

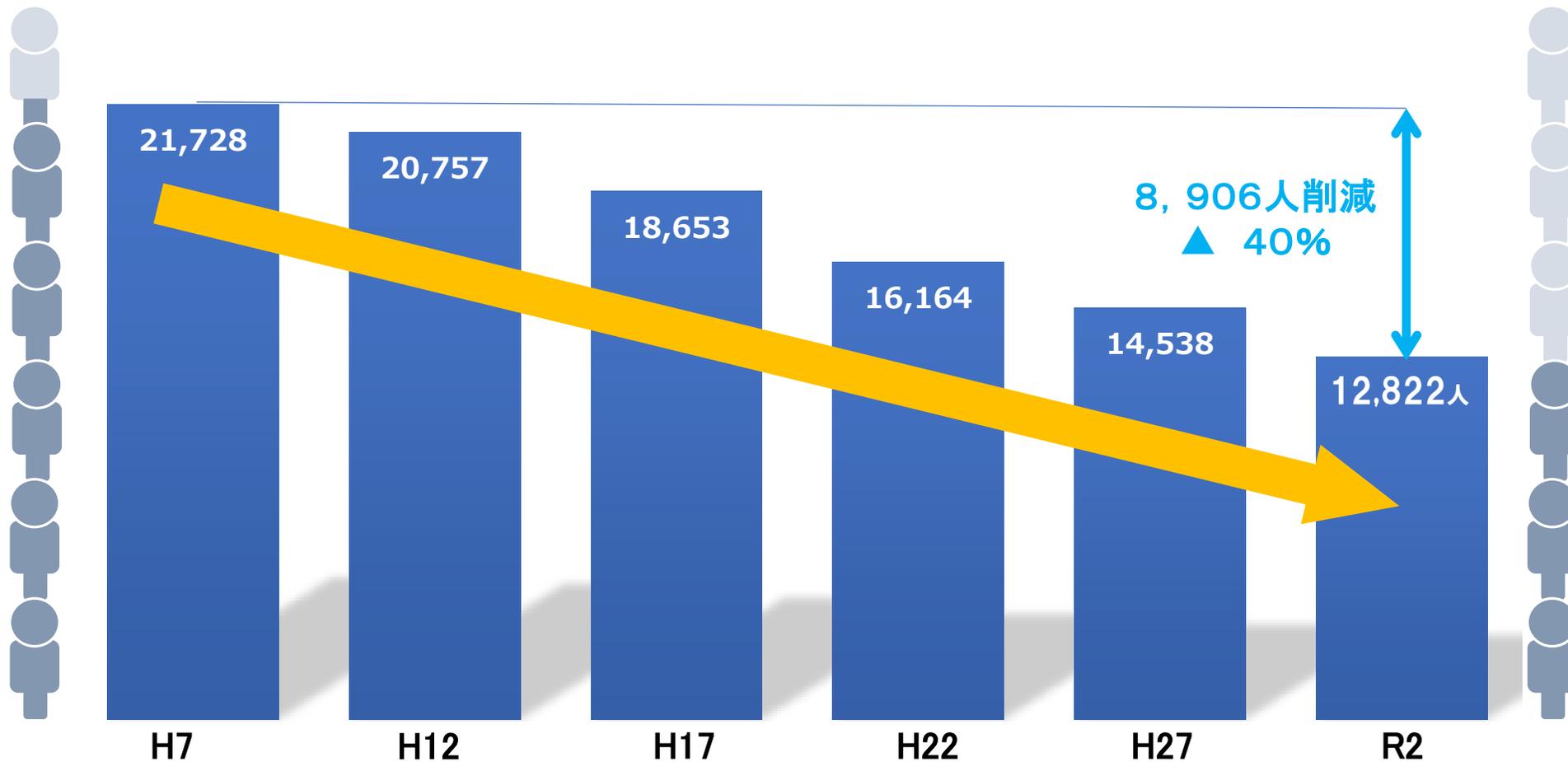
神戸市の働き方改革（業務改革）の取組みについて

令和3年9月3日

神戸市企画調整局デジタル戦略部 山川 歩



行財政改革／職員数の削減



仕事は増え、職員は減る = 職員一人当たりの負担増



働き方改革推進チームの設置

改革を促進するために **H29.6月** に「働き方改革推進チーム」を結成
H30.6月 に今後3カ年のロードマップ（めざす姿）策定（現在ロードマップ2.0策定）

部門横断メンバー「制度・意識・技術」

3つの視点で全市的に推進

行財政局

業務改革専門官、業務改革課、区役所課、
人事課、組織制度課、給与課

企画調整局

デジタル戦略部



STEP1



- ムダな業務を**やめる**

STEP2



- やめられなければ業務の発生量や処理頻度を**へらす**

STEP3



- へらせなければ業務のプロセス・発想を**かえる**

働き方改革（業務改革）の目指す姿

スマートなワークスタイル、働きやすい職場

○ 多様で柔軟な働き方の実現

- 在宅勤務の普及
- モバイルワークの普及
- フレックスタイム等の普及
- フリーアドレスオフィスの導入
(無線ネットワーク環境整備)



(例) 在宅勤務の普及

○ 業務省力化・電子化による生産性向上

- ペーパーレス化促進
- 文書管理の効率化
- 内部事務作業の効率化
- 内部共通事務のシステム化



(例) ペーパーレス会議の実施

○ 全庁コミュニケーションと協働の促進

- 全庁グループウェアの導入
- 区役所と本庁間の問合せ
対応業務の効率化 (AI活用)
- Web会議の活用促進
- 庁内広報の積極的活用



(例) Web会議の活用



働き方改革（業務改革）の目指す姿

スマートで優しい市民サービス

○ 市民が来庁せず出来る 手続き拡大

- 申請書ダウンロードサイト新設
（市民向け、事業者向け）
- 郵送申請対象業務の拡大
- 電子申請対象業務の拡大
- 行政事務センターの活用拡大



（例）郵送・電子申請の拡大

○ ICT活用による利便性 向上と事務効率化

- タブレット端末の設置
- ナビゲーション機能付き申請書
作成システムの導入
- マイナンバーカードの交付促進
- 外国人対応の充実



（例）タブレットによる各種申請

○ 電話問合せ対応 業務の大幅削減

- 問合せ電話のコールセンター
集約化
- 専用コールセンターの拡充
- 申込受付のWeb方式導入
- チャットボット・AIの導入



（例）チャットボットの導入



H29.6

▶ 働き方改革推進チームの結成

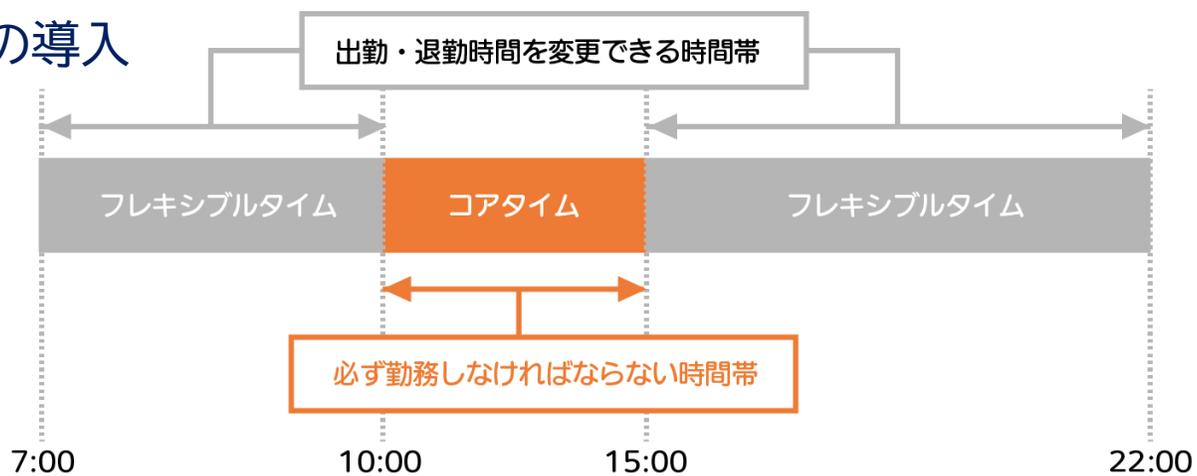
H29.9

▶ フリーアドレスの導入開始



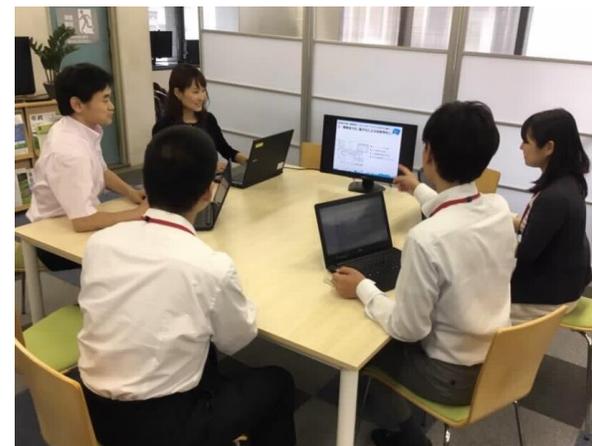
H29.11

▶ フレックスタイム制の導入



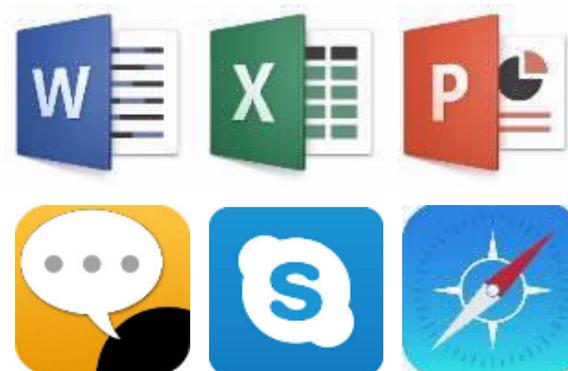
H30.5

▶ ペーパーレス化本格開始



H30.11

▶ タブレットの全庁導入



H30.12

▶ Web会議システムの本格導入



H31.1

▶ 在宅勤務制度の取得要件緩和



H31.3

▶ 無線LAN導入(本庁・一部区役所)



R1.5

▶ グループウェア/ChatLuckの全庁導入



R1.12

▶ FAQ検索システム導入

KOBE FAQ検索システム-神戸市職員専用-

神戸市職員FAQ

神戸市職員FAQ

カテゴリから探す

- > 行政化業務部
- > 契約総務課
- > 会計室
- > 総務事務センター
- > 総務総務課
- > 人事課

キーワードから探す

キーワードを入力

検索

スペースで区切って複数検索が可能です。

種別で絞り込む

FAQマニュアルの選択

権限特許の選択

カテゴリで絞り込む

行政化業務部

契約総務課

各課からのお知らせ

【行政化業務部よりお知らせ】 神戸市FAQ検索システムの運用運用をスタートします。

もっと見る...

R2.3

▶ サテライトオフィス開設



R3.3

▶ 本庁・区役所のプリンタNW化/セキュアプリント導入完了



セキュアプリント

パネルからジョブを選択し出力指示で印刷開始

社員証
ID: 1234

DemoUser

更新 印刷/再取得 文書数 5

文書名	印刷設定	ページ数/部数	日付/時刻
11月度売上報告書.xls	両面 2色 21n1	1 ページ 1部数	2011/11/01 14:25:31
ユーザアンケート報告書.ppt [互換]	B9- 両面	2 ページ 10部数	2011/11/01 14:24:08
勤務管理報告書.xls	B9- 両面	5 ページ 1部数	2011/11/01 14:23:16
交通費申請書.doc	E7/D 両面	5 ページ 1部数	2011/11/01 14:22:39
出張申請書.pdf	B9- 両面	3 ページ 2部数	2011/11/01 14:20:04

カードをかざした
職員の印刷リスト
だけを表示

職員認証が
必要

全選択 選択解除 詳細情報 再取得 印刷開始

R3.4

▶ 本庁舎1号館庁内電話モバイル化



在宅勤務制度の概要

平成27年9月導入

目的：育児・介護等と両立しながら働きやすい環境整備や業務効率の向上

対象：係長以下で育児・介護を行う職員に限定



導入後もより使いやすい制度とするため、要件・対象者の拡大、取得頻度や単位の見直し、システム環境の改良など、継続的に制度の見直しを実施



平成31年1月～

目的：働きやすい環境整備や業務効率の向上

対象：一般職の常勤職員

実施場所は原則自宅、利用回数上限は週4日、半日・時間単位での実施も可能

新型コロナウイルス感染症への対応期間中は、対象者を全職員（会計年度任用職員等も含む）へ拡大、利用回数の上限は撤廃



在宅勤務における労務管理

所属長にあらかじめ許可を得る（口頭でも可）



利用日前日までにシステム上で申請し、決裁を受ける
その際に、在宅勤務での業務予定も簡潔に記入



始終業時に所属長にメール等で報告（電話でも可）を行う

始業時は庶務事務システム上でも、勤務の開始を登録

※就業時間中の在席確認は特に行っていない



利用翌日以降に、システムに実績報告を登録し、所属長が確認する。

※フレックスタイム制（コアタイム10時～15時）との併用も可能としている。

※在宅勤務では時間外勤務は禁止



在宅勤務のためのパソコン・機器等の環境整備

令和元年11月まで
130台の在宅勤務用PCを用意



**職員が自席PCとLTE接続端子（要決裁）を持ち帰り、
PCに差して全庁システムに接続**

※LTE端子は現在2,000台を調達し各局に配布

※**機密情報・個人情報を含む紙書類の持ち出しは禁止**



テレワーク推進に向けて**PCの軽量小型化**を推進（**必要に応じセカンドディスプレイを設置**）

令和3年2月～

自宅の私用PCから自席PCにリモート接続できる「テレワーク兵庫」を導入

メールアドレスを有する全職員が利用可能



コミュニケーションツール等の導入

グループウェアの導入

令和元年度より全庁展開

所属部署に限らず**全庁職員のスケジュールが閲覧可能**であり、従前と比べて利便性が大きく向上

WEB会議システムやチャットツールも、新型コロナウイルス感染拡大前から導入



令和2年6月より、**Microsoft365の公用アカウントも配付**

私用PCでコミュニケーションツールを利用でき、ファイル編集や共有機能も活用可能

コミュニケーションツールの利用促進

コミュニケーション不足解消のため、**チャットやWeb会議の活用を推進**している。チャットは、コロナ前から導入していたが、導入当初はあまり活用されておらず、職員にもメールとチャットを両方確認するという習慣がなかった。デジタル戦略部など推進部署が積極的に活用するようにし、職員にも徐々にチャットの利便性が浸透しつつある。



(参考) チャットの主な機能

■ コンタクト

連絡を取りたい相手と1対1でのやり取りが可能
(既読かどうかも確認可能)

■ ルーム

各職員が自由に部屋を作成し、複数参加者を登録することが可能 (最大1,000名)
現在、約8,000のルームが作成されている
既読人数に加え、誰が読んだかも確認可能

ペーパーレス化の目標と取組み

目標：平成29年度の印刷量を基準とし、令和6年度までに本庁舎等無線LAN導入所属で**60%削減**、それ以外の所属で**30%削減**

■ 目標管理の実施

局ごとに目標値を設定し、半期ごとに目標達成状況をイントラネットで公表

■ 環境整備等

無線LAN導入

会議室等への大型ディスプレイ設置

市長・副市長説明の完全ペーパーレス化

職員証認証複合機

Docuworksの導入

フリーアドレスの導入支援（R2年度末時点で53所属が導入）



取組みを進める上での課題

- 令和2年4～5月の緊急事態宣言下における出勤抑制時には、LTE接続端子を500台しか用意しておらず、**在宅勤務時に庁内ネットワークに接続できない職員**がいた。



同年6月より、LTE接続端子を500台から2,000台へ拡充を図った。

- 在宅勤務中、外部に個人の電話番号等を伝えなければならず、**個人情報の問題や通話料負担**が生じた。



在宅勤務時に電話対応が必要な所属へ公用携帯300台を貸し出している。

- 電子決裁、財務会計システム、人事評価システム等は在宅勤務でも利用可能であるが、住基システム等の専用システムを使って業務をすることが多い部署、紙ベースでの申請が多い部署（福祉関係など）、現場での立ち合いが必要な部署等では、在宅勤務が難しい。



テレワーク推進の成果

緊急事態宣言発令中の令和2年5月は、当月に1回以上在宅勤務を利用した職員数は3,708名（83.7%）。一日当たり最大で約1,500名が在宅勤務を実施した。
（出先事務所、区役所等を除く4,428名が対象）

在宅勤務によるメリットとして、職員からは集中して業務を行うことができた、通勤時間が節約できた、ワーク・ライフ・バランスが向上した等の声が挙げられている。

また、コロナ禍においても、当初のLTE接続端子が不足したことは問題となったが、それ以外で大きな混乱はなく多くの職員が制度を利用することができる。



取組みを進める上での工夫・ポイント

■ 市長のリーダーシップと職員からのボトムアップ

市長がデジタル化を強く推進し、職員の業務効率化のみならず市民サービス向上の観点でもデジタル化を進めるよう職員に対し、メッセージを発信している。

一方、**職員も**kintoneなどのクラウドサービスを活用することによりFAXや郵送によるやり取りからの脱却を試行するなど、**ICT化を推進する**流れが生まれてきている。

■ ペーパーレス化・電子決裁等、業務のICT化の推進

在宅勤務を推進するには、紙を中心とした働き方から脱却することが不可欠であり、**働き方改革の一環として、ペーパーレス化や電子決裁、フリーアドレスオフィスの導入等、場所にとらわれず働ける環境整備を推進**していたことは、在宅でも勤務を遂行できる環境整備に大きく寄与した。

電子決裁率も25.4%（平成28年6月時点）から97.3%（令和3年1月時点）へ上昇している。また、**庁内の電子申請も進めており**、通勤手当等の手当関係にも電子申請を導入しているほか、会計事務についても、完全電子化を進めている。