

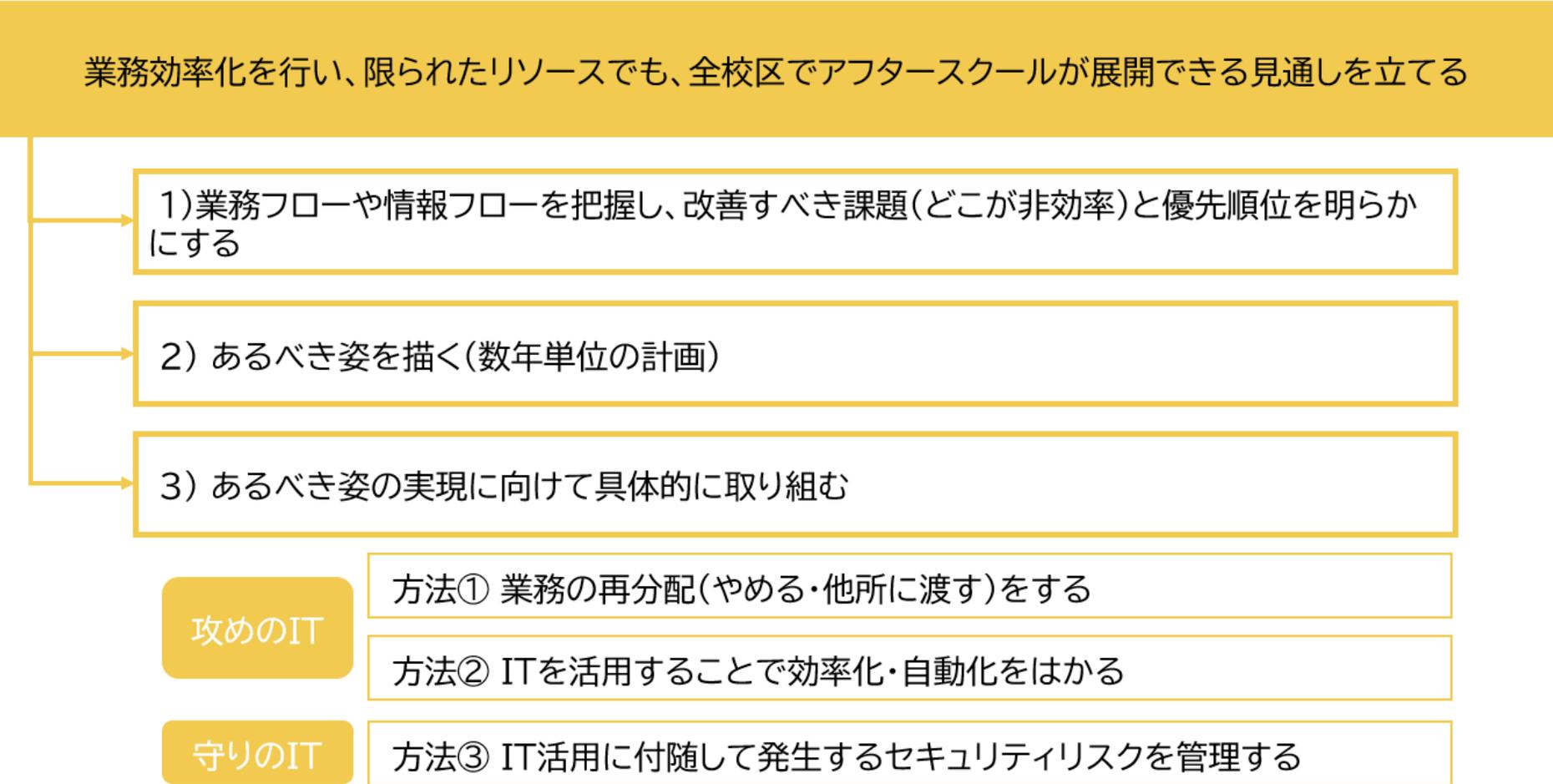
ICT等活用による運營業務効率化支援 実施報告書



1. プロジェクトの目的と概要
2. プロジェクト実施内容
3. ICT推進上の課題と自治体側のニーズ

1. プロジェクトの目的と概要

自治体におけるICT活用支援の以下の取り組みを通して、放課後事業を実施する自治体におけるICT推進のボトルネックや自治体側のニーズについての示唆を得る。



1. プロジェクトの目的と概要
2. プロジェクト実施内容
3. ICT推進上の課題と自治体側のニーズ

“攻め”のITへの道筋

HOP

怖くてよくわからない(触りたくない、ITアレルギー、食わず嫌い)

触らざるを得ない状況を作って、慣れる
(とりあえずやってみたらいい)



STEP

ITを使って仕事ができる(自信)

JUMP

ITを使うと、便利になりそう・使ってみたい(期待)

この段階の人が数人いる状態までいけば、
システム導入が定着しやすくなる

“守り”のIT

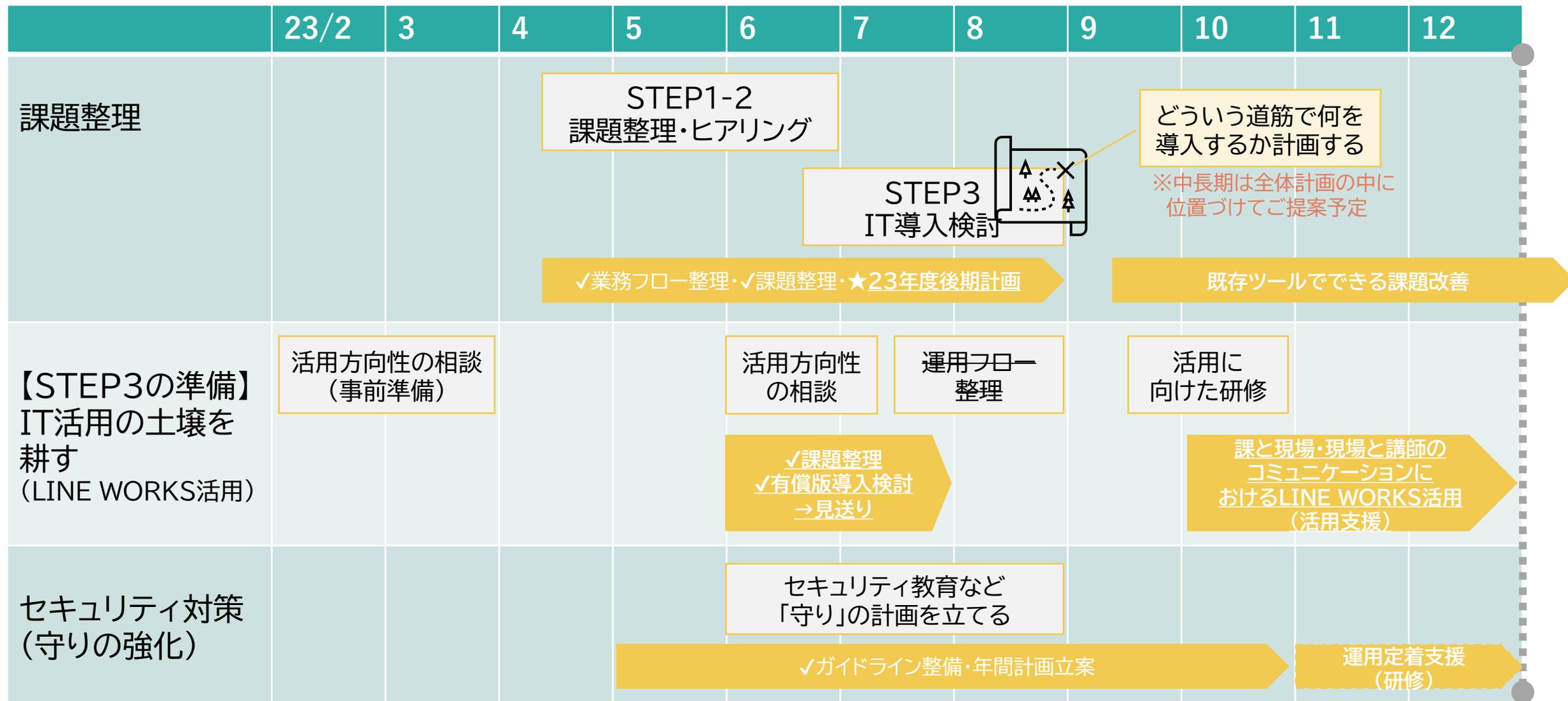
リスク小

リスクが大きくなる前に
管理の土台を整える

リスク大

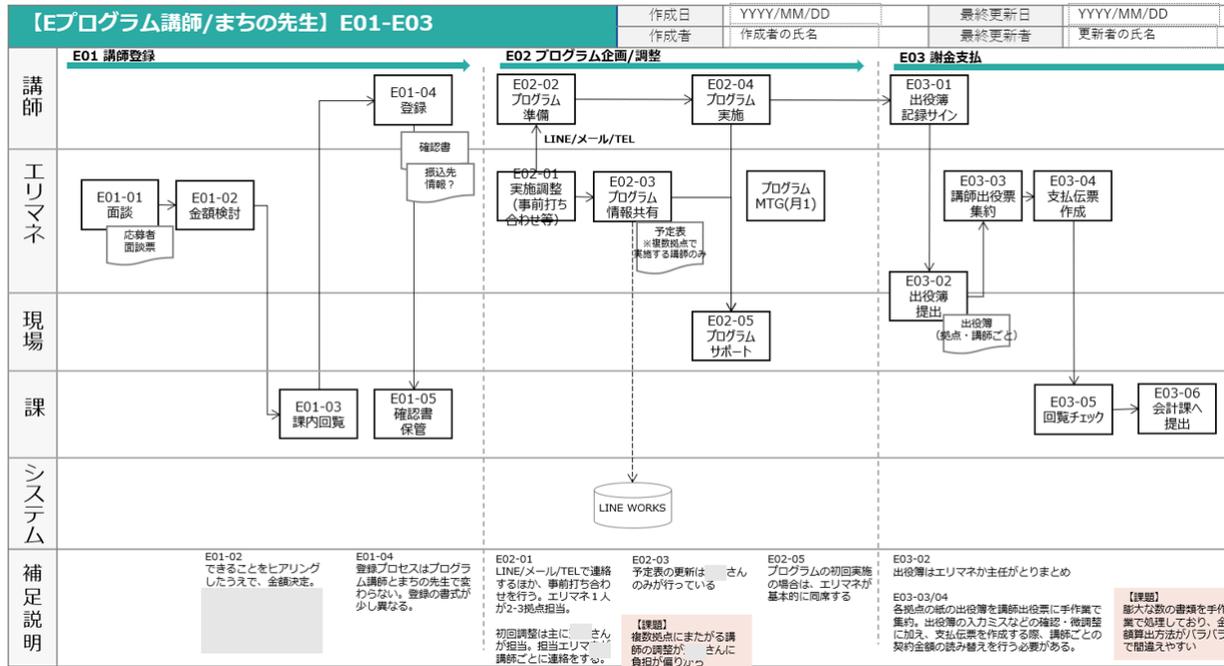
スケジュール(FY23期初計画より更新)

24年度IT予算獲得に向けて
説得材料を準備する



分類	目標	実施施策(打ち手)	成果	残課題
1. 課題整理	業務フロー・情報の流れを可視化するとともに、今後の具体的な計画を立案する	現状の(業務の流れに基づく)情報の流れを可視化し、課題を洗い出す	<ul style="list-style-type: none"> ・現状の業務の流れを可視化することで、特に業務上の非効率が生じている課題について特定することができた。 ・特に課の担当者に属人化し、かつ負担感の多い作業について、誰でも正確に手作業を減らしてできるツール提供ができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・根本解決のためには現場業務プロセスの改善や拠点間のオペレーションのばらつきの改善が必要で、今後中長期で対応していく必要がある。 ・提供したツールの活用・運用にはしばらく伴走・サポートが必要である。
		課題整理を踏まえて、あるべき情報の流れを描く ・謝金支払フロー(E03)		
2. セキュリティ対策の強化	責任者レイヤーでアフタースクールの運営に必要最低限のリスク認識ができる状態	個人情報の定義と注意して管理すべき個人情報の重みづけ	<ul style="list-style-type: none"> ・各居場所運営におけるICT活用は、市のIT推進における優先度が低く専門的な支援が受けられない状態で、ルール整備等も遅れている状況であった。 ・その中で、各種ガイドラインや情報資産台帳の整備とスタッフ向けの研修を実施し、最低限のラインを担保できるしくみができた。 ・次年度よりガイドラインに基づいて、研修をはじめ、情報セキュリティマネジメントを実施する見通しを立てることができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して実施できるようにすることが重要である。 ・また、情報リテラシーが徐々に上がっていくことを想定し、そのレベルに合わせた研修を用意する必要がある。
		アフタースクールで利用する個人情報の取得・利用・保管・廃棄のプロセス作成(文書管理・写真の取り扱い等)と研修への接続		
	スマホ・PC等の機器をアフタースクールでリスク少なく安全に利用できる	アフタースクールの運営における情報セキュリティのガイドラインを作成する		
3. IT活用の土壌を耕す	LINE WORKSの活用計画を作成し、予算を獲得する。	対象となる機器を洗い出し、機器ごとの管理ガイドラインを作成する	<ul style="list-style-type: none"> ・すでに存在していたコミュニケーションツール上で報告や共有等、必須事項の業務を行うようプロセスを変えることで、無理なくITツールの活用を進めることができた。 	
		LINE WORKS活用の道筋を描くとともに、有償プランの必要性を検討する		
		2024年度以降の計画立案をするとともに、有償プランが必要な場合は、予算獲得に向けた提案材料を準備する		
		拠点でのIT活用の成功体験を促す仕掛けづくり		

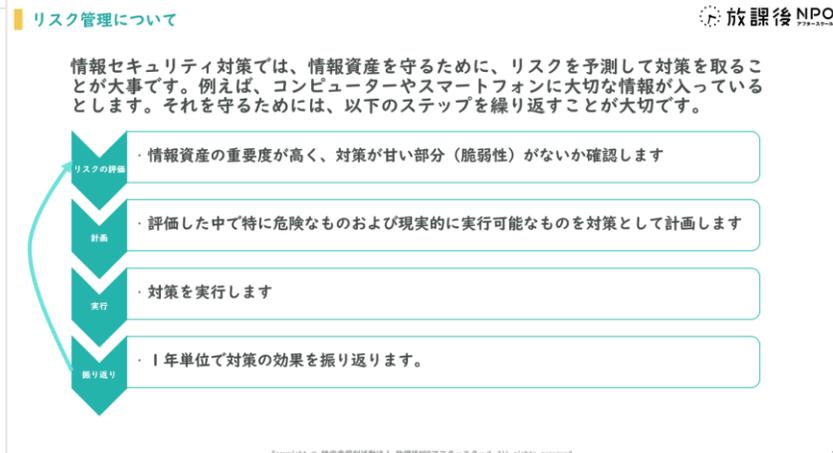
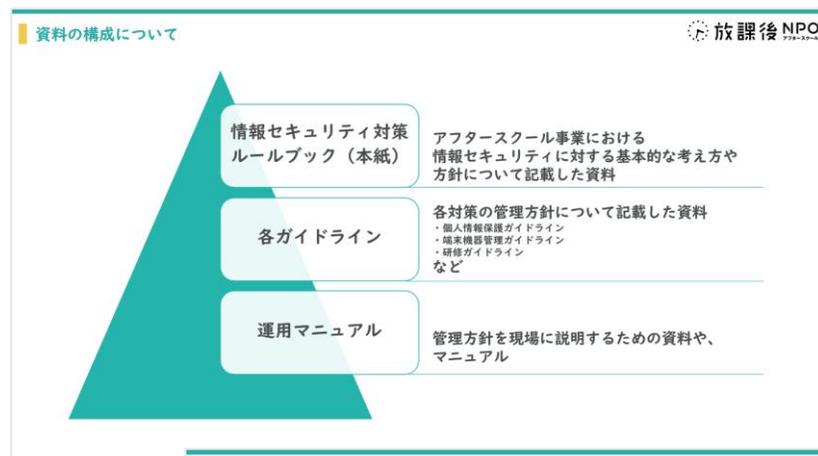
- 業務プロセスのどこに課題があり、IT活用のニーズがどこにあるのかが不明確であったため、業務フローの整理を実施し、各課題のうち、IT化による改善効果が高いものについて棚卸を最初に実施した。
- ツール利用による業務効率向上の効果が感じられることを目的として、業務非効率や属人化が進んでいた業務について、マクロツールを提供した(実際のツール本格活用、効果検証は2024年度以降)



課題一覧	業務ID	課題	リスク	優先度	負担度	IT化による改善効果	解決策の方向性・見立て
1	A01-04	書類(紙)の取り扱いとデータ入力	紙データの受け渡しに伴う紛失リスク ・拠点数が増えた場合に比例して作業工数が増える	中(〜低)	○	○	(STEP1) 課内で管理する名簿データの一元化の検討 (STEP2) Excel以外のシステム導入
2	A01-11~13	目的ごとにシステム(データ蓄積場所)が分かれており、個別に入力作業が発生している(名簿、転替依頼等のExcelが)	・手作業を介するため、入力作業ミスや管理するExcelごとのデータ差異が発生するリスク	中(〜低)	○	○	※市全体の母数から考えると優先度が下がる
3	B01	児童の入退室管理や出勤簿の扱いに関する運用が拠点ごとに異なる	・拠点間での異動時の負担増	中	○	○	
4	B01/H01-06	児童の入退室が二重で管理されており、読み忘れ・記入間違い等のデータ精度が低い	・動線が複雑になり、子どもにとってもわかりづらい ・安全管理上の観点でも入退室管理の信頼度が下がる ・データ精度が低いことの副作用として、人数集計時の確認作業や二重管理している両方の突合せ作業が追加で発生している	高	△	△	ITを導入しているが、活用されていない状況。 運用見直しと決めた運用の定着化。(同時に、見直し改善することによるメリットを丁寧に現場に伝える)
5	B02	スマホの連絡帳に連絡先が登録されている	・機器紛失時の漏洩リスク	中	—	×	
6	B02	保護者との連絡手段が統一されていない	・連絡手段が増えることで、複数のツールを確認する手間が生じる	低	△	△	現時点での優先度は低い(運用の徹底)
7	C02	材料費の簿外管理(現場で講師に直接手渡される簿外の現金の取り扱いがある)	・ガバナンス上のリスク	高	×	×	運用フローの見直し
8	E02	複数拠点にまたがる講師の日程調整の手順(ファイルの共同編集ができず、更新作業が属人化している)	・負担が片寄ってしまっている	高	○	○	ファイルの共同編集ができる程度は解決する →一部エリマネをお願いできている →共有フォルダを使うことで把握しやすさの改善は見られている
9	E03	謝金支払いの情報集約、集計作業	・講師が増えるほど負担が上がり、持続可能な方法ではない ・謝金の契約パターンが複雑であるため、ミスが発生しやすい。 ・集計者の負担・手間が大きい ・のチェックが精度の頼みの綱	高	50h/月	○	講師との直接のやり取りがこれ以上増えると回らない ・フローを見直し、集計ツールを検討することで、ある程度効率UPが見込める ・契約パターンの単純化も同時に進められるとより効果が高い
10	G01	ヘルプ調整	・人海戦術で乗り切っている ※20分/人あたり×115人(月に約増減あり)	?	38h/月 時期の波がある	△(○)	拠点付きにする。できるだけ固定にする等の運用改善の効果の方が高そう ※ヘルプ人員のITリテラシー次第で、IT活用が可能かどうかの選択肢が変わる。 LINEが使えるのであれば、公式LINEは少し使えるかもしれない
11	G02	Jinjerの入力精度が低く、集約時のチェックに時間がかかる(8-10時間) ※休暇申請等の情報を突合せている	・手作業であるため、ミスが起こりうる ・集計者の負担、手間が大きい	(中〜高)	10h/月	○	フローを見直すことで、ある程度効率UPができる可能性がある。 jinjerを利用する人数は頭打ちになるので、いったん優先度は下げる
12	H01	報告はしているがあまりラッシュとして活用されていない		低	○	○	LINE WORKSやフォーム等を活用することで徹底活用を促す

- ・各種ガイドラインや情報資産台帳の整備とスタッフ向けの研修を実施し、最低限のラインを担保できるしくみができた。
- ・次年度よりガイドラインに基づいて、研修をはじめ、情報セキュリティマネジメントを実施する見通しを立てることができた。

ガイドラインの整備と運用計画策定



ガイドラインに基づいた研修の実施

- 個人情報管理の基本
1. 個人情報の取得時は を得る。
 2. 個人情報の取得時は、その を説明し、説明した 以外では使用してはならない。
 3. 取得した個人情報は、紛失・改ざん・漏洩などが起きないように かつ正確に管理します。

Photo② PCで作業中

改善のポイント

- PCやスマホのパスワードロックは必須です。
- パスワードはPCやホワイトボードなど、わかりやすい場所には書きません。
- 最低でも、子どもや来客時に目に触れないように管理しましょう
- 入退職もあるので、パスワードは定期的に変更したほうが安全です。
- 個人情報は人目に触れないところで管理します。
(付箋やメモの取り方・扱いに注意)

	アクション	状態
Level1	<ul style="list-style-type: none"> 業務フロー作成 情報資産台帳の作成 情報セキュリティポリシー、ガイドラインの策定 	<ul style="list-style-type: none"> 業務フローの分析と情報資産(個人情報・機密情報・機器)の洗い出しができています 情報資産の入手・運用・廃棄までにどのようなリスクがあるかが把握されている 取り扱いに注意すべき情報資産が何かがわかる
Level 2	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティ研修の実施 情報資産台帳に基づいた情報資産(個人情報・機密情報・機器)棚卸の実施 情報セキュリティインシデント・ヒヤリハットの報告・蓄積 	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティの基本として、大きなリスクが何かを理解し、それを避けるための行動がわかる。 ガイドラインに沿って情報資産を台帳管理し、棚卸ができる ガイドラインに沿って情報資産の入手・運用・廃棄までが管理・運用されている 所有している端末を安全につかうための基本的なポイントを理解し、セキュリティアップデート等の端末のメンテナンスができる
Level 3	<ul style="list-style-type: none"> 情報セキュリティインシデント・ヒヤリハットの振り返り・ケース学習の実施 業務推進上に利用する可能性のある最新技術やサイバーセキュリティに関する新たな脅威の理解と対策・研修の実施 ガイドライン・マニュアルの更新 	<ul style="list-style-type: none"> ガイドラインに沿って研修・棚卸等の運用が安定的に実施できる インシデントを振り返り、必要に応じてガイドラインやマニュアルに定期的に反映されている。 アプリケーションや機器利用において新しい運用や試行を行う際、リスクを許容しながら安全に活用することができる

BEFORE

- コミュニケーションツールとしてLINE WORKSを導入してはいたものの、十分に活用しきれていない状態であった。

実施したこと

- LINE WORKSの基本的な機能紹介と活用提案
- 業務上の不便なこと、改善点を洗い出すワークショップを実施(現場スタッフの改善要望の吸い上げ)
- 具体的な利用方法の相談・提案

AFTER

- チャンネルの活用方法等が整理され、「改行の仕方」など小さな躓きになっていた部分が解消した。
- 既存の業務をLINE WORKSを活用して行えるように整えたことで、アンケートフォームの活用等、これまで利用していない機能をの中で使えるものを活用するようになった。
- 以前よりも情報が集約され、情報伝達や共有がスムーズになった。

どんな人か・人間の特性	対応	例
慣れたものから変えづらい	早く慣れるための仕掛けをつくる 必ずやらなければいけないルーティン作業に含めてしまう	<ul style="list-style-type: none"> 必ず定例で報告するものをLINE WORKSのフォーム化する 会議の出欠連絡をLINE WORKSのフォームからする ヒヤリハットがあってもなくても同じ場所から何かしら報告してもらう 等
わからないと諦めてしまう／自分にはできない、と思っている	できそう、と思ってもらおう仕掛けをつくる 簡単さをアピールする	<ul style="list-style-type: none"> マニュアルをわかりやすくする (躰きポイントをヒアリングして、その部分の説明を丁寧にする) サポートがある状態で一緒に一度やってみる
できないわけではないが優先度が上がらない	面白そうだな、やってみたいな、と思う仕掛けをつくる	<ul style="list-style-type: none"> 導入キャンペーンをできるだけ面白く伝える(ネーミング、 使うと何かインセンティブ(ご褒美)がある 業務外のレクリエーションやあそびの機会を使ってみる

1. プロジェクトの目的と概要
2. プロジェクト実施内容
3. ICT推進上の課題と自治体側のニーズ

行政

- 事業そのものが限られた低予算で推進することが求められており、IT投資の優先度が低い
- 事業推進を行う担当者が、IT導入後の効率化や効果のイメージが持てず、予算獲得にハードルがある
→全体の課題分析と優先順位付けをしたうえで、システム選定や予算獲得の説得材料づくりにも支援ニーズがある。
- システム導入をする場合でも、低コスト・無料で利用できること等の優先度が高く選定されており、全体の業務プロセスの最適化まで考慮されていない。結果として、システム導入の効果を十分に享受できずに、不足した機能をマニュアル作業で補う等、非効率が生じやすい。
→理想を言えば、制度事業開始時に多拠点展開まで見越した業務プロセスの設計とIT導入ができる人材が担当課にいることが望ましいが、そうした人材がいないことの方が多い。
- 自治体自体のIT化が遅れている場合、利用できるOSやOfficeのバージョンが古いケースや、情報セキュリティのリスク管理の土壌が運営拠点にまで浸透できておらず、課題意識はありながらも、様々なリスクを黙認しながら運営を行っているケースも見受けられるため、情報セキュリティ対策のニーズは比較的高い。

現場スタッフ

- 同一自治体内の近距離で業務をしているため、電話や直接会いに行く等の手段が簡単に選択できる分、IT活用の利便性を享受するモチベーションが生まれにくい
- フルタイム勤務のスタッフがおらず、児童が来る直前に出勤してくる勤務形態であるため、子どもがいる時間はPCを操作することが難しく、利用頻度・利用時間が必要最低限になってしまう。
- 年齢が若いスタッフは比較的、PCではじめての操作を行うことに抵抗がない人が多い傾向にあるが、年齢が高く、これまで操作経験がない場合、操作の勘所がない分、利用することそのものに不安感が強い。
- 基本的なITリテラシーやスキルがないため、本来簡単な作業にも必要以上に時間がかかってしまう可能性がある。
→システム導入時には現場にとって強い負担感が生じないが、必ず利用しなければならないステップをうまく組みあわせて計画的に進めることが重要である。

初期

- 業務に必要な際にITツールを活用していくことができる
- ITツール活用が必要な場面が増える
- IT等を活用し、便利さや効率UPを実際に体験できている
- 情報セキュリティにおける大きなリスクを避けられる
- 基本的なPC操作や情報セキュリティ上のリスク管理するうえで必要な用語などを理解している

中期

- システム上の制約によりマニュアル作業が生じている部分等に投資的なIT活用を増やし、効率化・自動化が進む

最終ゴール

- 業務プロセス改善やITを活用した業務効率化が進み、常に最適な状態に向けて改善を重ねてしていくことができる状態。
- 業務推進や情報共有がITを活用し、効率的かつ安全に行われている状態。

本プロジェクトおよび複数自治体の居場所事業を運営する中で見えてきた、放課後事業におけるDX推進上の課題を子どもDX推進協会の方とも意見交換し、以下にまとめました。

POINT1

利用者—行政側 の手続き

- ・年次の入所審査登録・手続きが自治体毎に異なる紙ベース運用
- ・利用料徴収、督促(含)の現場移管
(いずれも 現場—行政側の紙・マニュアルやり取り)

POINT2

現場運営上の 事務

- ・入退室、利用予約のマニュアル管理
- ・手カウントでの利用人数報告
- ・紙ベースのアレルギー対応・管理
- ・学校システムに頼る保護者連携ルート

POINT3

こども政策への データ活用

- ・児童情報の未連携(学校・放課後・専門機関間)
—要ケア情報(発達・アレルギー・病歴他)、教育的効果
- ・適切なタイミングでのエスカレーション機能不全



行政側のDX人財不足

- ・効率化イメージ
- ・要件定義 ×
- ・システム選定 ×

現場側導入ハードル

- ・マインド&スキル
- ・働き方(雇用形態)やセキュリティ意識