

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、  
例えば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。

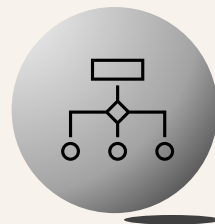
# Laboratory Activitys

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

必要事項を聴き取り、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

データの形式が揃い、  
検索や経過確認がカンタン

**■ 案件情報**

相談日（入力日）  
2025-10-29 14:37

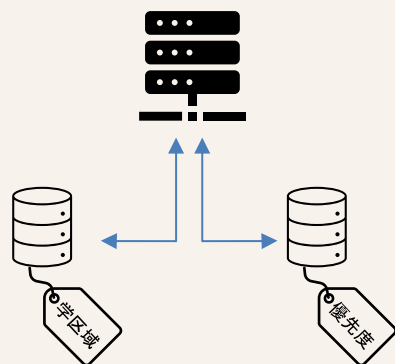
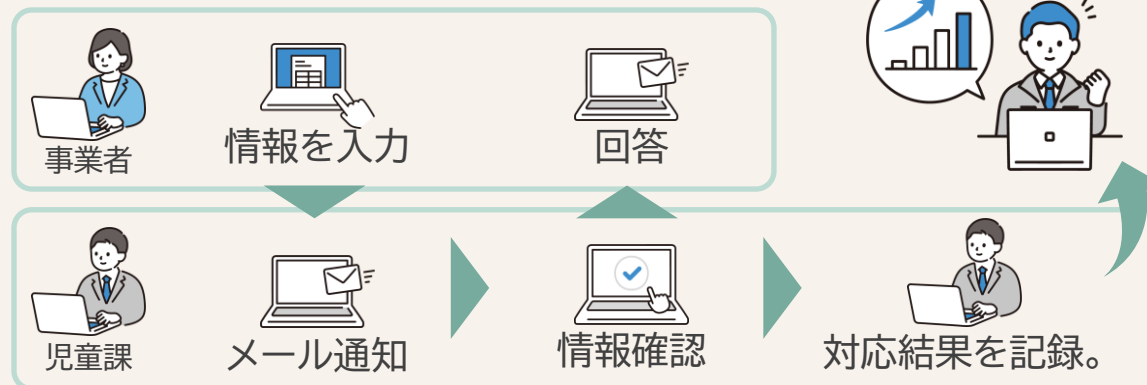
案件ID

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



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 <sup>7割減!</sup>

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!

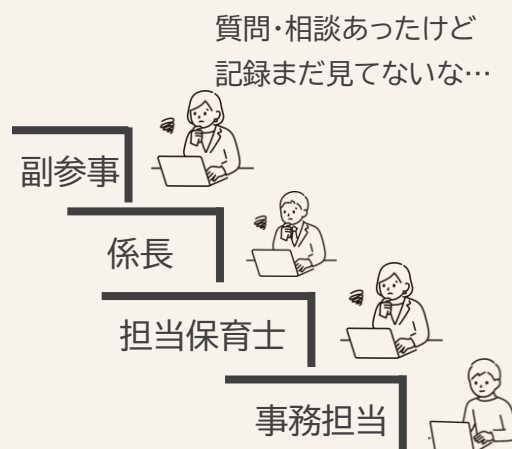
# Case2: 保育園からの病院受診事故報告アプリの開発

## 課題感

### 01 速報は電話、 続報は書面…



### 02 同時作業が困難



紙記録のため、資料検索・確認に時間を要する  
上司は重大案件を除き基本的には決裁時しか確認できる機会がない。

### 03 統計の作成が困難



媒体がバラバラ。  
事故発生場所や負傷の種類による統計、園児ごとの事故履歴などデータにまとめることに非常に時間を要する。

# 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、続報との突合作業がなくなる。  
入力データの形式が揃い、検索や統計が容易に。  
担当職員以外も随時確認でき、情報共有もスムーズ。  
事故報告に関連する事務がアプリ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

02 対応は折返し電話

03 問合せ記録がない!?

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



### 照会折り返しメモ

照会折り返し用電話メモ			
・受電者			
・問い合わせ日時	月	日	時 分
・問い合わせ概要	①番号連絡 ②回答の催促 ③回答内容の確認 ④その他		
・照会日 (①番号連絡・②回答の催促)	月	日	
・回答日 (③回答内容の確認)	月	日	
・文書番号 (③回答内容の確認)	※本文右上		
・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			

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？



電話の度に作業が止まる  
担当者以外も対応に回る



一度で捕まらない



「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）



## 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

入力フォーム

入力 確認

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。

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 **必須** 03-1234-5678

メールアドレス **必須** 03-1234-5678

メールアドレス (携帯) **任意**



## 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**