

【事例紹介】 松本市におけるテレワークの取組み



令和3(2021)年9月3日
松本市 総合戦略局
DX推進本部長 宮尾 穰

完璧じゃなくてもいい（アジャイルでいこう）

できることから始めてみる

ハードルをあげない

■ 令和2年度の取組み

令和2年度	環境整備	取組み	制度／会議
	4/16 緊急事態宣言の区域変更(全国に拡大)		
4月	サテライトオフィス設置(4/23) (公民館6施設 に計62席)	サテライトオフィス利用の推進	松本市職員在宅勤務実施要綱制定(4/23)
5～6月	在宅勤務・モバイルワーク用 環境整備に向け予算化	〃	
7月		在宅勤務の実証 (2課 21名対象)	庁議
8月	在宅勤務用リモートアクセス VPN回線導入(340回線)	〃	庁議
9月		テレワークガイドライン(暫定版) を作成	
10月	SIM付タブレット型PC導入 (160台)	テレワークガイドライン(暫定版)を修正・内部公表	庁議(2回)
11～1月	松本市役所版テレワーク・デイズ (のべ715名実施)		
2月	サテライトオフィスを追加 (情報創造館庁舎に10席)		庁議
3月		テレワークガイドライン(正式版)を作成	

- 1 さあ、テレワークに取り組もう！
- 2 在宅勤務で、できることは？
- 3 資料の持出しはできるの？
- 4 在宅勤務をするにはどうするの？（準備）
- 5 在宅勤務中にすることは？（実施中～実施後）
- 6 在宅勤務に必要なＩＣＴ環境
- 7 在宅勤務者の心得
- 8 管理監督者（所属長・係長）の心得
- 9 在宅勤務に要する費用の取扱い
- 10 公務災害の取扱い

「7 在宅勤務実施者の心得」から抜粋

(2) 勤務時間及び休憩時間等

ア 在宅勤務の勤務時間や休憩時間は、通常勤務時と同様です。

イ 在宅勤務中の体調不良や育児・介護等により、一時的に勤務ができなくなった場合は、通常勤務と同様に時間単位の年次休暇等の取得ができます。

(3) 勤務時の服装

勤務中であること、またテレビ会議に参加する場合もあることを意識し、社会通念上、許容される範囲の服装としましょう。

「8 管理監督者（所属長・係長）の心得」から抜粋

(3) 職員の在宅勤務中

ア 始業時に、勤務開始を確認します。

イ 目の前に職員がいないことに不安を覚え、必要以上に干渉し報告を求め、問題になる民間の事例があります。ハラスメントにならないよう、気を付けましょう。

ウ 在宅勤務者から相談などがあった場合は、通常勤務と同様に応じ、支援します。

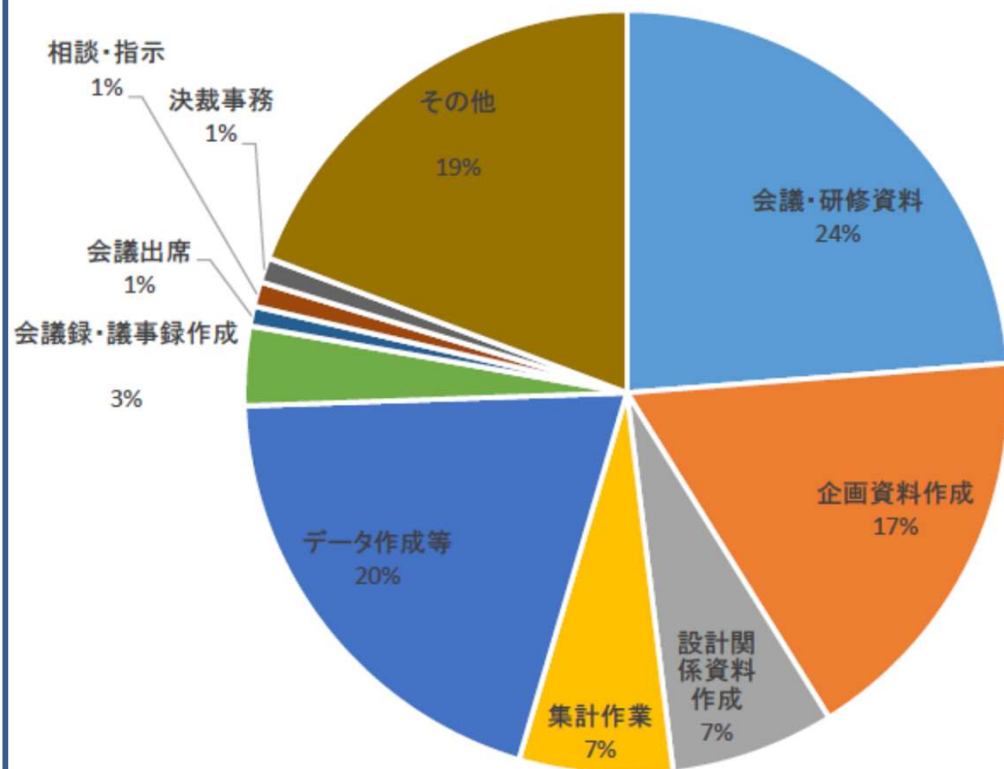
(4) 就業時

ア 勤務終了の確認を確実に行之、長時間労働にならないように注意を払いましょう。

イ 原則として、時間外勤務は命じません。

■ テレワークに適した業務 – テレワーク・デイズのアンケートより –

2 業務内容



・個人情報が記載された紙の持出は厳禁。窓口システムや基幹業務系システムは在宅勤務では使用できないなど、**個人情報の取扱いは厳格に**

・業務を個人ではなく組織に紐づけることを目的に、総務部長の発案で「担当業務の見える化シート」を導入。これを、テレワークの対象業務を検討にも活用

●「窓口がある」、「電話対応がある」部署であっても、応対以外の**バックオフィス業務はテレワークできるのでは？**テレワークデイズの結果からやりやすい業務を例示して、各自で考えてもらう参考に

- 会議・研修資料作成（例：庁議資料作成、業務マニュアル作成、研修資料作成）
- 企画資料作成等（例：事務取扱要領作成、ホームページ掲載内容作成）
- 設計関係資料作成（例：道路工事の書類関係作成、修繕工事設計書・仕様書・図面作成）
- 集計作業（例：勤務状況調査集計、利用者アンケート集計）
- データ作成等（例：都市公園台帳データ更新、施設カルテデータ作成）
- 会議録・議事録作成（例：新型コロナウイルス感染症対策本部会議議事録作成）
- その他（例：例規審査、eラーニング受講、オンライン研修受講）

職員には、同僚に迷惑をかけたくないという気持ちがある

アンケート：在宅勤務をしていて、関係者へ迷惑をかけたと思うこと

- ・自分宛の緊急的な照会に、他の職員に代わって処理してもらった。
- ・別の職員に関係課への問い合わせをお願いした。
- ・電話対応ができず、別の職員の負担が増えたはず。
- ・来客者に対し、不在のため対応できなかった
- ・急遽、現場の状況確認依頼があったが職場から離れていたため、別の職員が対応した。
- ・業務系作業は、職場に残る方に作業を依頼した。

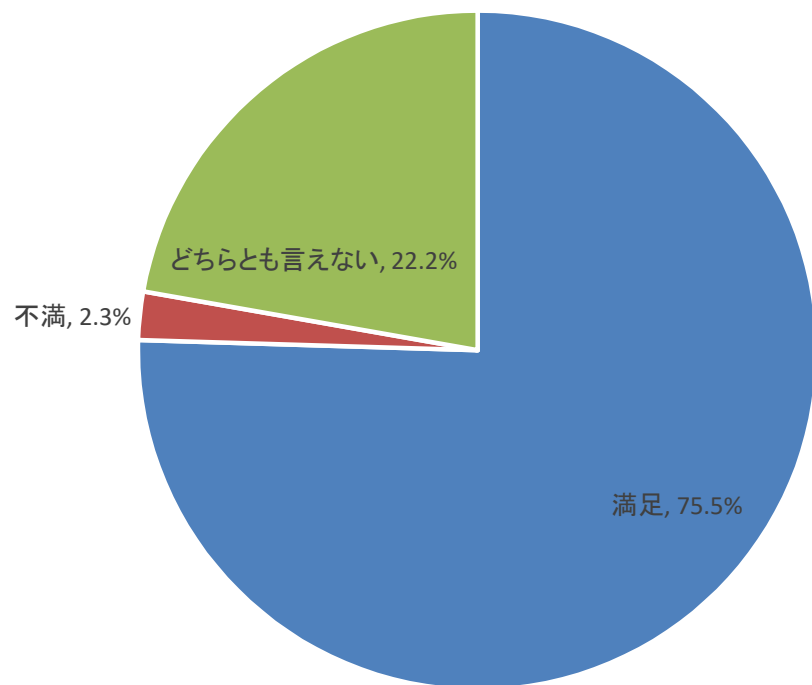


管理職が実践した上で部下に展開

- ・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。
- ・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る。
- ・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」と呼びかけた
- ・管理職が在宅勤務を経験して効果を感じた部署では、在宅勤務が推進されている。

■ テレワーク・デイズの実施等を通じた職員意識

在宅勤務において総合的な満足度



・テレワーク・デイズ実施後のアンケートでは、回答者数477名中、**3／4が「満足」と回答**

・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**

・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。

【「不満」の声】

- ・既存の事務のオンライン化の課題や障壁を多く感じた。
- ・あまり能率的に仕事を進められるとは言い難い。
- ・職員の習熟や、機器の整備に問題を感じた。

【在宅勤務を「したくない」理由】

- ・今回は調整してあいさつ文の作成を在宅勤務でしたが、◆◆業務では難しい。
- ・自宅に持ち帰れる仕事がほとんどない。
- ・個人情報を取り扱う業務がほとんどのため、継続的にはできない。
- ・工事関係書類は量が多く自宅などへの持ち出しには手段やセキュリティや課題がある。
- ・個人情報が持ち出せないため、継続的に在宅でできる業務が無い。
- ・他の職員とコミュニケーションがとれない。
- ・家から職場が近いため、体制が整っている職場で仕事をする方が効率がよい。
- ・職場環境で勤務する方が総合的に効率的



こうした声に耳を傾け、改善しながら、今後も「場所を問わない働き方」の実践を進めたい。

■ サテライトオフィスの活用



情報創造館庁舎のサテライトオフィス

テレワーク・デイズで在宅勤務を推進する中で把握した、個人情報扱えないことが不便だという声や、電話が使えないと不便だという声に対応するため、情報創造館庁舎のサテライトオフィスを新設（令和3年2月1日）

本庁舎まで出勤しなくても本庁舎と同様のネットワーク環境で個人情報を扱う仕事もできるほか、市民の自宅訪問や現場訪問の際の移動時間削減につながっている。

完璧じゃなくてもいい(アジャイルでいこう)

- ・テレワークガイドラインは、**暫定版からスタートし、改版を重ねて、正式版**をリリース
- ・**やってみることで、不自由なことを把握し、一つひとつ改善**
- ・**サービス、個人情報保護、ICT部門が一緒に取り組む**ことで、解決方法が見つかる

できることから始めてみる

- ・**庁舎と同じルールで運用できる**市の施設で働く「**サテライトオフィス**」からスタート
- ・在宅勤務は、**できそうなところ(課)**でまずは実証。**仲間づくり**と課題の把握
- ・「テレワークします」を言いやすくする“**キャンペーン**”(テレワークデイズ)を実施

ハードルをあげない

- ・**勤務管理は出勤時と同じ**が基本。(例えば、職場で勤務終了時に何をしていますか?)
- ・在宅勤務と年次休暇の組合せもOK(例:AM在宅勤務、PM年次休暇など)
- ・**テレワークを特別扱いしない**

■ 今年度、取り組んでいること

コミュニケーションをとりやすくする「ツール」の整備

- ・ビジネスチャットツールを拡大整備
- ・出先機関に勤務する部局や課を対象に、テレビ会議機器を追加配備

「テレワーク・デイズ」を今年は夏と冬の2回計画

- ・昨年に続き、「テレワーク・デイズ2021」へ実施団体として参加
- ・夏季テレワーク・デイズ 令和3年7月19日(月)～令和3年9月5日(日) 現在、実施中！
- ・冬季テレワーク・デイズ 令和3年11月上旬～令和4年1月下旬(予定)

一歩踏み出してもらうために「テレワーク体験会」を開催

- ・担当業務や自宅の環境によって、職場以外で仕事することに不安のある職員を主な対象として、本庁舎の会議室にサテライトオフィスを仮設して、職場を離れて働くことを体験できる機会を設定

皆さんのお取り組みも、 教えてください。

松本市 DX推進本部 デジタル市役所担当

Mail: jouhou@city.matsumoto.lg.jp

Address: 〒390-8620 長野県松本市丸の内3番7号

TEL: 0263-34-8348