

01 チェアマン挨拶

東京都CIO 副知事 宮坂 学

02 事務局報告

\* GovTech東京について

\* CIOフォーラムについて

\* 都からの事業報告

**03 区市町村DX事例のご紹介**  
**中央区、あきる野市、瑞穂町**

04 国からの情報共有

総務省自治行政局地域情報化企画室長 小牧 兼太郎 氏

05 連絡事項

# 行政手続きデジタル化：公共施設予約システムの導入

～オンライン化による利用者利便性向上と業務効率化のためのBPR事業の取組～

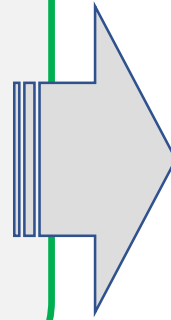
あきる野市企画政策部情報政策課DX推進担当課長 田代千穂



# 1 取組の背景

市の管理する施設（学習等供用施設及びコミュニティ会館 13 施設）について、以下のような課題がある。

- 1 利用者は、市役所や施設管理人へ直接電話をして、予約確認・予約を行う必要がある。
- 2 利用者は、申請書を提出するために、市役所への訪問、また指定金融機関での納付が必要
- 3 職員と管理人は、電話受付事務・申請書などの事務処理が負担



## 『行政手続きデジタル化モデル事業に参加し、課題の解決を目指す』

- ✓ 会館予約をデジタル化することで、利用者の利便性を向上させる。
  - ✓ 職員や会館管理人の工数削減をめざす。
- ・今回は、会館13施設のうち、2つの施設の予約に関するものを対象に実施（スポーツ施設や文化施設等は、すでにオンラインでの空き状況確認や一部予約対応が可能となっている。）

## ロードマップをイメージ 【AS-IS】



市役所や施設管理人へ直接電話して予約確認・予約を行っていた。また、利用者は申請書を提出するために市役所へ来庁する必要があるといった課題がある。

## 【CAN-BE】

	1/27	1/28	1/29	1/30	1/31	2/1	2/2
外観室 (1期)							
保養室 (1期)							
集客室 (2期)							
学習室 (2期)							

予約がWEBから可能となったことに加えて、24時間予約可能、利用者の来庁も不要となった。職員が会館の利用状況を瞬時に確認することも可能になった。

## 【TO-BE】



条例等の改正や電子決済導入による利用者の利便性向上、またスマートロックを用いた会館管理人のさらなる工数削減を目指す。

## 2 取組の内容

### ① 課題抽出 ツール検討

- ✓ 現状と目標・理想のGAPを明確化し、問題を把握  
問題を解決するための対策の検討
- ✓ 利用するツールの検討

### ② 改善計画

- ✓ 業務プロセスの改善
- ✓ 利用するツールの選定

### ③ 実行

- ✓ 施設予約システムを利用した実証実験

### ④ 評価

- ✓ 定量的・定性的評価指標から取組を評価
- ✓ KPT分析
- ✓ 自走・横展開に向けたポイントの整理

## BPR取組のフロー

①

# 課題抽出 ツール検討

✓現状と目標・理想のGAPを明確化し、問題を把握。問題を解決するための対策の検討  
✓利用するツールの検討

業務	問題点	原因	課題	対策（案）
施設予約	リアルタイムに予約状況を把握できない (利用者・会館管理人・あきる野市職員)	予約状況を開示していない	予約状況を管理・開示する運用の見直し 予約情報のデータ化	施設予約ツールを導入し、関係者全員が予約状況を把握できるようにする
	一般利用者と登録団体の予約方法が統一されていない	申請書を紙で運用している	申請書の電子化 予約受付方法の見直し	施設予約ツールの導入 施設予約フローの作成
	施設を仮予約する際に会館管理人の連絡先を地域振興係に聞かなければならない	予約情報を紙で管理している	施設予約情報の管理方法の見直し	施設予約ツールの導入 施設予約フローの作成
	会館管理人へ電話予約した後に、市役所へ訪問し申請書で記載しないと予約完了とならない	一般利用者と登録団体の利用料金の計算方法が異なる	予約受付方法の見直し 施設予約情報の管理方法の見直し	施設予約ツールで窓口を統一する 施設予約フローの作成
利用状況登録	紙の申請書のため字が汚くて読めないなどが発生するケースがある	予約受付は電話で運用している	予約受付方法の見直し	施設予約ツールの導入 施設予約フローの作成
	一般利用者の利用状況をデータ化するために利用状況EXCELに入力しないといけない	施設予約管理台帳を紙で運用している	施設予約情報の管理方法の見直し	施設予約ツールを導入し、予約状況の管理を一元化にする
登録情報の確認	会館管理支援システムに入力した情報と申請書を二人で読み合わせている	会館管理人と職員は別々のツールで予約情報を管理しているため	施設予約情報の管理方法の見直し 施設予約の一元化	施設予約ツールを導入し、予約状況の管理を一元化にする
	会館管理支援システムと明細書発行用データEXCELに入力したデータに差異がないか目視で確認しなければならない	書類のデータ化は人手で行わなければならない	申請書の電子化 施設予約情報の管理方法の見直し	施設予約ツールを導入し、予約状況の管理を一元化にする

②

改善計画

- ✓業務プロセスの改善
- ✓利用するツールの選定

ツール	kintone	STORES	まちかざリモート	リザエン	いつでも貸館	RESERVA
機能						
複数予約	○	○ ※決済機能と同時利用不可	△ ※連続予約が可能、複数予約は試用機能	△ ※連続予約が可能、複数予約は要改修	○	△ ※連続予約が可能、複数予約は要改修
複数部屋設定	△	○	○	○	○	○
日時設定※注1	△				○	○
重複予約防止	△				○	○
減免利用申請	△				○	△ ※料金プランにより施設予約プランを作成必要
利用料加算	△				○	△ ※料金プランにより施設予約プランを作成必要
予約キャンセル※注1	△				○	○
予約以外の機能	ワークフローの作成 電子申請 等				決済機能 デジタルサイネージに掲示 請求書発行	鍵管理連携可能 SNS連携 zoom連携
初期金額	20万円				140万	0円
運用金額（月額）	17万円 ※kintoneは5IDから契約可 1500円/ID				6万	年払い 46,200円/月 月払い 55,000円/月
自治体実績&その他事例	石狩市（人口：6万人） 釧路市（人口：10万人）  予約事例 星野リゾート		有田町（人口：7万人） 津戸市（人口：154万人）	徳島市（人口：1.6万人）	生久市（人口：8万人）	米子市（人口：1万人） 室戸市（人口：1.4万人） 久喜市（人口：15万人） 美浜町（人口：2万人）

✓現状の業務フロー（AS-IS）と将来的に実現したい業務フロー（TO-BE）を比較し、実現可能なフロー（CAN-BE）を作成

✓他自治体が導入している各施設予約システムの比較表を作成し、機能・運用面と金額面の2つの角度から施設予約システムを総合的に評価  
市に最適な施設予約システムを選定

今回、本システムを選定



### ③ 実行

✓ 施設予約システムを利用した実証実験

### ④ 評価

✓ 定量的・定性的評価指標から取組を評価

✓ KPT分析    ✓ 自走・横展開に向けたポイントの整理

✓ 職員と会館管理人に向けた実証実験

✓ 利用者向け実証実験

施設を利用する20団体が参加！

担当課（地域防災課）が問合せ窓口となり、操作方法がわからない利用者にも可能となる環境を準備



ツールを操作している  
会館管理人の様子

## 実行した結果・・・

✓ 利用者や会館管理人に高齢の方が多く、システムの利用に向けてのハードルがある。

✓ ツールの導入に当たり、担当職員のスキルアップが課題

✓ ツール導入の際に不要な業務の断捨離がとても大切



ツールを操作している  
利用者の様子

# 評価指標

目標以上の実績が  
できることを確認

## 定量

作業時間	現状	目標	実績	改善率
職員[時間/月]	16.8(※1)	11.8	6.0(※1)	約64%(※2)
会館管理人[時間/月]	9.0(※1)	6.3	5.7(※1)	約37%(※2)
利用者[時間/月]	2.2(※1)	1.1	1.1(※1)	約51%(※2)

※1 月間日程変更数及び対応時間にて概算。

※2 作業時間は少数第2位を四捨五入した値を記載。

## 定性

✓職員に関しては普段からPC利用に慣れており、また、システム事業者より直接ハンズオンを受け、利用方法についてよく理解いただけた。この結果、システムの良い点に目を向けてもらえたのではないかと考える。

✓会館管理人と利用者には高齢者の割合がとて多かつたため、個人のデジタルスキル差が大きくシステム利用前からネガティブな印象を持たれている方が多かつたのではないかと感じた。

✓「スマートフォン用のUIがとて分かりづらい」、「支払い方法に関しても銀行振込みにしか対応していないためとて不便である」といったような改善点が多くあるように思えたのではないかと考える。



### 3 終わりに

事業に参加して（所感）

✓ 本事業に参加できたことで、原課にBPR手法を学んでもらえたことは、非常に有益であった。

✓ BPRは、原課の「がんばり」が必要な事業。

今回、若手職員が主体となって、現業務に従事しつつ、前向きにBPR事業に取り組んでくれた。

✓ BPRは、組織のコミット、原課のがんばり、情報政策課の熱意とバックアップが成功のための鍵であることを痛感！

✓ 今回の事業により、課題が整理された。本格導入するために、課題クリアに向けて検討を進めていく


✓ 今回、複数のツールの中から、当市で必要な機能要件を満たすものが選定ができてよかった。ただし、PCの画面はわかりやすいが、スマートフォンの利用画面がわかりづらいという意見が多かった。（スマホ画面の見やすさは必須！）

✓ 今回、当市でPOCをやらせていただいた。今後は、GTTにおいて、参加自治体とともに、より使いやすいシステムとして、ブラッシュアップできるように検討を進めていきたい。

ご清聴ありがとうございました



森っこサンちゃん



質疑応答・意見交換