

新たな行政経営への移行実現プラン
提案型 Project Team

DX-Lab Report

Supported by DX推進担当課



DX-Laboratory

(ご注意)
発表した各事例については、実装に向け検証等を
進めている段階のものです。
記載する効果等も、見込みのものとなります。
また、検証の結果、実装されない可能性もあります。

Project Overview

プロジェクトチーム設置の背景・目的

世田谷区のDX人材育成…業務を理解している各課の職員を育成することで、DXの推進を期待



プロジェクトチーム制度を活用 メンバーはDX推進担当課を **兼務**
学習や、業務を考える時間を確保し、
メンバー発案の業務改善を**メンバー相互で支援し合うチーム**を目指す。

チームの活動において重要視するのは、
例え個人の範囲に留まるような小さなものであっても、**自分で考え、自分で実行すること**。
何か1つ自分なりの経験を積み、**次**にチャレンジする力をつけてもらうこと。

Laboratory Activitys

プロジェクトチーム活動の概要

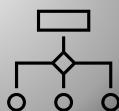
Digital Tools

利用可能なツールについて、機能や利用方法、業務改善における使いどころを学びます。



BPR

業務改善(BPR)の手法として、業務フローの可視化、見直しに関するフレームワークを学びます。



Presentation

メンバーがそれぞれ考えた業務改善案を説明するための資料を作成し、各自で職場に説明します。



Prototyping

デジタルツールを使った業務改善を実現するためのツール・仕組み等を試作し、実装につなげます。

Case1：民間学童整備に関する 問合せ受付・管理アプリの開発

課題感

01 問合せ方法は
電話です！

電話で問合せを受電

▼
必要事項を聞き取り、即回答
のものは回答し、その他のも
のは折り返し対応。

▼
作業が中断する。
折返しも一度でつながらな
いことも。
電話内容をExcelへ転記

02 Excel台帳あるある

問合せ記録はExcelで管理

▼
入力方法が揃えられない
(世田谷4-21-27、世田谷
4丁目21番27)

▼
検索がしづらい
最新情報も追えない

03 資料をあれこれ見比べて
判断

この住所はどの学区域？
地図を出してきて調べます。

整備優先度を、また別の地図
を見て調べます。

Excelで同じ整備候補地の過
去の記録を調べます。

Product

成果物

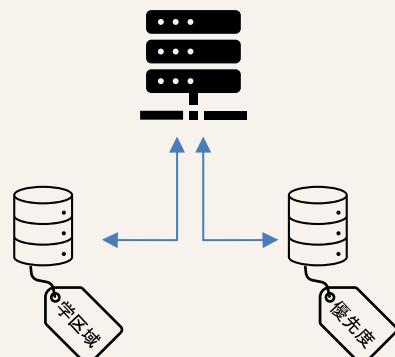
問合せ受付・管理アプリ

■ 案件情報	
相談日（入力日）	2025-10-29 14:37
案件ID	
状態	
受付	
> 法人情報	
> 物件（土地）の情報	

問合せ受付・管理アプリ



データの形式が揃い、
検索や経過確認がカンタン



2つの地図で確認していた学区域情報、整備優先度についても
データベース化してアプリと連携。
アプリ内で該当の学区域と優先度の確認が可能に。

Impact and Result

改善効果

相談電話件数(目標)

年間 100 件

▶ 30 件

7割減！

電話対応時間 1件あたり5分(体感)

350分削減

資料と記録の参照時間 1件あたり5分

350分削減



年間 11 時間以上の削減！

Case2: 保育園からの病院受診事故報告アプリの開発

課題感

01 速報は電話、 続報は書面…



02 同時作業が困難



03 統計の作成が困難



Product

成果物

事故報告アプリ

内容を確認し区分にチェックを入れる↓

受付番号	保育園処理状況	保育課処理状況
#2025_000 06		未処理

処理状況をチェックする↓

【速報】

【施設情報】

施設名	速報受付日時	報告者	属性
		テスト報告者	園長

【園児の情報】

姓	名（ミドルネーム含む）	セイ	メイ（ミドルネーム含む）
テスト	太郎	テスト	タロウ

クラス 月齢 生年月日 性別

0歳児クラス	2か月	2025-12-01	男
--------	-----	------------	---

保育園は…

病院受診後すぐに速報をフォームに入力。
入力後、アプリから続報入力用URLが届く。
速報で入力した内容は続報では自動転記され、
入力事務負担が軽減。

保育課は…

速報が送信されると、メール通知。
紙に転記する事務や、続報との窓合作業がなくなる。
入力データの形式が揃い、検索や統計が容易に。
担当職員以外も隨時確認でき、情報共有もスムーズ。
事故報告に関する事務がアプリ1つで完結。

Impact and Result

改善効果

速報電話件数 2,600 件/年 ➤ 100 件/年(目標)

電話対応 1件あたり 5分

速報の一覧表作成事務 1件あたり 30秒

速報と続報の突合作業 1件あたり 1分30秒

➡➡➡ 年間 約37日(稼働時間)の業務軽減！

Case3: 自治体間の照会受付のデジタル化

課題感

01 同じ問合せが多数

照会方法は?
依頼文どう書くの?
回答まだ?
回答もらったけど
追加で聞きたい



電話の度に作業が止まる
担当者以外も対応に回る

02 対応は折返し電話

照会折り返しメモ

照会折り返し用電話メモ	
・受電者	月 日 時 分
・問い合わせ日時	①番号迷携 ②回答の催促 ③回答内容の確認 ④その他
・問い合わせ概要	月 日
・照会日(①番号迷携、②回答の催促)	月 日
・回答日(③回答内容の確認)	※謹文右上
・文書番号(③回答内容の確認)	
・照会元自治体・官公庁	
・先方の担当者	
・折り返し電話番号	代表: 内線:
・対象者名	
・生年月日	年 月 日
・住所	世田谷区
・照会年度	年度
・事務名	税・国保・給付金・原付・後期高齢・その他()
・確認したい内容	



一度で捕まらない

03 問合せ記録がない!?

これは回答済み?
どれくらい件数あるの?
いつどんな電話が多い?



「業務の見える化」できない

Product

成果物

【自治体・税務署・警察の方へ】課税照会・原付照会の方法

世田谷区での課税照会や原付照会の手続き方法、必要書類等を掲載しています。

目次

- ・ 課税照会（税務署や自治体）
- ・ 文書照会に必要な記載事項
- ・ 原付照会（警察）
- ・ 文書照会に必要な記載事項
- ・ 照会文書送付先
- ・ 照会内容に関する問い合わせ

課税照会（税務署や自治体）

入力フォーム

① 入力 ② 送信

下記のフォームにご入力をお願いします。

Q1. 自治体名または官公署名と、所属部署名をご入力ください。 必須
世田谷区課税課

Q2. 担当者名をご入力ください。
担当者名

Q3. 代表電話番号、メールアドレスをご入力ください。
電話番号
電話番号 必須 8/18
メールアドレス
メールアドレス 必須 8/18
メールアドレス (確認) 必須 8/18



ホームページ&LoGoフォーム

- ・ 照会方法を説明するホームページを新規作成
- ・ 照会・問合せ専用フォームを作成しリンクを掲載



Point!!

- ・ フォームはLGWANでのみアクセスできる設定に。
- ・ 回答の鑑文に原則フォームから問い合わせるように記載。
- ・ フォームで受付・回答した内容は双方いつでも閲覧できる。
- ・ 回答用テンプレートをいくつか作成し流用できるように。

Impact and Result

改善効果

相談電話件数

- ・平常時(11ヶ月):1日10件
- ・繁忙期(1ヶ月) :1日30件

電話対応時間

1件あたり10分(体感)

合計

⌚ 133時間



成果

- ・個人情報保護
- ・回答忘れ防止
- ・問合せ記録整備



目標

電話ゼロ！

**Thank
you**