

■ 「ICT地域活性化大賞2017」 行政効率化賞 受賞事例

ICTを活用したペーパーレス化から働き方改革への取組み
 ~Change せいよ!~
 (愛媛県西予市)

〔事業概要〕

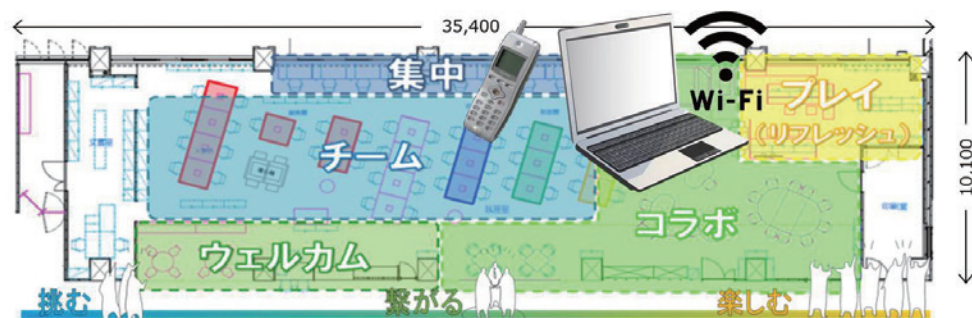
行財政改革の取組みの一つとして、職員の能力向上や行政サービスの質の向上を目指し、従来の常識にとらわれないICTツールを活用したオフィス改革を、庁舎4階（総務課、財政課、総合政策課、まちづくり推進課）をモデルとして、平成27年から実施しています。

また、行政側のこうした改革に呼応して、西予市議会でも平成28年度に従来のアナログ的な議会運営を改め、本会議・委員会等でのタブレット使用を進める等、議会運営のICT化を進めてきました。

行政と議会が一体となって、紙を中心とした従来型の業務体制の見直し、コミュニケーションの活性化、ICTツールのフル活用による業務の効率化を推進し、一定の効果が認められたところです。

〔コラム〕

① サービスイメージやシステム構成



【4階モデルオフィス】

- ・ 4階フロア及び各会議室に無線LAN環境を構築し、チームアドレス制を採用
- ・ 業務内容に応じて、働きやすい場所へ移動して働く。
- ・ デュアルモニター、大型モニター等の活用で業務の効率化、ペーパーレス化
- ・ 遠方の支所や外部とのWEB会議を導入

【議会運営の電子化】

- ・ タブレットを全議員に貸与し、情報の伝達がスピーディーに
- ・ ペーパーレス化の推進のため、資料をデータ配布し、負担軽減
- ・ 理事者側もノートパソコンの持ち込みが可能に

② 事業展開による効果・成果

近くに打合せ場所ができたことにより会議室の予約が不要となり、モニターを使用した会議に置き換わることで、その場で内容修正しながら情報共有でき、合意形成が加速しています。また、打合せが機動的になり、企画立案でもアイデアが出やすくなったほか、ペーパーレス化も進み、ゴミなどの資源廃棄の手間も削減されています。

集中スペースでは作業を中断されることが極力おこらないように運用ルールを定め、仕事にメリハリが出て、事務作業が効率化しています。

議員への資料提供では、タブレット端末の導入により、データによる情報提供が可能となったため、当該作業が縮減し、修正の対応も比較的容易になりました。今後、行政と議会のコミュニケーションのあり方が変わっていく可能性もあります。

(定量的な効果)

- ・ 職員の会話量が約2.2倍に増加（課内だけでなく、課を超えたコミュニケーションも増加）
- ・ 職員は、デュアルディスプレイの使用により約33%効率アップを実感
- ・ 情報の電子化で1人当たり月に3.2時間の効率アップ
- ・ 議会のコピー使用料半減、FAX使用料1/10以下に削減

③ 事業展開のポイント

独創性・先進性

西予市と京都工芸繊維大学の仲研究室、東洋大学の戸梶研究室、(株)オープンエーで産学官によるオフィス改革に係る連携・協力協定を締結して始まった取り組みです。これまで行ってきたコスト削減だけでなく、成果の質を組織（チームワーク）で上げることによって生産性を向上させることを目的に、職員ワークショップを通じて、コミュニケーションが生まれやすく、自分のスケジュールに合わせて、どこでも仕事ができる多様な空間を作り出しました。

継続性

業務の効率化、行政サービスの維持に対する改革は、縮小する地方自治体にとっては必要不可欠であり、先行自治体として日常業務の改革を継続的に取り組むことを予定しています。

また、4階フロアの各課から推進員を選出し、定期的に推進員会を開催し、各課の情報共有を行い、オフィス改革の効果的な推進と環境の向上を図っています。

横展開

今後の人口減少や厳しい財政状況により、職員数の削減は避けて通れないと考えられます。職員数は減っても、仕事は減らず、住民サービスは多様化しており、新しい取り組みを試行錯誤しながら前に進み、SNS等を利用した情報発信により、同様の悩みを抱える自治体等と情報共有していくことを目指しています。



効果的なICT利活用

○4階フロア

従来型の働き方を前提とせず、職員が望む働き方を模索し、全庁に展開する前に、効果検証と試行錯誤を行うため、一部の部署をモデルとして取り組みを始めました。

職員ワークショップを経て抽出された「職員が望む働き方」とは、①会議やコミュニケーションを機動的に行いたい、②集中できる場所で作業をしたい、③市民とのコミュニケーションが気軽にできる場所を作りたい、④リラックスできる場所で休息したい、といった環境を実現したいというものでした。

この結果を踏まえ、従来型のデスク環境を大胆に見直し、ウェルカム、チーム、集中、コラボ、プレイの5つのモードからなるオープンオフィスと座席を固定しないフリーアドレスを柱とするオフィス改革に着手しました。

このオフィスを実現し、効率性を高めるため、ノートパソコン化、デュアルモニター化、無線LAN化、固定電話のPHS化、大型モニターの設置などを進めました。また、遠隔地とコミュニケーションを図るため、本庁・支所間等でのWEB会議も導入したところです。

○議会運営の電子化

行政側のオフィス改革に呼応して、議会運営の電子化についても改革を進めています。資料が紙媒体で大量に都度送付されている状況を改善するため、タブレット端末を各議員に貸与し、資料の送付は、電子媒体で行うことが可能となりました。

一方、理事者側においても、議会に紙媒体で資料を持ち込み、想定外の質問が出たときの対応が課題となっていました。ノートパソコンを持ち込み、無線LANを利用することにより、まだまだ訓練は必要ですが、担当から回答を迅速に得ることが可能になっています。

住民等との連携・協力

4階に訪れた市民の要件にスムーズに対応するため、ウェルカムスペースや当番制での受付窓口を設置することで、市民と対話しやすい雰囲気づくりを行っています。

また、取組みをSNS等で情報発信することで、一部否定的な意見もあるものの、賛同やアドバイス等の前向きな意見を多くいただき、意欲向上につながっています。

波及効果

他の自治体に先駆けた先行的な取り組みであることから、働き方改革ブームと相まって、視察数が増加傾向にあり、テレビや新聞、雑誌にも多く取り上げていただき、市の認知度向上や魅力の発信につながっています。

〔サービス利用者の声〕

・4階フロアを訪れた市民の方の声

「明るくスッキリしていて良いと思う。来やすい雰囲気になった。」

「以前はなかった受付ありがたい。開放的で訪れやすい雰囲気になった。」

「課が少しわかりづらくなったが、オープンで声はかけやすくなった。」

〔今後の課題と展開〕

モデル事業から本格的な事業展開するために庁舎全体へ広げる計画を今年度中に作成する予定としています。今後、フロア毎に職員ワークショップを開催しながら、各部署にあった取り組みとなるよう検討を進めることとしています。

また、市民窓口でもICTを活用した、申請書作成支援やWEB会議での相談等の仕組みづくり、マイナンバーカードを利用した取り組みの検討等を行っています。改築が予定されている支所等でもワークショップを開催し、ワークスタイル変革のための取り組みを進めているところです。

〔導入費・維持経費〕

- ・ 機器整備・無線LAN・電子決裁導入費：約29,000千円
- ・ 4階フロア整備費：約11,000千円

〔問い合わせ先〕

- ・ 団体 愛媛県西予市
〒797-8501
愛媛県西予市宇和町卯之町三丁目434番地 1
- ・ 担当部署名：総務企画部総合政策課行革推進係
- ・ 電話番号/FAX番号：0894-62-1455/0894-62-6574
- ・ e-mail：sougouseisaku@city.seiyo.ehime.jp