

ICTツールを活用した業務改善について

目的

今後の人口減少社会で、限られた人員体制の下、行政サービス水準を維持していくためには、業務にデジタルを取り込み、さらなる業務効率化を進めていくことが求められる。

新たな行財政改革計画において、**ICTツールを活用した業務改善**に全庁的に取り組む仕組みをつくり、計画期間の5年間継続することで、**組織全体に根付かせ、自発的な改善の取組を定着させる**（ICTの活用を当たり前にする。デジタルでできることは、デジタルに任せる。）。

取組内容

（1）大分県職員デジタル行革行動指針の策定（R6.8策定）

職員の心構えや組織的な方向を示す（ICTツールの利用をデフォルトに）

（2）班毎の業務改善の実施（R6.10～試行、R7～本格開始）

毎年度、ICTを活用した業務改善の取組を、所属長と協議して各班1つ以上実施

（3）所属長・DX推進リーダーによる支援

業務改善の取組を、所属が組織的に支援



電子自治体推進課の支援

（1）研修動画・マニュアルの整備

最新のICTツール紹介やツール別の研修動画の整備、マニュアルの整理

（2）電子自治体推進課・ヘルプデスク等の相談窓口での支援

大分県職員デジタル行革行動指針の概要

- 人口減少が進行し、県民ニーズが多様化する中で、限られた人員体制の下、行政サービスの水準を維持・向上させるためには、**時勢の変化を捉え、既存の方法に捕われず、創意工夫し、発想の転換と大胆な業務の見直しを行うことが必要。**
- 新たな長期総合計画を支える基盤の構築が求められる今、さらなるICTツールの活用を徹底すべく、**全ての職員がICTツールの利用に積極的に取り組むため、その方向性やツールの活用方法について、具体的に示す。**

行革行動における5つのマインド

- ① **県民目線**：職員の負担減だけでなく、まずは県民の利便性を考慮
- ② **ゼロベース**：制度が支障なら制度自体を変更。できない理由でなく、できる手法を考える
- ③ **デジタル・バイ・デフォルト**：デジタル利用を原則
- ④ **一人ひとりの主体性**：自ら使命感を持って取り組む
- ⑤ **危機感・スピード感**：やれることは先送りしない

総則

- ① **常在行革**：所属長・班総括は常に業務改善を心がけ、組織的計画的に進捗管理
- ② **BPRの推進**：事務やプロセスの必要性を再考し、廃止も視野に入れる
- ③ **やれるところから取り組む**：技術的障壁があっても、できる範囲からデジタル化
- ④ **カスタマイズの抑制**：既存のICTツール利用を第一に考え、ツールに業務を合わせる
- ⑤ **研修受講**：職員による率先した研修の受講と受講しやすい環境づくり
- ⑥ **情報収集**：先進地方自治体等の情報収集に努め、有益な手法は積極的に取込
- ⑦ **情報セキュリティ等**：個人情報保護等に十分留意

業務	主なICTツール等
文字起こし (会議・打合せ・電話)	議事録AI、Microsoft365Word（注）
会議（打合せ）・説明会	オンライン会議（ZOOM、Teams又はWebex）
対面面談等	オンライン面談（ZOOM、Teams又はWebex）、SNS相談の導入
庁内外との連絡・集計、電子申請	電子申請システム、kintone又はワークフローの活用、オンライン納付
情報共有	Kintone、LoGoチャット、LINE WORKS、e-オフィスのスマホ利用
文章作成、計算式作成、情報収集	生成AI（チャットGPT、Copilot、Gemini）
業務システムの導入・更改	紙台帳のデジタル化（業務システムの構築）、申請データとの連携
収納事務	キャッシュレスの利用促進、口座振替の導入

注：Microsoft365Wordは令和6年12月のOKパソコン更新後から利用可能