

ラストワンマイルの DX

DAPによるシステム利用者支援の検証と知見

大阪市デジタル統括室×テックタッチ株式会社

実証の背景と目的

連携協定実施概要

連携協定名	職員の業務効率化等に向けた「デジタルアダプションプラットフォーム」及び「データ戦略AIエージェント」利活用の検討にかかる大阪市とテックタッチ株式会社との連携協力に関する協定
連携内容	<ol style="list-style-type: none">「デジタルアダプションプラットフォーム」や「データ戦略AIエージェント」等の利活用による下記効果の検証及び評価に関すること<ul style="list-style-type: none">○ 職員の業務効率化○ 内部統制強化○ 内製化による迅速な改善○ 心理的安全性向上○ 市民サービスの向上 等その他両者が必要と認める事項に関すること
連携協定式	2025年9月12日

参照:<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000348.000048939.html>

連携協定報告書概要

第1章 はじめに

1.1 行政運営と情報システム

- ・地方自治体の業務は多岐にわたり、これら業務を正確かつ効率的に処理するために、**システムの活用は今や欠かせないものに**
- ・近年では、自治体情報システムの標準化やクラウドリフトの推進、業務のデジタル化に伴い、職員が日常的に操作するシステムの数や種類も増加
- ・**「システムを使いこなすこと」**は、もはや一部のIT担当者だけの課題ではなく、**すべての職員に関わる実務上の前提条件**になっている

1.2 現場が抱える習熟コスト

- ・現場の実態としては、**システムの活用に伴う負担が増大**
- ・2～3年ごとの人事異動、法令改正や制度改正に伴い、職員はそのつど成熟を求められる構造
- ・**職員の心理的負担**は静かに積み重なり、定期異動を前提とした組織であるにも関わらず、**不適切事務防止は職員個人の努力に委ねられる**

1.3 システムライフサイクルの繰り返し

- ・機器更新、システム保守切れ、クラウドリフトといった節目のたびに、検討・調達から始まる一連のシステム再構築プロセスが動き出す
- ・前述の異動周期に対して、10～20年のシステムライフサイクルのため**「やってみないとわからない」「やった後には変えられない」といった状況に**
- ・**操作性改善・習熟支援のための追加調達・改修は困難**、この構造が繰り返される

1.4 2040年を見据えて

- ・少子高齢化の進行に伴い、**自治体職員の確保はますます困難になる**ことが見込まれる中、行政サービスの維持が必要
- ・新しいシステムに投資しても使いこなすための支援が追いつかなければ**業務効率化・高度化を実現できない**
- ・システムの導入から現場の職員が実際に使いこなすまでの間に横たわるこのギャップを、本報告書では**「ラストワンマイル」**と呼称

1.5 本報告書の目的と構成

- ・**連携協定で得た知見**をテックタッチ株式会社主導で整理し、大阪市の監修の上、同様の課題を抱える**全国の自治体に向けて共有することを目的**
- ・「ラストワンマイル」の課題に対し、システム本体には手を加えず、その上に利用者支援の仕組みを載せるというアプローチの可能性を検証
- ・本連携協定は特定製品の調達を前提とするものではなく、大阪市の課題に対してどのような示唆が得られるかを検証する機会との位置づけ

第2章 大阪市の課題と着眼

大阪市では令和6年3月に「バックオフィスDXグランドデザイン」を策定し、全庁的な業務改革に取り組んでいます。その目標は、年間約110万時間の業務時間削減です。この実現に向けて、ServiceNow・Boxをベースとした統合業務基盤の構築を進められています。

- 2.1 バックオフィスDXグランドデザイン — 年間約110万時間の業務時間削減を目標とした大規模システム移行
- 2.2 従来から認識されていた課題 — システム導入後の操作性改善や習熟支援にリソースが不足し、職員個人の努力に依存する可能性
- 2.3 従来型アプローチの検討 — システム開発事業者(SIer)4社にヒアリングを実施(結果は第4章にて詳述)
- 2.4 官民連携協定の経緯 — 令和7年9月協定締結 → 各種検証を実施

連携協定における4つの検証観点

①習熟コスト低減

②内部統制強化

③現場主導の改善サイクル

④大規模移行(教育・業務移行・チェンジマネジメント)への備え

第3章 DAPの概要

DAP(Digital Adoption Platform)とは、既存の業務システム本体のソースコードには手を加えることなく、業務システムの画面上に、操作ガイドや入力補助等を重ねることができる仕組みです。これによって、利用者の操作をリアルタイムに支援し、システム操作や業務遂行を円滑に進めることができます。

操作ガイド(ナビゲーション)

リアルタイムに画面上で案内

入力制御・注意喚起

値範囲チェック、条件付き注意表示、入力欄の非表示化・非活性化

自動操作

RPA(Robotic Process Automation)のような自動遷移・自動入力・転記

システム利用状況の分析

つまづきポイントをデータ化

3.3 DAPの適用範囲と留意点 — DAPが得意な領域とDAPだけでは対応が難しい領域を整理

DAPが得意な領域

- ・ 操作手順の案内やナビゲーション
- ・ 定型操作の自動化
- ・ システム・業務特有の用語・概念の補足説明
- ・ 入力時のチェック・制御
- ・ 操作不要なボタン・項目の非表示化
- ・ 制度変更等に伴う画面上での告知
- ・ システム利用状況の可視化と改善ポイントの特定

DAPだけでは対応が難しい領域

- ・ システムの根本的な機能不足や性能に起因する課題
- ・ データベース構造やシステム連携に起因する課題

留意点

利用者にとって本当に必要な場面に絞ってガイドを配置する設計
(マニュアル代替を目的としない)

操作ガイドを作成・維持・更新し続ける体制の確保

導入後の継続的改善こそがDAPの効果を最大化

第4章 連携協定の検証結果

第2章で述べた課題に対してDAPが大阪市の課題に対してどのような示唆を与えるかを検証するため、3つの手法を組み合わせ実施しました。

4.2 職員アンケート(30名から事前の意見収集として実施)

87% — システムの操作においてつまづき経験あり。

- ・つまづいた際の解決策は「他の職員に相談する」が43%で最多
- ・「そのまま放置した」が13%存在

80% — DAPガイド機能を有用と回答。

検証対象システム:全庁的に利用する内部事務システム(ServiceNowベース)

4.3 SIerヒアリング結果(コスト構造比較)

習熟支援やUI/UX改善を従来型のSIer委託で対応した場合のコスト構造を確認するために実施。プロセス固定費を含んでおり、これは品質保証に不可欠なコストとして確認されたもの。

改修区分	SIer委託(概算)	DAP活用時
静的表示追加	約304万円	DAP利用料の範囲内
特殊UI要素	約360万円	DAP利用料の範囲内
条件付き制御	約375万円	DAP利用料の範囲内
ガイド自動化	約458万円～ SIer委託では対応困難	DAP利用料の範囲内

4つの検証観点に対する検証結果

①習熟コスト低減

画面上での案内提供が技術的に可能であることを確認。
一方、大阪市における定量的な効果測定は未実施。

③現場主導の改善サイクル

庁内担当者がノーコードで操作ガイドや入力制御を作成し、10～20分程度でシステム画面上に実装できることを確認。
一方、継続的改善のための運用体制については検討余地あり。

②内部統制強化

業務ルールに基づく入力制御を実装できることを確認。
一方、大阪市における定量的な効果測定は未実施。

④大規模移行(教育・業務移行・チェンジマネジメント)への備え

大規模移行を見据えたDAP活用の知見を蓄積。
一方、移行そのものがこれからであるため、現時点では実証できず。

第5章 導入事例からの示唆

前章では、連携協定の中で実施した検証の結果を報告しました。
本章では、テックタッチ株式会社が導入事例を紹介します。

磐田市(静岡県)

財務会計システム

- ・伝票起票時間 **33.0%** 減
- ・問い合わせ件数 **32.6%** 減
- ・返戻件数 **30.0%** 減
- ・継続利用意向 **95.7%**
- ・推定年間約**8,895**時間削減
- ・持続可能なBPRマインドを会計課内に醸成

熊本市(熊本県)

庶務事務システム

- ・申請所要時間 **41.72%** 減
- ・問い合わせ件数 **48.16%** 減
- ・申請ミス・返戻件数 **48.91%** 減
- ・継続利用意向 **76.03%**
- ・推定年間約**7,375**時間削減
- ・突発業務への対応においても有用性を発揮

川崎市(神奈川県)

住民向け電子申請

- ・申請不備改善率 **81.7%** 等
- ・申請不備減により、原課職員の確認、差戻し・問合せ対応の負担も軽減
- ・DAP活用は庁内職員向けだけでなく、住民・事業者向けサービスにも適用可能

4つの検証観点に対する追加的知見

①習熟コスト低減

操作ガイドの提供が習熟コストの低減に寄与しうる。

③現場主導の改善サイクル

短期的には現場主導の改善サイクルが機能しうる。
長期的な組織としての持続可能性については確認が必要。

②内部統制強化

内部統制の強化に貢献しうる。

④大規模移行(教育・業務移行・チェンジマネジメント)への備え

「移行に備えてDAPを活用する」という発想が他の自治体にも共有されつつあることを確認。

第6章 考察

第4章の検証結果と第5章の導入事例を踏まえ、4つの検証観点に対する考察と実務上の論点を整理します。

① 習熟コスト低減

ニーズ面(本検証)と効果面(導入事例)から一定の裏付け。
大阪市における効果検証は今後の課題。

③ 現場主導の改善サイクル

本検証で最も明確な結果が得られた観点。
コスト面とスピード面で有意義。

② 内部統制強化

技術的に実現可能であること、導入事例があることを確認。
大阪市における効果検証は今後の課題。

④ 大規模移行(教育・業務移行・チェンジマネジメント)への備え

他団体でも新システム稼働開始に合わせたDAP展開を確認。
大阪市においては、より具体的な実証データを蓄積していく必要性。

6.3 調達・運用の論点 — 3つの調達パターン

① システム構築・保守契約に内包

利点

既存契約の枠組みを活用でき、調達手続きの負担が小さい。

課題

運用・改善が受注事業者に依存する役割分担の場合、現場主導の改善が実現しにくい。他システムへの展開には別途契約が必要。

② ライセンスのみ調達

コストが明確で、複数の業務システムに横展開しやすい。

導入支援を付帯させない場合、庁内に一定の運用能力(ガイド作成・維持管理)が前提となる。

③ 内製化支援を含む包括調達

庁内に自律的な運用能力が蓄積されやすい。

初期コストがパターン①・②より高い。

6.4 庁内推進体制 — 全体を見渡す担当者の確保、ガイド作成の知見の集約、段階的な展開、ガイドの維持管理

第7章 おわりに

本報告書では、テックタッチ株式会社と大阪市が官民連携協定を通じて実施した検証の経緯と結果を報告しました。

本検証を通じて得られた主な知見は、DAPは、ノーコードによる内製開発の実現性と、コスト面・スピード面で改善に着手しやすいコスト構造であり、これは「システム本体に手を加えずに、利用者側から改善できる仕組み」という発想が、大阪市の業務環境においても実現可能であることを確認しています。

今後の展望

本格導入を検討する場合には、段階的なアプローチを取ることが現実的

導入支援を受けながら庁内の運用能力を蓄積し、庁内主導の体制へ移行することを想定

地方自治法第2条第14項は、地方公共団体に対して「最少の経費で最大の効果を挙げる」ことを求めています。職員がシステムを使いこなせる環境を整えることは、庁内の業務効率や内部統制の向上にとどまりません。操作案内や入力支援が充実すれば、市民・事業者が行う申請手続きの不備や差し戻しも減り、行政サービスそのものの質の向上につながります。

詳細は本編をご覧ください

