

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

働き方改革ではない時代に合わせた業務手法の導入（パブリッククラウド活用）

2 取組期間

平成 25 年度～現在

3 取組概要

事務端末の統一化（シンククライアント化）及び、内部一般事務システムのパブリッククラウド全面導入によるサーバーレス環境の実現と、常に新しいサービス提供を受けることにより「時代に合わせた仕事の仕方」が可能になった。

4 背景・目的

平成 23 年発生 of 東日本大震災をきっかけに、災害に強いサーバー環境の重要性と、時代の経過とともに増え続ける情報端末の管理・セキュリティ対策などの作業増加を打開するため、一般事務端末の統一環境の重要性とサーバーレス化・パブリッククラウド化による小規模自治体では導入が難しかった高度なセキュリティ対策の享受、ネットワーク管理者に依存しすぎないシステム構築・管理ができることを目的とした。

5 取組の具体的内容

パブリッククラウド導入当初から比べ、自治体におけるネットワークのあり方、特に自治体情報システム強靱性向上事業を行ったことにより、取り組み内容が異なっている。

【導入当初—強靱性向上事業前】

職員の各業務における作業時にどの程度の負荷が端末にかかっているのかなど、の役場業務における共通事務システムのうち、ファイルサーバと認証サーバを除くすべてをサーバレスとし、パブリッククラウドに移行した。これにより、災害時の業務継続性が増し、また職員間の連絡手段の選択肢が増えるとともに、オンプレミスでは導入が難しかった各種セキュリティ対策が可能となった。

特にセキュリティ対策については、パブリッククラウドでしかなしえない価格帯でサービス提供を受けることが可能となった。

また、情報担当部門でのみクラウド利用を前提として私物機器活用の実験を開始した。

- グループウェア
- スケジュール・リソース管理
- メール・メールアーカイブ
- メッセンジャーやビデオ会議
- クラウドドライブ
- 在席管理
- 暗号化
- 他組織との連携業務基盤

【強靱性向上事業後—現在】

ネットワーク分離をすると同時に、職員へ「絶対に出してはいけないデータ」「原則守るべきデータ」「公開前提のデータ」という三つの概念と、これがそれぞれ「番号利用事務ネットワーク」「L2WAN接続ネットワーク」「インターネット利用事務ネットワーク」になる事を周知。

分離前に、情報の整理を各担当に行ってもらい、原則インターネット利用事務はすべて公開前提のデータしかないネットワークへと生まれ変わった。

これにより職員の私物利用（パソコンだけではなくスマートフォン）の可能性が増し、現場でのカメラ利用を行ったのち、安全にインターネット利用事務で利活用ができるようになるとともに、クラウドドライブを利用することで、そこでのウイルスチェックを利用することで、写真や外部データの取り込み時にUSBメモリから悪意のあるソフトウェアの感染リスクを減らす効果も発揮している。

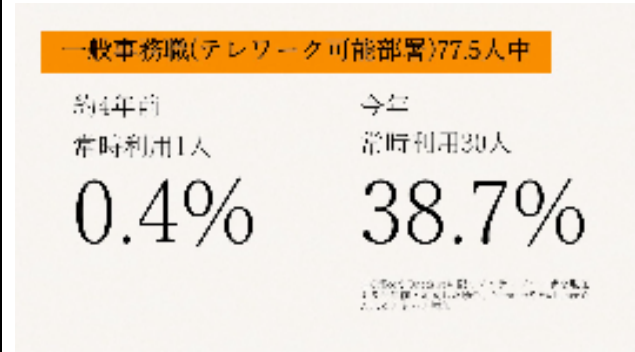
また、強靱性向上により業務方法が変わり、時間がかかってしまうようになった業務もクラウドを活用することで、効率化が図られている。

ただし、これらを実践して感じるのは、ICTやクラウドの活用というよりも、職員間の意識をしっかりと持つことが業務改善に最も効果を発揮するものであり、当町では、それがICTをきっかけに生まれ始めたという事であると感じる。

なお、テレワーク技術を活用した業務例については以下のとおり



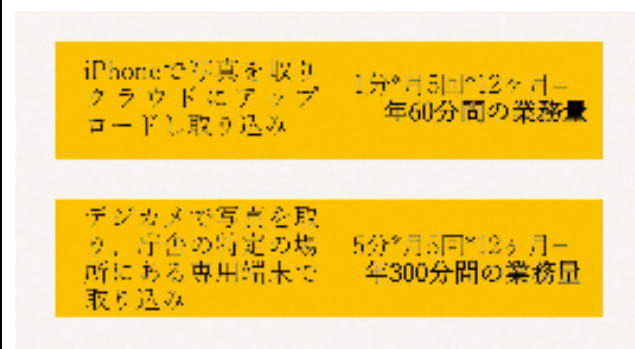
テレワーク技術の活用はすべての部署で利用しなくてもよく、基本的にはNET側業務をメインとする部署がなじむ



始めたころは利用が少なかったが、NET側部署で見ると現在は約40%弱が活用



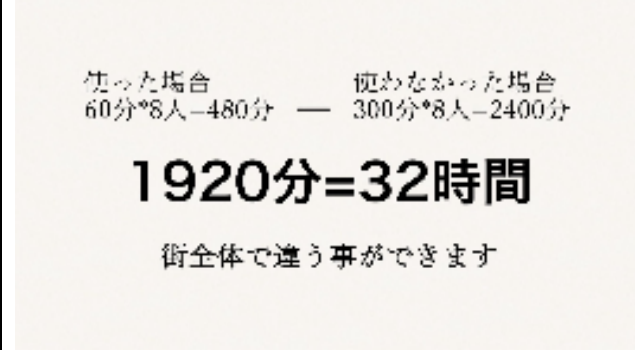
純粋にスマホカメラで撮った写真をクラウドにアップロードするのみの仕事



強靱化により外部媒体の利用制限をかけたことによる業務効率の低下をクラウドで補う

テレワーク技術を実務で使える人数77.5人
うち1割が写真を撮る仕事をするとしたら約8人

人数としては非常に少なく見えるが



時間で行くと素晴らしい効果を発揮する

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- 構築当時、自治体におけるクラウド利用が少しずつ認識されていた時期であったが、小規模自治体かつパブリッククラウドの活用は、今思うと思いついた判断だったと考えている。
- 構築当時、最も活用されるユーザ層を 40 歳未満と位置づけ、グループウェアやリソース管理、スケジュール管理システムなどの選定時にそのユーザが一番利用しやすいものを選択した。

7 取組の効果・費用

- 管理業務の大幅な低減によりシステム担当部署における慢性的な残業がゼロ
- オンプレミスで構築していた頃の予算とほぼ同規模予算で、従来導入できなかったセキュリティ対策等（暗号化やメールチェック・メールアーカイブなど）が実現
- 常に最新のサービス（オフィスソフト含む）を受けられることで、職場全体の利用システムの統一が図られ、細かなストレス（部署によって見れない・アクセスできないなど）が無くなった
- 外勤や出張時にもセキュアに情報の取得や、データの持ち運びが可能となった

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

- 構築当時は自治体におけるパブリッククラウド全面導入の事例や、Windows2012R2 を活用した RDS 方式によるシンクライアント導入事例が無く、システムトラブルや自治体特有業務に関するトラブルの情報収集ができなかった事。
- シンクライアントのレスポンス、特にブラウザでのメモリ使用量や各種オフィスソフトの利用感については導入前にシビアに研究を重ねた。
- パブリッククラウドを採用することで発生する一番の問題点は「自由度の無さ」であり、「全部入りだからすべてパブリッククラウドで完結を」と考えると、システムの見目からフローまで、これまで慣れ親しんでいた業務手法から、大幅に変更せざるをえない状況となるため、庁内の調整は相当必要になる事。
- パブリッククラウドはどんどん新たなサービスへと生まれ変わっていくため、導入すれば終わりではなく、常にシステム管理者の思考アップデートが必要となる事。

9 今後の予定・構想

特に今後新しいことをやろうという構想は無く、ただ、常に思考のアップデートを行い、職員が利用しやすいシステムを導入することで効率化をはかり、その時間でさらなる住民サービスの向上がはかれればと考えています。

10 他団体へのアドバイス

項番8ではデメリットを包み隠さずにしたつもりですが、それを差し引いてもパブリッククラウドの活用や業務手法の統一化にはメリットがあります。

近年では当町の取組はクラウド活用やテレワーク技術の利用により「働き方改革」の一部として紹介されることもあります。これらは当初より考えられたものではなく、利用しながら、常に新しいサービス提供を受けることにより、その業務手法をアップデートし続けた結果なだけです。

内部的には先進的技術を導入している感覚は「全くありません」と言い切れます。

あくまで、現代主流な手法を利用しているだけです。難しいことは全くなく、これまでのシステム等の利用や業務フローに固執する意味を今一度考えてみるのもよいのではないのでしょうか。

11 取組について記載したホームページ

http://special.nikkeibp.co.jp/atcl/NB0/16/ms_review/morimachi/

<https://www.microsoft.com/ja-jp/casestudies/town.hokkaido-mori2.aspx>