

市区町村名	福島市	担当部署	総務課、デジタル改革室
		電話番号	総務課 024-525-3701 デジタル改革室 024-572-3943

## 1 取組事例名

内製「議会答弁検討システム」で事務負担・業務時間・紙を大幅削減

## 2 取組期間

平成30年9月議会から試験導入、令和元年12月全庁導入～（継続中）

## 3 取組概要

市議会の質問取り、答弁作成、内容検討の一連の流れで、Word・Excelで作った紙媒体やデータによる作業を無くし、Accessでデータを集約することで「全庁情報共有」、「作業時間削減」等の業務効率化と、ペーパーレス化を実現した。

## 4 背景・目的

以前から部局を超えて使えるデータベースシステムがあれば事務の効率化、ペーパーレスにつながると考えていたが、そのためのサーバー環境がなかった。

業務用サーバーに全庁的にデータ共有できる領域を構築できたことを契機に、市の業務のなかでも膨大な資料のやり取りが短期間に集中し、広く各所属の負担となっていた「議会質問・答弁の作成業務」についてシステム化に取り組んだ。

## 5 取組の具体的内容

Word や Excel を使い、「紙」や「データ」を送付して行っていた議会質問・答弁作成の一連の作業を、Access を用いた内製データベースシステムで一元的に集約し、部局を超えた連携処理にすることで次のように改善された。

### (1) 質問取り

【前】①質問を取った職員がワードに入力し総務課へファイル送付。

②総務課でとりまとめ、グループウェアで全庁配布。

【後】①質問を取った職員がシステムに入力すると同時に全庁的にデータ共有され閲覧が可能。

②総務課で行う作業は無くなった。

### (2) 答弁入力

【前】①答弁原稿を主に係長職がワードで作成し印刷。課長、部長に紙で回付し添削。

【後】①答弁原稿を主に係長職がシステム上で作成。課長、部長だけでなく全職員がリアルタイムに参照可能。(他課の答弁を参照しながら作成も可能)

なお、原稿添削はシステムで回付可能だが、従前どおり紙で回付する部が多い。

(係長に対する OJT として紙に赤ペンを入れて添削)

### (3) 答弁検討

【前】①各部局で仕上げた答弁を紙で総務課へ提出。

(最終版を明確にするため紙で集約。出先職場にとって紙を総務課へ運ぶ負担が大きい)

②市長検討会開始 1 時間前までに参集人数分を複写印刷。

(1 議会当たり約 400 答弁×7 部≒2,800 枚 → 年間約 11,000 枚)

③印刷した答弁を部ごと、議員ごと、質問順に並び替えて整える。

(毎回、差し替えが発生し総務課は混乱、職員は昼休みも返上)

④市長検討会は長時間に及ぶため参加部局の順番は公平にローテーション。

(答弁集約から終了まで検討会 1 回あたり 10 時間)

【後】①リアルタイムにデータ反映するため検討会開始時刻の直前まで入力が可能。

②総務課で行う検討会準備作業が一切無くなった。

③ペーパーレスで検討会を実施。

④参加部局の順番は従前どおりローテーションで決めておくが、早く入力を終えた部を先にするなど柔軟な運営が可能

(市長が答弁をあらかじめ見ることが可能なこともあり、検討会 1 回あたり 5 時間に短縮)

### (4) 答弁書

【前】①議場に参集する職員の人数分、総務課で紙の答弁集を作成。

(1 議会あたり答弁書 17 枚×15 議員×43 部≒11,000 枚 → 年間約 44,000 万枚)

②各部局は議会前日の夕方、総務課で受け取り。

③当日、各部局長は答弁集を持って議場へ参集。

【後】①総務課でシステムから PDF 答弁集を出力し、グループウェアで議場出席者へ配布。

(完全ペーパーレス)

②当日、各部局長はタブレット端末を持って議場へ参集。

(システム不調のリスクを避けるため PDF を利用。システム参照も可能)

## (5) 過去データの集積

【前】①「紙答弁集」及び「市議会ホームページ議事録」

【後】①議会終了し、現データをクリアする際、過去データとして保存。

過去に類似した質問が無かったかなど柔軟に検索可能。

**導入前** 紙のやりとり

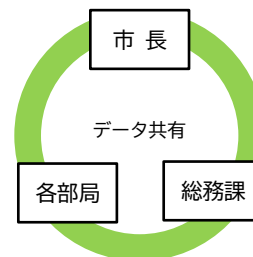
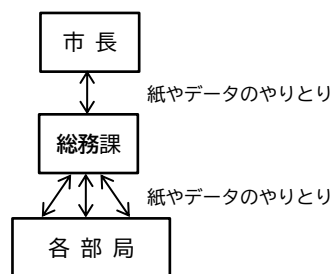
(人が運ぶ)

データのやりとり

(人がグループウェアで送付)

**導入後** システムに入力し閲覧

(リアルタイム共有)



## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

### (1) 独自性・新規性

ベンダー開発システムの多くは市民サービスに直結したものが多く、また、ベンダーにとって仕事の流れがイメージしにくい議会答弁に関連する業務は、待っていても商品化されないだろうと考えていた。

議会答弁の一連の業務を担当する職員、特にバックヤードを支える職員に大きな負担がかかっており、システム化することで省力化を図り、併せてペーパーレス化したいと考えた。

### (2) 工夫点

- ① 庁内サーバーに全職員がアクセスできる領域（全庁ドライブ）を設置し、「答弁検討システム」のデータベース本体を置いた。

情報管理部門としては職員誰もがデータを保存できる領域は作りたくなかった。しかし、全職員がアクセスできる領域にデータを置いて共有することでデータの受け渡しを無くすことができる。また、その領域を構築することで他にも様々なデータ共有、連携が期待された。

(後述「9 今後の予定・構想」を参照ください。)

- ② 最初から全庁展開を狙っても拒否反応が起きると考え、二つの部だけでスモールスタートした。

(総務部と出先の消防本部)

また、使う職員の声をすぐに反映させ、細かく改修とリリースを繰り返した。

(アジャイル)

## 7 取組の効果・費用

### (1) 事務負担と業務時間の削減

- ① 一連業務を統括する総務課では、「集約」、「印刷」、「丁合」、「差し替え」等、バックヤード業務が無くなった。
- ② 各課では「答弁提出」、「答弁集受取り」など紙の受け渡しで総務課へ足を運ぶ必要がなくなった。
- ③ 総務課、各課の双方で、データを「送る」、「受ける」といった受け渡し作業が無くなった。
- ④ 市長答弁検討会 1 回開催あたり 10 時間から 5 時間に 50% 時間が削減された。

### (2) ペーパーレス化

- ① 市長検討会で年間約 11,000 枚削減
- ② 答弁書で年間約 44,000 枚削減 (年間合計 55,000 枚)

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点 (苦勞した点)

### (1) 全庁展開

管理職に対しては「ワード」から「アクセス」に換えるだけで、仕事の大筋は変わらないと説明しても「今までのやりかたで十分、システムは利用しない」と拒否反応を示す部が複数あった。

使い始めた部の職員から「ほかの人が書く答弁をリアルタイムに参照できて便利」、「過去データがたまれば、類似データ有無を検索できるようになる」、「ワード様式に質問を入力してから書き始めるのではなく、質問を選んで入力という手順がラク」といった感想が広がり、答弁を書く職員の希望に応じて導入する部が増えていった。

また、市長から「市長検討会はシステムで行う」と後押しがあり、一気に導入が加速した。

## 9 今後の予定・構想

### (1) その後も「全庁ドライブ」でデータ共有するシステムの開発を続けた。(約 20 データベース)

- ① 罹災証明発行システム。本庁、支所窓口、WEB 申請を資産税課につなぎ、被害判定入力後、どこの窓口でも証明発行が可能。また、支援業務でもシステムを利用し申請時に証明添付は不要。
- ② 職員配置表。定期人事異動は課単位での異動が内示されるので、課内のどの係に配置するかを各課で入力。3 月末までにデジタル職員録が自動作成。給与システムに対して配置データを書き出し。
- ③ 広報紙原稿集約。広報紙作成課では毎月 100 以上の所属から送られて来ていた原稿データの集約が不要、校正作業も省力化。原稿を入力する課では過去原稿の検索や再利用が可能。
- ④ 熱中症救急搬送情報。高齢者等が自宅で熱中症になった際、部屋にエアコンがあったか、動作していたかを消防本部で入力。高齢福祉部門と健康推進部門へ匿名化のうえデータ提供。

### (2) 今後

部局を越えたデータ連携の利便性を職員が感じ、改革の機運が広がってきている。

データベーススキルのある職員を巻き込み、育成し、事務の効率化と軽減を進めていきたい。

## 10 他団体へのアドバイス

### (1) データ共有

業務サーバーに全職員がアクセスできる領域があると様々な業務でデータ共有、連携が可能。無秩序にデータが保存される懸念は利用ルールでカバー。

### (2) 内製システム開発

データベースシステムを開発できる職員(サンデープログラマー)が組織のなかに隠れている。そういった職員のスキルをさらに育て、活かしてほしい。

## 11 取組について記載したホームページ