

## デジタル化推進特別委員会行政視察概要

1 視察月日 令和4年7月21日（木）～7月22日（金）

2 視察先及び視察事項

(1) 大阪府大阪市

M i c r o s o f t 3 6 5等のクラウドサービス等を活用した新たな働き方について

(2) 兵庫県神戸市

デジタル技術を取り入れた働き方改革及び市民サービス改革の取組について

3 視察委員

副委員長 尾 崎 太

同 中 島 光 徳

同 仁 田 昌 寿

## 視察概要

### 1 視察先

大阪府大阪市

### 2 視察月日

7月21日（木）

### 3 対応者（役職名）

デジタル統括室デジタル化推進担当課長 （挨拶・説明）

デジタル統括室基盤担当課長 （説明）

### 4 視察内容

#### （1）Microsoft 365等のクラウドサービス等を活用した新たな働き方について

ア 大阪市におけるOffice 365導入経緯とクラウドサービス及びモバイルワークの活用状況

2014年度のインフラ基盤の見直しからスタートしている。2016年に当時の橋下市長の直轄組織としてICT戦略室を設立し、そのトップに外部からの人材を公募により採用した。

大阪市の情報システムは、情報セキュリティポリシーに関するガイドラインに示されているLGWAN環境システムの一部をインターネット接続環境へ移行させるβモデルよりさらに移行範囲を広くしたβ'モデルを前提に構築されている。

Office 365は総合評価方式による入札により導入が決定した。導入の決め手としては、専用線の導入やセキュリティ対策が挙げられた。

BYOD（Bring Your Own Device）については、デジタル化のトップが外部人材であったこともあり決断されたが、これを認めるかどうかは自治体としての決断ポイントとなる。

また、費用は職員の自己負担となるが、私物のiPhone等に、Microsoft社製の専門の領域を作るソフト（Intune）を導入し、セキュリティを担保している。

活用状況については、テレワークやWeb会議などのコミュニケーションツールとして使用を進めている。

## (2) 質疑概要

Q B Y O Dにより個人のデバイスからの利用にかかる通信費用を利用者負担にしている考え方は何か。

A 割り切った判断をした。指揮命令系統には入っていないとの考え方に立っている。

Q モバイルワークについて、活用が難しい業務は何か。

A 保健福祉やこども関係などには適用しにくいという印象である。

Q O f f i c e 3 6 5の使用は一般的だが、職員に対する研修等の実施状況はどうか。

A デジタル化を始めた当初は実施されたが、現在は全市的には行っていない。

Q かつて、持ち出したU S Bの紛失などが問題となったがデバイスを持ち出しての、モバイルワークに際しての懸念事項は何か。

A 大阪市のモバイルシステムでは、立ち上げ時間(10分)によりロックされるセキュリティシステムとなっている。

## (3) 委員所見

専門的な分野であることから、行政側および議会側ともデジタルに対する理解度の違いが生じていることが把握できた。

今後の社会情勢等を鑑み、ペーパーレス化や働き方改革など、デジタル化により進めていく事項や進捗状況などを共有化し、関係者全員が当事者であるとの理解を深めることが必要だと感じた。

大阪市では災害時におけるクラウドサービス等を活用した業務は、I n t u n eをインストールすることなく全てのユーザーが利用可能な設定とすることを想定しているが、行政におけるD Xの共通の課題として、災害時の在り方を十分整理する必要がある。

大阪市は市長部局の職員数が2万875人(2022年4月1日現在)と多く、庁内ネットワークαモデル(インターネット接続系ネットワーク)内で業務を行っている。またB Y O D(個人所有デバイスの業務利用)を認めているなど柔軟性を感じた。



(大阪市役所でのヒアリング)

## 視察概要

### 1 視察先

兵庫県神戸市

### 2 視察月日

7月22日（金）

### 3 対応者

企画調整局デジタル戦略部 I C T 業務改革担当課長（挨拶・説明）

企画調整局デジタル戦略部 I C T 業務改革担当係長（説明）

### 4 視察内容

#### （1）デジタル技術を取り入れた働き方改革及び市民サービス改革の取組について

##### ア 神戸市の行政 D X

神戸市は平成7年の阪神淡路大震災により、市債1兆3千億円を起債した。それを機に、行財政改革の取組みを進め、令和2年度までに40%に及ぶ職員の削減をした。

職員は削減したものの、新たな需要による業務は増加していることから、他自治体よりも積極的に行政 D X に取り組んだ。

また、特定部署の職員に残業が増えた経緯があり、毎月の定例会で情報共有しながら、横断型チームにて働き方改革を推進した。

「ムダな業務を辞める→辞められなければ業務の発生量や処理頻度を減らす→減らせなければ業務のプロセス・発想を変える」というステップで D X 推進を展開した。

##### イ 具体的な生産性向上

バックヤードの集約化(80の手続)をはじめ、ハード整備を推進した。例えば、1300台の i P a d 導入、L G W A N (エルジーワン)環境だったが、M i c r o s o f t T e a m s を全職員に付与した。

また、固定電話は無くし、管理職には内線、外線、携帯番号の3線を引いた上で、i P h o n e を支給している。

国のマイナポータルに対して、神戸市独自のプラットフォームも設定した。

さらに、グループチャットを導入したが、そこに新型コロナワ

クチン感染症対策室を設置し、リアルタイムでの情報共有を行っている。

ペーパーレス化の推進については、局ごとに目標を設定するとともに、市長がペーパーでは説明を受けないと徹底している。トップの姿勢が、職員に伝わり、作業効率が上がっている。

行政手続のスマート化については、e-KOBE（神戸市スマート申請システム）をスタートし、約1000件の手続を職員自らがシステムを作り対応しており、令和4年6月末で、約6万人が登録している。

スマート区役所については、システムを標準化することで市民サービスのデジタル化を図り、職員は必要なアウトリーチ中心の仕事に注力できる環境を目指している。

#### ウ 人材の確保と育成について

管理職対策を進めている。また、市役所内のテクノロジーに詳しい職員やテクノロジーに興味のある職員による庁内コミュニティである、Kobe Tech Leaders（神戸テックリーダーズ）を通じて、職員向けのトレーニングや相互交流を促進し、さらなる内製文化の醸成と発展を目指している。

また、ツールとしては、全国自治体の中ではkintoneを一番活用している。

Microsoft Power Platformを活用し、ベンダーに発注しなくても、システム構築ができる。

#### (2) 質疑概要

Q 職員がシステム構築をしている事例があったが、その成果を発表したり表彰したりする制度はあるのか。

A 庁内イントラで紹介するなど、庁内広報に力を入れている。

Q 生活支援課の業務についてICT化が難しいと大阪市で聞いてきたが、神戸市はどう乗り越えたのか。

A 申請に係るオンライン化は難しいと考えている。データ化することで、生活台帳の見える化を推進している。本来の相談支援に注力するためにデジタル化は必要となった。成功事例を作り、展開して行くのがポイントだと考えている。

Q 多忙感にあふれている学校に対する取組状況はどうか。

A 教育現場はかなり疲弊していると捉えている。定型的な事務作業は効率化をしていきたいと考えているが、ハードルは高い。

Q 人材育成に関して、一般職員への研修内容はどうか。

A DX基礎研修を全職員が受講する様になっている。eラーニングであるラーニングマネジメントシステムにより、好きな時間にログインして、オンラインで受講できる。

Q 改ざん防止も含め、公文書の取り扱いが問われているが神戸市として定義等の見直しをしているのか。

A 明確なルールができていない状況であり、外部意見などを頂きながら検討している。認印がなくなった場合の管理手法や整合性、さらに書類廃棄も含め、ペーパーレス化による文書保存ルール等を見直さなければならない。

### (3) 委員所見

震災復興をきっかけとして行政DXへの取組をスタートしたとのことだが、公共という立場でありながらスピード感をもってスマート化に取り組んできた姿勢に感銘を受けた。

個人情報扱う行政として、デジタル化による市民サービスの効率化とセキュリティ対策の両立の重要性を考える機会となった。

行政のDXを進めるにあたって、従来からの公文書の定義に照らして在り方を整理する必要がある。

神戸市は、震災以降、働き方改革として職員数をこれまで大幅に削減(40%)するために、情報化施策の総合的な企画を着実に推進し、その中で、デジタルを活用した働き方改革も取り組んできた。

特にスマート区役所の検討や基本路線(案)は興味深く感じた。また、現状の課題として、DX人材の確保と育成と聞いており、今後の横浜市におけるDX推進に活かしていきたいと考える。



(神戸市役所でのヒアリング)