

# 加速する行政サービスの革新と 待ち受ける課題

石井 大地  
株式会社グラファー  
代表取締役CEO



# 株式会社グラファーについて

「Digital Government for the People」をかけ、行政デジタル化・スマート化を専門に  
「市民や職員にとってメリットの高い」サービスを追求しています。

**Graffer**

Digital Government  
for the People



# 分かりやすく、手軽につかえる

マイナンバーカード読み取りアプリにより、専用リーダー不要で電子署名から決済までワンストップで行えます。

基本情報（氏名・住所・生年月日）はマイナンバーカードから自動読み取りするため、入力の必要はありません。

## 入力



## 署名



## 決済



## 申請



Graffer手続きガイド

# 質問に答えるだけで、手続きと持ち物が確認できる

スマートフォンから質問に答えていくだけで必要な手続きや持ち物を調べられるサービスです。

もちろん、パソコンからの利用にも対応しています。

## 選択



## 質問に答える



## 確認



# 窓口予約により、役所の滞在時間を減らす

ひと目で分かりやすく空き枠を確認できる窓口予約サービスにより、窓口の混雑緩和につなげることができます。

**手書き窓口予約**  
手書き窓口の予約を行っていた  
だけです

所要時間 30分

予約日時	26 (月)	27 (火)	28 (水)	29 (木)	30 (金)	1 (土)	2 (日)
9:00	x	x	○	○	○	x	x
9:05	x	x	○	○	○	x	x
9:10	x	x	○	○	○	x	x
9:15	x	x	○	○	○	x	x
9:20	x	x	○	○	○	x	x

**窓口登録**

窓口名

予約の受入設定

予約を受け入れる時間

○毎日  平日  祝日指定  
09:00 ~ 17:00

□年末年始(12月29日~1月3日)を含む祝日は予約を受け入れない

予約を受け入れる数

例: 3  
予約タイプ

予約を受け入れる窓口

選択してください  
市民課窓口 - 予約受中

何分ごとに予約を受け入れますか?

10分ごと

所要時間

窓口でかかる時間を設定してください。  
15分

予約の受入設定

窓口でかかる時間に合わせて、個別に予約の受け入れを制限したい場合に設定してください。

\* 設定しない  予約を受け入れる期間を指定する  予約をブロックする期間を指定する

## ひと目で分かりやすく空き枠を確認

今予約ができる空き枠を分かりやすく確認できる申請画面をご用意しています。直感的に迷わずスムーズな予約につなげます。

## 予約枠を柔軟に設定

予約を受け入れる時間帯や受入数、所要時間、何分ごとに予約を受け付けるかなどを設定できます。  
繁忙期など、特定期間では受け入れる時間や数を変えたいという場合も設定が可能です。

## 電話で受けた予約も対応

Webフォーム以外の電話や窓口などで受け付けた予約も、職員が管理画面から登録できます。

# 「書かない窓口」を実現

自動判定できるデータの入力補完機能や、マイナンバーカードや運転免許証からの基本情報取得、共通項目の複数様式への自動反映などにより「何度も書かない」「分かりやすい」申請書作成体験を実現します。

過誤納還付金口座振込依頼書					
*スタンプ印は使用できません。					
後期高齢者医療保険料過誤納還付金を下記の口座に振り込んでください。					
2021 年 4 月 1 日					
被 保 険 者	フリガナ	アズマ アキラ	印鑑		
	氏名	① 東 あきら			
	住所	山上県東市1丁目2番地3号			
	被保険者番号	電話 090-0011-0011			
090-0011-0011					
振 込 口 座	銀行・信用組合 支店				
	金融機関コード				
	支店コード				
	フリガナ				
名義人氏名	②				
預金種別	1. 普通・総合 2. 当座 4. 貯蓄	口座番号 (右づめで記入)			

## 様式の見た目通りに入力できる

使い慣れた様式そのままの見た目で入力を進めることができます。直感的に使え、ミスを軽減することができます。様式は、PDFデータを取り込み、項目領域を設定するだけで簡単に追加・変更することができます。

## 充実した入力補完機能

他の様式と同じ項目は、ひとつ更新すれば全てに連携されます。免許証OCRやマイナンバーカードの読み込みにより、基本情報を自動入力する機能も開発中です。

## 手続きガイドと連携できる

利用者の対象手続きを特定するために、手続きガイドを活用できます。手続きガイドの質問で洗い出された様式を連携することで、スムーズな窓口案内へつなげます。

# 困難を抱えた人を適切な支援に結び付ける「お悩みハンドブック」

質問に答えていくだけで、228の公的な支援制度のなかから適切な支援制度を案内する新サービスをリリース。全国版を無償で公開しています (<https://compass.graffer.jp/handbook/landing>)。既に認定NPO法人フローレンスの「デジタルソーシャルワーカー」プロジェクトでも活用されています。



全国版はこちら

質問に答えていくだけ  
個人情報は取得されません

回答内容から自動で  
支援制度が推薦される

気になる制度があれば  
お気に入り登録

142本の解説記事で  
制度の利用法がわかる

相談の際に役立つ  
印刷・共有ツール

悩みに関係ありそうな心配ごと

お金  
水道光熱費、家賃、借金の返済、学費、医療費、収入の不安定さなど

仕事  
職場のトラブル（人間関係／病気や怪我／未払い賃金など）、自分にあった仕事が見つからない、スキルアップしたいなど

こころや身体の不調  

- 体調不良や障害によって自由に動きづらい
- いやな気分や感情が続いている
- 落ち込み、不安、イライラ、あせりなど
- やめたいのにやめられない習慣がある
- ギャンブル、お酒、食癖、薬物、ゲーム、性行為など

不安、身の危険を感じる相手

**選択した内容で回答し、次へ**

回答おつかれさまでした！  
役立ちそうな支援が38件ヒットしました！



もし、どの支援から利用すべきか迷ったら、今回の回答結果を支援者に共有してみてください！

**結果を見る**

**回答結果を保存・共有**

解決に役立つ支援  
全38件ヒットしました！

**お金**

もらえるお金（病気・障害） →  
障害年金／特別障害者手当

無料・格安でお金を借りる制度 →  
生活や就業、学業などに必要なお金を無利子や低い利息で借りられる公的な貸付（生活福祉資金貸付制度）

特別に用意されている保険（病気・障害） →  
心身障害者扶養共済制度

**しごと**

★お気に入り登録する

対象者限定の就労支援プログラム（病気・障害）  
就労移行支援《障害福祉サービス》／職業準備支援（地域障害者職業センター）



就労移行支援と職業準備支援（地域障害者職業センター）の共通点  
心や身体に病気や障害があるひとを対象としています。  
働くために必要な能力や習慣を身につけることができます。  
就労移行支援と職業準備支援（地域障害者職業センター）の違い  
実施主体

**印刷項目の詳細設定**

1 相談目的を選ぶ 2 項目の編集 3 シートを印刷

伝える項目の編集と確認

**プロフィール**

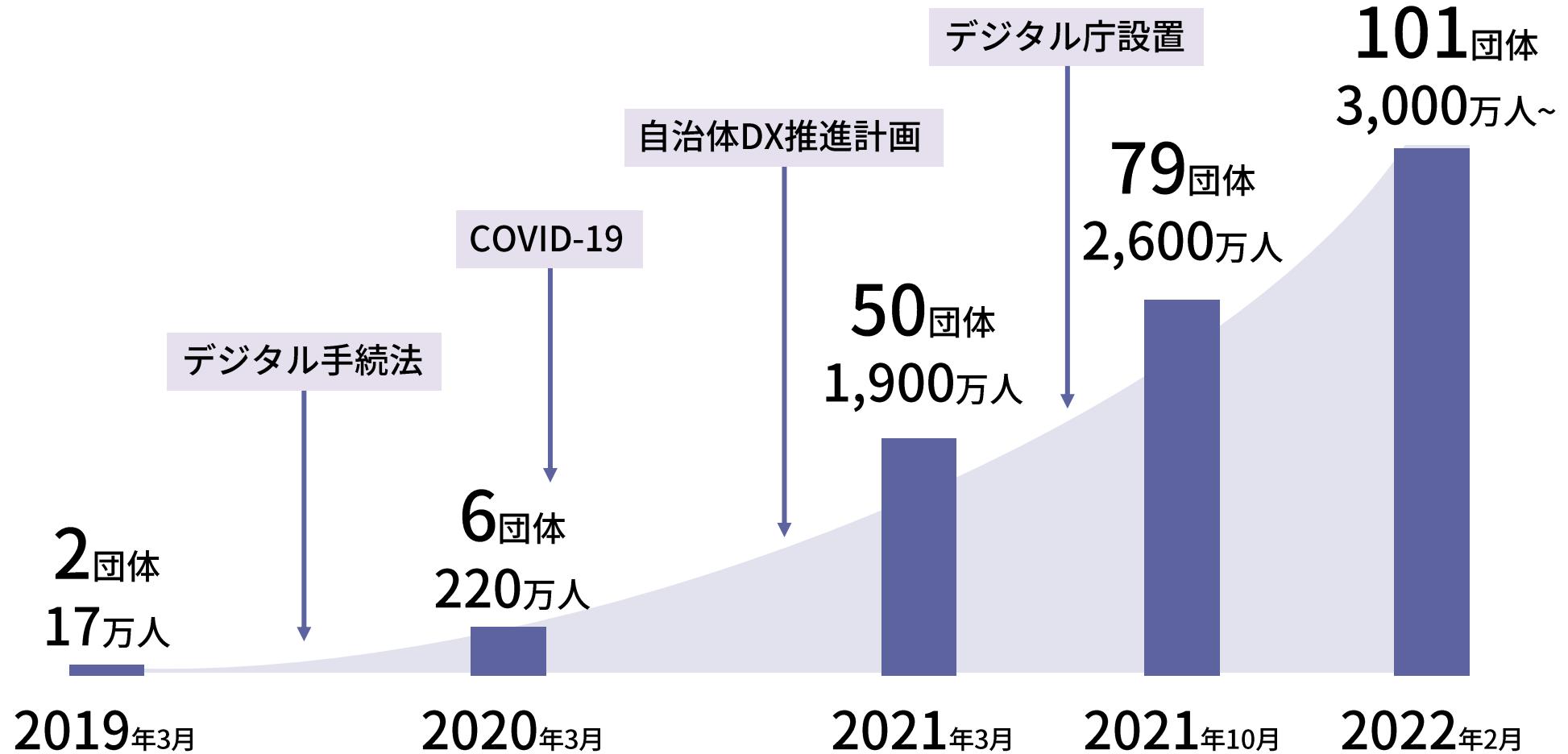
あなたの年齢  
 17歳以下  
 18~19歳  
 20~29歳  
 30~39歳

**次へすすむ**

導入団体数

## 急速な導入拡大ペース

社会的ニーズの増大に応じ、多くの自治体においてサービス導入が進んでいるほか、導入済みの自治体においても対応できる手続きのラインナップが拡大しています。



# 『こうすればうまくいく 行政のデジタル化』

代表取締役CEO石井が執筆した行政デジタル化ノウハウ本が、2020年12月株式会社ぎょうせいより出版されました。



## 目次

### はじめに

第1章 なぜ、いま「行政サービスのデジタル化」なのか？

第2章 デジタル化プロジェクトを立ち上げる

コラム：ユーザーヒアリングで課題を深掘りする（大阪府泉大津市）

第3章 事業者の選び方と連携

第4章 デジタル化プロジェクトをマネジメントする

第5章 プロジェクトケーススタディ

ケース1：横浜市「危機関連保証認定のオンライン申請」

ケース2：神戸市「新型コロナウイルス関連補助金のオンライン申請」

## 書籍情報

タイトル：『こうすればうまくいく 行政のデジタル化』（株式会社ぎょうせい）

著者：石井大地

発売日：2020年12月25日

本体定価：1980円（税込）

ISBN：978-4-324-10929-8

購入ページ：<https://amzn.to/3aJZ5Oz>



# 行政デジタル化の現状

---

# 行政サービスのデジタル化が遅れていた

旧来から指摘されていた日本における行政のデジタル化の遅れは、COVID-19危機により際立った。

特に、行政手続きがアナログかつ非効率なままであることに国民の不満が集中した。

## 利用者側の課題

書面や押印が求められる

対面での手続きが前提

手続きの種類が多い

手続きの要件が複雑

## 行政機関側の課題

旧式のオンプレミス型システム

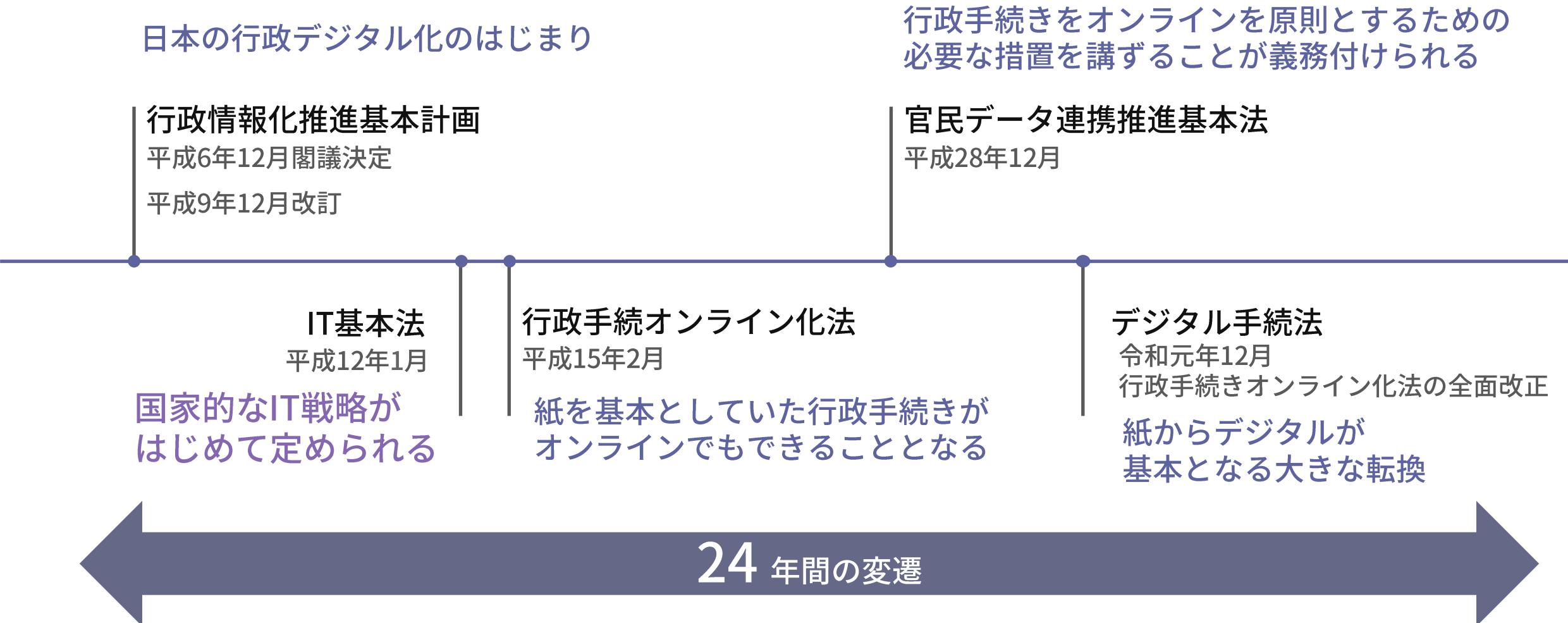
システムコストが著しく高額

目視確認や手入力など手作業が多い

業務運用の質が担当者依存

「行政サービスのデジタル化」が国家的課題に

# 新型コロナウイルス以前の法改正の変遷



# 新型コロナウイルスの影響で何が変わったか？

## 非接触・非対面化の推奨

待合スペースの密集や対面手続による密接を避けるため郵送や電子申請が推奨される。

## 給付金のオンライン申請

持続化給付金や特別定額給付金のオンライン申請の経験から、  
オンライン化の進め方の重要性が再確認される。

国の政策としてデジタル・ガバメントの構築が  
「一丁目一番地の最優先政策課題」とまで位置付けられるよう

# 新型コロナウイルス以降の変遷

コロナをきっかけとした  
デジタルの在り方が定められる

## IT新戦略

令和2年7月17日閣議決定  
世界最先端デジタル国家創造宣言・  
官民データ活用推進基本計画が大幅に変更

デジタル庁の設置や  
読み仮名の法制化などの論点が追加される

デジタル・ガバメント実行計画（2020年改訂版）  
令和2年12月25日閣議決定

デジタル社会の実現に向けた  
改革の基本方針

令和2年12月25日閣議決定

IT基本法改正とデジタル庁設置の  
方針が決まる

## デジタル改革関連法案

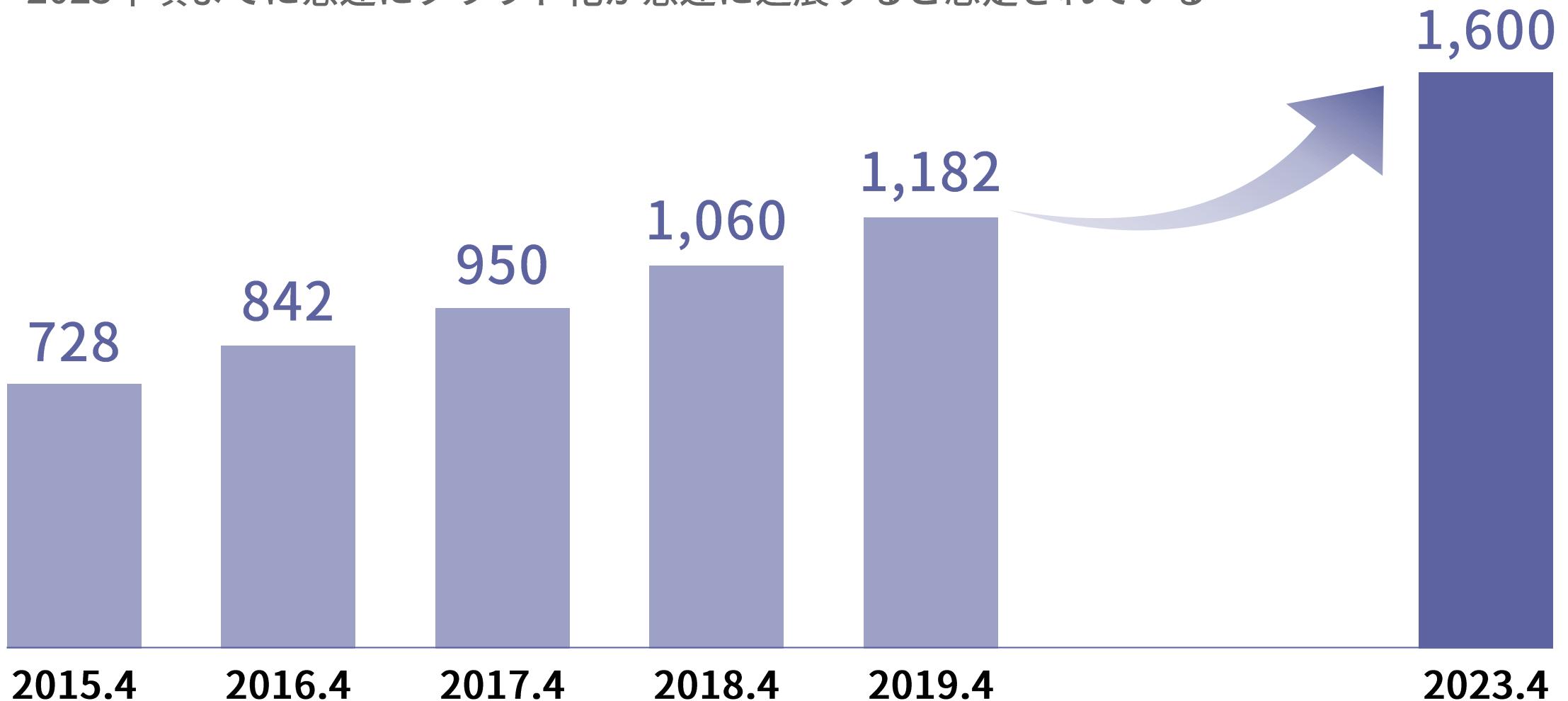
令和3年2月9日閣議決定  
同年4月6日衆議院通過・参議院で審議中

## IT基本法が全面改正

1 年間の変遷

## クラウド導入自治体数の推移と目標

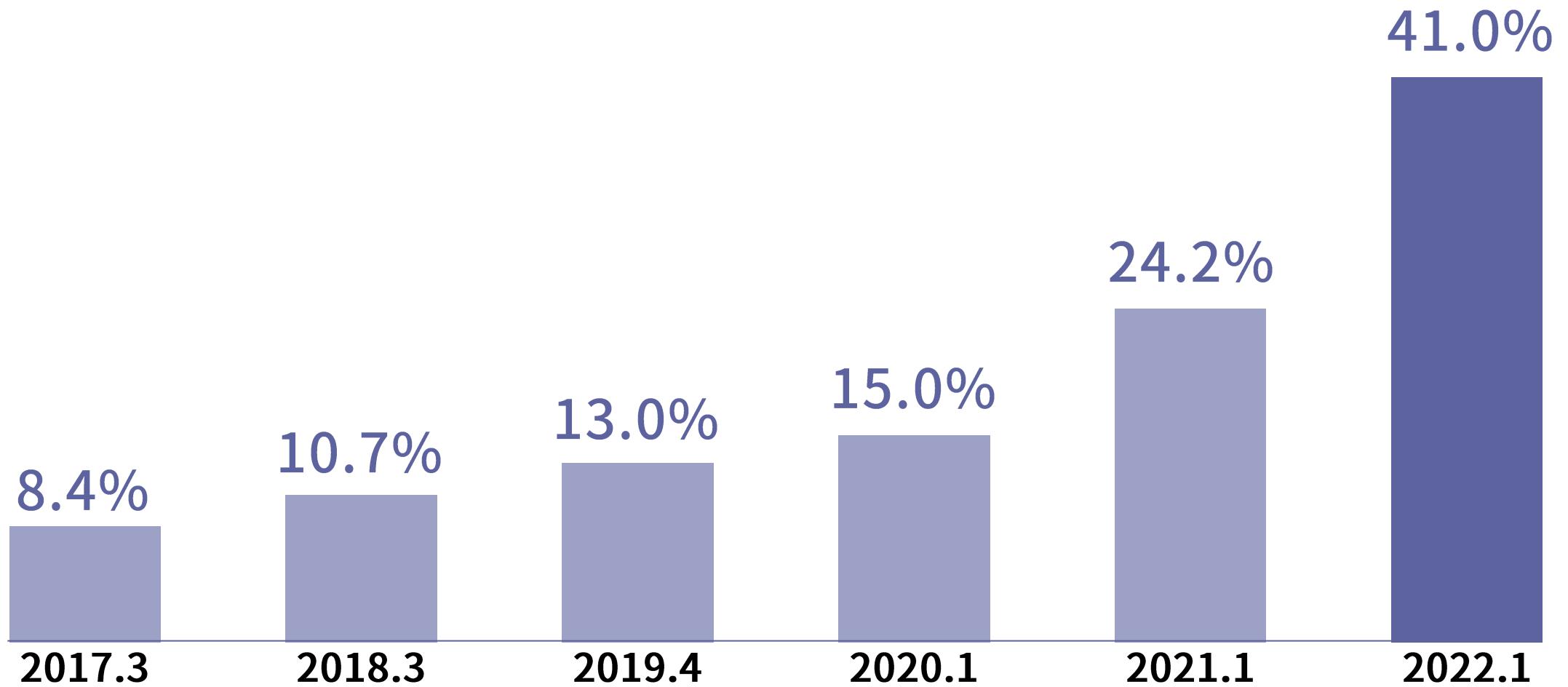
総務省では、2023年度末までに約1,600団体のクラウド移行を目指しており、  
2023年頃までに急速にクラウド化が急速に進展すると想定されている



出所：総務省「クラウド導入状況（平成31年4月現在）」

## マイナンバーカードの普及率

同様にマイナンバーカードについても、マイナポイントの配布等の影響もあり、普及率が伸長する中、同カードを活用した行政手続きの需要は高まっていくことが予想される



出所:マイナンバーカード普及状況ダッシュボード

# 行政デジタル化の推進力

行政主導で動く制度改革やシステム標準化に併せて、  
新型コロナウイルスの影響もあり住民サービスの改善のニーズが高まっている。

## 制度改革



- ・「オンラインでも手続きができる」から「手続きは原則オンラインへ」に向けた法改正
- ・デジタル庁の設置
- ・自治体DX推進計画やデジタル田園都市国家構想の発表

## システム標準化



- ・2025年に向けて自治体のシステムの標準化進展
- ・コスト削減やベンダーロックインの解除によるベンダー間の競争、住民の利便性の向上が目的
- ・システム更新や業務コンサルニーズの増大が見込まれる

## 新型コロナウイルス



- ・新型コロナウイルスの影響を受け、非対面での手続きのニーズが増大
- ・コロナ禍における「デジタル化の遅れ」がメディア等でもクローズアップされ、改革が加速

向こう数年にわたり行政関連デジタルサービスの需要が増大してゆく見込み。

# 全国各地で進む行政サービスの革新

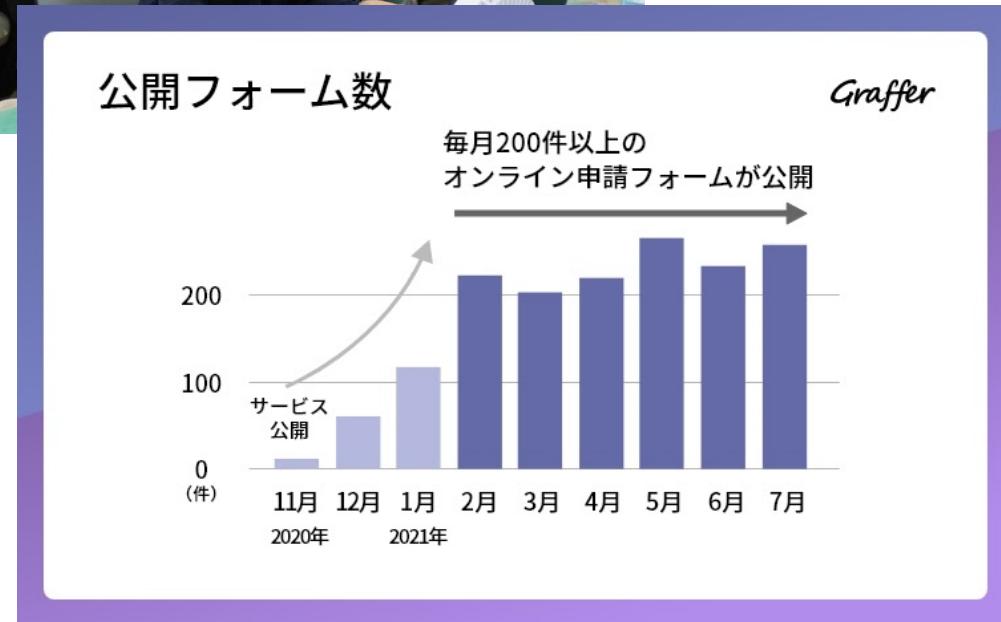
---

## 事例

# 福岡県北九州市 | 電子申請プラットフォームの活用促進

北九州市が電子申請サービスを全面刷新して約1年。

各所管課での活用が急速に進み、もはやオンライン申請を利用することは当たり前、という状態へ近づいています。

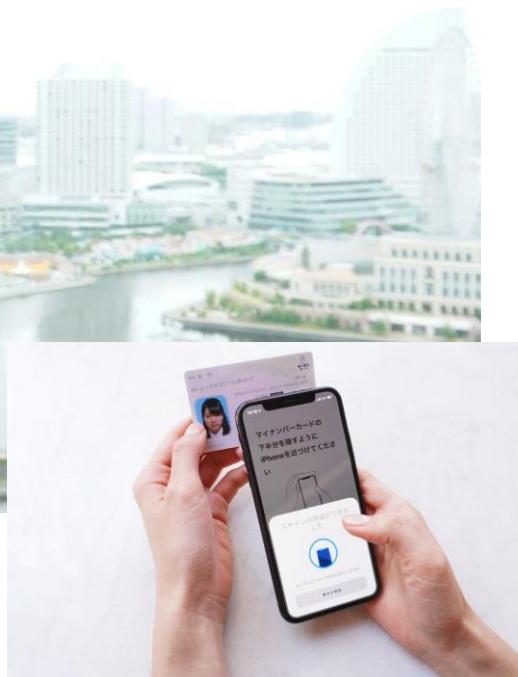


## 活用のポイント

- ✓ 2020年11月に市の電子申請システムを刷新し、150種類の手続きを新サービスに移行。
- ✓ 導入後も全庁での利用が広がり、毎月200以上の新たな手続きがオンラインに対応。
- ✓ 住民・事業者によるオンライン申請の利用が進み、申請の大半がオンラインというケースも続出している。

# 神奈川県横浜市 | 転出届のオンライン化事例

転出届のオンライン化により、市民サービスの向上に加え、窓口混雑緩和と事務処理工数の削減につなげています。



## 活用のポイント

- ✓ 「引っ越しシーズンの窓口混雑を少しでも緩和したい」という背景で転出届のオンライン化を検討。
- ✓ 検討時すでに引っ越しシーズンが差し迫っていたものの、コストを抑えながら短期間で導入できた。
- ✓ 開始後数か月で数千件の利用があり、窓口の混雑緩和に寄与したほか、市民の利便性向上や事務処理工数の削減にもつながった。

参照：GovtechTrends [「転出届」のオンライン手続き－横浜市の窓口混雑緩和に向けた取り組み－](#)より

事例

## 広島県呉市 | 放課後児童クラブ手続きのオンライン化事例

Graffer スマート申請を利用し、放課後児童クラブ（放課後児童会・学童保育）の手続きをオンライン化しました。



オンラインで手続き

### 申込方法

各種手続きは、スマートフォンやパソコンがあれば、曜日や時間に縛られなく、いつでも手続きできます。以下の画像をクリック（タップ）して「子育てオンライン申請」をご利用ください。

**入会** **変更** **休会** **退会**

●「**入会**」は、新規入会や長期休暇入会申込のほか、登録情報の変更や再申請ができます。

●「**変更**」は、月曜～金曜登録の方が土曜利用を始めたい、またはその逆の場合など、利用区分や分担金が変更となる手続きができます。

●「**休会**」は、登録したまま一時的に児童会をお休みする場合の手続きができます。

●「**退会**」は、児童会の利用をやめる場合の手続きができます。

### 活用のポイント

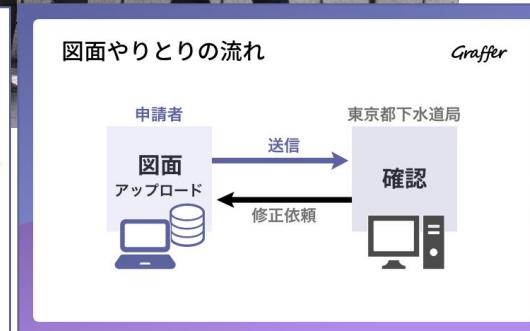
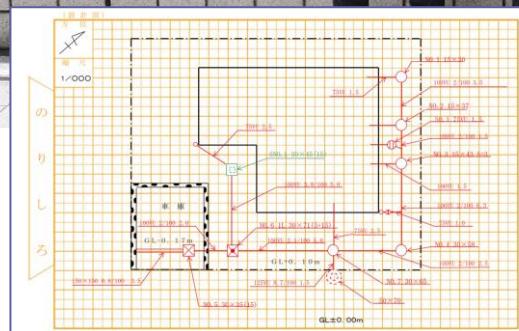
- ✓ 放課後児童クラブの入会・変更・休会・退会という特定分野の手続きのみに絞ってオンライン化。
- ✓ 2021年4月の開始以降、ほぼすべての保護者がオンライン申請を利用。
- ✓ 利用者からは「わざわざ書類提出のため児童会へ行かなくてもよくなつたので便利」「従来のように手続きを行う為に、仕事を休んで行政機関に行くことがないのでよかつた」といった声が届いている。

参照：GovtechTrends 「忙しい親に何度も訪問させたくない」子育て手続きのデジタル化に取り組む呉市より

事例

## 東京都下水道局 | 排水設備計画に関する届出のオンライン化

年間約2万件の手続きを対象とした下水道局の排水設備計画に関する届出をオンライン化し、事業者側の事務コストの大幅削減と、職員の事務の大幅な見直しを実現しました。



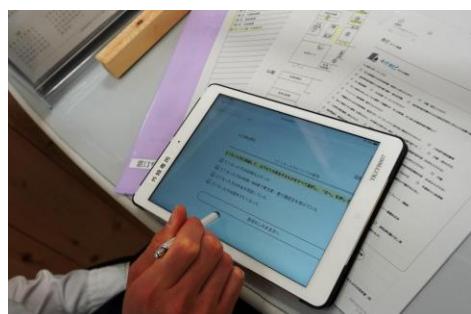
### 活用のポイント

- ✓ 複雑な図面の確認が必要な手続きも、申請から修正のやり取りまでオンライン・リモート対応で完結。
- ✓ 少数の事業者から試験運用を開始し、改善を続けながら段階的に対象事業者を拡大。リスクを抑えながら新たな取り組みにチャレンジすることができた。
- ✓ 届出用紙の見直し、受付シールの廃止、押印の廃止など、オンライン申請の導入に合わせて既存の業務運用を徹底的に見直し。

## 事例

# 兵庫県宝塚市 —— ライフィベント手続き案内のデジタル化

宝塚市では、引っ越しや結婚・出生などのライフィベントに関わる手続き案内のデジタル化に加え、「おくやみ窓口」での案内にも活用しました。



## 活用のポイント

- ✓ 庁舎内に「おくやみ手続き案内コーナー」を設置。タブレット端末で手続きガイドの利用を案内し、ご遺族に必要な手続きを洗い出す。
- ✓ 洗い出された結果を印刷し、ご遺族に窓口や手続きを案内。
- ✓ 利用者の9割以上が「満足している」と回答。「母のときは何をどうすればよいのか分からず不安でしたが、今回は分かりやすくよかったです」といった声が届く。

参照：GovtechTrends [「お悔やみ窓口」×「デジタル」最新事例。宝塚市の挑戦](#)より

## 事例

# 広島県広島市 ——オンラインで被災者に支援情報を提供

広島市では2020年10月に「被災者支援ナビ」を公開。

被災者がスマートフォンから質問に答えると、自分に必要な支援策を確認できる仕組みを構築しました。



被災者支援ナビの流れ

Graffer

被災者支援ナビの流れ

質問に回答すると  
支援策の一覧が確認できる

→

広島市 手続ガイド

住宅被害・再建 ガイド結果

4件の該当結果

被害の証明

罹災(火災以外)証明書の交付

The diagram illustrates the flow of the Disaster Victim Support Navigator. It starts with a question mark icon, followed by a right arrow, and then shows a screenshot of the Graffer platform displaying the results of a search for "Residential damage - Reconstruction Guide". The results show four items related to damage certification and proof of disaster.

## 導入のポイント

- ✓ 災害時に住民がスマートフォンで簡単に自分が受けられる公的支援策を洗い出せるサービスとして、「被災者支援ナビ」を公開。
- ✓ 広島市で発生した二度にわたる豪雨災害時の体験を踏まえ、「災害は備えに尽きる」と考え導入を決定。
- ✓ 万が一の新たな災害が発生した場合は、すでに準備してあるExcelを元にすぐに「被災者支援ナビ」が公開できるように工夫をしながら構築した。

参照：GovtechTrends [【災害支援×デジタル】オンラインで被災者に支援情報を提供する、広島市「被災者支援ナビ」公開の舞台裏](#)より

# 行政デジタル化・スマート化の最新事例を紹介 | Govtech Trends

「Govtech Trends」は、行政デジタル化・スマート化の最新情報をお伝えするメディアです。  
「デジタル化をこれからどう進めていけばよいか」という課題解決の一助となるよう、  
詳細な背景や効果にも触れた事例をお伝えしています。

83%  
29%

神戸モデルの補助金申請は「8割」がオ  
ンライン

横浜市は  
オンライン申請に  
こう挑む。

年3回発行。全国市町村に無料配布しています。要望に応じ、過去アーカイブの追加配布も行っています。

お問い合わせはこちらまで  
govtech@graffer.jp

## Web版

最新事例はこちらをご覧ください。

<https://graffer.jp/govtech>



## 行政デジタル化のポイント

---

# デジタル化プロジェクト推進のコツは3つ

## ① 目標を明確に定める

主な目標は「市民サービスの向上」もしくは「職員の業務効率化」。

成果は漠然と語るのではなく、定量的に測定できるようにしておくことが重要。

## ② 「システム導入」より「業務改革」が重要

単なるシステム導入だけで劇的な効果を生むことは少なく、むしろ手間が増えることも。

システムとセットで既存の業務のあり方を見直すことが大きな効果を生むポイント。

## ③ 継続的にサービスを改善し続ける

システムを「作って終わり」「導入して終わり」ではなく、稼働開始からが本番。

測定した利用状況データ等を活用し、継続的な改善を続けて成果を最大化する。

# 「システム導入」より「業務改革」が重要

200を超える自治体との商談、100を超えるプロジェクト実施から学んだことは、「システム提供だけでは価値を生めない」という事実。業務運用や制度設計まで含めたトータルの業務改革なしにデジタル行政は実現しない。

複雑な規制・制度のせいで入力項目や添付書類が多く、UXを向上できない。

システムを導入しても、現在の運用を何も変えなければかえって効率が悪くなる。

ノウハウが属人化している上に公務員は異動が頻繁で良い運用が定着しない。

↓  
制度設計や法令調査から  
関わる必要がある。

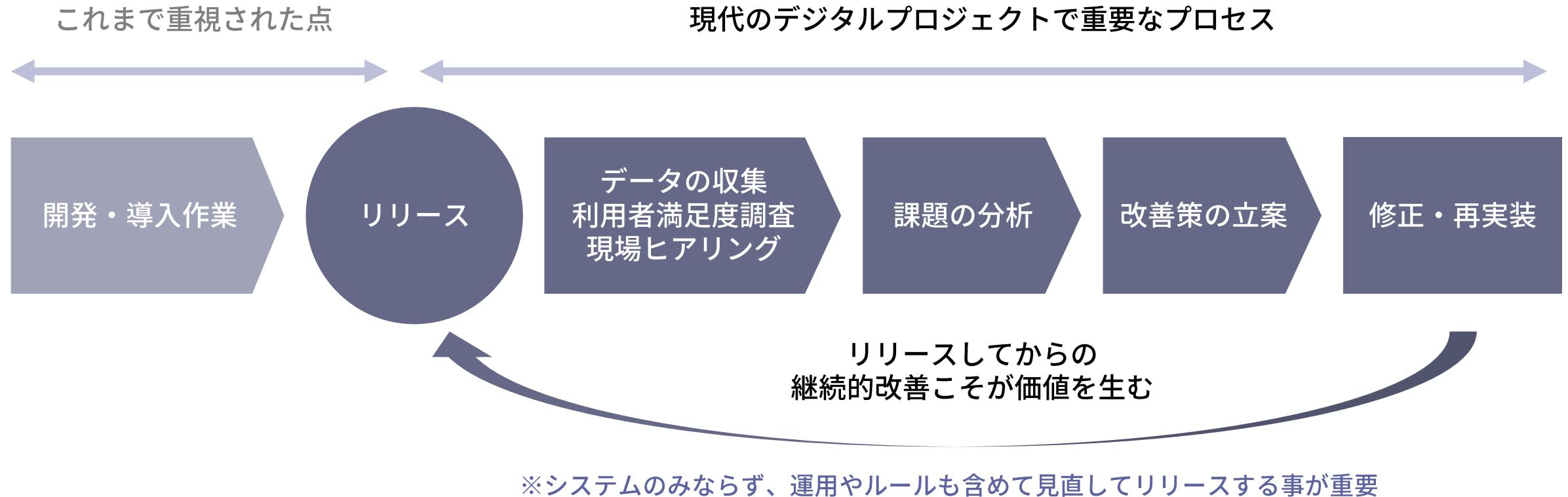
↓  
システム導入時には業務を  
再構築する必要がある。

↓  
継続的に運用を担う人員  
を確保する必要がある。

「システム」だけでは不十分  
業務設計から実運用を見据えた業務全体の最適化が必要

# 継続的にサービスを改善し続ける

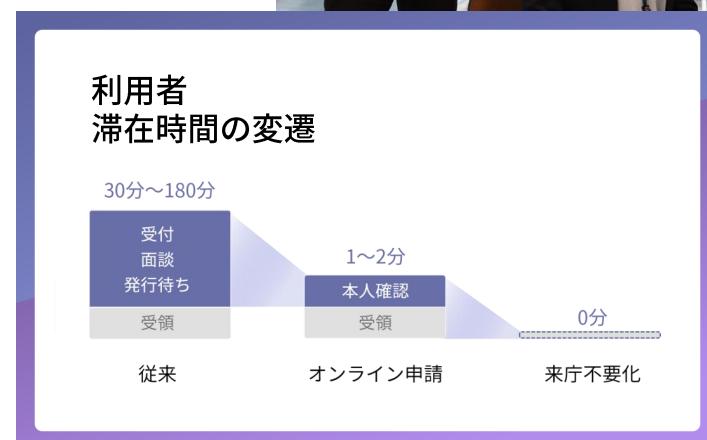
「作って終わり」ではなく、「作ってからが本番」というマインドチェンジが必要。サービス開始後も、利用者の声やアクセス分析データを活用しながら少しづつでも改善することで効果が大きく高まることが多い。



# 神奈川県横浜市 | 新型コロナ融資関連手続きのオンライン化

売上高等が減少し、資金調達を必要とする事業者を支援するための制度「危機関連保証制度」。

コロナによる影響で事業者が殺到したため、混雑緩和施策としてオンライン化を実施しました。



## プロジェクト推進のポイント

- ✓ 認定証の受取のみ窓口来庁とすることで、滞在時間を最大3時間から1-2分へと改善。
- ✓ 必要書類の削減や、押印を不要とする見直しを一体的に実施し、来庁者の滞在時間や、職員の審査時間を短縮した点などが評価され府内表彰で特別賞を受賞。
- ✓ さらにその後も、スキャンデータのダウンロード機能を追加し、認定証の受取の来庁も不要とする改善を行うほか、対象手続きを継続して拡大。

参考事例

# 神奈川県横浜市 | 新型コロナ融資関連手続きのオンライン化

ウェブ認定申請ページを設置し、説明に従って情報を記入することで手続きがオンラインで完結する。  
法人情報の自動入力機能や、売上等の数値入力の効率化（自動計算）などの機能を盛り込んでいる。

**セーフティネット保証4号・5号・危機関連保証WEB認定申請のご案内**

最終更新日 2021年7月2日

**WEB認定申請入口**

事業者向け	金融機関向け
<b>セーフティネット保証4号 WEB認定申請入口</b>  事業者向けセーフティネット保証4号WEB認定申請入口 <a href="https://tzk.graffer.jp/city/yokohama/smart-apply/apply-custom/safenet-crisis-four_(外部サイト)"></a>	<b>セーフティネット保証4号 WEB認定申請入口</b>  金融機関向けセーフティネット保証4号WEB認定申請入口 <a href="https://tzk.graffer.jp/city/yokohama/smart-apply/apply-custom/safenet-crisis-four-from-bank_(外部サイト)"></a>
<b>セーフティネット保証5号 WEB認定申請入口</b>  事業者向けセーフティネット保証5号WEB認定申請入口 <a href="https://tzk.graffer.jp/city/yokohama/smart-apply/apply-custom/safenet-crisis-five-easterne-ion_(外部サイト)"></a>	<b>セーフティネット保証5号 WEB認定申請入口</b>  金融機関向けセーフティネット保証5号WEB認定申請入口 <a href="https://tzk.graffer.jp/city/yokohama/smart-apply/apply-custom/safenet-crisis-five-easterne-ion-from-bank_(外部サイト)"></a>
<b>事業者向け 危機関連保証 WEB認定申請入口</b>  事業者向け危機関連保証WEB認定申請入口 <a href="https://tzk.graffer.jp/city/yokohama/smart-apply/apply-custom/safenet-cross_(外部サイト)"></a>	<b>金融機関向け 危機関連保証 WEB認定申請入口</b>  金融機関向け危機関連保証WEB認定申請入口 <a href="https://tzk.graffer.jp/city/yokohama/smart-apply/apply-custom/safenet-cross-from-bank_(外部サイト)"></a>

本サービス（Web認定申請）は横浜市とのサービス利用契約に基づき、株式会社グラフアが提供します。本サービスのドメインは「tzk.graffer.jp」です。（横浜市インターネット受信ガイドライン第5条の3第1項により協議済）  
横浜市Web認定申請システムについて

## セーフティネット保証5号認定申請

こちらは、横浜市に事業実態のある事業所をお持ちの方が、「セーフティネット保証5号認定申請」をWeb上でお手続きできるページです。

Web申請をご活用いただくことで、融資申し込み時に使える認定証の写しを来場することなく取得することができます。（原本が必要な方も、当申請ご利用により、会場でのお受け取りが可能です。）

本サービス（Web認定申請）は横浜市とのサービス利用契約に基づき、株式会社グラフアが提供します。本サービスのドメインは「tzk.graffer.jp」です。（横浜市インターネット受信ガイドライン第5条の3第1項により協議済）  
横浜市Web認定申請システムについて

以下の準備ができることがありますご確認の上、申請にお進みください。

### 横浜市内における事業実態が確認できる資料の準備

- 法人の方：履歴事項全部証明書 ※直近3か月以内のもの
- 個人の方：青色申告決算書1ページ目(例)又は、所得税確定申告書Bの第一表(例)

「青色申告決算書1ページ目」又は「所得税確定申告書Bの第一表」の種類

- e-Taxで確定申告をされた場合  
「受付番号」が記載されている必要があります。  
「受付番号」の記載がない場合は、「送信票兼送付書」もしくは「メール詳細」を併せて添付する必要があります。

## セーフティネット保証4号認定申請

### 申請者の情報

種別  
 法人  個人  
 法人を検索して自動入力する

法人名  
 法人名は略さずにすべて入力してください ((株)や(有)は使用しないでください)  
 株式会社グラフア

法人名（カナ）  
 東京都渋谷区千駄ヶ谷1丁目2番3号

法人番号  
 9010401132779

本店所在地  
 東京都渋谷区千駄ヶ谷1丁目2番3号

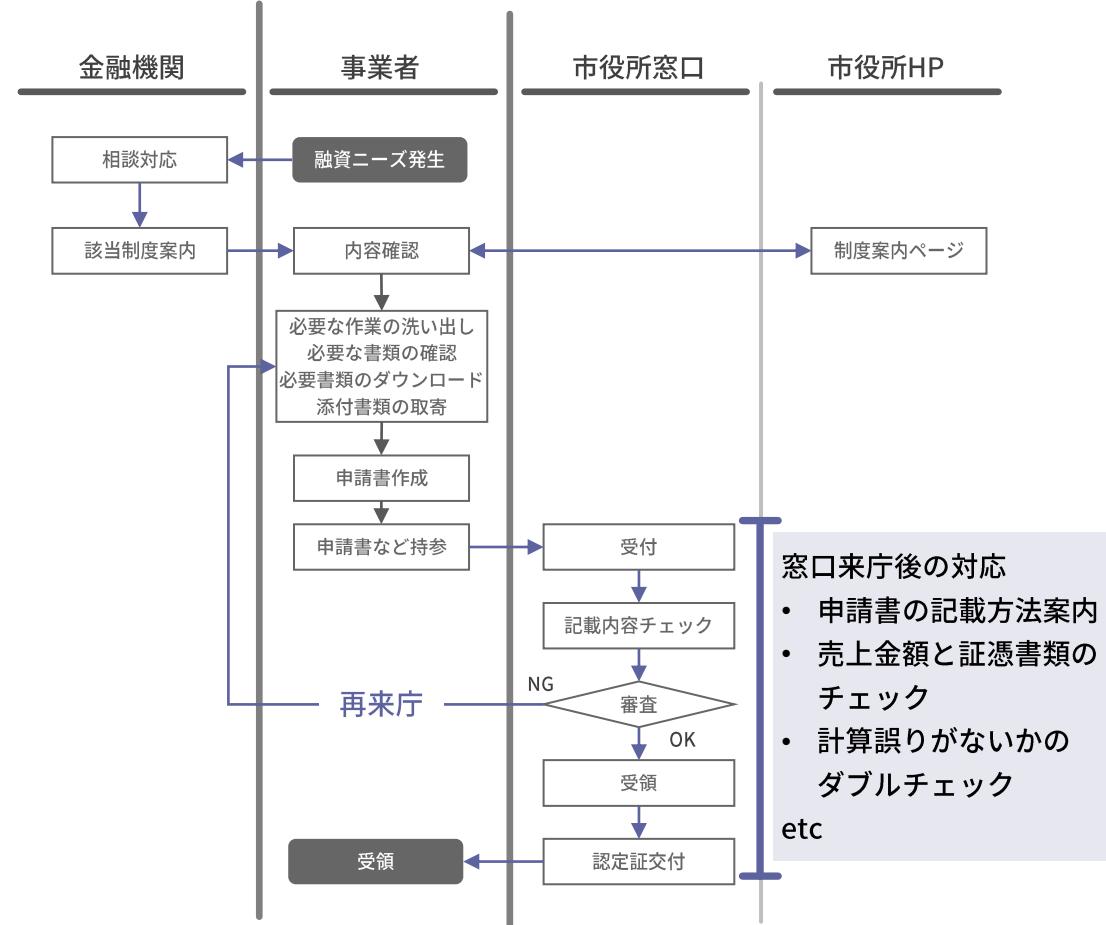
代表者名  
 田中 真一

連絡担当者名  
 申請内容の確認がある場合の連絡先のご担当者氏名を入力してください  
 田中 真一

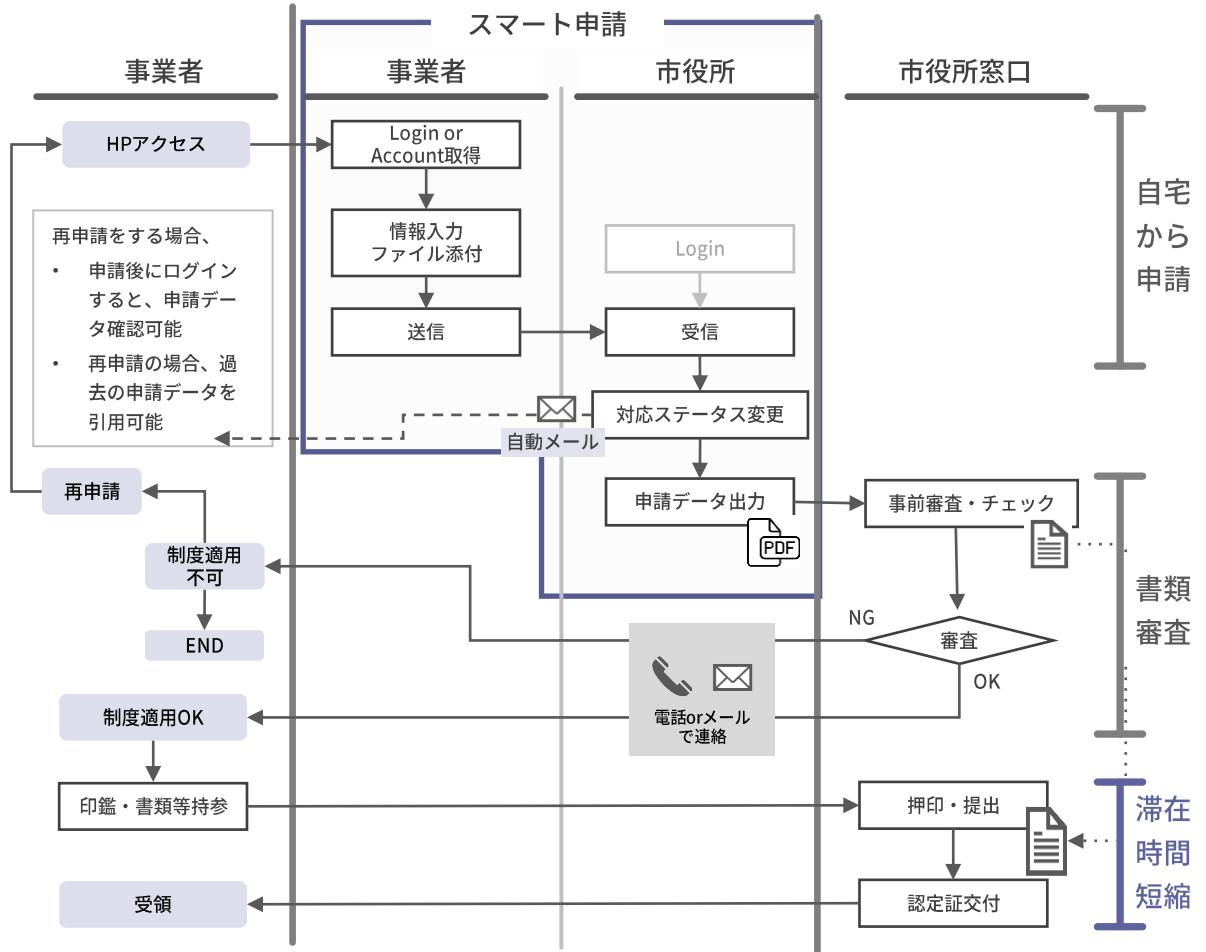
連絡先電話番号  
 申請に不備があった場合などに、連絡が来る可能性があります。日に連絡のつく電話番号を入力してください  
 03-1234-5678

# 業務フローの見直し

## 改善前の全体フロー



## 改善後の全体フロー



参考事例：神奈川県横浜市——新型コロナ融資関連手続きのオンライン化

## 入力の手間を削減

入力項目を削減しながら、細かい数値計算を自動化することにより、利用者の入力の手間を減らし、ミスの可能性を大幅に削減。

売上実績と見込み

売上の減少率を計算する対象月  
いずれかの3ヶ月分とその前年の売上実績及び見込みを入力します

2020年05月~07月  2020年06月~08月

売上実績と見込み  
いずれも千円未満を切り捨てた金額を入力してください

2020年05月( 実績 ) 100	千円	2020年06月( 実績 ) 100	千円	2020年07月( 見込み ) 100	千円
-----------------------	----	-----------------------	----	------------------------	----

前年の売上実績  
いずれも千円未満を切り捨てた金額を入力してください。

2019年05月( 実績 ) 200	千円	2019年06月( 実績 ) 200	千円	2019年07月( 実績 ) 200	千円
-----------------------	----	-----------------------	----	-----------------------	----

1ヶ月間の売上高の減少率  
2020年05月と2019年05月の売上実績を入力すると自動計算されます

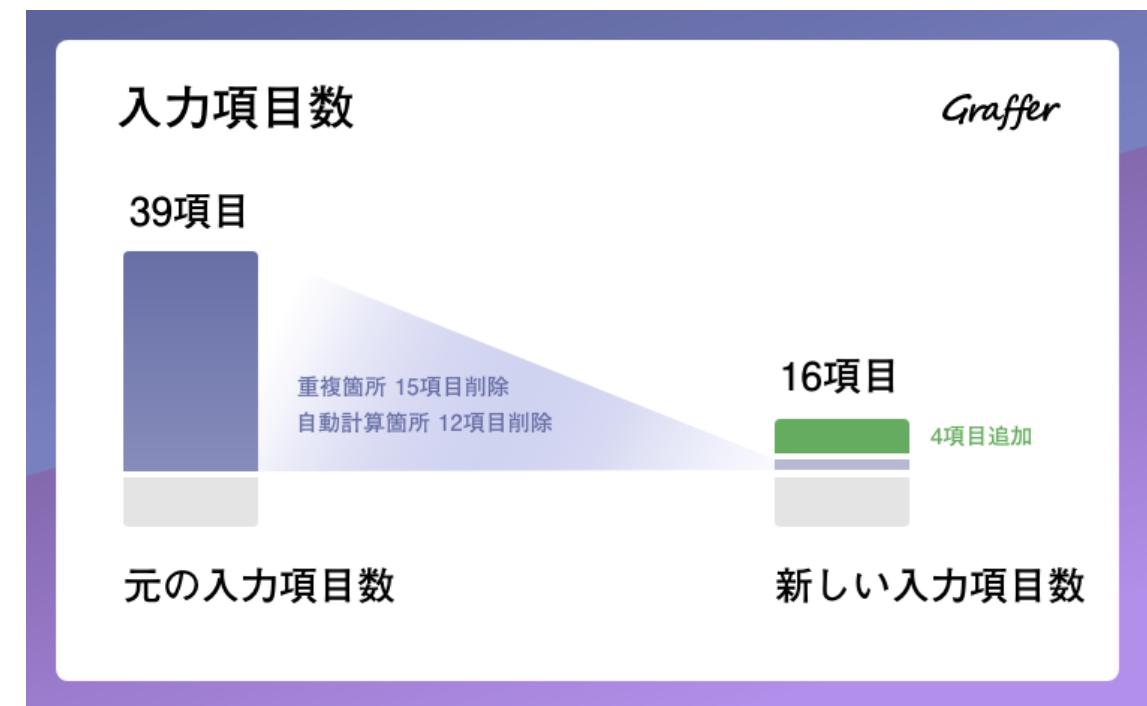
50.0%

3ヶ月の売上高の実績見込みの減少率  
すべての売上実績と見込みを入力すると自動計算されます

50.0%

売上高の減少または減少が見込まれる理由

来客数が減少しているため

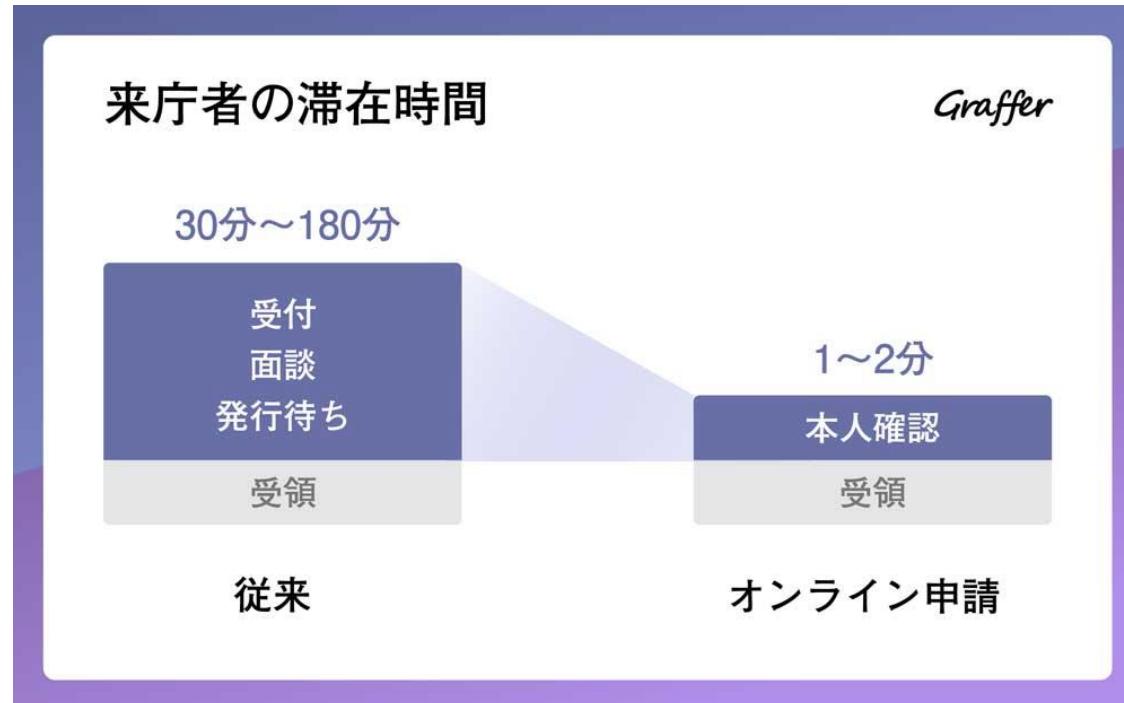


参考事例：神奈川県横浜市——新型コロナ融資関連手続きのオンライン化

## 導入後に達成できた成果

窓口での滞在時間が長いという最大の問題は解決し、職員側の運用コストも半分以下に激減。

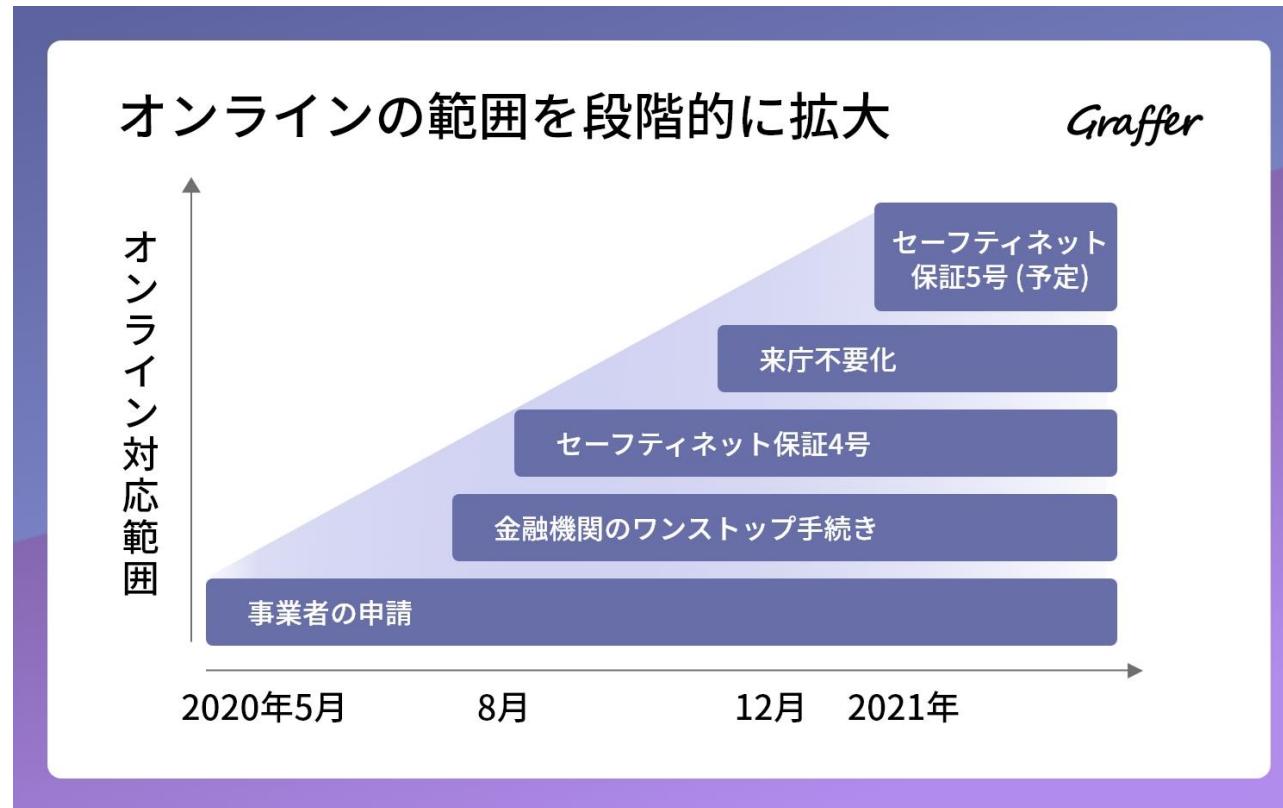
利用者にとっての入力の手間も大幅に削減され、好意的な声が寄せられている。



## 対象手続きの拡大と機能の拡充

サービスリリース後も、段階的に対象手続きを拡大し続けることでオンライン化をさらに推進。

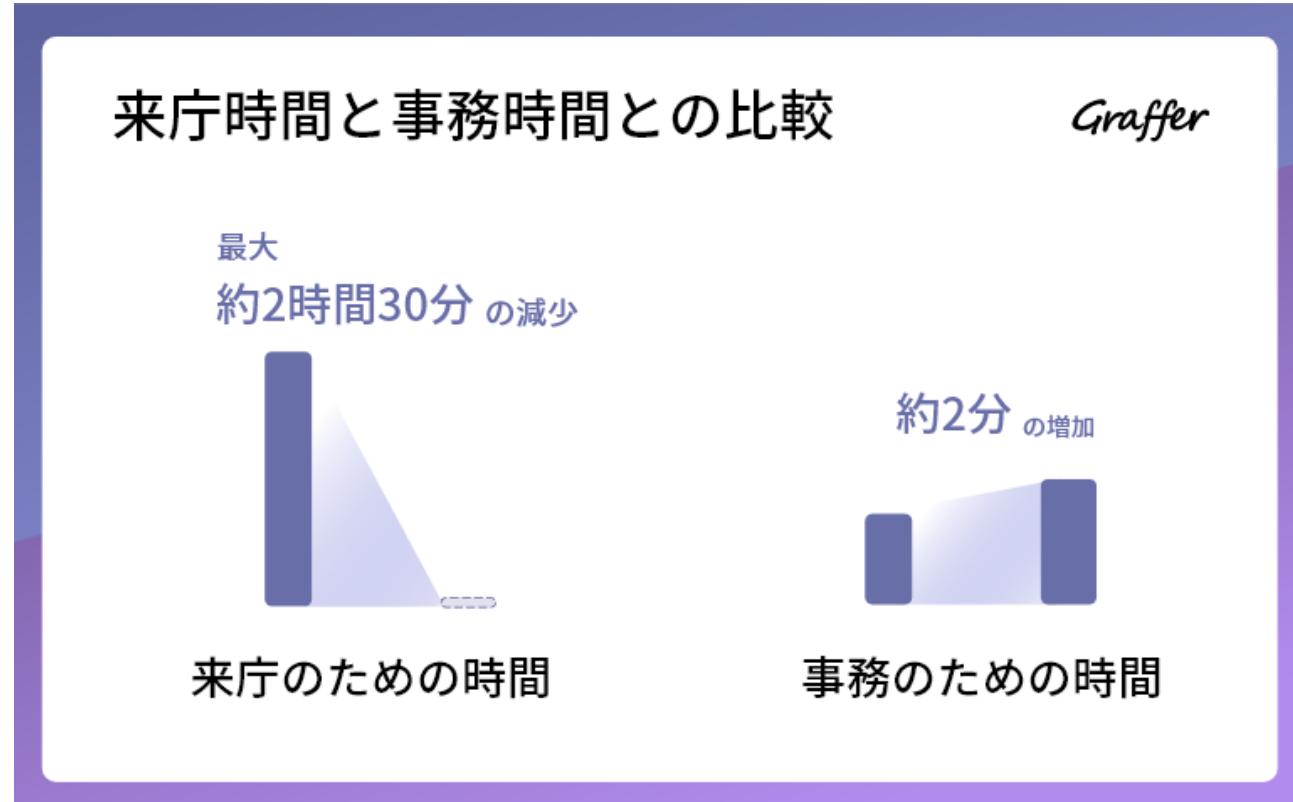
さらに、金融機関によるワンストップ手続きや、認定書のダウンロードによる来庁不要化も実現。



- ✓ 2020年5月  
オンライン申請を開始。
- ✓ 2020年8月3日  
「金融機関のワンストップ手続き」に対応。
- ✓ 2020年8月17日  
「セーフティネット保証4号」のオンライン申請を導入。
- ✓ 2020年12月1日  
認定書のデータをダウンロード可能とし、受け取りのための来庁を不要とする「来庁不要化」を実施。
- ✓ 2021年5月  
セーフティネット保証5号に対応。

## 来庁不要化の実現

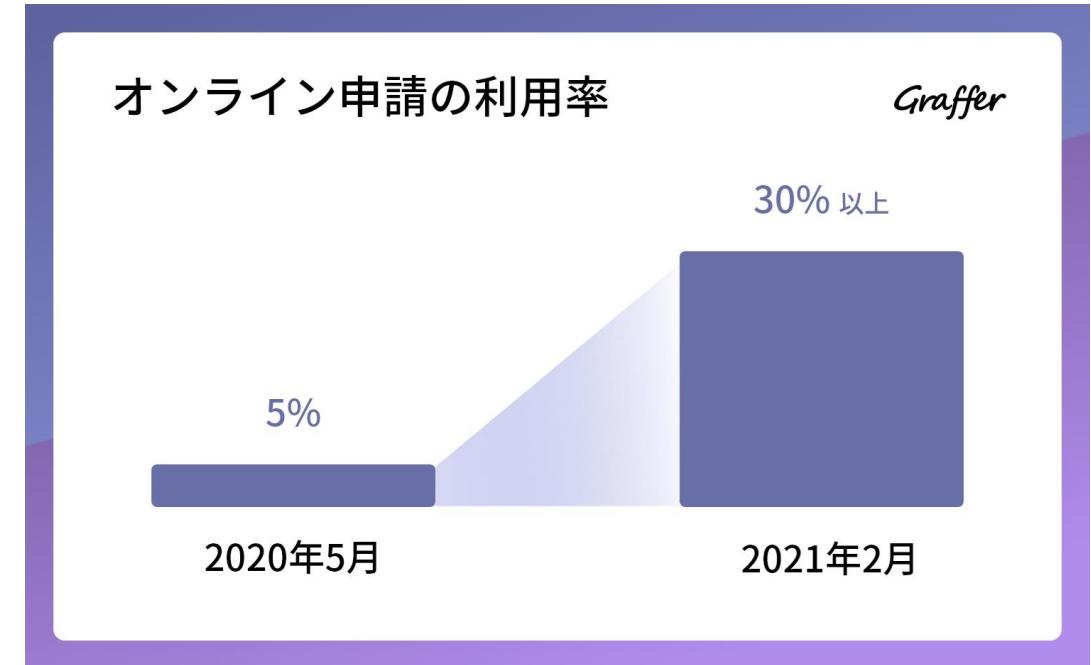
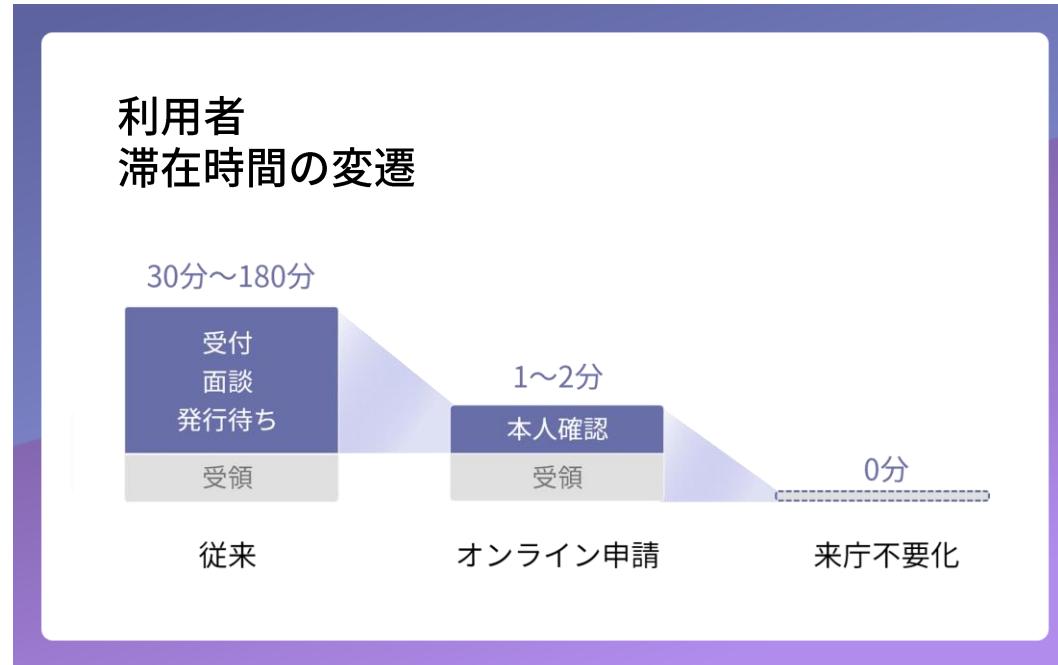
来庁不要可をはかる場合、通常通りの認定書を用意することに加え、認定書のスキャンとアップロードの手間は増えた。しかし手続きを行う事業者側のメリットが大きいことから、事務コストの増加を受け入れた。



# 最終的に達成できた成果

最終的に、事業者は手続きのすべてをオンラインで完結できるようになり、窓口に滞在する必要がなくなった。

オンライン申請の利用率は、導入直後の5%から30%以上まで高まった。



# 事例から学ぶデジタル化プロジェクト推進のコツ

## ① 目標を明確に定める

横浜市の事例では、「窓口の滞在時間削減」という目標がはじめから明確だった。職員の事務負担がわずかに増すような対応も上記目標のために一部許容できた。

## ② 「システム導入」より「業務改革」が重要

システム導入の前に、現状の業務フローとあるべき業務フローを明確に記述。あるべき業務フローを基準にすることでシステム・運用の双方を短期間で準備できた。

## ③ 繙続的にサービスを改善し続ける

2020年5月のサービスインからもシステム・運用それぞれを継続的に改善。最終的に対応手続きの拡大や来庁不要化などを通じて電子申請率を大きく向上させた。

## 行政デジタル化 / 今後の展望

---

# 今後の行政デジタル化を見据えた3つのトレンド

## ① 住民サービスの改善・UI/UXの向上

直近で導入が加速しているオンライン申請や窓口のデジタル化（＝書かない窓口）など、住民サービスの体験を向上させる取り組みには引き続き重点が置かれ続ける。

## ② 自治体システム標準化

基幹17業務のシステムについては、令和7年度のうちに（※移行措置あり）法令に基づき標準仕様書準拠システムへの移行をしなければならない。

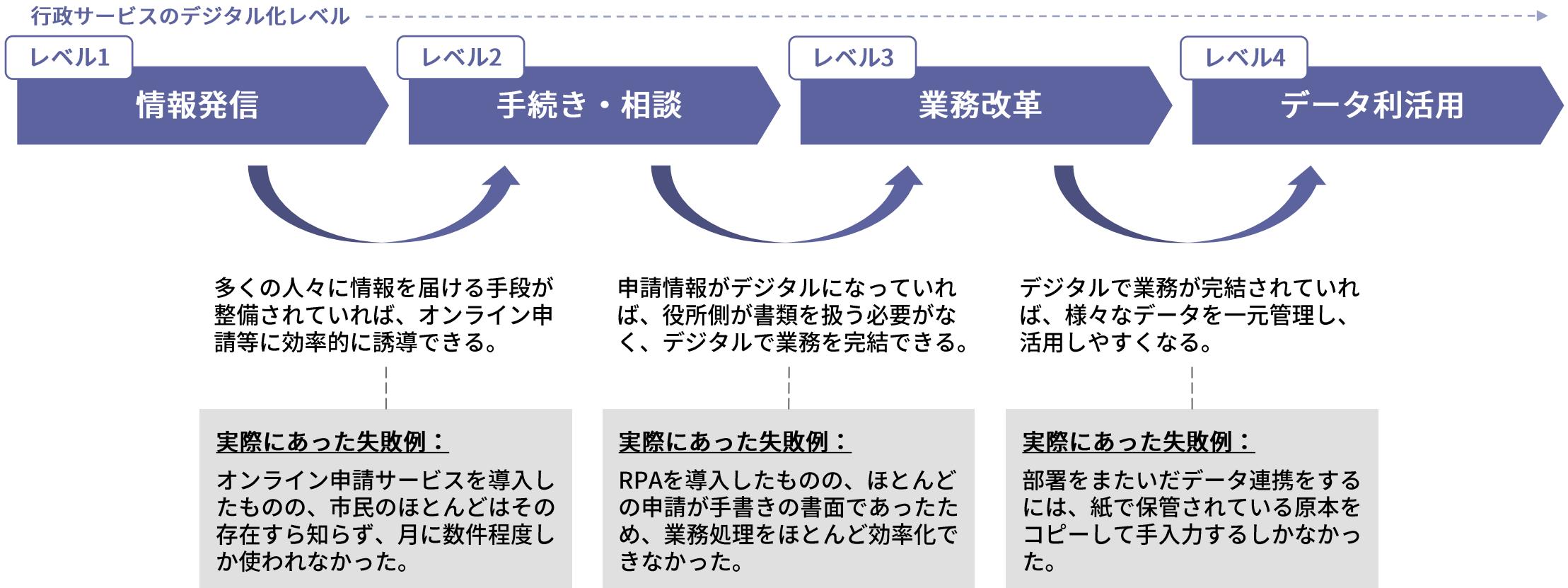
## ③ ガバメントクラウド

デジタル庁が調達するクラウド型のインフラ（IaaS）であるガバメントクラウドに自治体システムを移行することが自治体における努力義務となっている。

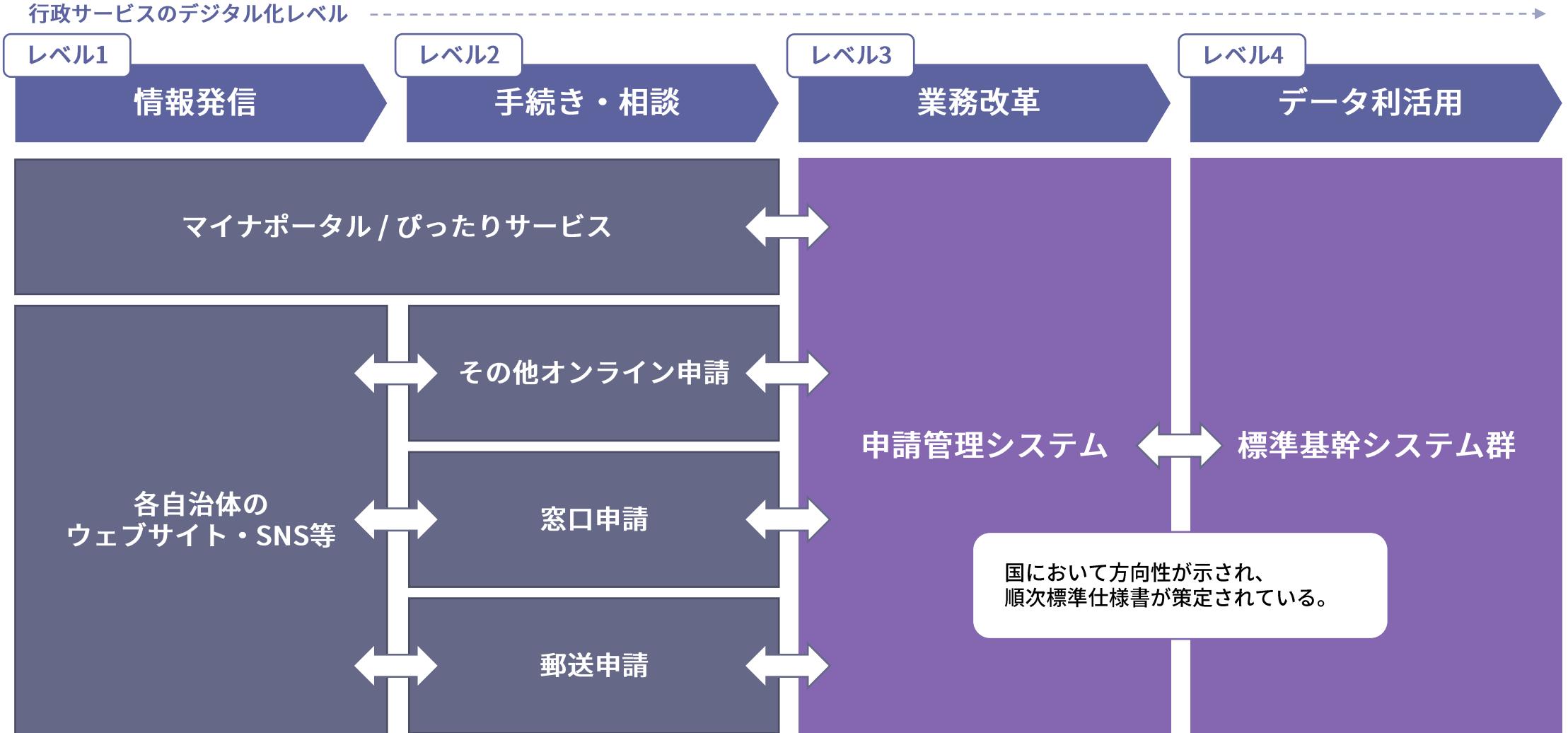
## 行政サービス（アプリケーション）のデジタル化は次の4ステップで進む

行政サービスのデジタル化はどこから始めても良いわけではなく、順序がきわめて重要。

前のレベルをクリアしない限り、次のレベルの施策は成功しないという関係にある。



# 今後の行政デジタル化の具体的な方向性



# 行政のデジタル化・基幹システム標準化のためにいま自治体ができること

## ① 市民サービスのデジタル化への先行的な取り組み

市民サービス（フロント業務）のUI/UXについては今後も競争領域と位置づけられる上、エンドツーエンド接続においても重要となるため、早めに取り組むことが推奨される。

## ② クラウド前提の情報システム管理体制の構築

ガバメントクラウドの整備に合わせ、向こう数カ年でシステムはクラウドへ移行する。クラウド上の仮想化環境でのシステム稼働にあわせた情報システム管理体制を構築すべき。

## ③ 業務改革に向けたスキル浸透

「システムの導入や刷新は常に業務改革とセット」という原則を踏まえると、業務フロー図をベースに庁内業務の見直しができる人材の育成・採用が急務となる。

# Graffer

URL graffer.jp  
Contact supportgov@graffer.jp  
Address 東京都渋谷区千駄ヶ谷1-5-8 ジュニアビル  
2F

# Thank you!

石井 大地

株式会社グラファー  
代表取締役CEO



© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its affiliates. All rights reserved.

本セッション資料や記載内容については一切の転用を禁止しております