

デジタルソリューションを活用したシステム内製化への挑戦



アジェンダ

- kintone導入と全庁展開
- kintone導入事例
- kintoneのガバナンス
- 神戸市が考えるkintone導入スコープ

kintone導入と全庁展開



神戸市における主な業務改革取組事例

- kintone契約(H30.5)
- ペーパーレス化本格実施(H30.5)
- タブレット全庁導入(H30.11)
- Web会議システム本格導入(H30.12)
- FAQ検索システム導入(H31.1)
- グループウェア・チャット導入(R1.5)
- MS365ツール本格導入(R2.6)
- 神戸スマート申請システム(e-KOBE)稼働(R3.8)
- RPA本格導入(R4.1)
- 電子契約システム本格導入(R4.6)



kintone導入契機

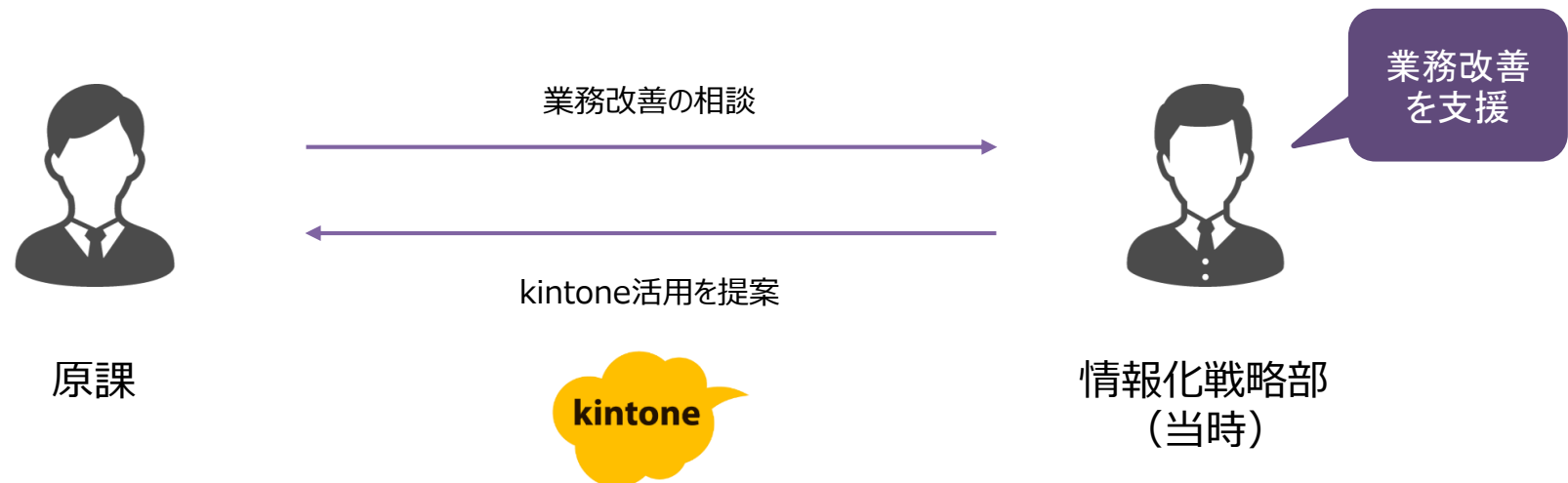
➤ 原課からの業務改善の相談

下水処理場の現場担当者より、アナログな作業が必要な設備点検業務について、業務改善の相談受理。

→ 当時のICT業務改革専門官より、ローコードツールkintoneの活用を提案

➤ スモールスタート

平成30年5月、試行的にkintone10ライセンスを契約。



成功事例の創出（保健課の歯科健康教育事業の業務改善）

➤ 導入前課題

FAX、電話、メールを使用した関係者間の情報伝達によって生じる保健課職員の業務負荷、作業ミスの発生。

➤ 導入効果

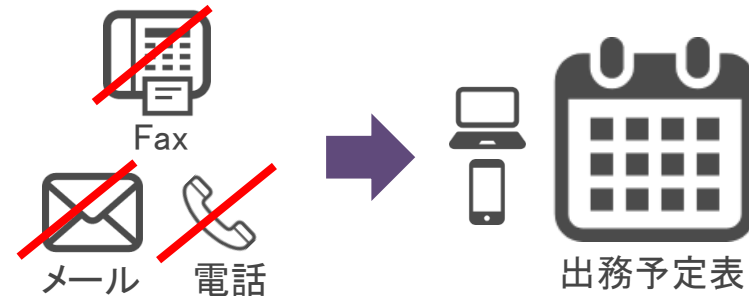
転記のダブルチェックや送付確認の手間がなくなる。

1. 歯科衛生士からの希望(出務可能シフト)調査



歯科衛生士の好きなタイミングでスマホから提出可能に。

2. 歯科衛生士への出務予定連絡



パソコン・スマホから専用ページで確認可能に。

庁内広報の実施

➤ 成功事例の全庁向け発信

- ・ 庁内向けブログメディアの活用、庁内イベント登壇により全庁向けに発信。
- ・ 庁内にkintoneを活用した業務改善の認知度を向上させる。



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」

民間企業との協業

➤ サイボウズ社との事業連携協定締結

- 当時はまだ自治体でのkintone導入・展開の事例が少なかったこともあり、2019年4月、全庁的な業務改善を目的とした事業連携協定をサイボウズ社と締結。
- 職員向け研修会の実施、ワークショップの共催、kintoneノウハウ習得等のフォローをしていただく。
- 研修会等を通じて、原課職員が自ら業務改革を進めるようなキーマンを育成。



職員向けkintone勉強会



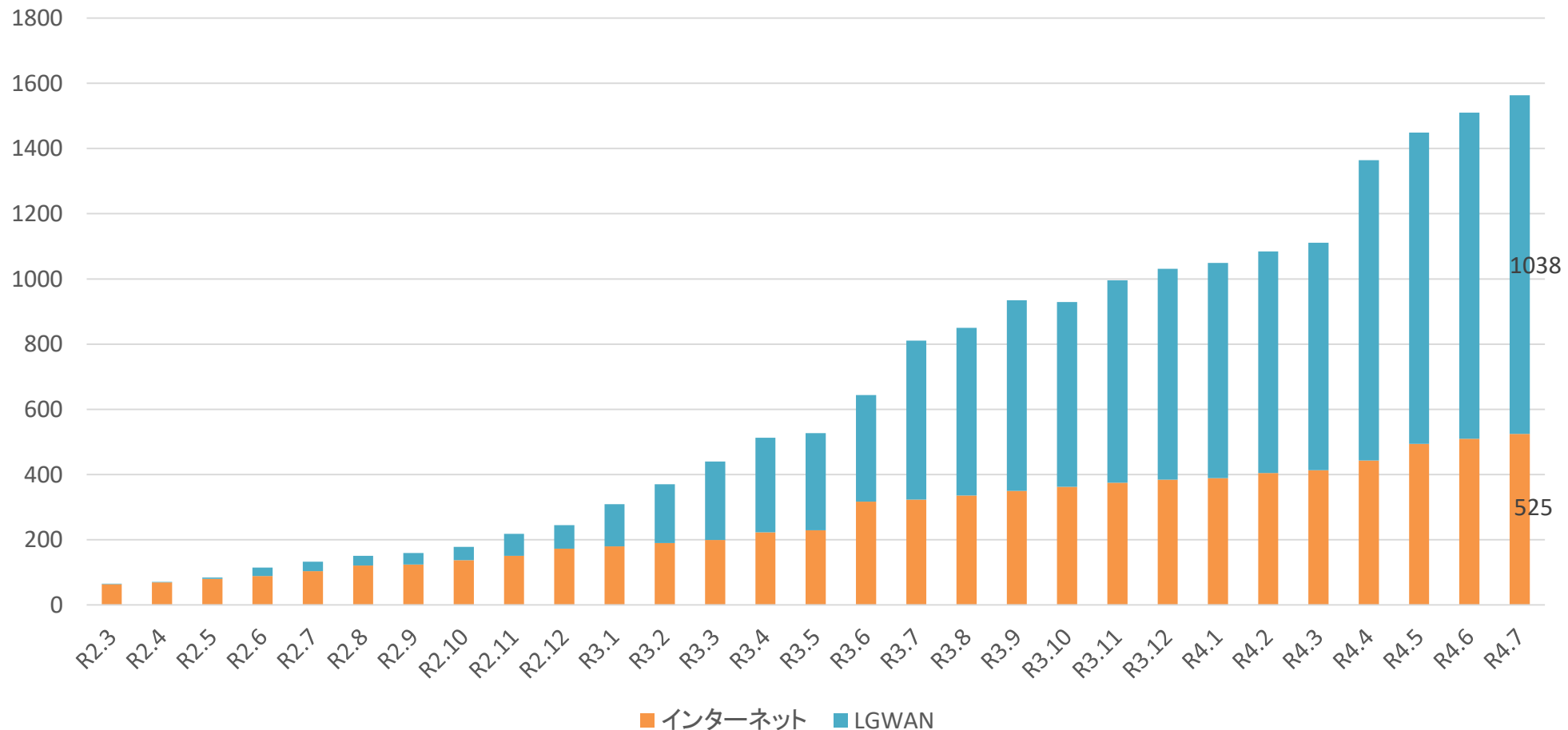
青野社長 × 市長意見交換



ワークショップ

神戸市におけるkintoneユーザー数推移

- 草の根活動を継続した結果、400以上のアプリが本運用されている。
- 2つの環境合わせて1,500超のユーザー数に増加。



kintone導入事例



本日紹介するkintone導入事例

1

公用車運転日報アプリ

2

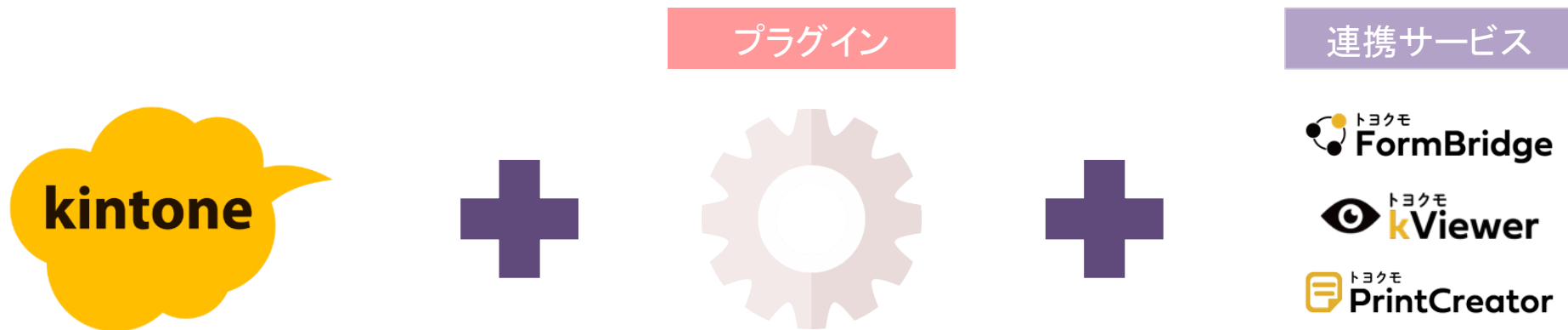
福祉サービス等事業所情報管理アプリ

3

コロナ患者管理アプリ

(前提) 神戸市のkintone契約環境

- 神戸市では、より様々なニーズに対応するため、プラグイン(kintone機能拡張サービス)・連携サービスを契約しています。



公用車運転日報業務

➤ 現場担当課職員によるシステム内製化

建設局西部建設事務所所属の非IT系若手職員による業務改善

➤ kintone導入前の課題

- 年間5,000枚の紙を使用
- 日報を庶務担当者が取りまとめのうえ決裁
- 走行距離をExcelに転記し、集計



⇒kintoneを活用したペーパーレス化と業務改善が実現出来るのでは…

公用車運転日報アプリ

➤ 導入効果

- 年間約5,000枚の紙帳票をペーパーレス化
- 日報の取りまとめ作業等の手間削減
- 走行距離の集計が自動化
- 庁内約15所属に横展開・本運用

FormBridge
運転日報_デモ

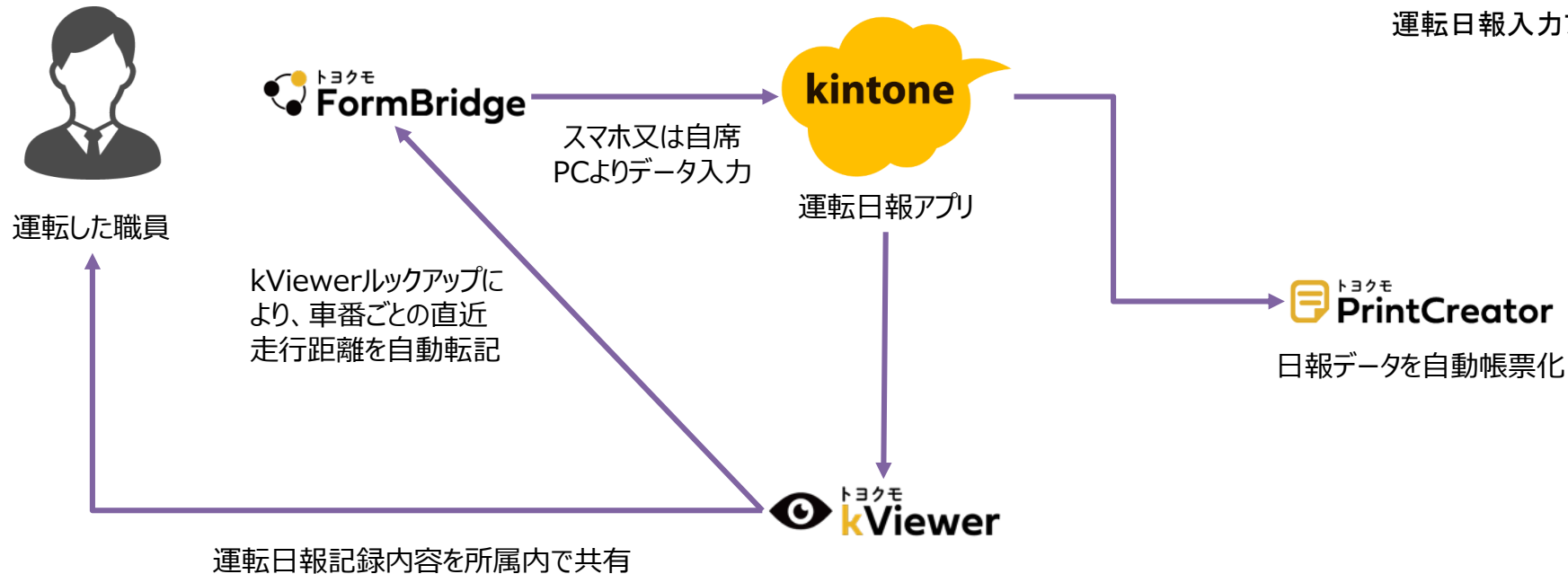
使用日 *
2022-10-06

使用者 (氏名) *
谷 統一郎

車両番号 (車両下4桁を入力し、検索ボタンをタップ)
1234

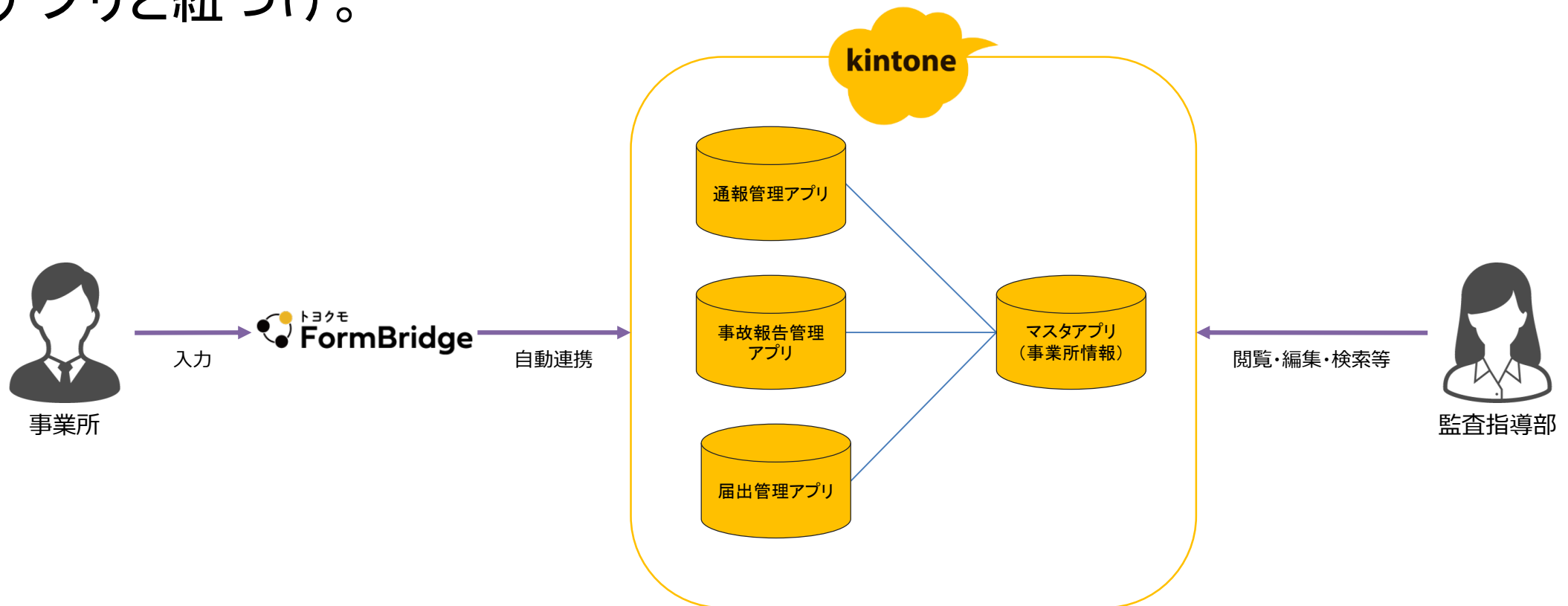
使用課
デジタル戦略部

運転日報入力フォーム



福祉サービス等事業所情報管理業務

- 福祉サービス等事業所に対する監査・指導等を行う部署。
- 事業所情報が一元管理できるマスタアプリを構築。
- 通報、事故報告、届出情報管理アプリ等、原課職員が次々と構築し、マスタアプリと紐づけ。



監査指導部でのkintone導入効果

➤ 紙・Excel・Wordでの情報管理からの脱却

項目	導入前	導入後
事業所情報の一元化	通報・事故報告・指導情報は、別ファイル・係ごとに保管	<u>kintone上で情報の一元管理</u> - 事業所名を検索したら、すべての情報が確認できる
事業所からの届出・報告情報の転記作業効率化	事業所からの届出・報告を手入力でExcel等データに転記・管理	- Formbrideを活用して、事業所がWEBで届出・報告 - 自動でkintoneにデータ連携され、<u>手入力による転記不要</u>に
事業所からの制度問い合わせ・担当職員の業務標準化	- 事業所問い合わせへの回答を個人ごとのスキルやノウハウに差がある - wordファイルで保存しているが、全庁ファイルサーバーから探すことが困難 - 新任職員にとって対応ハードルが高い	- kintoneで回答案を管理することで<u>事業所への回答を標準化</u> - kintoneで検索することで<u>調べる時間を削減</u> - 新任職員の対応ハードルが下がる
供覧を効率化	紙供覧で、供覧完了まで時間がかかる	プロセス管理機能による関係者への供覧により、<u>印刷する手間が削減・ペーパーレス化</u>
業務の引継ぎを効率化	- 指導・監査情報などは過去に遡って紙ファイルを探していた - 引継ぎ書を作成する手間 - 紙ファイルでは検索性が低い	- 指導・監査情報をkintoneで管理 - 経緯や方針もすべてkintoneで管理しているため、<u>引継ぎ書の代わり</u>となる - kintone内でキーワード検索ができ、<u>資料を探す時間を削減</u>

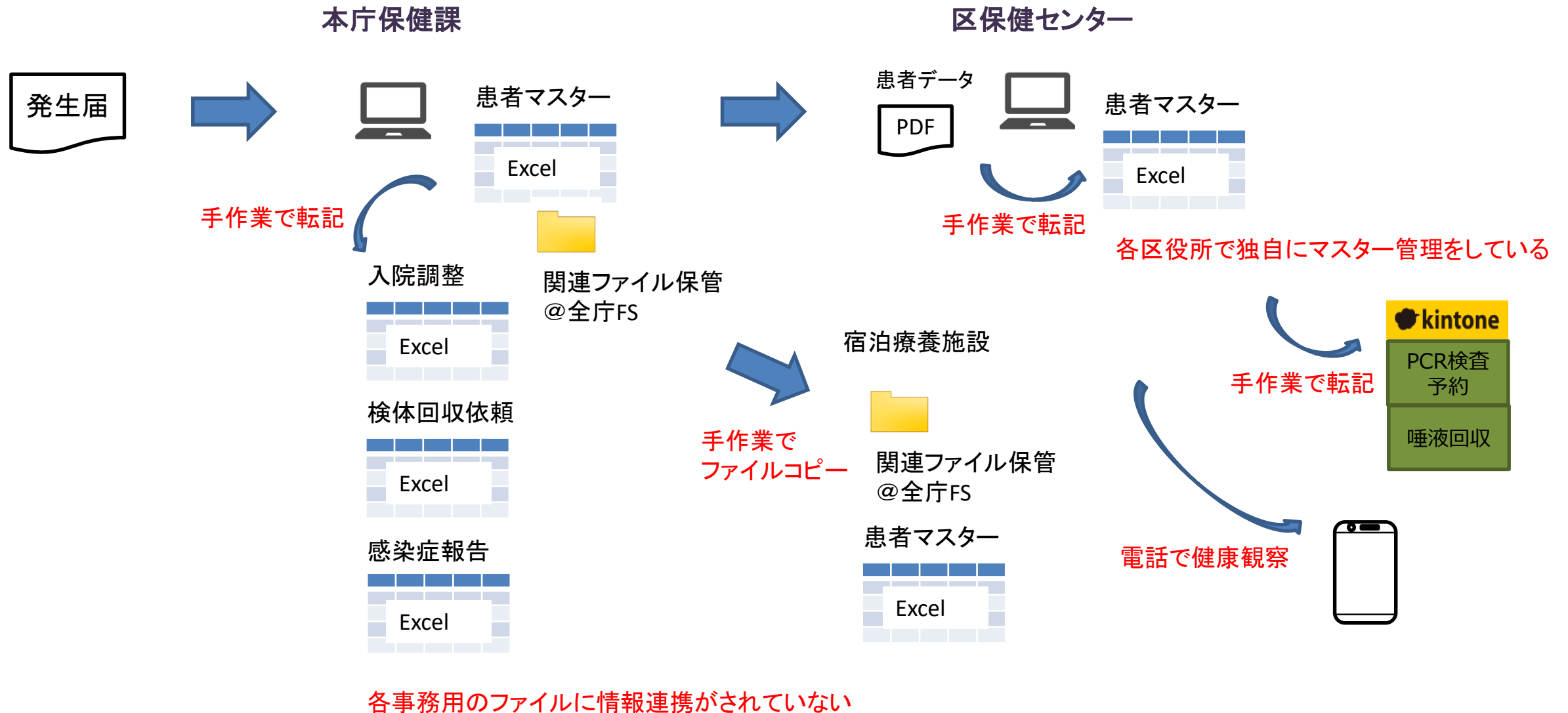
新型コロナウイルス感染症対応関連

- 迅速にニーズに応える、かつ職員の業務負荷を抑える必要有
- ローコードツールの強みを生かし、健康局職員が下記アプリ開発・運用
 - ・ コロナ専用健康相談窓口の入電対応記録
 - ・ ワクチン副反応医療相談窓口の入電対応記録
 - ・ 宿泊療養施設での「こころのアンケート」回収
 - ・ **ワクチン接種申込お助け隊の受付状況表示**
 - ・ 余剰ワクチンボランティアの募集
 - ・ ワクチン接種券再発行
 - ・ DV対象者ワクチン接種券再発行
 - ・ 高齢者施設からのワクチン接種実績入力
 - ・ ワクチン接種後の職員向けアンケート
 - ・ 12歳から15歳のワクチン接種に関する意向調査(医療機関向け)
 - ・ ワクチン接種券発行

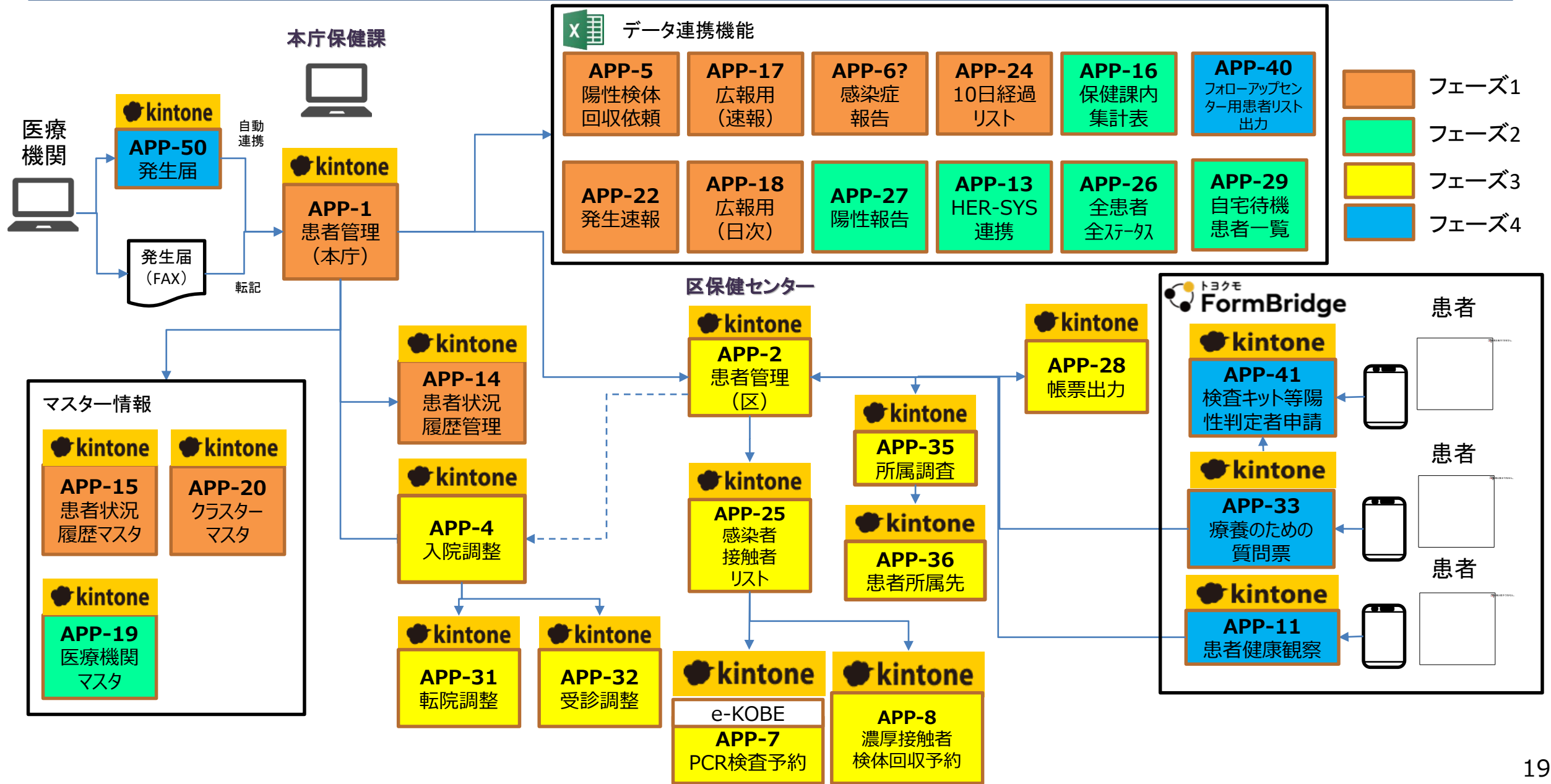


本日のお助け隊の受付状況			
区 *	受付状況 *	コメント *	更新日時 *
東山区役所	○	午前中から大変込み合っており、午前中のうちに受付終了する可能性があります。	2021-04-23 09:33
鹿区役所	○		2021-04-23 08:54
中央区役所	○		2021-04-23 08:54

システム導入前のコロナ患者情報管理業務の全体像



コロナ患者管理アプリ(順次拡大中)



コロナ患者管理アプリでの主なkintone導入メリット

➤ 情報一元管理による業務負荷削減

本庁⇄区同士の情報共有、関連情報をkintoneに概ね集約、情報の検索性向上等。

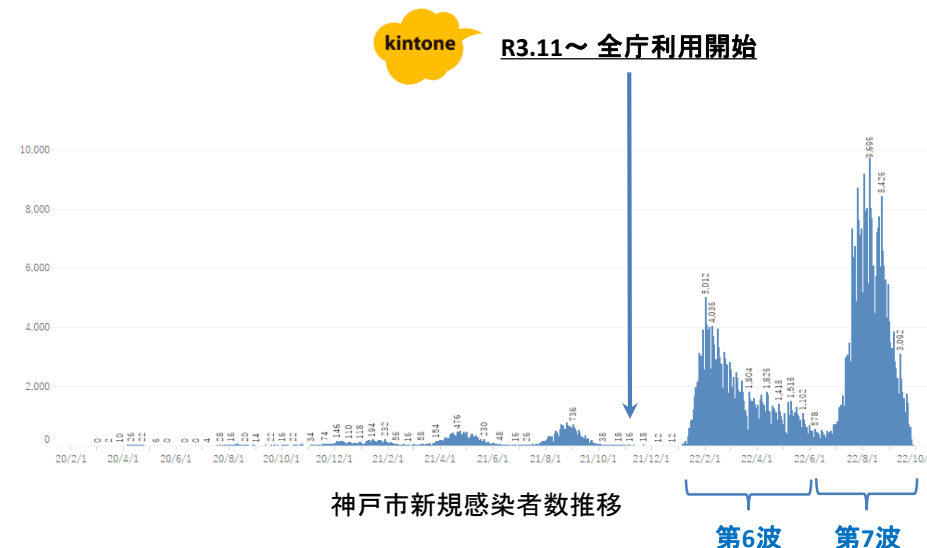
➤ 拡大する新規感染者数

第6波以降、一日の新規感染者数が1,000人を超える中、従来のExcelでの管理では恐らく業務が崩壊。

➤ 短納期のリリース対応

- ・ 療養のための質問票フォーム
- ・ 検査キット等陽性判定者申請フォーム
- ・ 陽性者健康観察フォーム
- ・ 発生届フォーム(医療機関向け)
- ・ 陽性者登録フォーム(全数把握見直し対応)

➤ kintone認知度向上に伴う他業務への展開



システム内製化の課題

➤ 開発担当職員の負荷増大

- システム拡大・カスタマイズ開発多用の結果、開発担当職員のリソースが枯渇。
 - カスタマイズ抑制のため、既存業務を徹底的に棚卸できていれば理想であったが、早期のシステム化を求められていた状況もあり、神戸市においては十分に実施できなかった。
- 現在は地元ベンダーにシステム開発保守業務を委託。



こんな場合はkintone内製は望ましくない...？

➤ 神戸市が考えるkintone開発を外注すべきケース

① カスタマイズが発生する場合

カスタマイズも内製してしまうと、保守対応可能な職員が限定され、Excelマクロ・Accessと同じ課題に陥る。

② 複雑なシステム構成となる場合

カスタマイズ有無に関わらず、システムの範囲が広がる場合、追加開発・保守運用において、設計情報・インシデント管理等、専門的な知識・経験を求められる機会が多い。



神戸市では内製が大半ですが、内製と外注を使い分けています

BE KOBE

kintoneのガバナンス



神戸市におけるkintone運用フェーズでの課題

①セキュリティ対策

- クラウド上での機密性の高い情報の取り扱い

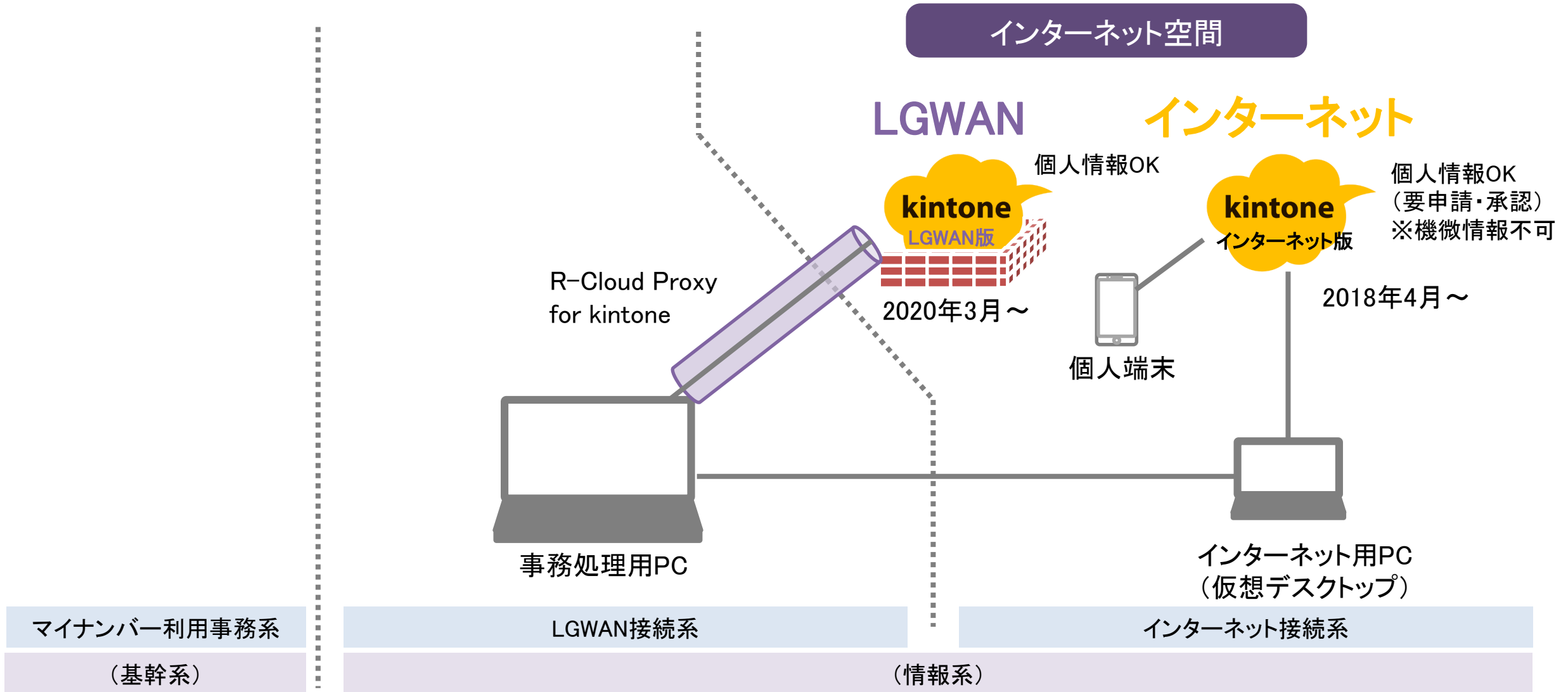
②野良アプリ対策

- 野良アプリが散乱
- アプリの管理者が分からない
- テストなのか本運用なのか分からない

③問合せ増加対策

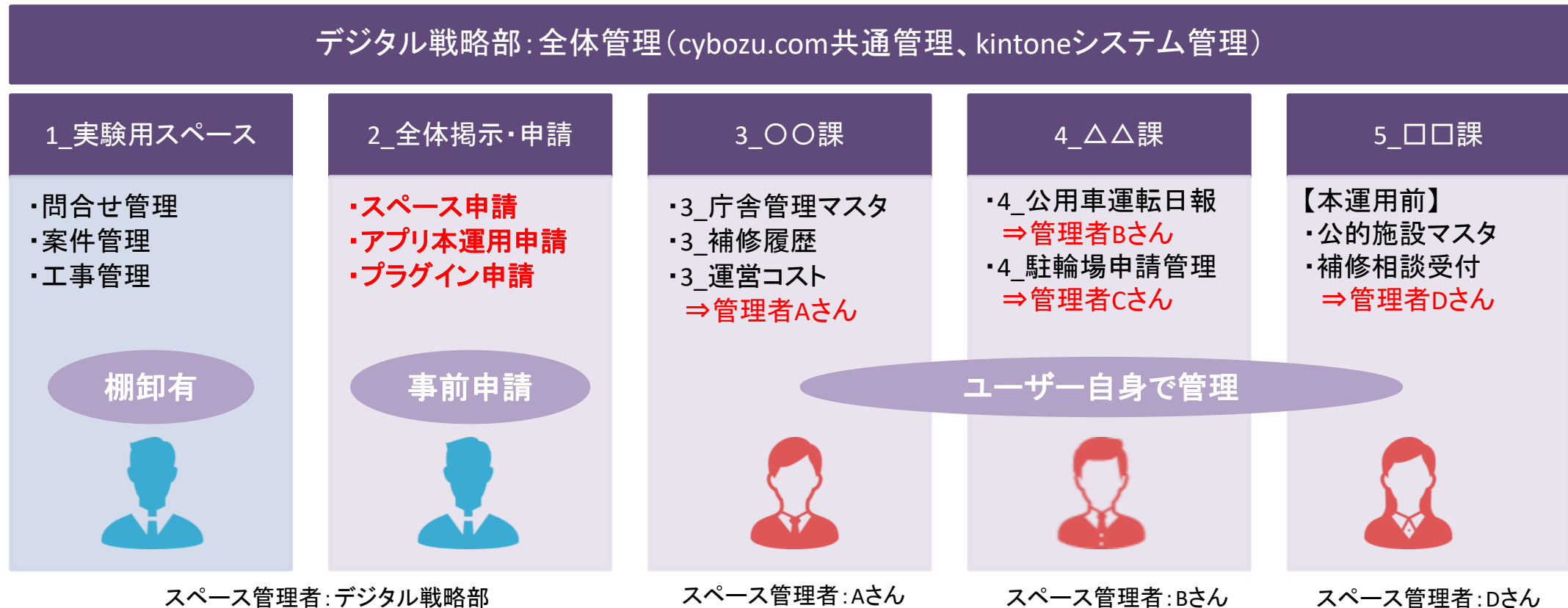
- ユーザー増加に伴いシステム管理者に問合せも増加
- システム管理者の負担も増加

①セキュリティ対策 ～インターネット版とLGWAN版～



②野良アプリ対策 ～利用ルールの設定～

- kintoneのお試しを希望する際は、まず事前相談ヒアリング実施
- 実験用スペースでは誰でもアプリ作成可
- 自所属用のスペース上でアプリ作成する場合は、スペース申請してもらう
- アプリを本運用する場合は、アプリ本運用申請してもらう



③問合せ増加対策 ～ユーザー向けのナレッジ共有～

➤ イン트라ネット・職員向けFAQでの公開

- ・ 入門者向けの情報を中心にイン트라ネットに公開。
- ・ 短時間の操作動画も掲載。
- ・ FAQシステムによくある質問集を掲載。



庁内イン트라ネットページ

➤ 庁内コミュニティ「KTL_kintone」

- ・ kintoneに詳しい・興味がある職員が集まる有志のコミュニティ。
- ・ 職員同士でkintoneやプラグインに関する相談・情報共有を行う。

kintoneのガバナンスに関するポイントまとめ

①セキュリティ対策

- LGWAN-ASPサービスの活用
- 理想は2環境の使い分けではなく、環境の統一

②野良アプリ対策

- スペース・アプリの管理者を明確にすることが重要
- そのためのルール設計を早めに行うべき

③問合せ増加対策

- 情報・知見を整理し、問合せを少しでも減らす
- 理想は、システム管理者からの回答だけでなく、職員同士でも自己解決に至ること

神戸市が考えるkintone導入スコープ



kintoneの導入効果が出やすい業務

①脱紙・FAX



- ペーパーレス化
- 紙からの転記省略

②脱Excel



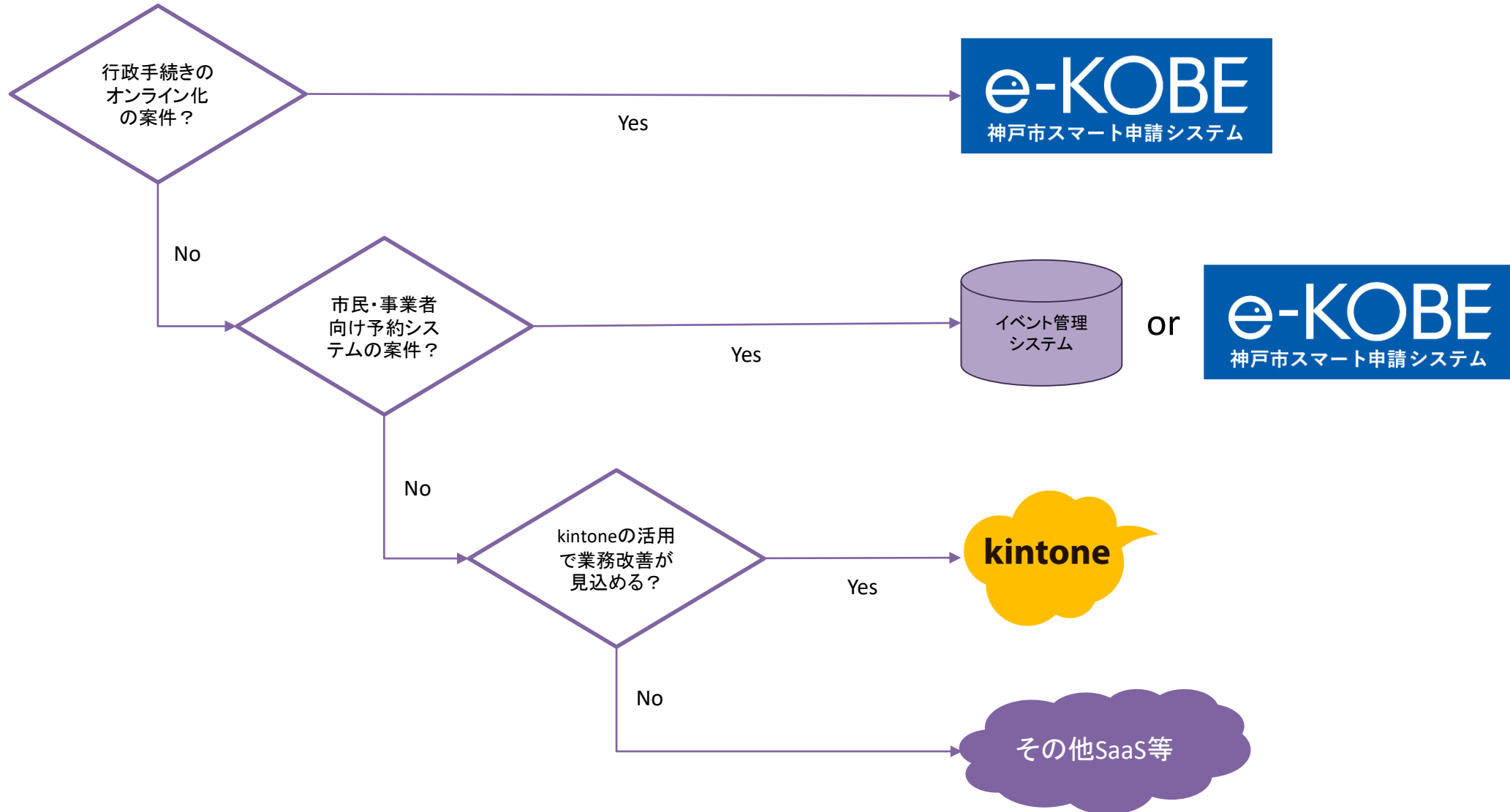
- 複数人で情報共有する際の課題解決

③情報分散



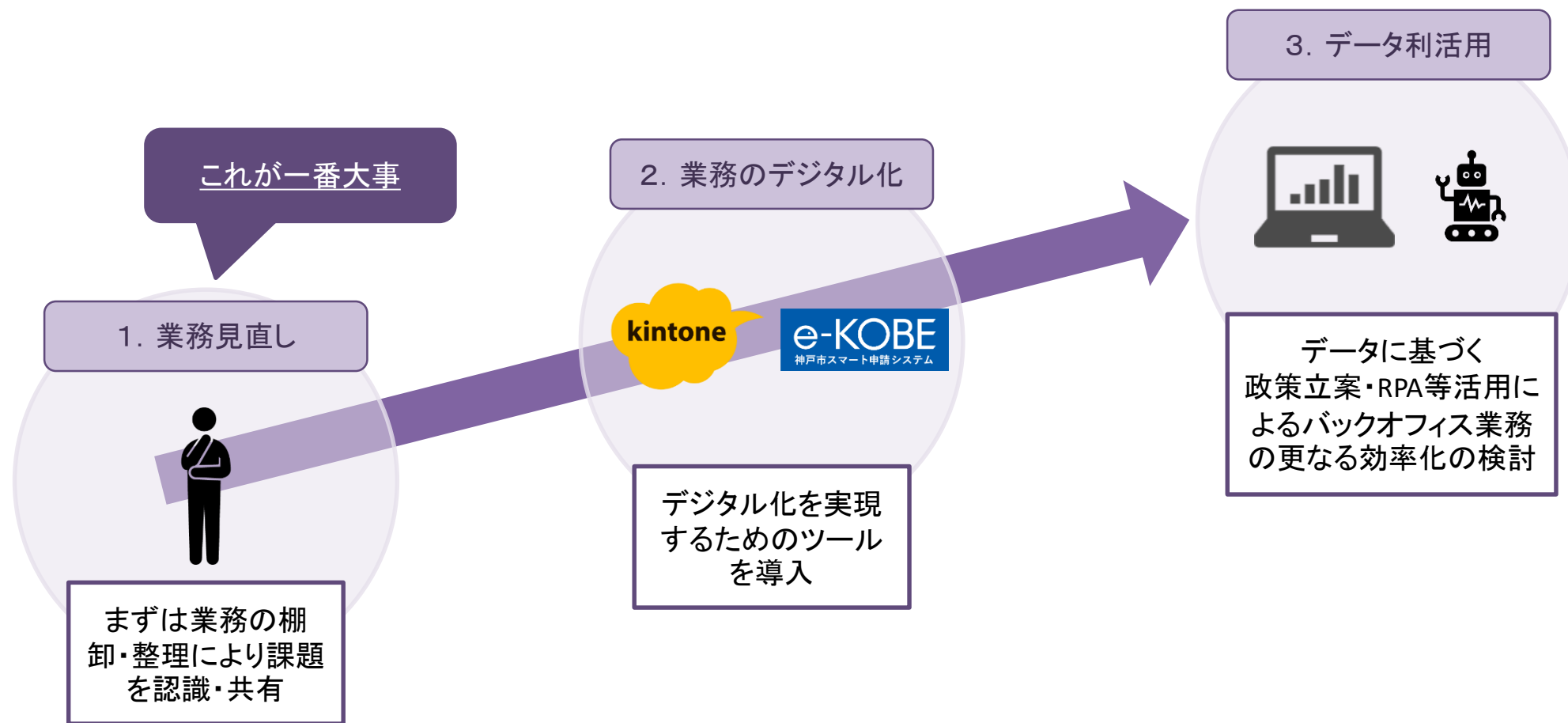
- 様々なファイル・手段で分散された情報を一元管理

神戸市における他のICTツール等との切り分け



目指すべきところは”DX”

- kintoneはあくまで業務デジタル化のツール。
- DX実現には、業務の見直しも必要であり、ツール導入だけではダメ。



以上

