事例No.	1496
公表年度	R3
団体の属性	特別区
団体名	東京都渋谷区

事例区分	行政改革

タグ	・ICT ・（行政改革）業務の効率化 ・組織改革

事例種類	ＩＣＴの活用

事例内容・タイトル

庁舎内外を問わないシームレスな勤務の実現

出典

地方公共団体における
テレワーク推進のための
手引き
令

5　東京都渋谷区　～庁舎内外を問わないシームレスな勤務の実現～

新庁舎移転にあわせて、庁内外を問わないシームレスな勤務ができるよう、モバイル機器の導入やペーパーレスの取組等を実施。テレワークを体験できる機会を設けた後、継続的にテレワークを推奨。都心・郊外に多数ある民間サテライトオフィスの利用も可能にしている。

取組経緯

- 平成 31 年 1 月の新庁舎移転にあわせて、ワークスタイルの改革を実施。**庁舎内外を問わないシームレスな勤務ができるよう、ICT 基盤の刷新**も行い、**モバイル型 PC・無線 LAN 環境・コラボレーションツール（Web 会議、チャット等）・IP 電話**等の導入を行った。
- あわせて、テレワークが実施しやすいよう、**文書を電子化し、クラウド上にあげる取組や電子決裁の導入**も実施した。これらのペーパーレスの取組は、新庁舎でのグループアドレス制の導入、書庫の削減にも役立った。
- ワークスタイル改革にあたり、区長の思いを直接伝える場を設定し、改革への強い意志を発信した。

取組内容

➢ テレワーク・デイズ・実証実験の取組～新型コロナウイルス感染拡大時の対応

- 令和元年 7 月 22 日～9 月 6 日にテレワーク・デイズの取組に参加し、 **在宅勤務**のほか、特定の民間**サテライトオフィスでの勤務やモバイルワークの体験機会**を設けた。
- 対象職員は、サテライトオフィス・モバイルワークは PC の配布対象となっている全職員（現業職員等を除く職員）とし、在宅勤務については、**マネジメント層が自ら実際に体験し課題を確認しておく必要がある**ことから、**管理職のみを対象とした**。「**まずは一人一回体験すること**」を人事課が主体となって推進し、庁議でも取り上げて取組が浸透するようにした。
- 令和元年 11 月には「渋谷区テレワーク実証実施マニュアル」「渋谷区サテライトオフィス利用マニュアル」を拡充した上で、**在宅勤務の対象を管理職以外の職員**（現業職員等を除く職員　約 1,200 名）**に広げて**新たな実証実験を開始。
- その後新型コロナウイルス感染拡大があり、そのまま継続的にテレワークを推奨。コロナ禍では、感染拡大前にモバイル機器の導入やペーパーレスの取組を行っていたこと、テレワークを体験できる機会を設けていたこと等により、比較的スムーズにテレワークができた。
- 令和 3 年 2 月には、テレワークの対象職員約 1,200 名のうち、テレワークの 1 日の平均利用が 13.3%程度であった。

➢ テレワーク時に使用している機器・ネットワーク環境

- 庁内での通常業務に使用している**モバイル型 PC をそのまま利用可能**。メールやチャット、スケジューラ等のコラボレーションツールには BYOD（携帯電話・タブレット端末）でも接続可能。
- **区で貸与したモバイル Wi-Fi ルーター経由で**渋谷区のネットワークに接続可能。貸出用モバイル Wi-Fi ルーターは令和元年 11 月当初 500 台準備。令和 2 年夏に増強し、現在は 1,000 台用意している。
- 電話は IP 電話を導入している。
- 在宅勤務やサテライト勤務環境では周囲に人がいることも考慮し、プライバシーフィルターも配布した。

➢ 在宅勤務時の申請～実施～報告

- **事前に所属長と、実施する職務内容・実施場所・日時について打合せ**を行い、所属長は在宅勤務で実施してよい業務かどうか判断。
- 在宅勤務中の業務遂行状況等を確認する「**在席確認者**」（管理監督職員。通常は所属長）**を指定の上**職員システムで「自宅への旅行命令」をする。
- **当日の始業・終業は「在席確認者」にチャットで連絡**。終業時には業務報告をチャットに入れることとしている。
- 在宅勤務時にも、**時差勤務（7 パターン）の制度が利用可能**。原則として時間外勤務は不可だが、コロナ対応等やむを得ない場合は可能。業務の中抜けが必要な場合は時間単位の年次有給休暇を取得することができる。

取組内容（続き）

➢ 民間サテライトオフィス事業者（2 社）の施設等を活用したサテライトオフィスの設置

- **民間のサテライトオフィス事業者（2 社）と契約**し、**計 190 ヵ所程度のサテライトオフィス**が利用できるようにしている。
- 職員の居住地域が広く分布しており、区外からの通勤者も多い。職住近接でサテライトオフィスを設置するには、**都心・郊外に数多く展開している民間のサテライトオフィスを活用することが有効**と考えた。
- 自宅周辺のサテライトオフィスを利用することによる**通勤時間の短縮**や、**自宅で在宅勤務がしにくい場合**の活用、環境を変えることによる**気分のリフレッシュ・創造性の向上**、**出張時の移動時間の短縮**等を効果として想定している。
- モバイル型 PC を区で貸与したモバイル Wi-Fi ルーターで接続する点や、申請～実施～報告の**ルール等は在宅勤務と同様**。
- 事前登録が必要なサテライトオフィスには、テレワークの対象職員約 1,200 名のうち、400 名程度が登録している。令和2年1月の民間のサテライトオフィス事業者（2 社）の利用実績は 1,054 時間であった。郊外型の方が滞在時間が長く、都心型は滞在時間が短い傾向があった。
- このほか、**区立中央図書館の職員執務室内にも本庁と同じネットワーク環境がある席（2 席）もサテライトオフィスとして設置**している。図書館には行政事務や政策立案に関する資料も多く、これらを活用した業務の高度化・効率化も期待している。

取組を進める上での課題・工夫

➢ トップから Web 会議等のオンラインツールの活用を進めることで部課長等にも浸透。若手からのボトムアップも相まって、全庁で推進

- **区長・副区長が参加する庁議等を Web 会議で実施**することで、**部課長も Web 会議を活用せざるを得ない状況**にしている。結果、部課長の Web 会議の活用度が高くなり、各部署の管理職、担当職員にも Web 会議が広まっていった。若手職員は元々Web 会議等のオンラインツールの活用度が高かったこともあり、**トップからの浸透と若手からのボトムアップの両方で推進**できている。

➢ コミュニケーション面等での課題に対する工夫（チャットでの雑談推奨等）

- 庁内で勤務していることで入ってくる知識・情報もあるが、テレワークでは難しくなることもある。コミュニケーション面の対策として、コラボレーションツール上に**「雑談チャネル」**や**「コミュニケーションチャネル」**を設けている。最近気になること等を適宜書いてもらうように呼び掛けてはいるが、**いかに活発に活用してもらえるか**が今後の課題。
- **ネットワークづくりを目的とした研修をどのように実施していくか**を現在検討している。Web 会議の「ブレイクアウトルーム」等を活用してグループディスカッション等をすることも一案である。集合研修とオンライン研修の両方で実施している新入職員研修の実施方法も今後検討していきたい。

➢ 部署によるテレワークの活用度合いの差に対する工夫

- **窓口・電話対応がある部署**等でテレワークがしにくいという声もあり、部署によってテレワークの活用度合いに差が生じている。**在庁して仕事をすることが前提**で長年作られてきた**ワークフローを見直すことで、テレワークができる業務**もある。今後ワークフローの見直し等にも着手していきたい。
- 一方で、**現場巡回・訪問がある職員**は、報告書作成のためだけに本庁に戻る必要がなくなるため、**テレワークとの親和性が高い**。

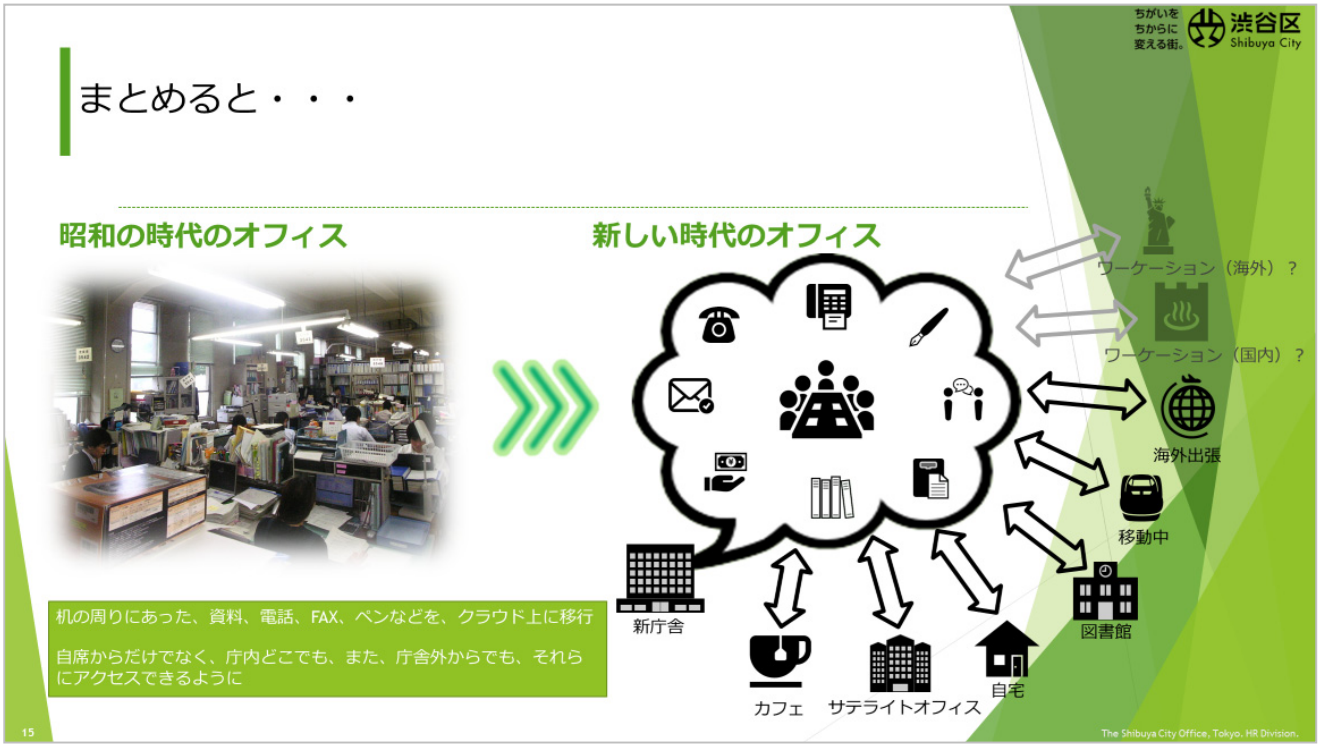
成果・推進のポイント

- テレワーク・デイズ後のアンケートでは、テレワークによって**作業に集中できた**との声や、通勤時間の短縮・移動時間の有効活用ができ**生活が充実した**との声、**効率的・計画的な業務遂行や業務の進捗管理をより意識するようになった**との声、**通常と異なる環境で気分転換**になったとの声等があった。



以前は「出勤して席にいること」が大事だったが、**「連絡がつけば自席にいなくてもよい」という風土**に変わってきている。在宅勤務だけでなく、サテライトオフィス勤務・モバイルワーク等も含めて、**職員が働く場所を選べるようにしていきたい。**

渋谷区資料「新庁舎ワークスタイル改革　～渋谷区 Smart＆Smile ワーク～」 より抜粋



（出所）渋谷区提供資料

渋谷区総務部人事課「新庁舎ワークスタイル改革～渋谷区 Smart＆Smile ワーク～」ご紹介資料より一部抜粋