

報道関係各位

2023年12月20日

綾瀬市様の自治体 DX におけるスモールスタート支援に成功 NTT 東日本グループが BPR の自立・自走化と住民サービスの向上に共創・伴走支援 － 秘訣は、DX 推進の不安を払拭－

NTT 東日本は、綾瀬市職員の働き方改革や住民サービス向上に向けて、自治体 DX<*1>を具体的に進めるために、DX 人材育成と BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）<*2>を実践形式で共創・伴走支援をしました。

その結果、綾瀬市では、各種取り組みにより市内に DX 推進の意識を醸成し、業務プロセス再構築の手法を習得することに成功。2023 年度には研修での検討を元に実際の予算化につなげ、電子申請システムなどを導入しました。その後も、行財政のさらなる業務効率化や地域課題をデジタルで解決することをめざし、自治体業務改革を加速させています。

<*1> 自治体 DX（自治体デジタルトランスフォーメーション）とは、自治体が担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民に対する行政サービスの維持と利便性の向上をめざすとともに、デジタル技術や AI 等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげる取り組み。

<*2>BPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）とは、コスト・品質・サービス・スピードのような、重大で現代的なパフォーマンス基準を劇的に改善するために、ビジネス・プロセスを根本的に考え直し、デザインし直すこと。



今回のプロジェクトに関わった綾瀬市および NTT 東日本の担当者

■ 取り組み背景

綾瀬市様はコロナ禍における給付金やワクチンの受付手続きの体制構築を経た中で、職員不足の課題を感じ、その解決には BPR や BPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）<*3>を推進・活用して職員の働き方改革を進め、人にしかできない業務へ人的資源を集中させ、職員負担の軽減や住民サービスの向上を図る必要があると考えていました。



NTT 東日本は、DX 推進の自立・自走化までの共創・伴走<*4>に関して他自治体での実施実績も豊富であったことから、公募型プロポーザルを通じて、綾瀬市の実態を考慮したスモールスタート提案を行い、共創・伴走支援を実施することになりました。

<*3> 定型化しやすい総務や経理、人事などのノンコア業務、あるいは運用ノウハウのない業務を、高度な専門領域を持つ外部業者に委託すること。

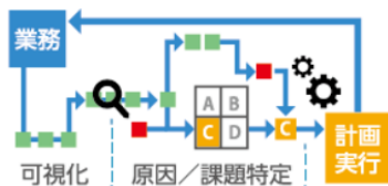
<*4> 異なる関係者や組織が協力し、共同で新たな価値を創り出し、共に成長・発展するための支援方法。

■ DX 推進の自立・自走化までの共創・伴走支援の概要

職員業務BPR（可視化・改善）

DX推進のための業務の見える化

- 庁内／窓口業務の業務棚卸を実施
- 業務における無駄の抽出や満足度向上につながるポイントの特定



改善ソリューションの提案

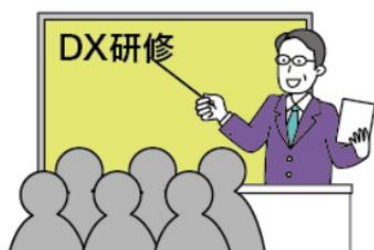
- チャットの導入によるコミュニケーションの変革や電子申請導入推進、LINEの活用推進、保育分野のDX化等



DX推進体制の整備

DX人材育成・研修

- 実務レベルの指導者によるDX研修の実践
- DX基礎学習に加えて、職員自らが動けるようになる助言（意識醸成、実務に沿った事例の紹介 等）



DX推進サポート

- 自治体DXの計画策定を支援
- 全庁的に問題となっている特定業務の抽出と実践で改善するソリューションの提案と導入支援



<実施模様>

■ 取り組み後の効果や反響

綾瀬市は、ワークショップでの検討内容をベースに次年度に予算化し、実際に綾瀬市公式 LINE と職員自ら作成やメンテナンスができる電子申請システムを導入しました。

▼これまでの電子申請はシステム担当に作成を依頼していたため、調整に時間を要し、申請フォームの公開までに約1か月かかっていたところ、担当課で簡単に入力フォームを作れるようになり、2日程度に短縮。

▼また、以前は電話受付のみだったがん検診の予約に電子申請を導入したところ、5月から開始して、7月時点で約180時間を要していた対応時間が43時間となり、約137時間が削減。

▼その話が庁内で広まり、他の課からも「行政手続きをオンライン化したい」という相談がくるようになった。

■ 今後の取り組み方向性

政府はデジタル社会の実現をめざし、自治体の情報システムの標準化・共通化に向けた Gov-Cloud（ガバメントクラウド）<*5>の導入や EBPM<*6>を推進しており、その先のステップとして、地域課題をデジタルで解決するデジタル田園都市<*7>をめざしています。

綾瀬市は今年（2023 年）から情報政策課に専任を置き、今後、新体制でさらなる DX の推進、デジタルによる業務効率化を進めていくことを考えています。

NTT 東日本グループとしても、綾瀬市様への今回の共創・伴走支援を踏まえて、継続的な支援を提案しつつ、他の自治体への更なる水平展開等に取り組んでいきます。

<*5> 政府が AWS などの対象サービスで構成されたマルチクラウド基盤を用意し、政府だけでなく地方自治体も一緒に使うことができるようにしたもので、各省市庁の Web サービスやシステム、自治体システムの提供基盤として活用する取り組み。

<*6>（Evidence-Based Policy Making / エビデンスに基づく政策立案）政策の策定や実施において科学的な根拠や証拠データを活用し、客観的な情報に基づいて意思決定を行う手法やアプローチを指す。

<*7> 農村地域や田園地帯においてデジタルテクノロジーを活用し、持続可能な開発や生活の質の向上を図る取り組みを指す。

■ 上記に関する詳しいインタビュー内容は、NTT 東日本ホームページに公開中



<https://business.ntt-east.co.jp/case/2023/n001/>

NTT 東日本における共創・伴走支援の取り組みは、2022 年 6 月～2023 年 2 月であり、本資料および上記ホームページ中の記載内容などは、全て 2023 年 7 月時点（ヒアリング時点）のものになりますが、追加でのインタビュー取材（取り組みにあたっての苦労話 等）の調整も可能です。

ご希望の場合は、以下の問い合わせ先まで、ご連絡ください。

【本件に関する報道機関からの問い合わせ先】

NTT 東日本 神奈川事業部 企画総務部 広報担当

TEL : 045-226-6123 E-mail : kanagawa-kouhou-ml@east.ntt.co.jp