

デジタル環境の整備

1 班（山下さん、草間さん、安西さん、大岩☆） ☆文責
グループ

- ① デジタル環境の整備
- ② 誰 1 人取り残さないサポート体制の構築
- ③ デジタル化の意識の醸成

課題・背景

- ・ 在宅のテレワークだけでなく、福祉や医療分野、災害分野など様々な分野で、現場 PC から市のシステムにアクセスし、仕事する時代がやってくる
- ・ にもかかわらず、デジタル・オンラインを想定した施設整備になっていない
- ・ オンライン会議やリモートワークに適さない部署もある
- ・ オンライン会議のニーズはかなり高い。が、インフラが不足している
- ・ 区役所は特に、インフラ整備が遅れている
- ・ 職場におけるネット接続環境に課題がある（不足）
- ・ オンライン会議専用スペースに課題がある（不足）
- ・ オンライン会議についての開催方法・利用方法がわかりにくい
- ・ 個人情報扱う部署ほど、セキュリティに関する懸念感情が高い
- ・ 従来の慣れた作業を変えることへの、精神的障壁がある
- ・ 改革・改善に対する、上席者の抵抗感に対する部下の忖度がある
- ・ 様々な問題・課題があるが、それを上申（受け止め改善）する仕組みが確立しておらず、多くの人が、改革・改善は無理だと諦めてしまっている

↑の具体的事例

- ・ 企業局、市長部局、区役所でインフラ整備、出来る事のレベルが違う
- ・ 外部とのオンライン会議は、課単位に配置された仮想デスクトップ環境（VDI）か、インターネット接続用端末や回線（Wi-Fi 環境）の用意が必要

なため、手間がかかり実施しにくい環境となっている

- ・ 別途、環境・端末の用意や予約が必要となるなど、いつでも自席でオンライン会議をできるわけではなく、環境が不足している
- ・ そもそも職務規定で、自席もしくは自宅、出張先でしか業務が出来ない（コワーキングスペースなどでの業務が出来ない）
- ・ テレワーク用持出端末がないと、自宅から自席の PC 端末の操作や様々な情報にアクセス出来ない（自分宛のメールも出社しないと見られない）
- ・ BYOD（ブリング・ユア・OWN・デバイス）使用は禁止

提言（提案する取組み） ①に関するもの

- ・ モデル実施部局を中心に無線ルーター、5G回線等が使える端末を付与し、自席でも外部とのリモート会議が可能な環境（インフラ）を整備する
- ・ リモート関連予算の優先的付与の制度をつくる
- ・ 各部署にオンライン対応の専用スペースを拡充する
- ・ オンライン会議推進部署を選定する
- ・ 外部接続環境、専用端末、備品を拡充する
- ・ 各部署への徹底調査（ヒアリング）をして、報告書（問題点・ボトルネックはどこか？）を作成する
- ・ 報告書に基づいて、改善に必要なインフラ・必要な予算額をはじき出す
- ・ 業務分析を徹底的に行い、部署ごとに、PC、オンライン会議の必要性を見える化（定量化）する。
- ・ 仮想化技術を使って、自宅の私用 PC からリモートで自席端末を操作出来るようにする
- ・ 「どこでも・誰とでも・テレワーク／オンライン会議」が出来るように不足するインフラを整備する（①自席で、②市庁舎／区役所のすべてのフロアーをリモートオフィスへ、④あらゆる市民・団体と接続が出来る環境を）

提言（提案する取組み） ②、③に関するもの

- ・ リモート導入の抵抗感が比較的低い部署からモデル実施を行い、成功事

例を積み重ねる

- ・ 自宅以外のコワーキングスペース等でも、リモートワークが出来るように職務規定を変える（徹底されていない部署もあるので、合わせて詳細調査・見える化する）

提言（提案する取組み） 全体に関するもの（その他）

- ・ 全庁横断的に「デジタル環境整備委員会」を立ち上げる
ここで役所業務のデジタル化に関するアイデアを募る
- ・ アイデアを基に
 1. リモートデスクトップ方式 (Remote Desktop)
 2. バーチャルデスクトップ方式 (VDI)
 3. クラウド型アプリ方式
 4. クラウド型セキュリティブラウザ方式 (VDR)
 5. アプリケーションラッピング方式
 6. 会社 PC 持ち帰り方式など、最適なテレワーク手法を検討する
- ・ 他政令市とともに、国産企業に共同発注を行う。日本の大都市役所テレワークシステムを構築する（国費を入れる）
- ・ 中長期の横浜市 DX 計画をつくる（全庁的な戦略を明確にすべき）
- ・ 現場から改善要求を吸い上げて、それをまとめ、改善を進める枠組み・枠組をつくる
- ・ 部門ごとに ICT 改善推進責任者（若手が適任）を置く・育てる
- ・ 業務分析／シナリオライティングが出来る人材を育てる（RPA でも必要）
- ・ 改善を評価し、その結果が表彰、昇給、昇格に繋がる人事制度をつくる

デジタル化推進特別委員会 提言検討シート（案）

■グループに○をつけてください。

【】大岩委員長グループ（デジタル環境の整備）

【】鈴木副委員長グループ（誰一人取り残さないサポート体制の構築）

【】竹野内副委員長グループ（デジタル化への意識の醸成）

■課題・背景

●意識の問題

- ・脱炭素型社会に対する意識
- ・コスト（費用、時間）に関する意識
- ・上層部の意識改革

●習慣の問題

- ・やったことが無い
- ・自信が無い

■提案する取組（適宜アンケート結果等をご活用ください）

●ヘルプデスクの設置

- ・全庁一元的なヘルプデスク機能。
- ・とりあえず相談できる窓口。
- ・トラブル対応的に、支援員が現場に来て対応可能。
（※専門学校生のアルバイト雇用を生むかも）

→次のページに続く

※グループ毎にご提出ください。取組が複数ある場合は、シートを複数ご提出ください。

※必要に応じて枠の修正やスライドの追加をしてください。

※「課題・背景」及び「提案する取組」の記載があれば、様式は問いません。

デジタル化推進特別委員会 提言検討シート（案）

■グループに○をつけてください。

- 【 】大岩委員長グループ（デジタル環境の整備）
- 【 】鈴木副委員長グループ（誰一人取り残さないサポート体制の構築）
- 【 】竹野内副委員長グループ（デジタル化への意識の醸成）

■提案する取組（適宜アンケート結果等をご活用ください）

●研修

- ・上層部（部長級以上）に集中的にトレーニング
- ・実際の操作方法、意識改革。
- ・You Tubeでの操作説明、研修動画（内製化）。
- ・研修修了証の発行でモチベーションUP。
- ・OJTのように、まずやってみる研修。
- ・テレワークDayのようなキャンペーン実施。
- ・ペーパーレス会議の実施（ペーパーレス会議の開催数値目標化）。

●市民向けの取組

- ・来庁者への説明を、タブレット・PCで示しながら説明する。
（※Webで調べられることを伝える）
- ・オンラインでの相談窓口設置。
（※画面共有で資料を確認しながら相談が可能）
- ・申請・報告書類とプロセスを見直し、web申請化、簡素化を徹底する。

※グループ毎にご提出ください。取組が複数ある場合は、シートを複数ご提出ください。
※必要に応じて枠の修正やスライドの追加をしてください。
※「課題・背景」及び「提案する取組」の記載があれば、様式は問いません。

年間調査テーマ「行政のペーパーレス・オンライン会議の日常的な利用推進」について

意識の醸成(=メリットを理解・体感してもらう事)に寄与する委員会提案(案)

(「環境整備」「職員へのサポート体制」については他のグループで提言作成)

【提言前文】

今回このテーマを掲げる大きな要因は新型コロナウイルスが世界に蔓延したことを受け、世界中あらゆる場所でロックダウンまたは緊急事態宣言が発せられ、様々な局面で「対面」が許されなくなった事が大きいと感じている。

その世情を、我が国では、世界で遅れをとっていた「デジタル」に関してはテコ入れをする好機を捉え、デジタル庁の発足し、そして各自治体でもデジタルを扱う部署が誕生した。

一方で、見渡してみれば、急速に訪れたデジタル化促進の波に戸惑う声を耳にする機会も多い。デジタルを促進すべきという声と、戸惑いの声があちこちで聞こえるようになり、そこで生まれる温度差は円滑な国民、市民の生活を乱す可能性をはらむ。

ここではまず、デジタルが明らかにもたらすであろうメリットを取り上げたいと思う。

①今後、多くの国民、市民の生活の利便性を高めるために必要な技術であるという事。

②例えば、オンライン会議やペーパーレス化で謳われているように、これまで存在していた無駄を取り除き、より効率的な生活環境を生み出す可能性が高い事。またその事が、環境負荷がかからない事につながり、SDGsにも寄与する可能性がある事。

③「デジタル」という考え方自体が、世界で共通言語になりうる点。現在、日本はデジタルに関して後進国になりつつある。今から動く事が世界に追いつき、トップランナーとしての立ち位置を確保する事につながる。また、今後、国際間の競走の先頭を走るためには、デジタルに関する新しい技術を生み出す発想力が重要であるという事。

以上、デジタルは地に足のついた市民生活の視点から、一方で国民という観点からも、現在だけでなく未来に向けて生活の質を上げられる可能性を秘めている。

そのため、今、デジタルを見つめ促進して行くという事は、生活の質を高め、足元を固めるだけでなく、未来への道筋をつくり出し、その足跡を次世代に示していくという意義が生まれる。それは言い換えれば、今から動かないと、次世代に過度な負担を強いる可能性がある、という事に繋がると感じられる。

だからこそ、議会、行政をあげてデジタルに真剣に取り組む必要があると言及出来る。

【提案する取り組み】

●デジタル化(ペーパーレス・オンライン会議)に関する職員の要望・提案を拾い上げる環境・仕組みを創出する。

(補足説明および取り組み例)

横浜市の全庁にわたる様々な職員の声こそ、デジタル化を進めていく上で最も信頼出来るデータであることを踏まえ、今後も定期的にアンケート調査などを行う。

●デジタル化(ペーパーレス・オンライン会議)を進めることにより「市民サービスの向上と職員の労働環境の改善」が大きく進むということを、職員が認識する。

(取り組み例)

そのために①デジタル化のメリット・方針についての周知徹底、②そのための学習、③現場の実践の交流、④問題点の改善とフィードバックを繰り返し行う。

●デジタル化(ペーパーレス・オンライン会議)によって生じる波及効果など、デジタル化推進によって生じる、その先の姿を職員で共有する。

(取り組み例)

事例などからその先の効果を明示して分かりやすくメリットを示す。

定量的例:時間短縮、コスト削減、情報伝達速度

定性的例:家庭事情に対応できる(介護・子育て・怪我・病気等)、転職回避、モチベーション

その他:SDGs目標への寄与(自然環境保護、カーボンニュートラル)、災害時等の迅速な連携

●ペーパーレス推進担当(業務 DX 担当)を各局に設置する

(取り組み例)

・ペーパーの使用量と削減量の見える化を図る(全職員への定期的な報告で意識づけ)

・ペーパー資料のデジタル化(PDF 等への変換=どこからでもアクセスできるように)を推進

・(現在進めている各種行政サービスの DX に向けたシステム改修・構築に合わせて)DX に対応した業務フローの検証・見直しを指揮

・テレワーク対応可能業務の洗い出しと、積極的な試行を主導

●コピー機に印刷確認機能を装備する。

●紙ではないデータによる資料保管である、ペーパーストックレスを推進する。

●職員の机上の整理整頓を徹底する。

(補足説明)

無駄な書類の廃棄、データ化の推進と併せて、書類での保管を原則不可とすることで、印刷する前からデータで使用しようという意識醸成が期待できる。

●職員同士の連携、朝礼等で、個人のスマホも含めていま利用できる機材を使って、できるところから積極的にオンラインを活用する。

●議員との接触、市役所一区役所、市役所内の他部署との会議・打ち合わせについて、「オンライン試行・推奨期間」を定めるなど、オンライン方式採用への心理的ハードルが下がる取組みを、定期的に行う。

横浜市役所内のデジタル化の推進 に向けた提言

令和4年2月〇日

横浜市会デジタル化推進特別委員会

- 1 今年度のテーマ
- 2 本委員会の活動
- 3 本市の課題と今後の取組
- 4 具体的施策
 - 「デジタル化への意識の醸成」に向けた施策
 - 「デジタル環境の整備」に向けた施策
 - 「誰一人取り残さないサポート体制の構築」に向けた施策
- 5 まとめ

1 今年度のテーマ

■デジタル化の重要性

人口減少、少子高齢化が急速に進む中で、一層の市民サービスの利便性向上や業務効率化が求められる。また国においても、デジタル・ガバメント実行計画の改定やデジタル庁の設置等、デジタル社会への転換に向けた動きが加速している状況下において、行政のデジタル化を強力に推進することが、本市において大変重要な施策の一つである。

■今年度のテーマ

デジタル化を進める第一歩として、全職員が日常業務において行動変容していくことが重要なことであると考え、身近なところである「行政のペーパーレス・オンライン会議の日常的な利用推進」を調査・研究テーマとした。

2 本委員会の活動

職員がオンライン会議とペーパーレスを日常的に行うための施策を検討するため、庁内・庁外から情報収集し、意見交換を実施した。

■庁内

- ・所管局の取組についての説明聴取
- ・職員アンケートにより現場の声を聞く
(※実際のアンケート結果を表示)

■庁外

- ・民間組織（Code for YOKOHAMA）とのディスカッション
- ・参考人（森本登志男氏）講演による他自治体の取組の説明

3 本市の課題と今後の取組

■ 本市の課題

本市は、以下について改善の余地がある。

- デジタル化への意識
- デジタル環境
- サポート体制

■ 今後の取組

組織としてオンライン会議及びペーパーレスの取組を進めるためには、全ての課題に対してアプローチが必要である。

提言案をもとに作成

提言案をもとに作成

提言案をもとに作成

あうたびに、あたらしい

Find Your YOKOHAMA

City of YOKOHAMA

