

令和4年度行政監査結果報告書

「ICTツールの活用による実証実験の成果等について」

令和5年3月

目黒区監査委員

目 次

第1	監査の概要	1
1	監査のテーマ	1
2	テーマ設定の趣旨	1
3	監査の対象	1
4	監査の着眼点	2
5	監査の実施期間	2
6	監査の方法	2
第2	本区における実証実験の取組状況	2
1	全庁各所管課での取組状況調査（4年10月～11月）	3
2	実証実験とりまとめ所管課（DX戦略課）による支援の取組状況調査（4年10月～11月）	10
第3	監査の主な着眼点に基づく取組概況の検証及び今後の留意点	15
1	ツールの選択及び業務委託費並びに使用料等の設定について	15
2	実証実験の実施決定について	15
3	実施支援に係る担当の職員態勢等について	16
4	実施所管課での改善に係る意識について	16
5	ツール活用に係る支援上の工夫や充実について	17
第4	監査結果	17
1	指摘事項	17
2	意見・要望事項	17
第5	まとめ	20
別表1	ICTツールを活用した実証実験への参加等の概況	21
(1)	実証実験への参加の有無	21
(2)	ICTツールの所管課別活用業務数の概況	21
(3)	ICTツール別の活用業務の概要等	22
(4)	5つのICTツールの活用に伴う今後の改善点等での選択肢ごとの記述内容	28
別表2	オンラインフォーム活用の概況等について	29
(1)	オンラインフォーム活用の業務数（個人情報等要配慮の取扱い含む内訳明記）の概況	29
(2)	オンラインフォームの活用業務内容等の概況	32
別表3	実証実験のとりまとめ所管課（DX戦略課等）としての取組	45
(1)	ICTツールの選定概況等	45
(2)	実証実験への全庁への参加募集と対象業務等の決定過程等について	47
(3)	DX戦略課による実施所管課各係への支援状況（支援人員換算数と支援頻度5段階評価）	48

令和4年度行政監査 全庁各所管課に回答をお願いする質問等への記入の手順	52
令和4年度行政監査 全庁各所管課に回答をお願いする質問等一覧	54
実証実験実施の概要調査票 該当所管課による回答用	61
オンラインフォーム活用業務の概要調査票 該当所管課による回答用	62
令和4年度行政監査 調査票 DX戦略課宛て	64

第1 監査の概要

1 監査のテーマ

ICTツールの活用による実証実験の成果等について

2 テーマ設定の趣旨

区では、2年12月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」や同日公表の「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX※1）推進計画」（総務省）など、国等の動向を踏まえながら、3年4月、情報政策推進部を新設した。目的は、事務事業の抜本的見直しに向けた業務改善・デジタル化及び戦略的な情報政策の推進としている。当該部では、DXの取組に関する方針の策定、デジタル技術を活用した業務の抜本的見直しに向けた取組（ICT※2実証実験を含む）、区職員のICTスキルの向上を進めてきている。

これらの取組のうち、ICT実証実験（以下、「実証実験」という）は元年度から行われ、毎年度、検証もされている。4年度当初には、検証を踏まえ、5つのICTツール（※3）の今後の方向性が、所管委員会で報告された。報告によると、活用は3年度を中心に総計で150件以上の業務に及んでいる。

5つのICTツールの今後の方向性が示された機会をとらえ、業務の改善や区民サービスの向上等のために、どのようにツールが選択され活かされたのか、また、まとめた方向性が妥当なものであるかを、報告結果に基づきながら検証する。その上で、最も多い90を超える業務で活用されたツールに関し、活用された業務の性質、実施の効果等を把握し、更に、今後の業務の見直しや区民サービスの向上に資する観点での有効性等について、実施所管課の考え等を踏まえて検証を行う。

(注記)

※1：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させることを意味するもの（総務省資料）。

※2：Information and Communication Technologyの略。通信技術を使って、人とインターネット、人と人がつながる技術のこと。

※3：AIチャットボット（AI（人工知能）技術を活用した「自動会話プログラム」。質問に自動で365日24時間応答する）、オンラインフォーム（紙で行ってきた手続（アンケート、申請等）をWEBサイトでの情報入力により行う）、RPA（パソコン操作をソフトウェアにより自動化し、定型的な反復作業を正確かつ高速で行う）、AI-OCR（OCR（光学文字認識）にAI技術を活用し、画像データのテキスト部分を認識し、高い精度で文字データに変換する）、AI音声認識（AI技術を活用し、会話のテキスト化を行う）。

3 監査の対象

3年度における全庁各所管課での実証実験の実施の有無等を確認の上、実施に係るとりまとめ所管課であるDX戦略課及び、5つのICTツールのうち最も多く使われたオ

オンラインフォームの活用所管課を監査対象とする。

4 監査の着眼点

- (1) 業務改善や区民サービスの向上のために、実証実験として活用したICTツールの選択は適切か。
- (2) 実証実験の実施所管課の決定方法は適切か。
- (3) 実証実験のとりまとめ所管課で契約等を行った業務委託費や使用料等の設定は適切か。
- (4) 実証実験の実施所管課ととりまとめ所管課の担当職員態勢は適切か。
- (5) 実証実験の実施所管課の職員の中で、改善の意識はどう高まったか。
- (6) ICTツールのより有効な活用を推進するとりまとめ所管課の手法上の工夫等は適切か。

5 監査の実施期間

令和4年10月4日（火）から令和5年3月23日（木）まで

6 監査の方法

実証実験について、とりまとめ所管課による5つのICTツールの今後の方向性に関する検証を、議会報告の資料、実証実験の実施の有無等に係る全庁各所管課の状況把握、関係書類の調査等により行う。その上で、オンラインフォームの活用所管課及びDX戦略課に対して、アンケートや関係書類の調査を行うとともに、必要に応じて関係職員への説明聴取等により検証する。

第2 本区における実証実験の取組状況

今回監査対象とした実証実験は元年度から取り組まれており、4年度当初には、主に3年度での実施状況、ICTツール（以下、「ツール」という。）を利用した側の区民等や所管課職員へのアンケート調査の結果を踏まえながら、今後の方向性がとりまとめられ、4月には区政再構築・感染症対策等調査特別委員会に報告（以下、「委員会報告」という。）されている。その資料においては、5つのツールについて、特性を踏まえた適正な活用を進めていくとして検証結果及び方向性を示すとともに、実証実験の取組内容を実施した主な所管課と業務を列挙し、また、区民等や所管課職員へのアンケート結果の概要をまとめている。

委員会報告のとりまとめの概況を踏まえながら、実証実験への参加及び4年度のツールの活用の有無、3年度までで参加に至らなかった場合の理由について、さらに、参加の場合の活用ツールと対象業務に係る成果と課題を、主として業務改善に資する観点から、全庁的に把握することとした。その上で、活用事例が多かったツールであるオンラインフォームについては、活用業務の概要が明らかになるようにするとともに、ツール活用に係るノウハウの蓄積、業務改善、他の業務への応用、区民サービス向上等に資する観点から実証実験の実施所管課（以下、「実施所管課」という。）の状況を把握することとし

た。

一方、実証実験のとりまとめと実施所管課への取組支援をしてきたDX戦略課に対して、ツール選択の根拠、実施所管課への支援の状況及び業務改善やサービス向上に資する成果と課題等について把握することとした。

なお、本監査は4年4月の委員会報告より長い期間を対象としているため、結果の件数が多くなっている。

1 全庁各所管課での取組状況調査（4年10月～11月）

(1) 実証実験への参加の有無等の概況

3年度での実証実験に参加（一部のツールでは、2年度の実証実験のものも含む。以下、同様とする。）の場合は活用したツールと業務の概要、不参加の場合はその理由、さらに、本格的な実施の扱いとした4年度でのツールの活用の有無について、調査を実施した。なお、今回の調査において対象とした所管課であるが、担当課の業務特性により本課とは別に活用が図られる可能性もあるため、担当課も一つの課として回答を依頼した。

調査結果は、21ページ以降の別紙のうち、「別表1 ICTツールを活用した実証実験の参加等の概況」の(1)から(3)のとおりである。まず、「(1) 実証実験への参加の有無」及び「(2) ICTツールの所管課別活用業務数の概況」は、次のようになる。

実証実験に参加したのは43所管課（全体77所管課のうちの55.8%）で、不参加は34所管課（44.2%）であった（表1）。

また、5つのツールごとに活用した所管課及び業務を集計したところ、最も活用されたツールがオンラインフォームで、31所管課で137業務（複数回実施のものを複数業務として数えた場合も含む総数。以下、同様の集計方法。）であった（表2）。その所管課別の業務概要等の一覧は、別表1の「(3) ICTツール別の活用業務の概要等」（22ページ以降）のとおりである。業務は多様であり、新型コロナウイルス感染症へ

表1 ICTツール活用による実証実験への参加状況

参加状況	該当所管課数
参加した	43（55.8%）
参加しなかった	34（44.2%）
計	77

表2 ICTツール別の活用状況

	ツール名	実証実験に参加した所管課と該当業務の数
1	AIチャットボット	4課 6業務
2	オンラインフォーム	31課 137業務
3	RPA	7課 24業務
4	AI-OCR	5課 7業務
5	AI音声認識	21課 34業務
	計	208業務（実施所管課は43）

注：業務の数え方として、類似の業務等を個別のものとしてカウントしている場合を一部含んでいる。

の対応に伴い生じた新規の業務の場合もある。

なお、実証実験の枠組みとは異なる形として、DX戦略課がツールを有効に活用し、特定の所管課での業務改善（BPR）や緊急的な業務等に対応することを支援した取組などもあったため、所管課からその旨の回答を得た事例も参考として集約した。ツール別の活用概況は、表3（参考1）のとおりである。さらに、5つのツールではないが、類似の効果がある独自の取組についても、情報が得られたため、表4（参考2）に掲載した。

表3 （参考1）緊急的・全庁的な観点でのDX戦略課の支援に基づく所管課での活用

オンラインフォーム	○ 新型コロナ予防接種課での予防接種受付業務
RPA	○ 税務課での「給与所得者異動届出書」に係る、業務システム更新処理（課税第一係～課税第三係で共同実施） ○ 滞納対策課での督促状返戻者のシステム処理
AI-OCR	○ 税務課での「給与所得者異動届出書」のAI-OCR処理によるデータ化（課税第一係～課税第三係で共同実施）

表4 （参考2）その他電子的な手続の活用事例

電子手続	○ 碑文谷保健センターでの申込み等の電子手続に係る業務（乳幼児歯科健診の予約変更、はじめての子育ての集い申請受付、はじめての子育ての集い（オンライン版）アンケート（※ただし、4年度に実施の業務）、特定給食管理講習会申請受付、妊婦ごはんとオーラルケア申請受付、産後ケア事業（訪問型）利用申請受付、産後ケア事業（通所「集団」型）利用申請受付）
------	---

(2) 実証実験への不参加の理由の概況

実証実験に参加しなかったのは34所管課であったが、その理由については、次の概況のようになる（表5）。選択肢の中で多かったのは、「ツールに当てはめることのできる業務（既定も新規も）がなかった」で、次いで、「実施の業務量と成果の関係が不明瞭だった」となっている。

3年度は、新型コロナウイルス感染症への対応として、各所管課では、直接的に新規の事業展開を求められることがあり、また、職場の窓口対応や人的な態勢の確保で多様な工夫を行うなど、種々の取組が必要とされる中での実証実験への参加の可否判断であることもうかがわれた。

表5 3年度の実験不参加の理由

	選択肢（複数回答可）	回答数
1	ツールの利用方法が十分理解できなかった	5
2	ツールに当てはめることのできる業務（既定も新規も）がなかった	26
3	実施の業務量と成果の関係が不明瞭だった	7
4	その他（活用を検討したが、求める結果に至らず補填の労力を要す懸念があった等）	3

(参考)

実証実験には不参加であったが、4年度はツールを活用予定：11所管課

なお、実証実験に不参加であった所管課のうち、5つのツールを本格的に活用していく位置付けとなった4年度では、11所管課で活用の予定と回答していた（前ページの表5の（参考）を参照）。

(3) 5つのツールの活用に伴う今後の改善点等

ア 概況

実施所管課で活用したツールに関する今後の改善点を把握した。概況は次のとおりである（表6）。

どのツールにおいても比較的多く改善点とされていたのが「活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実すること」や「既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等を行うこと」であった。例えば、オンラインフォームでは、実施所管課が多かったこともあり、区独自のマニュアルの充実やツールに合わせた業務見直しのほか、既存ツールでの機能の付加や改善についても挙げられていた。また、AI音声認識では、既存のツールでの機能の付加や改善が挙げられる一方で、ツールに合わせた業務の見直し等もあった。

なお、改善点等のうち「既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと」、「ツールの種類を増やすこと」及び「その他」については、個別の要望等の記述があり、別表1の「(4) 5つのICTツールの活用に伴う今後の改善点等での選択肢ごとの記述内容」（28ページ）にまとめた。

記述内容を概観すると、活用ツールの目的に応じて、実務的な改善要望がなされているものが多い。活用実績が一番多かったオンラインフォームとその次に多かったAI音声認識については、特に、要望が多かった。例えば、オンラインフォームでは、回答者への返信機能、他所管課での活用予定の情報共有化機能、AI音声認識では、

表6 ツールごとの改善点等

	ツール名 改善点等 (複数回答可)	AIチャット ロボット	オンライン フォーム	RPA	AI- OCR	AI音 声認識	計
1	既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等を行うこと	2	11	3	3	7	26
2	活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実すること	2	15	4	4	2	27
3	活用に向けた準備作業に係る時間や行程が見通せること	1	7	0	0	2	10
4	既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと	0	8	2	1	9	20
5	ツールの種類を増やすこと	0	2	0	0	1	3
6	その他（個別に記述されたものあり）	2	3	1	0	7	13
	計	7	46	10	8	28	99

音声認識の精度の向上、機器貸出の容易さ向上などである。

なお、現在の活用ツールにおいても対処が可能になる操作のあることが情報として行き届いておらず、このことを分かりやすく周知する工夫を行うことで、疑問点等が解消できるものがあるのではないか。一方、活用対象とする業務自体の進め方や結果の出力等をどう変更するかによって、ツールの機能に沿って成果が出せることもあると考えられる。とりまとめ所管課であるDX戦略課においても、これらのツールに関するアンケートを通じて要望等を把握していることも多いと思われる。実施所管課とDX戦略課により、操作についてのポイントを絞った情報共有等が深まることを期待したいところである。また、並行して、ツールにおける機能の追加について調査研究を深めることも必要であろう。

イ 途中で活用の方向性を変更させた事例

所管課別でツールごとに活用した業務と業務数を一覧化した、別表1の(3)(22ページ以降)の中には、当初想定したツールがあるものの、実際に活用に向けて取組をしていく過程で、方向転換等を図った事例がある。これは、実証実験の過程として取り組まれたものとしては有益である。今後のツールの選択においては情報共有を図る必要があると判断し、掲載している。

例としては、ツール別では、RPA、AI-OCRで比較的に見られ、また、オンラインフォームでも一部にあった。RPAやAI-OCR活用予定のもの(人件費情報、超過勤務時間集計及び人事給与データの入力、手書きデータの読取等の人事課でのシステム改修を見据えた方向転換や他のツールで代替した例。請求書PDF化、保存作業の保育課での方向転換の例。チェックシート回答集計の環境保全課での方向転換の例)、オンラインフォームでの運用環境確認例(情報政策課)である。どのようにツールを当てはめて業務の効率化を図ることができるか等の観点から、操作方法に係る理解や結果として得られる出力等との隔たりを確認した上でのものであることがうかがわれた。

(4) オンラインフォームを活用した実証実験についての効果や今後の課題等の概況

ア 活用の業務数概況

活用実績が一番多かったオンラインフォームについては、業務の概要等を一覧化した(別表2(29ページ以降)の(1)及び(2))。

どのような業務で活用していたのか、大きく二つの類型「区民・事業者・職員等から区所管課への(又は庁内所管課間等での)申込み入力型」(以下、「申込み入力型」という。)及び「区所管課から区民・事業者・職員等への(又は庁内所管課間等での)呼びかけに応じたアンケート(実態に関する調査のものも含む)回答型」(以下、「アンケート回答型」という。)に分けて、把握した。その際、利用者が個人情報等取扱いに配慮を要する情報について入力項目としたか否かも含めた(別表2の(1)(29ページ以降))。

また、活用した業務の概要、利用者側の入力項目、入力可能期間やデータを所管課で取り込む頻度等も把握した。調査結果の一覧は、別表2の(2)(32ページ以降)のとおりである。

活用した業務の類型別集計概要は次のようになる（表7）。申込入力型が39業務で、アンケート回答型が98業務であった。アンケート回答型での活用が多く、利用者の状況、意向等を大まかに把握するために活用が図られていたことがうかがえる。また、個人情報等取扱いに配慮を要する情報について入力項目としたものは、申込入力型で35業務、アンケート回答型で43業務となっており、その活用用途から、申込入力型ではかなりの割合となっていた。

表7 オンラインフォーム活用の業務に係る類型別集計

類型と集計		(参考) 個人情報等要配慮の取扱い含む(※1)
ア 申込入力型	13所管課39業務(27.7%)	11所管課35業務
イ アンケート回答型	26所管課98業務(72.3%)	12所管課43業務
計	137業務	78業務

注:業務の数え方として、類似の業務等を個別のものとしてカウントしている場合を一部含んでいる。

注※1:入力項目の中に個々の情報が集まり、単体では個人を特定できなくても組み合わせて読み込むと個人情報となる可能性があるもの等を、配慮が必要と思われることとして取り扱っている例が含まれる。

イ 活用の効果について

ツールのうち一番活用の多かったオンラインフォームについては、その効果をどのように認識したか把握した。その概況は次のとおりである（表8）。

「集計や集約等での利便性向上」が多く、それに次いで、業務に関する改善や他への応用性であった。一方、「業務の見直しにつながる」は、選択された中では多くなかった。

表8 オンラインフォーム活用の効果

効果(複数選択可)	回答数
ア 集計や集約等での利便性向上	30
イ 業務改善が容易に行える	11
ウ 他の業務に応用しやすい	10
エ 業務の見直しにつながる	6
オ 特にない	0
カ その他	0
計	57

ウ 効果の理由について

効果として一番多く認識された「集計や集約等での利便性向上」において、その理由では、次ページの表9のとおり、作業する側としての「紙情報からの転記入力」に係る省力化や正確性向上、また、サービスを受ける側での「入力の利便性向上」が多く選択されていた。

次に、同数に近かった「業務改善が容易に行える」（次ページの表10）と「他の業務に応用しやすい」（次ページの表11）という点で効果ありとしたその理由を見ると、業務改善の容易さについては、「比較的簡易な作業で業務を確立できる」「ツール利用でアウトプットを電子的に得られる」と続いていた。また、他の業務への応用については、「ツールの操作を職員間で共有しやすい」「成果が見えやすい」と続

いていた。

業務見直しとのつながりについては、「ツールの仕組みに合わせて業務の構築や見直しができる」が比較的多かった（表12）。

表9 (ア)「集計や集約等での利便性向上」について

効果ありとした理由（複数選択可）	回答数
ア 紙情報からの転記入力時間の省力化	28
イ 紙情報からの転記入力に係る正確性向上	19
ウ 分析手法の多様化	5
エ 分析に係る時間の短縮化	12
オ 入力する側（区民等）の利便性向上	20
計	84

表10 (イ)「業務改善が容易に行える」について

効果ありとした理由（複数選択可）	回答数
ア 比較的簡易な作業で業務を確立できる	8
イ DX戦略課からの支援が受けられる	4
ウ ツール利用でアウトプットを電子的に得られる	7
計	19

表11 (ウ)「他の業務に応用しやすい」について

効果ありとした理由（複数選択可）	回答数
ア 成果が見えやすい	6
イ 他職員の興味を喚起できる	2
ウ ツールの操作を職員間で共有しやすい	7
エ その他（自所管課の業務に活用できる）	1
計	16

表12 (エ)「業務の見直しにつながる」について

効果ありとした理由（複数選択可）	回答数
ア ツールの仕組みに合わせて業務の構築や見直しができる	6
イ 改善することの抵抗感が下がる	2
ウ 対象業務を選択できる	2
計	10

以上から、業務遂行上の利便性、効率性などへの着目が主になっていて、ツールの活用を契機に、これまでの業務の手法等をどう見直していくかについては、観点としては多くはなかったことがうかがわれた。

エ 今後の課題等について

(ア) オンラインフォーム活用に係るノウハウの蓄積度合い

ツールのような新たな手法を取入れて業務を執行するためには、まず新たに操作方法を理解し、一定の試行錯誤がなされることになる。その上で、新規の業務についてはツールの仕組みや操作方法に当てはめながら、また、既存の業務についてはどのように活かせるかを検討しつつ、業務手順を構築あるいは再構築し、執行過

程を組み立てる必要がある。

今回、こうした取組を、各実施所管課ではDX戦略課の支援を受けながら行ってきたが、ノウハウはどのように蓄積されたのかを把握した。その概要は、次のとおりである（表13）。

一番多かったのは「DX戦略課からの初期の直接支援後は、実施所管課内で自主的運営ができた」であり、次いで、「これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課が直接支援しながら応用的に実施できた」「単発利用で終わった」が同程度であった。

DX戦略課による初期の支援の後には業務を自主運営できた例、他の業務も応用的に取り組めた例があったことから、支援の効果がうかがえた。

表13 オンラインフォーム活用のノウハウに係る蓄積

蓄積度合い（複数選択可）		回答数
ア	DX戦略課からの初期の直接支援後は、実施所管課内で自主的運営ができた	18
イ	引き続き同業務でDX戦略課から実施所管課への直接支援を要した	3
ウ	単発利用で終わった	6
エ	これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課が直接支援しながら応用的に実施できた	6
オ	これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課の直接支援無しで応用的に実施できた	5
カ	その他（ツールに当てはめる業務なし等）	2
計		40

（イ）オンラインフォーム活用に係る実施所管課側でのノウハウ蓄積上の課題

実施所管課側でのノウハウ蓄積度合いを踏まえ、課題とされた概要は、次のとおりである（表14）。

「携わった職員以外への広がりがある」が多く、次いで、「取組業務に沿ったマニュアルが作成されている」であった。いずれにしても、単発の活用に終わらない職場内での広がり意識されていることがうかがえた。

表14 ノウハウ蓄積上の課題

課題（複数選択可）		回答数
ア	携わった職員以外への広がりがあること	18
イ	取組業務に沿ったマニュアルが作成されていること	11
ウ	マニュアル作成に関してDX戦略課の支援があること	6
エ	特になし	8
オ	その他（業務の見直しを含めた取組になっているかが大きな分岐点）	1
計		44

（ウ）オンラインフォーム活用に係る実施所管課側での業務分析向上の課題

実施所管課側での業務分析向上の今後の課題とされた概要は、次のとおりである（次ページの表15）。

「業務をツールの仕組みに沿って構築・見直しする基本行動の励行」が一番多く、次いで「業務分析の観点に係るDX戦略課の支援」が挙げられた。このことから、ツールの活用を契機に業務の見直しや新たな構築等が意識されており、そのためDX戦略課の支援に期待感のあることがうかがえた。一方、「特になし」の回答も一定数あった。

表15 業務分析の向上に係る課題認識

課題（複数選択可）		回答数
ア	業務をツールの仕組みに沿って構築・見直しする基本行動の励行があること	16
イ	業務分析の観点に係るDX戦略課の支援があること	11
ウ	特になし	10
エ	その他（担当課の執務室でできるような環境がある。）	1
計		38

2 実証実験とりまとめ所管課（DX戦略課）による支援の取組状況調査（4年10月～11月）

(1) 実証実験でのツール活用に係る経費や支援概要等

DX戦略課に対してツール活用に係る経費や支援事項等を調査した。概要は次のとおりである（次ページの表16）。

専門事業者によるサポート事項は、ツールに応じて内容が異なっている。例えば、RPAでは、ツールの理解と習得に一定の労力を要することを背景に、操作教育対応なども含まれている。なお、表16の該当欄②は概要の記述にとどめており、詳細は、別表3の(1)(45ページ)に明記している。

専門事業者の選定(表16の③)に関しては、一般競争入札によるもの、プロポーザルを経ているもの、無料トライアルを活用しているもの、区内の唯一の関係事業者であることを理由とした随意契約のもの等が確認できた。②サポート事項及び③選定の理由から、①の委託料、使用料等(いずれも表16)が決まったことがうかがえた。

(2) 実証実験への参加の募集や実施所管課選定等の取組

DX戦略課及び2年度以前の担当所管課において、実証実験に係る参加の募集を全庁の所管課に対して行い、実施所管課を選定した。その上で、支援しながら、取組を進めてきたものである。この取組に関して、募集の期間、周知方法、事前相談、実施所管課の決定等について調査した。概要は次のとおりである（次ページの表17）。

募集の期間(表17の①)は、おおむね10日間から20日間程度であり、また、周知の方法(表17の②)は、庁内メールによる一般的なものが主であった。このように、募集期間が長いものでなく、周知方法もごく一般的であったが、実施所管課が半数を超えたことから、取組に係る全庁の期待と意欲の高さが感じられた。

実験を行う対象業務の選定(表17の③)については、応募のあった所管課の意向が尊重され、また、業務遂行上での作業の効率化、業務改善、区民サービスの向上での有効性等を検証できる観点等で判断されたことがうかがえた。また、募集終了後の追加

決定（表17の④）については、オンラインフォームで対応がされていた。

表16 ツール活用に係る経費や支援概要等

	ア:AIチャットボット	イ:オンラインフォーム	ウ:RPA	エ:AI-OCR	オ:AI音声認識
① 業務執行上で専門事業者を支払う委託料、使用料等の経費	2年度: 2,744,500円 3年度: 3,300,000円	3年3月~4年3月: 2,581,150円	2年度: 10,730,500円 3年度: 10,660,100円	2年度: 1,872,200円 3年度: 2,637,800円 (Aアプリケーション)、無料トライアル (Bアプリケーション)	3年3月~4年3月: 1,178,100円 (Cアプリケーション) 3年度: 352,000円 (Dアプリケーション)
② 専門事業者によるサポート事項 (詳細は別表3の(1)参照)	2年度: FAQデータ等作成支援、操作マニュアル作成、安定稼働保守、障害対応、運用改善提案等 3年度: 安定稼働保守、障害対応等	2年度・3年度: オンラインフォームの利用、問合せサポート	2年度・3年度: RPA及び連携のツールセットアップ、同ツールの操作教育対応、実証実験における効果検証支援対応、保守運用対応等	2年度: ソフトウェア等の提供、テストの実施、操作及び運用に関する手順書の作成、不具合に関する是正等の対応等 3年度: 業務計画書の作成、帳票定義の作成支援等	2年度・3年度: サービス利用 (Cアプリケーション) 3年度: システムの利用、問合せサポート (Dアプリケーション)
③ 契約等を行った対象事業者の選定の理由	2年度: プロポーザル 3年度: 随意契約	2年度・3年度: 随意契約理由: 目黒区内で唯一の販売代理店である当該事業者からしか導入できないため	2年度: プロポーザル 3年度: 随意契約	2年度: 一般競争入札 3年度: 随意契約	2年度・3年度 (Cアプリケーション): 無料トライアル→利用申込 3年度 (Dアプリケーション): 随意契約理由: 目黒区内で唯一の販売代理店である当該事業者からしか導入できないため

注: 元年度は、AIチャットボット、RPA及びAI-OCRで無料トライアルを活用。

表17 実証実験への参加の募集や実施所管課選定等

	ア:AIチャットボット	イ:オンラインフォーム	ウ:RPA	エ:AI-OCR	オ:AI音声認識
① 募集の期間 (日数)	18日	8日	18日	18日	7日
② 周知の方法	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付
③ 実験対象業務の決定に係る判断基準	○対象所属の意向の尊重 ○業務改善や区民サービスの向上に資するかを検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること
④ 募集終了後の追加決定の有無と概要	無し	有り 使用希望の所属から申請があれば随時追加	無し	無し	無し

(3) オンラインフォーム活用に係る支援について (DX戦略課での受け止め)

全庁所管課に対して行った調査と同様に、活用実績の一番多かったオンラインフォームについて、実証実験の支援を行ってきたDX戦略課側からみて、実施所管課でのノウハウ蓄積度合いをどう受け止めているか、また、実施所管課への支援に係る活動状況や課題認識について、調査を行った。概要は次のとおりである。

ア 実施所管課でのノウハウ蓄積度合い

3年度はDX戦略課の支援のもと120程度のオンラインフォームが公開された。その取組を通じて、実施所管課でのノウハウがどのように蓄積されたのかについて、5段階（表18の注参照）での評価で回答を求めた。「初期の直接支援後は、実施所管課内で自主的運営ができた」が最も高く、一方、一番低かったのは「引き続き同業務で実施所管課への直接支援を要した」であった。このことから、多くの業務でのオンラインフォーム活用では、自主的運営につながったことがうかがえた。なお、「その他」の意見として、業務担当者のやる気、スキルに依存する部分があり、所管課単位での判断は難しい側面のあることも指摘されていた。

表18 実施所管課でのノウハウの蓄積度合い

ノウハウの蓄積度合い	5段階評価
① 初期の直接支援後は、実施所管課内で自主的運営ができた	4
② 引き続き同業務で実施所管課への直接支援を要した	2
③ 単発利用で終わった	3
④ これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課が直接支援しながら応用的に実施できた	3
⑤ これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課の直接支援無しで応用的に実施できた	3
⑥ その他（業務担当者のやる気、スキルに依存する部分が多く、課単位での判断は難しい。）	

注：5段階評価の尺度は次のとおり。5：とても例が多かった、4：一定程度例があった、3：どちらとも言えない、2：例はあまりなかった、1：例は見られなかった。

イ DX戦略課から実施所管課への支援上の課題

蓄積度合いとともに、DX戦略課において、支援上の課題として認識した点を調査したところ、次ページの表19の3点が選択されるとともに、説明記述がなされた。一つには、実施所管課側での業務の明確化があり、既存の業務にオンラインフォームを導入する場合は業務フローの見直しから行うことが業務効率化に有効だが、単にオンラインフォームを導入するだけにとどまっているケースも見受けられる、としている。二つには、支援手法の向上があり、勉強会等を定期開催し、職員のスキル向上を図っていく必要がある、としている。三つには、その他として、オンラインフォーム導入により、区民サービス向上と業務見直しによる業務効率化が期待できるが、所管課のオンライン化への意欲や職員のスキルが必要となるため、それらが向上するよう支援する取組が必要、としている。

なお、課題に係る調査の選択肢のうち「ツール利用に係る理解の向上」については、職員向けのマニュアルを整備していることもあり、選択していないとのことであっ

た。

表 1 9 DX戦略課で選択した課題等

課題及び説明記述
<p>(ア) 実証実験の実施所管課側での業務の明確化（ツール利用につなげるための業務の分析等）</p> <p>既存の業務にオンラインフォームを導入する場合は業務フローの見直しから行うことが業務効率化に有効だが、単にオンラインフォームを導入するだけにとどまっているケースも見受けられる。</p>
<p>(イ) 支援手法の向上（実証実験の実施所管課から何が求められたか等を踏まえた取組）</p> <p>勉強会等を定期開催し、職員のスキル向上を図っていく必要がある。</p>
<p>(ウ) その他</p> <p>オンラインフォーム導入により、区民サービス向上と業務見直しによる業務効率化が期待できるが、所管課のオンライン化への意欲や職員のスキルが必要となるため、それらが向上するよう支援する取組が必要である。</p> <p>なお、「ツール利用に係る理解の向上」については、職員向けのマニュアルを整備していることもあり、選択していない。</p>

ウ DX戦略課から実施所管課への支援に係る活動概況

(ア) 一定の関与を行った支援について

120程度の業務に対して、各所管課での活用支援を行ってきた。そのうち、実証実験への参加が決定した業務での取組が開始される前に、実施所管課に対して、オンラインフォームを活用するに当たってのフォームの構成や管理運営方法等について、情報を提供したものが30業務（25%）あった（表20）。そのうち、業務内容に応じて、オンラインフォームでの受付方法、管理方法を変更等することについて、DX戦略課から提案等をした上で、さらに、3つのパターンで支援を行っていた（別表3の「(3) DX戦略課による実施所管課各係への支援状況（支援人員換算数と支援頻度5段階評価）」（48ページ以降）の中（表③）で、支援概要を実施所管課所管係ごとに記載）。実施所管課の要望を踏まえ、その困難度や緊急度を勘案して取り組んでいたことがうかがえた。

表 2 0 実証実験開始前の実施所管課への支援
（フォームの構成や管理等について、情報を提供）の有無

有り	30業務（25%）
無し	90業務（75%）
計	120業務

3つの支援のパターンは、次のようであった。

- ・ 実施所管課の活用イメージに合わせて、オンラインフォームで入力してもらうための個々の質問事項と記入欄の構成の仕方、入力に応じて次の質問に遷移する仕組み等についての説明を行ったもの。
- ・ 実施所管課の活用イメージに合わせて、オンラインフォームで入力してもらうための個々の質問事項と記入欄の構成の仕方、入力に応じて次の質問に遷移する仕組み等についての説明を行うとともに、質問・入力の様式を電子的に一部作成したもの。

- ・ 実施所管課の活用イメージに合わせて、オンラインフォームで入力してもらうための個々の質問事項と記入欄の構成の仕方、入力に応じて次の質問に遷移する質問・入力の様式を電子的におおむね作成したもの。

(イ) 支援に係る期間・時間の換算、時間をかけた場合の支援頻度5段階評価

さらに、DX戦略課の職員が、どのように時間等をかけて関わっていたのかを、業務ごとの支援に係る期間・時間の換算、時間をかけた場合の5段階での支援頻度評価を調査した。概要は次のとおりである（表21）。

支援頻度5段階評価では、①相談から立ち上げまでと②立ち上げ以後に分けて、業務ごとに調査した。相談から立ち上げまででは8割近い業務が、また、立ち上げ以後では9割を超える業務が、「ほとんど時間がかからなかった」という認識であった。「かなり時間を要した」との認識では、相談から立ち上げまでのほうが業務数として多かった（5%）。

なお、各業務に対するDX戦略課の職員の支援がどのぐらいの人数と時間をかけて関わっていたのかをもとに、参考として、支援頻度5段階評価の区分で、相談から立ち上げまでと、立ち上げ以後に分けて集計したものが、表22（参考）のとおりである。立ち上げ前と立ち上げ後では、例えば、「かなり時間を要した」とした業務や「ほとんど時間がかからなかった」とした業務が異なっている側面があり、これらに係る人員の換算も異なることから、評価の区分ごとの時間換算にも違いが見られた。

概観すると、応募した各実施所管課と支援したDX戦略課の双方の職員が、限られた人員の中で、工夫しながら新たな取組に努めたことがうかがえた。

表21 業務ごとの支援に要した期間、時間に関する評価（5段階）

支援頻度5段階評価	①相談から立ち上げまで	②立ち上げ以後 (例：集計方法支援等)
1 ほとんど時間がかからなかった	94業務 (78.3%)	110業務 (91.7%)
2 あまり時間がかからなかった	3業務 (2.5%)	2業務 (1.7%)
3 普通	17業務 (14.2%)	7業務 (5.8%)
4 かなりの時間を要した	6業務 (5%)	1業務 (0.8%)
5 非常に多くの時間を要した	0業務 (0%)	0業務 (0%)
計	120業務	120業務

表22 (参考) 業務ごとの支援の時間に係る評価及び支援人員数の時間換算
(立ち上げ前後別)

支援頻度5段階評価	①相談から立ち上げまで	②立ち上げ以後
	支援時間換算	支援時間換算
1 ほとんど時間がかからなかった	72.0	101.6
2 あまり時間がかからなかった	5.6	8.0
3 普通	44.8	48.8
4 かなりの時間を要した	44.0	8.0
5 非常に多くの時間を要した	0.0	0.0
立ち上げ前後別計	166.4	166.4

第3 監査の主な着眼点に基づく取組概況の検証及び今後の留意点

行政監査を開始する際、「監査の着眼点」を6点掲げたが、今後の留意点を含めた形として次の5点で検証し整理した。

1 ツールの選択及び業務委託費並びに使用料等の設定について

ツールを活用した実証実験の取組は、業務効率化及び区民サービスの向上に資する観点から、元年度にはRPA、AI-OCR及びAIチャットボットで、それぞれ無償トライアル制度を活用した。2年度からはAI音声認識を加え、従来からの3つのツールについては経費をかけて行ってきた。年度ごとに、所管委員会において実証実験に係る取組と検証の概況等を報告し、進めてきているものである。2年度末には、さらにオンラインフォームをツールとして加え、全庁所管課に参加を呼びかけて取組が行われた。

ツールについては、各年度での実験実施とその効果と検証を踏まえながら、プロポーザル、一般競争入札又は理由を付した随意契約の形で、事業者や、その委託料又は使用料等が決定されてきた。その際、本区における事業者の存在やサポート事項の状況等を踏まえて選択を行っていたことがうかがえた（「2 実証実験とりまとめ所管課（DX戦略課）による支援の取組状況調査（4年10月～11月）」の「(1) 実証実験でのツール活用に係る経費や支援概要等」（10ページ）参照）。

なお、今後のツール選択や運営等事業者の選定に当たっては、実施所管課において比較的多く認識されていた、ツール活用に伴う今後の改善点等を踏まえていくことが望まれる。それは、「活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実する」、「既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等をする」あるいは「既存のツール自体で機能の付加や改善をする」ということ、つまり、ツール活用に際して実情に応じたマニュアルを工夫するという観点、業務をツールに沿って見直せるような、ツール自体の分かりやすさの観点、あるいは、ツールの機能を付加等できるという観点であろう。

2 実証実験の実施決定について

上記1のとおり、実証実験での取組と検証を経ながら、ツールの選択等を適切に進めてきたことがうかがえた。実証実験を全庁所管課に対して募集した3年度では、5割を超える所管課が取り組んだ。そのうち、複数のツール活用を行っていた事例も15課であり、中には、5種類のツールを活用している所管課もあった（表23）。

これらツールの利用に係る決定では、応募のあった所管課の意向が尊重されている（「2 実証実験とりまとめ所管課（DX戦略課）による実施支援の取組状況調査（4年10月～11月）」の「(2) 実証実験への参加の募集や実施所管課選定等の取組」（10ページ）参照）。実証実験では、実施所管課の取組意欲が、ツール選択の根底となっていたことがうかがえた。その上で、業務遂行上での作業の効率化、業務改善、区民サービスの向上での有効性等が検証できる観点で、DX戦

表23 所管課での活用ツール数（概況）

ツール数	該当所管課数
1ツール	28
2ツール	8
3ツール	5
4ツール	1
5ツール	1
計	43

略課において判断されていた。

なお、ツールとして一番活用の多かったオンラインフォームの効果については、「集計や集約等での利便性向上」が最も多く、その理由としては「紙情報からの転記入力時間の省力化」、「入力する側（区民等）の利便性向上」及び「紙情報からの転記入力に係る正確性向上」が多かった（8ページ参照）。省力化、利便性向上、紙活用からの転換などが強く認識されていたことから、ツール選択の適切性がうかがえた。

3 実施支援に係る担当の職員態勢等について

今回の調査では、実施所管課を支援するDX戦略課側での職員態勢について、最も活用の多かったオンラインフォームに限って調査し把握した。支援としては、「ほとんど時間がかからなかった」とした対象業務が多く、相談から立ち上げまでで8割近い業務に及んだ（「2 実証実験とりまとめ所管課（DX戦略課）による支援の取組状況調査（4年10月～11月）」「(3) オンラインフォーム活用に係る支援について（DX戦略課での受け止め）」のウの（イ）（14ページ）参照）。

DX戦略課による実施所管課への支援は、その時間的、人的、内容的に多様性を持たせていたことがうかがえた。実証実験を開始する前に、オンラインフォームの構成や管理運営方法等について情報を提供した業務は、全体のうちの25%の30であり、75%を占める90業務は、実施所管課により自力で取り組まれたものであった。また、30業務についても、業務に応じて、オンラインフォームによる受付方法、管理方法の変更等の提案を行った上で、3つの支援のパターンで行われており、さらに具体的な仕組み等の説明、一部作成、おおむね作成などを行っていたものである（同様に、2の（3）のウの（ア）（13ページ）参照）。実施所管課の自主的な努力があったと同時に、DX戦略課による業務や実施所管課での状況を勘案した支援も効果的に行われていたことがうかがえた。

今後は、こうした実施所管課の状況を踏まえた支援や支援過程での経験という実証実験の成果が、事例として全庁横断的に共有され、広がっていく取組が期待される。

4 実施所管課での改善に係る意識について

ツール活用に伴う改善点等の調査では、区独自のマニュアルの充実やツールの仕組みに合わせた業務の見直し等の回答が多かった（「1 全庁所管課での取組状況調査（4年10月～11月）」「(3) 5つのツールの活用に伴う今後の改善点等」のア（5ページ）参照）。ツールの活用を契機に、業務をどのように効率化していけるか、見直しにつなげていけるかについて、重視していることがうかがえた。

一方、3年度の実証実験に不参加であった34課では、「ツールに当てはめることのできる業務（既定も新規も）がなかった」との認識が7割を超えていた。不参加であった所管課のうち、4年度はツールを活用する予定とした所管課が3割を超えてあることがわかった（「1 全庁所管課での取組状況調査（4年10月～11月）」の「(2) 実証実験への不参加の理由の概況」（4ページ）参照）。

3年度での取組を経て、4年度から初めて活用をする予定とした所管課が11課ある

ことも含めて、活用の事例が広がりを見せてきていることがうかがえる。業務の効率化とともに、業務自体の見直しやサービスの向上に資するよう、ツールを活用していく意識も高まってきている。さらにその意識の高まりを活かすためには、実証実験への不参加の理由として選択された観点を少しでも解消することも必要である。ツールに当てはめられる業務は、見直しを併用しながらであれば拡大可能との認識がされるよう促すとともに、そうした意識に基づく実践例と具体的な効果を共有化することが望まれる。

5 ツール活用に係る支援上の工夫や充実について

実証実験の支援に携わったDX戦略課に対して、オンラインフォーム活用に限って調査したところ、実証実験の実施所管課でのノウハウ蓄積度合いに関しては、「初期の直接支援後は、実施所管課内で自主的運営ができた」ことを一定程度の例があったと評価していた一方で、「その他」の意見として、業務担当者のやる気、スキルに依存する部分が多く、課単位での判断は難しい、としていた。

また、支援上の課題については、既存の業務にオンラインフォームを導入する場合は業務フローの見直しから行うことが業務効率化に有効だが、単にオンラインフォームを導入するだけにとどまっているケースも見受けられる、としている。その他、オンラインフォーム導入により、区民サービス向上と業務見直しによる業務効率化が期待できるが、所管課のオンライン化への意欲や職員のスキルが必要となるため、それらが向上するよう支援する取組が、求められるものとなる。

DX戦略課が組織として設置された3年度から、ツールの活用に係る取組事例を全庁に向けて発信してきているが、上記のような意識向上がさらに全庁的に共有化されていくことが大切である。

第4 監査結果

1 指摘事項

区において、ツールを活用した実証実験は、元年度から3年度に至るまで、実施と検証を繰り返しながら、段階的に拡大して取り組まれ、各ツールの活用の目的や方法等に応じて管理運用のガイドラインなどを定めて取り組み、徐々に充実してきているところである。また、ツールの選定をはじめ、活用に係る契約等は、規則等に基づき、とりまとめ所管課であるDX戦略課において適切に行われ、これらについての指摘事項はなかった。

なお、4年度からは、業務の改善やサービスの向上に資する観点から、活用すべきツールを見極めて選択していく本格実施の取扱いとなっている。実証実験の成果を活かし、本格実施での成果をさらに充実させていけるよう、2に述べるとおり検討を要するところが一部見受けられるが、全体としてはおおむね適切に行われていた。

2 意見・要望事項

(1) 取組事例に係る庁内での共有化促進の工夫について

3年度の実証事例では、3つ以上のツールを活用した実施所管課が7課（人事課、国保年金課、スポーツ振興課、子育て支援課、保育課、環境保全課、清掃リサイクル課）

あり、また、1つのツールで10を超える業務（同種の業務の繰り返し等も含む）に活用した実施所管課も3課（人事課、新型コロナ予防接種課、保育課）あった。これらの取組に向けた努力と熱意は相当なものであったと思われる。

実施所管課において、ツールを多数活用している場合や1つのツールでも活用業務が多い場合には、活用経験に着目すると、複数の担当者の存在が想定される。活用した担当者が各実施所管課内で複数存在すれば、活用経験が当該課で継承されることにつながりやすい。しかし、今回の調査において、3年度に実証実験に参加した担当者が異動していた場合等では、実施した経験が4年度に十分引き継がれていない事例もうかがえた。

実証実験を経て本格活用を図る段階に至った4年度という状況ではあるが、各実施所管課内での経験の共有化が促進されるような取組が望まれる。まずは、活用経験を持つ職員が複数いると想定される、活用実績が多かったツールや業務について、実施所管課における経験の共有化に取り組まれない。

また、新たに活用を図りたいと考える所管課からの情報提供依頼に応えることができるよう、活用したツール、対象の業務の概要、有効な活用につなげるための業務の見直し等、そのポイントなどを簡易な形で全庁共有できる工夫について、DX戦略課が中心となり所管課の悩みや意欲に応じて、これまで以上にきめ細やかな支援ができるよう、上記などの活用例が多かった実施所管課も相互に連携等を行い、取り組まれたい。

（DX戦略課、人事課、国保年金課、スポーツ振興課、新型コロナ予防接種課、子育て支援課、保育課、環境保全課、清掃リサイクル課）

（2）業務の見直し等に資する意識改革などの取組について

ツール活用に伴う改善点等に係る調査では、区独自のマニュアルの充実、ツールの仕組みに合わせた業務の見直し等が回答として共通して多かった。一方、3年度の実証実験に不参加であった34課では、「ツールに当てはめることのできる業務（既定も新規も）がなかった」との回答が7割を超えていた。実証実験への取組事例は、2年度末から始まったオンラインフォームの活用で拡大してきた側面もあり、3年度での活用の可否判断は、事例に係る情報が限られていたとも言えよう。3年度の実証実験により、活用事例は増え、取組の可否の判断もしやすくなってきている側面がある。

ツールに当てはめてどのように業務の効率化等を図ることができるか、という事例が増える一方、ツールに応じた業務手順等の見直しができる事例がより見出しやすくなることも期待される。前に述べたとおり、ツールの仕組みに合わせた業務の見直しを行う意識もうかがえている。ツールの活用により、区民サービス向上や業務見直しによる効率化が期待できるが、そのためには、所管課の意欲や職員のスキルが必要となる。それらの向上に資する支援の取組が求められることは、支援側の所管課においても意識されている。さらに取組が進んでいけば、業務の改善や新たな事業の構築へと高めていくところまでの支援も必要となるであろう。

こうした業務の改善に係る意識が、実証実験に携わった担当職員だけでなく、実施所管課の中で広がりを見せること、さらに、係、課、部局、全庁それぞれにおいて組織的

な機運を高めることも大切である。4年度からは、本格実施とする中で、全庁の各所管課において、DX戦略課で定めたツールごとの管理運用のガイドライン等をはじめ、ツール固有のマニュアルのほか、DX戦略課でまとめたダイジェストのマニュアルなども活用し、主体的に取り組んでいくものとなる。

基本計画では、3つの区政運営方針を定め、「方針3 未来を見据えた持続可能な行財政運営」において、「施策立案の視点2 デジタル技術の活用による区民サービスの向上と意識改革」を掲げ、デジタル技術の活用をテコとして、事業単体の改革にとどまらず、職員や組織、区民・地域社会をより良い形に変革していくDX（デジタル・トランスフォーメーション）を実現していく、などとしている。

業務の本格的な見直しや事業の構築において、ツールを一層有効に活用するため、DX戦略課においては、実施計画（事業名「DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進」）にも位置づけながら、所管課への相談対応等を継続し、また、実施所管課での活用に係る諸手続やそれに伴う指導や助言等もなされている。これらの取組情報は、DX戦略課に蓄積され、適宜の事例紹介や留意点等の情報発信が、全庁に向けてなされている。

今後、業務改善への取組意欲をさらに喚起し、具体的な事例をさらに広めていくためには、業務改善、企画経営、人材育成、個人情報保護等の観点を重視した取組が重要であり、これら部門の連携を深め、各部門の取組としても推進していくよう取り組まれない。

なお、区民に対してはデジタルデバイド解消に係る取組を行っているが、庁内においても職員が置かれているICTに係る整備状況や経験等が異なる側面もある。区民サービスの向上がどの職場においても等しく推進されるためには、職員間の様々な相違を解消していく取組が大切であり、職員に対してのデジタルデバイド解消やITリテラシーの向上に係る工夫にも努めて欲しい。

（企画経営課、行政情報マネジメント課、情報政策課、DX戦略課、人事課）

（3）ツールに係る選択の多様化について

ツール活用に伴う改善点等の調査では、区独自のマニュアルの充実、ツールの仕組みに合わせた業務の見直し等が回答として共通して多かったが、他方、活用の多かったオンラインフォームやAI音声認識では、既存ツールでの機能の付加や改善も多く回答されていた。

そうした中、今回の調査によって、ツールの実証実験という形式ではなく、緊急的・全庁的な観点でのDX戦略課の支援に基づく所管課でのツール活用の事例があったほか、区のホームページを経由して申込み等の手続を電子的に行う、実証実験とは別の取組事例も報告されている。

現行の業務とその進め方のみを前提とするのではなく、ツールの特性を理解した上で、業務の改善等につなげる取組が、今後、さらに望まれるところである。その一方で、既存のツールに改良等の余地があれば、その意見は事業者に対して適切に述べるべきでもあり、また、選択できるツールの種類の拡大、業務によっては、利用者側の利便性向上の観点に立って、その他の電子的な仕組みの活用を検討することも大切である。

なお、個々の所管課が主体的に活用していくツールについては、個人情報等の適切な管理に資する観点で、関係所管課と十分に確認して進めることができよう、注意喚起等に努められたい。

(行政情報マネジメント課、情報政策課、DX戦略課)

第5 まとめ

ICTを活用した行政サービスの改善はこれまでも求められてきたところであるが、国の方針や計画等を受け、また、コロナ禍を契機とした活用の機運の高まり、実践例の増加及びツールの多様化を背景として、区でも、その取組が広がってきている。

ツールの活用は実証実験を積み重ねる形で広がりを見せたが、導入に向けた準備に当たって、従来のように長い時間をかけるのではなく、早期の取組、その後の成果及び課題の検証を進めていく中で、手法として改善し充実させていくという今般の取組手法は、今後の取組スタイルの多様化を図る上での分岐点となっていたと思われる。

電子的な情報の処理には、周到に保護しながら積極的に活用すべきデータがあり、ツールの特性をよく理解しながら、サービス向上の観点で効果的に活かす必要があることは当然である。また、ツールをより良く活かすことも含め、業務の改善等が成果として高まっていくことを確認しながら進めるという観点も大切であり、そのための意識の向上を、全庁を挙げて図る必要がある。

行政サービスの多様化や充実化の手法として、今般の実証実験の取組は、有効であったといえる。この過程で得られた気づき、経験、意識等を全庁の職員一人ひとりの職務姿勢の前提として定着させて行けるよう、一層意識的に行財政運営を進めることを要望したい。

なお、今般の取組が目指す方向として、事業単体の改革にとどまらず、職員や組織、区民・地域社会をより良い形へと変革することにつなげていただきたい。

以 上

別表1 ICTツールを活用した実証実験への参加等の概況

(1) 実証実験への参加の有無

ICTツール活用による実証実験への参加状況	該当所管課数
参加した	43 (55.8%)
参加しなかった	34 (44.2%)
計	77

(2) ICTツールの所管課別活用業務数の概況

注：行政監査により調査した期間が異なることや、業務のカウント方法で各所管課回答を尊重したため、DX戦略課の把握の数値とは一部異なっている。

所管課	ア:AIチャットボット	イ:オンラインフォーム	ウ:RPA	エ:AI-OCR	オ:AI音声認識	計
企画経営課	0	1	0	0	1	2
資産経営課	0	0	0	0	0	0
秘書課	0	0	0	0	2	2
財政課	0	0	0	0	0	0
広報課	0	5	0	0	0	5
区民の声課	0	0	0	0	1	1
行政情報マネジメント課	0	5	0	0	2	7
情報政策課	0	1	0	0	0	1
DX戦略課	0	8	0	0	0	8
総務課	0	0	0	0	0	0
人権政策課	0	1	0	0	0	1
人事課	0	9	17	2	1	29
契約課	0	0	0	0	0	0
施設課	0	0	0	0	0	0
危機管理課	0	0	0	0	1	1
生活安全課	0	0	0	0	0	0
地域防災推進課	0	1	0	0	0	1
防災課	0	0	0	0	0	0
地域振興課	2	0	0	0	0	2
税務課	0	0	0	0	0	0
滞納対策課	0	0	0	0	1	1
臨時給付金課	0	2	0	0	0	2
国保年金課	0	2	1	0	2	5
産業経済・消費生活課	0	0	0	0	0	0
文化・交流課	0	8	0	0	0	8
スポーツ振興課	2	1	1	2	1	7
戸籍住民課	0	0	0	0	0	0
北部地区サービス事務所	0	0	0	0	0	0
東部地区サービス事務所	0	0	0	0	0	0
中央地区サービス事務所	0	0	0	0	0	0
南部地区サービス事務所	0	0	0	0	0	0
西部地区サービス事務所	0	0	0	0	0	0
健康福祉計画課	0	7	0	0	0	7
健康推進課	0	2	0	0	0	2
生活衛生課	0	1	0	0	0	1
保健予防課	0	0	0	0	1	1

感染症対策課	0	0	0	0	0	0
新型コロナ予防接種課	0	11	0	0	0	11
碑文谷保健センター	0	0	0	0	0	0
福祉総合課	0	0	0	0	3	3
介護保険課	0	1	0	0	1	2
高齢福祉課	0	0	0	0	0	0
障害施策推進課	0	6	0	0	2	8
障害者支援課	0	6	0	0	0	6
生活福祉課	0	0	0	0	0	0
子育て支援課	0	7	1	0	1	9
放課後子ども対策課	0	1	0	0	0	1
子ども家庭支援センター	0	0	0	0	0	0
児童相談所設置調整課	0	0	0	0	0	0
保育課	0	27	2	1	0	30
保育計画課	0	0	0	0	0	0
都市計画課	0	0	0	0	4	4
都市整備課	0	2	0	0	0	2
地区整備課	0	2	0	0	1	3
木密地域整備課	0	0	0	0	0	0
土木管理課	0	0	0	0	0	0
みどり土木政策課	0	1	0	0	0	1
道路公園課	0	6	0	0	0	6
道路公園サービス事務所	0	0	0	0	0	0
建築課	0	0	0	0	0	0
住宅課	0	1	0	0	0	1
環境保全課	0	4	1	1	0	6
清掃リサイクル課	1	5	0	0	1	7
清掃事務所	0	0	0	0	0	0
会計課	0	0	0	0	0	0
区議会事務局	0	0	0	0	3	3
教育政策課	0	0	0	0	0	0
学校統合推進課	0	0	0	0	0	0
学校ICT課	0	0	0	0	0	0
学校運営課	0	0	0	0	0	0
学校施設計画課	0	0	0	0	0	0
教育指導課	0	1	0	0	1	2
教育支援課	0	0	0	0	0	0
生涯学習課	0	2	0	0	1	3
八雲中央図書館	1	0	0	0	0	1
選挙管理委員会事務局	0	0	1	1	0	2
監査事務局	0	0	0	0	3	3
業務計	6	137	24	7	34	208
所管課数	4	31	7	5	21	43

(3) ICTツール別の活用業務の概要等

注：行政監査により調査した期間が異なることや、業務のカウント方法で各所管課回答を尊重したため、DX戦略課の把握の数値とは一部異なっている。

注※1：ICTツール記号は次のとおり。ア：チャット=AIチャットボット、イ：フォーム=オンラインフォーム、ウ：RPA=RPA、エ：OCR=AI-OCR、オ：音声=AI音声認識)

注※2：業務の数え方として、類似の業務等を個別のものとしてカウントしている場合を一部含んでいる。

番号	所管課	ツール記号※1	業務概要	相当業務数※2
1	企画経営課	イ：フォーム	新たな基本計画策定のため、5つの基本目標に沿って、政策ごとに満足度を調査。	1
2	企画経営課	オ：音声	政策経営委員会や押印見直し検討部会等の議事録作成の支援。なお、試行的な取組のみにとどまった。	1
3	秘書課	オ：音声	職員向けの区長ビデオメッセージ配信に係る動画作成業務。実証実験ツールは、3年度は2回分活用した。	2
4	広報課	イ：フォーム	広報課所有写真の利用申込みを区職員から受付する業務	1
5	広報課	イ：フォーム	目黒区公式ホームページの改善点や要望を把握する業務	1
6	広報課	イ：フォーム	目黒区公式ホームページのディレクトリ・インデックス構成変更申請を区職員から受付する業務	1
7	広報課	イ：フォーム	めぐろ区報12月15日号の特集作成のため、2021年の出来事を振り返るアンケートを実施。	1
8	広報課	イ：フォーム	めぐろ区報1月1日号特集作成のため、目黒区から見える富士山の写真を募集。	1
9	区民の声課	オ：音声	区長とめぐろう編集部との懇談会で1回のみ使用	1
10	行政情報マネジメント課	イ：フォーム	セキュリティ訓練関係（情報セキュリティ研修など2業務分）	2
11	行政情報マネジメント課	イ：フォーム	特定個人情報保護関係（特定個人情報保護評価に係る定期的な報告）	1
12	行政情報マネジメント課	イ：フォーム	情報公開・個人情報保護審議会関係（情報公開・個人情報保護審議会オンライン会議環境調査）	1
13	行政情報マネジメント課	イ：フォーム	情報公開・個人情報保護審査会関係（情報公開・個人情報保護審査会についてのアンケート）	1
14	行政情報マネジメント課	オ：音声	情報公開・個人情報保護審議会の議事録作成	2
15	情報政策課	イ：フォーム	ツールに当てはめることのできる業務はなく、主に動作環境の対応をした。	1
16	DX戦略課	イ：フォーム	DXビジョン作成のために区民への意見募集にオンラインフォームを利用した。	1
17	DX戦略課	イ：フォーム	DXビジョン作成のために職員への意見募集にオンラインフォームを利用した。	1
18	DX戦略課	イ：フォーム	オンラインフォームの実証実験結果をとりまとめるために、オンラインフォームでアンケートを実施した。	1
19	DX戦略課	イ：フォーム	議事録作成ツールの実証実験結果をとりまとめるために、オンラインフォームでアンケートを実施した。	1
20	DX戦略課	イ：フォーム	議事録作成ツールの利用に当たり、DX戦略課が実施する職員向け説明会の予約受付のために、オンラインフォームを利用した。	1
21	DX戦略課	イ：フォーム	AIチャットボットの実証実験結果をとりまとめるために、オンラインフォームでアンケートを実施した。	1
22	DX戦略課	イ：フォーム	オンラインフォームの操作研修会の受付をオンラインフォームで行った。	1
23	DX戦略課	イ：フォーム	オンラインフォームの操作研修会実施後のアンケートをオンラインフォームで行った。	1

24	人権政策課	イ：フォーム	職員研修の受講者アンケート	1
25	人事課	イ：フォーム	運転頻度等について確認するもの（運転頻度、緊急連絡先、冠婚葬祭返礼用名簿への表示項目）。	1
26	人事課	イ：フォーム	採用内定者へのアンケート	1
27	人事課	イ：フォーム	目黒区特定事業主行動計画及び目黒区女性活躍推進計画の改定に係るアンケート	1
28	人事課	イ：フォーム	テレワークの試行に係るアンケート	1
29	人事課	イ：フォーム	職域接種の予約受付フォーム（接種希望追加調査及び接種日の予約受付）	2
30	人事課	イ：フォーム	よりよい職場づくり取組実施後アンケート（人事課内及び全庁）の2業務分。	2
31	人事課	イ：フォーム	職員互助会評議員会開催に係る業務（出席連絡及び委任状提出、審議事項の承認／不承認の意思確認）	1
32	人事課	ウ：RPA	管理職昇任選考、主任職昇任選考に係る対象者名簿を所属長にメール送付する際の自動化	1
33	人事課	ウ：RPA	超過勤務要因報告書の対象者名簿の送付（課ごとに異なる資料をメールにそれぞれ添付し送付する。毎月実施。）	12
34	人事課	ウ：RPA	会計年度任用職員の人件費情報の作成（なお、4年度の人事給与システムの更改等に伴い、業務を大幅に見直す予定があったため、3年度からは利用しないこととした。）	2
35	人事課	ウ：RPA	超過勤務時間集計業務（なお、4年度の人事給与システムの更改等に伴い、業務を大幅に見直す予定があったため、3年度からは利用しないこととした。）	1
36	人事課	ウ：RPA	AI-OCRで読み取った報酬等振込申出書に記載された情報の人事給与システムへの登録業務（3年度当初の新規採用の会計年度任用職員分） （なお、当該作業実施時はその端末を使用することができなくなる等により、業務の効率化につながらなかったことや4年度の人事給与システムの更改に伴い、業務を大幅に見直す予定があったため、3年度からは利用しないこととした。）	1
37	人事課	エ：OCR	運転頻度等について確認するもの（運転頻度、緊急連絡先、冠婚葬祭返礼用名簿への表示項目。システム回答できない職員の紙回答について読取） （なお、当初はAI-OCRにて全件処理を予定していたが、最終的にオンラインフォームで当該役割を担った。）	1
38	人事課	エ：OCR	報酬等振込申出書の読取業務（3年度当初の新規採用の会計年度任用職員分） （なお、読取に多くの時間を要し、業務の効率化につながらなかったことや4年度の人事給与システムの更改により、業務を大幅に見直す予定があったため、3年度からは利用しないこととした。）	1
39	人事課	オ：音声	本庁舎安全衛生委員会（3年9月29日開催）の議事録作成。	1
40	危機管理課	オ：音声	会議録作成業務（危機管理会議、新型コロナウイルス感染症対策本部会議）	1
41	地域防災推進課	イ：フォーム	目黒区災害時受援・応援計画（人的受援・応援編）を策定するに当たり、計画の内容充実を図ることを目的にオンラインフォーム等を使用し職員意見を募集した。	1
42	地域振興課	ア：チャット	施設案内等の2業務分（民間保養施設の施設案内、区民斎場及び臨海斎場の利用案内）	2

43	滞納対策課	オ：音声	債権管理適正化委員会議事録作成	1
44	臨時給付金課	イ：フォーム	臨時特別給付金等の給付金支給事務（非課税世帯等への臨時特別給付金の確認書オンラインフォーム1回、非課税世帯等への臨時特別給付金の確認書オンラインフォーム（委託業者入力用）1回）。	2
45	国保年金課	イ：フォーム	国民健康保険の脱退手続、被保険者証の再郵送申請受付	2
46	国保年金課	ウ：RPA	簡易申告書入力(期待するような効果が得られなかったため、4年度からは利用しないこととした。)	1
47	国保年金課	オ：音声	会議録作成（「高齢者の保健事業と介護予防の一体的実施」に係る庁内関係課7課による検討会議の会議録作成）	2
48	文化・交流課	イ：フォーム	区民向けイベントの参加申込受付（新作落語コンテスト）業務を3年度に準備し4年度に実施。	1
49	文化・交流課	イ：フォーム	職員向け実施した研修のアンケート（やさしい日本語職員研修）	1
50	文化・交流課	イ：フォーム	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（めぐろオータムアートの一部（駒場キャンパス歴史資産に係るもの））の計2業務分。	2
51	文化・交流課	イ：フォーム	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（ふるさと納税活用事業）の計2業務分。	2
52	文化・交流課	イ：フォーム	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（親子で体験！狂言と日本舞踊）の計2業務分。	2
53	スポーツ振興課	ア：チャット	スポーツ施設の利用者登録の案内、スポーツ表彰の推薦基準や手続の案内	2
54	スポーツ振興課	イ：フォーム	区立体育施設の利用者に対するアンケート	1
55	スポーツ振興課	ウ：RPA	体育施設目的外使用許可申請書入力	1
56	スポーツ振興課	エ：OCR	目的外使用許可申請書、口座振替依頼書の読込業務	2
57	スポーツ振興課	オ：音声	・指定管理者連絡会の議事録作成 ・スポーツ推進委員協議会の議事録作成	1
58	健康福祉計画課	イ：フォーム	区内の社会福祉法人から電子データでの受付業務。	1
59	健康福祉計画課	イ：フォーム	区内訪問系サービス事業者を対象に、動画配信での集団指導を実施することに伴う資料の掲載を行うもの。(障害福祉)	1
60	健康福祉計画課	イ：フォーム	区内訪問系サービス事業者を対象に、動画配信での集団指導を実施し、その後のアンケートを行うもの。(障害福祉)	1
61	健康福祉計画課	イ：フォーム	介護保険に関する研修動画視聴対象事業所に対する出欠確認及びアンケート実施。(居宅介護支援)	1
62	健康福祉計画課	イ：フォーム	介護保険に関する研修動画視聴対象事業所に対する出欠確認及びアンケート実施。(居宅介護支援・ケアマネジメントの実施方針)	1
63	健康福祉計画課	イ：フォーム	介護保険に関する研修動画視聴対象事業所に対する出欠確認及びアンケート実施。(通所介護)	1
64	健康福祉計画課	イ：フォーム	事業者が行う自己点検の結果を集約。(障害福祉)	1
65	健康推進課	イ：フォーム	成人慢性呼吸器疾患患者（疑いも含む）を対象とした健康相談の受付（せき・たん・息切れの健康相談申込受付）	1
66	健康推進課	イ：フォーム	禁煙外来治療費助成金交付 追跡アンケート	1
67	生活衛生課	イ：フォーム	動物愛護の事業に関するもの。	1
68	保健予防課	オ：音声	予防接種健康被害調査委員会の会議録作成業務	1

69	新型コロナ予防接種課	イ：フォーム	新型コロナワクチン接種事業における接種券の発行申請（再発行・転入・3回目接種時の医療従事者分の先行発行）及び住所地外接種の申請受付（5業務分）。3年4月から継続的に活用。	5
70	新型コロナ予防接種課	イ：フォーム	新型コロナワクチン接種事業における残余ワクチンの廃棄防止を目的に実施していた「ワクチンロス防止バンク」への登録受付。3年7月から4年3月まで断続的に実施。	1
71	新型コロナ予防接種課	イ：フォーム	新型コロナワクチン接種事業における接種証明書（接種記録の補正を含む）の申請受付（2業務分）。3年10月から継続的に実施。	2
72	新型コロナ予防接種課	イ：フォーム	目黒区内に勤務の医療従事者、保育等関係者及び福祉施設従事者等が、集団接種会場で新型コロナワクチンを接種するための予約用番号発行申請受付（2業務分）。3年12月から継続的に活用。	2
73	新型コロナ予防接種課	イ：フォーム	新型コロナワクチン接種事業における集団接種会場に従事する医師・看護師の募集受付。3年4月から断続的に活用。	1
74	福祉総合課	オ：音声	地域包括支援センター運営連絡会の会議録の作成	3
75	介護保険課	イ：フォーム	認定調査員現任研修終了後のアンケート調査業務	1
76	介護保険課	オ：音声	介護保険議長会の議事録作成業務	1
77	障害施策推進課	イ：フォーム	都加算給付費請求審査事務（関係する事業者（グループホーム、短期入所運営事業所）から、事務の開始用の資料受付、請求に係る資料受付、請求修正に係る資料受付等）のために本ツールを活用し、細かく5つの業務を並行的に実施。	5
78	障害施策推進課	イ：フォーム	職員向け障害者差別解消法に係る研修を実施。実施後アンケートを行った。	1
79	障害施策推進課	オ：音声	障害者自立支援協議会にて議事録作成ツールとして2度活用した。	2
80	障害者支援課	イ：フォーム	区主催の連続講座のアンケート調査（6回業務分）	6
81	子育て支援課	イ：フォーム	目黒区子ども施策推進会議「取組」（教育・保育グループ）の3年度調査研究テーマに係るアンケート調査（各園宛て、高校生対象）	2
82	子育て支援課	イ：フォーム	めぐろ子育て交流ひろば0123（動画配信によるオンライン開催）の動画視聴者向けアンケート実施。	1
83	子育て支援課	イ：フォーム	学童保育クラブの月次統計資料等の提出（公営・民営学童保育クラブの児童の学校別在籍状況の集約、出席状況・保育時間延長の利用状況・クラブだよりの集約）	1
84	子育て支援課	イ：フォーム	児童館の月次統計資料等の提出（民営児童館の統計資料の集約）	1
85	子育て支援課	イ：フォーム	児童館・学童保育クラブのデータの提出（民営児童館・学童保育クラブ（全31施設）の事業総括及び次年度の方針データを集約、民営児童館・学童保育クラブ（全31施設）の4年度目黒区ホームページ掲載用データを集約）	1
86	子育て支援課	イ：フォーム	目黒区学童保育クラブ利用者アンケート（保護者・児童）	1
87	子育て支援課	ウ：RPA	RPAによる財務システムからの支出の入力作業の自動化。（月1回稼働）	1
88	子育て支援課	オ：音声	AI音声認識ツールによる議事録の作成（民営学童保育クラブ連絡会会議録等）	1
89	放課後子ども対策課	イ：フォーム	ランランひろば利用者アンケート調査業務	1
90	保育課	イ：フォーム	区内保育施設の散歩経路等の調査	1
91	保育課	イ：フォーム	公立保育園の施設概要調査	1

92	保育課	イ：フォーム	防災課備蓄粉ミルク等の希望調査	1
93	保育課	イ：フォーム	民間保育施設に対する調査回答依頼・補助金申請等依頼。計9業務分で活用。	9
94	保育課	イ：フォーム	区が利用調整をする認可保育園等の概要の情報収集	1
95	保育課	イ：フォーム	区が利用調整をする認可保育園等の概要一覧表の校正	1
96	保育課	イ：フォーム	区が利用調整をする認可保育園等の概要一覧表の変更報告	1
97	保育課	イ：フォーム	区が利用調整をする認可保育園等の概要一覧表の変更報告 (区立保育園用)	1
98	保育課	イ：フォーム	区が利用調整する保育施設の空き人数の調査	1
99	保育課	イ：フォーム	毎月の認可保育所における運営費・法外援護費の請求に係る職員名簿等の提出	1
100	保育課	イ：フォーム	民間保育所に対する各種加算・補助金の交付申請、実績報告等の提出。計9業務分で活用。	9
101	保育課	ウ：RPA	保守委託料の支出業務等の2業務分で活用。	2
102	保育課	エ：OCR	請求書PDF化、保存作業。なお、実験には参加したが、活用には至らなかった。	1
103	都市計画課	オ：音声	景観アドバイザー会議でのAI音声認識ツールによる議事録の作成。計4業務分で活用。	4
104	都市整備課	イ：フォーム	祐天寺駅前広場整備に係る地元説明会の申込み方法にフォームを利用した	1
105	都市整備課	イ：フォーム	ゆうてんじまちづくり懇談会・ワークショップについて、一般参加オンラインライブ視聴の申込受付。	1
106	地区整備課	イ：フォーム	「下目黒一丁目地区における用途地域の変更及び地区計画(原案の案)」の都市計画手続における説明会予約	1
107	地区整備課	イ：フォーム	「下目黒一丁目地区における用途地域の変更及び地区計画(原案の案)」の都市計画手続における意見募集	1
108	地区整備課	オ：音声	係打合せでの議事録作成(タブレット型の議事録作成ツールを使用。協議会の議事録作成に使用できるか確かめるために使用したが、協議会ではマイクの関係から使用しなかった。)	1
109	みどり土木政策課	イ：フォーム	工事監督業務の効率化が期待できる遠隔臨場について工事請負業者への意向調査	1
110	道路公園課	イ：フォーム	中根公園すべり台改修に関するアンケート調査	1
111	道路公園課	イ：フォーム	ポニー教室(個人)のオンライン予約。計3業務分で活用。	3
112	道路公園課	イ：フォーム	目黒天空庭園利活用アンケート調査	1
113	道路公園課	イ：フォーム	区民農園アンケート調査	1
114	住宅課	イ：フォーム	お菓子の家づくり教室のアンケート	1
115	環境保全課	イ：フォーム	住民基本台帳より無作為で抽出した満18歳以上の2,000人(外国籍を有する者を含む)に対して「環境に関するアンケート調査」を実施。	1
116	環境保全課	イ：フォーム	3年度職員向け「環境研修」を受講した職員にアンケートを実施し、研修の実施効果を測る。また、来年度の研修内容の参考とする。	1
117	環境保全課	イ：フォーム	3年度におけるめぐろエコ・プランⅢの取組の実施状況(省エネ・省資源活動状況)を把握するため、セルフチェック(自己点検)をアンケート調査する。	1
118	環境保全課	イ：フォーム	3年度におけるめぐろエコ・プランⅢの各課・施設で設定した重点取組項目の実施状況を把握するため、各課・施設で選任した環境推進員を対象にアンケート調査する。	1

119	環境保全課	ウ：RPA	エコプランセルフチェックシートの集計に活用しようとしたが、作業時間の削減効果が見られなかったため活用しなかった。	1
120	環境保全課	エ：OCR	各職員のめぐるエコ・プランⅢの取組状況を把握するため実施した、エコプランセルフチェックシートについて、紙で提出された分をAI-OCRを使用し、データ化した。	1
121	清掃リサイクル課	ア：チャット	ごみの分別案内	1
122	清掃リサイクル課	イ：フォーム	廃棄物減量等推進審議会委員へのオンライン環境調査	1
123	清掃リサイクル課	イ：フォーム	廃棄物減量等推進審議会のオピニオンペーパー（オンライン版）。計3業務分で活用。	3
124	清掃リサイクル課	イ：フォーム	食べきり協力店向け講演会・意見交換会アンケート	1
125	清掃リサイクル課	オ：音声	災害廃棄物処理対策検討会議事録作成	1
126	区議会事務局	オ：音声	聴覚障害を持つ傍聴者への会議通訳。計3業務分で活用。	3
127	教育指導課	イ：フォーム	特定事業主行動計画作成のための教職員アンケート	1
128	教育指導課	オ：音声	課長連絡会（オンライン）での議事録作成。	1
129	生涯学習課	イ：フォーム	東京音楽大学との連携講座を開催した際に、参加者からの質問をオンラインフォームで受け付けた。	1
130	生涯学習課	イ：フォーム	東京大学との連携講座を開催した際に、アンケートをオンラインフォームで受け付けた。	1
131	生涯学習課	オ：音声	文化財保護審議会の議事録を作成した。	1
132	八雲中央図書館	ア：チャット	AIチャットボットに掲載するFAQ案を作成し、事務局であるDX戦略課に提出をした。定期的にFAQの確認を行い、追加・修正が必要な場合は文案作成の上、DX戦略課に依頼する。FAQは図書館ホームページに掲載している内容を中心に、利用者からの質問が多いものを掲載している。	1
133	選挙管理委員会事務局	ウ：RPA	口座振替依頼書の入力業務	1
134	選挙管理委員会事務局	エ：OCR	口座振替依頼書の読取	1
135	監査事務局	オ：音声	監査委員説明聴取（庁外施設定期監査、区立小・中学校等定期監査、財政援助団体等監査の3業務分）	3

(4) 5つのICTツールの活用に伴う今後の改善点等での選択肢ごとの記述内容

ツール	選択肢	記述内容
AIチャットボット	「その他」	<ul style="list-style-type: none"> AIチャットボットで回答できる項目を増やす。 対象業務数を増やす。
オンラインフォーム	「既存のツール自体で機能の付加や改善をすること」	<ul style="list-style-type: none"> 受け付けたフォームのファイル名称が無くなってしまう。取り込み漏れが発生しないよう工夫できないか。自動振り分けできないか。差替え分の送信機能を追加できないか。 年齢表示や条件設定のアシスト機能。 質問項目IDの付番を修正できるように。 データ出力時に設問ID順に揃わない事象を改善する。 回答一覧のグラフの形式の選択機能、回答者に対する返信機能。 アンケートの過去の実績参照機能（他課で実施した設問や回答などを参考にしたい）。アンケートの実施予定がある場合、それを共有できる機能（これからやろうとしている調査が他と重複していないかどうかの確認）。

	「ツールの種類を増やすこと」	・スケジュール調整フォーム。
	「その他」	・民間で公開されているオンラインフォームとの使い分け・ルールなどを改めて全庁に周知する必要がある。 ・共同運営の電子申請システムとの調整。
R P A	「既存のツール自体で機能の付加や改善をすること」	・新規のシナリオ作成や改修の敷居が下がるとよい。
	「その他」	・担当課の執務室で対応できる環境にする。
A I - O C R	「既存のツール自体で機能の付加や改善をすること」	・読取精度及び読取速度の向上。
A I 音声認識	「既存のツール自体で機能の付加や改善をすること」	・文字起こしにかなりの量の誤字がある。 ・変換機能の改善が図られると良い。 ・辞書に登録できる単語の数がかなり少ない。 ・専門用語に対する音声認識機能の向上。 ・音声認識の精度の向上。 ・用語登録機能、音声認識の音量調節機能。
	「その他」	・機器一式が予約貸出制であり不便であるため、イントラ P C でツールを利用できるようになること。 ・音声認識の精度が向上すると良い。 ・活用しようと思ったが、実際に活用するには至らなかった。 ・貸出用機器の増設、所管貸出 P C にアプリのインストール・U S B 貸与。 ・動画の字幕作成のために活用したが、文字起こしだけでなく動画に字幕を入れる作業まで自動で行える。

別表2 オンラインフォーム活用の概況等について

(1) オンラインフォーム活用の業務数(個人情報等要配慮の取扱い含む内訳明記)の概況

注：行政監査により調査した期間が異なることや、業務のカウント方法で各所管課回答を尊重したため、D X 戦略課の把握の数値とは一部異なっている。

注※1：入力項目の中に個々の情報が集まり、単体では個人を特定できなくても組み合わせると読み込むと個人情報となる可能性があるもの等を配慮が必要なこととして取り扱っている例が含まれる。

所管課	申込入力型	個人情報等要配慮の取扱い含む※1	アンケート回答型	個人情報等要配慮の取扱い含む※1	計
企画経営課	0	0	1	0	1
資産経営課	0	0	0	0	0
秘書課	0	0	0	0	0
財政課	0	0	0	0	0
広報課	2	0	3	1	5
区民の声課	0	0	0	0	0
行政情報マネジメント課	0	0	5	1	5
情報政策課	0	0	1	0	1
D X 戦略課	2	0	6	0	8
総務課	0	0	0	0	0

人権政策課	0	0	1	0	1
人事課	2	2	7	4	9
契約課	0	0	0	0	0
施設課	0	0	0	0	0
危機管理課	0	0	0	0	0
生活安全課	0	0	0	0	0
地域防災推進課	0	0	1	0	1
防災課	0	0	0	0	0
地域振興課	0	0	0	0	0
税務課	0	0	0	0	0
滞納対策課	0	0	0	0	0
臨時給付金課	2	2	0	0	2
国保年金課	2	2	0	0	2
産業経済・消費生活課	0	0	0	0	0
文化・交流課	4	4	4	2	8
スポーツ振興課	0	0	1	0	1
戸籍住民課	0	0	0	0	0
北部地区サービス事務所	0	0	0	0	0
東部地区サービス事務所	0	0	0	0	0
中央地区サービス事務所	0	0	0	0	0
南部地区サービス事務所	0	0	0	0	0
西部地区サービス事務所	0	0	0	0	0
健康福祉計画課	0	0	7	5	7
健康推進課	1	1	1	0	2
生活衛生課	0	0	1	0	1
保健予防課	0	0	0	0	0
感染症対策課	0	0	0	0	0
新型コロナ予防接種課	11	11	0	0	11
碑文谷保健センター	0	0	0	0	0
福祉総合課	0	0	0	0	0
介護保険課	0	0	1	1	1
高齢福祉課	0	0	0	0	0
障害施策推進課	5	5	1	1	6
障害者支援課	0	0	6	0	6
生活福祉課	0	0	0	0	0
子育て支援課	1	1	6	0	7
放課後子ども対策課	0	0	1	0	1
子ども家庭支援センター	0	0	0	0	0
児童相談所設置調整課	0	0	0	0	0
保育課	0	0	27	19	27
保育計画課	0	0	0	0	0
都市計画課	0	0	0	0	0
都市整備課	2	2	0	0	2
地区整備課	2	2	0	0	2
木密地域整備課	0	0	0	0	0
土木管理課	0	0	0	0	0
みどり土木政策課	0	0	1	1	1
道路公園課	3	3	3	1	6
道路公園サービス事務所	0	0	0	0	0
建築課	0	0	0	0	0
住宅課	0	0	1	0	1

環境保全課	0	0	4	3	4
清掃リサイクル課	0	0	5	4	5
清掃事務所	0	0	0	0	0
会計課	0	0	0	0	0
区議会事務局	0	0	0	0	0
教育政策課	0	0	0	0	0
学校統合推進課	0	0	0	0	0
学校ICT課	0	0	0	0	0
学校運営課	0	0	0	0	0
学校施設計画課	0	0	0	0	0
教育指導課	0	0	1	0	1
教育支援課	0	0	0	0	0
生涯学習課	0	0	2	0	2
八雲中央図書館	0	0	0	0	0
選挙管理委員会事務局	0	0	0	0	0
監査事務局	0	0	0	0	0
業務計	39	35	98	43	137
所管課数	13	11	26	12	31

(2) オンラインフォームの活用業務内容等の概況

ア：区民・事業者・職員等から区所管課への（又は庁内所管課間等での）申込み入力型

注：行政監査により調査した期間が異なることや、業務のカウント方法で各所管課回答を尊重したため、DX戦略課の把握の数値とは一部異なっている。

注※1：左欄の「番号」は「別表1 ICTツールを活用した実証実験の参加等の概況」の「(3) ICTツール別の活用業務の概要等」(22ページ以降)(以下、「活用業務の概要等」という。)の表中、該当するものを表している。また、同じ番号欄の「業務概要」、「相当業務数」、「所管課」についても、連動して表している。

注※2：入力項目の中に個々の情報が集まり、単体では個人を特定できなくても組み合わせて読み込むと個人情報となる可能性があるもの等を配慮が必要なこととして取り扱っている例が含まれる。

番号 ※1	業務概要※1	相当業務数※1	所管課 ※1	入力対象事項	個人情報等要配慮の取扱い含む項目 ※2	自由意見欄	入力可能期間	データ取込み頻度
4	広報課所有写真の利用申込みを区職員から受付する業務	1	広報課	広報課所有写真の利用申込み	無し	無し	常時可能	日に一度 (申請の都度)
6	目黒区公式ホームページのディレクトリ・インデックス構成変更申請を区職員から受付する業務	1	広報課	目黒区公式ホームページのディレクトリ・インデックス構成変更申請	無し	有り	常時可能	週に一度程度 (申請の都度)
20	議事録作成ツールの利用に当たり、DX戦略課が実施する職員向け説明会の予約受付のために、オンラインフォームを利用した。	1	DX戦略課	議事録作成ツールの職員向け説明会の予約受付のために、オンラインフォームを利用した。	無し	無し	5	5日に一度
22	オンラインフォームの操作研修会の受付をオンラインフォームで行った。	1	DX戦略課	オンラインフォームの操作研修会の受付をオンラインフォームで行った。	無し	有り	21	21日に一度
29	職域接種の予約受付フォーム(接種希望追加調査及び接種日の予約受付)	2	人事課	職域接種を予約したい日時を選択	氏名、電話番号、メールアドレス、生年月日	無し	21	適宜
44	臨時特別給付金等の給付金支給事務(非課税世帯等への臨時特別給付金の確認書オンラインフォーム1回、非課税世帯等への臨時特別給付金の	2	臨時給付金課	臨時特別給付金の確認書オンラインフォーム(右欄の個人情報のほか、支給要件を満たしているかの確認、給付金の受給希望の確認。)	氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日、口座情報、本人確	無し	120	1日に一度

	確認書オンラインフォーム（委託業者入力用）1回）。				認書類の画像データ			
45	国民健康保険の脱退手続、被保険者証の再郵送申請受付	2	国保年金課	申請者情報（氏名、住所、世帯主氏名、世帯主との続柄、電話番号、メールアドレス、健康保険証の画像ファイル、脱退人数）	氏名、住所、続柄、電話番号、メールアドレス、健康保険証の画像ファイル	無し	常時可能	1日に一度
48	区民向けイベントの参加申込受付（新作落語コンテスト）業務を3年度に準備し4年度に実施。	1	文化・交流課	申込者情報（氏名、住所、電話番号、生年月日）、メールアドレス、作品名、時間、審査用URL、アピールポイント	氏名、住所、電話番号、メールアドレス、生年月日	有り	108	期間終了後に一度
50	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（めぐろオータムアートの一部（駒場キャンパス歴史資産に係るもの））の計2業務分。	1	文化・交流課	申込者情報（氏名、住所、電話番号、メールアドレス）	氏名、住所、電話番号、メールアドレス	無し	16	期間終了後に一度
51	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（ふるさと納税活用事業）の計2業務分。	1	文化・交流課	申込者情報（氏名、住所、電話番号、学年）、参加希望回	氏名、住所、電話番号、学年	無し	14	期間終了後に一度
52	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（親子で体験！狂言と日本舞踊）の計2業務分。	1	文化・交流課	申込者情報（氏名、住所、電話番号、学年、学校名）、申込者保護者情報（氏名）、参加希望回	氏名、住所、電話番号、学年、学校名	無し	15	期間終了後に一度
65	成人慢性呼吸器疾患患者（疑いも含む）を対象とした健康相談の受付（せき・たん・息切れの健康相談申込受付）	1	健康推進課	相談を希望する時間帯	氏名、住所、電話番号、メールアドレス	無し	15	1日に一度
69	新型コロナワクチン接種事業における接種券の発行申請（再発行・転入・3回目接種時の医療従事者分の先行発行）及び住所地外接種の申請受付（5業務分）。3年4月から継続的に活用。	5	新型コロナ予防接種課	右欄の個人情報のほか、接種記録等が該当。	氏名、生年月日、住所、電話番号など	無し	おおむね330	土日祝日を除く毎日

70	新型コロナワクチン接種事業における残余ワクチンの廃棄防止を目的に実施していた「ワクチンロス防止バンク」への登録受付。3年7月から4年3月まで断続的に実施。	1	新型コロナ予防接種課	右欄の個人情報のほか、接種券番号等が該当。	氏名、生年月日、電話番号など	無し	おおむね100	土日祝日を除く毎日
71	新型コロナワクチン接種事業における接種証明書（接種記録の補正を含む）の申請受付（2業務分）。3年10月から継続的に実施。	2	新型コロナ予防接種課	右欄の個人情報のほか、接種記録やパスポート情報等が該当。	氏名、生年月日、住所、電話番号など	無し	おおむね180	土日祝日を除く毎日
72	目黒区内に勤務の医療従事者、保育等関係者及び福祉施設従事者等が、集団接種会場で新型コロナワクチンを接種するための予約用番号発行申請受付（2業務分）。3年12月から継続的に活用。	2	新型コロナ予防接種課	右欄の個人情報のほか、接種記録や勤務先等が該当。	氏名、生年月日、住所、電話番号など	無し	おおむね120	土日祝日を除く毎日
73	新型コロナワクチン接種事業における集団接種会場に従事する医師・看護師の募集受付。3年4月から断続的に活用。	1	新型コロナ予防接種課	右欄の個人情報のほか、勤務可能期間、勤務先等が該当。	氏名、生年月日、住所、電話番号など	無し	おおむね150	月に二度
77	都加算給付費請求審査事務（関係する事業者（グループホーム、短期入所運営事業所）から、事務の開始用の資料受付、請求に係る資料受付、請求修正に係る資料受付等）のために本ツールを活用し、細かく5つの業務を並行的に実施。	5	障害施策推進課	事業者番号・事業者名・連絡先電話番号・メールアドレス・担当者名のみ入力事項。添付ファイルとして、請求書・明細書。	事業者のメールアドレス、事業者の担当者名	無し	無制限	随時
83	学童保育クラブの月次統計資料等の提出（公営・民営学童保育クラブの児童の学校別在籍状況の集約、出席状況・保育時間延長の利用状況・クラブだよりの集約）	1	子育て支援課	児童の在籍状況、出席状況、クラブだよりの、保育時間延長利用状況	児童氏名・学年・小学校名・在籍学童名・出席状況・写真	無し	30	月に一度

104	祐天寺駅前広場整備に係る地元説明会の申込み方法にフォームを利用した	1	都市整備課	氏名、住所、メール、電話番号、当日保育・手話の有無	氏名、住所、メール、電話番号	無し	30	5日に一度
105	ゆうてんじまちづくり懇談会・ワークショップについて、一般参加オンラインライブ視聴の申込受付。	1	都市整備課	氏名、住所、メール、電話番号	氏名、住所、メール、電話番号	無し	30	5日に一度
106	「下目黒一丁目地区における用途地域の変更及び地区計画（原案の案）」の都市計画手続きにおける説明会予約	1	地区整備課	都市計画に関する説明会への参加希望（氏名、電話番号、メールアドレス、午前への変更の可否、保育・手話の希望の有無）	氏名、電話番号、メールアドレス	無し	14	7日に一度
107	「下目黒一丁目地区における用途地域の変更及び地区計画（原案の案）」の都市計画手続きにおける意見募集	1	地区整備課	都市計画の案に対する意見の提出（ご意見、地区内の権利の有無、氏名、住所、テナント・法人名称）	地区内における権利の有無、氏名、住所 テナントや法人の場合 代表者氏名、所在地、法人・テナント等の名称	有り	21	10日に一度
111	ポニー教室（個人）のオンライン予約。計3業務分で活用。	3	道路公園課	申込み用ID、パスワード、参加者氏名（フリガナ付）、メールアドレス、学年、体調（アレルギー）、参加希望日	参加者氏名（フリガナ付）、メールアドレス、学年、体調（アレルギー）	無し	14	14日に一度

イ：区所管課から区民・事業者・職員等への（又は庁内所管課間等での）呼びかけに応じたアンケート（実態に関する調査のものも含む）

回答型

注：行政監査により調査した期間が異なることや、業務のカウント方法で各所管課回答を尊重したため、DX戦略課の把握の数値とは一部異なっている。

注※1：左欄の「番号」は「別表1 ICTツールを活用した実証実験への参加等の概況」の「(3) ICTツール別の活用業務の概要等」(22ページ以降)（以下、「活用業務の概要等」という。）の表中、該当するものを表している。また、同じ番号欄の「業務概要」、「相当業務数」、「所管課」についても、連動して表している。

注※2：入力項目の中に個々の情報が集まり、単体では個人を特定できなくても組み合わせると個人生活情報となる可能性があるもの等

を配慮が必要なこととして取り扱っている例が含まれる。

番号 ※1	業務概要※1	相当業務数※1	所管課※1	業務概要（質問主旨）	質問事項数	個人情報等要配慮の取扱い含む項目※2	自由意見欄	入力可能期間	データ取込み頻度
1	新たな基本計画策定のため、5つの基本目標に沿って、政策ごとに満足度を調査。	1	企画経営課	新たな基本計画策定のため、5つの基本目標に沿って、政策ごとに満足度を調査。 （例）・現在の目黒区は、「子どもが生き生きと成長でき、子育てを支える環境が整っている」と思いますか。等、政策ごと満足度を質問。	25	無し（個人特定はせず、年代、お住いの地区、職業、世帯構成、目黒区の定住年は回答いただいた）	無し	30	回答終了後1回
5	目黒区公式ホームページの改善点や要望を把握する業務	1	広報課	目黒区公式ホームページの改善点や要望	13	無し	有り	常時可能	2022年3月に一度
7	めぐろ区報12月15日号の特集作成のため、2021年の出来事を振り返るアンケートを実施。	1	広報課	2021年の振り返りアンケート ・印象に残っている出来事 ・コロナ時代だからこそ気付けたことほか	6	①性別②生年月日※いずれも任意	無し	19	アンケート終了後1回
8	めぐろ区報1月1日号特集作成のため、目黒区から見える富士山の写真を募集。	1	広報課	目黒から見える富士山の写真募集	5	無し	無し	10	募集終了後に1回
10	セキュリティ訓練関係（情報セキュリティ研修など2業務分）	2	行政情報マネジメント課	セキュリティに係る研修・確認テストとして実施など	21	無し	有り	64	入力期間終了後
11	特定個人情報保護関係（特定個人情報保護評価に係る定期的な報告）	1	行政情報マネジメント課	特定個人情報の取り扱い等に係るアンケート	36	無し	有り	29	入力期間終了後
12	情報公開・個人情報保護審議会関係（情報公開・個人情報保護審議会オンライン会議環境調査）	1	行政情報マネジメント課	目黒区情報公開・個人情報保護審議会の会議をオンラインで開催できるかどうかの検討	10	審議会委員氏名	有り	4	入力期間終了後

13	情報公開・個人情報保護審査会関係（情報公開・個人情報保護審査会についてのアンケート）	1	行政情報マネジメント課	審査会委員への報酬等のアンケート	8	無し	無し	19	入力期間終了後
15	ツールに当てはめることのできる業務はなく、主に動作環境の対応をした。	1	情報政策課	ツールに当てはめることのできる業務がなく、主に動作環境の確認をした。	非該当	非該当	非該当	非該当	非該当
16	D Xビジョン作成のために区民への意見募集にオンラインフォームを利用した。	1	D X戦略課	D Xビジョン作成のために区民向けに骨子案を提示した上で、意見募集を行った。自由記述による意見募集項目と説明、周知、閲覧方法についての回答をアンケート形式で行った。	4	無し	有り	23	23日に一度
17	D Xビジョン作成のために職員への意見募集にオンラインフォームを利用した。	1	D X戦略課	D Xビジョン作成のために職員向けに素案を提示した上で、意見募集を行った。所属と意見を収集した。	6	無し	無し	35	35日に一度
18	オンラインフォームの実証実験結果をとりまとめるために、オンラインフォームでアンケートを実施した。	1	D X戦略課	オンラインフォームの使い勝手などについて、アカウントを所持している課にアンケートを実施した。利用で得られる効果や業務改善が進んだかどうかを確認、収集した。	11	無し	有り	21	21日に一度
19	議事録作成ツールの実証実験結果をとりまとめるために、オンラインフォームでアンケートを実施した。	1	D X戦略課	議事録作成ツールを利用後に利用した会議の内容、結果、ツールの使い勝手などを確認、収集した。	15	無し	有り	98	98日に一度
21	A Iチャットボットの実証実験結果をとりまとめるために、オンラインフォームでアンケートを実施した。	1	D X戦略課	A Iチャットボットの実証実験結果をとりまとめるために、オンラインフォームで区民向けにアンケートを実施した。チャットボットに対する	15	無し	有り	7	7日に一度

				評価、使い勝手、将来的に実装して欲しい内容などを収集した。					
23	オンラインフォームの操作研修会実施後のアンケートをオンラインフォームで行った。	1	D X 戦略課	オンラインフォームの操作研修会実施後のアンケートを実施した。満足度や質問など、研修会への意見収集などを実施した。	7	無し	有り	7	7日に一度
24	職員研修の受講者アンケート	1	人権政策課	職員研修の受講に関するアンケート	8	無し	有り	21	期間終了後に一度
25	運転頻度等について確認するもの（運転頻度、緊急連絡先、冠婚葬祭返礼用名簿への表示項目）。	1	人事課	運転頻度等の確認について（運転頻度、緊急連絡先、冠婚葬祭返礼用名簿への表示項目）	8	氏名、職員番号、連絡先、緊急連絡先（続柄、電話番号）	無し	30	30日に一度
26	採用内定者へのアンケート	1	人事課	目黒区を志望した理由や調べる際に役立つ資料、入庁までに実施してほしいこと等	11	無し	有り	25	締切後に一度
27	目黒区特定事業主行動計画及び目黒区女性活躍推進計画の改定に係るアンケート	1	人事課	制度の周知度、職場環境、超過勤務、時差出勤、女性活躍、昇任意欲	26	性別、年代、任用形態、職層等	有り	10	アンケート終了後
28	テレワークの試行に係るアンケート	1	人事課	テレワークの実施状況や良い点・悪い点の洗い出しなど	31	所属、職名、テレワーク利用理由（妊娠中及び基礎疾患を理由にしたものか）	有り	17	アンケート終了後
30	よりよい職場づくり取組実施後アンケート（人事課内及び全庁）の2業務分。	2	人事課	よりよい職場づくりの取組に関する認知、取組状況、効果	13	無し	無し	10	1日に一度
31	職員互助会評議員会開催に係る業務（出席連絡及び委任状提出、審議事項の承認／不承認の意思確認）	1	人事課	評議員会への出欠意思及び委任状。理事・会計幹事の選出や審議事項の承認不承認	7	氏名	有り	10	1日に一度

41	目黒区災害時受援・応援計画（人的受援・応援編）を策定するに当たり、計画の内容充実を図ることを目的にオンラインフォーム等を使用し職員意見を募集した。	1	地域防災推進課	回答者情報、計画（素案）への意見	2	無し（職員の所属、氏名は有り）	有り	14	1日に一度
49	職員向け実施した研修のアンケート（やさしい日本語職員研修）	1	文化・交流課	研修内容（所要時間、講師説明）に対する評価や、今後の活用意向、次回研修内容の希望など	11	職員氏名	有り	21	期間終了後に一度
50	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（めぐろオータムアートの一部（駒場キャンパス歴史資産に係るもの））の計2業務分。	1	文化・交流課	事業への参加経緯、企画内容に対する感想、次回実施する事業内容の希望	13	氏名、年齢	有り	13	期間終了後に一度
51	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（ふるさと納税活用事業）の計2業務分。	1	文化・交流課	過去事業への参加有無、事業への参加経緯	9	無し	有り	9	期間終了後に一度
52	区民向けイベントの参加申込受付及び参加者アンケート（親子で体験！狂言と日本舞踊）の計2業務分。	1	文化・交流課	過去事業への参加有無、事業への参加経緯	3	無し	無し	10	期間終了後に一度
54	区立体育施設の利用者に対するアンケート	1	スポーツ振興課	区立体育施設の利用状況、運営状況の評価、感染拡大防止対策等	16	無し	有り	30	1日に一度
58	区内の社会福祉法人から電子データでの受付業務。	1	健康福祉計画課	区内社会福祉法人から指導検査の事前資料等として活用するため。	4	法人名、担当者名	無し	30	7日に一度

59	区内訪問系サービス事業者を対象に、動画配信での集団指導を実施することに伴う資料の掲載を行うもの。(障害福祉)	1	健康福祉計画課	区内訪問系サービス事業者を対象に、動画配信での集団指導を実施することに伴う資料の掲載を行う	(資料掲載のみ)	無し	有り	60	7日に一度
60	区内訪問系サービス事業者を対象に、動画配信での集団指導を実施し、その後のアンケートを行うもの。(障害福祉)	1	健康福祉計画課	研修動画に関する、動画配信形式、内容に関するアンケート。	10	事業所名	有り	60	7日に一度
61	介護保険に関する研修動画視聴対象事業所に対する出欠確認及びアンケート実施。(居宅介護支援)	1	健康福祉計画課	研修動画に関する、動画配信形式、内容に関するアンケート。	9	事業所名、出席者名	有り	30	7日に一度
62	介護保険に関する研修動画視聴対象事業所に対する出欠確認及びアンケート実施。(居宅介護支援・ケアマネジメントの実施方針)	1	健康福祉計画課	研修動画に関する、動画配信形式、内容に関するアンケート。	9	事業所名、出席者名	有り	30	7日に一度
63	介護保険に関する研修動画視聴対象事業所に対する出欠確認及びアンケート実施。(通所介護)	1	健康福祉計画課	介護保険に関する研修動画視聴対象事業所に対する出欠確認及びアンケート実施。(通所介護)	9	事業所名、出席者名	有り	30	7日に一度
64	事業者が行う自己点検の結果を集約。(障害福祉)	1	健康福祉計画課	事業者が行う自己点検の結果を集約。(障害福祉)	126	無し	有り	30	7日に一度
66	禁煙外来治療費助成金交付 追跡アンケート	1	健康推進課	事業登録者の喫煙状況の集計を行い今後の事業実施及び受動喫煙防止対策促進事業の参考とするため、追跡アンケート調査を実施する	9	無し	無し	26	1日に一度
67	動物愛護の事業に関するもの。	1	生活衛生課	動物愛護イベントの内容に関する感想	10	無し	有り	30	1日に一度

75	認定調査員現任研修終了後のアンケート調査業務	1	介護保険課	研修時間、実施方法、研修内容、研修への意見・感想、等	7	氏名、事業所名、(事業所の電話番号・アドレス)	有り	59	締切後一回
78	職員向け障害者差別解消法に係る研修を実施。実施後アンケートを行った。	1	障害施策推進課	研修受講者アンケート	7	職員氏名・職員番号	有り	42	登録締切後に一度
80	区主催の連続講座のアンケート調査(6回業務分)	6	障害者支援課	同種の講座を受講の有無、講座を知ったきっかけ、受講を決めた理由、講座の感想等	6	無し	有り	21	7日に一度
81	目黒区子ども施策推進会議「取組」(教育・保育グループ)の3年度調査研究テーマに係るアンケート調査(各園宛て、高校生対象)	2	子育て支援課	区内保育園・幼稚園等の施設情報等	15	無し	有り	10	締切後一回
82	めぐろ子育て交流ひろば0123(動画配信によるオンライン開催)の動画視聴者向けアンケート実施。	1	子育て支援課	めぐろ子育て交流ひろば0123事業の向上のため、動画視聴者向けアンケートの実施(子どもの月齢や動画視聴の時間帯、改善点等について、また今後のイベント内容の形式について)	11	無し	有り	130	締切後一回
84	児童館の月次統計資料等の提出(民営児童館の統計資料の集約)	1	子育て支援課	児童館の来館者数・行事内容・ランドセル来館の利用者数等の集約	7	無し	無し	30	月に一度
85	児童館・学童保育クラブのデータの提出(民営児童館・学童保育クラブ(全31施設)の事業総括及び次年度の方針データを集約、民営児童館・学童保育クラブ(全31施設)の	1	子育て支援課	事業総括の集約・ホームページ掲載用のデータの集約	2	無し	無し	30	年に一度

	4年度目黒区ホームページ掲載用データを集約)									
86	目黒区学童保育クラブ利用者アンケート(保護者・児童)	1	子育て支援課	保育サービスの向上のため、学童保育クラブの利用者を対象に実施する	13	無し	有り	30	締切後一回	
89	ランランひろば利用者アンケート調査業務	1	放課後子ども対策課	ランランひろば利用の有無、実施日程の希望、運営や職員に対する意見・要望等	15	無し	有り	15	1日に一度	
90	区内保育施設の散歩経路等の調査	1	保育課	散歩で使用する公園、公園までの経路、散歩時間、危険箇所、補助金活用の意向調査	10	無し(担当者氏名は有りますが、個人情報に該当しない旨確認済み)	無し	30	登録締切後に一度	
91	公立保育園の施設概要調査	1	保育課	園庭、園舎の延床面積、利用頻度の高い公園、おむつの処分、ベビーカー置場の有無等	18	無し(担当者氏名は有りますが、個人情報に該当しない旨確認済み)	無し	12	登録締切後に一度	
92	防災課備蓄粉ミルク等の希望調査	1	保育課	防災課備蓄用粉ミルク及び備蓄用哺乳瓶の希望数	13	無し(担当者氏名は有りますが、個人情報に該当しない旨確認済み)	無し	9	登録締切後に一度	
93	民間保育施設に対する調査回答依頼・補助金申請等依頼。計9業務分で活用。	9	保育課	民間保育施設に対する調査回答依頼・補助金申請等依頼に係る合計9業務での入力。	※対象事業の種類によって異なる	有り(氏名・住所・電話・アドレスなど)※対象事業の種類によって異なる(主なものは、申請書や実績報告書、疎明資料の提出など)	有り	※対象事業の種類にもよりますが、おむね1月程度	締切後、その他随時	
94	区が利用調整をする認可保育園等の概要の情報収集	1	保育課	所在地、園庭、園舎の延床面積、利用頻度の高い公園、おむつの処分、ベビーカー置場の有無等	19	無し	無し	20	随時	
95	区が利用調整をする認可保育園等の概要一覧表の校正	1	保育課	所在地、園庭、園舎の延床面積、利用頻度の高い公園、おむつの処分、ベビーカー置場の有無等	34	無し	無し	40	随時	

96	区が利用調整をする認可保育園等の概要一覧表の変更報告	1	保育課	所在地、園庭、園舎の延床面積、利用頻度の高い公園、おむつの処分、ベビーカー置場の有無 等	22	無し	有り	常時可能	不定期
97	区が利用調整をする認可保育園等の概要一覧表の変更報告（区立保育園用）	1	保育課	所在地、園庭、園舎の延床面積、利用頻度の高い公園、おむつの処分、ベビーカー置場の有無 等	22	無し	有り	常時可能	不定期
98	区が利用調整する保育施設の空き人数の調査	1	保育課	施設名、クラス年齢毎の入所可能数、延長保育可能数 等	16	無し	無し	7	登録締切後に一度
99	毎月の認可保育所における運営費・法外援護費の請求に係る職員名簿等の提出	1	保育課	毎月の認可保育所における運営費・法外援護費の請求に係る職員名簿等の提出	9	有り（児童・職員の氏名）	有り	常時可能	毎月締切後、その他随時
100	民間保育所に対する各種加算・補助金の交付申請、実績報告等の提出。計9業務分で活用。	9	保育課	民間保育所に対する各種加算・補助金の交付申請、実績報告等の提出に係る合計9業務での入力。	※対象事業の種類によって異なる	有り（氏名・住所・電話・アドレスなど）※対象事業の種類によって異なる。（主なものは、申請書や実績報告書、疎明資料の提出など）	有り	※対象事業の種類にもよるが、おむね1月程度	締切後、その他随時
109	工事監督業務の効率化が期待できる遠隔臨場について工事請負業者への意向調査	1	みどり土木政策課	映像での現場確認等の経験の有無、工事現場の設備として整備している機器等の有無、遠隔臨場についての考え・課題・意見、等	11	会社名、氏名、役職、電話番号	有り	26	入力期間後に一度
110	中根公園すべり台改修に関するアンケート調査	1	道路公園課	住所について、世代（年齢層）について、公園の利用頻度について、すべり台のリニューアルイメージ（案）について自由記述、その他自由意見欄	5	氏名、電話、アドレス：入力無し。ただし、住所：選択肢より回答（目黒区内／隣接区／その他）、年齢：選択肢より回答（小学生／中学生／その他）有り	有り	16	公開終了後に一度

112	目黒天空庭園利活用アンケート調査	1	道路公園課	目黒天空庭園の利用実態・利活用事項調査（年代、居住地域、滞在時間、利活用要望調査）	5	無し	無し	30	毎日
113	区民農園アンケート調査	1	道路公園課	区民農園の区画割の意向調査	2	無し	無し	18	毎日
114	お菓子の家づくり教室のアンケート	1	住宅課	イベントへの感想、作製した「お菓子の家」の写真など	24	無し	有り	7	2日に一度
115	住民基本台帳より無作為で抽出した満18歳以上の2,000人（外国籍を有する者を含む）に対して「環境に関するアンケート調査」を実施。	1	環境保全課	住まい周辺の身近な環境、環境にやさしい行動の取組状況、区で行っている環境保全活動への参加の有無、等	89	無し	有り	26	回答期限後に一括で取込み
116	3年度職員向け「環境研修」を受講した職員にアンケートを実施し、研修の実施効果を測る。また、来年度の研修内容の参考とする。	1	環境保全課	受講者情報、研修の感想、今後受講したい研修内容などの意見等	5	氏名、内線、所属（または施設）名	有り	60	回答期限後に一括で取込み
117	3年度におけるめぐろエコ・プランⅢの取組の実施状況（省エネ・省資源活動状況）を把握するため、セルフチェック（自己点検）をアンケート調査する。	1	環境保全課	省エネルギーの取組について、省資源の取組みについて	17	所属・施設名	有り	30	回答期限後に一括で取込み
118	3年度におけるめぐろエコ・プランⅢの各課・施設で設定した重点取組項目の実施状況を把握するため、各課・施設で選任した環境推進員を対象にアンケート調査する。	1	環境保全課	所属（又は施設）の重点取組項目について、セルフチェックの実施について	3	氏名、内線、所属（または施設）名	有り	30	回答期限後に一括で取込み

122	廃棄物減量等推進審議会委員へのオンライン環境調査	1	清掃リサイクル課	審議会を今後オンライン開催とした場合にオンライン参加できるか、資料のペーパーレス化に関する意見など	6	氏名、電話、アドレス	有り	14	締切後に一度
123	廃棄物減量等推進審議会のオピニオンペーパー（オンライン版）。計3業務分で活用。	3	清掃リサイクル課	審議会の議事に関する意見	1	氏名	有り	14	締切後に一度
124	食べきり協力店向け講演会・意見交換会アンケート	1	清掃リサイクル課	講演会・意見交換会の出欠、参加人数等	4	無し	有り	14	締切後に一度
127	特定事業主行動計画作成のための教職員アンケート	1	教育指導課	制度の認知度、職場環境の状況、超過勤務の状況、女性活躍の取組、昇任意欲	21	無し	無し	12	12日に一度
129	東京音楽大学との連携講座を開催した際に、参加者からの質問をオンラインフォームで受け付けた。	1	生涯学習課	講座内容に関する質問の事前受付	1	無し	有り	7	1日に一度
130	東京大学との連携講座を開催した際に、アンケートをオンラインフォームで受け付けた。	1	生涯学習課	講座受講後の意見・感想についてのアンケート	5	無し	有り	2	2日に一度

別表3 実証実験のとりまとめ所管課（DX戦略課等）としての取組

(1) ICTツールの選定概況等

	ア:AIチャットボット	イ:オンラインフォーム	ウ:RPA	エ:AI-OCR	オ:AI音声認識
① 業務執行上で専門事業者に支払う委託	2年度:2,744,500円 3年度:3,300,000円	3年3月~4年3月:2,581,150円	2年度:10,730,500円 3年度:10,660,100円	2年度:1,872,200円 3年度:2,637,800円(Aアプリケーション) 無料トライアル(Bアプリケーション)	3年3月~4年3月:1,178,100円(Cアプリケーション) 3年度:352,000円(Dア

料、使用料等の経費					アプリケーション)
② 専門事業者によるサポート事項	<p>2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 工程計画策定 ・ F A Qデータ等作成支援 ・ テスト実施 ・ 操作マニュアル作成 ・ S N S連携 ・ 問合せ対応 ・ 安定稼働保守、障害対応 ・ 報告書の提出 ・ 運用改善提案 <p>3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 問合せ対応 ・ 安定稼働保守、障害対応 ・ 報告書の提出 	<p>2年度・3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ オンラインフォームの利用 ・ 問合せサポート 	<p>2年度・3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ R P Aツール、連携ツールライセンス導入 ・ R P Aツールセットアップ、連携ツールセットアップ作業 ・ R P Aツール、連携ツール操作教育対応 ・ R P Aシナリオ、連携ツール作成 ・ 実証実験における効果検証支援対応 ・ 保守運用対応 ・ オンサイト対応 	<p>2年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務管理 ・ サービス利用に必要なソフトウェア等の提供 ・ 本番運用を想定したテストの実施 ・ システムの操作及び運用に関する手順書の作成 ・ サービス利用時の不具合に関する是正等の対応 ・ サービスを提供する上で必要不可欠な対応 <p>3年度</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務計画書の作成 ・ 「A I 手書き文字認識サービス」の提供 ・ サービス利用時の照会対応 ・ サービスの不具合に関する是正等の保守対応 ・ 帳票定義の作成支援 	<p>2・3年度：サービス利用（Cアプリケーション）</p> <p>3年度：システムの利用、問合せサポート（Dアプリケーション）</p>
③ 契約等を行った対象事業者の選定の理由	<p>2年度：プロポーザル</p> <p>3年度：随意契約</p>	<p>2年度・3年度：随意契約</p> <p>理由：目黒区内で唯一の販売代理店である当該事業者からしか導入できないため</p>	<p>2年度：プロポーザル</p> <p>3年度：随意契約</p>	<p>2年度：一般競争入札</p> <p>3年度：随意契約（Aアプリケーション） 無料トライアル（Bアプリケーション）</p>	<p>2年度・3年度（Cアプリケーション）：無料トライアル→利用申込</p> <p>3年度（Dアプリケーション）：随意契約</p> <p>理由：目黒区内で唯一の販売代理店である当該事業者からしか導入できないため</p>

(2) 実証実験への全庁への参加募集と対象業務等の決定過程等について

	ア:AIチャットボット	イ:オンラインフォーム	ウ:RPA	エ:AI-OCR	オ:AI音声認識
① 募集の期間(日数)	18日	8日	18日	18日	7日
② 周知の方法	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付	庶務担当課宛てメール送付
③ 実験対象業務の決定に係る判断基準	○対象所属の意向の尊重 ○業務改善や区民サービスの向上に資するかを検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること	○対象所属の意向の尊重 ○業務を進める上で、作業の効率化に役立つか検証できること
④ 募集終了後の追加決定の有無と概要	無し	有り 使用希望の所属から申請があれば随時追加	無し	無し	無し

(3) DX戦略課による実施所管課各係への支援状況（支援人員換算数と支援頻度5段階評価）

注※1：「②取組前支援の業務数」は、オンラインフォームを利用するに当たり、実施所管課に対して、取組を開始する前に、フォームの構成や管理等について、情報を提供したものの該当業務数である。

注※2：「②支援概要」欄で記述した事項は、次の3種類である。いずれの場合も、オンラインフォームを利用するに当たり、対象の業務内容をもとに、受付方法、管理方法の変更等について提案等をした上での、大まかな支援の区分としている。

ア「詳細説明」は、実施所管課の活用イメージに合わせて、オンラインフォームで入力してもらうための個々の質問事項と記入欄の構成の仕方、入力に応じて次の質問に遷移する仕組み等についての説明を行ったこと。

イ「詳細説明と一部フォーム作成」は、実施所管課の活用イメージに合わせて、オンラインフォームで入力してもらうための個々の質問事項と記入欄の構成の仕方、入力に応じて次の質問に遷移する仕組み等についての説明を行うとともに、質問・入力の様式を電子的に一部作成したこと。

ウ「フォームの作成」は、実施所管課の活用イメージに合わせて、オンラインフォームで入力してもらうための個々の質問事項と記入欄の構成の仕方、入力に応じて次の質問に遷移する質問・入力の様式を電子的におおむね作成したこと。

該当所管名（課、係）	①実施所管課での活用業務数	②取組前支援の業務数※1	③支援概要※2	④支援人員換算数（立ち上げ前）					⑤支援人員換算数（立ち上げ以後）				
				1ほとんど時間がかからなかった	2あまり時間がかからなかった	3普通	4かなりの時間を要した	5非常に多くの時間を要した	1ほとんど時間がかからなかった	2あまり時間がかからなかった	3普通	4かなりの時間を要した	5非常に多くの時間を要した
政策企画課長期計画コミュニティ係	1	1		0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
広報課報道係	3	0		0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
広報課区報係	2	2	詳細説明	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0
情報政策課運用係	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
DX戦略課DX戦略係	8	0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
人権政策課男女平等・多様性推進係 人権・同和政策係	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
人事課人事係	6	3	詳細説明、 詳細説明と一部フォーム作成	0.3	0.2	0.4	0.0	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	0.0

人事課福利健康係	3	0		0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
危機管理課危機管理係（計画担当）	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
臨時給付金担当課 臨時給付金係	2	1	詳細説明と一部フォーム作成	0.1	0.0	0.0	1.5	0.0	0.1	0.0	1.5	0.0	0.0
国保年金課資格賦課係	2	2	詳細説明、フォームの作成	0.0	0.3	0.6	0.0	0.0	0.3	0.6	0.0	0.0	0.0
文化・交流課交流推進係	2	0		0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
文化・交流課文化・観光係	7	0		0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0
健康福祉計画課指導検査係	7	0		0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0
健康推進課健康づくり係・公害保健係	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
健康推進課公害保健係	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
生活衛生課生活環境係	1	1	詳細説明と一部フォーム作成	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
新型コロナ予防接種課	11	0		1.1	0.0	0.0	0.0	0.0	1.1	0.0	0.0	0.0	0.0
介護保険課認定調査係	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
障害施策推進課計画推進係	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
障害施策推進課障害福祉給付係	5	4	詳細説明	0.1	0.0	0.0	2.0	0.0	0.1	0.0	2.0	0.0	0.0

子育て支援課 子育て支援推進係	2	0		0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
子育て支援課利用者支援係	1	1	詳細説明	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
子育て支援課児童館係	3	0		0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0
子育て支援課 児童館係油面学童保育クラブ	1	1		0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	2.0	0.0	0.0
放課後子ども対策課放課後子ども事業係	1	1		0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0
保育課保育係	12	1	詳細説明	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0
保育課保育施設利用係	5	0		0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
保育課保育施設運営係	10	0		1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0
都市整備課 街づくり調整係	2	2	詳細説明	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0
地区整備課地区整備係（中目黒地区）	2	2	詳細説明	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0
みどり土木政策課事業管理係	1	1		0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0
道路公園課補修調整係	1	1	フォーラムの作成	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
道路公園課公園活動支援係	5	2	詳細説明、詳細説明と一部フォーラム作成	0.5	0.0	1.0	0.0	0.0	0.5	0.0	0.0	1.0	0.0

住宅課居住支援係	1	1	詳細説明と一部フォーム作成	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.4	0.0	0.0	0.0	0.0
環境保全課温暖化対策係	3	3	詳細説明、詳細説明と一部フォーム作成	0.0	0.2	0.4	0.0	0.0	0.6	0.0	0.0	0.0	0.0
教育指導課教育指導課教職員係	1	0		0.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.0	0.0	0.0	0.0
生涯学習課生涯学習係	2	0		0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
計	120	30		9.0	0.7	5.6	5.5	0.0	12.7	1.0	6.1	1.0	0.0
	時間換算 (1人相当を8時間で換算)			72.0	5.6	44.8	44.0	0.0	101.6	8.0	48.8	8.0	0.0

令和4年度行政監査 全庁各所管課に回答をお願いする質問等への記入の手順

行政監査に係る全庁各所管課への調査において、オンラインフォームとエクセルファイルの入力を併用します。そのため、質問等に係る構成の全体像をまずは説明し、その上で、各所管課での回答等に際しての事前のとりまとめの手順をお示しします。

1 質問等に係る全体像

(1)調査主旨等

令和3年度を中心にして行われたICT実証実験に関して、その参加の有無、参加した業務の概要、参加を通じた課題等を把握するものです。そのため、各所管課での参加の有無の状況によって、回答や対応していただく質問等の範囲が異なります。

(2)質問等の構成に応じた回答所管課の範囲(概要)

参考資料2の質問項目等に沿った構成や範囲は次のとおりです。

	質問等の概要	質問項目等の範囲 (参考資料2)	回答所管課の範囲
ア	ICT実証実験への参加の有無、参加のツールと改善点等、不参加の理由	Q1～Q4	全所管課
イ	実証実験参加の場合の業務ごとの概要に係るエクセルファイルへの記入(オンラインフォームへのファイル投稿含む)	【上記の質問を踏まえた対応依頼文(その1)】及び【上記の質問を踏まえた対応依頼文(その2)】	実証実験に参加した所管課のみ
ウ	活用ツールのうち、オンラインフォームと回答した場合の、活用の効果、ノウハウ蓄積の状況と課題、業務分析向上の課題	【説明文5】、P6～7のQ5～Q8	実証実験でオンラインフォームを活用した所管課のみ
エ	オンラインフォーム活用の業務ごとの詳細事項に係るエクセルファイルへの記入(オンラインフォームへのファイル投稿含む)	【上記のQ5～Q8の質問を踏まえた対応依頼文(その1)】及び【上記のQ5～Q8の質問を踏まえた対応依頼文(その2)】	同上

2 オンラインフォームで回答等を行うための事前の所管課内とりまとめについて

最終的には、所管課での決裁を経てオンラインフォームで回答等をしていただきますが、その前段階として、次の手順で、課内でのとりまとめをお願いします。

(1) 上記1(2)のイ及びエに係るエクセルファイルへの入力

当該事項は、業務ごとに、エクセルの調査票の回答項目に沿って入力し、オンラインフォームの中でアップロードしていただくものです。このため、事前に、該当各係で入力後、課としてのとりまとめをお願いします。なお、2種類のエクセルファイルはオンラインフォームの中でダウンロードできるようにしてあるほか、調査依頼メールにも添付してありますので、適宜、ご活用ください。

(2) 上記1 (2) のウに係るオンラインフォーム回答に向けた課内とりまとめ

当該事項は、各業務での活用に伴う課題等を課としてとりまとめて回答してもらいますので、事前にQ 5～Q 8の質問に係る回答を該当係から集約していただく過程が必要となります。

以 上

令和4年度行政監査 全庁各所管課に回答をお願いする質問等一覧

注：以下の一覧では、「Q○.」形式での質問とそれに伴う選択肢等のほか、本文に関して解説を加えた【説明文】【小問】【対応依頼文】などを加えています。

Q1. 課の所属コードを半角数字 6 桁で入力してください(担当課は「所属コード一覧(オンラインフォーム入力用)」を参照に入力)。

テキスト入力 (1行)欄

【説明文1】 所属コードがわからない場合は、こちらのファイルを参照してください。

ファイル表示：令和4年度所属コード一覧（オンラインフォーム入力用）

Q2. 課名(担当課名)を選択し、担当者名と電話番号を入力してください。

プルダウン (1つ選択) ※課・担当課名一覧は省略

担当者名

テキスト入力 (1行)欄

担当者の内線番号(無い場合は外線番号)

テキスト入力 (1行)欄

改ページ

【説明文2】 ICTツールの活用の有無に関わらず、課の状況について、庶務担当者等がとりまとめの上で、次からの質問にお答えください。

Q3. 令和3年度までの ICT ツール活用による実証実験に参加しましたか。

(1つ選択) 参加した
参加しなかった

【Q3の小問1】 活用したツール

チェックボックス (複数選択)

- AIチャットボット
- オンラインフォーム
- RPA
- AI-OCR
- AI音声認識

【Q3 の小問2】「参加した」と回答し選択したツールに関し、活用に伴う今後の改善点等(ツール共通)について、例示に当てはまるものをそれぞれ選択してください(複数選択可)。

【Q3 の小問1で選択したツールごと(その1)】 「AIチャットボット」について

チェックボックス (複数選択)

- 既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等を行うこと
- 活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実すること
- 活用に向けた準備作業に係る時間や行程が見通せること
- 既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと
- ツールの種類を増やすこと
- その他

【AI チャットボットの質問続き】先に選択した「既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと」について、期待する機能があれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力 (1行)欄 (※例示は省略)

【AI チャットボットの質問続き】先に選択した「ツールの種類を増やすこと」について、期待するツールがあれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力 (1行)欄 (※例示は省略)

【AI チャットボットの質問続き】先に選択した「その他」について、簡潔に記述してください。

テキスト入力 (1行)欄 (※例示は省略)

【Q3 の小問1で選択したツールごと(その2)】「オンラインフォーム」について

チェックボックス (複数選択)

- 既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等を行うこと
- 活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実すること
- 活用に向けた準備作業に係る時間や行程が見通せること
- 既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと
- ツールの種類を増やすこと
- その他

【オンラインフォームの質問続き】先に選択した「既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと」について、期待する機能があれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力 (1行)欄 (※例示は省略)

【オンラインフォームの質問続き】先に選択した「ツールの種類を増やすこと」について、期待するツールがあれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力 (1行)欄 (※例示は省略)

【オンラインフォームの質問続き】先に選択した「その他」について、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【Q3の小問1で選択したツールごと(その3)】「RPA」について

チェックボックス（複数選択）

- 既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等を行うこと
- 活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実すること
- 活用に向けた準備作業に係る時間や行程が見通せること
- 既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと
- ツールの種類を増やすこと
- その他

【RPAの質問続き】先に選択した「既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと」について、期待する機能があれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【RPAの質問続き】先に選択した「ツールの種類を増やすこと」について、期待するツールがあれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【RPAの質問続き】先に選択した「その他」について、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【Q3の小問1で選択したツールごと(その4)】「AI-OCR」について

チェックボックス（複数選択）

- 既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等を行うこと
- 活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実すること
- 活用に向けた準備作業に係る時間や行程が見通せること
- 既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと
- ツールの種類を増やすこと
- その他

【AI-OCRの質問続き】先に選択した「既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと」について、期待する機能があれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【AI-OCRの質問続き】先に選択した「ツールの種類を増やすこと」について、期待するツールがあれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【AI-OCRの質問続き】先に選択した「その他」について、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【Q3の小問1で選択したツールごと(その5)】「AI音声認識」について

チェックボックス（複数選択）

- 既存のツールの仕組みに合わせて、業務の見直し等を行うこと
- 活用の実例に基づく区独自のマニュアルを充実すること
- 活用に向けた準備作業に係る時間や行程が見通せること
- 既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと
- ツールの種類を増やすこと
- その他

【AI音声認識の質問続き】先に選択した「既存のツール自体で機能の付加や改善を行うこと」について、期待する機能があれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【AI音声認識の質問続き】先に選択した「ツールの種類を増やすこと」について、期待するツールがあれば、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【AI音声認識の質問続き】先に選択した「その他」について、簡潔に記述してください。

テキスト入力（1行）欄（※例示は省略）

【Q3の小問3】「参加しなかった」と回答した場合の理由を次から選択してください。

チェックボックス（複数選択）

- ツールの利用方法が十分理解できなかった
- ツールに当てはめることのできる業務（既定も新規も）がなかった
- 実施の業務量と成果の関係が不明瞭だった
- その他

Q4. 令和4年度の実施(予定を含む)の有無について選択してください。

- (1つ選択) 有り
無し

【上記の質問を踏まえた対応依頼文(その1)】Q3の質問で、実証実験に参加し、ツールについて選択していただいた所管課にお願いします。実証実験を行った業務について、次の「実証実験実施の概要調査票」をクリックして、エクセルファイルをダウンロードのうえ、当該調査票に入力をお願いします(最終的には、課ごとに集約してください)。

「実証実験実施の概要調査票」(※ダウンロード用ファイル場所)

【上記の質問を踏まえた対応依頼文(その2)】次に、課で集約した記入済みのエクセルファイルを、指定の場所にアップロードしてください。

ファイル投稿（※この場所で、アップロードが可能）

【説明文3】 Q3 で「参加しなかった」と回答した所管課は、以上で調査への回答は終了です。ご協力ありがとうございました。

【説明文4】※活用したツールとして「オンラインフォーム」以外を選択し、【上記の質問を踏まえた対応依頼文(その2)】に応じて、エクセルファイルのアップロードが完了した場合の表示：

アップロードありがとうございます。

「オンラインフォーム」を活用した事業がない場合、このアップロードをもって調査は終了です。ありがとうございました。

【説明文5】「実証実験実施の概要調査票」の記入の中で、「オンラインフォーム」を活用した事業がある場合には、引き続き次からの質問にお答えください。

「オンラインフォームの活用」について、次ページからの質問 Q5 から Q8まで について、実証実験した業務の全体から見て、回答願います。なお、実施した課(担当課)でまとめた回答としてください(複数係の回答を庶務担当係等でとりまとめるなど)。

改ページ

Q5. オンラインフォーム活用(複数業務の場合は全体を通じて)の効果について、次の項目から該当するものを選択してください。

チェックボックス（複数選択）

- 集計や集約等での利便性向上
- 業務改善が容易に行える
- 他の業務に応用しやすい
- 業務の見直しにつながる
- 特にない
- その他

【Q5の小問1】「集計や集約等での利便性向上」を選択した理由について

チェックボックス（複数選択）

- 紙情報からの転記入力時間の省力化
- 紙情報からの転記入力に係る正確性向上
- 分析手法の多様化
- 分析に係る時間の短縮化
- 入力する側（区民等）の利便性向上
- その他

【Q5の小問2】「業務改善が容易に行える」を選択した理由について

チェックボックス（複数選択）

- 比較的簡易な作業で業務を確立できる
- DX戦略課からの支援が受けられる
- ツール利用でアウトプットを電子的に得られる
- その他

【Q5の小問3】「他の業務に応用しやすい」を選択した理由について

チェックボックス（複数選択）

- 成果が見えやすい
- 他職員の興味を喚起できる
- ツールの操作を職員間で共有しやすい
- その他

【Q5の小問4】「業務の見直しにつながる」を選択した理由について

チェックボックス（複数選択）

- ツールの仕組みに合わせて業務の構築や見直しができる
- 改善することの抵抗感が下がる
- 対象業務を選択できる
- その他

Q6. 実証実験の実施所管課でのノウハウ蓄積度合について、次の項目から該当するものを選択してください。

チェックボックス（複数選択）

- DX戦略課からの初期の直接支援後は、実施所管課内で自主的運営ができた
- 引き続き同業務でDX戦略課から実施所管課への直接支援を要した
- 単発利用で終わった
- これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課が直接支援しながら応用的に実施できた
- これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課の直接支援無しで応用的に実施できた
- その他

その他を選択した方は具体的な内容をご入力ください。

具体的な内容（記入欄）

Q7. 今後の課題として、実証実験の実施所管課側でのノウハウの蓄積に関して、次の項目から該当するものを選択してください。

チェックボックス（複数選択）

- 携わった職員以外への広がりがあること
- 取組業務に沿ったマニュアルが作成されていること
- マニュアル作成に関してDX戦略課の支援があること
- 特になし
- その他

Q8. 今後の課題として、実証実験の実施所管課側での業務分析の向上に関して、次の項目から該当するものを選択してください。

チェックボックス（複数選択）

- 業務をツールの仕組みに沿って構築・見直しする基本行動の励行があること
- 業務分析の観点に係るDX戦略課の支援があること
- 特にない
- その他

【上記の Q5 から Q8 まで踏まえた対応依頼文(その1)】最後に、「オンラインフォーム」を活用した業務に係る概要について、次の「オンラインフォーム活用業務の概要調査票」をクリックして、エクセルファイルをダウンロードの上で、活用業務ごとに当該調査票に入力をお願いします(最終的には、課ごとに集約してください)。

「オンラインフォーム活用業務の概要調査票」(※ダウンロード用ファイル場所)

【上記の Q5 から Q8 まで踏まえた対応依頼文(その2)】次に、課で集約した記入済みのエクセルファイルを指定の場所にアップロードしてください。

ファイル投稿 (※この場所で、アップロードが可能)

【最終の説明文】質問は以上で終了です。ご協力ありがとうございました。

実証実験実施の概要調査票 該当所管課による回答用

行政監査に係るオンラインフォームによる調査のQ3で、令和3年度までのICTツール活用による実証実験に「参加した」と回答した所管は、以下の記入欄に従って、実験した業務ごとの活用ツール等を、課でとりまとめて（庶務担当係等が、各係で作成したものを集約するなど）ご回答ください。

なお、記入後の当該ファイルは、オンラインフォームによる調査の所定の場所にアップロード願います。

記入欄を15業務分用意しています。不足があれば、通し番号15のあとにコピーして追記してください。

(記入例)

該当業務の通し番号: ○

質問 1	行政監査に係るオンラインフォームによるQ3の回答で、活用したツールとして選択したものを、改めて右欄のプルダウンから選択し、また、所管課(担当課)・係名(担当者名)及び所属コードを記入してください。	イ:オンライン フォーム	所管課(担 当課)・係 (担当者名)	○○課△△ 係 ◇◇	係までの所 属コード(6ケ タ。別シート の「所属コー ド」一覧を参 照してください。)	123456
質問 2	該当業務の概要を簡単に記載してください。	同じ業務を複数回実証実験した場合には、その点を明記してください。				
		ICT実証実験に関する調査業務			質問2-1 同 じ業務を複数 実施した場合 の回数を右欄 に記載してく ださい。	2

(以下、調査票)

該当業務の通し番号:

質問 1	行政監査に係るオンラインフォームによるQ3の回答で、活用したツールとして選択したものを、改めて右欄のプルダウンから選択し、また、所管課(担当課)・係名(担当者名)及び所属コードを記入してください。		所管課(担 当課)・係 (担当者名)		係までの所 属コード(6ケ タ。別シート の「所属コー ド」一覧を参 照してください。)	
質問 2	該当業務の概要を簡単に記載してください。	同じ業務を複数回実証実験した場合には、その点を明記してください。				
					質問2-1 同 じ業務を複数 実施した場合 の回数を右欄 に記載してく ださい。	

※以下、同様の調査票。

オンラインフォーム活用業務の概要調査票 該当所管課による回答用

行政監査に係るオンラインフォームによる調査のQ3で、令和3年度までのICTツール活用による実証実験に「参加した」と回答し、またアップロードしていただいたエクセルファイル「実証実験実施の概要調査票」の中で活用したツールとして「オンラインフォーム」を選択した場合は、活用した事業ごとの概要について、次の質問に従ってお答えください。

なお、以下の調査票は、20業務分を用意しています。

(記入例)

質問 1	エクセルファイル「実証実験実施の概要調査票」の通し番号を右欄に明記してください。	通し 番号	○	※左欄の通し番号は、順不同であってもかまいません。
質問 2	オンラインフォームを活用した業務について、その形態を右欄の2つのプルダウンから選択してください。	イ:区所管課から区民・事業者・職員等への(又は庁内所管課間等での)呼びかけに応じたアンケート(実態に関する調査のものも含む)回答型		※ア:区民・事業者・職員等から区所管課への(又は庁内所管課間等での)申込み入力型 又は、 イ:イ:区所管課から区民・事業者・職員等への(又は庁内所管課間等での)呼びかけに応じたアンケート(実態に関する調査のものも含む)回答型
質問 3	上記の質問2で「ア」を選択した形態に係る業務の概要を、次の項目に沿って簡単に明記してください。	①申込みの対象事項(入力事項の内訳の概要を明記)		
②個人情報入力範囲(氏名・住所・電話・アドレスなど、あるものを明記)				
③自由意見欄の有無(右欄のプルダウンから選択)				
④データの取込み期間(入力可能の日数)			日	
⑤データ取込み頻度(毎日、何日に一度等)			▽日に一度	
質問 4	上記の質問2で「イ」を選択した形態に係る業務の概要を、次の項目に沿って簡単に明記してください。	①回答事項の質問主旨(主な事項を明記)		ICT 実証実験への参加の有無、活用ツール名、活用業務の概要、今後の改善点、参加しなかった理由、等
②質問の事項数を明記		8		
③個人情報入力範囲(氏名・住所・電話・アドレスなど、あるものを明記)		無し		
④自由意見欄の有無(右欄のプルダウンから選択)		ア:有り		
⑤データの取込み期間(入力可能の日数)		21	日	
⑥データ取込み頻度(毎日、何日に一度等)		1日に一度		

(以下、調査票)

質問 1	エクセルファイル「実証実験実施の概要調査票」の通し番号を右欄に明記してください。	通し 番号	※左欄の通し番号は、順不同であってもかまいません。	
質問 2	オンラインフォームを活用した業務について、その形態を右欄の2つのプルダウンから選択してください。		※ア:区民・事業者・職員等から区所管課への(又は庁内所管課間等での)申込み入力型 又は、 イ:区所管課から区民・事業者・職員等への(又は庁内所管課間等での)呼びかけに応じたアンケート(実態に関する調査のものも含む)回答型	
質問 3	上記の質問2で「ア」を選択した形態に係る業務の概要を、次の項目に沿って簡単に明記してください。	①申込みの対象事項(入力事項の内訳の概要を明記)		
		②個人情報入力範囲(氏名・住所・電話・アドレスなど、あるものを明記)		
		③自由意見欄の有無(右欄のプルダウンから選択)		
		④データの取込み期間(入力可能な日数)	日	
		⑤データ取込み頻度(毎日、何日に一度等)		
質問 4	上記の質問2で「イ」を選択した形態に係る業務の概要を、次の項目に沿って簡単に明記してください。	①回答事項の質問主旨(主な事項を明記)		
		②質問の事項数を明記		
		③個人情報入力範囲(氏名・住所・電話・アドレスなど、あるものを明記)		
		④自由意見欄の有無(右欄のプルダウンから選択)		
		⑤データの取込み期間(入力可能な日数)	日	
		⑥データ取込み頻度(毎日、何日に一度等)		

※以下、同様の調査票。

令和4年度行政監査 調査票 DX戦略課宛て

1-1	2～3年度での実証実験実施の所管課募集の概要(右欄事項について簡潔に記入)	ア:AIチャットボット	
		① 募集の期間(日数)	日
		② 周知の方法(例:庁内の電子掲示板を活用等)	
		③ 実験対象業務の決定に係る判断基準(箇条書きで)	
1-2	2～3年度での実証実験実施の所管課募集の概要(右欄事項について簡潔に記入)	イ:オンラインフォーム	
		① 募集の期間(日数)	日
		② 周知の方法(例:庁内の電子掲示板を活用等)	
		③ 実験対象業務の決定に係る判断基準(箇条書きで)	
1-3	2～3年度での実証実験実施の所管課募集の概要(右欄事項について簡潔に記入)	ウ:RPA	
		① 募集の期間(日数)	日
		② 周知の方法(例:庁内の電子掲示板を活用等)	
		③ 実験対象業務の決定に係る判断基準(箇条書きで)	
1-4	2～3年度での実証実験実施の所管課募集の概要(右欄事項について簡潔に記入)	エ:AI-OCR	
		① 募集の期間(日数)	日
		② 周知の方法(例:庁内の電子掲示板を活用等)	
		③ 実験対象業務の決定に係る判断基準(箇条書きで)	
1-5	2～3年度での実証実験実施の所管課募集の概要(右欄事項について簡潔に記入)	オ:AI音声認識	
		① 募集の期間(日数)	日
		② 周知の方法(例:庁内の電子掲示板を活用等)	
		③ 実験対象業務の決定に係る判断基準(箇条書きで)	
		④ 募集終了後の追加決定の有無と概要	

2-1	2～3年度での実証実験のツール別業務委託経費等の概要(右欄事項について簡潔に記入)	ア:AIチャットボット	
		① 業務執行上で専門事業者に支払う委託料、使用料等の経費	
		② 専門事業者によるサポート事項(委託料、使用料等の仕様書で明記した事項(箇条書き))	
		③ 契約等を行った対象事業者の選定の理由	
2-2	2～3年度での実証実験のツール別業務委託経費等の概要(右欄事項について簡潔に記入)	イ:オンラインフォーム	
		① 業務執行上で専門事業者に支払う委託料、使用料等の経費	
		② 専門事業者によるサポート事項(委託料、使用料等の仕様書で明記した事項(箇条書き))	
		③ 契約等を行った対象事業者の選定の理由	
2-3	2～3年度での実証実験のツール別業務委託経費等の概要(右欄事項について簡潔に記入)	ウ:RPA	
		① 業務執行上で専門事業者に支払う委託料、使用料等の経費	
		② 専門事業者によるサポート事項(委託料、使用料等の仕様書で明記した事項(箇条書き))	
		③ 契約等を行った対象事業者の選定の理由	
2-4	2～3年度での実証実験のツール別業務委託経費等の概要(右欄事項について簡潔に記入)	エ:AI-OCR	
		① 業務執行上で専門事業者に支払う委託料、使用料等の経費	
		② 専門事業者によるサポート事項(委託料、使用料等の仕様書で明記した事項(箇条書き))	
		③ 契約等を行った対象事業者の選定の理由	
2-5	2～3年度での実証実験のツール別業務委託経費等の概要(右欄事項について簡潔に記入)	オ:AI音声認識	
		① 業務執行上で専門事業者に支払う委託料、使用料等の経費	
		② 専門事業者によるサポート事項(委託料、使用料等の仕様書で明記した事項(箇条書き))	
		③ 契約等を行った対象事業者の選定の理由	

3	オンラインフォーム活用に係る実証実験の実施所管課への支援の体制(業務の一つごとに、右欄の項目ごとに明記)	ア 業務名及び該当所管課・係名		イ DX 戦略課での承認番号		
		ウ 事前相談の有無と実施概要				
		エ ツール導入に向けた支援の職員数		人数/該当業務	※例えば、支援期間中の概算を小数点1位程度まで、記入してください。	
		オ 支援に際して時間等を要した度合いについて(5から0までのレベルで選択してください。レベルの解説:5「非常に多くの時間を要した」、4「かなりの時間を要した」、3「普通」、2「あまり時間がかからなかった」、1「ほとんど時間がかからなかった」、0「不明」)				
			① 相談から立上げ			
	② 立上げ後のフォロー(例:集計方法支援等)					
4	オンラインフォーム活用に係る実証実験の実施所管課でのノウハウ蓄積度合いについて、右欄の①~⑤ごとに、5つの尺度(5:とても例が多かった、4:一定程度例があった、3:どちらとも言えない、2:例はあまりなかった、1:例は見られなかった)から選択。	度合いの概要			尺度をプルダウンから選択	
		① 初期の直接支援後は、実施所管課内で自主的運営ができた				
		② 引き続き同業務で実施所管課への直接支援を要した				
		③ 単発利用で終わった				
		④ これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課が直接支援しながら応用的に実施できた				
		⑤ これをきっかけとして、実施所管課内で他の業務もDX戦略課の直接支援無しで応用的に実施できた				
		⑥ その他(右欄に簡潔に記述)				
5	オンラインフォーム活用に係る支援上の課題について、右欄から選択し、補足説明等の記入も可。複数選択可。	ア 実証実験の実施所管課側でのツール利用に係る理解の向上(マニュアルの充実化等)				
		補足説明等記述:				
		イ 実証実験の実施所管課側での業務の明確化(ツール利用につなげるための業務の分析等)				
		補足説明等記述:				
		ウ 支援手法の向上(実証実験の実施所管課から何が求められたか等を踏まえた取組)				
	補足説明等記述:					
	エ その他(右欄に簡潔に記述)					

※上記の3については、業務ごとに回答を得るもの。