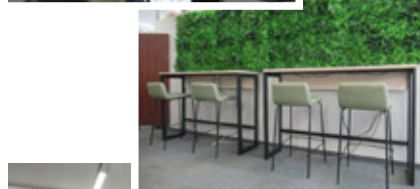
西側には大きな窓があるので、自然光を活かしています。また、部屋いっぱいにグリーンを配置して、リラックスした雰囲気です。ミーティングできる環境を整えました。

カフェをイメージさせるハイデスクはオンライン会議にぴったりです。室内に複数配置された机は、ミーティング参加人数にあわせて簡単に移動ができ、フレキシブルさを体感できるのではないのでしょうか。モニターを設置しているので、ミーティング参加者が共通の資料を見て、一体感を持ってコミュニケーションがとれますよ。

7A「動の空間」 Before



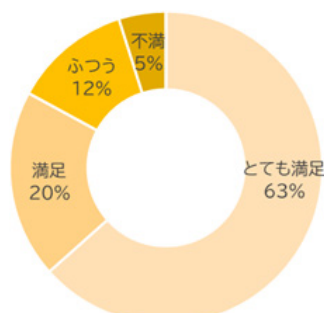
7A「動の空間」 After



利用者からの評判は上々 継続利用の要望も

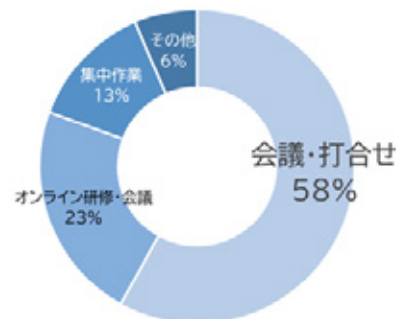
Q 職員の反応はどうでしたか

好評だったと思います(グラフ1)。また、利用者の78%は「継続して使いたい」と回答しています。



グラフ1 利用者満足度調査
n=41 ※やや不満の回答は0

利用目的として最も多かったのが「会議や打ち合わせ (58%)」、オンライン研修・会議と合わせると約80%となりました(グラフ2)。また、産業振興、教育、子ども子育て、税務、福祉と幅広い所属の方に利用いただきました。



グラフ2 利用目的アンケート
n=31

ワーキングスペースの変容から働き方改革へ ～仕事そのものを見直す契機に

Q 今回の取組をととしての気づきを教えてください

少しの工夫で気分や雰囲気を変えることができるようになりました。また、1つの広い会議室を区切って利用するなど、工夫次第で1つのスペースを複数のグループで利用でき、スペースの有効活用ができると感じます。

紙帳票を大量に扱うために会議室を確保している場合もありますが、ペーパーレスやオンライン申請を進め、『会議室』が本来の目的で利用できるよう、業務を見直していくことも重要だと思います。

Q 市役所では当たり前としてきた働き方そのものを見直しが必要なのでしょうか

7Aのテーマでもあった、『新しいアイデアが生まれる、動き出す』ためには『横断的な組織』とフレキシブルに利用できる『場』が必要と強く感じます。今後も、フレキシブルスペースを上手く活用して、職員の働き方改革や市民サービス向上という長期目標を目指していくべきと考えます。

DX と親和性の高い高齢者支援を、 e スポーツ体験会で実証

チーム 5 は、「テーマ 3 地域社会の DX」という幅広いテーマにトライ。試行錯誤の結果、高齢者支援課の構想もふまえ、「e スポーツ体験会」を企画、試行実施した。



生活福祉課
石垣



納税課
河村



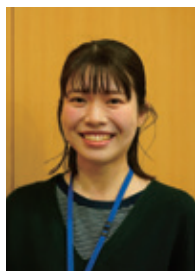
秘書広報課
鈴木



多文化共生・交流課
大日向



生活福祉課
白石



障害者福祉課
石井



健康課
千代田



子ども子育て支援課
藤井

高齢者支援と DX は親和性 が高い！

Q チームの取組み目標と内容を教えてください。

「地域社会のデジタル化」というテーマに対して、私たちは当初、「デジタル技術をフル活用して新たなまちを創造していく」という壮大なイメージからスタート。メタバースの活用ほか様々なアイデア出しもしましたが、話し合いを進めるなかで「福祉、子ども、防災、産業・観光」など庁内各課が行う事業に DX の要素を取り込むことで、地域全体へ浸透させていくことを、今年度の着地点と決定しました。

その中で着目したのが「高齢者の生活を支える DX」というテーマです。庁内各課にヒアリングをする中で、「高

齢者はデジタルツールが苦手と考えるのではなく、高齢者支援と DX は親和性が高い」という高齢者支援課の考えに共感しました。実際、高齢者支援課では「スマホ教室」「いきいきサロンのオンライン化」などの取組みが進展中です。さらに、今後デジタルを活用したフレイル予防の施策を検討していきたいという高齢者支援課の構想もふまえ、「e スポーツ体験会」を企画、試行実施しました。

高齢者 × e スポーツ

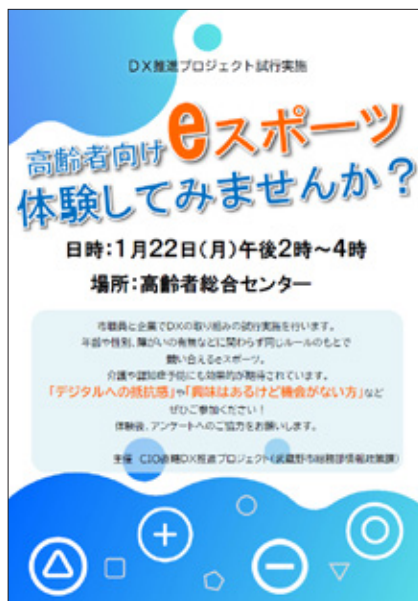
Q 実施した e スポーツ体験会について教えてください。

体験会は、令和 6 年 1 月 22 日、高齢者総合センターで実施しました（図表 5-1）。

実施にあたっては、庁内から高齢者支援課に会場確保、参加者への呼びかけなど広報面で協力をいただき、庁外からは福祉・介護・教育向けのモーショントレーニングシステムを販売する事業者へ機材提供、操作説明協力をいただきました。さらに当日のサポートとして市内大学の学生 3 名もボランティア参加してもらうなど、庁内外でのコラボが進展しました。今回は実現には至らなかったものの、企画段階では市内のインディゲーム企業とのコラボレーションも打診、調整しました。地域での DX 推進において、こうした企画・準備段階でのネットワーキングもひとつの成果と考えています。

当日は、約 60 名の方の参加がありま

図表 5-1 チラシ



eスポーツ体験会の様子



した。モーションセンサーを活用した専用の機器を使って、ゲーム感覚でバスケットボール、もぐらたたき、窓ふき等の運動体験や反射神経を競うゲーム等をしていただき、会場内が暑くなるほどに大変盛り上がりました。

Q 参加した市民の方の反響はいかがでしたか

アンケート調査の結果、75歳以上が約半数、うち95%の方はスマートフォンを所有、今後もこのようなイベントに参加したいという方（「積極的に参加したい」「身近に機会があれば参加したい」）も94%と、大変好評だったと考えています。

アンケートも紙面ではなく、オンライン申請ツール「LoGoフォーム」を活用して行いました。市のタブレットも用意しましたが、ご自身のスマホで回答された方がほとんどで、高齢の方もデジタル機器をスムーズに操作され

ている状況を目の当たりにしたことは大きな気づきとなりました。「市の職員の方がサポートしてくれたので特に困らずにアンケートも回答できた」という声もいただきました。

高齢者のデジタル利活用のハードルは高くない！

Q 実施したeスポーツ体験会の成果について教えてください。

今回のeスポーツ体験からわかったことは、第1に、高齢者のデジタル利活用のハードルは高くないということです。参加者の半数が75歳以上でしたが、先ほどお話した通り、eスポーツも楽しんでいただくことができ、ご自身のスマートフォンでQRコードを読み込んでのアンケート回答もスムーズに行うことができました。「フレイル予防にデジタルを活用」「多世代が

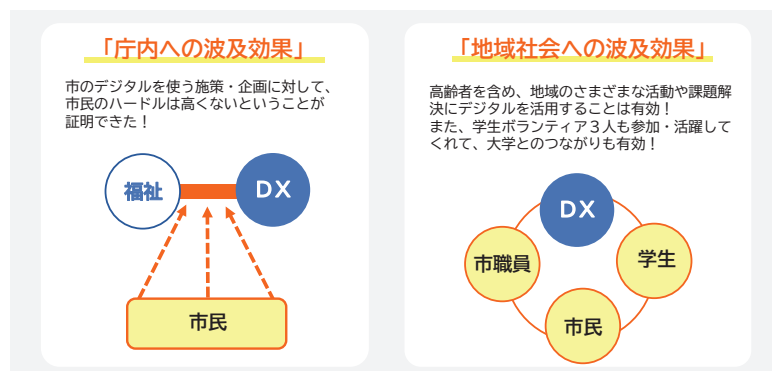
ながら地域課題解決をめざす、一つのツールとして“デジタル”は有効」という可能性は十分にあるといえそうです。

第2に、市役所が地域社会のDXをサポートすることで、庁内外に大きな波及効果が生じたことです（図表5-2）。庁内的には、体験会には関係課、関係施設の職員の多数の参加、見学があり、関心の高さを強く感じました。地域課題をデジタルで解決できるというきっかけになったのではないかと考えています。庁外、地域に目を向ければ、今回の取組みの企画、実施段階で、市内外の企業に働きかけ、連携基盤ができました。当日は市内大学の学生3名にも参加、活躍していただきました。彼らが口々に、「eスポーツのお手伝いをするだけでなく、自分自身にとって学びになった」と感想を述べてくれたことも、嬉しい限りでした。

Q 今後の展望について教えてください

今回の体験会をふまえ、「デジタル技術を活用することが選択肢に入ること」が、誰にとっても当たり前になる武蔵野市を目指すことを提案したいと考えます。そこに向かう、はじめの一歩として、まずは行政が関わる地域課題解決の事業に、デジタル要素を盛り込んでいくことを当たり前にしたい。eスポーツだけでなく、様々な分野、方法を模索しながら、この活動を継続することで、地域課題をデジタルの活用で解決するきっかけを探している部署の後押しをしていきたいと考えています。

図表5-2 eスポーツ体験の効果



アンケート入力の様子



情報政策課より

令和5年度、入庁15年目までの若手職員によるCIO直轄DX推進プロジェクトが発足し、デジタルトランスフォーメーション（DX）に関する取り組みが実施されました。

スタートした頃はどうなることかと思いましたが、メンバーそれぞれのアイデアや知識を活かし、自らの通常業務を行いながらデジタル化を推進しようと努力し真剣に取り組む、その意欲とエネルギーに感心しました。メンバーの所属部署の皆様には本活動にご理解いただき、大変感謝しています。

今後もDXを推し進め、市民サービスの向上と業務効率化に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願いいたします。



（左から）高橋（CIO補佐官）／半田／竹原／澤野／荒井／山本／蜂谷

令和5年度 武蔵野市CIO直轄DX推進プロジェクト

令和6年3月発行

発行者 武蔵野市最高情報責任者（CIO） 伊藤英穂

監 修 武蔵野市CIO補佐官 高橋明子

編 集 令和5年度武蔵野市CIO直轄DX推進プロジェクト

発 行 東京都武蔵野市情報政策課