事例No.	1493
公表年度	R3
団体の属性	都道府県
団体名	佐賀県

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

モバイルワークの推進を核とした業務効率化・県民サービスの向上

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

2　佐賀県　～モバイルワークの推進を核とした業務効率化・県民サービスの向上～

実証実験を経て、平成 26 年度にテレワークの対象を全職員に拡大。所属長対象の「体験期間」や各所属への「出前講座」、実施手続の簡素化、職場の自席とほぼ変わらない ICT 環境の整備等、働き方の見直しとあわせて取り組み、モバイルワークは普通の働き方として定着している。

取組経緯

- 育児・介護を理由とした離職を防止する目的もあり、平成 20 年度から、育児・介護を事由とした在宅勤務制度を導入した。その後、新型インフルエンザの影響を受け、BCP（事業継続計画）という視点から、平成 22 年度に在宅勤務制度の対象を全職員に拡大した。しかし、利用者はごく少数にとどまった。
- そこで、**ワークスタイル変革という視点でテレワーク推進を開始**。まず、平成 25 年度にタブレット端末を 100 台導入し、端末を活用して業務改革に取り組みたい部署を募集し、テレワーク導入の実証を行った。並行して、テレワークの推進には所属長の理解が重要であると考え、**首長の理解の下、所属長への呼びかけを行い**、一定期間、所属長自らが、週に 2 回以上テレワークを行うことを努力義務化した。
- 実証実験の効果検証で、**外出先の隙間時間の活用、職場に持ち帰って行う対応や仕事の減少、直帰率の向上等、様々な効果が得られた**ことから、平成 26 年度から全職員約4千人に対象を拡大し、テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務、モバイルワーク）を推進している。

取組内容

➢ 制度の概要

- 在宅勤務は、自宅及び自宅同等の場所（介護を要する親族の家や帰省先等で、所属長の承認が必要）を勤務場所とし、職員は私用 PC を使用して仮想デスクトップで庁内 LAN にアクセスしている。
- サテライトオフィス勤務は、県内 13 箇所、県外 2 箇所の出先機関に設けているサテライトオフィスで、設置されている PC を使用して庁内 LAN にアクセスする。
- モバイルワークについては場所の制約はなく、貸与されたタブレット・ノート PC を持参し、仮想デスクトップをはじめとしたテレワーク関連のアプリを活用している。タブレットは 1,040 台、ノート PC は 310 台を用意しており、ペーパーレス、職員同士のチャットや Web 会議等が可能である。
- コミュニケーションに支障のないよう、原則週１回は勤務地に出勤することとしているが、その他に利用回数や利用の理由等の制約を設けておらず、職員は個々の状況に応じてテレワークを利用することができる。
- 対象者は全職員（庁外への派遣者など、一部職員を除く）。
- わずらわしい手続により利用が低迷しないよう、テレワーク利用について人事部門や情報部門への手続は省略している。**実際にテレワークを利用する際は、職員申請システムで事前に申請し、所属長の決裁を得る**こととしている。

➢ テレワークにおける労務管理

- 労働時間は、**事前にメールで所属長に予定時間を報告し、業務終了後に実績時間とあわせ、業務内容や成果物を報告**することで把握している。

➢ テレワーク推進のための ICT 環境の整備

- **仮想**デスクトップ**により、所属の共有フォルダや個人フォルダを利用**できるため、外出・出張先や在宅勤務でも職場の自席とほぼ変わらない ICT 環境を整えている。また電子文書により、起案から決裁まで、自宅から行うこともできる。
- **写真等のデータを共有するため、データ共有システムを利用**している。職場の自席の PC や貸与タブレット・ノート PC 等、様々な端末を利用しているが、写真を共有する方法として USB メモリーでのやりとりはリスクがあるため、端末間でデータを共有するツールとして活用している。これにより、例えば災害現場等の様子を庁舎の職員に即座に共有し、迅速な対応を行うことが可能となった。
- Web 会議システムは、事業者との会議・打ち合わせのほか、職員研修や説明会、農業生産者へ遠隔で技術指導を行うなど多様なシーンで活用されている。

取組内容（続き）

- 会議では、**ペーパーレス会議システムを活用**している。事前に会議フォルダを作成し、会議資料を保存してもらい、当日はタブレットで会議に参加する。アプリケーションにより、プレゼンターの操作により参加者の手元資料がページ送りされる機能がある。また印刷が不要なことから、資料の修正対応も容易である。

➢ コミュニケーションツール等の導入

- **在席状況確認は、チャットツールを活用**している。チャットツールのアイコン（プレゼンス機能）により、ミーティング中、離席中、応答可能といった状況がわかる。なお、在宅勤務時は常にアプリを立ち上げておくこととしており、いつでも在席確認を行うことができる。平成 26 年から使用しており、職員の間では有効に活用されている。**チャットツールで簡単に連絡を取りあったり、電話機能を活用して自宅から県庁の内線にも架電**することもできる。

取組を進める上での課題

- 当初の課題としては、職員の理解促進や ICT 環境の整備、テレワークの際の働き方の見直し（ペーパーレス、情報共有、コミュニケーションの円滑化等）が挙げられた。**人事部門と情報部門で連携**しながら、個々の課題に対応する取組内容を展開した。
- 令和2年4月の新型コロナウイルスの感染拡大への対応では、必要な仮想デスクトップの同時利用数が不足したため**増設を実施**。ただし、増設した回線数の維持には相応の費用負担が生じるため、費用対効果の検証が必要である。
- また、タブレットやノート PC の月間通信容量は7G を確保しているが、Web 会議が増え、容量が足りないという声もある。

取組を進める上での工夫

➢ 所属長を対象に体験期間の導入

- テレワークを本格的に導入する前に、**テレワーク普及のキーパーソンとなる所属長を対象に一定期間の体験期間（当初は週 2 回、所属長に在宅勤務を要請）**を設け、管理職にテレワークのメリットを実感してもらったり、業務改革への問題意識の醸成を図った。

➢ 簡易な実施手続や研修の開催

- **利用にあたっての申請等は簡素化**を図り、テレワークが特別な働き方ではなく、普通の働き方の選択肢の1つとして、利用しやすい工夫を図った。
- **全職員対象のスキルアップ研修や、各所属へ出向いての「出前講座」を開催**し、テレワークの利用を促進した。

➢ 職場の自席とほぼ変わらない ICT 環境の整備

- モバイルワークや在宅勤務において、仮想デスクトップの利用、コミュニケーション円滑化のためのチャットツールの活用、動画・写真ファイルの共有、資料の電子化によるペーパーレスの実現等、**職場の自席とほぼ変わらない ICT 環境を整備**したことで、業務効率を下げることなく、テレワークが可能となっている。

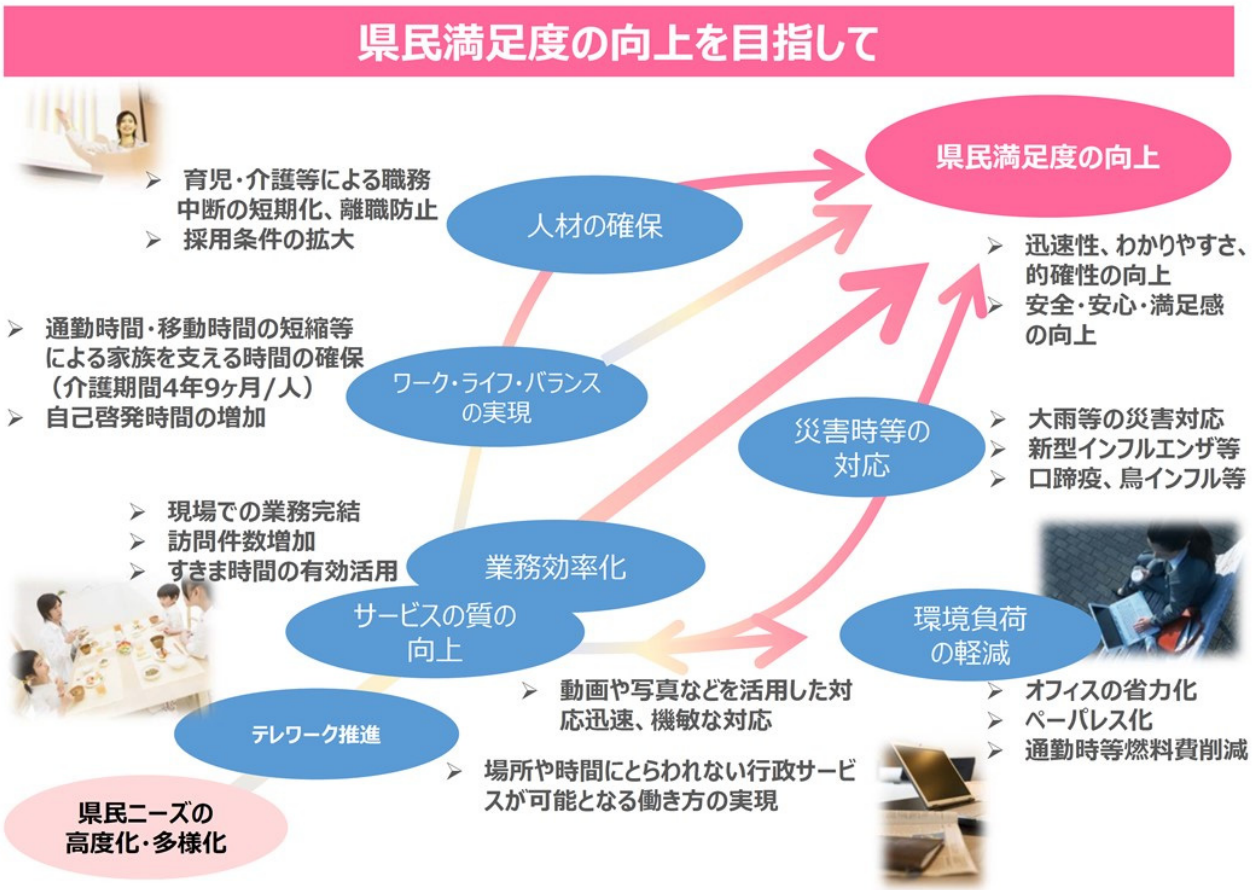
成果

- 令和元年度の延べ実施人数は、在宅勤務が 4,172 人、サテライトオフィス勤務が 871 人、モバイルワークが 179,666 人であり、庁内にテレワークが定着している。また同年の佐賀豪雨時には、月間で延べ 769 名が在宅勤務を利用（通常時の約 2 倍強）する等、災害時の業務継続として有効に機能している。
- 従来からテレワークの仕組、制度を整備していたことから、緊急事態宣言等が発出された場合でも混乱が少なく、テレワークを活用できた。4 月の緊急事態宣言時の利用状況は前年同時期比で 2 倍以上の利用があった。
- 復命書作成時間の短縮や自宅直帰率の向上等、**業務改善とともに、職員のワーク・ライフ・バランス向上**にも効果がみられる。

推進のポイント



テレワークを本格実施した平成 25 年頃は、テレワークに対して所属長には「部下がさぼるのではないか」「本当に使えるのか」といった憶測あった。**所属長にまず一定期間、トップダウンで強制的に実施**させることで、**実際にやってみるとなかなか有効**だ、と認識を持ってもらったことがポイントであった。


県民満足度の向上を目指して
県民満足度の向上
人材の確保
育児・介護等による職務中断の短期化、離職防止
採用条件の拡大
ワーク・ライフ・バランスの実現
通勤時間・移動時間の短縮等による家族を支える時間の確保（介護期間4年9ヶ月/人）
自己啓発時間の増加
災害時等の対応
大雨等の災害対応
新型インフルエンザ等
口蹄疫、鳥インフル等
業務効率化
現場での業務完結
訪問件数増加
すきま時間の有効活用
サービスの質の向上
動画や写真などを活用した対応迅速、機敏な対応
環境負荷の軽減
オフィスの省力化
ペーパレス化
通勤時等燃料費削減
テレワーク推進
場所や時間にとらわれない行政サービスが可能となる働き方の実現
県民ニーズの高度化・多様化
迅速性、わかりやすさ、的確性の向上
安全・安心・満足感の向上

出所）佐賀県資料より