

課題番号	No.16				ワークスタイル				
所管課	財政・変革局市政変革推進室								
課題 (再検討後)	採用間もない職員や、経験のない分野へ異動となった職員などは、知識不足により業務を効果的・効率的に進めることができていない。上司や同僚がサポートすることはもちろんだが、それに留まらない知識や経験を得る手段を職員個人の人脈任せにするのではなく、市役所全体で共有しサポートし合うツールを導入すれば、より質の高い業務遂行を行うことができるようになるのではないかと。								
制度所管局の 従前の回答 (R6.11)	事務処理上の困りごとについて、職員が気軽に相談できる『(仮称)みんなで解決プラットフォーム(電子会議室)』を設置。電子会議室の活用を周知し、会議室を通じた職員相互のコミュニケーションの促進を図る。								
今後の検討の 方向性 (R7.5)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○イントラの電子会議室機能を使った職員相互のコミュニケーションの促進については、過去に実施したものの、利用実績が少なく、現在では使用されていない。</li> <li>○現在導入されているコミュニケーションツール(電子会議室・kintone・ChatLuck等)を含む最も適した解決策について、他都市の調査などを踏まえて決定。</li> <li>○関係局と調整を行い、解決策を実施する。</li> </ul>								
今後の検討の 方向性 (R7.10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○採用間もない職員や、経験のない分野に異動した職員において知識不足により業務を効果的・効率的に進められないことは、まず各所属の組織運営上の課題として捉え、業務マニュアルの整備、事務引継ぎの充実、日常的なコミュニケーションを通じた支援体制の構築など、職場内で解決を図ることが基本である。</li> <li>○市役所全体として職員間でサポートしあうツールの導入については、他部署職員への負担や情報の正確性確保の観点から慎重な対応が必要であるため、AIの活用も含めて他都市の調査などを踏まえて今後検討していきたい。</li> </ul>								
今後の検討の 方向性 (R8.3)	○業務上必要な知識を収集する環境づくりとして、関係部署と協議しながら、イントラナビ上に業務マニュアル等を集約・体系化し、AIを活用した横断的な情報検索や回答支援の仕組みの構築を進める。								
検討スケジュール (R8.3)	令和7年度	令和8年度				令和9年度			
	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3
現状分析・他都市状況の把握	<div style="text-align: center;"> <p>現状分析・他都市状況の把握 → 解決策の決定 → 関係局の調整 → 解決策の実施</p> </div>				<div style="text-align: center;"> <p>解決策の実施</p> </div>				

課題番号	No.50												オフィス		
所管課	政策局DX・AI戦略室														
課題 (再検討後)	<p>現在のイントラネットの環境は、メールの保存容量が200MBと少なく、1日休んだり、添付データのあるメールを受信すると、容量オーバーでメールを受け取れないことが多発している。メールが受領できないと、先方に再度送ってもらう手間が発生するほか、重要なメールを見逃すことにより業務に支障を来す恐れがある。それを防ぐため、それぞれの職員において日々メールを保存・削除する手間が発生している。このことから、メール容量を一般的な企業レベルの50GB(例:Microsoft365:50-100GB、Google Workspace:30GB-5TB)程度まで拡張し、スムーズなメールの送受信ができる環境にしていきたい。</p>														
(参考) 再検討前の 課題に対する 制度所管局の 回答 (R6.11)	<p>①大容量ファイルを添付したメールの送受信は、ネットワークの遅延・障害の原因となるため、ファイル無害化・転送システムの利用を推奨している。手間については、LGWAN側からの転送であれば、メールと同等の手間で最大5GBまでのファイル送信が可能。 ②庁内全体の利用状況を確認し、利用者全員のメール保存容量追加を実施する。 さらなる利用者全員のメール保存容量追加と外部記憶装置への保存方法については、次回更新(R9.1予定)に向けて検討を行う。 ③自動削除は技術的には可能であるが、利用者ごとに保存状況が異なるため、自動での一括設定は実現が難しいと思われる。 ただし、利用者自身が設定した条件をもとにメールを一括削除することについては各自の操作で実現可能。 ④メールを含むグループウェアの操作マニュアルは、イントラナビのトラブルレスキューに掲載しているが、これよりさらに詳細なものが必要な場合は要検討。</p>														
今後の検討の 方向性 (R7.5)	<p>メール保存容量の更なる追加等、回答で示した各課題解決について、令和9年1月に予定されているグループウェア・システムの更新の際に実現できるよう、R7年度に課題解決に向けての仕様を検討し、予算要求を行う予定である。</p>														
今後の検討の 方向性 (R7.10)	<p>メール保存容量の更なる追加等、回答で示した各課題解決について、令和9年1月に予定されているグループウェア・システムの更新の際に実現できるよう、課題解決に向けての仕様(メール保存容量の追加に向けたサーバ機器増強やグループウェア機能の追加等)を検討し、予算要求を実施している。 今後は更新に向けて、さらに具体的な仕様の検討を実施していく予定である。</p>														
今後の検討の 方向性 (R8.3)	<p>令和7年度は、課題解決に向けた仕様の検討を行い、予算要求を実施するとともに、必要な予算を確保した。 令和9年1月の更新に向けて、取組を進めていく。</p>														
検討スケジュール (R8.3)	令和6年度			令和7年度				令和8年度				令和9年度			
	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3	4～6	7～9	10～12	1～3		
	仕様検討			予算要求				グループウェア更新実施				解決策の実施			

課題番号	No.66										ルール			
所管課	政策局DX・AI戦略室、●財政・変革局市政変革推進室													
課題 (再検討後)	<p>令和3年度に実施した業務量調査によると、全庁横断的に発生している「内部系共通事務」が全庁の約11% (約142.3万時間) を占めており、なかでも「照会回答」はその約3分の1 (約34%、約48.1万時間) を占めていることがわかった。  照会回答業務に含まれる、定型かつコア、専門性不要の業務を共通化・省力化することで全庁的な業務改善につながる可能性がある。  照会を「なくしてほしい」「減らしてほしい」などといった職員の要望も多く、ガイドラインを見直し、改善施策を講じていくことで、負担を減らすことができるのではないかと。</p>													
制度所管局の 従前の回答 (R6.11)	<p>令和6年度の内部管理業務のBPR推進の取組として、照会を「なくす」「減らす」「見直す」などの視点で、照会業務のガイドラインの見直しに着手。今年度中に見直しを行う。</p>													
今後の検討の 方向性 (R7.5)	<p>○令和6年度、照会の発出元、中間とりまとめ部署、受領部署を対象にヒアリングを実施し、照会回答に係る業務フローにおいて、それぞれの立場で発生している課題と原因を整理した。  ○各事象の原因を分析し、より効果が見込まれる改善の方向性について、「なくす」「へらす」「見直す」の視点で整理した。  ○整理した内容と具体的な改善につながる施策を盛り込んで、令和7年度中に「ガイドライン」の改定を行う。</p>													
今後の検討の 方向性 (R7.10)	<p>○令和7年11月に、照会・回答の「照会発出部署」「総務担当課」「受領部署」の三者それぞれの視点で守るべきルールを示した「照会・回答ガイドライン(運用ルール編)」第1版を発出するとともに、従来の「依頼文」に代わり、回答に必要な項目を整理した「庁内照会フォーマット」を掲載した「照会・回答ガイドライン(環境整備編)」第1版を発出予定。  ○令和8年3月には、「照会・回答ガイドライン(環境整備編)」に、kintone等ツールの活用方法を追記した第2版を発出予定。  ○また、通知事務についても、DX・AI戦略室およびプラチナ市役所メンバーと協議・調整のうえ、令和8年3月に運用方法の変更を実施予定。</p>													
R7PT による課題	<p>(R6プラチナの課題の提案に加え、以下の提案を行った。)  R7プラチナのプロジェクトチームで「庶務事務における業務改善」という視点で検討した結果、以下の課題があったため、解決に向けた検討及び実行をいただきたい。</p> <p>【照会・回答業務】  ・照会・回答について、現在、統一的なルールがなく様々な方法(所属or個人メール、回覧レポート等)で行っている。  ・依頼文も様式が決まっておらず、各部署において独自に作成していることから、依頼文に記載されている項目(目的・期限・回答方法等)が異なる。  ⇒現在、所管課で作成中のガイドラインにて対応いただきたい。</p> <p>【通知事務】  ・通知事務について、現在、統一的なルールがなく様々な方法(個人メール、回覧レポート等)で周知している。  ・メールで行った場合、容量不足からメールが届かず、再送付しなければならない。  ・通知元→総務課庶務→各課庶務→各課職員に至るまでの転送作業が繰り返されており、非効率であるうえ、タイムラグが発生している。  ・通知方法や過去のデータの保管方法が、所属や担当者によって異なっているため、読み解くのにかかる。  ⇒これらの課題解決に向けて、各所属から全局区にメールで通知するのではなく、desknet'sNEOに通知アプリを導入して通知するなどして集約できないか。また、個人で表示位置をカスタマイズできるようにして、使う機能と使わない機能を分けることができるようにしてほしい。運用方法の変更については、適宜周知いただきたい。</p>													
今後の検討の 方向性 (R8.3)	<p>○照会・回答事務については、令和8年3月に、照会・回答の「照会発出部署」「総務担当課」「受領部署」のそれぞれの視点で守るべきルールを定めた「照会・回答ガイドライン(運用ルール編)」と、従来の「依頼文」に代わる「庁内照会フォーマット」や、kintone等ツールの活用方法等改善につながる施策を盛り込んだ「照会・回答ガイドライン(環境整備編)」を発出。  ○通知事務については、デスクネットの「文書管理アプリ」の導入・活用により、通知の集約化・事務の簡素化を図る。</p>													
検討スケジュール (R8.3)	令和6年度		令和7年度				令和8年度				令和9年度			
<p>照会元・照会先へのヒアリング調査</p> <p>改善の方向性整理</p>	1~3	4~6	7~9	10~12	1~3	4~6	7~9	10~12	1~3	4~6	7~9	10~12	1~3	
	<p>改善の方向性整理</p>	<p>改善の方向性を踏まえ、具体的な改善につながる施策を盛り込んだ照会回答のガイドライン案作成</p> <p>関係局との協議</p>				<p>解決策の実施</p> <p>改善施策の検討</p>								

課題番号	No.111												ルール
所管課	会計室、技術監理局契約制度課、●財政・変革局市政変革推進室												
課題 (再検討後)	文具類をはじめとした物品購入業務は各課ごとに行うこととなっており、事務作業が煩雑であるとともに、非効率となっている。物品発注業務の簡素化や購入代金の支払業務の集約化などによる効率化はできないか。												
(参考) 再検討前の 課題に対する 制度所管局の 回答 (R6.11)	先行都市の事例研究やメリットデメリット、課題等を含めて、関係局で検討中。												
今後の検討の 方向性 (R7.5)	<p>○市政変革アクションプランに掲げる経営分析の対象となる57の事業クラスターの一つである「BPRの推進」の取組として実施。</p> <p>○「BPRの推進」については、令和3年度に実施した「全庁業務量調査」で得られた基礎資料をもとに、事務の簡素化・手順の統一化など、業務の一体的な見直しや再構築に向けた詳細調査を継続的に実施し、業務の最適化を目指すこととしている。</p> <p>○「物品購入業務」については、内部管理業務の中でもノンコア業務の比重が高く、効率的に処理を行うことで、見直し効果が見込まれるため、令和6年度に業務量調査の詳細調査を実施(プロポーザル方式による随意契約委託)し、ルールの見直し、廃止、統合、簡素化などの改善策を検討・提案する。</p> <p>○詳細調査の結果を踏まえ、システム導入を含む「発注業務の簡素化」や事務センター等への「物品購入代金の支払業務の集約化」などの具体的な解決策について、令和7年度上半期までに検討する。併せて必要経費を算定する。</p> <p>○必要経費については令和8年度に予算要求を行い、令和8年度中に準備作業を終え、令和9年度から解決策を実施する。</p>												
今後の検討の 方向性 (R7.10)	<p>○ECサイト運営事業者にヒアリングを実施し、現在、ECサイト導入による集約化について検討中である。</p> <p>○今後は、ECサイト以外の可能性も含めた効率的な解決策についてさらに検討する。</p> <p>○令和9年度中の解決策実施を目指し、令和8年度に令和9年度実施に必要な経費の予算要求を行うとともに、令和8年度中に制度改正等準備作業を終える。</p>												
今後の検討の 方向性 (R8.3)	<p>○ECサイト運営事業者や消耗品一元管理運営事業者にヒアリングを実施し、現在、ECサイト以外の可能性も含めた効率的な解決策について検討中である。</p> <p>○令和9年度中の解決策実施を目指し、令和8年度に令和9年度実施に必要な経費の予算要求を行うとともに、令和8年度中に制度改正等準備作業を終える。</p>												
検討スケ ジュール (R8.3)	令和6年度	令和7年度				令和8年度				令和9年度			
	1~3	4~6	7~9	10~12	1~3	4~6	7~9	10~12	1~3	4~6	7~9	10~12	1~3
	先行都市への訪問及び事例研究					関連予算要求				入札実施			
	・発注業務の簡素化物品購入業務の集約化に関する具体的な手法の検討 ・必要経費の算定					解決策実施に向けた準備期間							
	関係局との協議												
<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">解決策の実施</div>													