

5G・IoT・AI コンソーシアム「DX アワード」 エントリーシート

事業名（30字以内）
介護認定業務の効率化に向けた DX 実証（小国町×NTT 東日本）

応募者情報	
所属名・学校名	小国町総務企画課・NTT 東日本山形支店
代表者名	小国町 木村 明宏、NTT 東日本 遠藤 宗徳
住所	山形県西置賜郡小国町小国小坂町 2-70 山形県山形市薬師町 2-18-1

I 事業概要（図表や写真も使用し、内容が伝わるよう具体的に記述ください。）
<p>（1）解決した、解決したい地域課題（自社課題を含む）を具体的に記述ください。</p> <p>【審査視点：地域性】応募者が取り組んでいる課題がどのように地域社会や自社の問題を解決しようとしているかを明確にすることを目的としています。</p> <p>▼</p> <p>少子高齢化に伴う自治体業務の効率化課題に対し、中でも負担の大きい介護認定業務の業務効率に向けた検討を進めることを目的として、小国町とNTT 東日本が連携し、ロードマップを活用した実証を行いました。</p> <p>＜概要＞</p> <p>自治体職員数が減少し、業務効率化が急務となっている。特に高齢者の増加に伴い要介護認定者数が年々増加しており、職員の業務負担が拡大。介護認定業務は申請受付から訪問調査、医師への照会、審査会準備まで多岐にわたり、膨大な事務作業を伴うため、効率化は喫緊の課題でありこれを解決するために、小国町では、介護認定業務の効率化を目指し、NTT 東日本と連携しながら、業務内容の整理やアプリケーション開発、効果検証などに取り組みました。</p> <p>（2023年6月23日「小国町とNTT 東日本におけるDX推進に関する連携協定」に基づく実証）</p> <p>＜これまでの取り組み＞</p> <p>① 地域のデジタルトランスフォーメーション（DX）を推進するために、地域の課題解決に貢献する人材をデジタル専門人材派遣制度のもと、約2年間のデジタル人材として小国町に派遣実施。</p> <p>② DX研修、DX体験会、DXワークショップ、全原課の課題ヒアリング、自治体総合計画のDX導入計画の策定、ツール導入検討・勉強会などを実施し自治体のDX推進を後押ししてきた。</p>

- ③ 派遣終了後も業務 BPR 研修など実施し、庁内 DX・社会 DX について連携して進めてきたものの、地域の高齢化、職員不足、スキル醸成不足など継続課題があり、ローコード開発などのモデルを合同で構築することで、以後の庁内業務 DX の模範事例として頂くよう取り組みを開始した。

アプリ検証概要説明

C

目的	・小国町様の原課の業務をローコードツール(<u>Kintone</u>)でDX化し、LG-WAN接続でアプリを活用することで、業務がどれくらい効率化できるのかを、実際の小国町様の環境で検証させていただきたい
スケジュール	6~9月を想定(仮)
流れ	①準備(<u>moconavi</u> 無償キャンペーンの申込・設定) ②DX化したい業務・その範囲を決定 ③標準的な業務フローをベースに小国町様の該当原課での業務フロー・課題をヒアリング、業務DX化したいポイントの擦り合わせ ④プロトタイプアプリの作成 ⑤プロトタイプアプリのテスト導入 ⑥運用する上でのギャップを確認・ヒアリング⇒修正 ⑦効果検証(<u>Kintone</u> 利用前と後の稼働時間等をヒアリング)

NTT-EAST Confidential

4

【参考】アプリ検証仮スケジュール案

C

日程	イベント	実施方法	ご対応者様	主旨
本日	小国町様初回訪問	訪問	DX推進係様 原課様	・ご挨拶／アプリ検証概要説明 ・アプリ検証の条件・体制面擦り合わせ ・DX化する業務の検討
6月中旬	<u>moconavi</u> 申込・設定	—	DX推進係様	・後ほど詳細ご案内
6月中旬	業務フローヒアリング	訪問	原課様	・標準的な業務フローを元に、原課の職員様へ小国町での業務フロー・業務稼働を確認 ・DX化したいポイントを擦り合わせて、アプリ化する業務範囲を決定
7月中旬	プロトタイプアプリデモ	訪問 orオンライン	DX推進係様 原課様	・プロトタイプアプリのデモによる修正点洗い出し
7月下旬	プロトタイプアプリの修正	—	—	・レビューの修正点をアプリに反映
8月上旬	LG-WAN接続で職員様によるアプリの動作確認	訪問	DX推進係様 原課様	・修正したプロトタイプアプリをLG-WAN接続で実際の業務手順に沿ってアプリを動かしてもらい、修正点を洗い出し
8月下旬	プロトタイプアプリの修正 ⇒アプリ完成	—	—	・動作確認の修正点をアプリに反映
9月上旬	小国町様環境でのアプリのチューニング・効果検証 (※数日間常駐を想定)	訪問	原課様	・数日間、職員様の業務をプロトタイプアプリで実施し、修正点を洗い出してアプリのチューニング ・かかった時間や対応した人数、処理できた数等を測定し、Before/Afterを比較
9月中	アプリ検証結果報告	訪問	DX推進係様 原課様	・アプリの試験導入による結果を報告

5

<実施方法>

- ① 課題の洗い出し：DX化したい業務・範囲について小国町と決定
- ② 業務フロー可視化・業務課題整理：国が開示している介護認定標準フローをベースに該当原課での業務フローを、業務可視化ツールを使って見える化、業務を理解した上で課題をヒアリングし、業務DX化したいポイントを擦り合わせ実施
- ③ アプリ作成：ヒアリングを元にプロトタイプアプリを作成後、レビュー⇒修正を繰り返し、アジャイル的にアプリ開発を実施

- ④ プロトタイプアプリのテスト導入：iPad でテスト環境を準備しテスト導入、運用上のギャップを確認
- ⑤ 効果検証：ステークホルダー（自治体職員・ケアマネージャー）を巻き込み、アプリ利用前後の稼働時間等を計測・ヒアリングを行い整理

本実証は、NTT 東日本によるアプリ開発・効果検証に加え、小国町職員が現場業務フローの詳細なヒアリングや、定量的な効果測定（ストップウォッチを用いた作業時間の計測等）など、現場の知見を活かしながら進めてきました。現場での業務内容や課題の洗い出しを徹底し、実証実験にあたっては、実際の業務時間を正確に測定するための計測作業など、小国町とNTT 東日本が緊密に連携して進めたことで、実証の信頼性と説得力が大きく高まりました。こうした現場と開発側の協力体制が、実効性の高い DX 推進の原動力となりました。

（2）課題を解決するために、どのようなデジタル技術を活用していますか。具体的な活用方法に加え、事業化に至った革新的な視点やアイデアも含め記述ください。

【審査視点：デジタル活用・革新性】デジタル技術の具体的な活用方法と革新性について説明してください。これにより、単なる技術導入ではなく、イノベーションの観点も評価します。

▼

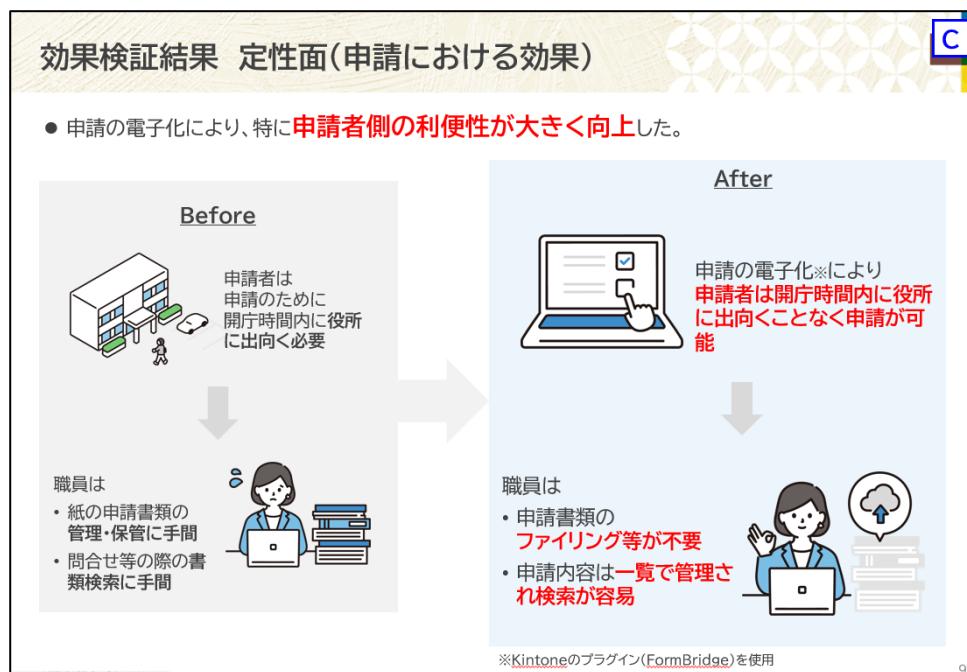
■デジタル技術の具体的な活用方法

1. ロードツール「Kintone」による業務 DX 化

① 申請業務の電子化

今まで紙で行っていた申請業務を DX 化することで、介護認定の申請者（ケアマネージャー・住民）は役所に出向く必要なく Web フォームから申請でき、職員は申請内容を一覧で管理できるため検索やファイリングの手間が大幅に削減

② 訪問調査の電子化



今まで紙のメモで対応していた、介護が必要な度合いを自治体職員やケアマネージャーが訪問し調査する業務で、タブレットを活用し、アプリに入力することで訪問調査後のwordへの転記時が不要に。ヒアリングの特記事項は事前設定した選択肢から選択でき、文章を1から考える手間が削減し、人による記載粒度の差がなくなり調査の均質化を実現。また、紙で持ち歩いていた数百ページのマニュアルもデジタル化し、調査項目の該当ページをタップで開けるようにしたこと、重いマニュアル携帯が不要となり、マニュアルの該当ページを探す手間も削減。

③ メール・帳票出力機能の実装

調査依頼書や通知書のメール送付、帳票の自動出力（様式をアプリに設定しておくことでKintoneに入っているデータを自動反映させて資料化）などもアプリに組み込み、業務の自動化・効率化を推進。

効果検証結果 定性面(訪問調査における効果)

- 調査票の電子化(タブレットによる訪問調査)等により、特に**作業品質の標準化、転記作業の効率化**などに寄与した。

Before



ケアマネが訪問調査依頼書を都度役所で受け取り

- 紙のマニュアルの持ち運び、該当箇所を探しながら調査する負担
- 特記事項の記載粒度が担当者によってまちまち



調査終了後、審査会資料のために特記事項を転記する手間

After



本調査依頼書は**ワンクリックでメール送付**※



- タブレットにマニュアルを格納。該当箇所はすぐに閲覧可能
- 特記事項はプリセットされた選択肢から選択。個人の経験等に左右されることなく記載が可能



紙の手書きからアプリ化したことで**特記事項の転記作業が不要**に

※Kintoneのプラグイン(K-mailer及びPrintCreator)を使用

10

(参考)特記事項の選択画面

- あらかじめプリセットされた選択肢から、該当の特記事項を選択
- 1から**文章を考える時間削減、個人の経験や知識の差に左右されることなく記載が可能**に

認定調査アプリ(kintone)画面

1 基本動作・起居動作機能

▽ 1 基本動作・起居動作機能

テキスト

1.麻痺の有無(複数回答可)

ない

右上肢

特記

✓ 麻痺は確認できない。時間がかかったが、なんとか自力で両上下肢を挙上、静止することができる。
両下肢に痺れはあるが、なんとか動かすことはできる。
認知症があり意思疇遠が困難なため、動作の確認は行えなかったが、介護者から聞き取りを行い、手足の上げ下げなどは問題なく行える。
高いところまで手を伸ばし物をとることは難しうが、上肢を肩の高さまで上げることは可能。
筋肉の弛緩状態で意思疇遠は困難なが、日ごろは手や足を上げることは可能であると介護者から聞き取る。

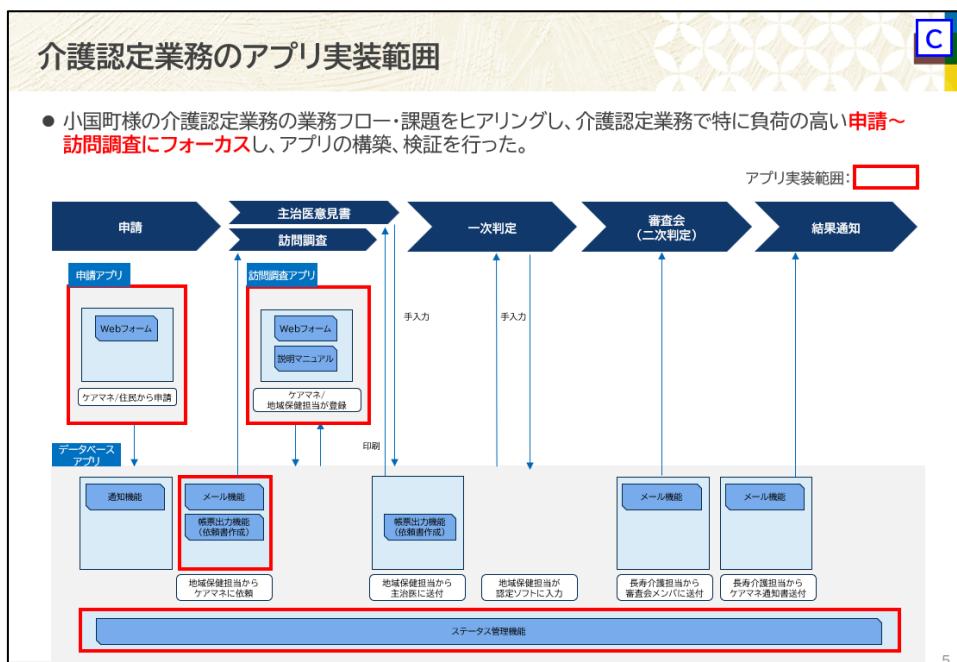
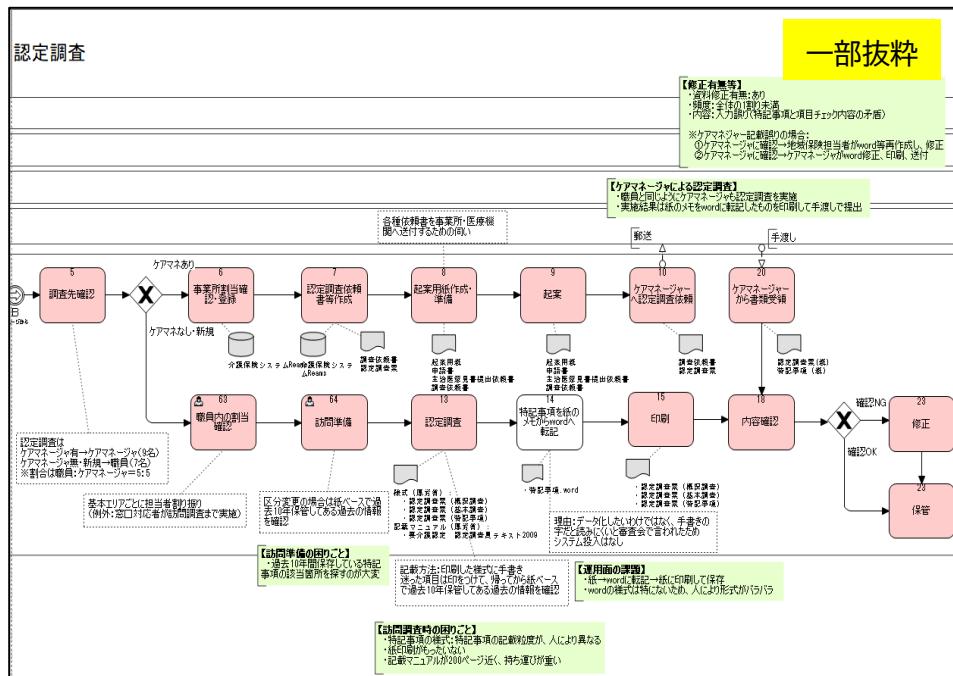
上肢は前方へ上げることはできるが、横方向は上げられない。
上肢を水平まで挙上できるが、静止した状態を維持できない。
上肢に麻痺があり、全く動かすことができない。
上下肢に拘縮があり、自分で全く動かすことができない。
筋肉の弛緩の後遺症と筋力低下のため両上肢は自力で挙上できない。

11

■革新性・イノベーションの観点

1. 業務現場の課題に即した DX 化

- ① 単なるシステム導入ではなく、業務可視化ツールを活用して現場の業務フローを効率的に見える化して業務を徹底的に理解した上で課題をヒアリングし、最も負荷の高い「申請～訪問調査」にフォーカスしてアプリを設計・実装。



- ② DX化の効果を定量（作業時間削減）・定性（業務負担・品質向上）両面で検証し、現場の声を反映した改善を重ねた。

検証方法

C

- 定性面と定量面の2軸で検証を行った。
 - ・定量面:申請種類(新規・更新・区分変更)ごとに業務を細分化し、DX化のBefore/Afterの作業時間を計測
 - ・定性面:ステークホルダーにDX化のBefore/Afterで課題や効果をヒアリング



2. ローコードツールによる柔軟・低コストな業務改革

- ① ローコードツールを活用することで、従来のシステム開発よりも短期間・低コストで業務アプリを構築。自治体の予算制約下でも導入可能な DX 化を実現。
- ② 活動自体が導入済である Kintone の使い方の模範事例・素養となり、他の原課の個別課題についても同様に府内 DX 可能であることの実例として学べた。
- ③ 将来的には自治体内で軽微な修正や簡易なアプリ作成ができるように伴走支援をすることで、自治体内部からの DX も可能

3. 業務品質の標準化・サービス向上／地域課題の解決

- ① DX 化により紙の申請書の提出や紙のメモの転記が不要になり、認定のために要する時間のトータル時間の削減に繋がるだけではなく、担当者ごとの記載品質のばらつき解消によって業務品質の標準化や、介護認定申請者・職員双方の利便性向上、転記ミスの削減等サービス品質の向上にも寄与。
- ② 自治体職員だけではなく、人手不足の深刻なケアマネージャーの稼働削減にも繋がるため、地域の介護を支えることにも繋がり、地域課題の解決にも寄与

4. 地域・自治体間の横展開を見据えたモデル化

NTT 東日本としては介護認定業務について現場レベルでの細かな悩みを拾い上げたノウハウ取得ができ、また、同様の課題に悩む他自治体への対応方針検討に役立つ事業モデルである。

(3) 事業効果および実績（収益や経費削減効果など）を具体的に記述ください。

【審査視点：事業実績】実際のビジネス効果や成果を評価することで、導入したデジタル技術の有効性を測ります。

▼

- 年間約 1465 時間の作業時間削減
- 人的コスト換算で約 293 万円/年の経費削減

1. 経費削減効果（作業時間の削減）

健康福祉課職員の年間削減効果（年間 214 時間程度の作業時間削減）

- ・新規申請：約 58 分削減 × 120 件 → 116 時間/年
- ・更新申請：約 5 分削減 × 400 件 → 33 時間/年
- ・区分変更：約 56 分削減 × 70 件 → 65 時間/年

合計：214 時間/年の削減

職員の残業削減や他業務へのリソース転換に直結する庁内 DX・社会 DX の本質目標の達成。

(参考)アプリの導入による年間推定効果(健康福祉課様)

●年間214時間程度の作業時間削減が見込まれる。

	1件当たりの削減時間(A) ※健康福祉課様の作業時間に限る。	想定年間作業件(B)	年間の削減時間 ((A×B)/60) ※健康福祉課様の作業時間に限る。
新規	約58分	120件	116時間
更新	約5分	400件	33時間
区分変更	約56分	70件	65時間
合計			214時間

12

ケアマネジャーの年間削減効果（年間 1251 時間程度の作業（移動込み）時間削減）

- ・更新申請：約 183 分削減 × 400 件 → 1220 時間/年
- ・区分変更：約 27 分削減 × 70 件 → 31 時間/年

合計：1251 時間/年の削減

ケアマネジャーの負担軽減、現場効率化に大きく貢献した。地方では高齢化や稼動負担から成り手不足が課題であったが、町としても人材確保に向けた間接的支援ができた。

C

(参考)アプリの導入による年間の推定効果(ケアマネ)

●年間1251時間程度の作業(移動込み)時間削減が見込まれる。

	1件当たりの削減時間(A) ※ケアマネの移動時間込み	想定年間作業件(B)	年間の削減時間 ((A×B)/60) ※ケアマネの移動時間込み
新規	-	-	-時間
更新	約183分	400件	1220時間
区分変更	約27分	70件	31時間
合計			1251時間

NTT-EAST Confidential

13

2. ビジネス効果・成果

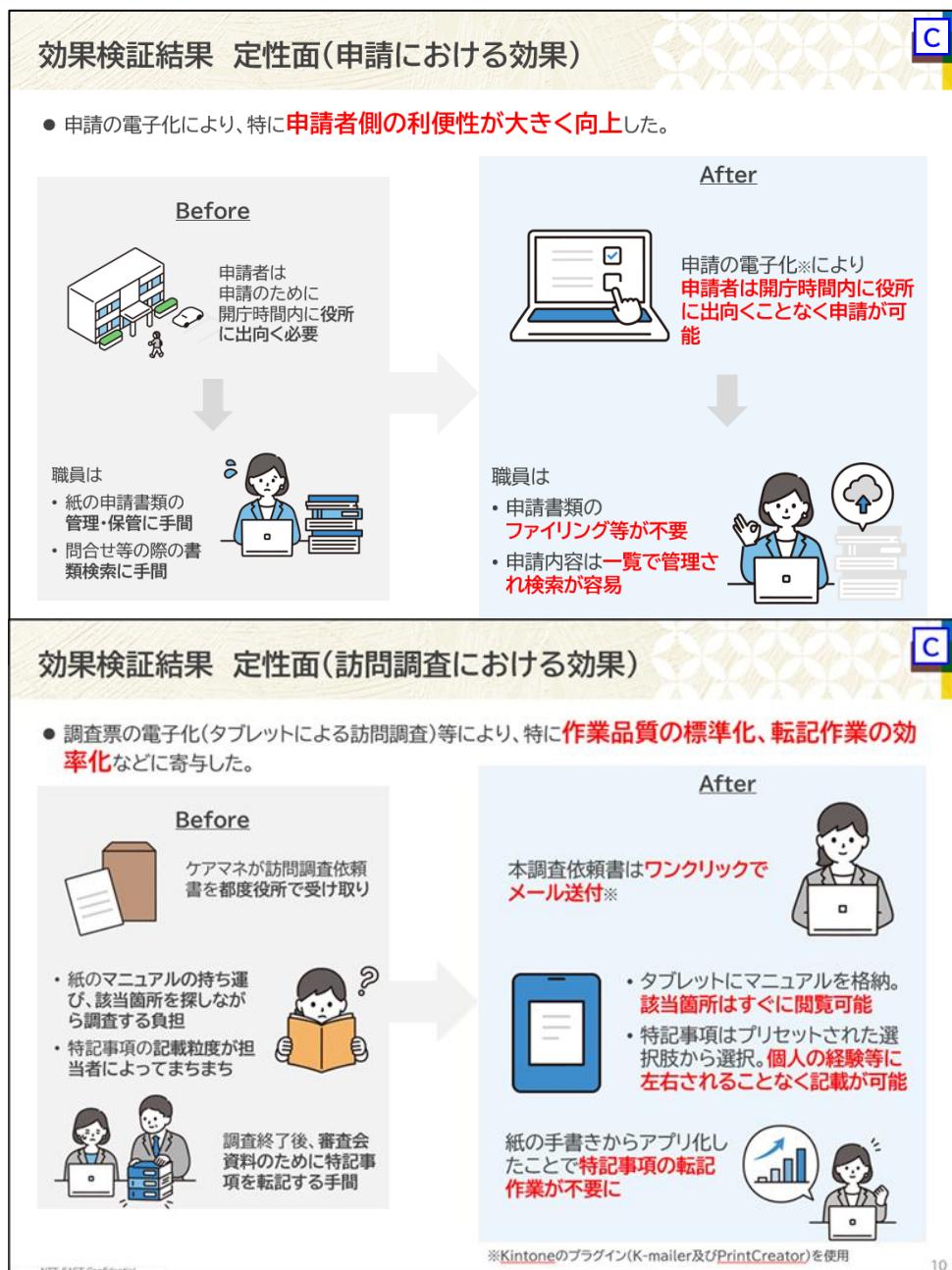
①業務効率化による人的コスト削減

年間約 1465 時間（職員 + ケアマネ合計）の作業時間削減は、人的コスト換算で大きな経費削減効果。例えば、時給 2,000 円換算で年間約 293 万円のコスト削減に相当。

②サービス品質・利便性向上

- ・介護認定申請者は役所に出向く必要がなくなり、職員も書類管理・検索の手間が大幅減。
- ・紙のメモで対応していた、介護が必要な度合いを自治体職員やケアマネージャーが訪問し調査する業務で、タブレットを活用し、アプリに入力することで訪問調査後の word への転記時が不要に
- ・ヒアリングの特記事項は事前設定した選択肢から選択でき、文章を 1 から考える手間が削減し、人による記載粒度の差がなくなり調査の均質化を実現

- ・紙で持ち歩いていた数百ページのマニュアルもデジタル化し、調査項目の該当ページをタップで開けるようにしたことで、重いマニュアル携帯が不要となり、マニュアルの該当ページを探す手間も削減



③ 自治体 DX のモデルケースとしての認知拡大

小国町の DX の成功事例として小国町様の認知向上等、DX 化の取り組みによるブランド価値向上ができた。次年度以降同様の課題を抱える他の自治体の参考事例となるモデルケースである。

定量的な効果測定については、小国町職員が実際の業務時間をストップウォッチ等で計測し、正確なデータ取得に努めました。日々現場で業務に当たる職員の協力がなければ、これほど具体的かつ説得力のある効果算出は困難でした。

(4) この事業で新たに導入した工夫や改善点、その効果について具体的に記述ください。

【審査視点：革新性】新たな取り組みや改善点がどのように課題解決に貢献し、新しい価値を生み出したかを評価します。



小国町では Kintone 自体は導入済みでしたが、職員のスキル不足や稼働不足により十分に活用できており、更には、自治体特有の外出先からの接続方式（LG-WAN など）にも課題があり、介護の原課だけでは解決出来ない悩みがあり、府内 DX が進んでいませんでした。

現場職員が日々の業務の中で感じている課題や改善点を丁寧に抽出し、それらをアプリ設計や運用改善に反映したことが、DX 推進の実効性向上につながりました。現場の声を起点とした改善サイクルが、今回の成功の大きな要因です。NTT 東日本は以下のような工夫を重ね、連携しながら実証を推進しました。

① 現場ヒアリングと業務フローの整理

実際の業務課題を細かくヒアリングし、負荷の高い業務（申請～訪問調査）に絞ってアプリ設計。

② ロードマップの活用と構築

Kintone のプラグインやタブレット活用など、職員が使いやすい形で業務アプリを構築し、現場でテスト導入。

③ 外出先からの接続

外出先からアプリが使えるよう、kintone プラグインやなどの技術検討・導入・検証を実施。

④ 運用後のギャップや改善点も迅速に対応

実際の運用で出てきた課題や要望もヒアリングし、軽微な修正や機能追加を提案。

これらの取り組みにより、職員の IT 活用ハードルを下げ、府内 DX の突破口を作ることができました。現場課題に即した技術導入や協働による取り組みが、自治体業務の効率化・サービス品質向上という新しい価値を生み出しているため、これから的小国町へ広く DX が波及するきっかけとなっていると言える。

（5）この事業が地域や他事業などへの影響や展開の可能性について記述ください。

【審査視点：展開度・地域性】事業の拡張性や他の地域・分野への影響、展開の可能性を評価します。これにより、持続可能性や広がりを確認します。



■ 小国町自治体としての府内 DX・社会 DX への広がり

① 府内 DX の突破口

小国町では Kintone 導入済みであったが、活用が進んでいませんでした。今回の実証での現場課題に即したアプリ設計・運用サポートにより、職員の IT 活用ハードルを下げ、府内 DX の機運醸成ができたことから、潮流に乗りながら DX 加速化していく予定。

② 業務効率化・サービス品質向上

申請・訪問調査の電子化により、作業時間の大幅削減・業務品質の標準化・住民サービスの向上を実現。これが自治体内での DX 推進のモデルケースとなります。

③他自治体への横展開

小国町での成功事例を、本 DX 大賞へのエントリーや NTT 東日本との共同でのプレスリリース等で外部評価も獲得し、山形県や置賜地域全体の自治体 DX・社会 DX の広がりに貢献しています。

■NTT 東日本としてのノウハウ・他自治体への展開

①現場起点の業務 DX ノウハウ蓄積

業務フローのヒアリングからアプリ設計、LG-WAN 対応、運用サポートまで、自治体 DX の現場ノウハウを蓄積。これを他自治体や他分野にも応用可能です。

②ローコードツール活用による低コスト・短期間展開

Kintone 等ローコードツールの活用により、自治体の予算制約下でも導入しやすい DX モデルを確立。検証→導入→横展開という事業モデルで、持続的な事業拡大が可能です。

③自治体間の横展開・事業拡張性

小国町での実績をもとに、他自治体への展開を加速。自治体毎の課題に合わせたカスタマイズやサポートも可能で、地域・分野を問わず拡張性があります。

■メディアでの取り上げ

・山形放送：

町役場の作業が年間 1465 時間削減見込み デジタル技術活用の実験成果発表 山形・小国町

<https://news.ntv.co.jp/n/ybc/category/society/yb85f29558d1694d2fb82bba709989eb32>

<https://news.yahoo.co.jp/articles/95ecc7dce9a500d010927bf042ea65594279d854>

https://www.excite.co.jp/news/article/ybc_1354053289027093451/

・山形新聞：

2025.10.24 2 面記事 小国町介護認定業務 DX で 1465 時間削減可

■県市町村からの問い合わせ (2025.10.27 現在)

・県 1 件

・町 1 件

本事業は、小国町職員が積極的に参画し、現場での取り組みを重ねてきたことで、他自治体でも参考となる実践的な DX モデルとなりました。

自治体業務の中でも特に稼働が必要となる介護認定の現場と一体となった取り組みについて、取材・各自治体からの問い合わせとなっております。

今後は同様の課題に悩む他自治体への横展開や、地域全体の DX 推進のモデルケースとして紹介することで、地域社会 DX に貢献していきたいと考えております。

【締め切り】2025年10月30日(木)

【お問い合わせ・申し込み先】

5G・IoT・AIコンソーシアム事務局（山形新聞社ビジネス開発戦略部内）

電話：023-666-5121（平日9時30分～17時）

メール：biz@yamagata-np.jp