# 総務省主催「テレワーク推進のための手引き」説明会

# 「地方公共団体における テレワーク推進のポイント」

2021年9月3日



KUコンサルティング 代表社員 (総務省テレワークマネージャー 総務省地域情報化アドバイザー) 髙橋 邦夫

# 高橋の総務省テレワークマネージャー実績

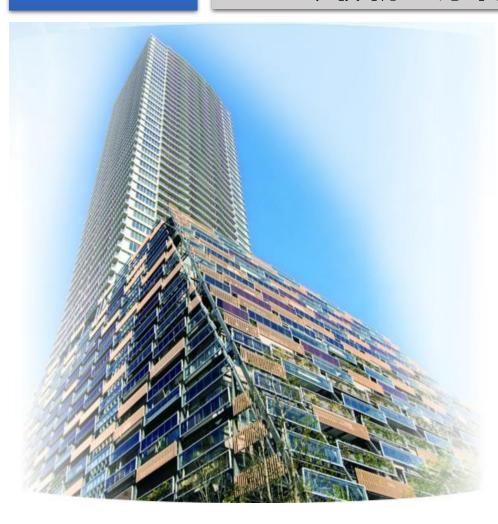
	新規自治体数	再支援自治体数
2019年度(年間)	3	
2020年4月	1 0	
2020年5月	7	2
2020年6月	3	3
2020年7月	6	3
2020年8月	5	1
2020年度後半	5	7
2021年度	4	1

情報化アドバイザーでも7団体

2020年度急増!21年度は・・

# 豊島区

# 2015年5月7日 新庁舎オープン! (最新の庁舎で、最先端の働き方)





- ・パソコンでの電話と 管理職員に携帯電話
- 閉域網サービスで どこでもテレワーク
- 家でも出張先でも決裁が可能 など

# 豊島区が目指したワークスタイル

### トップの思い

- もっと現場に出て行ってもらいたい
- 自席で下を向いて働いており、顔が暗い

### 職員の憂い

- 仕事の依頼などはメールか電話が主体なので自席にいる必要大
- ・会議や打ち合わせが多く、資料作成(帳合)が大変

### 住民との協働の機会増加



いきなり在宅勤務を目指すのではなく、 「自席でなくても」働ける環境を構築

# 豊島区でのテレワーク拡張への反対意見

# 管理職員での実績を踏まえて、一般職員にも対象を広げようとしたが・・

- ・窓口職場では、やらせる仕事がない
- ・必要な時に連絡が取れない
- ・仕事をしているかどうか確かめられない
- ・情報漏えいが起きたらどうするのか
- ・超過勤務の申請が出たら認めるのか
- ・勤務超過で健康を害す心配
- ・職場内の雰囲気が悪くなる
- 真面目に働くとは思えない ・・・などなど

### 報道資料

令和2年12月25日

### 「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の策定

総務省は、令和2年11月より、各地方自治体が、情報システムの標準化、行政手続のオンライン化などについて計画的に取り組む方策を検討するため、「地方自治体のデジタルトランスフォーメーション推進に係る検討会」(座長:庄司 昌彦 武蔵大学社会学部メディア社会学科教授)を4回にわたり開催してまいりました。

この度、当検討会での議論を踏まえ、「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定しましたので、公表します。

#### 1.公表資料

「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」 <sup>™</sup>
「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画の概要」 <sup>™</sup>

#### 2.その他

これまでの検討会の開催の経過は、以下のホームページに掲載しております。

https://www.soumu.go.jp/main\_sosiki/kenkyu/chiho\_dx/index.html

### 自治体DX推進計画の対象期間等・自治体の取組内容

### 自治体DX推進計画の対象期間等

- 2021年1月から2026年3月までを本計画の対象期間とする。
- 本計画は、「(仮称)Gov-Cloud」の活用に向けた検討、デジタル庁の設置など国の動向を反映させるよう適宜見直しを行うとともに、自治体の取組状況に応じたPDCAサイクルにより、進捗管理を行う。
  - ※「デジタル・ガバメント実行計画」において、「各施策の取組状況やデジタル庁の設置を踏まえ、その在り方を含めて見直しを検討するとともに、必要に応じて 随時、改定等を行う」こととされている。
- 総務省は、国の施策展開を踏まえつつ、業務改革(BPR)を含めた標準化等の進め方について、「(仮称)自治体DX推進手順書」として、21年夏を目途に提示する。

### 推進体制の構築

○組織体制の整備 ○デジタル人材の確保・育成 ○計画的な取組み ○都道府県による市区町村支援

### 重点取組事項

- ○自治体の情報システムの標準化・共通化 ○マイナンバーカードの普及促進 ○行政手続のオンライン化
- ○AI・RPAの利用推進 ○テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底

### 総務省が地方自治体向けのテレワーク導入手引き発表

地方公共団体における テレワーク推進のための 手引き

令和3年4月



総務省自治行政局公務員部

地方公共団体における テレワーク推進のための手引き 概要版

令和3年4月

### 自治体のテレワーク実施状況は

### 地方公共団体におけるテレワーク取組状況(令和2年10月1日時点)

#### 地方公共団体におけるテレワーク導入状況

- ※知事・市長部局を対象とした令和2年10月1日現在の数値
- ※括弧は令和2年3月26日時点の調査による数値

導入済み 都道府 県・政令 市 95.5%

		<b>導入</b> 上段:団体数 下段:割合	未導入 上段:団体数 下段:割合	うち令和2年度中 の導入を検討	うち令和3年度 以降の導入を検討	うち以前は実施、 現在は実施せず	うち導入予定なし・未定等
	都道府県(47)	47 <sup>(44)</sup> 100% <sup>(93.6%)</sup>	0(3) 0%(6.4%)				
	政令指定都市(20)	17 <sup>(14)</sup> 85.0% <sup>(70.0%)</sup>	3(6) 15.0%(30.0%)	1	2		
	市区町村(1,721)	342 <sup>(51)</sup> 19.9% <sup>(3.0%)</sup>	1,379 <sup>(1,670)</sup> 80.1% <sup>(97.0%)</sup>	157	149	46	1,027
					Υ	,	•

### 導入団体

#### 1. テレワーク利用率

	0%以上~ 10%未満	10%以上~ 30%未満	30%以上~ 50%未満	50%以上~ 80%未満	80%以上
団体数	213	50	30	12	8
【割合】	【52.4%】	【12.3%】	【7.4%】	【3.0%】	【2.0%】

※テレワーク利用率: 令和2年4月1日~10月1日の間でのテレワーク対象者に 占めるテレワーク利用者数(最大日での利用率を調査) ※利用率不明は93団体【22.9%】

#### 2. 実施対象部門の限定

#### 3. 非常勤職員の実施

全ての部門	一部の部門
<b>87.4%</b> (83.5%)	12.6%(16.5%)

実施対象	実施対象外	
46.1% (25.7%)	53.7%(74.3%)	

#### 4. 実施方法 ※複数回答可

①テレワーク用 の貸出用端末 (タブレットを含む)	うち庁内LAN アクセス可	②席上端末の 持ち帰りが可能	うち庁内LAN アクセス可	③私用端末 (スマートフォン等) が利用可能	うち庁内LAN アクセス可
62.3%(84.4%)	76.3%	36.2%(19.2%)	35.4%	30.0%(21.1%)	32.0%

### 未導入団体

#### 【理由(上位5項目)】※複数回答可

① 窓口業務や相談業務などがテレワークになじまない(82.7%)

市区町村のうち検討中 17.8%

- ② 情報セキュリティの確保に不安(78.6%)
- ③ 導入コストがかかる(72.0%)
- ④ 個人情報やマイナンバーを取扱う業務は実施できない(70.3%)
- ⑤ 現場業務はテレワークになじまない(67.3%)

### どうすれば前に進み出せるかを考える

#### テレワークを導入したい 理由

#### 働き方改革の切り札



多様な人材が活躍できる組 織や職場環境を整えることは、 行政を支える人材確保の観 点からも不可欠

#### 業務効率化の推進



業務の見直し、ペーパーレス 化により、業務の効率化、 生産性の向上が実現し、限ら れた行政資源をより住民サー ビスの向上に活かすことが できる

パンデミック・災害時の 行政機能の維持



出勤できなくても地域を守る 行政機能を維持する必要

#### 導入に至らない現状

### 現状から ワンステップ前へ

### スモールスタートでよい

- すべての業務、すべての職員が テレワークを行う必要はない!
- ■テレワークになじまないように 見える業務も、フローを分析す ればテレワーク可能な部分あり!★ まずはやってみる! ★

### テレワーク≠在宅勤務

- サテライトオフィス方式でセキュリティを確保!個人情報を扱う 業務も可能!
- 現場業務もモバイルワークで 効率化!

#### テレワークを導入できない 事情

窓口業務や相談業務などがテレワークになじまない

情報セキュリティの確保に 不安

導入コストがかかる

個人情報やマイナンバーを取扱う業務は実施できない

現場業務はテレワークに なじまない

■ 職員一人一人がテレワークの意義を理解し、活用に向けて1歩先に進む ために、トップが団体の将来像を描き、覚悟を持ってリーダーシップを発揮

## スモールスタートでテレワーク実現

### 全員テレワークは無理!

- マイナンバー利用系事務は職場で行うべき
- 電話に誰も出られない状況は作るべきではない

### 高価な資産を遊ばせてもいけない

- ・ランニング経費(通信利用料)を払う以上、使わねばもったいない
- ログインしていないパソコンはセキュリティホール

### イントラネットにアクセスしなくても出来る仕事はある!



リモートログイン・Web会議・ビジネスチャット これらを組み合わせて費用対効果を出す

# 令和2年8月18日付でテレワークの新たな方針が

総行情第111号令和2年8月18日

各都道府県情報セキュリティ担当部長 各指定都市情報セキュリティ担当部長

総務省自治行政局地域情報政策室長 (公印省略)

新型コロナウィルスへの対応等を踏まえたLGWAN接続系の テレワークセキュリティ要件について

平素より、地方公共団体における情報セキュリティ対策の徹底について、格段のご 理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

総務省では、テレワークは、多様な人材の確保や業務の効率化を通じた生産性向上に加え、今回のような重大な感染症や災害の発生時における業務継続などに資することから、地方公共団体に対して、セキュリティを確保した上で、積極的な導入を要請しているところです。

本年1月30日には、テレワークのセキュリティ対策の検討に資するよう、「自治体職員による庁内情報環境へのリモートアクセスに関するセキュリティ要件(中間報告)」(以下「1月中間報告」という。)として、インターネット回線を使用しない閉域網、かつ、支給端末によるLGWAN接続系へのテレワークのセキュリティ要件を整理し、通知しました。

さらに、今般、総務省では、その後の新型コロナウィルス感染症への対応等を踏まえ、本年6月から、有識者や地方公共団体職員からなる「地方公共団体における業務の効率性・利便性向上策の検討に係るワーキンググループ(以下「ワーキンググループ」という。)を開催し、LGWAN接続系のテレワークの技術要件等について一定の整理を行いました。

つきましては、今後、各地方公共団体においては、1月中間報告に加え、別添1「新型コロナウィルスへの対応等を踏まえた地方公共団体におけるLGWAN接続系のテレワークセキュリティ要件について」(以下「追加整理」という。)も参考に、下記のとおり、セキュリティを確保した上で、テレワークの導入をご検討いただきますよう、お願いします。

### LGWAN接続系のテレワークで扱う情報資産について

### ◇機密性による情報資産分類とLGWAN接続系における情報資産(システム)のテレワークのイメージ

分類		分類基準	取扱う情報の区分(例)	主なシステム情報資産(例)	テレワークの考え方
機密性レベル	3	行政事務で取り扱う情報資産の うち、秘密文書に相当する機密 性を要する情報資産	住民の個人情報	住民の名簿を管理するシステムや台帳、 ファイル等	大量または機微情報を 扱う場合は原則不可 (サテライトオフィス 方式を除く。)
			職員の個人情報	人事給与システム、庶務事務システム等	各自治体においてテレ
			施設設計情報や入札予定 価格など非公開情報	財務会計システム(契約管理システム)、 起案/決裁システム、電子調達システム、 工事積算システム等	ワークの可否を検討し、 規則や技術的対策によ り担保
	2	行政事務で取り扱う情報資産の うち、秘密文書に相当する機密 性は要しないが、直ちに一般に 公表することを前提としていな い情報資産	政策検討に関する情報	グループウェア、コミュケーションツール、遠隔会議に利用するシステム等	テレワークにおける特 有のリスクに留意し、 運用する
	1	上記以外	公開された情報	CMS、SNS関連	3

総務省「新型コロナウィルスへの対応等を踏まえたLGWAN接続系のテレワークセキュリティ要件について」より

# テレワーク実施に当たっての留意点(1)

職場でないと集中できない・・ ダラダラと時間が過ぎてしまう・・

解決策

開始前に何を行うのか申告する

終了時に何を行ったのか報告する

自身で一日 のスケジュー ルを立てる

・上司が時々連絡を入れる

# テレワーク実施に当たっての留意点②

機密情報が見られてしまったら・・ 情報が漏えいするのが心配・・

解決策

業務を行う 場所を確認 ・こまめにロ グオフする ・のぞき見防 止シートをつ ける ・極力、紙や USBなどに 出力しない

# テレワーク実施に当たっての留意点③

もしもウイルスに感染してしまったら・・ ウイルス感染しない自信がない・・

解決策

・不要なWeb 閲覧はしない 見知らぬ相手からのメールは開けない

・不思議な動 きはネット ワーク分離 何かあったら上司や担当に連絡

# テレワークではコミュニケーション不足が課題

## 元々公務員はチームで仕事を遂行している ノルマをこなせば良い民間企業とは違う・・

- 1on1ミーティングを取り入れる
- ・コミュニケーションの機会を増やす
- ・グループウエアで情報を共有
- ・トップの声を職員に届ける
- ・対話を効率化するルールを作る
- 勤務超過をさせないアドバイスを
- ・職員同士の雑談も情報交換 ・・・などなど

# テレワーク実施に当たって上司の留意点

部下がチャンと働いているか不安・・ 部下への指導方法が分からない・・

解決策

・部下への指示は明確に

年数の浅い 職員にはフォ ローを厚く

・部下の評価 は態度よりも 成果 ・「目標による 管理」の原則 を把握

### デジタル手続法※ (令和元年5月31日公布) の概要

※行政手続オンライン化法、住民基本台帳法、公的個人認証法、マイナンバー法等を改正

情報通信技術を活用し、行政手続等の利便性の向上や行政運営の簡素化・効率化を図るため、 行政のデジタル化に関する基本原則及び行政手続の原則オンライン化のために必要な事項等を定める。

○行政手続オンライン化法の改正 ※法律の題名を「情報通信技術を活用した行政の推進等 に関する法律(デジタル行政推進法)」に変更

### 情報通信技術を活用した行政の推進の基本原則

- ① デジタルファースト: 個々の手続・サービスが一貫してデジタルで完結する
- ②**ワンスオンリー:**一度提出した情報は、二度提出することを不要とする
- ③コネクテッド・ワンストップ: 民間サービスを含め、複数の手続・サービスをワンストップで実現する

### 行政手続の原則オンライン化等のために必要な事項

### 行政手続における情報通信技術の活用

#### 行政手続のオンライン原則

- 行政手続(申請及び申請に基づく処分通知)について、オンライン実施を原則化(地方公共団体等は努力義務)
- ・本人確認や手数料納付もオンラインで実施 (電子署名等、電子納付)
- ・国の行政機関等に該当する独法等(政令)
- ·適用除外手続(政令)
- ・オンライン手続の細則 (各府省主務省令)

### 添付書類の撤廃

・添付書類の省略の対象等(政令)

 行政機関間の情報連携等によって入手・参照できる情報に係る添付書類について、添付を不要とする規定を整備 (登記事項証明書(2020年度情報連携開始予定)や本人確認書類(電子署名による代替)等を想定)

### デジタル化を実現するための情報システム整備計画

オンライン原則や添付書類の撤廃を実現するための 情報システム整備計画、データの標準化、API(外部連携機能)の整備、 情報システムの共用化

### デジタル・デバイドの是正

• 情報通信技術の利用のための能力等の格差の是正 (高齢者等に対する相談、助言その他の援助)

### 民間手続における情報通信技術の活用の促進

- 行政手続に関連する民間手続のワンストップ化
- 法令に基づく民間手続について、支障がないと認める場合に、 オンライン化を可能とする法制上の措置を実施

# 情報の保護と活用

「バイタルの根本的な考え方は『重要な情報の原本は保護する』ということですが、『活用するところは電子』としています。保護すると活用しにくくなりますが、それをカバーするのが電子化です。」

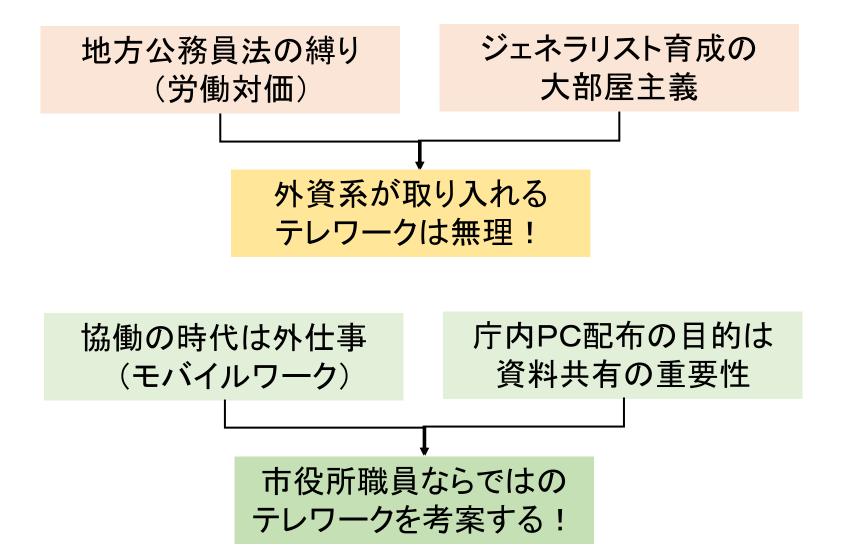
(月刊IM 2011年7月号「座談会」の記事より)

原本保護

電子化

両面から取り組む必要

# 在宅勤務だけがテレワークではない



テレワークは働く場所によって、自宅利用型テレワーク(在宅動務)、モバイルワーク、施設利用型テレワーク(サテライトオフィス動務など)の3つ分けられます。



### 在宅勤務

自宅にいて、会社とはパソコンとインターネット、電話、ファクスで連絡をとる働き方。

### モバイルワーク

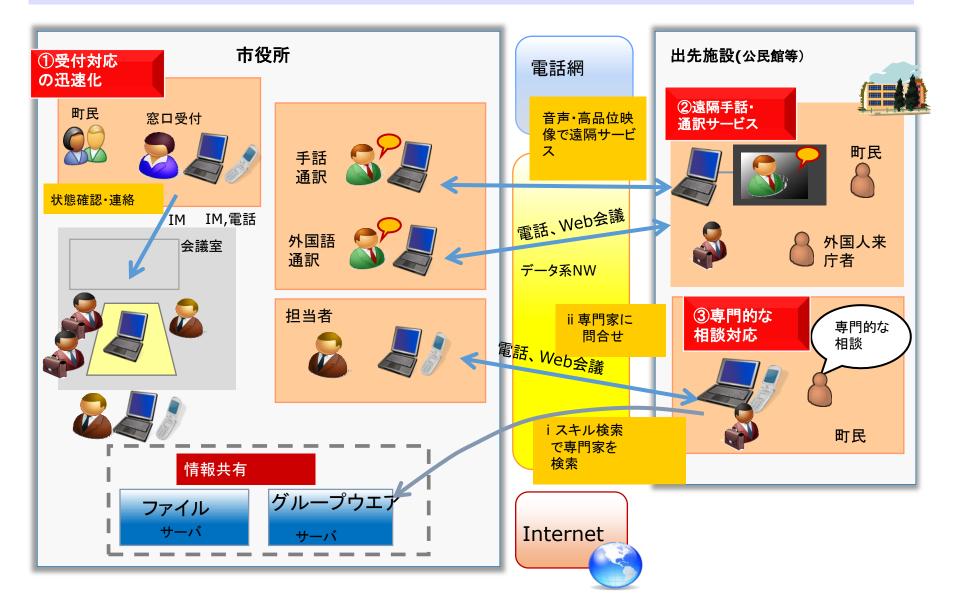
顧客先や移動中に、パソコンや携帯電話を使う働き方。

### サテライトオフィス勤務

勤務先以外のオフィススペースでパソコンなどを利用した働き方。一社専用で社内LANがつながるスポット オフィス、専用サテライト、数社の共同サテライト、レンタルオフィスなどの施設が利用され、都市企業は郊 外にサテライトを、地方企業は都心部にサテライトを置く。

一般社団法人日本テレワーク協会ホームページより

# 最新の庁内インフラで市民サービスを向上



# テレワークの体験で視野が広がる

「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」2020年6月内閣府

コロナ禍を受けて「仕事への向き合い方が変化した」 と答えた割合(テレワーク有無関係なし)・・5割以上!

「仕事と生活のどちらを重視したいかという意識に変化あり」 テレワーク経験者=64.2%、経験なし=34.4%

> 「職業選択、副業等の希望は変化したか」 テレワーク経験者=46.3%、経験なし=27.6%

> 市役所職員にもテレワークを経験することで、これまでとは違う考え方が持てるようになる

# テレワーク体験者の気持ちに寄り添い関係人口創出

調査時点で公務員の40%がテレワーク経験ありだが 業務の半分以上テレワークは・・1割!

医療・福祉・保育関係職に関しては、経験なしが9割! 業種別で経験割合が最も低い!



「今後テレワークを行いたい」との回答は、全国の就業者全体では40%だが、23区に居住するテレワーク経験者では9割以上

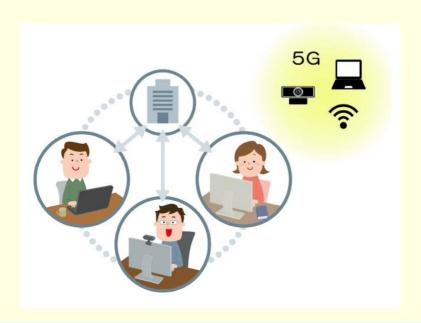
都市部で暮らしているテレワーク経験者は行動変容が強い これらの人々を関係人口に取り込む施策があるべき

「新型コロナウイルス感染症の影響下における生活意識・行動の変化に関する調査」2020年6月内閣府

# 地方創生臨時交付金を活用したテレワークの導入

### 75.在宅勤務導入支援事業

他の支援施策の対象とならない又は超える部分について、地域の中小企業が在宅勤務やweb会議・研修等のリモートワークを推進するために、必要な機器等や地域・施設内での5Gインフラを整備する際にその経費の一部を支援。



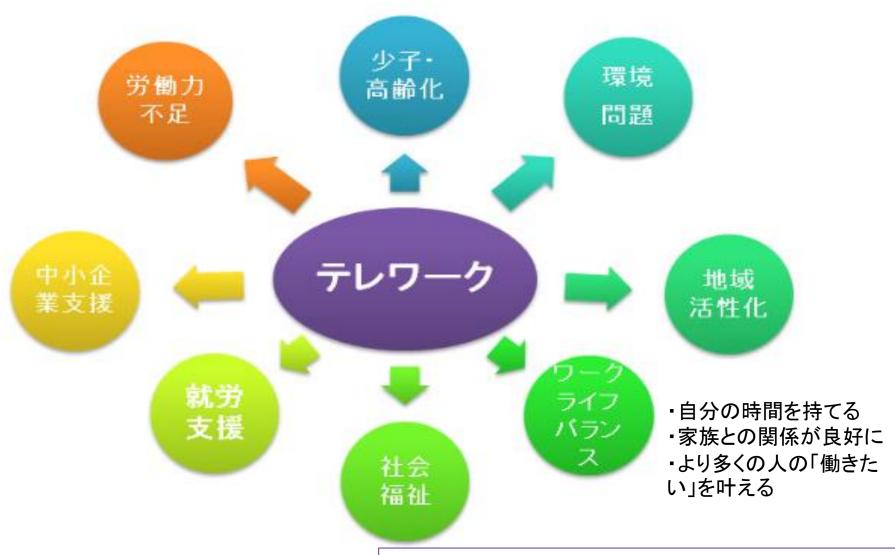
### 77.サテライトオフィスの開設等支援事業

他の支援施策の対象とならない又は超える部分について、感染症拡大防止対策のステージを十分踏まえながら、地方へのサテライトオフィスの誘致に向けて、施設の改修や活用促進活動などを行う事業者の活動に必要な経費の一部を支援。



「地方創生臨時交付金 活用事例集(第2次補正予算対応版)」(内閣府地方創生推進室)より

# テレワークは社会の様々な問題解決ツール



テレワークジャパン「どうしてテレワークで日本が変わるの?」より

# テレワークの導入に悩んでいるならご用命ください

### テレワークマネージャー事業

### 【テレワークマネージャー事業】

- ○テレワーク導入を検討する企業等に対し、**専門家が** 無料で相談対応する事業
- ○システム、セキュリティ等に関し、テレワークの 導入に関するアドバイスを実施

新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、テレワークの一層 の導入の促進を図るため、

- ○テレワークマネージャーを増員
- ○申請者とテレワークマネージャーのマッチングの迅速化の ためのシステムを構築を行い、テレワークマネージャー事業を 拡充。





(出所)総務省資料(令和2年)