

## アイデア提案書

提案番号	No.23-1-2		
提出年月日	令和5年10月26日	受付年月日	令和5年10月26日
所属		職名・氏名	
提案件名	DXまたは事務改善の考察について		
提案の要件	<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上に役立つもの <input checked="" type="checkbox"/> 事務能率が向上するもの <input type="checkbox"/> 経費の節減・収入の増加に資するもの <input type="checkbox"/> 行政事務運営の革新となるもの <input type="checkbox"/> 本市のイメージアップに係るもの <input type="checkbox"/> その他公益上有効であるもの		
関係部署	総務課、デジタル推進課、事業推進課		
現状及び問題点	<p>(実施の必要性について具体的に)</p> <p>① 起案の方法について、紙媒体と電子媒体の両方を運用しています。電子起案の導入当初は当面両様で実施し、その後紙起案を廃止するということがあったと思います。</p> <p>② 近年の人事異動の状況及び数年にわたるコロナ禍により、さまざまな事務処理に経験の少ない職員が当たることが多くなっています。各部署ともマニュアルは存在すると思いますが、特に業務でコロナ禍前のことを知っている職員が当該部署にいないということもあるのではないのでしょうか。</p>		
提案の内容	<p>(実施の方法について具体的に)</p> <p>① 起案の紙媒体の段階的な廃止を提案します。まずは課長決済分を廃止し、部長以上の決済は段階的に廃止してはどうでしょうか。</p> <p>② ログチャットやラインを活用し、部署（事業）ごとのヘルプデスクのルームを作成、数世代前までの担当者等が参加し、現担当の疑問や事業の進め方に答えるマルチヘルプデスクの制度設計を提案します。</p>		
期待される効果	<p>(効果について数量等を具体的に)</p> <p>① 紙の量は減ります。また2重で決済を行う手間も減ると思います。ただ現行の起案でも添付書類に大量の紙資料が付随するものもあるので、運用については各部署の対応が必要になると考えます。</p> <p>② 特にコロナ禍前の事業について不明なことを数世代前の担当者をたどって聞きに行く手間は減ると思います。また前任者がその事業に一番詳しいとは限らないことから、間違いを減らすスキームがつくられるのではないのでしょうか。将来的には、AIがそのやり取りを学習すれば、マニュアルや業務スキームを覚えているチャットボットにすることも可能だと思います。</p>		
担当課意見	<p>【総務課】</p> <p>① 電子決裁については、これまでも電子データ分をメインとして運用し、紙</p>		

ベースのものは副本的な取扱いとしているところですが、実際の運用においては、添付する書類がそもそも紙で存在する場合も多く、結果的に併用して利用する場合がその大半となっています。

御提案の「まずは課長(丁)決裁の起案について電子決裁化を目指す」ということですが、上述した内容から完全に電子決裁とすることは困難ですが、決裁権者を課長とする起案については、簡易な事項に関するものも多く存在することが考えられることから、「原則として」課長決裁の起案については電子決裁とする取扱いとし、周知することは可能であると考えます。

② 適正な事務の執行には、前任者からのノウハウ等の引継ぎも大切であると思いますが、その事務を取り扱う根拠となる法令やそれらを踏まえて整備されたマニュアルがより重要であると考えます。

過去の担当者の取扱いが必ずしも正しいとは限らないことから、現在の担当者がその根拠を正確に把握する必要があり、また、過去の担当者の記憶より事実が正確に記録された文書の方が整備されるべきものであると考えます。

過去の困難事例を解決した際のコツなどを聞くことを否定するものではありませんが、数世代前までの担当者が参加を求められることになればかえってその調整などの負担が増えることも考えられ、制度としてマルチヘルプデスクを設置することでは、期待される効果はあまりないものと考えます。

#### 【デジタル推進課】

提案内容①については、ペーパーレスの観点からも紙媒体の起案の廃止は実施すべきと考えます。

また、提案内容②については、ロゴチャットは有償でアカウント数に限りがありますが、何らかのツールを用いてヘルプデスクを設置することはよいことだと考えます。使用するツール、運用ルールについては今後の検討課題と考えます。

#### 【事業推進課】

①起案について

文書管理システムの導入時に「紙とシステムとどちらが原本か？」という検討があり、「システムが原本」という整理がなされており、その後、変更はないものと理解しています。また、電子帳簿保存法などでも「電子データ保存義務」が定められています。起案の中には、起案書本文ではなく、むしろ添付文書に重要な決定事項があるもの（ex 補助金決定起案）も多いことから、紙による起案をなくすと同時に文書管理システム内での文書添付を徹底することが重要になると思います。まずは課長決裁から始めてみるという提案は良いのではないのでしょうか。

②ヘルプデスクについて

LINE については職員個人が所有する端末・インターネット環境という条件があり、あまり積極的な活用はできません。LOGO チャットについては、ヘルプデスクや前任者を含めたノウハウの継承には有用だと思います。課題としては1アカウント当たり500円/月の利用料がかかるため、仮に200名分となると120万円、所属に1アカウントとすると30万円程度が必要となります。今は、70アカウントを危機管理メンバーとこども園で活用しており、どれだけ利用されるか現時点では不明ですが、試行的に始めてみて、費用対効果を測定し、継続、拡充、廃止の判断をしてはいかがでしょうか。

なお、ご提案の前担当者とのヘルプデスク（縦の関係）だけでなく、ある事業に複数の担当課が取り組むなど横串を刺すプロジェクトの情報共有や活発な意見だしへの期待も高まります。また、LOGOチャットでは、庁内だけでなく他の自治体の職員ともノウハウを共有し、お互いに質問をぶつけあう場も用意されていますので、こうした展開も期待できます。

**【総務課】**

① 電子決裁については、これまでも電子データ分をメインとして運用し、紙ベースのものは副本的な取扱いとしているところですが、実際の運用においては、添付する書類がそもそも紙で存在する場合も多く、結果的に併用して利用する場合がその大半となっています。

御提案の「まずは課長(丁)決裁の起案について電子決裁化を目指す」ということですが、上述した内容から完全に電子決裁とすることは困難ですが、決裁権者を課長とする起案については、簡易な事項に関するものも多く存在することが考えられることから、「原則として」課長決裁の起案については電子決裁とする取扱いとし、周知することは可能であると考えます。

② 適正な事務の執行には、前任者からのノウハウ等の引継ぎも大切であると思いますが、その事務を取り扱う根拠となる法令やそれらを踏まえて整備されたマニュアルがより重要であると考えます。

過去の担当者の取扱いが必ずしも正しいとは限らないことから、現在の担当者がその根拠を正確に把握する必要があり、また、過去の担当者の記憶より事実が正確に記録された文書の方が整備されるべきものであると考えます。

過去の困難事例を解決した際のコツなどを聞くことを否定するものではありませんが、数世代前までの担当者が参加を求められることになればかえってその調整などの負担が増えることも考えられ、制度としてマルチヘルプデスクを設置することでは、期待される効果はあまりないものと考えます。

**【デジタル推進課】**

提案内容①については、ペーパーレスの観点からも紙媒体の起案の廃止は実施するべきと考えます。

また、提案内容②については、ロゴチャットは有償でアカウント数に限りがありますが、何らかのツールを用いてヘルプデスクを設置することはよいことだと考えます。使用するツール、運用ルールについては今後の検討課題と考えます。

**【事業推進課】**

**①起案について**

文書管理システムの導入時に「紙とシステムとどちらが原本か？」という検討があり、「システムが原本」という整理がなされており、その後、変更はないものと理解しています。また、電子帳簿保存法などでも「電子データ保存義務」が定められています。起案の中には、起案書本文ではなく、むしろ添付文書に重要な決定事項があるもの(ex補助金決定起案)も多いことから、紙による起案をなくすと同時に文書管理システム内での文書添付を徹底することが重要になると思います。まずは課長決裁から始めてみるという提案は良いのではないのでしょうか。

**②ヘルプデスクについて**

LINEについては職員個人が所有する端末・インターネット環境という条件があり、あまり積極的な活用はできません。LOGOチャットについては、ヘルプデスクや前任者を含めたノウハウの継承には有用だと思います。課題としては1アカウント当たり500円/月の利用料がかかるため、仮に200名分となると120万円、所属に1アカウントとすると30万円程度が必要となります。今は、70アカウントを危機管理メンバーとこども園で活用しており、どれだけ利用されるか現時点では不明ですが、試行的に始めてみて、費用対効果を測定し、継続、拡充、廃止の判断をしてはいかがでしょうか。

なお、ご提案の前担当者とのヘルプデスク(縦の関係)だけでなく、ある事業に複数の担当課が取り組むなど横串を刺すプロジェクトの情報共有や活発な意見出しへの期待も高まります。また、LOGOチャットでは、庁内だけでなく他の自治体の職員ともノウハウを共有し、お互いに質問をぶつけあう場も用意されていますので、こうした展開も期待できます。

担当課  
意見

【職員提案審査委員会による審査結果】

項目	問題意識	創造性	有効性	効率性	費用対効果	具体性	実現性	合計(総合評定) (26点以上で優秀賞)
点数	3.6点	2.7点	3.0点	3.0点	3.1点	3.0点	3.3点	21.7点
意見	優秀賞に至らず							
	<p>【①紙媒体起案の廃止について】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●課長決裁の起案を思い切ってペーパーレスに、また添付書類も文書管理システムに登録することを徹底する思います。決定通知などの文書が保存されるべき場所はファイルサーバーではなく、文書管理システム内であるという整理も同時に行ってはどうでしょうか。</li> <li>●ペーパーレス化は必要だと思いますが、そのために職員の手間が増えてはいけません。課長決裁からではなく、紙媒体のものが不要な簡易なものから実施してはどうか。</li> <li>●身近な日常業務の中から電子化を進めていくことへの意識は評価できる。</li> <li>●段階的な改善手段を提案していることは評価できる。</li> <li>●運用を各部署の対応に委ねた場合の対応をどのように考えるのか、紙で決裁することの利便性(私は徹底的に文書添削(添削したものをさらに添削)します)をどのように考えるのかを知りたい。</li> <li>●添付書類が重要であるなど、上期案をなくすことは困難と思われるが、ペーパーレスの観点から体制を整えば、段階的に始めてもよいと思う。</li> <li>●私も共感しながら拝見させていただきました。起案の紙媒体廃止については現在のシステムだと起案が回っていることに気が付きにくく、紙よりスピード感がないのもデメリットだと感じますので、そのあたりもカイゼンできる手だてであると良いなと感じました。チャットツールも、使用者同士のやり取りでとても便利だと感じています。</li> <li>●案件によっては電子のみで起案しているものもすでにあると認識しています。添付資料が必要なものなどは紙媒体で回した方が実際に見る側としても確認がしやすいように感じます。</li> <li>●ペーパーレス化の観点からも試行的な導入は可能ではないか。ただし、重要な決定事項の含まれる添付書類も電子での保管を徹底するなど、運用上の課題への対応も必要である。</li> <li>●アイデアというより、事務処理のDX化は必然の流れで、ペーパーレスとともにトップダウンで強力に推進すべき事項である。次の23-1-3の実現により、この問題は解決する。</li> <li>●起案の方法について、電子決裁は紙の量が減らせる一方、添付ファイルのスキャンの手間・視認性の低さ、組織改編による過去データの閲覧不可能などが課題と考える。簡易で添付資料が少なく、頻度が高く画一的な起案内容を各課で洗い出し、電子決裁のみで運用できる業務を全体的に把握する必要がある。</li> </ul> <p>【②マルチヘルプデスクについて】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●引継ぎ不足は定期的な異動がある公務員の世界では大きな課題ですが、ヘルプデスクが問題解決のツールとして役立つ場面はそう多くないと感じました。問題意識は良いと思うのですが、もう少し解決手法の検討が必要だと思います。</li> <li>●制度設計しなくても、聞きたい内容を以前の担当者に聞けばよいのではないかと。</li> <li>●設置することで、どれだけの効果があるか検討の必要があると思われる。</li> <li>●総務課意見と同意見であり、場合によっては誤った引継ぎを代々行っていくというリスクの方が大きいように感じます。</li> <li>●過去案件を十分理解した上で現業務を効率的に遂行したいという姿勢はコスト意識の向上にもつながることから評価できる。</li> <li>●提案者が有する具体的な課題事案が不明であるが、各課題の対応検討ペーパー、合意形成の経過録、会議録等の作成・整理と情報共有を徹底することがイロハのイであると考えます。</li> <li>●自己の経験として過去担当者の曖昧な記憶が事案を複雑化する懸念がある。</li> <li>●経費のかからない方法で何らかのコンテンツを用いて設置することは可能ではないか。</li> <li>●DXは今後実施していく必要があるが、所属部署により導入が難しいと考えます。添付書類のデータ量が大きい場合、サーバーに負荷がかかるため、ハード面の整備も必要になると考えます。</li> <li>●ヘルプデスク設置は良いことだと思うが、業務が多忙な中で過去の担当業務への対応が負担になることも考えられる。LOGOチャットに限らず何かのツールでヘルプデスクを試運用し、定着次第ツールを切り替えてもよいのでは。</li> </ul>							