

令和5年度

京都府包括外部監査報告書

【概要版】

監査テーマ

「府民サービスの向上・職員の働き方改革に向けた
事務事業のデジタル化推進の現状と課題について」

令和6年3月

京都府包括外部監査人

公認会計士 白井 太郎

京都府包括外部監査の結果及び意見の概要

1. テーマ選定理由

働き方改革や人手不足の深刻化、IoT（Internet of Things）・AI（Artificial Intelligence）等の新たな技術革新による社会のスマート化、さらには、新型コロナウイルス感染症の影響により、住民の日常生活をはじめ、企業等の経済活動のあり方が、従来の接触・対面型から非接触・非対面型へと舵が切られるなど、歴史的とも言える社会の大きな転換点を迎えている。

こうした社会経済基盤の構造的な改革は、様々な分野でデジタル技術が導入され、キャッシュレス決済やテレワーク、オンライン会議等の急速な普及など、デジタル化の推進によって支えられていると言っても過言ではない。

国においては、令和2年12月に総務省が「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、地方自治体の行政サービスにおいても、デジタル技術の活用により、住民の利便性向上や、業務の効率化によって得られた人的資源を行政サービスの更なる向上につながる分野に投入することが求められており、地方自治体においても、DXを推進することの意義は大きいと言える。

また、京都府では令和2年3月に「京都府スマート社会推進計画」が策定されるとともに、令和3年4月には「デジタル政策推進課」が設置されるなど、府民誰もがデジタル技術の恩恵を受けられる社会を目指した様々な取組が進められているところであるが、現計画は今年度が最終年度となることから、これまでの取組から明らかとなった新たな課題等に対しては、解決に向け今後も対応し続けていく必要がある。

よって、現在、京都府で取り組まれている府民サービスの向上や職員の働き方改革に関する事務事業のデジタル化推進の状況を予算規模も含め検証することにより、これまで蓄積してきたデータやデジタル技術を活用し、府民ニーズに合ったサービスの提供や府民満足度の向上、職員の多様で柔軟な働き方の推進、業務効率化による人的資源の有効活用、時間外勤務の縮減等につなげていくことは、今後の府政運営にとって有意義であると考え、今年度の包括外部監査のテーマとして選定した。

2. 外部監査の方法（監査の要点）

合規性、経済性、効率性及び有効性の観点から、特に以下の点に留意して監査を実施した。

- ・行政サービスのデジタル化推進による府民の利便性・満足度の向上が図られているか。
- ・ICT（Information and Communication Technology）やAIの活用等による職員の働き方改革・業務効率化が進められているか。

監査に当たっては、事務事業のデジタル化推進の状況について所管部署へのヒアリングで確認したほか、所管部署から資料提供を受けるとともに、他の先進的自治体や民間企業等の情報を収集し、京都府のデジタル化推進の現状の把握と課題抽出に努めた。

3. 監査対象部局

- (1) 知事直轄組織
- (2) 危機管理部
- (3) 総務部
- (4) 総合政策環境部
- (5) 文化生活部
- (6) 健康福祉部
- (7) 商工労働観光部
- (8) 農林水産部
- (9) 建設交通部
- (10) 広域振興局
- (11) 議会事務局
- (12) 教育委員会
- (13) 警察本部

4. 指摘事項及び意見

4.1 指摘事項及び意見の件数

指摘事項及び意見は以下のとおりとした。

区分	行政サービス		職員の働き方	
	指摘事項	意見	指摘事項	意見
合計	0	17	4	14

「行政サービス」区分には、行政サービスのデジタル化推進による府民の利便性・

満足度の向上が図られているかという観点で行った監査についての指摘事項及び意見の数を記載している。「職員の働き方」区分には、ICT や AI の活用等による職員の働き方改革・業務効率化が進められているかという観点で行った監査についての指摘事項及び意見の数を記載している。

5. 指摘事項及び意見の内容（本編報告書より引用）

5.1 行政サービスの向上に向けたデジタル化推進について

5.1.1 京都府におけるデジタル化推進

京都府は、「全ての府民がデジタル化の恩恵を受けることができるように政策を展開」するために、各分野の政策を立案・推進している。デジタル技術を活用した課題解決の推進に必要な指導助言を行う「京都府 AI・IoT 等デジタル技術の活用に関する有識者会議」と産学公民連携プラットフォームである「京都ビッグデータ活用プラットフォーム」が連携して、政策立案・実施を支援する。

【意見 1】	有識者会議の積極的な利用	第 2、2.3(1)
<p>京都府 AI・IoT 等デジタル技術の活用に関する有識者会議について、第 1 回会議は令和元年 10 月 8 日に、有識者 7 名のうち 1 名欠席で開催された後、令和元年 11 月 5 日～15 日に第 2 回会議が、令和 2 年 2 月 5 日～3 月 6 日に第 3 回会議が、メールによる意見聴取の形で開催されているが、京都府の府民サービスの利便性の向上を検討する上では、計画策定に係る意見聴取を行うだけではなく、計画の進捗状況・効果や計画進行中発生する新規施策等についても有識者に報告し、指導・助言を仰ぐことで、京都府行政のデジタル技術活用が一層促進されると考えられることから、有識者会議を定期的かつ継続的に開催することが望ましい。</p> <p>また、京都府の府民サービスの利便性の向上、職員の働き方改革や業務改善等の取組・施策については、人事部門や情報部門がそれぞれ単独で取り組むのではなく、関連する部門が一体となって検討することが効果的であることから、庁内においてそうした体制を設けるとともに、有識者会議に、人事や財政分野の有識者や民間事業者（コンサル等）も加えることについても検討していただきたい。</p>		

5.1.2 京都府の組織

【意見 2】	デジタル化推進に向けた組織構成の強化	第 4、2(2)
<p>京都府は、令和 3 年 4 月以降、デジタル化に向けた執行体制として、デジタル政策推進課及び情報政策課の専門的部署を設置しているとともに、全庁体制でのデジタル化推進に向け、各部局主管課長と関係課職員をデジタル政策推進課の兼務職員として配置しており一定の体制が整備されている。広島県では、DX 推進体制の強化に局長級の「DX 審議官」を</p>		

設置し、DX推進チームに8名と客員スタッフ2名を、県庁情報システム担当課に5名を登用している。全庁的なデジタル化を一層推進するためには、デジタル化推進部局が他部局に対し積極的に働きかけを行える体制づくりも必要であることから、広島県と同様に、部長級の専任職員の配置を検討するなど、体制の強化に向けた検討を引き続き行っていただきたい。

【意見3】	デジタル化推進体制の強化のための人事配置	第4、2(2)
<p>令和3年4月、京都府のデジタル化推進体制は見直され、企画理事をトップとした庁内におけるデジタル化推進を担当する情報政策課と社会におけるデジタル化推進を担当するデジタル政策推進課に分かれる構成となった。そこで、国の「自治体DX推進手順書」において示されている推進体制は一定整備された。しかし、各職員は、概ね3～5年程度を目途に異動する傾向にあり、経験を積み専門性を高めた職員が定着しにくいことから、総務省が示す、デジタル分野の専門性と行政職員としての専門性の両方を備えたDX推進リーダーとなる職員の育成及び適所への配置が実現しにくいものと推察される。職員による業務のデジタル化促進のために、ジョブローテーションに捉われない人事配置の実施についても検討していただきたい。</p>		

【意見4】	行政手続オンライン化等の推進状況の開示 (見える化)	第4、2(3)
<p>京都府では、各部局で行政手続のオンライン化に取り組まれているが、令和5年度に、庁内の行政手続の全容把握のための棚卸調査を実施しているところであり、現時点では、各部局のオンライン化の進捗状況等について、網羅的な情報発信がなされていない。これでは、府民が状況を把握することができないだけでなく、部局間での情報共有や、庁内でのDX推進全体の状況把握及び対応の検討にも支障が生じることが懸念されるため、今後、オンライン化推進の先進自治体等の発信方法を調査・研究した上で、京都府の状況に適した形で情報発信を行っていくことが望ましい。</p> <p>また、府民にとっては、市町村や国等の手続も含めて、行政手続のオンライン化の進捗状況やデジタル化された行政サービスの全容が網羅的に確認できることが望ましいため、その仕組みの実現に向け、国等への働きかけの実施についても検討していただきたい。</p>		

【意見 5】	デジタル分野における外部人材の積極的な活用	第 4、2.2(2)
<p>京都府は、デジタル政策推進課及び情報政策課の専門的部署に一定数の人材が配属されている。しかし、デジタル分野における高度なスキルを有する専門的職員が十分に配属されているものではなく、より積極的にデジタル化を進めていくためには、現在の体制では、高度専門人材が不足していると推察される。他の先進的自治体の体制と十分に比較検討を行った上で、人材が不足しているようであれば、国の人材スキル標準を踏まえた外部人材を確保することも検討すべきである。ICT やデータ活用を通じた地域課題解決に精通した専門家を派遣してもらえらる総務省の「地域情報化アドバイザー派遣制度」等の利用の拡大の検討や、外部専門家への協力依頼等を積極的に行うことについて検討していただきたい。</p>		

5.1.3 府民サービスのデジタル化取組事業実績

(1) キャッシュレス・スマート申請・相談業務のオンライン化等のデジタル化推進

< 京都府スマート申請 >

【意見 6】	行政手続の棚卸調査結果を踏まえたオンライン化手続の選定	第 4、3.1(2)③
<p>「自治体の行政手続のオンライン化に係る手順書」においては、DX 推進担当部門や情報政策担当部門、行政改革担当部門が中心となり、自治体内の手続を洗い出した上で、手続の処理件数、紙原本の提出の必要性、添付書類の性質等について検証を行い、オンライン化に適した手続を選定し、更に、業務効率化等の観点から、オンライン化すべき手続の優先順位を検討する手順が記載されている。</p> <p>京都府では、電子申請システムについて、多くの利用実績がある一方で、「デジタル社会の実現に向けた重点計画」において、オンライン化の推進による住民等の利便性向上や業務の効率化効果が高い手続として挙げられている手続も含め、オンライン化されていない手続も多く残っていることから、令和 5 年度実施の行政手続の棚卸調査結果を踏まえ、年間申請件数が 1,000 件以上の手続などについて、優先的にオンライン化に向けた調整を進めるなど、ニーズや業務効率化等の観点から十分に検討を行った上で、オンライン化する手続を選定するようにしていただきたい。</p>		

【意見 7】	申請手続におけるマイナンバーカードの電子証明書機能の更なる活用	第4、3.1(2)③
<p>京都府の電子申請システムにおいては、一部の手続が、マイナンバーカードに備わっている電子証明書を利用した本人確認（公的個人認証）に対応しているが、全国的にマイナンバーカードの普及が進み、デジタル社会を担う基盤としての活用が可能となっている状況を踏まえ、今後、各手続において、必要性に応じてマイナンバーカードの電子証明書機能を積極的に活用することが望ましい。</p>		

<いじめ防止・不登校支援における SNS を活用した相談体制の構築>

【意見 8】	京都市以外の市町村連携のための調査	第4、3.1(2)⑤
<p>いじめ防止・不登校支援等総合推進事業(SNS を活用した相談体制の構築)について、令和2年度までは京都府と京都市のそれぞれで実施され重複していたが、令和3年度からは生徒向けの相談窓口について、京都市教育委員会と協働で実施している。しかし、京都市を除く府内市町村における同種の取組については、現在のところ府では把握していない。デジタル技術を活用した取組の充実に向けて、府内市町村や他府県の取組について調査を行うことについて検討していただきたい。</p>		

(2) マイナンバーカードの普及等の促進

【意見 9】	マイナンバーカードの活用	第4、3.2
<p>京都府は、マイナンバーカードについて、府立図書館における図書館カードとしての利用や、ゴールド免許の更新時講習のオンライン受講に利用している。府民の利便性向上に資する取組であると思われるので、「マイナポータル」の活用も含め、更なるマイナンバーカード活用に向けた検討について、具体的手続の棚卸しを行うなど、積極的に取り組んでいただきたい。</p>		

(3) スマート防災の推進

<新「総合防災情報システム」運用>

【意見 10】	防災防犯メールの登録についての周知	第4、3.3(1)
<p>令和3年4月に防災防犯メールシステムを更新しているが、防災防犯メール登録者数が更新前から大幅に減少している。システムの更新後、2年以上経過している現状において、登録者数は更新前の半分以下であり、せっかくのシステムが災害時において有効に利活用されないおそれがある。よって、府内市町村へ周知協力を依頼するなど、あらゆる方法を模索して、防災防犯メールの登録について、周知徹底を図っていただ</p>		

きたい。

(4) スマート農林水産業

＜森林経営管理制度の運用のための業務推進ツールの開発・活用＞

【意見 11】	森林経営管理制度運用に係る業務推進ツールの継続的活用	第4、3.4(2)
市町村において林業の専門職が不足するとともに、経験を蓄積した職員が定期的に異動することも踏まえると、市町村の担当者への操作研修は、每期行うことにより、業務推進ツールの継続的活用につなげていただきたい。		

(5) デジタルデバイド対策の推進・携帯通話エリアの解消

＜府立学校における ICT 利活用の推進＞

【意見 12】	ICT 活用指導力の改善	第4、3.7(2)②
「令和4年度学校における教育の情報化の実態等に関する調査」における「令和4年度中に ICT 活用指導力の状況の各項目に関する研修を受講した教員の割合」の結果について、全国平均が 73.0%であるのに対し京都府は、66.8%(全国 39 位)と下回っているほか、教員の ICT 活用指導力の状況に係る全項目において、全国平均を下回っている。今後の国や府の将来を担う子供たちにとって、DX や ICT への対応は不可避であり、学校におけるデジタル機器の利活用は、子供たちにとって大切な機会であることから、引き続き、教員に対する研修等を実施し、指導力全般の向上に取り組んでいただきたい。		

(6) 小括

【意見 13】	デジタル化推進のための部局横断的な連携の実施	第4、3.9
デジタル化を推進するためには、各職員が施策に対する PDCA サイクルの回転数を上げ、結果に関する問題点と効果の検証を適時（短期間）に行い、課題解決に必要なデジタル技術の導入を検討することで、次の施策等につなげていくことが重要であると考え。一方で、監査対象として選定したデジタル化を推進している事業の取組状況についてヒアリングを重ねた結果、人員や予算、関係法令への対応など、事業担当職員個人では解決困難な課題が確認できた。デジタル化を力強く推進していくためには、担当部署が単独で推進するのではなく、行政改革、法令、財政担当部門、情報政策担当部門等とも連携し、部局横断的に取り組むべきであることから、デジタル化推進に際して関連部局が円滑に連携でき		

る体制構築について検討していただきたい。

5.1.4 市区町村支援

(1) 地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化

【意見 14】	地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化に係る市町村との連携推進及びコスト検討	第4、4.4
<p>京都府では、地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化に向けて、市町村との定期的な意見交換が行われている。さらに推進力を高めるために、タイムスケジュールに従った円滑な移行の実現や、課題解決に向けた市町村との連携について、今後、より一層推進していただきたい。また、必要に応じ、同じような課題を抱えている富山県などの都道府県との情報共有や、国への働きかけを実施することも検討していただきたい。さらに、技術的な面での検討と合わせ、自治体側で対応可能な範囲におけるコスト面での検討も同時に進め、他の自治体と積極的に情報共有していただきたい。</p>		

(2) 人材派遣

【意見 15】	府内自治体全体でのデジタル化推進に資する人事交流の実施	第4、4.5
<p>京都府では、市町村からのデジタル分野に係る各種相談に対応する体制が整備されている。一方で、府内市町村には、デジタル人材の確保に苦慮している団体もあると推察される。今後、府内市町村が、地方自治体基幹業務システムの標準化・共通化や、行政サービスの向上や職員の働き方改革に資するデジタル技術の導入に取り組むことを踏まえると、京都府は、市町村からの各種相談に対応するだけでなく、府内自治体全体でのデジタル人材の確保・育成を見据える必要があると考えられる。府と市町村間で、デジタル人材の人事交流を実施することで、デジタル人材を確保できない市町村においてもデジタル化を推進することができ、また、デジタル人材とともにデジタル化に取り組むことで、市町村職員の育成が図られると考えられることから、デジタル人材の人事交流を積極的に行うことを検討していただきたい。</p>		

5.1.5 情報セキュリティの取組姿勢

【意見 16】	情報セキュリティ監査のあり方検討	第4、5(5)
<p>京都府における情報セキュリティ監査については、情報システムを対象に、想定される特定のリスクのみに関する狭い範囲での監査となっているという点で、少し疑問が残る。今後、職員の多様で柔軟な働き方の</p>		

実現、業務効率化に向けたデジタル化の取組を一層進めていくことを踏まえると、京都府の情報セキュリティについて、より幅広い内容を対象とした監査を実施すべきであると考えられることから、予算及び人的資源の状況も十分に考慮した上で、最適な監査のあり方について、改めて検討していただきたい。

5.1.6 令和5年度以降の取組

【意見 17】	既存設備を用いた業務のデジタル化の横展開	第4、7
<p>Web 申請システム、自動文字起こしシステム、ウェアラブルカメラやマイナンバーカードの利用など、既に先行してデジタル環境が整備されている業務もあるが、その機器・基盤を利用又は応用して業務をデジタル化することが可能な他の業務を、全庁的な業務の棚卸しを行うことで選定するとともに、デジタル化が先行している部局からの情報共有を踏まえたデジタル設備の活用を行い、設備の利用部局の拡大を図る取組を積極的に進めていただきたい。</p>		

5.2 働き方改革に向けたデジタル化推進について

5.2.1 京都府の職員の現状

(1) DX 推進に向けての人材確保

【意見 18】	柔軟な採用の実施によるデジタル人材の確保の推進	第5、3.3.1(2)
<p>京都府は、令和3年度から毎年度、特定任期付職員として、社会全体のデジタル化の推進や AI・RPA 活用を含む業務改善等を職務内容とする専門職を2名配置している。しかし、社会全体の動向と京都府における AI などの ICT 等活用の取組状況を勘案すると、デジタル人材をより一層確保する必要があると考えられる。幅広い年代・職歴の即戦力人材を採用するためには、職員採用試験で情報専門職の採用枠を設けることや、特に高度なスキルを有する人材を非常勤職員や副業人材として採用すること、民間企業の採用活動に負けない待遇や労働環境を整備することなど様々な手法が考えられることから、多角的な視点で、人材確保について検討していただきたい。</p> <p>また、デジタル人材確保を進める際には、京都府が抱える課題を解決できる人材を確保できるよう、求める人材像と担当する業務内容を明確にする必要がある。</p>		

(2) DX 推進に向けての人材育成

【意見 19】	デジタル分野における人材育成のための研修プログラムの構築	第5、3.3.2(1)②
<p>京都府で実施している研修には、個々の職員の能力に応じたデジタル分野に係る研修が含まれておらず、デジタル分野に係る研修は、全職員を対象とした情報セキュリティ対策の基本的な内容の研修や、IT 推進員を対象とした IT 推進員の役割を示す研修、Office365 の利活用に係る研修などの、社会人経験者等にとっては基礎的な内容となっている。現行の研修も、職員のデジタルリテラシー向上等に資するものではあるが、府民サービスの高度化及び職員の業務効率向上を推進していくためには、個々の職員のデジタル技術に係る知識・能力に応じたデジタル分野の研修を実施していただきたい。</p>		

【意見 20】	デジタル技術に係るスキルの向上支援	第5、3.3.2(1)④
<p>情報政策課及びデジタル政策推進課の所属職員等のデジタル化推進を担う職員を対象に、デジタル技術に係るスキル向上のために、IPA（独立行政法人情報処理推進機構）が実施する試験等の受験費用や、研修受講費用を支援する資格取得支援制度等の導入について検討を進め、スキルの向上を目指す環境整備・機運醸成を図っていただきたい。</p>		

【意見 21】	職員のデジタルに関連するスキルの見える化	第5、3.3.2(2)
<p>京都府庁内において一層の DX 推進を図るため、業務上職員に求められるデジタル技術に係る知識やスキルを設定した上で、職員のデジタル関連スキルを可視化する制度の導入を検討してはどうか。本制度の導入により、各職員のデジタル関連スキルの底上げを促進し、職員が、業務効率を向上させるため、システム導入や簡易なソフト開発ができるようになることが期待できるとともに、デジタル化推進が必要な所属に対し、十分なデジタル関連スキルを有した職員を配置することなどが可能になることから、DX 推進のため、導入について検討していただきたい。</p>		

【意見 22】	デジタル人材育成コース制度の導入等によるデジタル人材育成手法の検討	第5、3.3.2(3)
<p>他団体におけるデジタル人材育成に係る先進的取組の一つとして、庁内公募制度への DX 人材育成コースの設置の取組が挙げられる。京都府に導入する場合、庁内のデジタル化推進に意欲的であり、かつ関連スキルを有したデジタル人材の育成に向け、デジタル化推進に係るスキルの習</p>		

得に前向きな職員（特に入庁後 2～3 年目の人材）を対象に、IT 系民間企業経験者等の庁内の専門人材の指導の下でデジタル化関連スキルを習得させるとともに、業務のデジタル化を実施する所属とデジタル化推進所属を兼務させ、実務経験を蓄積させることで、デジタル化推進を担う職員へと育成する制度として導入することが考えられる。その他の育成手法も含め、幅広い検討を行い、京都府に適した人材育成の取組を実施することについて検討していただきたい。

5.2.2 京都府職員（一般行政部門）の働き方改革の取組の現状

(1) 働き方改革運動

【意見 23】	デジタル化のための業務評価を実施する情報専門職の活用	第 5、4.2.4
<p>部局ごとに、毎年、働き方改革運動に取り組まれている。職場環境改善及び業務効率化の取組の対象業務等については、部局ごとに、実施難易度に差がある業務が設定されているとともに、毎年、取組内容が異なっている。また、取組内容を見ただけでは判断できないが、働き方改革運動の中で、デジタル化に取り組む姿勢には、部局ごとの差があると推察される。デジタル化推進のために働き方改革運動を実施しているものではないが、働き方改革を進める上では、デジタル技術をいかに利用するかは重要な観点であり、働き方改革運動は、庁内のデジタル化を進める上で良い機会であると考えられる。</p> <p>現在、各所属でのシステム導入や RPA 等に関する検討内容については、情報政策課及びデジタル政策推進課が個別に対応しているが、職場環境改善や業務効率化といった働き方改革運動についても、各部局のみで取組状況の確認と成果の評価を行うだけでなく、デジタル化に係る専門的知識・技術を備えた推進部局が、各部局の取組に対し、指導、助言、評価等を行う体制に変更することも検討していただきたい。「全庁体制でのデジタル化の推進」に向け、各部局主管課長及び関係課長がデジタル政策推進課の理事又は参事を兼務していることを活かし、デジタル化推進部局が、他部局の働き方改革の取組に対し、積極的かつ能動的に関われる協力体制を構築することで、より一層のデジタル化による職場環境改善及び業務効率化の推進が図られるものと考えられる。</p>		

(2) 柔軟な働き方改革実現

【意見 24】	在宅勤務（テレワーク）と時差出勤の利用のしやすさの機運醸成	第 5、4.3.4
京都府の年齢別職員構成は、40 歳から 51 歳の職員の割合が少なく、M		

字型の構成となっている。自治体運営の観点からは、適正な能力を持った人材が切れ間なく採用され、組織に定着することが望ましい。テレワーク・時差出勤・フレックス勤務に係るアンケート結果では、制度の必要性や利用に関して前向きな回答をした職員が80%を超えている。職員を定着させるためにも、今後は、職員のライフスタイルが変化するタイミングで、その変化に即応できる働き方を用意しておくことが必要と考える。また、制度の準備だけではなく、制度を利用しやすい環境を整備していることが重要である。テレワークや時差出勤を効率的に運用している民間企業や都道府県の事例について十分に調査・研究し、全職員の意識改革を進めていただきたい。

(3) 在宅勤務（テレワーク）の実施

【指摘事項1】	在宅勤務（テレワーク）の普及促進	第5、4.4.10
<p>京都府では、全職員を対象とする在宅勤務制度を設けており、一定の利用が認められるところ、各部局の利用状況の差は、業務内容や職員数の多寡、職場環境の様々な要因が想定されるが、より積極的な利用を促すためには、原因分析と職員の満足度調査等による詳細な分析が必要と考える。また、会計年度任用職員の利用が、ほとんどないことについても原因分析すべきである。アンケートでは、制度について利用したい・制度は必要と回答されていることに比べると、実際の利用には慎重な姿勢が窺われる。今後の利用状況の推移と原因分析によるPDCAサイクルを継続して、柔軟な働き方の実現に向けた効果的な取組を推進する必要がある。</p>		

【意見25】	私用携帯電話への公用電話番号の付与	第5、4.4.15 (2) ⑤
<p>広島県では、平成25年1月からテレワークを開始しており、新型コロナウイルスのまん延以降、テレワークの利用はより急増した。各職員は配備されたパソコンを自宅に持ち帰り、チャット機能等を効果的に用いて職員間での情報共有を円滑に行っている。また、全職員を対象に、職員の私用携帯電話から、公用の電話番号での発着信することが可能となっており、個人のプライバシーを守りながら、外部への音声連絡を可能にしている。</p> <p>京都府においても、テレワークの推進、現場業務及びコミュニケーションの円滑化を図るため、私用携帯電話から、公用電話番号で発着信する仕組みを導入することを検討していただきたい。</p>		

【指摘事項 2】	在宅勤務(テレワーク)のための ICT 機器等の利用促進	第 5、4.4.15(3)
<p>京都府では、テレワークを円滑に実施するため、モバイル端末を多くの職員に配付しており、各端末には、コミュニケーションやスケジュール管理などに活用できるツール（Teams、Outlook、Zoom、Webex 等）が、備わっている。</p> <p>職員同士の連絡について、Teams の利用を促進しているが、「原則 Teams 利用」等のルール化には至っておらず、また、職員間での ICT 機器に係る保有知識にも差があることから、Teams については、全庁的に利用されている状況ではなく、利用頻度にも差が生じている。そのため、制度や設備環境は概ね備えられている一方で、ICT 機器を活用した働き方改革は道半ばといった状況である。所属長をはじめとした全職員に対する、ICT 機器等の知識向上や利用を促進する機運醸成の取組が必要と考えられる。</p>		

【指摘事項 3】	ペーパーレス化普及促進のための環境整備	第 5、4.4.15(4)
<p>京都府は、モバイル端末の配付や Office365 の導入等によりテレワーク環境が整備されている。</p> <p>一方で、Web 開催が可能な状況にもかかわらず集合形式で開催する会議や、資料のデータ共有で対応可能な状況で紙資料を配付する会議が全庁的に散見され、電子決裁ではなく、紙決裁が中心となっている部署も認められる。ペーパーレス化の取組が浸透していない状況であると考えられることから、テレワークの推進を図るためにも、打合せスペースへのモニター配備、データ保管フォルダ（共有フォルダ）の容量拡大（上限撤廃）といった ICT 環境の更なる整備を図るとともに、各職員が日々の業務の事務処理フローの見直しを行い、ペーパーレス会議や電子決裁を徹底するよう促す取組が必要である。</p>		

(4) 時差出勤の実施

【意見 26】	時差出勤利用促進に向けた取組	第 5、4.5.4
<p>京都府の時差出勤の利用状況は、試行実施前のアンケート結果における利用したい又は制度が必要と考える職員の割合（約 89%）と比較すると、利用が低調である。時差出勤制度は試行段階であり、制度が浸透するにはもうしばらく時間が必要な面もあるかと思われるが、時差出勤のより一層の活用に向け、今後の利用状況推移の定期的な確認やアンケート調査の原因分析を行うとともに、PDCA サイクルを継続し、柔軟な働き</p>		

方改革実現に向けた模索を継続いただきたい。制度利用を強制する必要はないが、利用したい職員が、職場環境等により利用できていないということが生じないように、利用しやすい機運を醸成していく必要があると考える。

(5) 勤務時間の適正な管理

【指摘事項 4】	勤務時間の割振変更を行う際のシステムとの連携	第 5、4.6
<p>京都府では、時差出勤を行う場合、総務事務システムに勤務区分を入力することで、変更された勤務区分を踏まえた時間外勤務の入力や時間集計を行うことが可能となる。しかし、在宅勤務時に、勤務時間を通常の勤務区分とは異なる勤務時間へ割り振る場合は、総務事務システムとの連携がなく、システム外での管理が必要となる。</p> <p>在宅勤務をより身近な働き方の手法の一つとして職員に浸透させるためには、勤務時間の割振変更を行う場合においても、総務事務システムと連携される環境を整える必要があると考える。新しい制度の設計に際しては、関連するシステムとの連携を常に意識しながら、積極的にデジタル技術を活用することで、効率化を進める視点を持ち続けることが必要である。</p>		

【意見 27】	職員等の適正な勤務時間管理のためのツール導入	第 5、4.6
<p>テレワーク時における職員の長時間労働を防止する観点や、労働時間及び時間外勤務の適正な管理を行う観点から、職員の利用するモバイル端末のうち、時間外勤務の申請がない職員の端末に対し、勤務時間終了後一定の時間が経過したタイミングで、強制的にシャットダウンを行う「シャットダウンシステム」など、適正な勤務時間管理に資するツールの導入について検討していただきたい。勿論、ツールの導入に際しては、時差出勤やテレワークとの連携が行えるかどうかを確認の上、各種機能を比較検討することが必要である。</p>		

5.2.3 府民サービスの向上や職員の働き方改革・業務効率化に資する取組

(1) 京都府議会における ICT 利活用の推進事業

【意見 28】	議事録作成へのデジタル技術の活用	第 5、6.3
<p>議会事務局における議事録作成は、かなりの時間を要する作業であることから、業務の効率化に向け、デジタル技術を導入することが効果的であると考えられるため、今後の技術発展も見据え、導入に向けより積</p>		

極的に検討していただきたい。

(2) 府民相談業務

【意見 29】	チャットボット、リモート受付・接客システム等導入に向けた積極的な検討	第 5、6.4
<p>京都府では、本庁に「コールセンター」を含む「府民総合案内・相談センター」を、各総合庁舎に「総合案内・相談コーナー」を設置し、府民の相談に応じており、窓口業務へのチャットボットの導入については、導入後も一定のアナログ対応(デジタル技術に対応困難な高齢者等の対応等)を継続する必要があることから、導入により必ずしも業務時間の削減につながるものではないと考えており、今後、関係部局と必要な検討・調整を行いながら慎重に対応していくこととしている。</p> <p>しかし、窓口業務へのデジタル技術の活用は、業務時間削減のほか、府民サービス向上にも資するものであることから、今後の技術進歩も見据え、窓口業務のサービス向上と業務の効率化を図るため、他の自治体で導入実績があるチャットボットやリモート受付・接客システム等の導入について、「国・地方共通相談チャットボット」に係る国の検討状況も注視しながら、最適解を探る検討を継続していただきたい。</p>		

5.3 他の自治体・民間企業におけるデジタル化推進の取組事例

【意見 30】	サテライトオフィスの設置	第 6、6.1
<p>テレワークは、ICT を活用し、時間や場所を有効に活用でき、子育てや介護等と仕事の両立を可能とする柔軟な働き方である。職員一人ひとりのライフステージに合った多様な働き方を実現できる「働き方改革」の切り札でもある。京都府では、在宅勤務制度を導入するとともに、多くの職員に、在宅勤務に必要な各種機能が備わったモバイル端末が配備されているなど、テレワークを実施できる環境は一定整っている。しかしながら、令和 5 年 11 月現在、サテライトオフィス勤務の環境が整備されていない。京都府の地形は、南北に長く、府内の移動であっても長時間を要することもある。京都府では、総合庁舎を、宇治、乙訓、田辺、木津、亀岡、園部、舞鶴、綾部、福知山、峰山及び宮津の 11 箇所に設置している。そこで、職員の通勤を含めた移動時間縮減を図るため、総合庁舎等へのサテライトオフィス設置を検討してはどうか。自宅の環境により在宅勤務の実施が困難な職員に対し、働き方の選択肢を増やすことにもつながるものと考え。</p>		

【意見 31】	職員間でデジタル関連知識等のレクチャーを行う制度の導入	第 6、6.2
<p>今後、各業務へデジタル技術を活用していくことを想定すると、幅広い世代の職員が、最低限のデジタル技術に関する知識を有する必要がある。そのため、職員間でのデジタル関連知識の共有を推進するため、デジタル技術の扱いに精通している職員が、デジタル技術を題材に、一定の期間、不慣れな職員に対してマンツーマン等でレクチャーする制度を導入することを検討していただきたい。</p>		

以上