



interview for

伊丹市

伊丹市

クラウド版 Garoon と kintone を全庁導入 現場主体の自治体 DX を推進



事業概要

兵庫県伊丹市では「超勤レス」「ペーパーレス」「キャッシュレス」の3つを柱とする「Smart Itami 宣言」を2019年に発表。2022年の新庁舎移転も見据え、働き方改革や業務効率化に取り組んでいます。近年は新型コロナウイルス感染症対策に伴う新しい生活様式への対応も必要となる中で、2021年にサイボウズのGaroonとkintoneを導入し、情報共有基盤を刷新しました。導入の経緯について、総務部 デジタル戦略室 主幹 伊藤 公男さん、同室 主査 竹中 史明さん、同室 主任 村社 朋代さんにお話を伺いました。

導入前の課題

20年使い続けたNotesの管理負荷が増大 ペーパーレス、Web会議対応も必要に

——はじめに、伊丹市におけるデジタル戦略の方向性やデジタル戦略室の位置づけなどについて教えてください。

伊藤さん:伊丹市では国のデジタル化に先駆け、2019年に「超勤レス」「ペーパーレス」「キャッシュレス」の3つを柱とした「Smart Itami 宣言」を行い、働き方改革、業務の効率化を全庁で推進しています。その中でデジタル戦略室は、システムの標準化やテレワークの促進、行政手続きのオンライン化など、伊丹市の総合的なデジタル化推進を担っています。また、2022年度に予定している新庁舎移転に向け、新庁舎に合わせたシステム構築、業務改善、ペーパーレス化も重点施策として取り組んでいます。



総務部 デジタル戦略室 主幹
伊藤 公男さん

——今回は新たにグループウェアの刷新を行ったとお聞きしました。従来利用されていた Notes にはどんな課題があったのでしょうか？

竹中さん：20 年ほど業務基盤として運用してきたことで NotesDB（Notes で実現していた業務アプリケーション）が肥大化し管理負荷が大きくなっていました。運用には専門知識が必要なので、システム改善が必要ときは情報部門に依頼してもらうしかなく、スピーディな改善が難しくなっていました。また最近はスマートフォンやタブレット端末など、多種多様なデバイスを使うようになっているので、クライアントサーバー型から脱却し Web ブラウザベースのシステムへの移行も必要でした。これらの課題を踏まえ、2018 年から移行を検討し始めました。

——2018 年から検討開始して導入まで 3 年間。さまざまな状況の変化があったと思います。

竹中さん：そうですね。検討中に状況が大きく変わりグループウェアに求める要件が増えました。まず 2019 年の「Smart Itami 宣言」と新庁舎移転決定により、ペーパーレス化の重要性が高まりました。新庁舎は紙の保管スペースが少ないので、紙資料の削減が必須になったのです。また 2020 年以降は新型コロナウイルス感染症の影響でテレワークが進み Web 会議が増えました。しかし当時は Web 会議の会議室を Excel で管理していたり、専用の PC 端末の予約が必要だったり、手軽に利用できるものではありませんでした。Web 会議のスムーズな運用も含め、新型コロナウイルス感染症対策に適した新たな生活様式への情報基盤づくりが要件に加わり「新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金」も活用しながら移行を進めることになりました。

現場主体のデジタル化推進には 高い専門知識がなくても 使いこなせるツールが必要



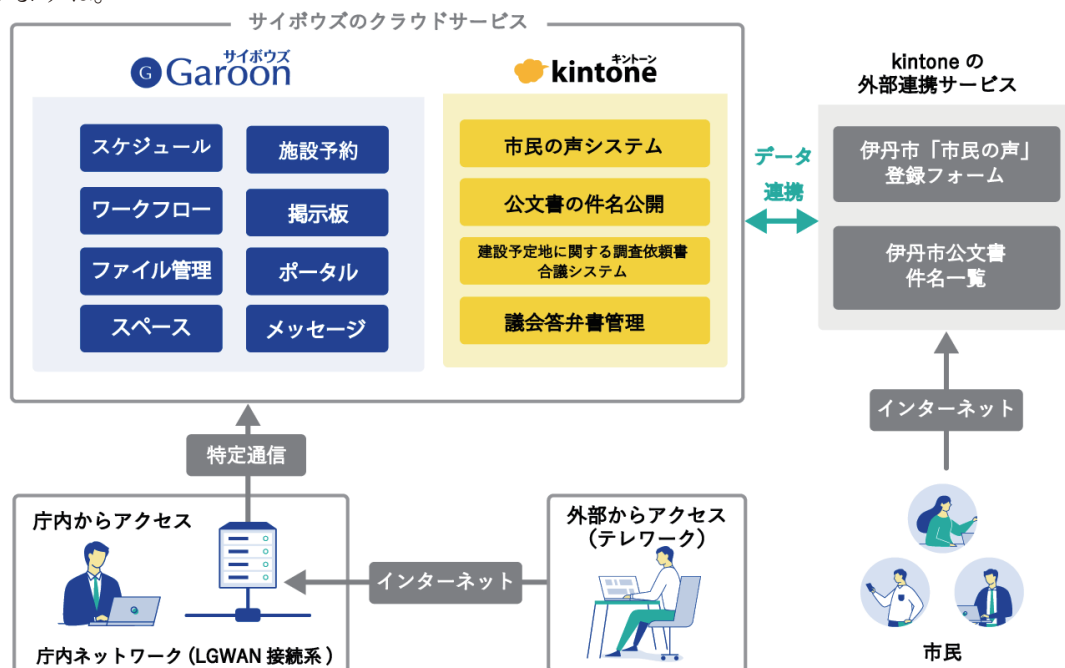
総務部 デジタル戦略室 主査
竹中 史明さん

——今回クラウド版の Garoon、kintone を導入いただきました。オンプレミスや LGWAN-ASP を選択する自治体もある中、なぜクラウドを採用されたのでしょうか？

竹中さん：先ほどの経緯のとおり、コロナの影響で予算の組み換えを行った関係で、本格的な製品選定を開始し RFP を出したのが 2020 年 9 月でした。その後、2020 年 10 月に製品決定、2021 年 2 月から段階的に稼働開始と、非常にタイトなスケジュールでした。プロポーザル方式で各社に提案を求めましたが、導入期間が短いこともあり全ての提案がクラウドでした。折しも 2020 年 12 月に総務省の「地方公共団体における情報セキュリティポリシーに関するガイドライン」が 5 年ぶりに改定され、自治体でもクラウドを取り入れやすくなっており、クラウドの採用は自然な流れでした。

——サイボウズのクラウドサービスを利用するにあたりセキュリティの不安はありませんでしたか？

竹中さん：現在、伊丹市では職員端末が LGWAN 接続系にあり、特定通信でクラウドにアクセスしています。グループウェアは総務省からも提示されているとおり個人情報を持たないシステムではありますが、提案評価ではセキュリティを最重視しました。外部からアクセスできない仕組みで、かつ特定通信で利用するので、セキュリティは十分保たれていると考えています。サイボウズのクラウドサービスは ISMAP にも登録されたので安心感がありますね。



伊丹市の Garoon、kintone の利用方法。職員は LGWAN 系から特定通信でサイボウズのクラウドサービスに接続している。

——Garoon と kintone を採用いただいたときの選定基準を教えてください。

竹中さん：NotesDB の移行が必要なのでまず DB 作成機能のあるツールが必要でした。kintone は Notes で利用していた DB を再現でき、操作がとても簡単です。フォームブリッジなど連携製品を利用すれば市民・事業者等との情報のやり取りもできます。他の DB 作成ツールも検討しましたが、**操作の手軽さ、外部連携の両方を満たしていたのは kintone でした。**

kintone：サイボウズの業務アプリ開発プラットフォーム。業務に合わせたシステムをすばやく作成できる。
フォームブリッジ：kintone と連携できる Web フォーム作成サービス。

Notes ではスケジュールや掲示板、メールなども利用していたので、それらの基本機能を実現できるものとしてグループウェアも必要でした。1500 名程の職員が毎日利用するため操作のしやすさを重視しました。複数のグループウェアを職員 20 名程に実際に操作してもらい、アンケートを取った結果では、Garoon が使いやすいという声が 1 番多かったです。「洗練された使い勝手のいいサイボウズは令和のシステム」と表現した職員もいましたね。さらに、すでに導入が決まっていた Cisco Web 会議システム WebEx と連携できるなど、他システムとの連携によって使い勝手を高められる点も高く評価しました。**画面の使いやすさと、システムの連携性、さらに Notes からの移行実績を総合的に評価し Garoon を選びました。**

——「Smart Itami 宣言」の中にも含まれる業務改善の観点ではいかがですか。

竹中さん：現場が求めるスピード感で業務改善をしていくには、ある程度現場が主体的にデジタル化を進められる環境づくりが必要と考えていました。

Garoon と kintone はアプリ作成やアクセス権の設定変更など、管理権限の一部を移譲できるので、管理を現場に任せることができます。やはり現場のことは現場の担当者が 1 番知っています。自分の仕事はどうやったら楽になるのか？を自分で考え、改善できるようにすれば業務改善はより早く進められます。**現場の細かい設定は担当者が進める一方、デジタル戦略室はその伴走役となって、より上位の戦略を推進する。**このような体制ができれば、伊丹市のデジタル化戦略全体が底上げできると思いました。

——Excel や PowerPoint などと一緒に利用できる Microsoft 365 という選択もあると思いますが検討されましたか。

竹中さん：Microsoft 365 を含めたご提案もありましたが、グローバル IP アドレスが頻繁に変更されるため、特定通信で運用する伊丹市では管理が煩雑になってしまいます。また使い勝手の点を考えても、kintone と Garoon の組み合わせの方が本市には適していると判断しました。

権限移譲による管理負荷軽減と 約43万枚のペーパーレス化を実現

——具体的にどんな使い方をされているのか教えてください。

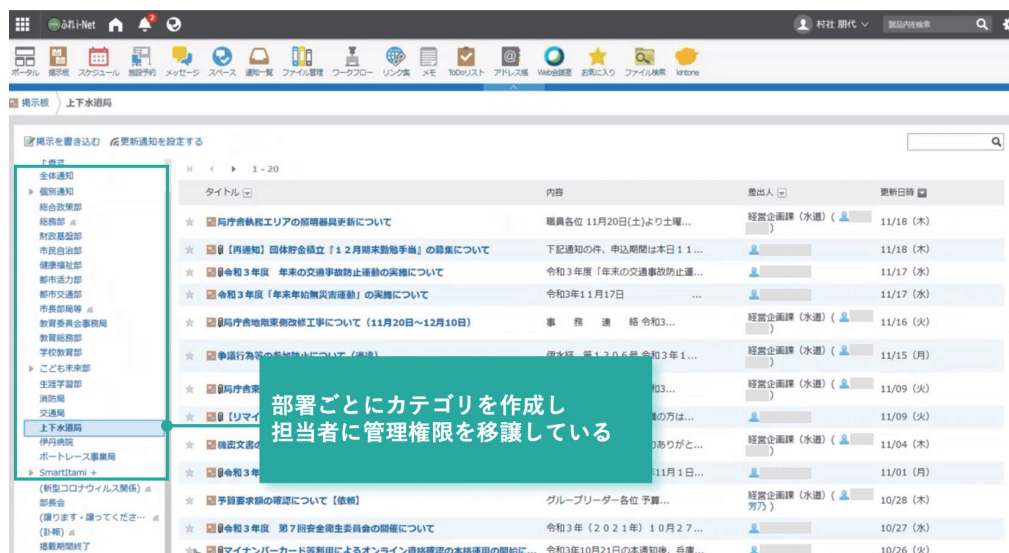
村社さん：1500名程の職員が利用するシステムとして Garoon および kintone を活用しており、2,3名で運用管理を行っています。Garoon はスケジュールや、施設予約、メール、ファイル管理、掲示板、ワークフロー、スペースと、ほとんどの機能を利用しています。



総務部 デジタル戦略室 主任
村社 朋代さん

——少人数で1500名のシステムを管理するのは大変だと思いますが、導入前の課題として挙げられていた管理負荷についてはいかがですか。

村社さん：Notes ではカスタマイズをして運用していた掲示板やファイル管理が、標準機能で利用できるようになり、運用しやすくなりました。以前は、掲示板やフォルダの権限設定を情報部門側で行っていたため手間がかかっていましたが、**Garoon の掲示板やファイル管理は一度作った後は担当者側で権限設定が変更できるため、運用負担を大きく軽減できました。**プロジェクトの情報共有についても、以前は毎回情報部門へ設定依頼がきていましたが、今は担当者が自由に Garoon のスペースを立ち上げ、やりとりできるようになりました。例えば新庁舎移転のプロジェクトもスペースで情報共有しています。



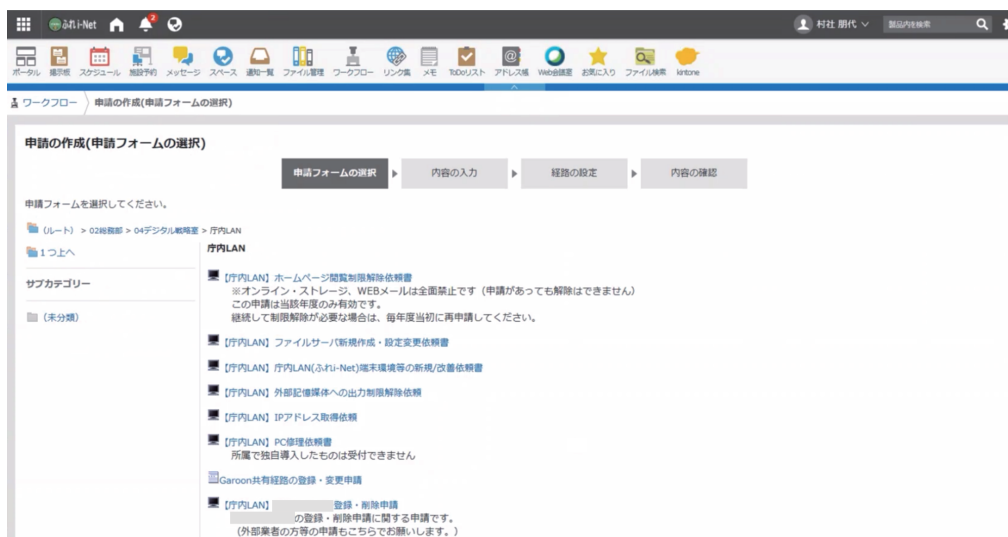
掲示板は部署ごとにカテゴリーを作成して、各部署で運用している

——職員の方々にとっても、自分たちで設定できた方が依頼の手間が省けて効率的ですね。新庁舎移転の重要課題だったペーパーレスについてはいかがですか。

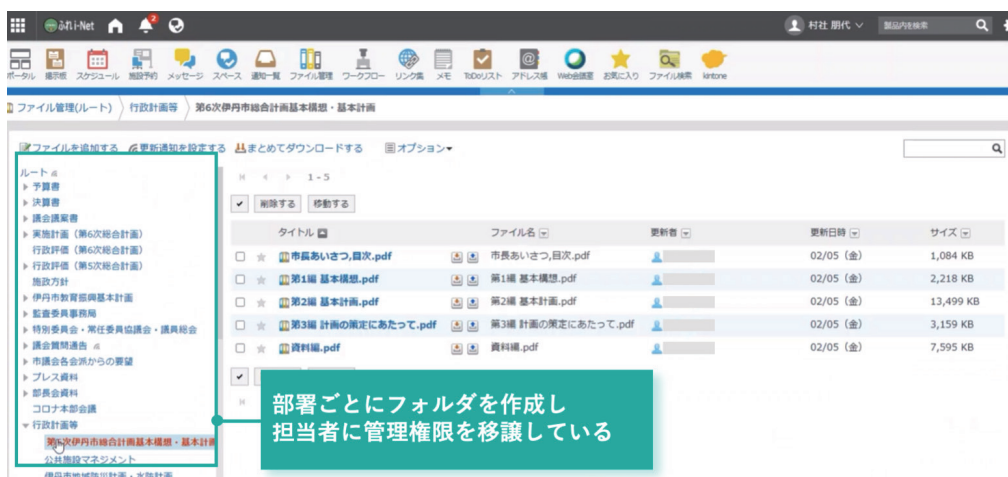
村社さん：これまで紙で行っていた約 300 種類の庁内の申請手続きを Garoon のワークフローに置き換えたことで、年間約 18,000 枚分の紙出力を削減できました。以前は承認者の机に申請書の紙が滞留してしまうことも多かったのですが、ワークフローにしたことで承認スピードが早くなり、3 日程かかっていた申請が 1 時間程度で承認されるようになった例もあります。2022 年には別途導入を進めている電子決裁システムが稼働し、庁外を含めた公的な申請も電子化するのでさらに紙ペーパーレス化が進められると思います。

他にも、これまで紙の冊子で配布していた予算、決算、行政計画などの資料を Garoon のファイル管理で共有することで年間約 410,000 枚分の紙が削減され、過去の資料も大型ファイル約 2,000 冊分を廃棄できました。紙で運用していたころは、誤字脱字があれば修正用のシールを作って徹夜で直すといった作業もありましたが、今は電子ファイルの修正だけで済み、資料の管理負担がとても楽になりました。

ワークフローとファイル管理で、合わせて約 430,000 枚分の紙資料が削減、印刷費用は年間約 100 万円削減できたのは大きな効果です。



庁内の申請業務は紙からワークフローへ移行した



ファイル管理は部署ごとにフォルダを作成して、各部署で運用している

—— 庁内資料の多くを電子化されたのですね。資料を紙で配って欲しい、という要望はありませんでしたか。

竹中さん：もちろん紙の方がいいという方もいますが、新庁舎移転のために紙の削減が必要であることを繰り返し説明しています。新庁舎移転が職員共通の合言葉になっていますね。また最初に部長以上が集まる会議で、Microsoft Surface を導入しペーパーレスを実践するなど、上層部が率先して取り組んだことも大きいですね。

—— 新庁舎移転が合言葉になって、ペーパーレスが推進できたのですね。コロナ対策についてはいかがですか。

竹中さん：Garoon のスケジュールと Cisco WebEx を連携させることで、Web 会議がとても楽になりました。以前はデジタル戦略室で予約を受けて、Excel の管理表を見ながら会議室を割り振っていましたが、今は Garoon のスケジュール上で会議室が予約でき、接続用の URL も表示されるので情報部門が入らずとも Web 会議を開催できます。特にテレワークが広がって Web カメラなど機材の貸し出しも増えていますが、Garoon の施設予約で管理することで、機材予約がスムーズに行えています。先ほどのペーパーレス化と Web 会議連携によりテレワークしやすい環境が整いつつあります。

スケジュールを登録すると Web 会議へのリンクが自動で表示される。

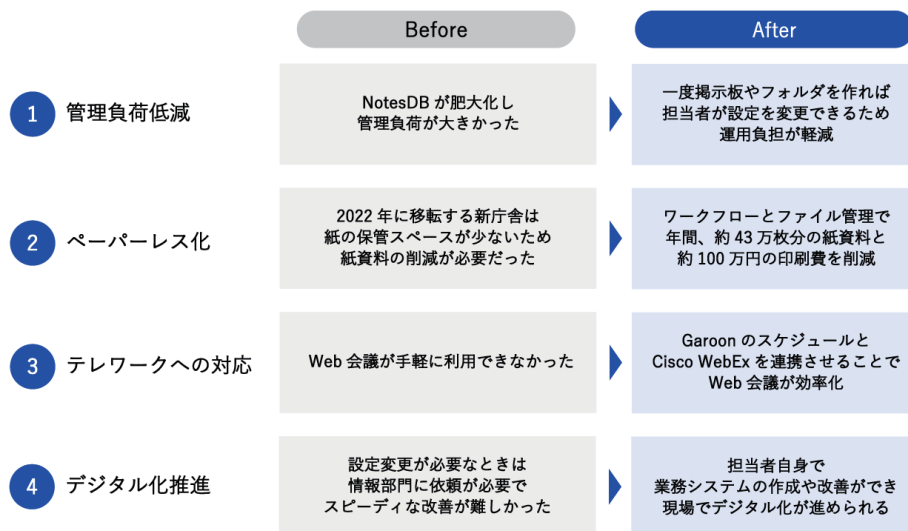
——これまで Garoon の活用についていろいろお伺いしましたが、kintone についてはいかがですか？

竹中さん：Notes で利用していた機能のうち、必要なものを kintone のアプリに移行しています。例えば「市民の声システム」では市民からの質問の受付、回答の作成、承認までを kintone で完結し市民へのスムーズな情報提供を実現しました。フォームブリッジ、kViewer など連携製品を活用することで、市民や事業者とのやりとりもデジタル化が進んでいます。また「建築予定地に関する調査依頼書合議システム」では、これまで紙で行っていた各課の承認作業を kintone アプリ上で実現し、業務効率化に繋がりました。

kViewer：kintone 内の情報を外部に公開するための連携サービス。

——グループウェア移行が業務の棚卸しのきっかけになり、移行する DB を厳選できたのですね。中に入っているデータの移行についてはいかがでしょうか？

竹中さん：移行したデータはスケジュール、施設予約、ファイル管理、とかなり絞りました。スケジュールと施設予約はサイボウズ オフィシャル パートナーに移行作業をお願いし、ファイル管理は職員が手動で移行しました。掲示板やメールは移行せず、必要な場合は閲覧用に残している Notes を見えています。職員には「Notes の再現ではなく、より現在の業務にあった新しいシステムに刷新するため、データ移行は最小限にした



Garoon、kintone の導入効果

今後の展望

各課に kintone スペシャリストを育成し全庁的に活用したい

——Garoon と kintone の利用を今後どのように広げていきたいですか？

伊藤さん：Garoon はポータルを広く開放し、部署ごとにポータルを作成してもらえるようにしたいですね。部署ごとによくある問い合わせをまとめて載せ、問い合わせの削減、職場のノウハウを蓄積・共有するなど、現場の業務改善につなげてほしいと思っています。例えば職員服務規則の周知や各種事務の手引きなど、職員用の情報を充実させていければと思っています。

竹中さん・村社さん：kintone に関しては、現場で業務改善を進められるようにしたいです。現在はデジタル戦略室のメンバーが中心に管理していますが、ゆくゆくは 140 ある課それぞれに kintone のスペシャリストを育成したいと考えています。そのために職員向けの kintone 研修も今後行う予定です。現場にはブラックボックス化したマクロ入りの Excel ファイルが多数ありますが、それらも必要に応じて kintone に移行できればと

——デジタル戦略全体としては、今後どのようなことに取り組んでいきたいですか？

伊藤さん：新庁舎を起点とした新しい窓口サービスの構築を進めていきたいです。市民の皆さまが来庁せずとも知りたい情報にアクセスでき、申請をはじめとした各種手続きができるようなオンライン化をさらに推し進めていきたいと考えています。もちろん、スマートフォンやパソコンに不慣れな方もいらっしゃるので、庁舎の窓口も併用しながら「お待たせしない」「書かなくてもよい」スマートな窓口を目指します。

2040年に現役世代の人口が急減するいわゆる「2040年問題」を見据え、仮に職員が半減しても業務が維持できる環境づくりが喫緊の課題です。今回のグループウェア刷新をはじめ、AIやRPAなどのテクノロジーを活用することで「Smart Itami宣言」の一定の成果がでてきておりますが、今後、**持続可能な行政運営に向けて伊丹市全体のデジタル化を推進していきたいです。**



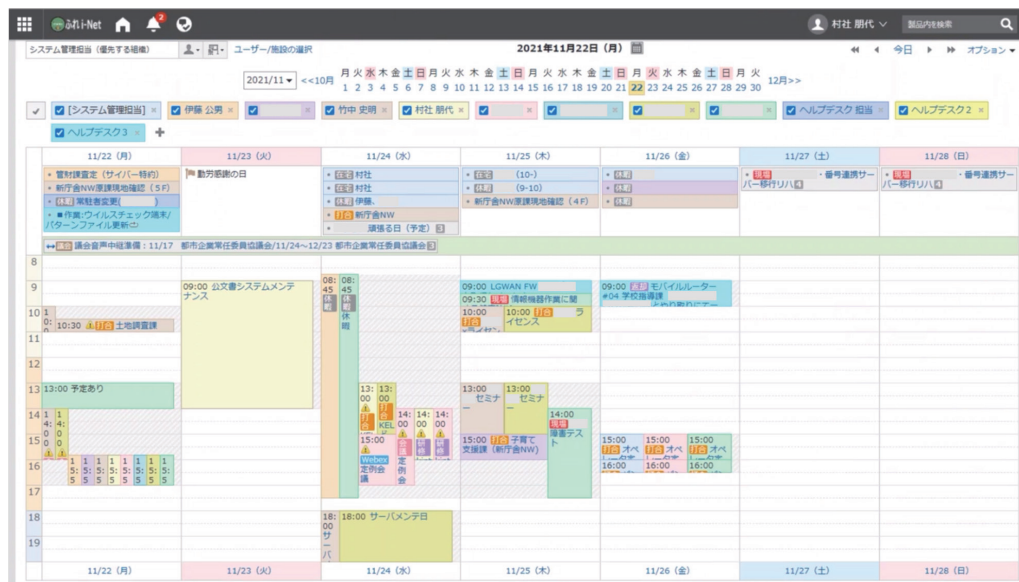
伊丹市総務部デジタル戦略室の皆さま

詳しい使い方

スケジュール・kintone 連携

——スケジュールは公開で活用

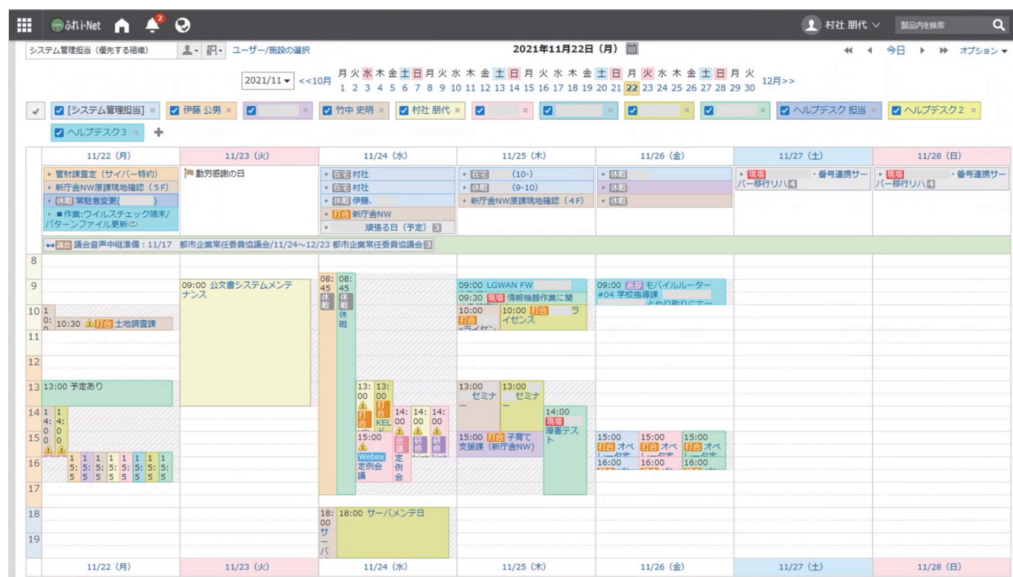
スケジュールは原則公開で登録し、空いている日時には事前連絡なしで予定を入れて良い運用にしています。市長・副市長の予定もスケジュール上で閲覧でき、**日程調整が効率化しました。**



職員の予定の多くが誰でも見られる状態で登録されている

—— 機材管理は施設予約で

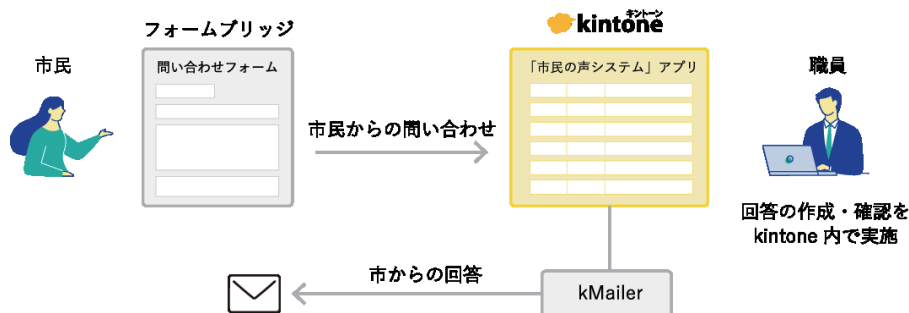
Web 会議用の Web カメラ、貸出し用の PC は施設予約で管理。スケジュール登録時に複数の機材を一緒に予約できるので、**打ち合わせに必要な機材が揃っているか一目でわかるようになりました。**



Web 会議用の Web カメラなどの機材、備品は施設予約で管理されている

「市民の声システム」ではフォームブリッジで市民の声を受け付け、kintone のアプリで回答作成と庁内承認を行い、kMailer で市民への回答を行うため、**情報の一元管理、迅速な回答が可能になりました。**

kMailer : kintone と連携できるメール送信システム。



フォームブリッジで市民の声を受け付け、kintone のアプリで回答作成と庁内承認を行い、kMailer で市民への回答を行う

伊丹市「市民の声」システム

回答希望 *

☒ 回答を希望する

☐ 回答を希望しない

※回答を希望される場合は、氏名（ふりがな）・住所・メールアドレスの入力が必要です。

件名 *

意見・提案などの内容 *

実名・匿名 *

☒ 実名 ☐ 匿名

フォームブリッジで作成された市民の声の受付フォーム

管理番号	作成日時	件名	ステータス	とりまとめ課	回答課（2）	回答課（3）	更新日時
市民の声-21-0435	2021-11-19 8:07	用水路への不法投棄について	担当課回答待ち	環境クリーンセンタ			2021-11-19 8:42
市民の声-21-0434	2021-11-17 13:11		担当課回答待ち	交通政策課			2021-11-17 13:19
市民の声-21-0433	2021-11-17 7:31	駐車場	報告済み	住宅政策課			2021-11-18 9:15
市民の声-21-0432	2021-11-16 16:41	市バスの本数について	報告済み	企画営業課			2021-11-19 11:07
市民の声-21-0431	2021-11-16 14:50	交通機関	担当課回答待ち	交通政策課			2021-11-16 14:57
市民の声-21-0430	2021-11-15 16:59		担当課回答待ち	公園課			2021-11-18 16:21
市民の声-21-0429	2021-11-15 16:54	市立図書館（分室）設置について	承認申請中	図書館			2021-11-19 10:31
市民の声-21-0428	2021-11-15 13:00	ゴミステーションのネット等せっちについて	承認申請中	環境クリーンセンタ			2021-11-18 9:11
市民の声-21-0427	2021-11-15 11:52	「公共施設に対する市民意見」アンケート結果について	担当課回答待ち	施設マネジメント課			2021-11-18 8:54

kintone で作成された「市民の声システム」アプリの画面。回答作成と庁内承認を行い、kMailer で市民への回答を行う。

「公文書の件名公開」では kViewer を利用し、kintone 上で承認された公文書の件名が即時公開できるようにしています。



公文書の件名公開の構成図

伊丹市公文書の件名公開					
所属	起案／収受日	種類	件名	文書記号番号	フォルダ名
システム管理課	2021年9月14日	起案文書		伊シス管第80号	
システム管理課	2021年9月3日	収受文書		伊シス管第70号	
システム管理課	2021年9月3日	起案文書		伊シス管第65号	
システム管理課	2021年9月2日	収受文書		伊シス管第60号	
システム管理課	2021年9月2日	収受文書		伊シス管第60号	

kViewer で作成された公文書の件名一覧

所属	起案/収受日	種類	件名	文書記号番号	フォルダ名
システム管理課	2021-09-14	起案文書		伊シス管第80号	
システム管理課	2021-09-03	収受文書		伊シス管第70号	
システム管理課	2021-09-03	起案文書		伊シス管第65号	
システム管理課	2021-09-02	収受文書		伊シス管第60号	
システム管理課	2021-09-02	収受文書		伊シス管第60号	
システム管理課	2021-09-01	起案文書		伊シス管第61号	
システム管理課	2021-09-01	起案文書		伊シス管第57号	
システム管理課	2021-09-01	起案文書		伊シス管第61号	
システム管理課	2021-09-01	起案文書		伊シス管第57号	
システム管理課	2021-09-01	起案文書		伊シス管第61号	
システム管理課	2021-09-01	起案文書		伊シス管第57号	

kintone で作成された「公文書の件名公開」アプリの画面

「**建築予定地に関する調査依頼書合議システム**」では従来は外部業者が複数の部署に申請を出していた申請をまとめて受けられるようにし、作業負荷が軽減されました。

「建築予定地に関する調査依頼書」合議システム

アプリ: 「建築予定地に関する調査依頼書」合議システム 一覧: 合議一覧 レコード: 20215003

調査結果 -- 保存先フィールドを選択 -- 出力

台帳に転記

< 調査依頼 >

件名

ステータス
合議依頼中

受付日 合議依頼日 合議完了日 決裁日
2021-11-17 2021-11-17

内容

調査結果
【2021年度調査依頼03】.pdf (445 KB)

【建築指導課】

建築基準法第42条第1項
第1号

許可 昭和 50 年 10 月 1 日 第 号

意見等0 確認者

【都市計画担当】 【開発指導担当】 【都市景観担当】

用途地域・多用途法・地区計画等 開発・中高層・位置指定・駐車場等 屋外広告物・景観等

問題なし 確認者 訂正必要 確認者 問題なし 確認者

意見等1 意見等2 意見等3

第一種中高層ではなく第二種中高層です

修正回答 修正回答 修正回答

【土地調査課】 【道路建設課】 【下水道課】

住居表示等 都市計法53条・鉄道の道路・都市計画道路等 分流/合流・水路等

確認者 確認者5 確認者6

意見等4 意見等5 意見等6

kintone で作成された「建築予定地に関する調査依頼書合議システム」アプリの画面

「議会答弁書管理」では議員からの質問と回答を一元管理。回答の作成と関係部署の確認が kintone 上でできるようになりました。回答時間の計算ができる仕組みも実装しています。

	発番	発番予定日	質問書	会派	更新日時
すべて					
令和3年第4回定例会					
議員質問		2021-09-22			2021-09-22 18:04
代表質問		2021-09-22			2021-09-22 18:05
個人質問		2021-09-22			2021-09-22 18:05
令和3年第3回定例会					
代表質問		2021-09-22			2021-09-22 11:57
個人質問		2021-09-22			2021-09-22 11:57
令和3年第1回定例会					
一般質問	1	2021-09-10			2021-09-08 14:10
議案質疑	2	2021-09-10			2021-09-08 14:11
	3	2021-09-10			2021-09-09 13:17
	4	2021-09-10			2021-09-10 15:45
	5	2021-09-10			2021-09-08 14:12

kintone で作成された「議会答弁書管理」アプリの画面