

平成 26 年 7 月 1 日

平成 26 年第 2 回神奈川県議会定例会

行財政改革・地方分権特別委員会資料

政策局・総務局

目 次

ページ

ICT化推進について

- 1 「スマート県庁大作戦」の実施について・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

ICT化推進について

1 「スマート県庁大作戦」の実施について

平成26年6月、知事を本部長とするICT推進本部会議において、県民サービスの向上を目指し、県の業務を効率化し、職員の生産性を高める「スマート県庁大作戦」の実施について決定した。

(1) 経緯

- 平成25年1月 「電子化全開宣言」を公表
- 平成26年1月 「電子化全開宣言」さらなる展開を公表
- 平成26年3月 「電子化全開宣言 行動計画」を策定
- 平成26年6月 「スマート県庁大作戦」の実施を決定

(2) 概要（資料）

ア スマート県庁を実現するために

「スマート県庁」の実現に向け、①職員の意識改革、②BPR（※）の推進、③制度の見直し、④情報と知識の共有化、⑤ICTの整備を連動させながら取り組む。

イ アクションプラン

(ア) 短期的な取組み

- ・ 職員の意識改革に着手
- ・ モデル業務における、外部の視点からの課題の洗出し
- ・ 情報共有化の浸透、タブレット型端末の導入

(イ) 中長期的視野で実現を目指す取組み

- ・ 全庁展開による課題の洗出し、改善対象の見える化
- ・ 業務改善プランの立案、実施（制度改正・ICTの活用・システム改善）
- ・ グループウェアの活用等による知識の共有化

ウ 実施期間 平成26年度から平成30年度までの5箇年

※ BPR…【Business Process Re-engineering】

組織の活動に関する目標を設定し、それを達成するために、業務の内容・流れ・構造等を見直し、分析し、最適化すること。

資料

スマート県庁の実現に向けて

○ スマート県庁大作戦 実施宣言

電子化全開宣言の行動計画に基づき、スマート県庁大作戦を今年度より実施する。

目的

県民サービス向上のために県の業務を効率化し、職員の生産性を高める『スマート県庁』を実現する。

→業務の効率化による内部管理経費等トータルコストの削減

→その副産物としての、ペーパーレス化の実現

求められる姿

- ①スマート県庁とは、業務の効率化をして、「機敏に」、「手際よく」、「知的に」業務を遂行する県庁を目指す
- ②スマート県庁で働く職員は、自らワークスタイルの検討を行い、最適な方法を見つけ出し、スマートな県庁職員を目指す
- ③スマート県庁の下で、情報や知識の共有化を図ることで、知恵を創出し、課題解決のための政策を立案し、県民満足度を高めることができる県庁職員を目指す

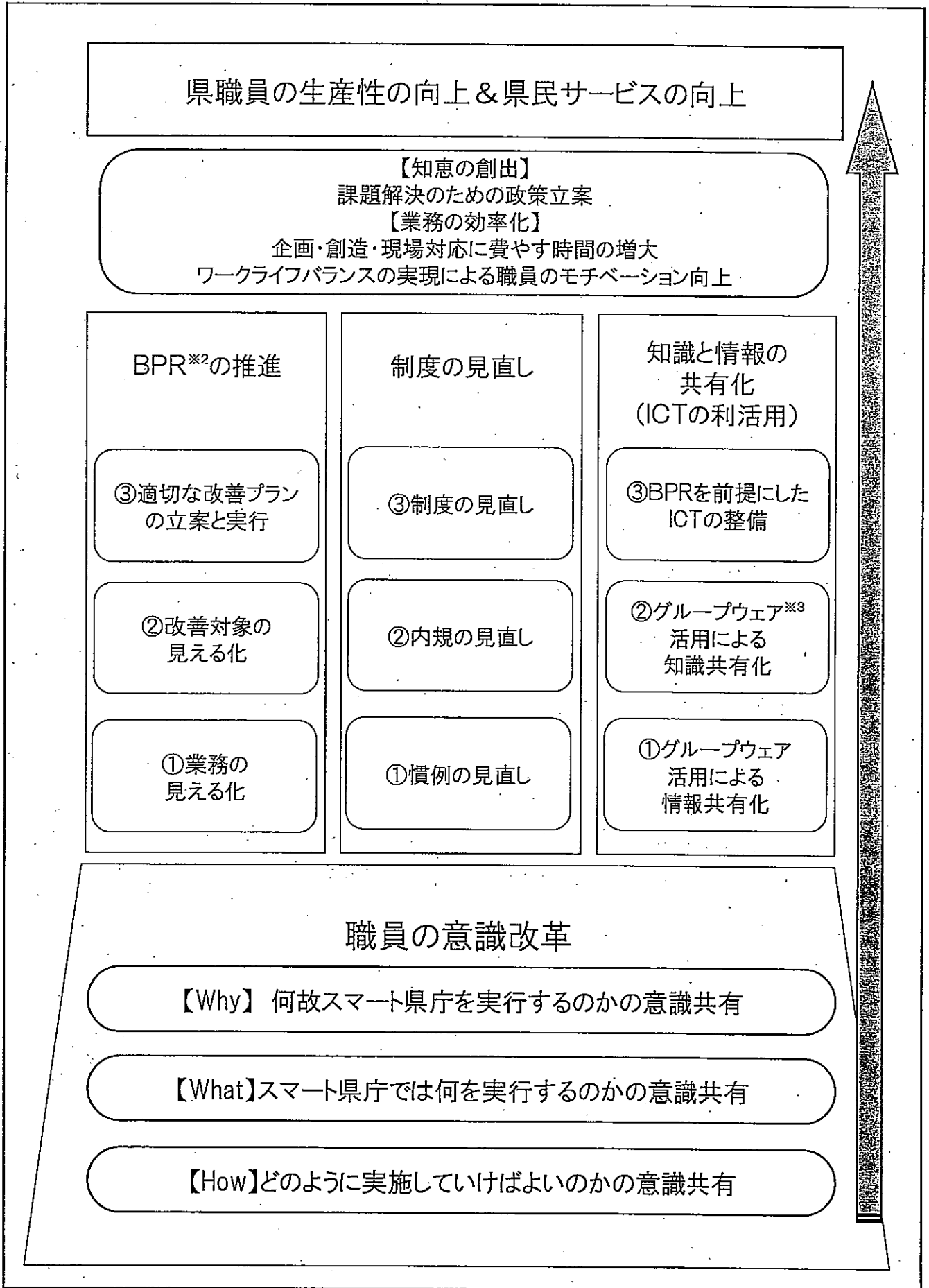
必須要件

- ①まずは、「職員の意識改革」を進める。何故、スマート県庁をやるのか？その求められる姿は何か？ということ意識共有することが大前提である。
- ②その中で、「業務の見える化」を図っていき、改善課題を見つけ、実行していく
- ③同時に、「慣例の見直し」、「内規の見直し」、「制度の見直し」を図り、県庁業務の常識に対して問題提起をし、改善を図る
- ④「情報の共有化」、ひいては「知識の共有化」を図ることで、生産性向上と相互に価値創造を推進する。
- ⑤ICT^{*1}の活用による情報共有化を図り、業務効率を向上させ、これまでにない創意工夫を促進する。

実施期間

平成26年度より開始、平成30年度までの5か年計画で、求められる姿としてのスマート県庁を目指していく。

○ スマート県庁大作戦のイメージ



○ 電子化全開宣言行動計画に基づいたスマート県庁大作戦

スマート県庁の定義

「スマート県庁の実現」の詳細は「電子化全開宣言 行動計画」(平成26年3月)の第3章(28頁～36頁)に記載している

スマート県庁とは、最新のICT技術を活用して県庁全体の情報化を更に推進し、職員の意識改革、行動変容を図ることで、県庁の業務を抜本的に見直していく。業務の効率化により生産性を高め、県民サービスの向上につなげるとともに、内部管理に要するトータルコストの削減やペーパーレス化の徹底を目指していく。

- ① 現状を把握・分析し、適切な改革・改善プランを立てるため、情報システムや業務プロセスなど、改革・改善対象の見える化を図る。
- ② ICTガバナンス^{*4}を確立し、全体最適を図る。
- ③ 慣例にとらわれることなく、制度を含めて積極的に業務・システムを見直す。
- ④ 行政改革の取組みと緊密な連携を図る。
これらの取組みにより、「新たな行政改革の指針」に掲げる意思決定のスピードアップ、限られた資源(職員・時間・経費など)の有効活用を図り、県民サービスの向上を目指すこととする。

スマート県庁のゴールと目的

<ゴール目標>

- ・職員が課題意識を持ち見直しに取り組む姿勢を持つ。
 - ・職員が業務プロセスを描ける。
 - ・ムダ・ムリを見極め、最適なワークスタイルの検討ができる。
- 職員自身がムダ(職員が困っていること)とムリを峻別。

<サポート>

- ① 職員の課題意識を持続させるためのサポートとして、課題や解決策のナレッジ^{*5}の集積を行う。
- ② 個人の課題意識を所属及び関連所属での共有や改善の実践に移す仕掛け
- ③ 職員個人—所属—関係所属へと範囲を拡大させ実践するが、部・局をまたぐ案件のスムーズな課題解決のため、CIO^{*6}のガバナンスのもと強力に推進。
→ICT推進本部傘下のスマート県庁部会を適宜開催。PDCA^{*7}を図り、目的を達成する。

スマート県庁を実現するための要素

スマート県庁のあるべき姿を実現するためには、①職員の意識改革、②BPRの推進、③制度の見直し、④情報と知識の共有化、⑤ICTの整備の5つが不可欠であり、これら5つを連携させていながら実行していく。

アクションプラン

◎短期的な取組内容

- ・職員の意識改革にまず着手する(ICTツールの活用による「身近な業務の見える化」)
- ・外部の視点から、モデル業務における課題の洗い出し(委託事業)
- ・情報共有化(グループウェア)の浸透とタブレット導入による利便性の向上

◎中期的視野で実現を目指す取組内容

- ・モデル業務の分析で得たノウハウを全庁に展開し、課題の洗い出し、改善対象の見える化
- ・業務改善のプランの立案(制度改正・ICTの活用やシステム改善)
- ・業務改善の実施及び次なる業務改善サイクルの着手
- ・グループウェアの活用等や制度の見直しにより知識の共有化を図る

○ スマート県庁大作戦のマイルストーン*8

| | 平成26年度 | 平成27年度 | 平成28年度 | 平成29年度 | 平成30年度 |
|-----------|---|--|-----------------------------|--------------------|-----------|
| 職員の意識改革 | 【職員意識改革1.0】 時間内勤務の厳守 資料の簡素化 調整等の時間削減 会議改革 ワンパターン化 進捗管理の徹底 | 【職員意識改革2.0】 | | 【職員意識改革3.0】 | |
| BPRの推進 | モデル業務における課題の洗い出し(委託事業) | KPI*9(業績評価指標)とKGI*10(目標達成指標)の設定と実行 | | | |
| | | 全庁展開での改善課題の見える化 | | | |
| | | 業務改善プランの立案 | | | |
| | | 業務改善の実施 | | | |
| 制度の見直し | 決裁権限と事務処理の見直しと電子決裁の推進 | 見える化を図り、慣例の見直し | | | |
| | | 見える化を図り、内規の見直し | | | |
| | | 見える化を図り、制度の見直し | | | |
| 情報と知識の共有化 | 【情報共有化2.0】 グループウェア利用100% スケジュール共有 ファイルサーバー活用 | 【知識共有化1.0】 グループウェアを活用したナレッジマネジメントシステム*11の確立 | 【情報共有化3.0】 | 【情報共有化4.0】 | |
| | 知事・副知事を含めた幹部職員間の神経ネットワークの確立 | | | | |
| ICTの整備 | タブレットの配備・利活用 | ▼チャット*13導入(計画) | 無線LAN導入によるモバイルブロードバンド*12高速化 | タブレット・PCを含めた端末の最適化 | グループウェア刷新 |

用語集

- (※1) ICT【 Information and Communication Technology 】
情報通信技術。コンピュータやネットワークに関連する諸分野における技術・産業・設備・サービス・ビジネスモデルなどを含めた概念。
- (※2) BPR【 Business Process Re-engineering 】
組織の目標を達成するために、既存の業務内容や業務フロー、組織構造やルールを見直し、再設計すること。
- (※3) グループウェア【 Groupware 】
ネットワークに接続されたパソコンやタブレットを介してスケジュール機能、メール機能、電子掲示板機能等を提供し、職員の協働作業を支援するシステムのこと。
- (※4) ICTガバナンス
組織の戦略目標を実現するために必要な情報システムを適切に計画・設計・調達・運用・見直すこと。
- (※5) ナレッジ【 knowledge 】
単なる情報やデータではなく、何らかの対象についての体系立った知識や、目的の解決に直接役立つような知見、実践的なノウハウや経験則といった暗黙知を言語化・可視化したもの。
- (※6) CIO【 Chief Information Officer 】
「情報統括責任者」。全庁的な視点からICTに関わる資源の配分について「見える化」し、ICTに関する経営戦略を立案するとともに、ICTに関するガバナンスを発揮する。
- (※7) PDCA【 Plan-Do-Check-Act 】
業務プロセスの管理手法の一つで、計画(plan)→実行(do)→評価(check)→改善(act)という4段階の活動を繰り返し行うことで、継続的にプロセスを改善していく手法。
- (※8) マイルストーン【 milestone 】
工程表
- (※9) KPI【 Key Performance Indicator 】
重要業績評価指標。プロセスの実施状況を計測するために、実行の度合い(パフォーマンス)を定量的に示す指標。
- (※10) KGI【 Key Goal Indicator 】
重要目標達成指標。プロセスの目標をどの程度達成したかを表す指標。
- (※11) ナレッジマネジメントシステム【 knowledge management】
個人の持つ知識や情報を組織全体で共有し、有効に活用することで業績を上げようという経営手法。日本語では「知識管理」などと訳される。
- (※12) モバイルブロードバンド【 mobile broadband 】
ADSL(*1)や光ファイバーなどのブロードバンド(*2)通信に準じる通信速度を実現する、無線通信サービスや技術の総称。
- (※1) ADSL【 Asymmetric Digital Subscriber Line 】
電話線を使い高速なデータ通信を行う技術。
- (※2) ブロードバンド【 broadband】
電波や電気信号、光信号などの周波数の帯域幅が広いこと。また、それを利用した高速・大容量な通信回線や通信環境。
- (※13) チャット【 chat 】
コンピュータネットワークを通じてリアルタイムに文字ベースの会話を行うシステム。