

業務を可視化し再構築

GovTech東京
区市町村DXグループ（施設予約）

山崎剛
中前碧

——施設予約のDX支援とは具体的に。

山崎 GovTech東京（以下、GTT）が共同調達する民間のクラウド型公共予約システム（以下、共同調達施設予約システム）を前提に、区市町村の文化施設やスポーツ施設などの予約管理業務を効率的にするためのデジタル化支援です。支援には大きく二つあり、一つが導入支援です。多くの自治体では既に予約システムを導入しています

が、老朽化やコスト増の問題を抱えていることも多く、共同調達施設予約システムに移行する作業を伴走支援しています。もう一つが共同調達施設予約システムを前提にした、BPR（業務の再構築）の伴走支援です。

——各自自治体が導入しているシステムは何が課題ですか。

山崎 代表的な課題の一つは利用者が何度も窓口に出向かねばならないことです。予約はウェブ上でできても、支払い時や使用後の手続きで庁舎に出向かねばならないことが多く、利用者の利便性を高めるためにはキャッシュレス化や紙ベースの手続きをデジタルに移行することが必要です。

中前 同じ自治体の予約システムなのに、施設ごとに予約のルールなどが異なり、使いにくいシステムとなってい

るケースもあります。BPRでは複数の課を集めて統一した施設全体のルールを作る方向に進めます。

——新たな予約システム導入時のポイントは。

山崎 新システムに移行する際には、過去に倣って「今の仕組みを残したい」といった発想をしがちです。BPRで現在の業務やフローを見直して、もう一つが必要だと思っています。

——BPRはどのように進めていますか。

山崎 ワークショップ形式で業務の洗い出しや課題の抽出などを行います。私たちは伴走して進め方をアドバイスし、答えは自治体の方に出してもらいます。この中で自分たちの業務を可視化することで、非効率な業務を見つけることができます。次に課題を整理し、どう解決するかを議論し、

「できそうだな」というイメージが重要になります。中前 住民の不便さを実感してもらうことも重視しています。例えば、何気なくやっている受付業務も、実際に利用者にはどれぐらいの時間を要しているのかを可視化していきます。自分たちの業務効率化や、住民サービス向上のための課題意識は職員によって異なるので、その二つの気持ちを得ながら進めています。

——参加者が共通認識を持つ

中前 指定管理者同士だと、普段からコミュニケーションがとれ、話し合ったり、話したくないような機会があまりないよう意識を積極的に発言すること共有して、自治体ごとにワークショップの内容を組み立て、事前にリハーサルも行います。職員の方がワークショップに集中できるよう、あえてパソコンを使うのはやめ

中前 ペンダーとの間に入って交通整理をします。例えば同時期に導入する自治体からベンダーに同じような質問が寄せられるので、それを共有したり、我々が質問を取りまとめてベンダーに確認したりしています。

——今後の展開は。

山崎 切り口は施設予約ですが、自治体では様々な業務がシステム化されていて、施設予約と同じような課題を抱えています。導入時とは環境が変わり、ペーパーレスやハンコレス、スマートフォンの普及など時代に合わせた業務要件を作らないと、デジタル化は達成できないことに気づいていただくことが重要です。そのためには、今の支援で行っているBPRの手法で現状を整理し、課題や改革の姿を可視化していくことが非常に重要だと思います。

中前 今回支援した職員の方が、他の部署に移っても同じBPR手法で改革に取り組みます。



やまざき・たけし ⑤＝1967年生まれ。施設予約チームの統括担当。前職ではDX戦略策定やDX推進を担当。2023年4月に任期付き職員で東京都、今年度からGTTに。趣味はバイクで、サウナツーリングを楽しむ。「日本全国を走って、家族旅行先を下調べしてます」

なかまえ・みどり ⑤＝1982年生まれ。電気メーカーでクラウドシステムの開発などに携わった後、都庁へ。今年度からGTTに移籍。山崎さんを含む同期7人とは結束が強く、公私ともに新宿や府中かいわいで遊ぶことも多い。