

令和4年度行政監査 意見・要望事項等措置状況報告書

2 意見・要望事項

(1) 取組事例に係る庁内での共有化促進の工夫について

意見・要望	
<p>3年度を取組事例では、3つ以上のツールを活用した実施所管課が7課（人事課、国保年金課、スポーツ振興課、子育て支援課、保育課、環境保全課、清掃リサイクル課）あり、また、1つのツールで10を超える業務（同種の業務の繰り返し等も含む）に活用した実施所管課も3課（人事課、新型コロナ予防接種課、保育課）あった。これらの取組に向けた努力と熱意は相当なものであったと思われる。</p> <p>実施所管課において、ツールを多数活用している場合や1つのツールでも活用業務が多い場合には、活用経験に着目すると、複数の担当者の存在が想定される。活用した担当者が各実施所管課内で複数存在すれば、活用経験が当該課で継承されることにつながりやすい。しかし、今回の調査において、3年度に実証実験に参加した担当者が異動していた場合等では、実施した経験が4年度に十分引き継がれていない事例もうかがえた。</p> <p>実証実験を経て本格活用を図る段階に至った4年度という状況ではあるが、各実施所管課内での経験の共有化が促進されるような取組が望まれる。まずは、活用経験を持つ職員が複数いると想定される、活用実績が多かったツールや業務について、実施所管課における経験の共有化に取り組まれない。</p> <p>また、新たに活用を図りたいと考える所管課からの情報提供依頼に応えることができるよう、活用したツール、対象の業務の概要、有効な活用につなげるための業務の見直し等、そのポイントなどを簡易な形で全庁共有できる工夫について、DX戦略課が中心となり所管課の悩みや意欲に応じて、これまで以上にきめ細やかな支援ができるよう、上記などの活用例の多かった実施所管課も相互に連携等を行い、取り組まれない。</p> <p>(DX戦略課、人事課、国保年金課、スポーツ振興課、新型コロナ予防接種課、子育て支援課、保育課、環境保全課、清掃リサイクル課)</p>	
所属名	措置状況等
DX戦略課	<p>令和3年度のDX戦略課発足以降、ICTツールやBPR（業務改革）事例の紹介等、DX戦略課の取組の周知を目的として、全職員向けに、メールを利用して電子ベースで情報共有を図っている。また、令和4年10月には庁内向けにICTツール紹介の場を設け、100人以上が参加した。今後も、これらの取組を継続することで全庁的な浸透を図っていきたい。</p> <p>所管課へのきめ細やかな支援については、他自治体や庁内での活用事例などを基に個別に提案を行うなどの取組を行って</p>

	きた。今後も所管課と連携を図りながら、デジタル技術を活用して業務課題を解決できるよう努める。
人事課	業務の見直しや効率化を今後検討していくに当たっても、実証実験で得た知識・経験は有意義であると認識している。係や業務の枠を超えて、課全体として積極的にツールの活用等について共有を図っていきたい。
国保年金課	当課では、令和3年度の実証実験を機に国民健康保険の脱退手続き及び被保険者証の再郵送申請の業務をオンラインフォームにより受け付けている。 今後も、ICTツールの活用経験のある職員が中心となり、職員間で経験を共有するとともに、マニュアル等を整備し、引き継ぎを確実に行っていく。また、他の業務におけるICTツール活用によるBPRを含めて取り組んでいきたい。
スポーツ振興課	当課では、令和3年度までの実証実験で、2係が5つのツールを活用した。本格導入に至った令和4年度においては、実証実験で特に有用であったオンラインフォームの活用をさらに広げた。 今後、導入済み事業の適切な運用継続や、活用事例の拡大検討のため、担当者間での引き継ぎの徹底、課内で経験の共有化を行う。
新型コロナ予防接種課	新型コロナワクチン接種事業を進めるに当たり、ツールの活用は、経験を有する職員を中心に担っている。 今後は、事務分担にも留意しながら、経験をできる限り共有できるような体制づくりに努める。
子育て支援課	職員間のツール活用の経験の共有化とDX戦略課の継続的な支援を基に、業務の効率化に取り組んでいく。
保育課	ICTツールについては、DX戦略課等の関係部署との協力・連携により、多くの業務において複数の担当者が積極的に活用することができた。 今後も職員間で経験の共有、連携を図り、さらなる効果的な活用に向けて取り組んでいく。
環境保全課 清掃リサイクル課	これまでも必要に応じてDX戦略課と連携し、ツールを活用してきた。これからも、その有用性が見出せる場面においては活用を図るとともに、職場内では運用方法等の共有化を図りたいと考えている。

(2) 業務の見直し等に資する意識改革などの取組について

意見・要望

ツール活用に伴う改善点等に係る調査では、区独自のマニュアルの充実、ツールの仕組みに合わせた業務の見直し等が回答として共通して多かった。一方、3年度の実証実験に不参加であった34課では、「ツールに当てはめることのできる業務（既定も新規も）がなかった」との回答が7割を超えていた。実証実験への取組事例は、2年度末から始まったオンラインフォームの活用で拡大してきた側面もあり、3年度での活用の可否判断は、事例に係る情報が限られていたとも言えよう。3年度の実証実験により、活用事例は増え、取組の可否の判断もしやすくなってきている側面がある。

ツールに当てはめてどのように業務の効率化等を図ることができるか、という事例が増える一方、ツールに応じた業務手順等の見直しができる事例がより見出しやすくなることも期待される。前に述べたとおり、ツールの仕組みに合わせた業務の見直しを行う意識もうかがえている。ツールの活用により、区民サービス向上や業務見直しによる効率化が期待できるが、そのためには、所管課の意欲や職員のスキルが必要となる。それらの向上に資する支援の取組が求められることは、支援側の所管課においても意識されている。さらに取組が進んでいけば、業務の改善や新たな事業の構築へと高めていくところまでの支援も必要となるであろう。

こうした業務の改善に係る意識が、実証実験に携わった担当職員だけでなく、実施所管課の中で広がりを見せること、さらに、係、課、部局、全庁それぞれにおいて組織的な機運を高めることも大切である。4年度からは、本格実施とする中で、全庁の各所管課において、DX戦略課で定めたツールごとの管理運用のガイドライン等をはじめ、ツール固有のマニュアルのほか、DX戦略課でまとめたダイジェストのマニュアルなども活用し、主体的に取り組んでいくものとなる。

基本計画では、3つの区政運営方針を定め、「方針3 未来を見据えた持続可能な行財政運営」において、「施策立案の視点2 デジタル技術の活用による区民サービスの向上と意識改革」を掲げ、デジタル技術の活用をテコとして、事業単体の改革にとどまらず、職員や組織、区民・地域社会をより良い形に変革していくDX（デジタル・トランスフォーメーション）を実現していく、などとしている。

業務の本格的な見直しや事業の構築において、ツールを一層有効に活用するため、DX戦略課においては、実施計画（事業名「DX（デジタル・トランスフォーメーション）の推進」）にも位置づけながら、所管課への相談対応等を継続し、また、実施所管課での活用に係る諸手続やそれに伴う指導や助言等もなされている。これらの取組情報は、DX戦略課に蓄積され、適宜の事例紹介や留意点等の情報発信が、全庁に向けてなされている。

今後、業務改善への取組意欲をさらに喚起し、具体的な事例をさらに広めていくためには、業務改善、企画経営、人財育成、個人情報保護等の観点を重視した取組が重要であり、これら部門の連携を深め、各部門の取組としても推進していくよう取り組まれない。

なお、区民に対してはデジタルデバインド解消に係る取組を行っているが、庁内においても職員が置かれているICTに係る整備状況や経験等が異なる側面もある。区民サービスの向上がどの職場においても等しく推進されるためには、職員間の様々な相違を解消していく取組が大切であり、職員に対してのデジタルデバインド解消やITリテラシーの向上に係る工夫にも努めて欲しい。

(企画経営課、行政情報マネジメント課、情報政策課、DX戦略課、人事課)

所属名	措置状況等
企画経営課	<p>令和4年度は各所管とEBPMの視点からデータを活用した課題解決・業務改善に取り組んできた。加えてSDGs研修、EBPM研修、人口動態研修など経営層に向けた取組を行った。マネジメント層の意識改革を通じて、部門連携を深め各部門の取組の推進を図っていききたい。</p>
行政情報 マネジメント課	<p>業務遂行にあたっては、個人情報保護及び情報セキュリティの確保を図りつつ、区民サービスの向上に資する業務の見直しを進めていく必要がある。そうした観点から、情報政策推進部内各課ほか関係各課と連携を図りながら、全庁での取組を進めていく。</p>
情報政策課	<p>イントラネットシステムや基幹系システムを使用する業務において、RPAやAI-OCRが利用できる環境を提供してきた(専用端末の配置やツールのインストール等)。今後も情報セキュリティを維持しながら、必要な環境の提供を行っていく。</p>
DX戦略課	<p>区では令和4年度にDXビジョンを策定し、目指すべき姿を定義しているが、その実現のためには職員の思考、行動などを変容させていく取組が必要であると考えている。</p> <p>具体的にはDXビジョンの周知徹底に加え、基礎となるITリテラシー向上策を継続していく。これにより、デジタルを活用した区民サービスの向上、庁内業務の効率化などを進められるDX人材の育成に努め、組織能力を高めていくことを目指して参りたい。</p>
人事課	<p>業務の見直しへの職員意識を高める取組としては、令和4年度は、企画経営課職員及び行政情報マネジメント課職員を講師として、ビルド・アンド・スクラップに関する研修を、主任3年目職員を対象に実施した。</p> <p>令和5年度は、新たに暫定再任用職員を対象とした選択型研修(研修生が自らに最適な内容を選択できる研修)を実</p>

	<p>施予定だが、本対象は I T リテラシーが比較的低いことが想定されるため、Microsoft Excel、PowerPoint の基礎を学ぶ研修を含める予定である。</p> <p>さらに、令和 5 年度職員研修計画には、D X 戦略課と調整し、D X 戦略課が実施する D X 推進に係る各研修の紹介を掲載した。</p> <p>引き続き、関係部門と連携を深めながら、業務の見直しへの意識向上や、I T リテラシーの向上に取り組んでいく。</p>
--	---

(3) ツールに係る選択の多様化について

意見・要望	
<p>ツール活用に伴う改善点等の調査では、区独自のマニュアルの充実、ツールの仕組みに合わせた業務の見直し等が回答として共通して多かったが、他方、活用の多かったオンラインフォームや A I 音声認識では、既存ツールでの機能の付加や改善も多く回答されていた。</p> <p>そうした中、今回の調査によって、ツールの実証実験という形式ではなく、緊急的・全庁的な観点での D X 戦略課の支援に基づく所管課でのツール活用の事例があったほか、区のホームページを經由して申込み等の手続を電子的に行う、実証実験とは別の取組事例も報告されている。</p> <p>現行の業務とその進め方のみを前提とするのではなく、ツールの特性を理解した上で、業務の改善等につなげる取組が、今後、さらに望まれるところである。その一方で、既存のツールに改良等の余地があれば、その意見は事業者に対して適切に述べるべきでもあり、また、選択できるツールの種類の拡大、業務によっては、利用者側の利便性向上の観点に立って、その他の電子的な仕組みの活用を検討することも大切である。</p> <p>なお、個々の所管課が主体的に活用していくツールについては、個人情報等の適切な管理に資する観点で、関係所管課と十分に確認して進めることができよう、注意喚起等に努められたい。</p> <p style="text-align: center;">(行政情報マネジメント課、情報政策課、D X 戦略課)</p>	
所属名	措置状況等
行政情報 マネジメント課	<p>I C T ツールの活用は D X 推進に不可欠な反面、使い方の理解不足等使い方を誤ると個人情報の漏えい等のインシデントに繋がる。ツール活用を進める情報政策推進部内での連携を図ってインシデント防止に努めるとともに、ツールを使用する職員の個人情報保護に対する意識・情報セキュリティポリシーの理解・リテラシーの向上が図られるよう注意喚起や研修を実施していく。</p>

<p>情報政策課</p>	<p>デジタル技術の進展は日進月歩であり、様々なツールが開発されている。新たなシステムやツールの導入にあたっては、その利便性や業務効率性だけでなく、その根幹となる情報セキュリティが脅かされず安定的な運用が図れるよう、必要な対策や注意喚起等に努める。</p>
<p>D X 戦略課</p>	<p>I C T ツールの活用については、事業者と定期的に利用状況を確認しており、活用実態の把握は行っている。今後も既存ツールの機能で満足するのではなく、把握した利用実態や業務課題に適応できるよう提供ベンダーとは協議を続けていく。</p> <p>新規の I C T ツールに関しても他自治体の事例や新たなデジタル技術の調査、研究に努め、区への適応性を検討して参りたい。</p>