

## かしまデジタル変革戦略 「業務の効率化」ビジョンまとめ

目指すべき姿 (ビジョン)	①職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます ②職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます ③職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます ④職員は、最適な場所・環境で仕事ができます
------------------	---

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
B-1 (1F)	各部署で使用しているシステムの効率化。使いやすさの向上。	操作が判りやすく直感的に操作可能なシステムの選定・運用 誰でも操作できるシステム導入。 システム操作による同じミスを繰り返さない。 課・係内での情報共有や操作研修を行う。 システムの効率化を求める前にシステムを理解するところ（何のために入れてあるかなど）から始めた方がいいと思う。 システムやデジタル技術に対する職員の知識の底上げができた状態。	<b>【人財育成へ】</b> 職員は、現状をきちんと分析し、最適なシステムを導入・利用できます
B-2 (1F)	職員自体が業務をしながら効率化を意識する。質問できる場をつくる。	LOGOチャット等を活用したコミュニティの場の設置 データ抽出・整理やパソコン操作に関わるスキルを身につける。 一連の業務の中で無駄な作業を省く。 困った・悩んだことを相談し、解決できる場をつくる。 前の担当から引き継いだまま業務を行っているので、どうしたら効率化できるか考えながら仕事をした方がいい。また、効率化するために相談できる部署を作る。	職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます <b>【人財育成へ】</b> 職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
		職員の意識づけができた状態。新しい取り組みを歓迎する組織体制。職員同士が相談できる雰囲気。	
B-3 (1F)	A I や自動音声案内の活用。電話応対等にかかる時間削減。	<p>電話の初期対応は、自動音声対応。直接対話の必要な相談業務のみ職員に繋がる環境の確立</p> <p>電話応対、時間外対応の時間を削減する。電話以外の方法で疑問を解決できる仕組みづくり。</p> <p>時間外電話のほとんどが通常業務の電話。時間外の電話は緊急を除き担当課へ繋がないようにする。直通電話は留守電か代表電話へ転送させ、守衛さんには緊急電話となる項目を伝え、その分だけを担当課に繋いでもらう。</p> <p>電話をかけなくても市民の疑問が解消できる状態。</p>	職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます
B-4 (2F)	再任用が増えてきている。正規職員じゃないとできない業務などが絶対的にあり、一部の職員に負担がかかっている。	<p>時間外勤務が減る</p> <p>職員の雇用条件に縛られず、平等に役割分担できたらいい</p> <p>業務の負荷が視覚化されており、管理職が業務を割り振れるかつ職員も対応できるスキルがある状態</p> <p>非正規職員と正規職員の割合の適正な見直し</p>	職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます
		<p>職員の意見が出しやすくなる。意見が反映される。</p> <p>職員提案がしやすい職場環境であつたらいい。財政的な話や議会対応の話ばかりせずに、その前に一度は職員提案に耳を傾ける、受け入れる職場であつてほしい。</p> <p>DXのみでなく鹿島市全体で新しいことに挑戦することを良しとする状態</p>	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
B-5 (2F)	財政的に難しいため職員のチャレンジ精神が減ってくる。	<p>鹿島市は基本的に保守的で、新しいことに否定的な風土。チャレンジすることをきちんとバックアップできる庁内の土壌づくり。課をまたいで新規提案枠予算を常時企画財政課で準備する。</p> <p>・提案型で、課でも係でも個人でもいいので、業務改善や、市民のためになる提案などであれば、審査会で通れば採用するなどの制度をつくることか。しかし、庁議メンバーなどの前で説明することに委縮して提案できない方もいるので、一次の提案相談者を課の課長・課長補佐とする。そこでOKであれば、課長・課長補佐と一緒に二次審査に臨み、部課長だけでなく、三役・財政・若手も審査員に必ず入ってもらう。採用案の実現に向けては、提案した方に丸投げにならないという組織の担保（課長・課長補佐が組織として提案する形をとる）も事前に必要。今は職員提案などでアイデアを募集されても、なかなかでないのは、事業アイデアを出せば、提案した人が必然的に担当することになり、その人に丸投げになりがち。提案したはいいが、そのあと自分一人でひどく苦勞するのが見えているので、業務の増を警戒して提案もないと思う。</p>	職員は、最適な場所・環境で仕事ができます
B-6 (2F)	ごみ（環境係）に関する問い合わせを減らしたい。	<p>調べれば分かるようになることで問い合わせが減る。</p> <p>公式ホームページ、公式SNSで自動応答システムがあればいい。</p> <p>ホームページ等で、市民が自己解決できる状態。</p> <p>AIチャットなどで、定型の質問などは回答できるようにする。電話・窓口対応の会計年度職員を配置する。事業課は特に、係をまたいだ、課のコールセンター的な雇用を行う会計年度職員がいれば。</p>	職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます
		定型業務とそれ以外を分けて取り組める	職員は、互いにサポートしあって

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
B-7 (3F)	日々の業務に追われて、効率化まで手が回らない。	<p>できる所、できる分を簡単にしていく。人に頼る。</p> <p>1人1業務にならないように複数人で対応できる状態</p> <p>事務を見直ししなくてもよい仕事はしない、部署間で重複する仕事は組織見直しで新たな部署とする、人員配置を適宜調整する。</p>	<p>職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます</p> <p><b>職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます</b></p>
B-8 (3F)	なぜその業務が必要なのかを理解していないと、削ることが出来るかどうか判断できない。	<p>引継ぎがきちんと出来ている。</p> <p>深く理解する。複数人で対応。</p> <p>担当1年目は引継ぎどおりにやってみて、不要だと思った部分は削っていく</p> <p>上司が管轄の事務を把握し、不要な業務を積極的に削除する。</p>	<p>職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます</p> <p><b>【人財育成へ】</b></p> <p>職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます</p>
B-9 (3F)	1人1業務になっているところが多いので、周りは仕事が見えてこない（効率化について相談する相手がいない）。	<p>係全体で業務の把握、業務の見える化が出来る</p> <p>2人2業務など複数人での対応。</p> <p>対応できる職員が係内に複数人いる（担当を1～2年で回す）</p> <p>毎年の組織の見直し・統廃合、人員配置の適正化により業務を効率化し、複数担当で業務を出来るようにする。</p>	<p>職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます</p>
B-10 (3F)	病休や産休・育休を取得している職員の業務分担が適切にできているか(代替職員の雇用でカバーできているか)。	<p>引継ぎがきちんと出来ている。</p> <p>2人2業務など複数人での対応。</p> <p>代替職員に単純業務を集め、退職者の業務を正規職員で分担する</p> <p>毎年の組織の見直し・統廃合、人員配置の適正化により業務を効率化し、職員が休んでも他の担当で業務を継続出来るようにする。</p>	<p>職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます</p>
		<p>属人化せずに業務に取り組める。共有が簡単にできる。</p> <p>2人2業務など複数人での対応。</p>	<p>職員は、互いにサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができます</p>

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
B-11 (3F)	業務が属人化していると、担当が休みや異動すると業務の継続が難しい。	対応できる職員が係内に複数人いる（担当を1～2年で回す） 毎年の組織の見直し・統廃合、人員配置の適正化により業務を効率化し、職員が休んでも他の担当で業務を継続出来るようにする。	職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます
B-12 (3F)	前任者の引継ぎを受けて同じ道筋での効率化を考えている。根本的な見直しが出来ていない。	引継ぎ資料の明確化。 他の人の視点で見直しを進める（それが最も効率的ならそれで良い？） 担当1年目は引継ぎどおりにやってみて、不要だと思った部分は削っていく 業務をどうするか方向性は上司が明確に判断し、担当者の引継ぎだけで業務をしない。	【人財育成へ】 職員は、主体的に新しい知識・技術の習得に努め、デジタル技術を積極的に取り入れることができます
B-13 (3F)	単純作業を人海戦術で処理している。	AIなどの使える機能を利用し、人だけに頼らない。 他の人の視点で見直しを進める（それが最も効率的ならそれで良い？） デジタル的な単純作業はAI・RPAに任せて、物理的な単純作業は人海戦術で処理する RPAやExcelマクロを積極的に活用する。	職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など、人にしかできない業務に専念できます
B-14 (3F)	県や庁内の調査物を印刷して供覧する。紙が増える。	ペーパーレス 印刷して供覧しない、データを見てもらう ペーパーレス化 電子決裁システムを導入し、決裁を効率化する。	職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます
B-15 (3F)	供覧・決裁に時間がかかる。	決裁状況の見える化。休んでもたまらない状態。 印刷して供覧しない、データを見てもらう 同時供覧ができ、事務がスピードアップする 電子決裁システムを導入し、決裁を効率化する。	職員は、紙の書類を探さなくとも、すぐに必要な情報を取り出すことができます
	電話の取次ぎや定期的な問い合わせ対応（電話がかかってくるとすぐに手をとめた	機械などを活用し、人に頼らない。 定型的なものは自動応答。 (人手をかける必要の残る業務ではあるか)	職員は、業務の自動化等により、政策立案や市民サービスの提供など

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
B-16 (3F)	電話の取次ぎで、定期的な問い合わせに対応。（電話がかかってくるたびに丁寧に対応したいといけない）	よくある問い合わせについての電話の件数が減る (チャットボットで対応)  ホームページへの積極的な情報掲示。  AIチャットボットの導入検討。	来客サービス向上の提供をして、 人にしかできない業務に専念できます