

# 市町村における テレワーク導入事例集

令和5年4月



総務省

MIC

Ministry of Internal Affairs  
and Communications



## はじめに

地方公共団体におけるテレワークの導入状況は、総務省において実施した令和4年10月1日現在の調査によると、都道府県・政令指定都市では全団体が導入している一方、市区町村においては、62.9%にとどまっています。導入率は年々増加しているものの、特に比較的小規模な市町村において導入が進んでいないところがあります。

基礎自治体である市町村においては、窓口対応に従事する職員が多いことなどから、テレワークの導入・活用は困難であるとの声も多く聞かれます。一方で、こうした課題に直面しながらも、創意工夫を重ねてテレワークの導入・活用を進め、職員の多様な働き方を実現している市町村も存在しています。

本書は、テレワークの導入・活用を進めている市町村へのヒアリングを実施した上で、主に比較的小規模な未導入の市町村を念頭に、テレワーク導入・活用事例や取組のポイントなどをまとめています。本書がテレワークの導入にあたっての一助となれば幸いです。

※本書における「テレワーク」とは、職員が所属する組織の所在場所（オフィス）から離れたところにおいて、通信ネットワーク及びICT機器を活用して業務に従事することをいいます。具体的には、「在宅勤務」「サテライトオフィス勤務」「モバイルワーク」の3つの形態があります。

令和5年4月 総務省自治行政局公務員部

## 目次

市町村におけるテレワーク導入のメリット	3
市町村におけるテレワーク導入のポイント	4
①テレワークをはじめよう	4
②テレワークの準備をしよう	5
③テレワークをやってみよう	6
取組事例	
長野県箕輪町	7
長野県朝日村	9
長崎県長与町	11
北海道登別市	15

## 市町村におけるテレワーク導入のメリット

### 導入団体から挙がった声

#### 業務効率化

- ・テレワークの導入を機に、テレワークで実施できる業務・すぐには実施できない業務などを仕分けすることにより、これまでの業務のやり方の見直しにつながる
- ・外出・出張時も空いた時間で作業が可能となり、庁舎に戻る時間が不要になるとともに、庁舎不在時でも円滑に業務が実施できる
- ・テレワーク導入に合わせてチャットツールを採用することにより、職員同士のコミュニケーションの活性化につながる
- ・紙資料を基本とした業務から、資料の電子化や決裁の電子化など、業務のペーパーレス化を進めるきっかけとなる

#### 事業継続性の担保

- ・感染症の感染拡大時や、災害発生時でも、自宅等で業務が継続でき、行政機能が維持される
- ・テレワーク環境が整備されていることで、悪天候により出勤困難な場合や、急に子の看護を行う場合など、不測の事態が発生した場合でも、テレワークを活用できるという潜在的な安心感につながる

#### 多様な働き方の推進

- ・育児や介護などで時間に制約のある職員も、個人のライフスタイルに合わせた柔軟な働き方が可能となる
- ・通勤時間がなくなることにより時間を有効活用できるとともに、家族と過ごす時間が増えることなどにより、ワークライフバランスの実現につながる

#### 人材確保

- ・テレワークなどの柔軟な働き方が可能な職場であることが、採用におけるアピールポイントとなり、多様な人材の確保につながる
- ・育児や介護などを理由に離職する職員の減少につながる

# 市町村におけるテレワーク導入のポイント



## ① テレワークをはじめよう

テレワーク導入のきっかけは、コロナ禍における感染拡大防止、働き方改革、DX 推進など、団体によって様々です。また、発案についても、首長などトップからの場合（トップダウン）や担当者レベルからの場合（ボトムアップ）など様々ですが、いずれの場合においても、導入を推進する部署や担当者が主導して導入を進めています。リーダーシップを持って推進する部署や担当者の存在が重要です。

導入団体の中には、例えば、DX 推進担当課が中心となって進めた例や、総務担当課・情報政策担当課など関係部署が役割分担※をしながら連携して進めた例などがあります。また、複数の部署が連携してプロジェクトチームを立ち上げた例もあります。

テレワークの導入を検討する際に当たっては、まず、中心となって進める部署や担当者を決めることから始めましょう。

※ 庁内の役割分担例

### ○総務担当課

- ・文書管理のルール作成
- ・テレワーク実施規程等の整備

### ○情報政策担当課

- ・操作方法などのマニュアル作成
- ・システム環境構築、システムトラブル対応
- ・セキュリティ対策



## よくあるギモン

### 何から始めたらよいかわかりません…

テレワークマネージャーに相談してみましょう。

テレワークマネージャーとは、労務管理や ICT（情報通信技術）など、テレワーク導入に関する知見を有し、包括的な導入支援を行う専門家です。

国では、テレワークマネージャーによる無料のコンサルティングサービスを提供しています。テレワークマネージャーには、地方公共団体における実務に知見のある専門家も登録されています。

ぜひ積極的に活用してみましょう。

#### ● テレワーク相談センター（令和5年4月現在）

URL: <https://telework.mhlw.go.jp/>

電話番号：0120-260-090

メールアドレス：telework.sodan@lec.co.jp



### お互いに顔が見えない状態で業務を進めることができるか不安です…

テレワークを実施する日は、上司や同僚に対し、始業・終業時に実施する（した）業務内容を報告することにより、職場全体で業務の進捗を共有することができま

す。その際は、メールやチャットツールを利用するのが便利です。出勤している日も含め、日頃から、メールやチャットツールなどのコミュニケーションツールを積極的に活用し、管理職も含め、これらのツールによるやりとりに対する抵抗感をなくしておくことが重要です。

導入団体の中には、所属ごとにグループを作るなどして、管理職も含め、チャットツールによるやりとりが、ごく当たり前になっている団体もあります。



# 市町村におけるテレワーク導入のポイント



## ② テレワークの準備をしよう

次に、テレワーク導入に向けた準備をしましょう。

まず、現行の業務の進め方や勤怠管理、ICT 環境、セキュリティ対策などの状況を確認し、テレワーク導入にあたって課題となり得ることを洗い出しましょう。この作業により、テレワークを導入するために必要な制度（ルール）やシステム・ツールなどが見えてきます。

制度面の整備としては、テレワーク実施規程等や情報セキュリティルールの整備、システム面等の整備としては、PC 等の必要な機器、各種システム、WEB 会議やチャットツールなど各種ツールの選定などが考えられます。

この段階で、近隣団体や、組織の規模が同程度の団体など、テレワークを既に導入している団体にヒアリングを行ったり、現地視察を行うなどして、情報収集を行うことも、スムーズな導入への近道となります。

また、予算の制約がある中で、コストを抑えるために、国からの交付金や支援事業が活用できないか確認することも重要です。

なお、テレワークは、上記を全て整備しなければ導入できないものではありません。例えば、ファイル共有システムや電子決裁システムの導入については、テレワーク導入と並行して進めたり、導入後に進めている団体も見られます。また、実施規程等についても柔軟に見直している団体も見られます。できるところから始めることが重要です。



## よくあるギモン

### コストを抑えるためにはどうしたらいいでしょうか？

各種支援策を活用してみましょう。

#### ○自治体テレワーク試行事業

地方公共団体情報システム機構（J-LIS）では、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）と共同で、職員の自宅にある端末から、庁内のLGWAN接続系端末へセキュリティを確保しつつリモートアクセスを可能とするシステムを無償で提供しています。

URL:<https://www.j-lis.go.jp/lgwan/news/jititele.20230403.html>



#### ○特別交付税措置

地方公共団体における職員向けテレワークの導入に係る経費について、特別交付税措置（措置率0.5）を講じています。

具体的な対象経費は、ICT機器導入に係る費用、ソフトウェア費用、コミュニケーションツールに係る費用等です。

URL:<https://www.soumu.go.jp/main.content/000750358.pdf>



### セキュリティ対策が不安です…

イントラネット等の接続環境が整っており、セキュリティが確保されている支所や公共施設等がある場合は、そうした施設をサテライトオフィスとして活用するところから、テレワークを導入していくことも考えられます。

また、国が作成している「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（令和5年3月版）」も参考にしてみましょう。

URL:<https://www.soumu.go.jp/main.content/000870997.pdf>



なお、前のページで紹介したテレワークマネージャーは、セキュリティ対策に関しても相談支援を行っています。

また、まず現行のシステムについて契約しているベンダーに相談することから始めた団体もあります。

## 市町村におけるテレワーク導入のポイント



### ③ テレワークをやってみよう

テレワークの準備が整ったら、実際に職員にテレワークを体験（試行）してもらいましょう。

まずは、職員に対してテレワークの導入を周知します。ネットワークへの接続方法や、WEB会議・チャットツールなどの各種ツールの使用方法についてマニュアルを配布したり、説明会・研修を実施したりして、利用促進を図りましょう。

最初は、テレワークを実施しやすい部門や部署に限定して実施するなど、必ずしも全職員を対象とする必要はありませんが、一定の期間を設定して、期間内に、対象職員には必ず1回テレワークを実施してもらうよう呼びかけるといった取組が効果的です。また、特に管理職に体験してもらうことが重要です。当初、テレワークの実施に否定的だった職員も、一度体験してみることで、その利便性に気づく場合もあります。

試行実施後は、実際に利用した職員の意見を聞きながら、マニュアルを修正したり、運用を見直したり、より利用しやすい環境を検討することが重要です。導入してからでないと思えてこない問題も少なくありません。テレワーク導入後にあった問い合わせやトラブルをまとめ、対処法を実施規程等やマニュアル等に反映している団体も見られます。



### よくあるギモン

多くの職員が窓口業務を担当しているので、テレワークはできないと思うのですが…

窓口業務がある場合、テレワークが実施できないという声はよく聞かれます。

しかし、窓口業務がある部署でも、例えば一週間単位で業務を整理すると、窓口業務以外の業務が一定程度あるものです。その上で、部署内で業務を調整した上で、ローテーションを組んで、在宅勤務を実施している団体もあります。

窓口業務を担当する職員でも、オンライン研修の受講や資料作成など、出勤していなくても実施できる業務を見つけて、できるところからテレワークを取り入れることは可能ではないでしょうか。

その際、部署内で常に業務の進捗を共有し、職員間の業務の調整をしやすくするなどの工夫により、テレワークを希望する職員が、気兼ねなくテレワークを利用できる職場の環境や雰囲気を作ることも重要です。

資料や決裁が電子化されていないので、テレワークはできないと思うのですが…

テレワークを導入していない団体の中には、導入していない理由として、「電子決裁ができない」「紙資料の電子化が進んでいない」といったことを挙げている団体もあります。

資料や決裁の電子化は、テレワークに資するものですが、文書管理システムや電子決裁システムの導入などは、時間と費用がかかる取組となります。

このため、例えば、テレワーク実施前に、必要な紙資料を予めPDF化しておく、決裁日を予め調整した上でテレワークを行うなどの工夫により、テレワークを導入している団体もあります。

少しずつでもできることから始めることにより、業務効率化や働き方改革につながります。

次ページからは、テレワークを導入・活用している団体の事例を見てみましょう。

## 取組事例

職員数  
213人

# 長野県箕輪町（人口：24,602人）

## システム担当者の業務継続に対する強い危機感が テレワーク導入のきっかけに

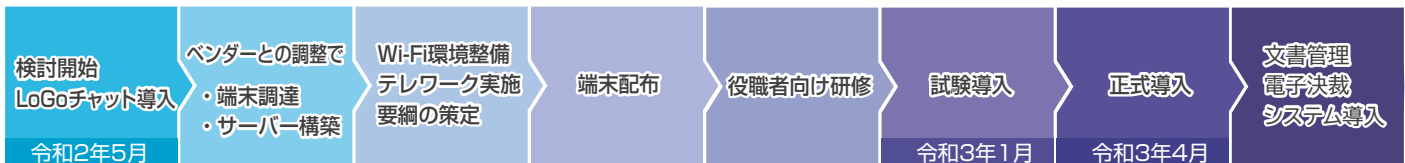
### 導入状況

- ・ 全職員を対象に、在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス（公民館15か所ほか）での勤務を許可
- ・ 職場の端末を持ち帰って作業する仕組み
- ・ 仮想デスクトップに接続する方式で、共有フォルダへのアクセスが可能。基幹システムへのアクセスが不可という点以外は職場で業務を行うのと同様環境
- ・ 20～30代かつ企画・総務系の職員が活用しているケースが多く、定期的に利用している職員もいる



サテライトオフィスの一つである松島コミュニティセンター

### 導入の進め方



- ・ コロナ禍で感染者または濃厚接触者となり、長期休暇の取得を余儀なくされる職員が急増することが懸念された。業務継続性の観点から、DX推進担当課がテレワーク導入の検討を開始
- ・ 新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金や特別交付税措置を活用し、端末調達やサーバーの構築に取り組んだ。既存環境を有効活用したことでコストを大幅に削減
- ・ 従来のカードタイプのシンクライアントからタブレット型のシンクライアント環境へ変更
- ・ DX推進担当課の職員がネットワークの状況を理解していたこともあり、ベンダーとの調整でシステムを構築
- ・ テレワーク実施要綱は日頃から情報交換している近隣自治体の事例を参考に作成
- ・ 総務省の地域情報化アドバイザーを招き、係長以上の役職者を対象としたテレワーク浸透のための説明会を実施

- ・ 感染拡大時には、出勤抑制のために、サテライトオフィス（近隣の文化センター）を活用した分散勤務を実施。職場以外の場所で働くことに慣れてもらった
- ・ テレワーク実施時のコミュニケーションの手段となるLoGoチャットの利用促進のため、職場内の情報共有に使ったり、課ごとにグループを作ったりと、普段から積極的に利用することを心掛けた

#### 導入システム・ツール

- ・ タブレット型PC（正規職員分+貸し出し用）
- ・ サーバー・Wi-Fi環境整備
- ・ チャットツール（LoGoチャット）
- ・ 文書管理・電子決裁システム





総務課  
DX推進係長  
小口 陽平さん

— テレワークが必要だと思ったきっかけは何ですか？

新型コロナの感染拡大で出勤できない職員が急増することが懸念されたためです。当町は職員数が少なく、2～3名の係も多いため、このままでは業務が継続できなくなるという危機感から、上司にテレワークの導入を提案しました。

— テレワーク導入のポイントは何ですか？

J-LIS主催のイベントに参加するなど、日頃からシステムやベンダーについて情報収集していたことで、当町に最適なシステムを選定することができ、ベンダーとの調整もスムーズに進められました。テレワークのためだけに新たにシステムを構築するのではなく、すでにあるものを改修しながら整備するという観点から考えると、費用削減につながると思います。

テレワーク導入で得た成果

- ・ チャットツールの導入によりコミュニケーションの円滑化につながっている
- ・ 文書管理・電子決裁システムの導入により自宅や外出先での決裁が可能となるなど業務が効率化したほか、ペーパーレス化にもつながっている
- ・ 職員のほとんどが自家用車での通勤だが、遠方の職員は通勤時間がなくなることで時間の有効活用が可能となった
- ・ コロナ禍で急に出勤できなくなっても自宅での作業が可能となり、少人数の職場であっても業務が停止してしまうことがなくなった
- ・ テレワークになじみのなかった保育園の園長たちにも端末を配布しており、オンライン会議の際に使用されるなど業務効率が上がっている



総務課  
防災・セーフコミュニティ  
推進係  
小野 智弘さん

私は交通安全・防犯・防災の業務を担当しており、現場に急行することも少なくありません。ただ、家族が住む自宅との二拠点生活をしているので、自身で業務の棚卸を行い、テレワークを実施しています。資料作成や研修への参加などに関しては、自宅で集中的に作業でき効率が良いと感じます。テレワーク実施時には上司にこまめに進捗共有をすること、空き時間ができないよう、事前にスケジュールをきちんと組み立てておくことを意識しています。また、私の業務は一人で完結するものが多いため、テレワーク実施に関するスケジュールの調整はあまり難しくありません。

テレワークを実施することで家族との時間も増え、ワークライフバランスが整った実感もあります。今後も積極的に利用していきたいです。

ある一週間のスケジュール

月	火	水	木	金
テレワーク Web研修受講(自宅)	出勤	出勤	出勤	テレワーク 資料作成(自宅)

## 取組事例

職員数  
57人

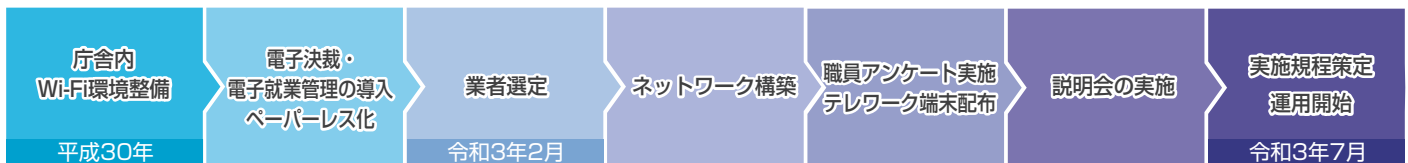
# 長野県朝日村 (人口：4,332人)

他の自治体に後れを取らないよう、「まずやってみよう」の発想で導入を進め、多くの職員が気兼ねなくテレワークを利用できる職場環境を実現

## 導入状況

- 全職員を対象に在宅勤務を実施
- 各課に3台ずつ、計25台のテレワーク専用端末を用意。テレワーク実施時に貸与
- 仮想デスクトップに接続する方式で、共有フォルダへのアクセスが可能。基幹システムへのアクセスが不可という点以外は、職場で業務を行うのとほぼ同じ環境
- 財政、企画、総務の職員が特に活用。育児・家事と業務を両立させるために利用するケースも多い

## 導入の進め方



- コロナ禍以前より、DX推進に積極的に取り組み、決裁や勤怠も電子化されていたため、テレワークが導入しやすい環境が整っていた。そうした中でコロナ禍が重なったため、情報担当者がテレワークの導入を提案。総務人事係が情報担当を兼務していたため、スムーズに進行できた
- バンダーからテレワーク導入に関する情報を提供してもらい、密に連携を取りながら進行
- テレワーク導入前に職員にアンケートを実施し、全職員の自宅にWi-Fi環境があることがわかったため、それを活用したネットワーク構築に至った。情報漏洩等の可能性を極力排除するため、貸し出し用テレワーク端末の導入を決めた
- 運用開始後、貸出用のWi-Fiルーターなど、必要な機器を追加で導入した
- 導入時には職員向けの説明会を実施し、端末の利用方法をまとめた資料も配布。職員数が少ないため、テレワーク自体は浸透しやすかった。初年度は職員に少なくとも1回はテレワークを実施してもらった
- 情報担当者が中心となり、テレワークで実施できる業務の選別を行った

### 導入システム・ツール

- テレワーク用端末（各課に3台）
- ネットワーク環境整備
- チャットツール（LoGoチャット）
- Web会議システム
- ファイル共有システム

## テレワーク導入で得た成果

- 個人で業務の棚卸を行ったり、係内で業務の調整を行うことにより、窓口対応のある部署の職員でもテレワークを実施できるようになった
- 導入当初はテレワークの利用を積極的に促していたが、テレワークの浸透とともに、希望する職員が気兼ねなく実施できる環境が整い、子育て中の職員も含め、多様な働き方が実現できている

### テレワーク活用職員の声

### 柔軟な働き方の実現



議会事務局  
山本 珠明さん

#### — テレワークをどのように活用していますか

山本 私は担当している議会事務局の業務の中でも、資料作成などの事務作業をテレワークで行うことが多いです。

深澤 私は人事関係の庶務および男女共同参画を担当していますが、給与関係の庶務やデータの財務連携、資料作りなど、業務のほとんどが自宅での作業が可能です。集中して事務作業に取り組みたい時にテレワークを活用しています。



総務課  
深澤 宏恵さん

#### — テレワークをする際、工夫していることはありますか

山本 あらかじめ自宅で作業できる業務を整理しておき、計画的に取り組むことを意識しています。

深澤 課内で共有している予定表があるので、メンバー同士で互いのスケジュールを確認しながらテレワークの予定を入れるようにしています。

#### — テレワークの効果を感じることはありましたか

山本 電話対応などで作業が中断されることがないため、集中して効率よく業務を進められる点がテレワークの最大のメリットだと感じています。それぞれの業務内容やライフスタイルに合わせて働き方を柔軟にできる点も良いと思います。

深澤 電話対応などで途中手が止まることもないので効率よく作業ができますし、休憩時間に家事もできるのでワークライフバランスが改善されました。今後Web会議システムの活用などがさらに進んでいけば、より柔軟な働き方が実現すると思います。



# 長崎県長与町 (人口：40,042人)

## 町長からの発案をきっかけに、総務課と各課の若手職員「プロモーター」がテレワークの浸透に尽力

### 導入状況

- ・ 全職員を対象に、在宅勤務、モバイルワークでの勤務を許可
- ・ テレワーク専用端末は56台用意
- ・ 共有フォルダへのアクセスはできないが、セキュリティブラウザに接続し、グループウェア上の電子決裁・供覧は可能
- ・ 導入年度は全職員の半分が実施
- ・ 税務・水道関係など基幹システムを使う部署の利用は少ないが、基幹システムを扱わない部署（財政、企画、総務など）の活用は進んでいる
- ・ 育児・家事と業務を両立させるために利用するケースも多い

### 導入の進め方



- ・ 多様な働き方の推進を目的に「IT推進の町」をテーマに掲げている。そこにコロナ禍が重なり、トップダウンでテレワークの導入が決定。総務課を中心にプロジェクトチームを発足した
- ・ 当時の総務課長が各課の若手職員をテレワークの導入における「プロモーター」として任命。総務課で方針を示した上で、各課への情報伝達や理解浸透、業務の棚卸などをプロモーターが担う形で進めていった
- ・ 月1～2回総務課主催のワーキンググループで、プロモーターを招集し、情報共有をしていた
- ・ システム構築・文書の電子管理・実施規程化などはすべて同時進行
- ・ 先進的な取り組みをしている自治体を現地視察。導入手順や留意点、システム方式、運用方法、セキュリティ対策等を参考にした
- ・ 試験運用時は資料作成・ウェブ会議の実施などに限られたが、グループウェア導入後はテレワークでできる業務の幅が広がった
- ・ 導入システムについては、予算の制約がある中で、自団体にとって何が最適か検討し、リモートデスクトップ方式ではなく、業務自体をセキュアブラウザに移行する方式を採用することで、コスト削減につながた

#### 導入システム・ツール

- ・ テレワーク用端末（全56台）
- ・ グループウェア
- ・ セキュリティブラウザ
- ・ チャットツール
- ・ 文書管理システム



## テレワーク導入で得た成果

- 新型コロナの感染や濃厚接触の可能性のある職員がテレワークをできるようになったことで、職場内における感染拡大防止や行政機能の維持に関する不安が解消された
- 導入後に実施したアンケートでは、約9割の職員が「業務効率化」「ワークライフバランスの充実」に効果を感じており、通勤時間がなくなることで、家事や育児により時間を割くことができるようになったという声が多く挙がった。さらには「今後もテレワークを実施したい」との回答も多く、好評であった

### 独自の 取り組み

## プロモーター制度

トップダウンで始まったテレワーク導入だが、導入当初は「そもそも役場ではテレワークできないのでは」との声も多かった。実際に利用するのは担当者層が多いため、若手職員から全庁的に盛り上げていければという想いで、プロモーター制度という形を採った。長与町役場には現在25の課が存在するが、テレワーク導入までの準備期間であった令和2年度、各課に一人ずつプロモーターを任命。若手職員同士でつながりがあり、新しい取組に抵抗感がない20～30代の若手職員を、総務課で選任。テレワーク導入に際しての情報発信・浸透に大きく貢献した。

### 任命後の進め方

- 総務課主催のワーキンググループを月1～2回実施
- その内容をプロモーターが各課に持ち帰り共有
- 総務課が業務の棚卸シート等、テレワーク導入に際して必要資料を配布
- 各課での進め方はプロモーターに一任

👍 次ページではプロモーターの皆さんにお話を伺いました！

### 業務棚卸しの進め方

#### 総務課

① 総務課内で業務の棚卸しを行い、テレワークのできる業務を洗い出し

#### プロモーター

② 総務課からプロモーターに対して、テレワーク導入に向けた各課業務洗い出し作業を依頼  
その際、業務洗い出しマニュアルを配布し、参考として総務課における棚卸し例も添付  
(プロモーターを集めた会議の場で依頼)

#### 各課

③ 各課での業務の棚卸しは、プロモーターが中心となり、課員で協議しながら行った

# 若手職員が担う テレワーク導入

長与町のテレワーク導入において、総務課と各課の橋渡しを担った「プロモーター」の皆さん。テレワークを浸透させていく中で感じた苦労や、導入後の職員の反応など、当時の振り返りいただきました。

## コロナ禍以前から存在する 若手が取り組み浸透に携わる風土

—プロモーターに選任されたときの感想を教えてください。

高橋：長与町役場ではコロナ禍以前からIT推進に注力していて、各課で選出されたリーダーが中心となって取り組みを進めています。そのため、テレワーク導入においてもプロモーターが主体となって進めるということ自体には違和感はありませんでした。

今泉：テレワークを導入すること自体は知っていました。

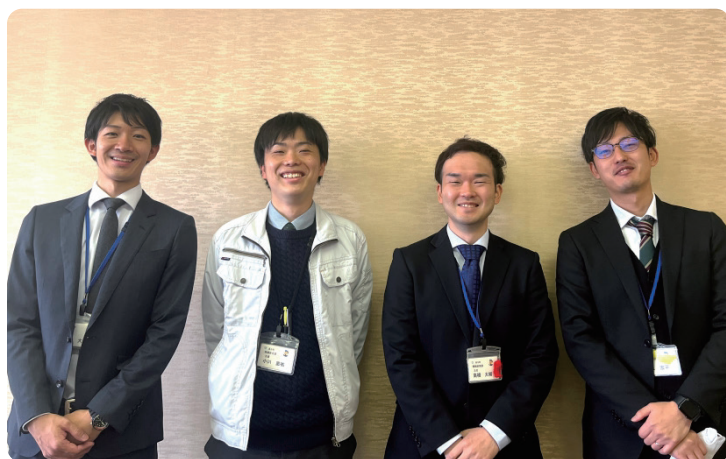
森川：元々、若手職員が各課で取り組みの浸透に取り組むという風土があるんですね。

小川：小さな自治体でプロモーターのメンバーも知っている顔ばかりだったので「相談しながら進められるだろう」と楽観的に捉えていました。

—課のメンバーにはどのように展開していったのでしょうか？

高橋：まず課のメンバー全員でテレワークでできる業務の棚卸から始めました。個人情報が必要としない情報収集やマニュアル作成などの業務であれば自宅でも作業できることがわかり、テレワークに関する共通認識ができたのは良かったと思います。

森川：私の課でも同じです。総務課から配布された業務洗い出しの手順説明書に沿って行いました。私の課では個人情報を多く扱うので、業務全体の1割程度しかテレワークで作業できないのですが…。それでも、課内で順番にテレワークを



座談会メンバー（左から）

総務課 総務人事係 主査

森川 大輔さん（健康保険課 保険係 主査）

地域安全課 消防防災係 主査

小川 恵祐さん

※（）内はプロモーター選任当時の役職

情報政策課 DX推進係 主査

高橋 大輔さん（教育委員会 教育総務課 主査）

政策企画課 政策企画係 主査

今泉 宏平さん

実践してもらいました。

小川：私の課では2週間と期間を決めて、課の全員が順番でテレワークを実施しました。まずは一度、できれば2、3回テレワークを経験してもらい、抵抗感をなくしてもらうことが重要だと思います。

今泉：実際にテレワークをやってみると、思った以上に業務ができること、逆に不便な点が見えてきましたね。共有フォルダが見れないので、在宅勤務時は紙の資料が必要になりますが、Web会議は、資料が必要になることが多くて少し不便…

小川：確かにそうですね。その経験を課のメンバーと共有することで、どの業務ならテレワークが可能かがより明確になっていったような気がします。

## 何から始める？ テレワーク導入

1. テレワーク導入の目的を周知
2. 業務の棚卸を行い、テレワークでできることを明確に
3. 期間を決めて、職員全員がテレワークを実施するよう呼びかけ
4. テレワーク経験者が作業可能な業務や注意点などを共有
5. 知見を積み重ね、皆がテレワークをしやすい環境をつくる



## 若手職員が担うテレワーク導入

課長の捉え方が課全体の  
テレワーク実施を左右する？

一課に展開する際に心がけていたことや、苦労したことはありますか？

森川：窓口業務や個人情報扱う業務が課の中心業務であるため、そもそも「本当にテレワークなんてできるのか？」という人も多かったです。ただ、若手の職員が前向きな反応で、業務の棚卸や実際のテレワーク体験も積極的に取り組んでくれたので、そこから他のメンバーにも波及していき、自然とテレワークを試す人の数も増えていきました。

今泉：テレワーク導入にネガティブな反応を示す人もいましたが、職場全体での取り組みということを繰り返し伝えるようにしていました。Web研修の受講のようにオンラインだけで完結する業務、かつ集中して取り組みたいものをテレワークで実施するよう勧めると納得してもらえることが多かったです。

高橋：研修の受講や資料作成のような集中して取り組みたい業務は自宅の方が効率が良いですね。あと、月1～2回のペースで総務課主催でプロモーターのミーティングがあったので、些細な困りごととはそこで共有して都度解決していました。

一テレワークの活用をより促進していくために何が必要だと思いますか？

今泉：どういった業務ならテレワークがしやすいのか、具体例を示すとテレワークを実践することに不安がある人もイメージしやすいのではないかと思います。

小川：私の部署の課長は元々総務にいた方だったので、テレワークの活用にとっても理解がありました。課長のテレワークに対する見方がその課全体のテレワークの活用を大きく左右すると思います。

森川：若手からのボトムアップの情報発信と、管理職クラスの皆さんの理解浸透の両輪で取り組んでいくことが重要かもしれませんね。

プロモーターの皆さんが  
実際にテレワークをした感想

- 情報収集・資料作成などは集中してできるので作業効率が上がった
- 効率良くテレワークをするには事前準備が重要だと感じる
- テレワークと相性の良い業務がわかってくると、実践しやすい。無理にすべての業務をテレワークで行う必要はない
- 導入当初はテレワーク申請の方法が煩雑だったが、導入後に簡略化されたことで、テレワーク利用のハードルが下がった
- 作業を進める中で必要な資料が出てきた場合や、紙ベースの資料が必要な会議などに参加する場合はテレワーク環境からは閲覧できないケースもあり不便を感じた
- 職場の同僚と直接会ってコミュニケーションをとることも重要だと改めて感じた



## 取組事例

職員数  
426人

# 北海道登別市（人口：44,820人）

## どこでも働ける職場を目指し、 テレワークの障壁となる課題をスピーディーに解決

### 導入状況

- ・ 消防士・保育士を除く正規職員を対象に、在宅勤務、モバイルワーク、サテライトオフィス（1か所）での勤務を許可
- ・ テレワークの際は私用 PC を利用することとしているが、貸し出し用 PC も用意
- ・ 保育士・消防士を除く 325 名に公用スマホを貸与しているため、テザリングで通信が可能
- ・ 契約事務や審査事務を行う契約・管財グループで各週数名が定期的実施している。また、妊娠時の出産休暇前に活用されたケースもある
- ・ 管理職のテレワークに対する捉え方の違いによって、活用率は異なる。管理職が積極的に利用している部門の活用率は高い傾向にある

### 導入の進め方



- ・ コロナ禍以前から、働き方改革、ペーパーレス化、DXに取り組んでいた。そこにコロナ禍が重なったことで、テレワーク導入の検討を開始
- ・ J-LIS が実施するテレワーク実証実験を活用したことが早期の試験導入につながった
- ・ 総務部の行政経営グループが推進。規程整備・システム導入、ライセンス管理等を行った
- ・ 導入システムの検討にあたっては「自席 PC をノート型に」「固定電話を廃止し公用スマホに」など、まずは職場でないと働けない環境を見直し、テレワーク導入の土台から整備した
- ・ 公用スマホを導入したことで、テレワーク時でも電話の取り次ぎが可能になるとともに、テレワーク時の通信面をカバーすることにもつながっている
- ・ スピード重視でテレワークの導入を進め、導入後に見えてきた問題（書類の持ち帰りの可否、現場に急行しないといけない場合の対応など）については、運用しながら随時検討・対応し、ある程度事例が集まってから、実施マニュアルを作成した

#### 導入システム・ツール

- ・ 公用スマートフォン
- ・ リモートアクセスシステム
- ・ チャットツール（LoGoチャット）
- ・ Web会議システム
- ・ 勤怠管理・電子決裁システム





総務部行政経営グループ  
主査 澤口 裕介さん

— どのような方針でテレワーク導入を進めましたか。

まずは自席で働かないといけない環境を見直してからでないと、テレワークを導入しても浸透しないと思いました。そのため、職場を見渡して「デスクトップ型のPC」「固定電話」「紙資料」など、職場でないと働けない原因を見つけ、1つずつ課題を解決しました。また、J-LISのような国主導の取り組みや、交付金の有無を確認し、積極的に活用することでコストカットにつなげました。



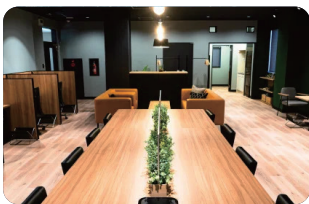
総務部行政経営グループ  
総括主幹 菊地 徹さん

— テレワーク推進のためのポイントを教えてください。

管理職層の理解浸透が導入後の活用率に大きく影響するため、研修を行うなど「仕事＝庁舎で行うもの」という概念を変えられるような取り組みが重要です。

## テレワーク導入で得た成果

- モバイルワークでは外出先・出張先でも作業ができるため、上司の決裁が得られず業務が滞るようなケースが少なくなった
- テレワークを進めたことで、より一層ペーパーレス化が進んだ。管理部門のフロアのコピー機の印刷量は半減した
- テレワークを機に導入した公用スマホにより、電話の取り次ぎ業務の削減や、庁内のコミュニケーション円滑化につながった



### サテライトオフィス en(えん) <https://ensat.jp/>

高等教育機関と連携したサテライトオフィス「en(えん)」をテレワーク体験の場に。すべての職員に一度はテレワーク勤務を経験してもらうことで、「意外と良かった」と理解を示してもらえた。



### 新庁舎への移転に向けたフリーアドレス制試験導入

総務部、市民生活部の一部では座席をフリーアドレスに。テレワークの活用を含め、どこでも働けるようにしている。チャットツールの活用にもつながっている。

## 窓口対応があってもテレワークはできる



都市整備部  
都市政策グループ  
主任 半田 真裕子さん

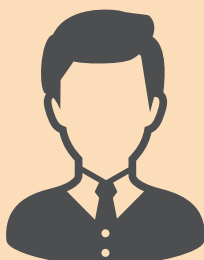
私が担当している都市計画の業務は、事務作業が7割、残りの3割が不動産事業者の窓口対応です。もう1名、同じ業務を担当している職員がいるので、窓口対応ができるよう交代でテレワークを実施しています。上司もテレワークを実施しているので、テレワークを申請しやすい雰囲気です。

テレワークの際は、資料作成や伝票関連の事務作業に取り組んでいますが、集中して進められるので作業効率が上がっています。周囲との連携も重要なので、チャットや電話を駆使しながら密にコミュニケーションをとることを大切にしています。また、複数の作業を同時進行していることが多く、1時間半～2時間で時間を区切り、集中して取り組めるように工夫しています。

## テレワーク実施日のスケジュール(例)

9:00	業務開始
9:00～10:00	公有財産取得に関する資料作成 および起案、他部署との連絡調整
10:00～11:00	計画の策定協議会委員の任命に 関する資料作成および起案
11:00～12:15	他自治体事例確認、電子決裁 確認
12:15～13:00	お昼休み
13:00～14:30	国のガイドラインの確認
14:30～15:00	電子決裁確認
15:00～17:30	計画書(本編・概要版)の 内容確認・修正
17:30	業務終了

## 舵取り役として積極的に実施



総務部  
行政経営グループ  
主査 澤口 裕介さん

行政改革や公共施設の管理、新庁舎移転に向けたシステム化など、担当業務範囲は非常に幅広いです。事業者との打ち合わせ等がある日はなるべく出勤するようにしているものの、それ以外の業務はテレワークが可能で、現在は週1～2回のペースで実施しています。基本的には決裁確認、各部署からの問い合わせ対応、資料作成に取り組んでいます。

現在総務部では試験的にフリーアドレス制を導入しており、普段から職員同士のコミュニケーションはチャットなので、テレワークでも違和感はありません。テレワーク実施日には特にチャットを見逃さないよう、こまめにチェックしています。また、総務部がテレワーク推進の舵取り役であるため、業務や役職に関係なく取り組む雰囲気が醸成されています。

## 推進のためのポイント

- ・まずは一度やってみること
- ・上司にテレワークの利便性に気付いてもらい、実践してもらうことが重要



令和4年度 総務省委託調査  
市町村におけるテレワーク導入事例集

令和5(2023)年4月

作成：総務省自治行政局公務員部女性活躍・人材活用推進室  
株式会社矢野経済研究所