

テレワーク環境の整備〈北海道（人口約522万人）〉

- 時間と場所に制約されない多様で柔軟な働き方を推進するため、令和4年4月より公用スマートフォン（16,450台）を導入するとともに、PC端末のモバイル化、庁内LANのWi-Fi化などによりテレワーク環境を整備。
- 同時にコミュニケーションチャット等のICTツールの導入を行い、電子データを基本とした働き方を実現。

課題

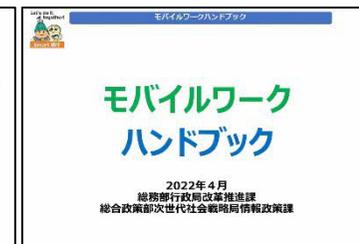
- 1日にテレワークが出来る人数が限られており、「職員がテレワークを実施したい時に実施できる」環境が整備されていなかった。
- テレワーク中のコミュニケーション手段が電話（私用）及びメールに限られていた。

取組

- 時間と場所に制約されない多様で柔軟な働き方を推進するとともに、電子データを基本とした働き方ができるよう、以下の取組を行った。
 - ・公用スマートフォンを全職員に配布し、テザリング機能でテレワークを実施
 - ・PCの仕様を持ち運びしやすいよう、軽くて小型なものに変更
 - ・チャットやオンライン会議システムなどのコミュニケーションツールを整備
 - ・テレワークの手引きや実践事例集、モバイルワークハンドブックを作成

成果

- テレワーク実施率が向上。（R元 10.3%→R4 69.9%）
- 介護、子育てや単身赴任の職員がテレワークを実施できるようになり、ワークライフバランスの推進に寄与。
- 出張、外勤時でも決裁等が可能となり、隙間時間を効率的に活用。
- コミュニケーションツールを活用することで、環境に左右されない働き方が可能となり、業務効率が向上。



庁内複業制度「デジタルカイゼン隊」による業務改善 <宮城県（人口約229万人）>

- **庁内複業制度として、プログラミング技能やAIの資格を持つ職員を公募し、「デジタルカイゼン隊」を結成。**業務時間において、各所属のデータ集計・転記作業の自動化などを支援することで、**全庁の事務作業時間を1,300時間削減。**
- 隊員を中心に、**生成AIの活用可能性やプロンプト・エンジニアリング（※）に関する勉強会**を開催し、県職員による生成AIの効果的・効率的な活用を推進。

課題

<身近な業務の見直しと生成AIの活用>

※生成AIから高品質な応答を引き出すための命令の仕方・ノウハウ

- 県民サービス向上に向けて、政策立案などに注力するためには、**県内市町村や庁内照会のとりまとめ、データ集計・転記作業など県の業務に多く存在する身近な足元の業務**を見直し、効率化を進める必要があるが、改善ノウハウが一部の職員に留まり、庁内に展開されていなかった。
- 令和5年度から急速に普及が進んだ生成AIについて、効果的・効率的な活用ノウハウが周知展開されていなかった。

取組

<庁内複業制度による業務改善の推進>

- **Excelマクロなどプログラミング技能を持つ職員やAIの資格を持つ職員を「デジタルカイゼン隊」**として公募。21名が参画。
- 隊員は、**業務時間において、月8時間程度を上限に、各所属から寄せられたデジタルツール（Excel、ノーコードツール）に関する相談に対して、具体的な改善支援**を行う。
- 隊員が作成したファイルの一部は汎用化した上で、庁内ポータルサイトに掲載。活用イメージ動画を添付することで、デジタルが苦手な職員でも利用しやすい環境を整備。
- 隊員を講師として、**生成AIの活用可能性やプロンプト・エンジニアリングに関する勉強会**を開催。

<スキーム図>



成果

<事務作業の省力化、職員のデジタルスキルの向上、働きがいの向上>

- Excelでコピー&ペーストを繰り返す単純作業の自動化など、各所属から寄せられた49件の相談に対応し、**1,300時間の事務作業を削減**。転記ミス削減など正確性向上（令和3～4年の2年間の実績。令和5年度も継続中）。

<具体例> 職員の給与支給データの集計業務（会計課）

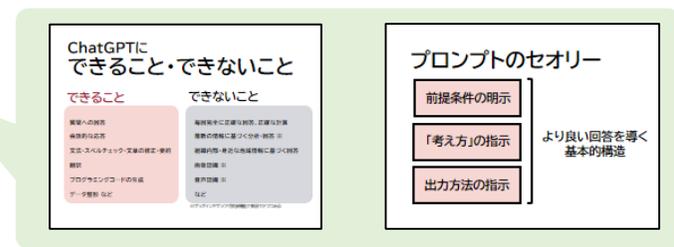
Before: 240分/月 → After: 15分/月

職員の新型コロナウイルス感染者とりまとめ（人事課）

Before: 90時間/月 → After: 40時間/月

- 文章要約やプログラミング、アイデア出しなど職員による**生成AIの効果的・効率的な活用**が進んだ。

- 職員同士の相互研鑽と実践的な活用の機会が創出され、**職員のデジタルスキルの向上**とともに、得意分野を活かして組織貢献することで、**職員の働きがいの向上**が図られた。



マクロで転記・集計自動化



チャットコミュニティを活用した庁内問い合わせ対応 <群馬県（人口約190万人）>

- クラウドサービスMicrosoft365の困りごと相談や活用方法共有のため、職員間のチャットコミュニティを開設
- 誰でも質問者・回答者になることができ、全てのやり取りはコミュニティ参加者に公開
- 解決スピードの向上、発展的なやり取りなどのメリットの他に、職員のICTスキル向上や、コミュニティを通じたスキルアップの好循環も生まれた

課題

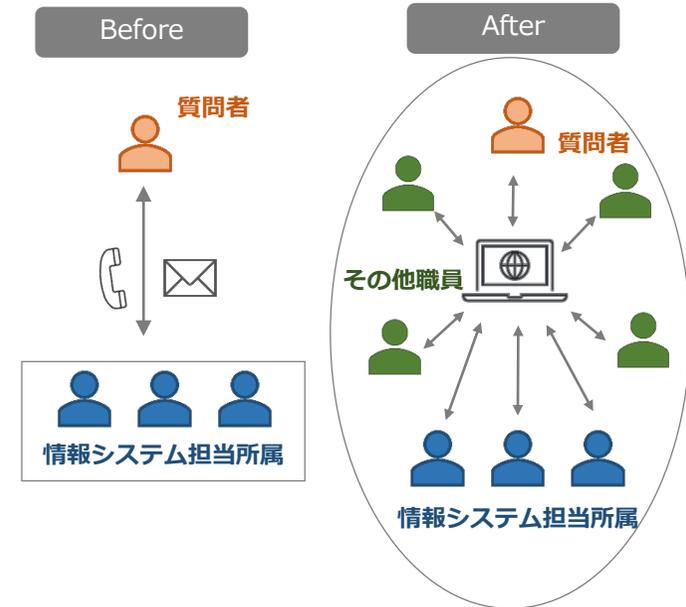
- 令和4年9月にMicrosoft365（M365）を導入。これまで業務システムに係る困りごとや質問は、情報システム担当所属が内線電話やメールで受けて質問者に回答することが多かったが、以下のような問題があった。
 - ・担当者が不在の場合等に、解決までに時間を要する
 - ・同じ問い合わせが複数寄せられた際に、何度も同じ対応をする必要がある

取組

- M365のTeamsを活用して、職員誰でも参加可能なチャットコミュニティで困りごとの相談を受け付け、参加者誰もが回答可能とした

成果

- 情報システム担当所属以外の職員も回答者となることで、対応スピードが向上
- 履歴がチャットに残り、質問者が過去の質問と回答を検索できるため、重複質問が減少
- 質問に関連した発展的な情報や活用方法の共有等、様々な情報のやり取りが可能に
- 職員の6割以上が参加。主体的な情報交換によるスキルアップが促進されたほか、コミュニティで学んだことを自らの業務で使ってみる、その経験をまたシェアして行くという好循環も生まれた。



県庁のデジタル化と働き方改革〈埼玉県（人口約733万人）〉

- 時間や場所に縛られない柔軟な働き方を実現するため、ペーパーレス化やデジタル活用を推進
- その時々業務に応じて最適な執務環境を選べるよう、多様な執務スペースを創出

〈働く場所を選択できる自由度の高いワークスタイルの実現〉

課題

- 「紙」を前提としたアナログな仕事のやり方からの転換
- 業務効率や生産性を高めるクリエイティブな執務空間の創出

取組

- 「知事室への紙資料の持ち込み禁止」からスタートし、会議・説明・報告などあらゆる場面でペーパーレス化を徹底
- ウェブ会議ツール、生成AI、ノーコードツールなどを積極的に活用
- 紙文書や書棚を撤去した空間をミーティングスペースなどに再生
- モデル課によるフリーアドレス実施のほか、所属に関わらず職員なら誰でも利用できる共用「ワークラウンジ」を整備
(ソロワークスペース、会議スペース、ウェブ会議ブース等を整備)

成果

- その日の業務に最適の執務スペースを選択できる自由度の拡大
- 「職員間のコミュニケーションが活性化した」「業務に集中して取り組める」などの声が上がっている
- 今後は生成AIやノーコードツールなどのデジタル技術を更に活用し、業務効率の向上と、働きやすい執務空間の拡大に取り組む

撤去後の空間を活用

- R4コピー使用量（R1比）▲60%
- 既存の紙文書2,500箱、書棚400台を撤去



ワークラウンジには様々な執務空間を整備



ワークスタイル変革プロジェクト<東京都（人口約1,426万人）>

- デジタルツールを使いこなし、場所や時間を有効に使った柔軟なワークスタイルを実践
- 2025年までの到達目標
 - 都庁本庁舎の全ての職場でデスク、固定電話、紙などに制約された働き方を見直し、柔軟にレイアウト変更できる**未来型オフィス**に転換する。
 - 全ての事業所において、**デジタルツールを活用した業務改革**にチャレンジする。
 - 職員が使うシステム基盤を**利便性の高いクラウド環境**に転換する。

<場所や時間を柔軟に活用した質の高い働き方を実現>

課題

- 従来の働き方を見直し、場所や時間を柔軟に使いながらイノベティブに働ける組織に転換していく必要がある。
- 都民サービスの最前線である事業所においても、デジタルツールを活用したサービスの向上や職員の業務効率化を図る必要がある。

取組

- 未来型オフィス・デジタルツール・クラウドを活用して、場所や時間を有効に使った柔軟なワークスタイルを実践
- 各事業所において課題の洗い出しやデジタルツールの活用方法検討等を行うとともに、好事例を横展開

成果

(2022年度末時点実績)

- 先行的に未来型オフィスとなった部署では、整備前と比較してオフィス環境への満足度が26ポイント上昇（満足度69%）
- デスク・固定電話・紙等に制約された働き方から脱し、柔軟で自由な働き方を実践
- コピー用紙購入量（本庁舎）：2016年度比72%減（本庁舎）
- FAX利用実績（本庁舎）：2019年度比99.1%減
- 電子決定率：99.8%

<都庁本庁舎 未来型オフィスの整備>



<事業所 デジタルツールの活用>

ウェアラブルカメラ等による遠隔現場確認



現場の状況をリアルタイムに把握

タブレット等を活用した点検業務



クラウド活用で速やかに情報連携

24時間自動でお答えします

チャットボットによる労働法知識の普及啓発



(参考)

『シン・トセイ3』https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/post_shintosei3_230127/

『東京都未来型オフィスガイドブック』https://shintosei.metro.tokyo.lg.jp/post_cp1_231031/

文書決裁の完全電子化に向けた取り組み <山梨県（人口約80万人）>

- 庁内の仕組みの面、システムの面からの改正を行い、文書決裁の原則電子化を実現
- テレワークなど職員の多様な働き方に対応
- 省スペース化や印刷コスト削減及び紙資源の節約を実現するとともに、効率的で正確な文書管理が可能に

課題

- 文書の電子回議システムは過去から導入されていたが、システム上、文書決裁の完全電子化を意識したシステムになっていなかった。
- 庁内の回議文書のチェック体制も、主に財務文書については、紙の文書を回議することを前提とする体制となっていた。

取組

- 電子回議システムの全面改修に伴い、全て電子上でチェックを行うことを想定した仕組みに改善。
- 財務書類のチェックを行う出納局など関係部局と協議を重ね、紙文書の回議を前提とする手続を改正し、原則電子決裁で行う体制を整備。

成果

- 電子決裁の定着により、テレワークなど職員の多様な働き方に柔軟に対応することができるようになるとともに、行政文書の保管場所の省スペース化や印刷コストの削減及び紙資源の節約を実現した。
- 決裁の過程を電子で保存することにより、過去の行政文書を容易に検索・参照できるようになるとともに、行政文書の紛失、誤廃棄、改ざんを防止するなど効率的で正確な文書管理が可能になった。

The screenshot shows a web-based document decision system interface. The main form includes fields for 'Title' (地方公共団体における行政改革推進事例の募集について), 'Public Name' (地方公共団体における行政改革推進事例の募集について), 'Deadline' (5.11.30), and 'Decision Status' (電子回議). Below this is a table for 'Decision District' (決裁区分) with columns for 'Process' (進捗), 'Decision Role' (決裁役割), 'Department' (所属), 'Position' (役職), 'Name' (名前), and 'Decision Status' (決裁状況). The table shows one entry for 'Decision Maker' (起案者) in the 'Administrative Management Section' (行政経営管理課) with the name '小林 遼' (小林 遼). There are also radio buttons for 'Approval' (承認) and 'Rejection' (不承認) options.

【改修した文書の電子回議システム】

具体的な取り組みについて

○システム面における改善の取り組み

- ・ チェックをしやすいように、情報を一画面に集約。画面の切り替えをせずにチェック可能に。
- ・ 添付ファイルをワンクリックでまとめてPDF化し閲覧可能に。ファイルを一つひとつ開く手間を省略。

○システム以外における改善の取り組み

- ・ 起案等を原則電子のみで行うことを庁内のルールとして設定。
- ・ 提出させる書類は原則電子媒体でも提出するよう求め、紙文書を電子化する手間を生じさせないようルールに規定。

新しいワークスタイルの構築 <鳥取県 (人口約54万人) >

○「庁内オフィス環境」・「テレワーク環境」双方でシームレスに業務ができるハイブリッドワーク環境や、急増したオンライン会議に対応する環境を構築

課題

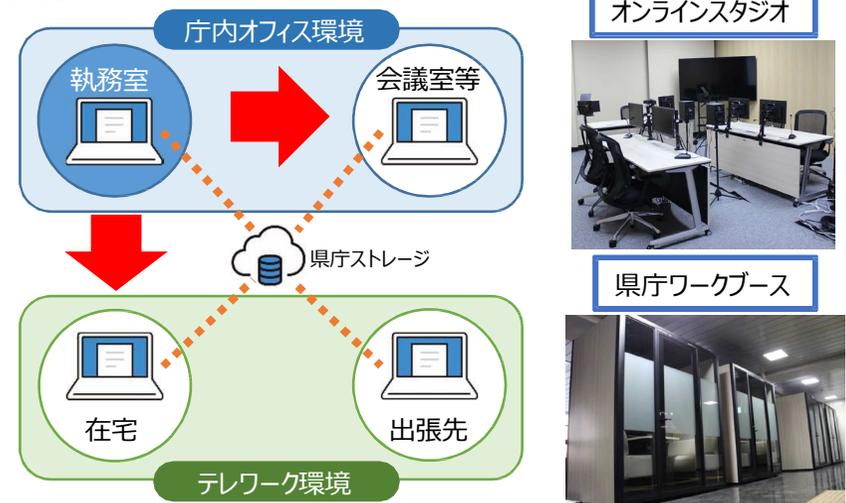
- 新型コロナウイルス感染症の流行により在宅勤務が多くなったが、庁外で利用できるPCの台数が限られていたとともに、PC内のデータについて漏えいの危険性があった。
- 知事等の幹部が出席するオンライン会議では、その都度会場のセッティングが必要であった。また、オンライン会議の増加に伴い、庁内の会議室が不足していた。

取組

- 自席PCをデータレス化、業務データを県庁ストレージへ集約可能にした。自席PC(LGWAN系)を無線対応とし、庁外でも無線LANに接続して場所や時間を問わず必要な情報に安全にアクセス可能な環境を構築することで、テレワーク環境下における、業務の生産性の維持に貢献した。
- 複数のモニター・高画質カメラやハウリングが発生しない音響装置などを導入した常設「オンラインスタジオ」を整備し、知事等の幹部が出席するオンライン会議等にも円滑かつ迅速に対応できるようにした。
- 遮音性の高いボックス型ワークスペース「県庁ワークブース」を8基整備し、オンライン会議や所属を越えた少人数での協議、地方機関から本庁へ出張した際の空き時間を利用したサテライト勤務に利用できるようにした。

成果

- 必要に応じて「いつでも」「どこからでも」庁内LANにアクセスできる環境を整備したことにより、約85%の職員が業務環境が「とてもよくなった」、「よくなった」と回答。
- 無線化に伴い年度末の異動時期に行っていたLAN配線工事費を47%削減。
- 「オンラインスタジオ」は年間70件以上の利用があり、準備等に要する時間を年間約134時間削減。
- 「県庁ワークブース」は月間200件以上の利用があり、オンライン会議に最適な環境を提供するとともに、会議室の不足解消に貢献。



「業務DX化」×「意識改革」による働き方改革 <徳島県（人口約72万人）>

- 部局横断型のプロジェクトチームが中心となり、庁内業務の分析・DX化による効果検証を行い、業務の効率化・職員の負担軽減に資する「業務DX化」の推進に向けた具体的な方向性を策定。
- 残業を前提とした「ノー残業デー」の廃止など、職員一人ひとりの「意識改革」による働き方改革の推進

◆業務DX化

課題

- 電子決裁の推進や電子入札の拡大など、業務のDX化が着実に進んでいる一方で、依然として「目視」「手計算」といったアナログ対応による単純作業が多く、職員の負担増加や生産性の減少につながっている。

取組

- 部局横断型の「県庁DX推進プロジェクトチーム」による、**全庁を対象とした「業務の分析」「DX化による効果検証」の実施**
 - ・全職員を対象に、各業務フローの課題（アナログ対応による非効率な事務処理等）、課題改善策（DX化による業務フローの効率化）についての提言を受け付けた。【提言数：255件】
 - ・提言の中からDX化による改善効果が高いと見込まれる業務を抽出し、各所属へのヒアリングを通じて各業務フローの分析を行い、業務ごとに効率化・職員の負担軽減に資するDX化の具体的な方向性及びその効果を検証（※コンサルティング事業者と共同実施）

成果

- システム構築やシステム間連携など、**各業務におけるDX化に向けた具体的な方向性を策定**
〈例〉書類（請求書等）のデータ連携による「支払い業務」での重複した目視確認・手入力の解消
- 業務DX化により、単純作業に要する時間が全庁的に**年間「約10万9千時間」削減**されるとの見込みが立った。（＝業務DX化の推進に向けたビジョンの明確化）

※各業務におけるDX化（システム構築等）の実現に向けては、現在検討・調整中。

◆意識改革

課題

- 職員一人あたりの時間外勤務手当が全国トップクラスであり、「働き方改革」による超過勤務の縮減、職員のライフ・ワーク・バランスの確保が喫緊の課題となっている。



意見交換会の様子

取組

- 残業を前提とした「ノー残業デー」の廃止などの**徹底した意識改革**
- 若手職員と知事による「働き方改革」に関する意見交換会**
★働き方改革の推進に向けた取組を知事に提言
〈若手職員からの提言を受けて〉

知事から全職員に向けて、働き方改革の推進に関するメッセージを発信（徹底した意識改革・業務の見直しなど）

成果

- 全庁における「業務の必要性の再検証」、「効率的・効果的な事業実施手法の検討」の推進。

【取組事例】

- ◆各種「会議・計画」の見直しに向けた総点検の実施
 - 〈実施内容〉 統廃合 及び 運営方法等の合理化
 - 〈見直し率〉 (1) 会議：4割以上（法令設置の附属機関を除いた見直し率）
(2) 計画：3割以上
- ※見直しについては、全て今後の検討、見込み分を含む

- R5年度上半期「超過勤務」縮減率：▲21.3%

※対前年度同期比

電子決裁の推進 <福岡県（人口約511万人）>

- ほとんどが紙媒体で行われていた決裁処理について、新たな文書管理システムの稼働や規程の見直しを行い、全庁的に電子決裁を推進。

< 職員の業務の効率化及びペーパーレス化の推進 >

課題

- 執務室でのファイルの保管スペースの不足や書類の検索などに時間を要していた。また、紙や印刷等に係るコストが多かかっていた。
- 紙媒体での決裁処理は、職員の在宅勤務の妨げ、本庁舎と出先機関間での持込・返却などの手間と時間を要していた。
- 電子決裁で処理可能な文書が規程上及びシステムの機能により限定されていた。



取組

- 新たな文書管理システムを稼働し、システムに保存可能な収受文書の拡大や添付ファイルの閲覧性を向上。さらに、システム内で起案文書を修正できる機能を追加。
- 文書管理の規程や文書事務の運用を見直し、電子決裁による運用を原則とした。
- 文書の閲覧性を高めることが可能な外部ディスプレイを職員に配備。



成果

- 本庁舎と出先機関間の移動の削減やシステムの操作性・検索性の向上により、事務の効率化が図られた。
- 在宅勤務時の決裁処理や事績の閲覧が可能となるなど、在宅勤務の環境が整備された。
- 執務室の省スペース化、起案文書の印刷の省略等により、ペーパーレス化が進んだ。



電子決裁率 8.4% (R4年度)



86.3% (R5年10月)

行政事務センターの設置 <北海道札幌市（人口約197万人）>

- 書類の形式的な確認や入力作業等、軽易かつ委託可能な業務を一括して集中的に処理するとともに、民間の知見・ノウハウを活かした継続的な業務改善を図る「行政事務センター」を令和3年度から設置。

< より必要性の高い業務に職員の人的リソースを振り向け、市民サービスの維持・向上を目指す >

課題

- 人口減少や少子高齢化の進展等に伴い、今後ますます職員確保が困難な時代になっていくことが予見される一方、多様化・高度化する市民ニーズや災害対策などの新たな行政需要への対応が必要となっている。
- こうした背景において、行政運営の効率化や、職員負担の軽減は喫緊の課題である。

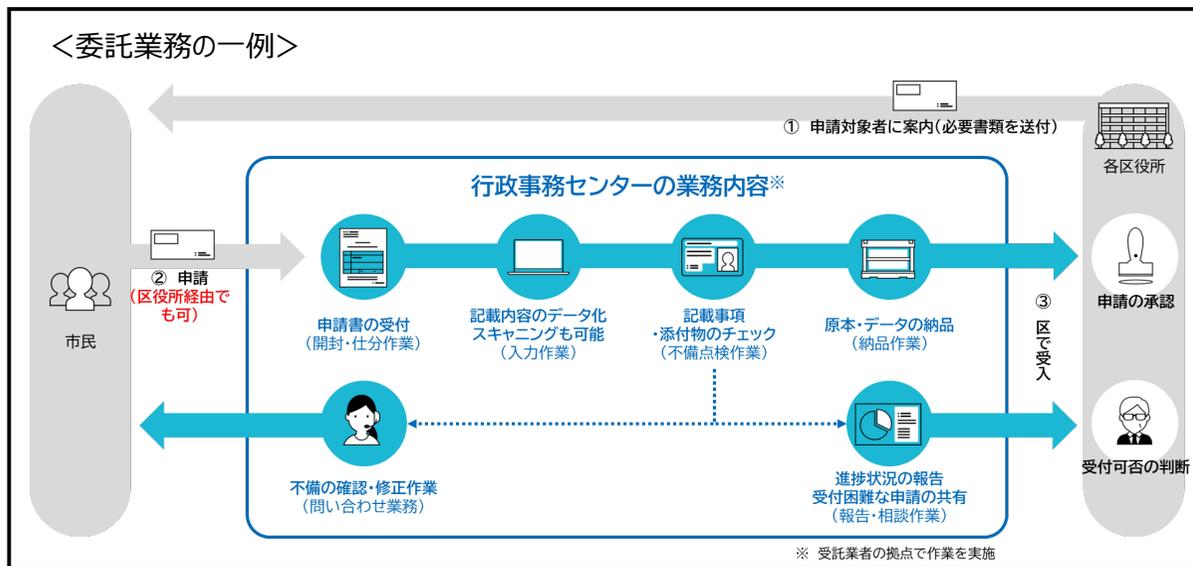
取組

- 全庁業務量調査を通じた業務の見える化を実施。専門性が不要なノンコア業務（※）が約36%を占めるなどの現状把握と課題の洗い出し。
- 書類の形式的審査や入力作業等、委託可能かつ軽易な業務を一括して集中的に処理する「行政事務センター」を設置。
- 行政事務センターへの委託により、**人員削減を目指すのではなく、業務効率化や、コア業務（※）へ職員の人的リソースを振り向けることで、市民サービスの向上を目指す。**

成果

- 職員の作業時間を令和3年度には8,875時間、令和4年度には50,861時間削減
- 職員の時間外勤務の削減
- 職員が市民対応や審査などのコア業務（※）へ注力できるようになり、市民サービスの向上につながった

※コア業務：職員でなければ実施不可能な業務。非定型的で高度な判断が必要な業務。
ノンコア業務：職員でなくても実施可能な業務。定型的で高度な判断が不要な業務。



押印見直しの取組 <岡山市 71.6万人>

市民の負担軽減、手続きのオンライン化を見据えた行政サービスの向上を図ることを目的として、市民や事業者から提出いただく申請書、届出書その他、手続きに必要な書面の押印の見直しを行った結果、**93.1%の書面について押印を廃止**した。

課題

- 市民・事業者が届け出る書面数は7,323種類（R3年度末）
- 押印が義務付けられている書面や窓口でしか受け付けられない手続きが数多くあった

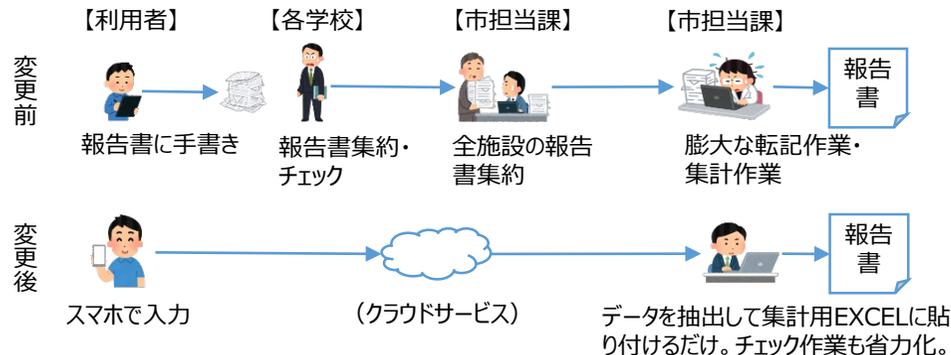
成果

- 93.1%の書面について押印の義務付けを廃止（法令義務付けのものを除いた市独自書面では95.4%廃止）
- 行政手続きのオンライン化が可能に。

<オンライン化例>

学校施設（体育館や運動場）の市民への開放事業において、申請用紙や利用報告書をWEB入力化。後方事務（県報告作業）まで省力化。

- ・ 利用者は時間や場所を選ばずに申請、報告が可能に。
- ・ 学校側でのチェック作業等が不要に。
- ・ 担当課では80%の業務量削減と21,000枚の用紙削減を実現。



【参考資料】他政令市の取り組み状況との比較（※HP公開情報等 岡山市独自調査）

注）見直しの対象（下記①②の分類内でも厳密には範囲が異なる）や件数の考え方（「手続き」単位、「書面」単位）、取組時期・集計時期が各市で異なるため単純比較が不能

①（法令等で押印が求められている書面を含む）全書面を対象とした押印廃止率の比較

自治体名	押印廃止率
岡山市	93.1%
大阪市	92.1%
千葉市	67.7%

②（法令等で押印が求められている書面を除く）、市独自で押印の見直し可能な書面を対象とした押印廃止率の比較

自治体名	押印廃止率
岡山市（参考※）	95.4%
横浜市	95.1%
名古屋市	94.8%
川崎市	90.7%
神戸市	89.8%
浜松市	88.9%
堺市	82.4%

※法令等で押印が求められている押印継続の書面を全体から除いて計算

上図は公表時（R4.7）のもの

庁内業務改革 <岩手県花巻市（人口9万人）>

- BPRの実施に基づく、AI・RPAの活用により、単純・反復作業から職員を解放し、生産性を向上
- 生み出された時間や人的資源を、企画立案や直接的な市民サービスなど、職員でなければできない業務に注力

< BPRの実施とAI・RPAの活用 >

課題

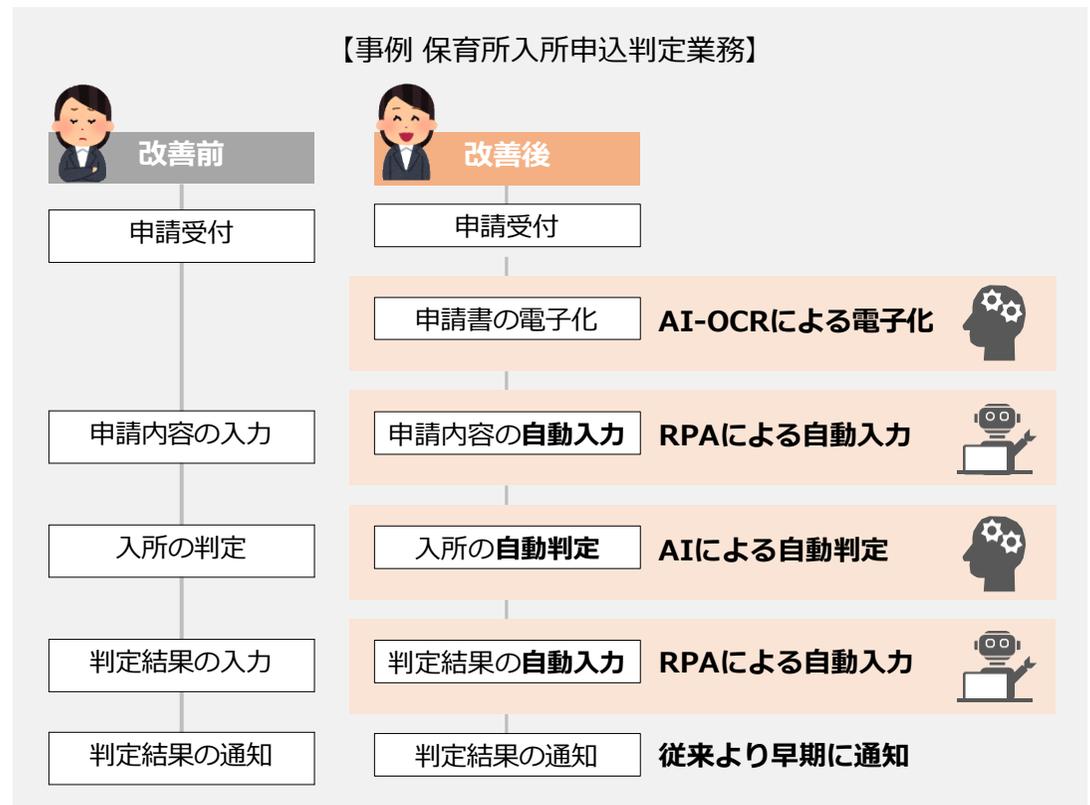
- 人口減少、少子高齢化社会の進展等により、市民ニーズや地域課題はますます複雑化・多様化している
- 行政運営を取り巻く環境が大きく変化している中、これまでと同じ働き方で、これまで同様の行政サービスを将来に渡って維持していくことが困難になっている

取組

- 定型業務の洗い出し調査とヒアリングの実施
- 業務フロー等見直しの検討
- AIシステム（保育所入所判定、音声認識、文字認識等）の導入
- RPAツールの導入

成果

- AI・RPA適用業務において、年間5,139時間要していた作業が1,811時間となり、およそ3,328時間（64.8%）削減
- 業務担当者の声
 - 業務フローの見直しを通じて、作業工程が可視化され、結果的に業務の分業にもつながった
 - 入力誤り等に対する精神的な負担が軽減した
 - 事務の時間短縮により、市民の申請期間を長くとることができた



福島市職員ひとり1改善・1改革運動「かえるチャレンジ」の取り組み ＜福島市（人口約28万人）＞

○これまでの業務プロセスや事務を見直し、職員一人ひとりの徹底したコスト意識を前提とした積極的な業務改善として職員全体で取り組み、事務効率化、市民サービスの向上を目指します。

課題

- 人口減少、少子高齢化における厳しい財政状況の中、経費節減は避けられない課題。
- 社会の変化に対応した市民ニーズに持続的に応えていくためには、職員自らの改革が不可欠。

取組

○日頃関わる経常的な事務や仕事の進め方など「当たり前」を見直し、自らが取り組んだ「改善」の結果、または「改善の提案」で、次のいずれかにつながるもの。

- ・**事務の効率が向上すること**
- ・**経費の節減につながる**
- ・**市民サービスの向上につながる**

提出された中から、おおむね四半期ごとに「月間賞」を選定、取り組み結果を庁内で共有し、他の部署への横展開を図っています。



成果

改善実績 令和5年84件(9/30時点) 令和4年45件

○令和5年取り組み一例

＜RPAを活用した督促状の停止入力＞

手入力でオンライン画面上に入力し、確認を行っていたが、RPA（SikuliX）を活用し、エクセルファイルのリストから自動入力

→入力作業が一件当たり2分→2秒程度に削減 **効率化**

→手作業による入力ミスがなくなった **事務ミス防止**

五つの職員改革マインド

改革

— Fukushima City —

- 一、職員自らが「改革」する
- 一、市民の利便性の向上と職員自らの負担軽減を意識する
- 一、前例に捉わられることなく、やり方を見直す
- 一、制度そのものを 変える姿勢をもつ
- 一、まずはやってみて、それから見直しを繰り返す

契約・会計事務のDX <東京都東久留米市（人口約12万人）>

- 電子請求システムを導入し、契約から会計事務の完全デジタル化を図ることで、市と事業者双方における書類印刷や郵送等の作業負担軽減や、切手代等の費用負担の削減を図るとともに、テレワークの推進を図る。

課題

<事業者の課題>

- 見積書、契約書、請求書、納品書の作成及び来庁・郵送に伴う作業負担並びに切手や収入印紙に係る費用負担が発生している。

<市の課題>

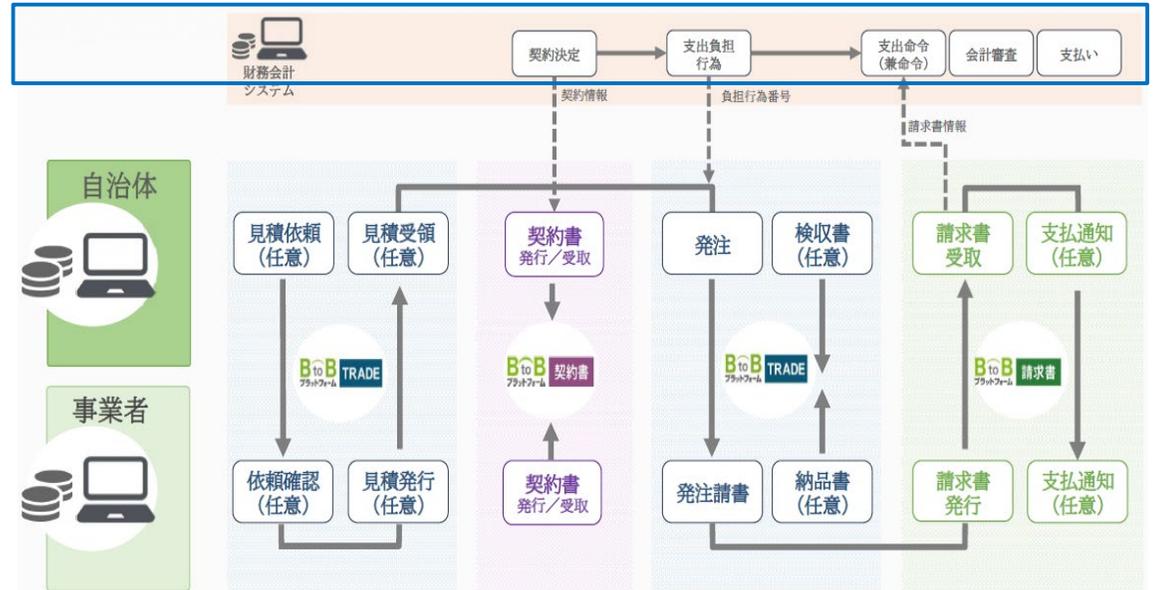
- 紙印刷、紙決裁、照合作業等、アナログによる処理が業務負担を増長している。
- 書類の紛失・添付漏れ等のリスクが伴う。
- 文書保管スペースのひっ迫、書庫閲覧の手間がかかる。

<市と事業者共通の課題>

- 書面到着に時間を要し、手戻り時には更なる時間を要するため、迅速な対応が図れない。

取組

- 令和6年3月より、電子請求システムを導入し、取引に係る書類（見積書・契約書・発注書・納品書・請求書）をデータ化
- 財務会計システムと電子請求システムの連携により、市と事業者の作業負担を更に軽減
- 令和6年4月より財務会計システムに電子決裁機能を追加することで完全デジタル化を実現



成果

- <事業者> 書類作成・郵送・持参・契約にかかる作業負担・費用負担の削減が期待できる
- <市> 紙媒体のアナログ処理、不備対応にかかる業務負担の縮減が期待できる
- <共通> オンラインで書類をやりとりできるためスピーディーな認識共有、取引の進展が期待できる

庁内電話機のスマートフォン化 <福井県勝山市（人口約2万人）>

○これまで各施設に電話交換機を設置し、固定型電話機で行ってきた電話をクラウド型サービス+スマートフォンに変更することで情報共有のスピード化を図り市民サービスの更なる向上を図る。

課題

- 庁舎の電話交換機が導入から15年経過し、保守部品の入手が困難になった。
- 各施設毎に分散して配置されていた電話交換機の保守管理に労力を要していた。

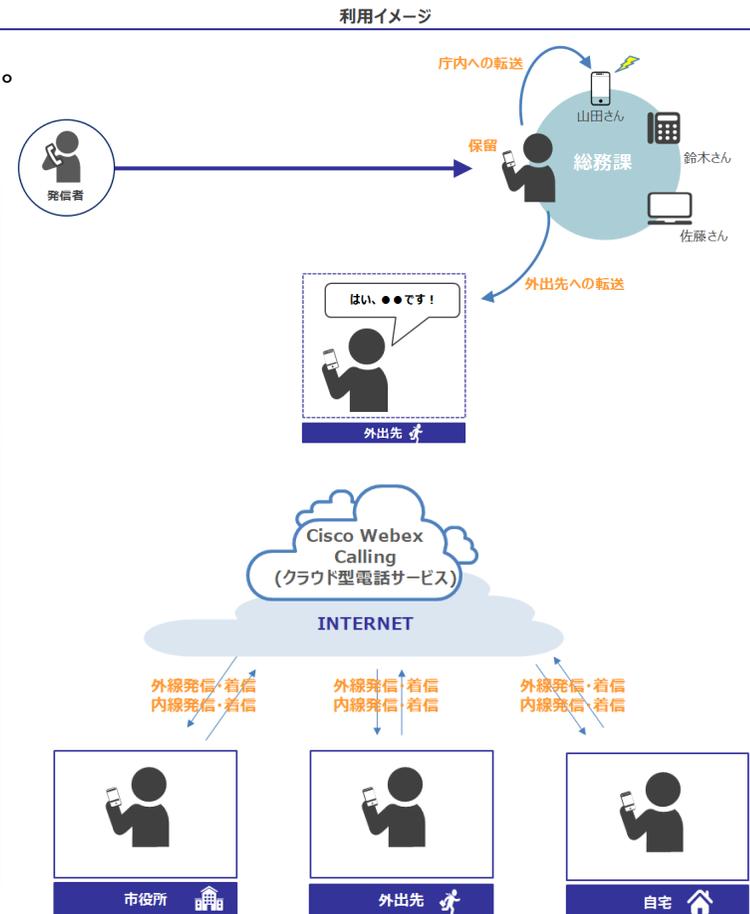
取組

- 従来の電話交換機から、クラウド型の電話交換サービスに変更するとともに、本庁舎を含む5施設の固定電話を廃止し、職員1人1台のスマートフォンに変更した。

成果

- 場所を選ばず電話対応が可能となるため、市民の方をお待たせする時間や庁内の連絡待ち時間を短縮できるようになった。
- 外出先から市役所へ戻らず、直接市役所の電話番号で連絡することが可能になった。
- 福井県防災ネットアプリをインストールし、災害等緊急時の現場情報の庁内共有を画像等のやり取りにより迅速に行うことが可能になった。

今後は電話機能だけではなく、防災を含め様々なアプリを活用することで行政事務のDX化を図り、更なる市民サービス向上に努める。



創造性を高める【well-beingな職場づくり】<近江八幡市 8.1万人>

- 働き方改革の1つの取組として新庁舎整備を待たず4つの課（環境課、人権・市民生活課（消費生活センター）、交通政策課、窓口サービス準備室）が混在するフロアに対し大規模なオフィス改革を実施。
- 時代に即したサービスや市を魅力的にする**アイデアが次々と生まれる創造性の高い働き方に変える**ために、個人の力が最大限に活かせるような**well-being***な職場づくりへの転換を目指す**チャレンジ的**取組。

<これからは“こう働きたい” **脱・お役所仕事** / 私たち公務員は、市民とともに未来を創造する担い手です。>



before

【執務環境による要因が業務効率を下げている】

- ・ 課同士の間壁があり、物理的に各課が交わりにくい。物理的壁が心理的壁になっている。
- ・ 所属を超えた**コミュニケーションが少ない**。
- ・ 共有すべき文書が個人保有になっている等、紙文書が多くスペースを圧迫している。
- ・ 業務に集中したいときに、集中できる環境にないことがある。

課題

取組 — オフィス改革

- ・ これからは“こう働きたい”を考える若手職員WSを半年間実施しレイアウトを作成
- ・ 意識改革研修会の参加
- ・ 文書量の削減
- ・ この場に出てきた課題は新庁舎整備（R8予定）に反映する。



after

集中席

ビックテーブル席

ファミレス席

窓側席（ハイカウンター）



業務内容、心身の状況に応じて席を選ぶ
→個人の能力が最大限に発揮できる環境



窓口対応エリア

受付対応のある3課数名ずつが当番制で窓口対応にあたる（受付・電話）

成果

業務効率化、生産性向上

- ・ 他課の業務内容が聞こえてくることにより、意識しなくても他課の業務を知ることができている。
- ・ コミュニケーション（特に他課職員）が増加
- ・ 縦割り意識が軽減
- ・ 他課職員にも相談ができる。
- ・ 窓口担当席を設けたことで、窓口担当以外の時には事務や企画業務などが捗るようになった。
- ・ 毎日違う席に座ることで気分転換になり、仕事にメリハリができた。

応援型BPMの実施 <京都府舞鶴市（人口約8万人）>

- **応援型BPM**の実施により、業務改善が必要であるも煩雑な日々の業務に追われ動き出しが困難な部署の**業務改善を促進**
- 書かない窓口システム・自動交付機の導入から、さらに**来なくていい市役所に向けた調査及び窓口デジタル化**の推進

<来なくていい市役所を目指して>

課題

- 書かない窓口等により来庁者の記入負担軽減や、職員のミス回避など事務効率に一定寄与。
しかし複雑・多様化する業務や、人口減少が進む中、職員の減少も見据え、持続可能な市政運営のためにもさらなる業務改善(BPM)が必要。
- BPMは現場での業務・データなど可視化が必要となり、一時的に担当部署の負担が高まるため、部署によってはその時間の確保が困難。
- 住民課題の解決など、さらなる市民サービス向上のためにも、職員のルーティンワーク（ノンコア業務）からの脱却が必要。

取組

<各部署の状況に応じて業務改善が可能なよう多様な支援を展開>

- ◆ 職員アンケート等から業務過多で改善が必要だが対応困難な部署を選定。
課題・希望を聞き取り、デジタル化やアウトソーシングなど対応可能なサービス、事業者等の情報収集をし、マッチングを実施。

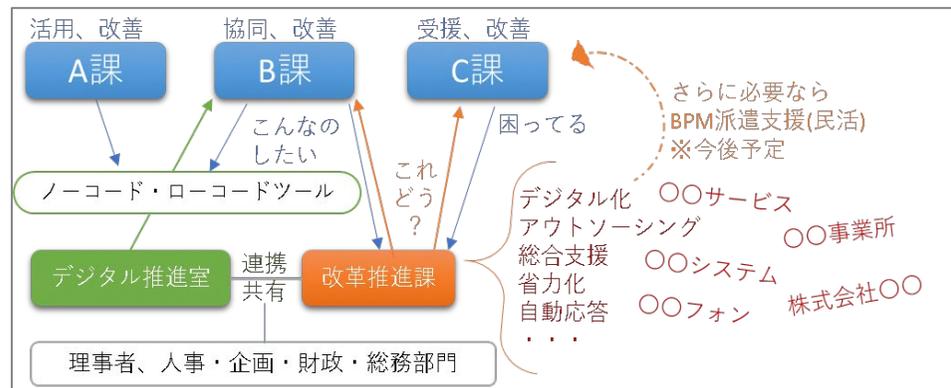
→さらにBPMに必要な作業が対応困難な部署については、
民間事業者派遣によるBPM支援を検討中。

- ◆ 既存の汎用データベースツールや電子申請サービスに加え、キントーン等の
ノーコード・ローコードツールを導入、実用に向け複数回の操作研修・事例紹介等を実施。
- ◆ 来なくていい市役所に向け、申請業務のデジタル化を進めるため、市役所への申請業務の全量把握調査を実施。

<市民向け> ◆ 市役所に設置の自動交付機を活用し、来庁者に実際に操作しながら利便性を説明し、コンビニ交付利用を促進。

成果

- 有人窓口対応の減少（有人約70% 無人約30%）。
- 職員数が減少し、業務が多様化する中、デジタル化などの改善策を提示することで、職員のモチベーションの向上。
- BPMを行い、作業を可視化したうえで、デジタル化を行い、ヒューマンエラーの減少や省力化を図っている（進行形）。
例）高齢者支援課 認定調査デジタル化、認定審査会ペーパーレス化・オンライン開催に向けデモ実施、次年度導入に向け予算化を検討中。
- ノーコード・ローコードツールを活用した各部署でのデジタル化が促進。
例）各種照会、イベント（講演会）の申し込み、公用車運行管理台帳、公共施設にかかる情報の一元管理 など。



Web会議システム関連の充実 <豊中市（人口40.7万人）>

- Zoomを活用した専門相談、出張所と本庁担当課を結んだオンライン相談を実施し市民の利便性・快適性向上
- 市役所内部の会議にオープンソースを活用したWeb会議（JitsiMeet）システムを構築、会議室にWeb会議用の周辺機器（モニター・カメラ・スピーカー等）配備するなど、Web会議を効率化

課題

- Web会議が浸透する中で、市民を対象に実施している弁護士相談や税理士相談など専門相談を対面で実施していたり、出張所に税や子育て支援の担当職員がいないため本庁担当課と電話をつなぎ対応をしていた。
- 豊中市はαモデルのため、職員のみが参加するWeb会議（Zoom）を実施する際、インターネット用端末の手配や、会議資料のインターネット環境への持ち出しなどセッティングに時間を要していた。

取組

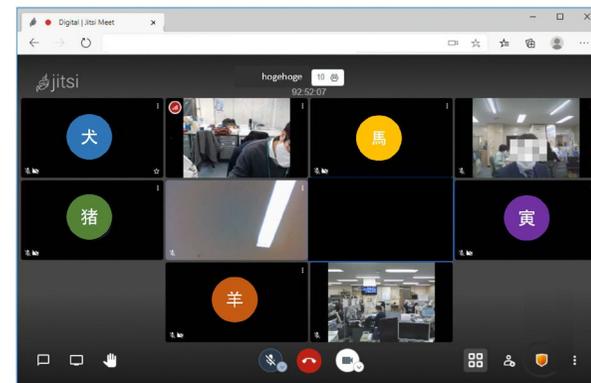
- （Zoomを活用した専門相談）専門相談の予約をオンラインでも受け付けるようにし、オンライン（Zoom）相談も選択可能に。
- （出張所と本庁担当課を結んだオンライン相談）出張所から本庁担当課への連携を、電話からオンライン（Zoom）に変更し、手続等に関する画像を共有しながらの税や子育て支援に関する相談を可能に。（令和5年10月開始。成果は今後把握。）
- （LGWAN環境のWeb会議）LGWANのオンプレ環境にJitsiMeet（オープンソースのWeb会議システム）を構築し、職員のみが参加するWeb会議は業務端末から利用可能とすることで、web会議のセッティング時間の短縮が図られ、自席からも各自会議に参加が可能に。
- （Web会議環境の充実）モニター等のWeb会議用の周辺機器を各会議室に配備することで、各課が個別に機器等調達し運搬することなく（手ぶらで）Web会議の実施が可能に。

成果

- 市民向けのZoomを活用した専門相談（令和4年度弁護士相談オンライン件数44件）
- LGWAN環境のWeb会議導入により、会議室への移動時間の減、インターネット環境へ会議資料を持ち出す作業等会議セッティング時間の減・重要情報の漏洩セキュリティリスクの減。



出張所オンライン相談ブース



jitsiの画面イメージ

システム導入による時間・ストレス解消・正確さの獲得 <奈良県王寺町：2万人>

- 需要と課題：情報共有の迅速化・簡素化。会議・打ち合わせの削減。セキュリティ向上。
- 全職員LoGoチャットの導入により情報共有に要する時間が削減(意思決定、回答作成の迅速化、伝達漏れ・忘れの削減)により、時間削減・ストレス解消実現。
- 情報伝達の確認漏れの把握(既読機能)や緊急時・災害時の迅速な情報共有体制が整えられた。

<LoGoチャット導入>

課題

- 既存の連絡方法が口頭・内線電話・課の共有メールに限定。
⇒不在時等、情報伝達の遅延や漏れが発生している。
⇒口頭や電話で伝えた情報の「言った」「言わない」で揉めることがある。
- 頻繁に会議・打ち合わせが開催されている。
- 離席中の職員への連絡はLINE(個人アカウント)を利用するケースもあり、セキュリティ面や公私混同する等の問題があった。

成果

- 時間・紙の節約はもちろん、情報共有が正確かつ幅広く実現できることで、意思決定、回答が早くなり、業務の停滞が減少。
- 情報がいち早く、正確に共有できることにより、緊急時・災害時にも対応できる体制が整えられた。
- 個人的に連絡先を知らない相手とも迅速にコミュニケーションが取れるようになった。
- やり取りが文字として残ることで誤りなく情報共有でき、「言った」「言わない」で揉めなくなる。また、自分の記録としても残せるため、何度も同じことを聞かなくて良くなった。
- チャット内でグループを自由に組めるため、複数部署での調整や会議・打ち合わせをチャット内で行えるようになり、対面の会議・打ち合わせが減少。
- 半年間の試行運用中に職員アンケートを取った結果、LoGoチャット導入で
 - ・コミュニケーションのスピードが速くなったと感じた職員は63%
 - ・コミュニケーションを取りやすくなったと感じた職員が74%を占めている。実際の時間は計測できないものの、早くなった・良くなったと体感している職員が多い。

取組

- 全職員を対象にLoGoチャットを導入
- 各職員は業務用端末とセキュリティを担保した上で個人用スマホでLoGoチャットを利用。
⇒情報伝達の統一化と効率化、簡易な意思決定、回答作成の迅速化

市民により良い行政サービスを！仕事の進め方にメスを入れた働き方改革 <福山市：人口46万人>

- 多様なニーズや増加する業務への対応が求められる中、創造的な業務、市民と触れ合う機会、現場の状況把握の時間等、自治体にとって必要不可欠な時間を確保する必要がある。
- 部署単位のBPRではなく、組織全体の改革として、デジタルツールを活用しながらプロジェクトマネジメントを習得することで、業務を効果的かつ効率的に推進
- 組織全体でプロジェクトマネジメントを理論と実践（デジタルツールの活用）の両輪で推進している自治体は希少であり、PMI※フォーラムで講演（実践発表）を行い称賛の声をいただいた。※プロジェクトマネジメント協会

< プロジェクト管理ツールを活用した働き方改革 >

課題

- 1つの業務に必要以上のリソースをかけている
- 報告・連絡・相談が徹底できていない
- 業務の進め方が非効率

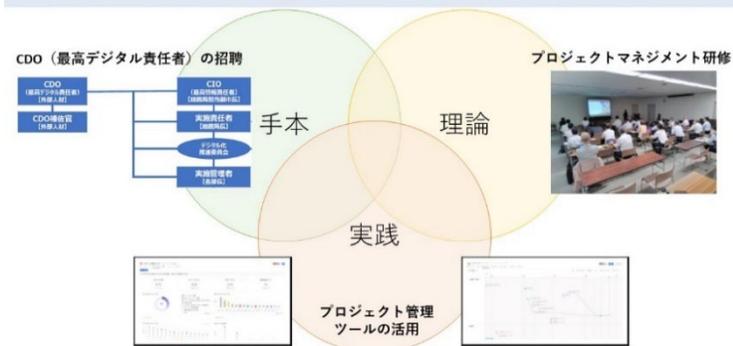
取組

- プロジェクトマネジメント研修の実施
 - ・全職員に対し役職別の研修を実施
- プロジェクト管理ツールの活用
 - ・操作研修会の開催、高活用事例の共有、アンケートの実施・フィードバック
 - ・現在800人が利用。今後、全職員（3,000人）での利用を予定

成果

- 報告に関する業務において約2万時間/年の削減
- 職員アンケートから出た意見
 - ・ 職場全体の仕事が可視化され、仕事の抜け漏れが改善された
 - ・ 管理職にとっては、ポートフォリオ機能で進行中プロジェクトの全体像をリアルタイムに把握できるようになった
 - ・ 上司と部下の確認工数が減少し、作業効率が上がった 等

課題解決の手法 = 「プロジェクトマネジメントの習得」



プロジェクト管理ツールでできること

※本市の場合に置き換えて、わかりやすく整理した場合

1 作業の見える化



2 迅速な情報共有



3 組織が持つ業務全体の把握



事務センターの開設・運営 <大分県日出町（人口約3万人）>

- 各課に配置されている会計年度任用職員とノンコア業務を事務センターに集約
- 正規職員のコア業務への集中を促進し、業務効率化と組織強化を図る

< 人件費抑制・業務効率化・適切な人員配置を同時に実現 >

課題

- 年々業務が増加・複雑化する一方、職員の数を抑える必要がある。
- 上記の課題がある中、正規職員の定型業務への従事割合が非常に高く、コア業務に十分に専念できない

取組

- コア業務とノンコア業務の振り分け
- 各業務における繁忙期と閑散期
(日間、週間、月間、年間スケジュール)の詳細な把握
- 最適な業務改善の選定
(事務センターへの業務集 or DX等の活用 or 業務廃止)

成果

- 令和5年10月1日時点で再任用職員1名、会計年度職員8名の計9名を事務センターに集約。
- 大量印刷や封入封緘などの単純作業を除く**29業務**のノンコア業務の事務センターへの集約（今後も増えていく見込み）
- 年間見込み**18,640時間**の作業を事務センターに集約
(会計年度職員等**1人あたり年間約2,071時間=1日あたり約7.8時間**)
- 職員のコア業務への専念
- 事務センターに対する職員の意識・認識（否定・否認から肯定・容認へ）
- 業務改善に関する職員の意識（職員1人1人の当事者意識）
- 時間外労働の削減（令和5年度終了後、検証予定）

