事例No.	1497
公表年度	R3
団体の属性	中核市
団体名	長野県松本市

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

新型コロナウイルス感染拡大を受けた在宅勤務の本格推進

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

6　長野県松本市①　～新型コロナウイルス感染拡大を受けた在宅勤務の本格推進～

新型コロナウイルス感染拡大を受け、在宅勤務を本格的に推進。まずは管理職から在宅勤務を経験することで、部署全体に在宅勤務を浸透。「担当業務の見える化シート」を活用し、自身の業務を見直すことで、工夫次第ではテレワークができる業務を洗い出す取組を実施している。

取組内容

- 平成 29 年に策定した「松本市新情報化基本計画」の施策としてテレワークの導入を位置づけ、出張先における業務の実施等、いわゆる可搬型の端末を利用したモバイルワークの検証から開始した。モバイルワークが可能な仮想化端末を導入していたことで、コロナウイルス感染拡大を受けた在宅勤務の拡大にもスムーズに対応できた。
- 新型コロナウイルス感染拡大を受けて、令和2年4月に在宅勤務の実施要項を策定。テレワーク時に**仮想基盤にリモートアクセスをするための VPN 回線**（340 回線）と**各課配備タブレット型 PC**（160 台）等の予算を確保し、5～6 月に発注。同年 9 月から利用開始できるように手配した。
- 令和 2 年 7～8 月に情報政策課の正規職員（14 名）、総合戦略課の正規職員（7 名）を対象に**実証実験を1か月実施**。ほぼ全員が参加し、Web 会議やチャットツールの試行等も行った。
- 実証実験で把握した課題等も踏まえ、令和 2 年 9 月に**「松本市テレワークガイドライン−在宅勤務編−【暫定版】」**を策定。

取組内容

➢ 「松本市役所版テレワーク・デイズ」の実施

- 令和 2 年 11 月 9 日～令和 3 年 1 月 29 日に**「松本市役所版テレワーク・デイズ」を実施し、在宅勤務を推奨**。
- **対象職員は正規職員**（保育士等は除く）とし、対象となる 1,393 名中、のべ 715 名（1 日平均 13.2 名）が期間中に在宅勤務を実施した。

➢ 在宅勤務時に使用している機器・ネットワーク環境

- **個人所有の PC**（在宅用リモートアクセスソフトウェア（340 回線）を利用して接続）**と各課配備のタブレット型 PC**（160 台:Sim で接続）の両方を利用可能とすることで、計 500 台で在宅勤務ができる環境を整備。個人所有の PC を使う際には、予め申請の上ソフトウェアのインストール等を行う。
- PC からは仮想基盤を介して LGWAN 系等への接続が可能。「情報系」端末で稼働するシステム（財務会計システム等）は在宅勤務時にも利用可能だが、**個人情報等を扱う「業務系」端末で稼働するシステムは在宅勤務では利用不可**。

➢ 在宅勤務時の申請～実施～報告

- 実施日の 2 営業日前までに「職員在宅勤務実施申請書（承認書）」を所属長に提出。**実施内容欄には、何をどこまで実施するのかを記載**するようにしている。
- 別途、電子申請でリモート接続用パスワードの払い出し申請を実施。当日利用する ID・パスワードを実施する都度入手する。
- **当日の始業・終業は所属長にメール、電話等で報告。実施後、所属長に業務内容等について口頭や成果物で報告**。在宅勤務のハードルが高くならないよう、報告方法等については柔軟に選べるようにしている。就業時間中の在席確認は特段実施していない。
- 在宅勤務時には、通常の勤務時間制度の下で勤務することとし、原則として時間外勤務は命じないことにしている。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可能**。
- 「松本市テレワークガイドライン−在宅勤務編−【暫定版】」の中で、「管理監督者（所属長・係長）の心得」として、**勤務中の在席確認は必要以上に監視等をしないようにする**ことや、**長時間労働にならないよう注意を払う**こと等を示している。また、「在宅勤務者の心得」として、**職務専念義務**や、**働く場所づくり**を行うこと等を示している。

取組を進める上での課題

- テレワーク・デイズ後に**アンケートを実施し効果・課題等を把握**。
- 在宅勤務時の課題としては、**簡易な相談・報告がメールになるため即時性に欠ける**といった声や、**職場内での何気ない情報共有**（電話の会話等によって聞こえてくる情報等）**が不足**がちになるとの声、業務に集中してしまい**休憩がうまくとれない**といった声のほか、**決裁文書を電子化**してほしいといった声、**業務用携帯電話の整備**を望む声等があった。
- これらの声もふまえ、電子決裁などを含む情報系（内部事務）システムの更新を令和4年 10 月に予定している。また、コミュニケーション面では、**「LoGo チャット」**を 250 ライセンス程度導入する予定で予算を確保している。

取組を進める上での工夫

➢ 「担当業務の見える化シート」を活用し、自身の業務を見直すことでテレワークの対象業務を検討

- 総務部長の発案で**「担当業務の見える化シート」**を導入。
- 「担当業務の見える化シート」は、**業務を個人ではなく組織に紐づけることも目的**に作成したものであるが、**在宅勤務申請時の業務内容のすり合わせや、実施後の報告にも活用**している。
- 「担当業務の見える化シート」では、**どのような業務をどのような手順で実施するか**を明確にし、**テレワークが可能かどうか**を説明とともに記載する。シートを記入する中で、**工夫次第ではテレワークができる業務も見えてくる**。各自でテレワークができる業務を検討するのに有効なツールとなっている。

➢ まずは管理職から在宅勤務をすることで、部署全体に在宅勤務を浸透

- 在宅勤務はこれまでにない働き方であり、抵抗感を持つ職員もいる。また、在宅勤務をすることを所属長に言い出しにくい雰囲気があることも懸念された。そこで、テレワーク・デイズ期間中に**「管理職以上は期間中に1回は在宅勤務すること」を総務部長から周知**し、**管理職が率先して在宅勤務を経験**するようにした。
- 管理職が**在宅勤務を経験して効果を感じた部署では、部署全体で在宅勤務が推進**されている。**まずは管理職が実践した上で部下に展開**していくと部署全体に浸透しやすい。

➢ まずは「やってみてもらう」ことで在宅勤務への抵抗感を払拭

- 「松本市テレワークガイドライン−在宅勤務編−【暫定版】」では、個人情報が記載された紙の持出は厳禁とし、窓口システムや専用システム（基幹業務系システム）を使用する業務は在宅勤務でできないことを明記する一方で、**その他の業務については、広く例示し、各自でできる業務を考えてもらう**ようにしている。
- **個人情報の取扱いについては厳格にする一方で、在宅勤務実施のハードルを上げすぎずに、まずは「やってもらう」**ことが大事だと考えている。
- 在宅勤務への抵抗感を払拭するために、**「半日でもいいから一回やってみてほしい」**と呼びかけるようにしている。

成果

- テレワーク・デイズ実施後のアンケート結果では、回答者数 477 名中、在宅勤務において総合的な満足度が**「満足」と回答した割合が 8 割弱、「普段と比較して時間の有効活用が実感できた」割合が 8 割強**であった。全般的に**在宅勤務実施前と比べて前向きな声**が多かった。
- 個人情報を扱うため在宅勤務が難しいと考えていた部署でも、他の業務で在宅勤務をしてみたところ、**「新しい働き方を理解するのに有意義だった」との声**もあった。

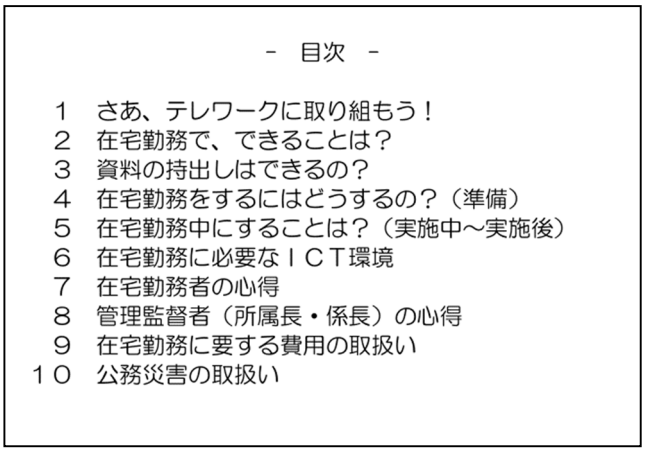
推進のポイント



「窓口がある」「電話対応がある」部署であっても応対業務以外のバックグラウンド業務はテレワークが可能。一つの課のメンバーが全員同じ場所にいる必要はなくなってきている。「場所を問わない働き方」の検証を今後も進めていきたい。

「松本市テレワークガイドライン−在宅勤務編−【暫定版】」（※令和2年度末に「正式版」を策定）





（出所）松本市「松本市テレワークガイドライン−在宅勤務編−【暫定版】」（令和 2 年 10 月 26 日）より一部抜粋

「担当業務の見える化シート」」記載例

担当業務の見える化シート（記載例）

所属・係　○○課・○○担当
職・氏名　係長　○○　○○

業務名	処理の内容	処理の時期	テレワークの可否	説明
○○会議運営業務	開催通知作成、発送	会議開催２週間前まで	○	ファイルサーバ上に保存されたデータを使用することにより、通知の作成が可能
	会議資料作成、発送	会議開催１週間前まで	○	ファイルサーバ上に保存されたデータを使用することにより、会議資料の作成が可能
	会議開催、運営	四半期ごと（７月、１０月、１月及び３月）	×	物理的に不能
	会議録作成、委員への送付	会議終了後１カ月以内	○	ファイルサーバ上に保存されたデータを使用することにより、会議録の作成が可能
○○制度見直し業務	制度設計、企画立案（上司等への説明のための資料作成等）	１０月中旬まで	○	インターネット等を使った他市事例等の調査、研究等
	庁議・議会協議会資料作成	１１月中旬まで（１２月提出）	○	ファイルサーバ上に保存されたデータの参照等により可能
	条例の制定改正案（改正案・新旧対照表等）の作成	１月上旬まで（２月定例会へ議案提出）	○	インターネット等を使った他市例規等の調査、研究等 ファイルサーバ上に保存されたデータの参照等により可能
	規則の制定改正案（改正案・新旧対照表等）の作成	２月中旬まで（令和３年４月施行）	○	インターネット等を使った他市例規等の調査、研究等 ファイルサーバ上に保存されたデータの参照等により可能

（出所）松本市「担当業務の見える化シート（記載例）」より一部抜粋