

市区町村名	静岡県 <small>ふくろいし</small> 袋井市	担当部署	総務課・ICT 政策課
		電話番号	0538-44-3106

1 取組事例名

スマート自治体変革プロジェクト（BPR 研修）

2 取組期間

令和 2～5 年度（4 年間）

3 取組概要

- ・ 総務省地域情報化アドバイザー市川博之氏講師の下、職員を対象とした BPR 研修をオンラインで実施する。
- ・ 令和 2～5 年度の 4 年間で BPR を実践できる職員約 100 人を育成し、ICT と業務課題を組み合わせた業務改革を継続的に推進する。

4 背景・目的

- ・ 人口減少社会でも持続的に行政経営を進めるには、早期に行政サービスや事務のデジタル化（DX：Digital Transformation）・業務改革（BPR：Business Process Re-engineering）を推進する必要がある。
- ・ 先進的なテクノロジーは自治体の業務を変革させる可能性を秘めている一方、各ステークホルダーの理解を得るための人間的な折衝や ICT リテラシーもまた重要である。これまでは、情報政策部門の主導により ICT 化を進めてきたが、業務を担当する職員もそのためのスキルを磨く必要がある。

5 取組の具体的内容

○事業スケジュール

- ・ 5 月に全職員を対象とした職員講習会（事業説明含む）を実施。
- ・ 6 月から 9 月末までの間で BPR 研修（全 5 回）を実施。
- ・ 研修で生まれた BPR は 10 月に開催予定の袋井市 ICT 推進本部（市の ICT 施策に関する意思決定機関）で評価。
- ・ 実行可能な BPR は年度後半から実行するとともに予算化を伴うものは次年度予算に反映。

	R1		R2										R3		
	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4～
推進本部 ICT	★【2/17】	第4回 R2予算主要事業	★【4/14】第1回 R2事業方針				★第2回 R元評価・R2進捗・R3展開				★第3回 BPR提案発表・ICT活用特別委員会提言				★第4回 R3予算主要事業
BPR研修			●【5/15】職員講習会 (BPR研修事前説明含む) →【～5/29】BPR研修参加者募集(公募)		●【6/11】第1回 課題の抽出と業務フローの作成		●【7/21】第2回 サービスデザインと改善ポイントの抽出		●【8/25】第3回 効果検証 第4回 ブラッシュアップ		●【9/29】第5回 提案書作成・発表会		<ul style="list-style-type: none"> 実施可能な提案は事業へ反映 予算措置が伴うものはR3予算要求 		<ul style="list-style-type: none"> R3研修 R2提案事業の実施
職員講習会1回+BPR研修5回															

○職員講習会

本事業の実施にあたり、予め全職員を対象とした講習会を行うことで、DX・BPRの基礎知識を習得するとともに、所属長のサポート等研修参加への機運醸成を図った。

新型コロナウイルス感染症対策として Web会議アプリ (Zoom) 等を活用することで、講師やパネリストをオンラインで接続し、市役所内の会議室や自席から聴講した。

- 1 日時 5月15日(金) 10:00～11:30
- 2 内容 自治体DX及びBPRに関する講演、トークセッション
- 3 講師 総務省地域情報化アドバイザー 市川博之氏
- 4 対象 正規職員(全職員)

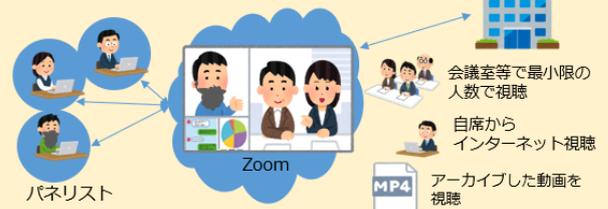
職員講習会(事業説明含む)

(1) 実施内容 5/15(金) 10:00～11:30

No	内容	スピーカー
1	あいさつ	市長
2	趣旨説明	総務課長
3	講演	地域情報化アドバイザー 市川博之氏
4	トークセッション 産官民学で語る今時のデジタル活用術	市川博之氏 山本明央理事(総務省) 鈴木一生専門官(docomo) 水野信也教授(理工科大学)

(2) 実施方法(新型コロナウイルス感染症対策を講ずる)

Web会議アプリ等を活用。



↑会議室で間隔を開けて視聴する職員



↑トークセッション時の画面

OBPR 研修

4～5人の全6チームで、グループワーク形式にてBPR研修を実施する。

参加者が持ち寄った業務課題を対象に、サービスデザインの手法を用いた課題分析やあるべき姿の業務フロー作成、ペーパープロトタイプ作成、定量・定性評価指標の作成等を行う。

各チーム、Web会議アプリ（Zoom）や共同編集ツール（Google スライド）を活用してオンラインにて実施する。

- 1 対象 採用3年目以降の主事～主任主査
- 2 参加者 28人
- 3 研修時期と内容

- (1) 第1回（6月11日）「課題の抽出と業務フローの作成」
- (2) 第2回（7月21日）「サービスデザインと改善ポイント」
- (3) 第3回（8月25日）「効果検証と提案のブラッシュアップ」
- (4) 第4回（9月29日）「提案書作成・報告会」



↑全6チームの作業状況をPC6台を使って確認する講師

BPR研修の進め方：グループワーク

(1) 実施内容

月日	テーマ・内容
6/11 (3.5h)	テーマ：課題の抽出と業務フローの作成 ● Web会議システム等、研修で使用するツールについて理解する。 ● 目標・問題・課題の設定と現状業務フローを明確化する。
7/21 (3.5h)	テーマ：サービスデザインと改善ポイントの抽出 ● 市民の目線から、業務のあるべき姿を検討する。 ● 改善アイデアを出し、BPRの原案を固める。
8/25 (6.5h)	テーマ：効果検証と提案のブラッシュアップ ● 具体的なDX（ICTとデータ活用）の流れを作成する。 ● 効果検証、意見交換を実施し、改善内容にフィードバックする。
9/29 (3.5h)	テーマ：提案書作成・報告会 ● 最終的な提案書を作成し、報告会を実施する。 ● 提案内容の評価を行う。

(2) 実施方法（新型コロナウイルス感染症対策を講ずる）

受講者と講師とをオンラインで接続してグループワークを進める。



↑研修会場の様子（参加者＋事務局職員のみ）

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

- ・【研修へのエントリーと研修の進め方】
- ・ コロナ禍でも研修（大会）を開催できるよう、オンラインを**主体**とする研修方法とした。
- ・ 定型業務や窓口業務、施設管理など特定の分野にグルーピングすることにより、参加者が各々の職場で抱える共通課題の下、抜群のチームプレイを發揮してスムーズに取組めた。
- ・ Web会議アプリ（Zoom）や共同編集ツール（Google スライド）、ビジネスチャット（LoGo チャット）、ライブ投票ツール（Slido）などICTツールを活用することで、オンラインでも円滑に開催できたことに加え、参加者がICTの活用に触れる機会とする。

・【成果のフィードバック】

- ・ 本研修により6チームが**考案**した提案のうち、市長含む幹部職員へのプレゼン提案を選抜した上で、代表チームは、幹部職員を前にプレゼンテーション（決勝戦）をし、実現可能なものから**早期**に実行するほか、予算化が伴う提案は、次年度予算措置した上で、実行していく。研修で生まれたBPRを実際の事業に反映させることで、人材育成と業務改革を両輪で進める流れを作っていく。

7 取組の効果・費用

- ・ 令和2年度事業費 講師謝礼 150万円
 - ・ 今後、研修で生まれたBPRが実行されることと、研修参加者が担当業務の中で研修効果を発揮することで様々な改善効果が生まれることが見込まれる。
- ※ 最終審査での発表事例（11月）に選定された場合は、研修等も終了しているため、もう少し効果の部分がお話しできるかと思います。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦勞した点）

- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、研修方法の変更を強いられたが、既存のツールを最大限活用したオンラインの方法とフレキシブルに対応したことで事業を開始できた。
- ・ 参加者は、当初、普段と異なる研修スタイルに戸惑いを見せたが、回を重ねるごとに適応し、講師との情報共有が容易にでき、また、職員間でも同時に作業ができる、ドキュメントのデータ保存も可能となるなど、寧ろ効率的な研修が実施できている。

9 今後の予定・構想

- ・ 本事業は令和2～5年度の4年間継続して実施する。
- ・ BPRは既存のシステムやサービスに当てはめるだけではなく、柔軟な発想や優れた技術力を持つ「スタートアップ企業」と連携することで最適な解決手法・サービスの構築を目指すことも考えており、人材育成・業務改革に加えて、スタートアップ支援（企業誘致・事業者との関係創出）にも繋げていきたいと考える。
- ・ 今後、テレワークやオフィス改革などの推進と併せて、研修方法についても更なる見直しをしてまいりたい。

10 他団体へのアドバイス

- ・ 人口減少・ウィズコロナ時代において持続可能な行政運営を進めるには、行政のデジタル化は不可避であり、全ての職員がICTリテラシーやBPRスキルを向上させる必要がある。
- ・ オンラインを主体とする本研修は、複数自治体との合同での実施も可能であり、基礎自治体の持つ業務課題は共通であることから、情報システムの共同利用や業務の標準化を進める意味でも、他団体と連携して実施してまいりたい。

11 取組について記載したホームページ

- ・ 特になし