



総務省行政管理局行政情報システム企画課
情報システム管理室

榎原 美月 Mizuki SAKAKIBARA

平成 29年 4月 総務省採用
同 行政管理局管理官室付
平成 30年 8月 現職

デジタル・ガバメントに関するOECDの作業部会「E-Leaders」にて

ユーザーファーストであるために

いかに国民にとって便利で愛着を持てる行政を作っていくか、これが今の私のミッションです。

入省以来、デジタル・ガバメントの推進に携わり、現在は「e-Gov」を担当しています。e-Govとは、組織横断的な行政情報(法令や予算情報、白書など)、行政手続のオンライン申請届出サービスなどを提供する政府のポータルサイトです。サービス利用体験は、ユーザーとサービスの接点での相互作用によって形作られます。国民が「すぐ使えて、簡単、便利な行政サービス」だと感じ

るかは、国民と行政の接点であるe-Govの利用体験が大きな鍵を握っているのです。

現在e-Govでは、2020年秋の次期更改に向けて「サービスデザイン」という諸外国においても注目されている新しい手法を取り入れています。サービスデザインとは、利用者中心主義の徹底、共創、全体的な視点からの考察などを要素とするサービス設計や開発の手法です。ユーザーテストの結果等をもとに、ペルソナ(名前や属性、サービス利用状況や実現したいこと、などを細かく設定した架空の人物像)やジャーニー

マップ(ある個人の、サービス利用(利用前後も含む)における行動、思考、感情等を記したものを)などを作成してニーズを把握する、プロトタイプ作成とユーザー評価を繰り返す、なんて話をすると、行政でもそんな取組してるんだ!と驚かれることが多々あります。利用者中心の行政サービス改革。理想像を描きつつ地に足を付けてサービスを作りあげていく仕事は非常にやりがいがあります。(先日の2回目のユーザーテストでは、被験者の方々が意図通りの反応をしたのを見て、e-Govがさらによりサービスになるぞ、と観察していたメンバーでガッツポーズをしたものです。)

よいサービスを提供するためには土台作りが非常に重要です。実は私はe-Gov担

当だけではなく、「総務省働き方改革チーム」という、よりよい行政組織にしたいという想いを持って集まった部局や役職もばらばらの有志チームのメンバーの一人です。ここでは、機動的でクリエイティブな組織作り、職員がやりがいを持って高いパフォーマンスを発揮できる環境作りのために検討を進めています。

業務内容ももちろん魅力的ですが、それ以上に私は、よいものを作りたという熱い想いを持ち、役職や部署などの垣根を越えてフラットに議論ができる総務省の雰囲気大好きです。熱い想いを持った皆様と日本の未来について一緒に考えていけるのを楽しみにしています!



総務省消防庁消防・救急課

森 佑布 Yuu MORI

平成 28年 4月 総務省採用
同 自治税務局市町村税課
8月 和歌山県総務部総務管理局市町村課
平成 29年 7月 現職



MICの若手から!

に、ハラスメントに関する理解を深めてもらうため全国での研修を実施しているほか、相談窓口を設置し全国の消防職員から直接相談を受けて個別の対応も行っています。ハラスメント撲滅に向け日々真剣に向き合っています。

消防庁を含め総務省には、地方自治体から多くの職員が派遣されており、現場の実情や課題を教えていただきながら、全国の地方自治体とその地域のために何ができるか話し合っています。また、職員自身も全国へ赴任します。私も和歌山県に赴任し様々な現場を経験させてもらい、その経験のおかげで、地方全体のあり方に関する施策を考える際、今まで関わってきた方々の顔を思い浮かべながら検討することができています。本当にその地域にとって役立つ取組がなせるよう、各々の経験を踏まえて地方全体の未来を描き支える…このページを開いている皆さんと、一緒にそんな仕事ができる日を楽しみにしています!

こんにちは!皆さんは、ICTと聞いて何を思い浮かべますか?やっぱりインターネットでしょうか。それとも、スマートフォンやPCのようなデバイス?今話題のAIかもしれませんね。

私は現在、2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けたICTの活用の検討、社会のキャッシュレス化の促進、個人のデータを利活用したビジネスの創出支援といった、ICTの利活用振興の仕事をしています。世の中に課題があり、そこにICTがどう応用できるのか、事業者や、関係省庁、関連団体の方々に話を聞きながら、チームで仕事をしています。私の仕事以外にも、社会におけるICTの応用範囲は広く、テレワーク、マイナンバーカードを用いたチケット転売対策、IoTセンシングによる獣害対策など、あらゆる場面で総務省はICTの利活用施策を打ち出しています。

このように応用範囲の広いICTですが、どうしてこんなにも多くの分野にまたがった仕事ができるのでしょうか。それはおそ

ICT。社会の基礎に、関わる仕事。



総務省情報流通行政局情報通信政策課

永田 浩章 Hiroaki NAGATA

平成 30年 4月 総務省採用
現職

く、ICTの根幹が「情報が伝わる」ことにあるからだと思います。

ある日、キャッシュレス関連の打合せの中で、相手からこんな言葉を聞きました。「現金を使わなくても、距離が離れていても、通貨が違ってても、対価を払ったと伝わる。だからキャッシュレスに意味がある。」

なるほど、私は思いました。ICTを使って、現金以外の手段で対価を支払ったという情報を相手に伝えられることが、キャッシュレス化の本質です。考えてみれば他の分野も全てそうです。オフィス外でも仕事のやりとりができること。チケットを買う人が本人であると伝わること。センサを使って害獣が来たことが伝わること。すべて、情報が伝わる事が根幹にあります。情報が伝わる

事、コミュニケーションができる事は、社会の基本となります。だから、ICTは社会のあらゆる場面に応用できるのでしょう。その時、ICTの根幹は「情報が伝わる」ことにあり、私が総務省でやっている仕事は、社会の中でよりよい情報伝達の方法を広め、課題を解決することなのだと思ってきました。

きっと、社会はこれからも変わっていくことでしょう。それでも、情報が伝わる事、コミュニケーションができる事は、人間の作る社会の基本であり続けたいと思います。総務省には、その社会の基本を維持し、発展させていくことのできる仕事があります。興味がある方、いかがでしょうか。是非一度、総務省にいらしてみても!

その地域のために、できることを。

私は現在、総務省消防庁消防・救急課で、地方公務員の一人である消防職員を職場環境等の面から支援する仕事を担当しています。業務の中で、ある消防職員さんから「この仕事が好きなのに環境のせいで頑張れないことがある」と言われたことがあります。それは私にとってショックな言葉であると同時に、そのような状況を変えられる立場に自分がいることを教えてもらったものでもありました。職員の意欲や能力の発揮が妨げられることのないよう、消防職員との直接の対話や制度の整備を通じて職場環境等の面から各地域の消防を支え、引いては全国でより多くの人命救助に繋げる、そんなやりがいのある仕事です。

例えば、消防分野における女性活躍の課題があります。全国の消防職員に占める

女性職員の割合は約3%にとどまっています。女性トイレ等の女性専用施設が不十分な消防本部もあることから、消防・救急課では、消防分野における女性の活躍の場を広げるため、女性専用施設の整備費に関し財政支援のスキームを設けました。さらに、消防本部の参考となるよう、先進的な取組をまとめたガイドブックを発行する等、啓発を行っています。出張先で女性職員の活躍を見ると本施策の貢献を実感し嬉しくなります。

一方で、消防本部におけるハラスメント等への対策も推進しています。ハラスメントは、昨今頻りに報道され、社会的に問題となっていますが、消防の現場においてもハラスメント等が生じないよう各消防本部で実施すべき対応策集を策定しました。さら