令和２年度ちばIT利活用フォーラム

自治体における先進的なDXの取組について

2020年11月10日
サイボウズ株式会社

本日の内容

- 会社紹介
- クラウドサービス「kintone」を活用したDXの推進
- 自治体におけるDX取組事例
  - ①オンライン申請による住民サービス向上（市川市）
  - ②庁内業務の効率化（神戸市）
  - ③新型コロナウイルス対応管理システム（大阪府）
- ライセンス・導入プロジェクトの進め方

会社紹介

会社概要

名　　称	**サイボウズ株式会社**（東証一部上場 4776）
創　　業	1997年8月（愛媛県松山市にて3名で創業）
事 業 内 容	**「グループウェア」** の開発・販売・運用 チームワーク強化メソッドの開発、販売、提供
所 在 地	東京都中央区日本橋2-7-1 東京日本橋タワー 27階
拠　　点	国内：東京, 大阪, 松山, 名古屋, 福岡, 仙台, 札幌, 広島, 横浜 海外：上海、深圳、ホーチミン、サンフランシスコ、シドニー、台湾
資 本 金	613百万円
業　　績	連結売上 13,417百万円（経常利益 △1,804 百万円)　※2019年12月末
従 業 員 数	連結 741名（派遣社員含む） ※2019年12月末 平均年齢 34.6歳(本社正社員)

チームワークあふれる社会に

スケジュール　メール　商品　売上　社員　採用　契約　プロジェクト
メッセージ　会議室予約　ファイル　顧客　商談　受発注　タスクなど



社内のあらゆる情報を
サイボウズ製品を通じて共有

チームワーク総研 teamwork labo

サイボウズ式
新しい価値を生み出すチームのメディア

サイボウズの考える
地域クラウド

チームワークあふれる社会

クラウドサービス「kintone」を活用したDXの推進

kintone（キントーン）とは？



RPAブームがもたらした、自治体のニーズ変化

◆ 自治体の業務プロセスには紙が散在しているため、RPAで自動化できる範囲は限定的でした。多くの自治体では、RPAによる自動化の前に「業務のデジタル化」が必要であると気付き始め、kintoneに着目する例が急増しています。

2017～2018年



多くの自治体がこぞって
RPAを検討したが…



「紙」を無くさずして
根本的な問題解決はできない

2019年～現在



kintoneを基盤として
業務のデジタル化を進めよう



先進的な事例が次々と誕生

事例① オンライン申請の実現（加古川市）

事例② 全庁的な業務改善の実現（神戸市）

事例③ おくやみ窓口業務（高山市）

公共機関における「デジタル化」の悩みごと

◆ 膨大な数の事務事業を抱える公共機関では、以下のような課題に直面しています。

外注（既存のソフト購入）

ニッチな業務が多く
適した**パッケージソフト**が存在しない

外注（個別開発）

小規模業務が多く
スクラッチ開発の予算は確保できない

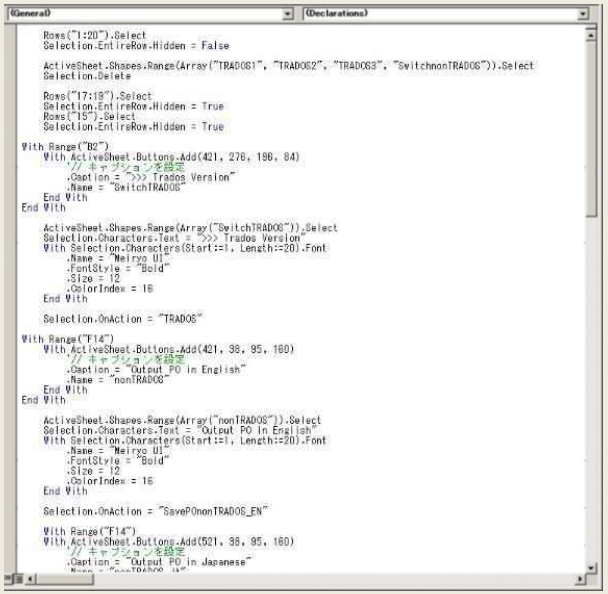
内製

Excel関数やマクロによる**内製**は
担当者異動の際に引継ぎが困難

kintoneで現場ニーズにマッチしたシステムを作成

従来の庁内システム
（開発に時間がかかる）

プログラミング ＆ 専門知識



```
(General)                                    (Declarations)

    Rows("1:20").Select
    Selection.EntireRow.Hidden = False

    ActiveSheet.Shapes.Range(Array("TRADOS1", "TRADOS2", "TRADOS3", "SwitchnonTRADOS")).Select
    Selection.Delete

    Rows("17:19").Select
    Selection.EntireRow.Hidden = True
    Rows("15").Select
    Selection.EntireRow.Hidden = True

With Range("B2")
    With ActiveSheet.Buttons.Add(421, 276, 186, 84)
        '// キャプションを設定
        .Caption = ">>> Trados Version"
        .Name = "SwitchTRADOS"
    End With
End With

    ActiveSheet.Shapes.Range(Array("SwitchTRADOS")).Select
    Selection.Characters.Text = ">>> Trados Version"
    With Selection.Characters(Start:=1, Length:=20).Font
        .Name = "Meiryo UI"
        .FontStyle = "Bold"
        .Size = 12
        .ColorIndex = 16
    End With

    Selection.OnAction = "TRADOS"

With Range("F14")
    With ActiveSheet.Buttons.Add(421, 38, 95, 180)
        '// キャプションを設定
        .Caption = "Output PO in English"
        .Name = "nonTRADOS"
    End With
End With

    ActiveSheet.Shapes.Range(Array("nonTRADOS")).Select
    Selection.Characters.Text = "Output PO in English"
    With Selection.Characters(Start:=1, Length:=20).Font
        .Name = "Meiryo UI"
        .FontStyle = "Bold"
        .Size = 12
        .ColorIndex = 16
    End With

    Selection.OnAction = "SavePOnonTRADOS_EN"

    With Range("F14")
    With ActiveSheet.Buttons.Add(521, 38, 95, 180)
        '// キャプションを設定
        .Caption = "Output PO in Japanese"
```

kintone（キントーン）（素早い開発が可能）

ドラッグ＆ドロップ

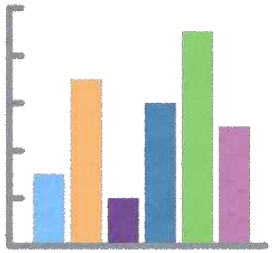


どのような機能を持つシステムが作れるか

①データベース

データの一元管理
と共有



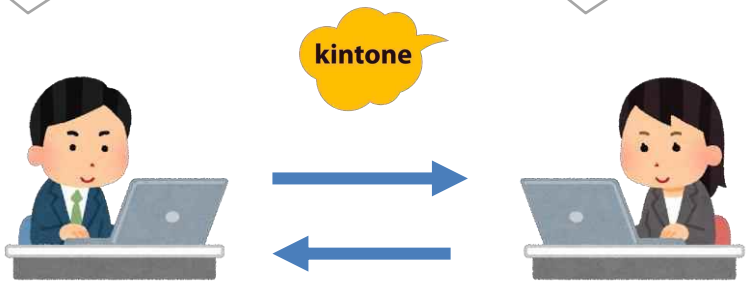


集計やグラフ作成

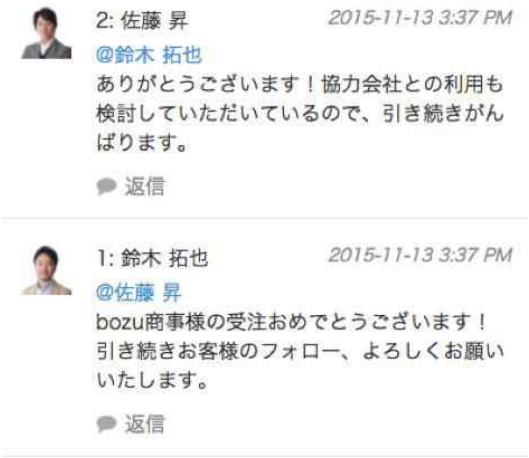
②進捗管理

他部署に対して
回答の依頼

電子上での
承認や供覧



③コミュニケーション



職員間での
やりとり

機能拡張プラグインの組み合わせで、さらに様々な業務に対応

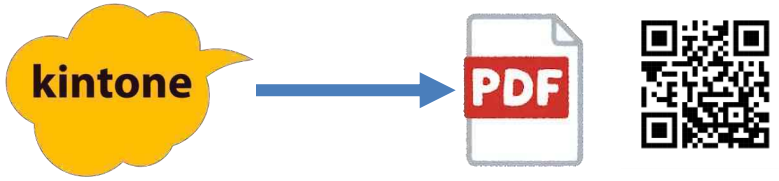
オンライン申請

トヨクモ FormBridge



通知書等の自動作成

トヨクモ PrintCreator



予約システム

トヨクモ kViewer



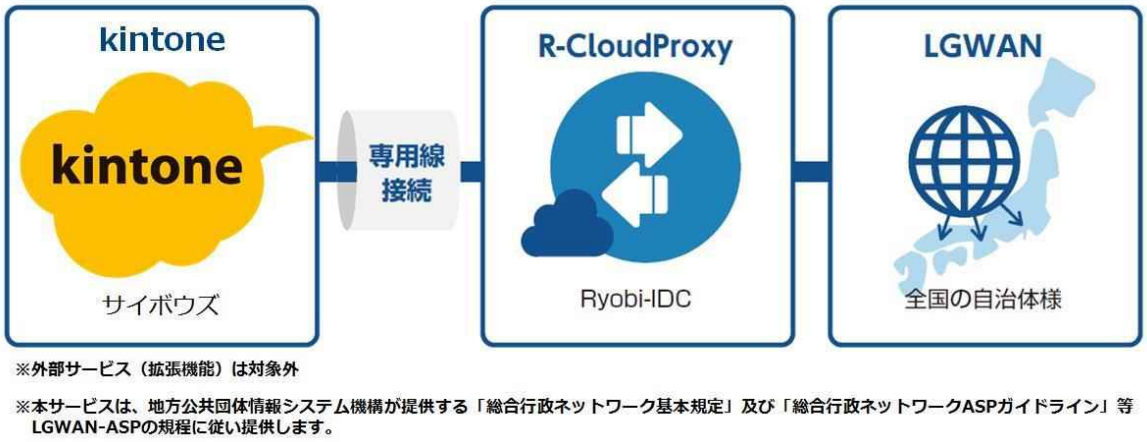
メールの一斉配信

トヨクモ kMailer



LGWAN対応で、さらにセキュアに

- 株式会社両備システムズが提供する「R-Cloud Proxy for kintone」を導入することで、LGWAN-ASPとしてkintoneを利用することが可能です。インターネットから分離された環境で使えるため、個人情報を含む業務でも活用が可能となります。
- なお、R-Cloud Proxy for kintone経由でご利用される場合には、インターネット環境とは異なる制限事項がございます。



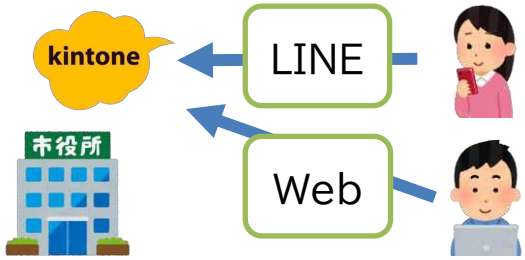
「R-Cloud Proxy for kintone」サービスイメージ

kintoneで実現する、自治体の業務改革

①住民サービスのデジタル化

LINEやWebフォームと連携することで
個人・法人の行政手続をオンライン化

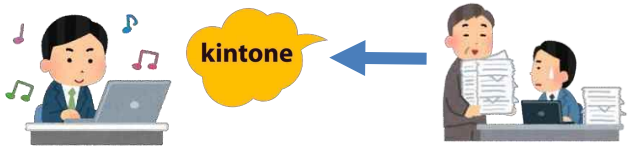
オンライン手続で利便性向上



②庁内業務のデジタル化

全庁に存在する紙・FAX・エクセルの
非効率業務を改善するプラットフォームに

紙・FAX・エクセル業務を効率化・データ活用



③関係機関との情報共有化

他部門や関係機関とのスムーズな情報共有を実現



地域での情報共有を
効率化

kintoneが目指す「自治体システムの形」

「同じシステム」を全国の自治体で
「シェアする」という発想





kintoneは一つの自治体で作成したアプリを
「テンプレート化」することで、
簡単にシェアすることができます。

一つの自治体で作成したアプリを他の自治体
とシェアすることにより、効率的に利用拡大
いただくことが可能です。

ガブキン
Govtech kintone community

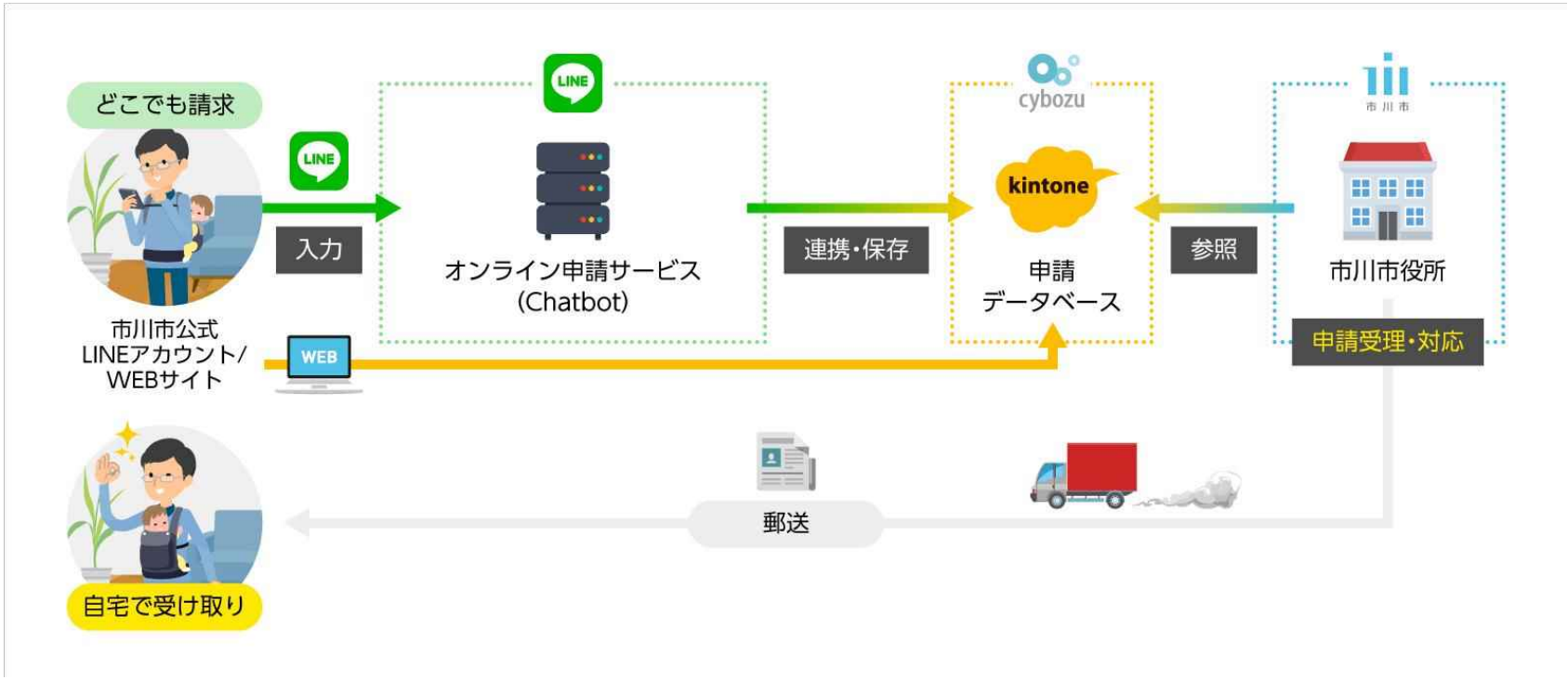
kintone利用自治体間の
交流を促進する
コミュニティの運用開始

DX取組事例①：千葉県市川市

行政手続のオンライン化で「来なくてすむ市役所」を実現

LINEやフォームブリッジを活用、住民票オンライン請求を可能に

- 住民はLINEで住民票を申請し、LINE PAYでの決済処理が完了すると申請データをkintoneに連携。kintoneで受けた申請を職員が処理する。
- 住民票は印刷して自宅へ郵送。1度も来庁せずに住民票を取得できる「スマートな行政サービス」へ。職員にとっては申請をデジタルで処理でき、業務効率が向上する。



kintoneで市民が「来なくてすむ市役所」を実現

数百ある全ての手続をリスト化

市民生活に密着した手続から順次オンライン化することで
「来なくてすむ市役所」の実現を目指す



kintoneで市民が「来なくてすむ市役所」を実現

kintone・フォームブリッジを**市川市職員が内製**

→圧倒的な低コスト＆スピードでオンライン化を推進

職員用
データベース

住民向け
インタフェース

外注

内製

kintone

LINE

トヨクモ Form Bridge

内製



市役所

公共機関

住民

続々とオンライン機能を追加

■ LINE

1. 駐輪場使用許可申請
2. り災証明書交付申請
3. 道路・公園等の損傷投稿
4. 住民票オンライン申請
5. 問い合わせ自動応答サービス
6. 情報配信サービス　など

■ フォームブリッジ　共通

1. 駐輪場使用許可申請
2. り災証明書交付申請
3. 道路・公園等の損傷投稿
4. 減収対策緊急支援金申し込み
5. 職員採用試験エントリー
6. 成人式実行委員募集　など

LINE 業者への外注

■　メリット
①LINE PAYで決済が必要な業務にも対応可能
②問い合わせに対する自動応答や情報の配信も

■　デメリット
・外注で作成するため、都度時間と費用がかかる

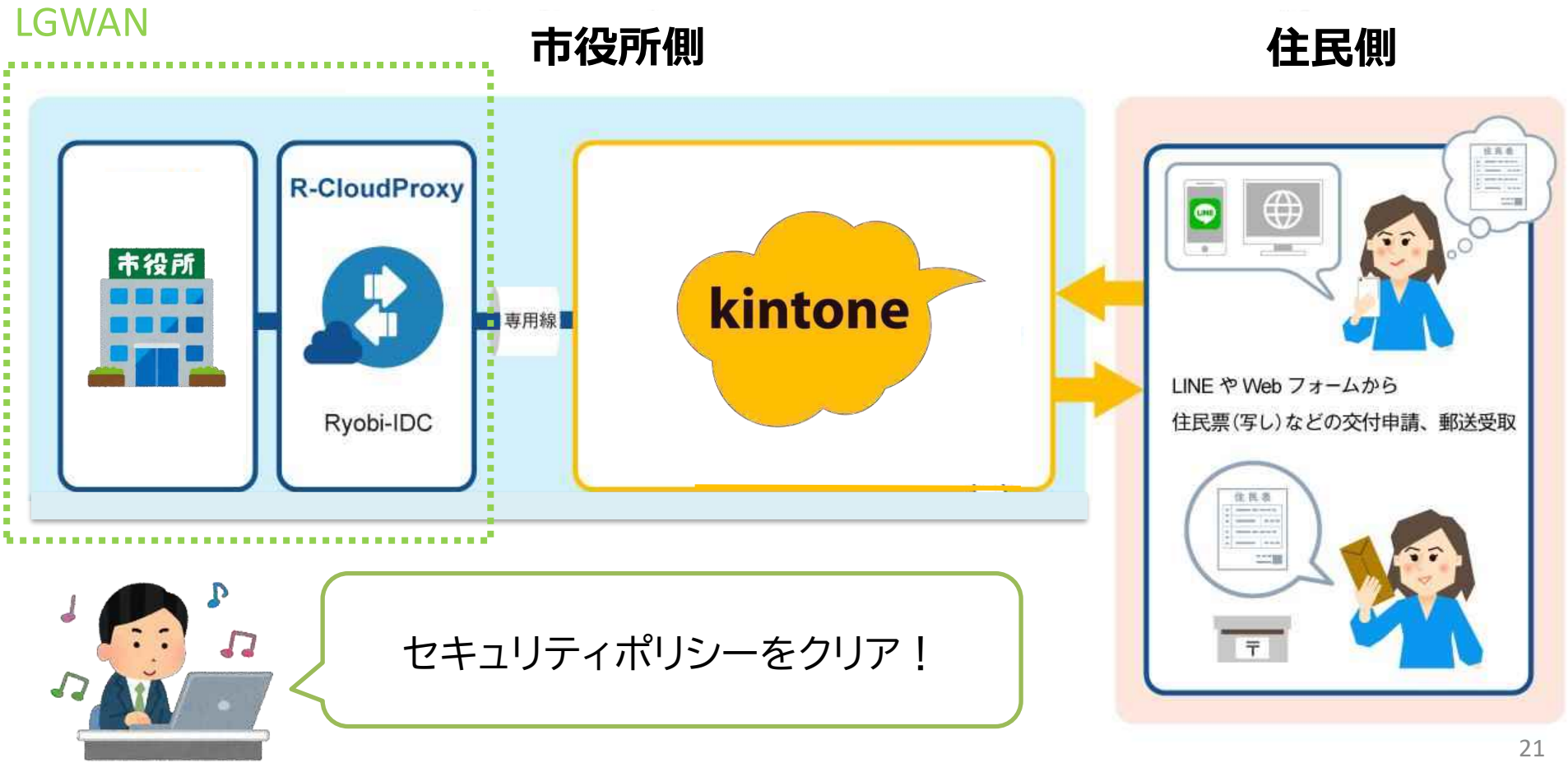
トヨクモ Form Bridge 職員による内製

■　メリット
①月額14,000円でフォームを無制限に作成可能
②職員が内製出来るため、低コストで素早く実装

■　デメリット
・決済や情報配信の機能がない

LGWAN対応で、さらにセキュアに

◆ 株式会社両備システムズの「R-Cloud Proxy for kintone」を導入し、LGWAN対応を実現。セキュリティポリシーをクリアする環境で、市民の個人情報を保護。



DX取組事例②　兵庫県神戸市

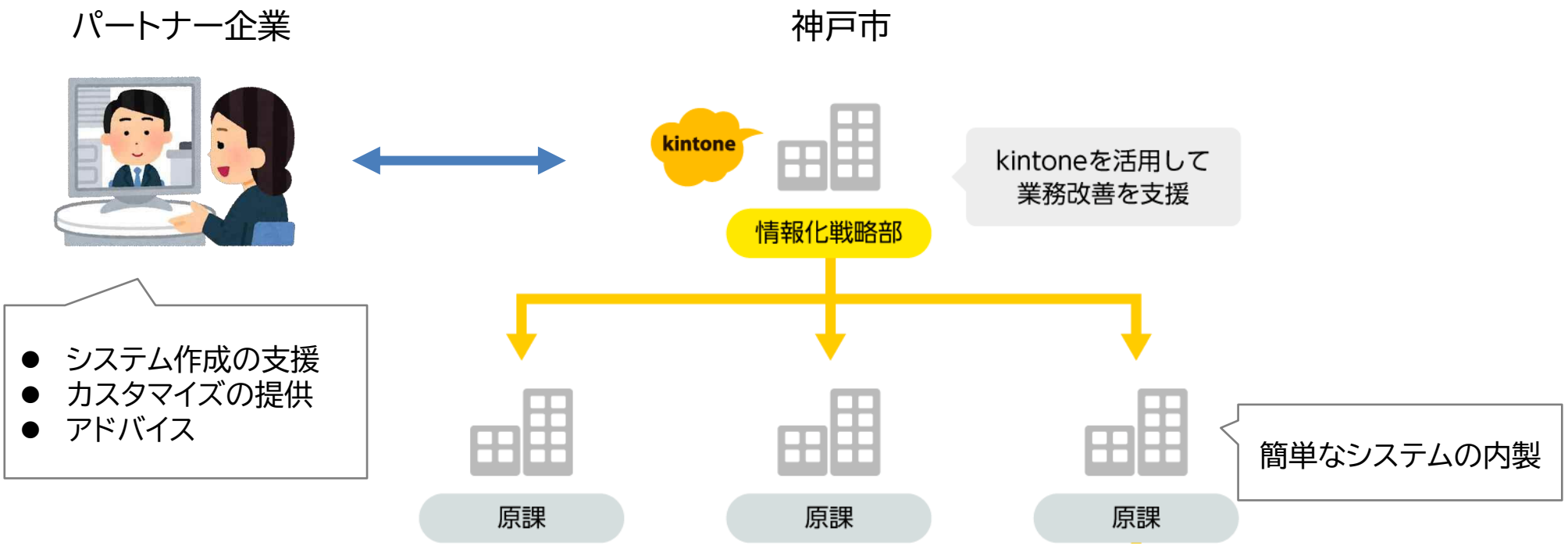
全庁的な業務改善プラットフォームとして活用

内製×外注のハイブリッドで、全庁的な業務改善を推進

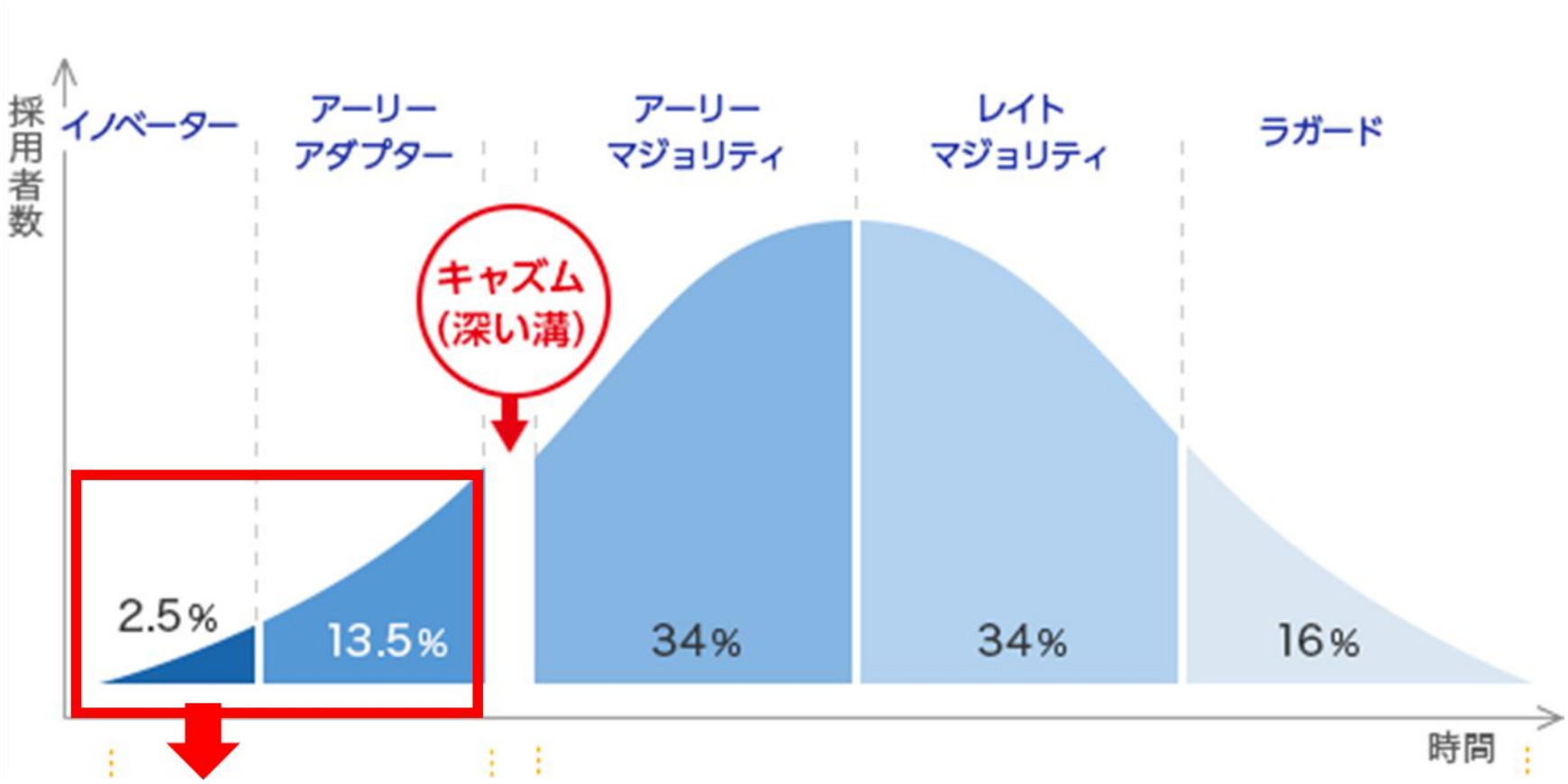
◆ プロジェクト概要

全庁に存在する紙・FAX・エクセルの非効率業務をkintoneで改善

簡単なシステムは職員が内製し、難しいものはパートナー企業と連携することで素早く構築



全庁へのkintone浸透を目指す神戸市情報化戦略部の戦略

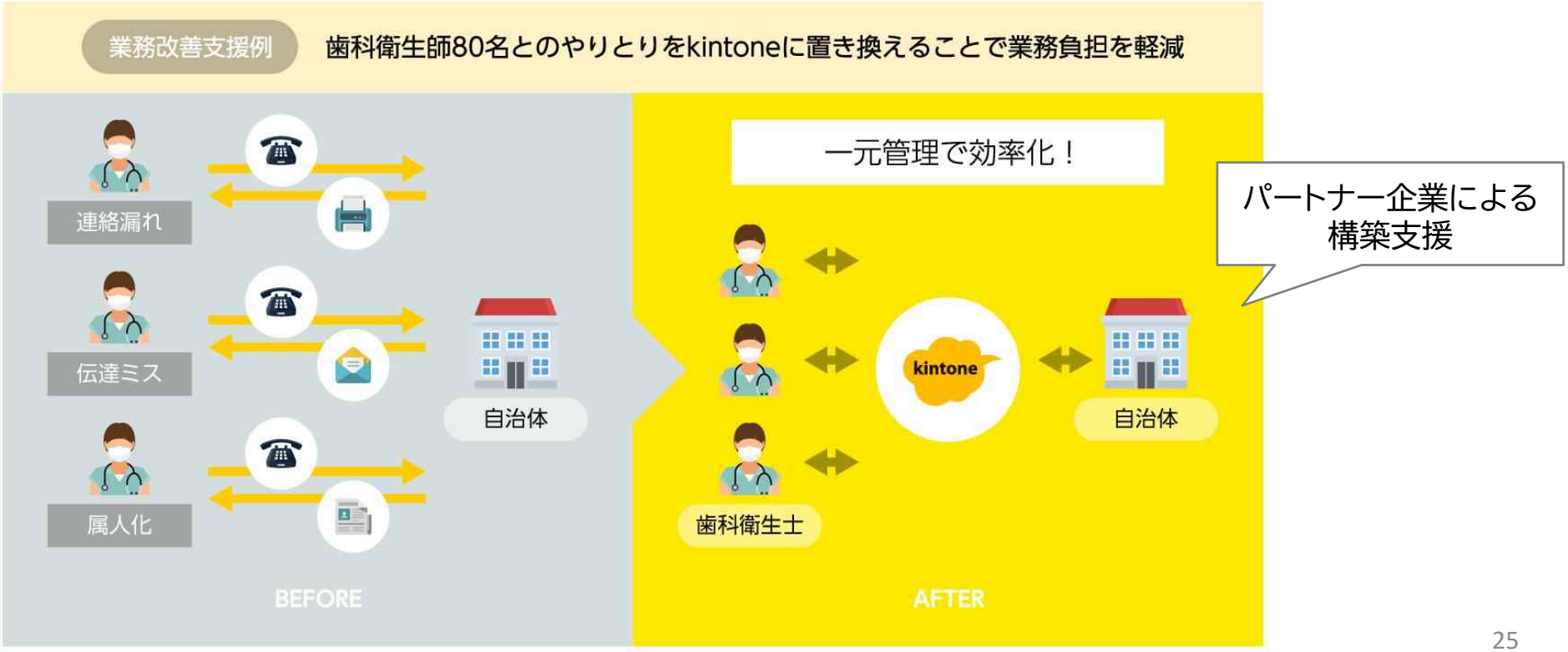


①やる気のある部署・職員と組んで成功事例を作る

②成功事例を発信してマジョリティを巻き込む

【初期導入フェーズ】先行導入として保健課での業務改善に成功

◆ 郵送やFAXだった歯科衛生士と保健課のやりとりを、kintoneに一元化。
FAXや郵送で行っていた業務をkintoneに移行することで、ミスの低減と大幅な効率化を実現した。



【全庁展開フェーズ】庁内広報でkintoneを全庁に広める

- 初期導入に成功した保健課の事例をブログとして全庁に発信したり、庁内イベントでプレゼンするなどして、現場の業務改善案件を次々と開拓

全庁公開のブログメディア「DESIGN OUR WORK」



庁内イベント「KOBE GovTech見本市」



【全庁展開フェーズ】研修・ワークショップで業務改善スキルを高める





実際に担当している仕事を題材に、業務の整理と可視化方法を学ぶ



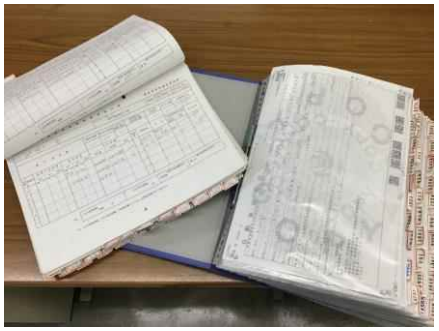


他自治体の職員も参加し、チームでアプリを作成。業務改善ノウハウを共有するコミュニティへ

神戸市の業務改善例　①公用車運転日報アプリ



このような道路維持作業車を
約30台有しています。



公用車の運転記録を全て紙で記入・管理

業務効率が悪く、紙も無駄になっている



前回使用した距離を
自動で入力してくれます。

入力は２通り可能！



スマートフォンを使って
運行後の車内から



自席のPCから

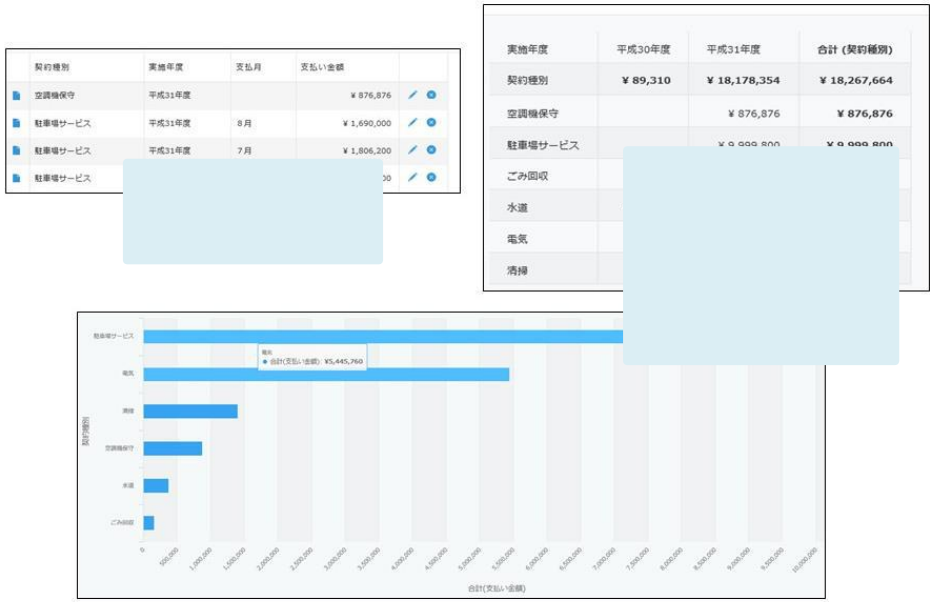
神戸市の業務改善例　②庁舎管理情報アプリ





工事や修繕の情報を紙で管理しているため、
庁舎内の施設維持管理にどの程度の
コストがかかっているのか把握できない

施設運営にかかるランニングコストを一元管理
年度ごとの集計はもちろん、過年度集計との
比較も可能に



全庁的な業務改革基盤としての浸透状況

◆ サイボウズと連携協定を締結し、2019年からkintoneによる業務改革をスタート



従来システム化の対象にできなかった
ニッチな業務を、kintoneを基盤として
巻き取っています

300以上のkintoneアプリが稼働し、業務効率化を推進中

ユーザー数も10→400以上に拡大

DX取組事例③　大阪府

新型コロナウイルス対応管理システムを1週間で構築

検討開始からわずか２週間で運用を開始

◆ 2020年4月6日

新型コロナウイルス対応で保健所の業務負荷が増大
kintoneでシステム化を決定し、大阪府職員が構築開始

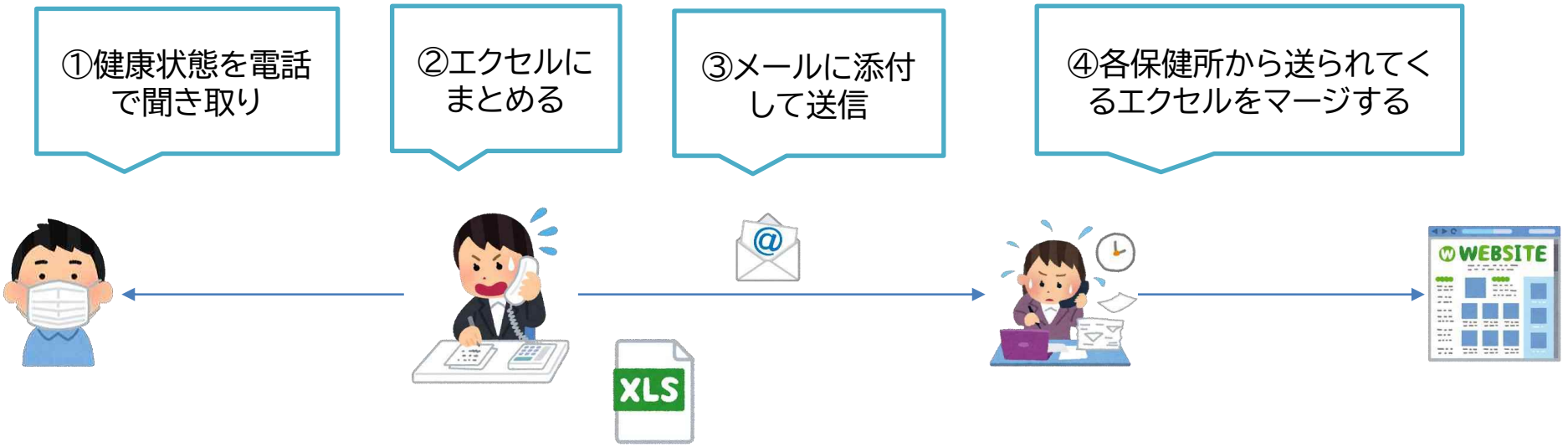


システム構築　　：1週間
運用ルール整備：1週間

◆ 2020年4月20日

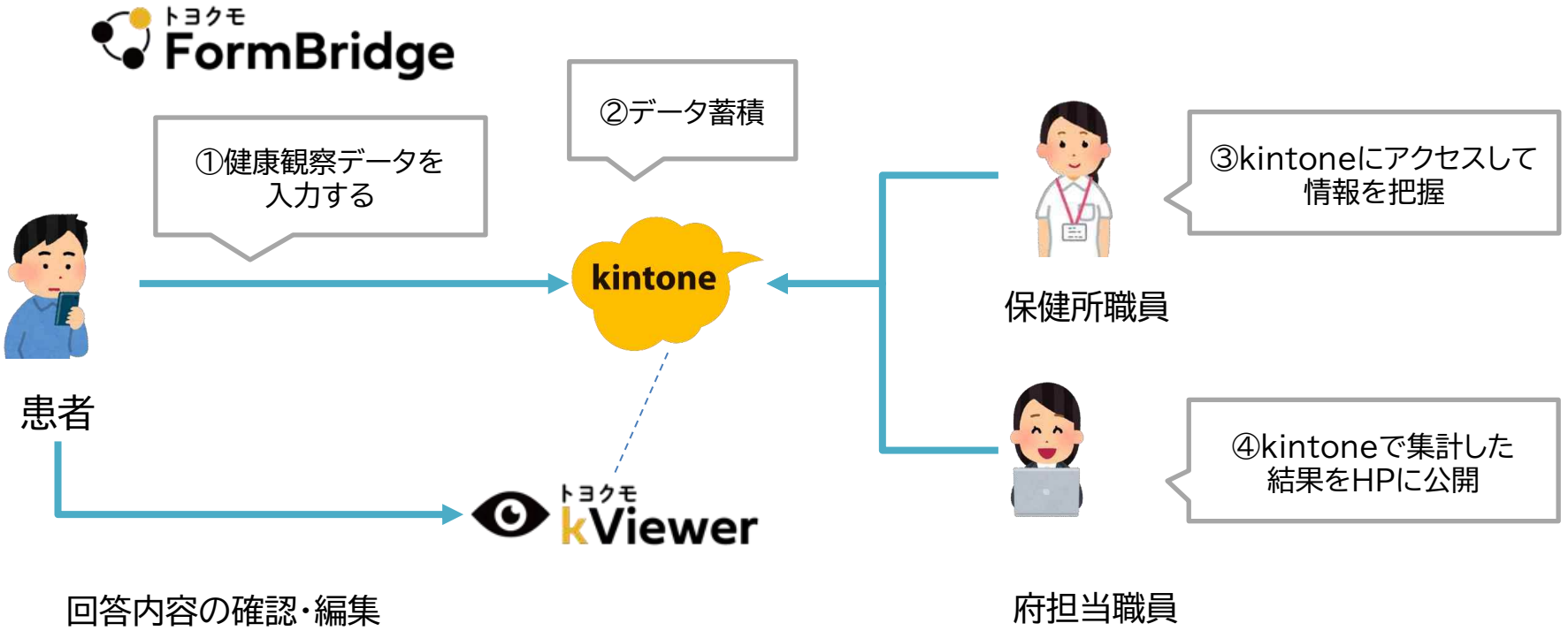
新型コロナウイルス対応状況管理システムを運用開始

kintone導入前の新型コロナウイルス対応状況



アナログな作業が多く、感染者が増えるごとに業務負荷が増大

大阪府が作成したシステム



患者の95%がこのシステムを利用し、大幅な業務効率化を実現

全国の自治体に対してテンプレートを提供＆設定サポート

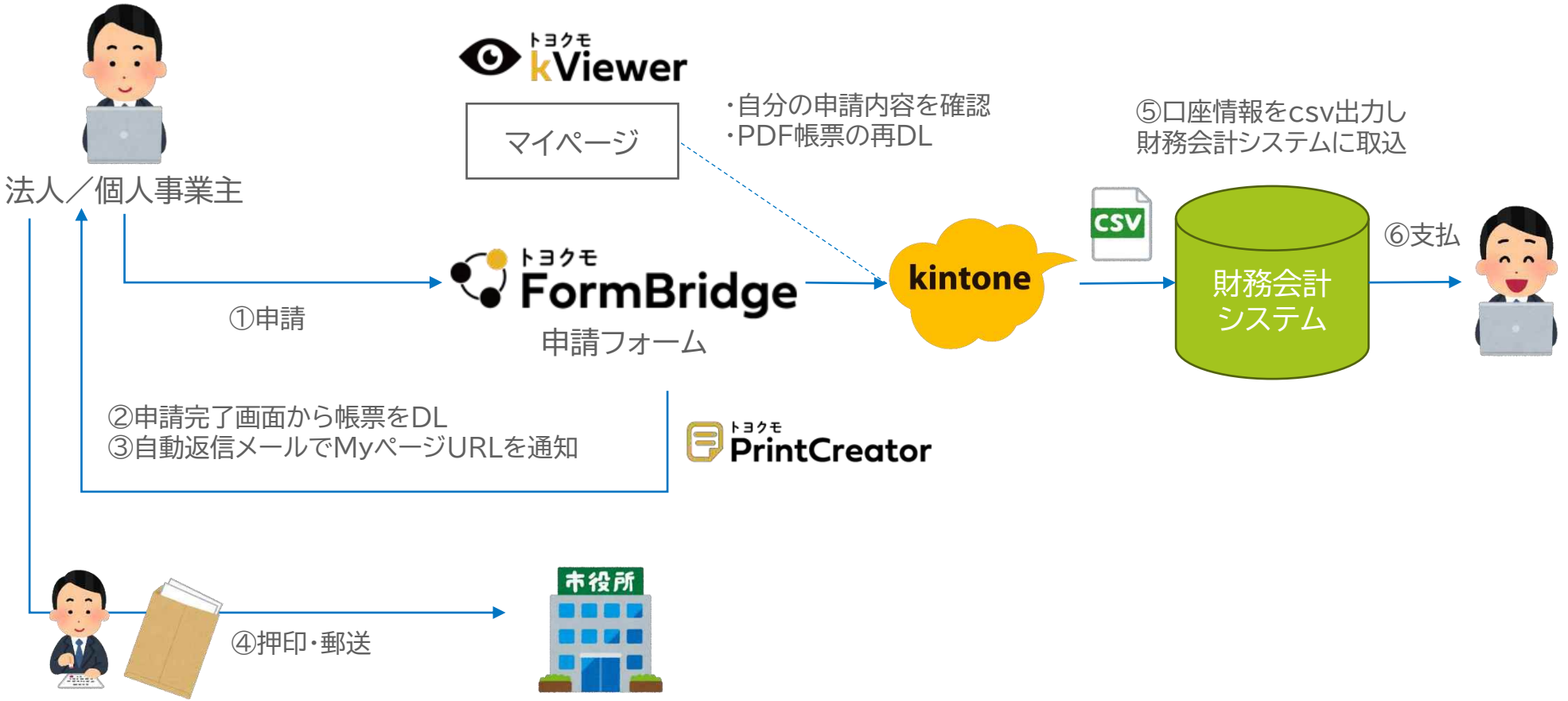


大阪府のテンプレートを活用し、埼玉県等もkintoneでシステム化を実現

両県ともにテンプレートを活用することで約1週間での構築を実現

法人/個人事業主からの申請業務にも活用

◆ 中小企業や個人事業主向けの助成金申請システムをkintoneで作成 （構築期間：1週間）



その他主なkintone活用事例

- 厚生労働省

  新型コロナウイルス対策として約7000の医療機関と情報共有を実現

- 神奈川県

  感染防止対策取組書・LINEコロナお知らせシステム

- 岐阜県高山市

  ワンストップサービスのおくやみ窓口システム

- 兵庫県加古川市

  マイナンバー不要の特別定額給付金申請システム

- 愛媛県西予市

  地域包括ケアを支援するシステム

ライセンス・導入プロジェクトの進め方

kintoneサービス価格（ガバメントライセンス）

初期費用	契約期間	ディスク容量	利用ユーザー数
0円	1ヶ月から	5GB × ユーザー数	5名から

		ライトコース	スタンダードコース
月額料金		¥470/1 ユーザー	¥900/1 ユーザー
年額料金		¥5,525/1 ユーザー	¥10,580/1 ユーザー
利用の上限値	API	×	○（日間10,000リクエスト/アプリまで）
	JavaScript / CSS カスタマイズ	×	○
	プラグイン	×	○
	アプリ数	200	1,000
	スペース数	100	500

100アプリ作れば
1アプリあたり9円

※5ユーザーよりご利用いただけます。6ユーザー目以降は1ユーザー単位でご契約いただけます。
※ライトコースとスタンダードコースを混在して契約することはできません。
※APIは、REST API、kintone REST APIリクエスト(JavaScriptからのリクエスト)が対象となります。
※ユーザー数 × 5GB 分のディスク容量をご利用いただけます。（ユーザー数にゲストユーザーは含みません）
※ディスク容量は、ご利用中のサブドメイン全体で利用できる総量です。
※R-Cloud Proxy for kintoneは別料金です。

価格例（ランニングコスト）

月額　37,000円（税抜価格）

【内訳】

kintoneスタンダードコース	10人×@900円	9,000円
フォームブリッジ（プレミアム）		14,000円
プリントクリエイター（プレミアム）		14,000円

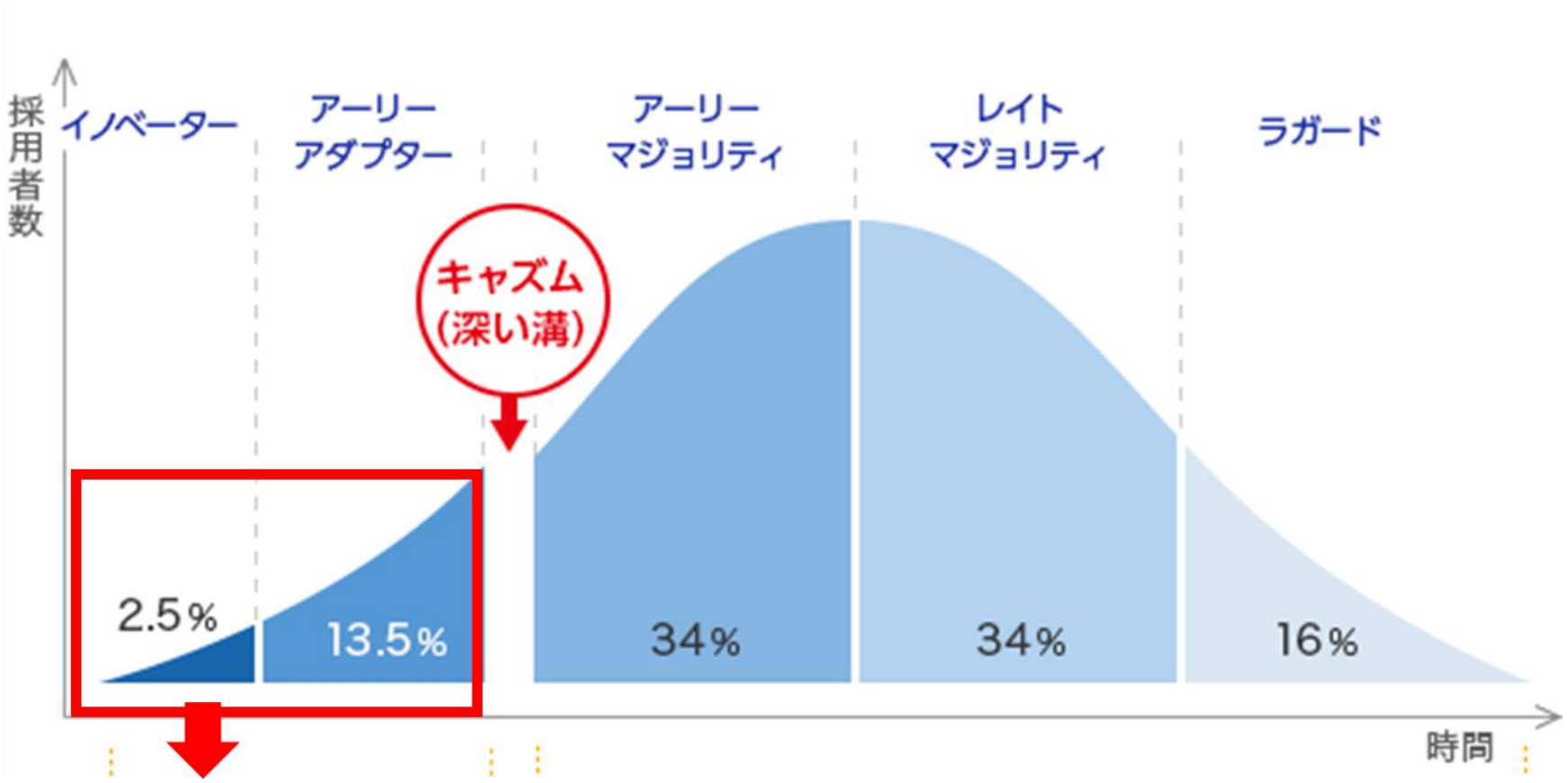
【本構成でできること】

無制限に申請フォーム、PDF自動生成を作成可能です

※LGWAN対応する場合、別途「R-Cloud Proxy for kintone」の費用がかかります。

※LGWAN環境ではプリントクリエイターが使えないため、別の帳票出力サービスが必要となります。

まずは１つの部門で成功事例を作ることで、全庁展開を実現

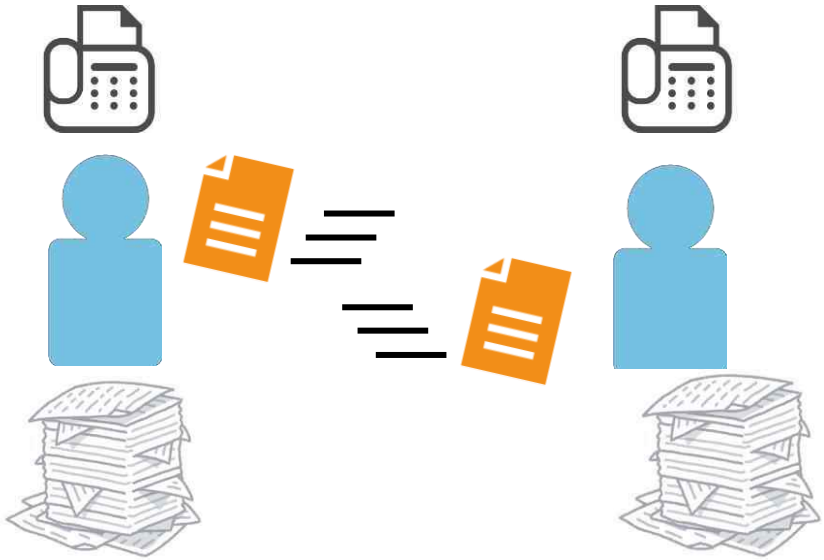


①やる気のある部署・職員と組んで成功事例を作る

②成功事例を発信してマジョリティを巻き込む

デジタル化のキーワードは紙・FAX・メール・Excel

紙やファックスが多く
非効率な現場業務



メール＋Excel・Wordで
煩雑なデータ管理

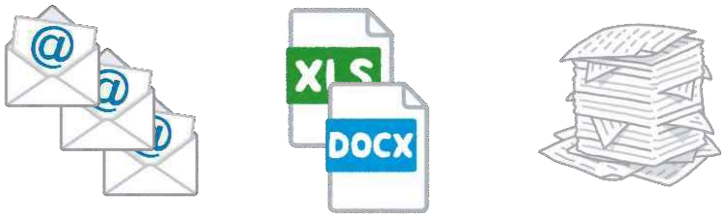


業務デジタル化に向けた使いどころ

◆ kintoneは敏捷性が求められる「サブシステム（非基幹業務）」への対応を実現しながら、複数システムを束ねる情報共有としてのプラットフォームとしての活用が有効です。

周辺業務

基幹業務
（個別開発）



情報共有プラットフォームが不在
情報分散による生産性低下

周辺業務

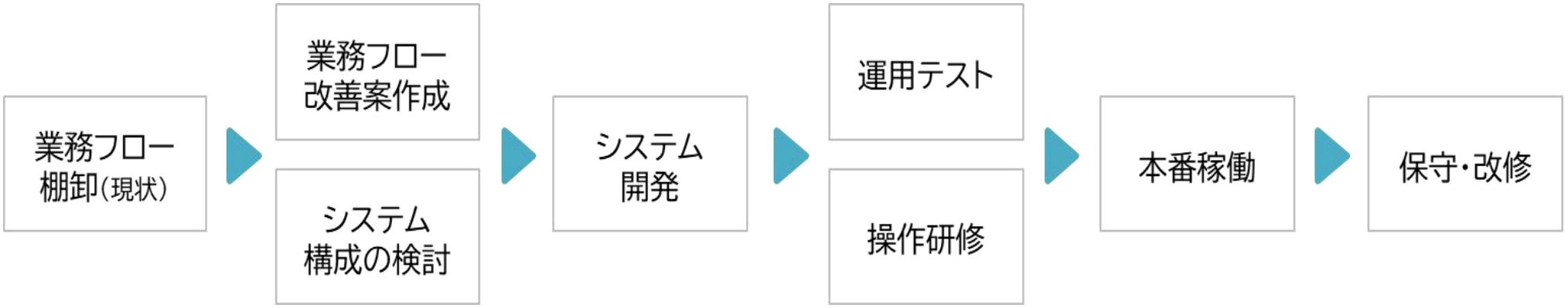
基幹業務
（個別開発）



変わり続ける業務に
素早く対応

サブシステムのプラットフォーム
としてPaaS

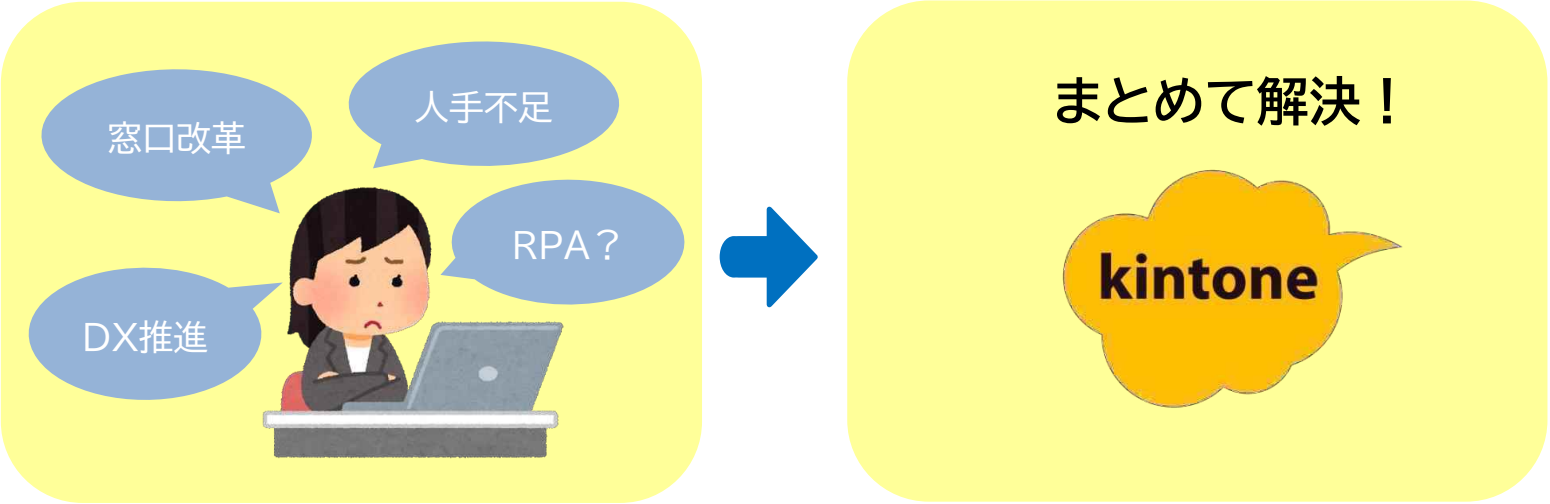
kintoneを用いたシステム作成の流れ



職員の内製でシステムをご作成いただけますが、
kintoneに精通するパートナー企業の支援を受けることで
より着実に成果を出すことが可能です

自治体様からのご相談をお待ちしております

厳しい財政状況において質の高い公共サービスを求められる中、
kintoneは様々な自治体業務を低コスト＆スピーディに効率化することが可能なサービスです。
業務のデジタル化においてお困りごとがあれば、ぜひご相談ください！



自治体　kintone