

栃木県庁DX推進ビジョン

～県民サービスの向上に向けた業務環境の構築を目指して～

令和4（2022）年2月

目次

1. はじめに（背景・趣旨）	3
2. 戦略1「働きやすい情報インフラの整備」を進めるための取組	4
3. 戦略2「業務プロセスの改善」を進めるための取組	6
4. 戦略3「意識変革」を進めるための取組	8
5. 理想的な業務環境の構築に向けたロードマップ	10
6. 現在の働き方と次期インフラ環境での効率的な働き方（イメージ）	11
7. 理想的な業務環境下で目指すべき姿	12

1.はじめに（背景・趣旨）

背景

社会的ニーズ

- 人口減少が進む中、限られた人員で複雑多様化する行政課題に対応
- 生活と仕事を両立できる多様な働き方の実現
- 新型コロナウイルス感染拡大を契機とした非対面での対応
- デジタル社会形成基本法などに基づいた業務のデジタル化の推進

問題や課題

- 情報インフラの使い勝手の悪さ
- 業務見直し意識の不足
- 企画立案等にかかる時間の不足（定型的業務が多い）
- 業務の属人化傾向

進展するデジタル技術の利活用

- 業務効率化できる多様なツール等が安価で利用可能
- テレワークに関連する技術開発が進展
- セキュリティを確保しながら働きやすい環境構築が可能

目標

県民サービスの向上に向けた業務環境の構築

コンセプト

場所にとらわれず、効率的に働ける環境の実現

実現に向けた戦略

「3つの戦略」を一体的に進めることで、理想的な業務環境に近づけ、庁内のDXを推進していく

戦略1

働きやすい
情報インフラの整備

次期情報インフラ更新方針

戦略2

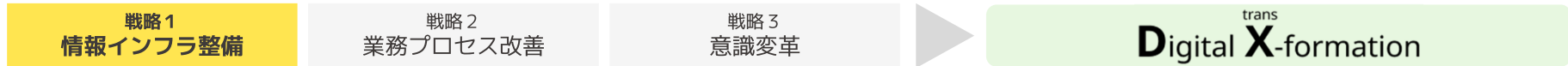
業務プロセスの改善

業務改革（BPR）実施方針

戦略3

意識変革

2. 戦略1「働きやすい情報インフラの整備」を進めるための取組



コンセプト：現インフラに対する職員の声を踏まえて、理想的な働き方を構想し、必要なインフラを選定

※「職員の声」はDX推進員研修で実施した事前課題から抽出（2021年）

テーマ	職員の声	理想的な働き方	必要なインフラ
どこからでもアクセス	<ul style="list-style-type: none"> 自席PCを自由に持ち運べない Web会議は都度専用端末を借りなければいけない 	<ul style="list-style-type: none"> ●自宅や出張先でも職場と同様に働くことができる ●自席PCでWeb会議が行える 	<ul style="list-style-type: none"> ●テレワーク可能なモバイル型PC
ペーパーレス	<ul style="list-style-type: none"> 机上や簿冊での資料探索に時間がかかり、業務時間を圧迫 紙決裁がどこまで進んでいるのかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ●情報がデータ化され検索性が向上する ●紙決裁を減らし電子決裁が主流になる ●どこからでも庁内ドライブ等にアクセスできる ●打ち合わせ、会議の際に簿冊を持ち歩く必要がない 	<ul style="list-style-type: none"> ●Web会議ツール ●チャットツール
スムーズなコミュニケーション	<ul style="list-style-type: none"> テレワーク中は担当内でのちょっとした相談がしづらい 問い合わせ対応で負担をかけるのでテレワークできない 	<ul style="list-style-type: none"> ●チャットで迅速に情報伝達、共有できる ●テレワーク中に職場と気軽にコミュニケーションがとれる ●テレワーク中、チャットやWeb会議ツールを使って問い合わせに対応できる 	<ul style="list-style-type: none"> ●クラウドストレージ ●遠隔監視ツール
安全で快適なネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> インターネットへの接続に時間がかかる セキュリティが不安でテレワークを推進できない 	<ul style="list-style-type: none"> ●快適にインターネットの閲覧やデータ取り出しができる ●PC 1台あれば自宅や出張先からでも安全に業務が行える 	<ul style="list-style-type: none"> ●ウイルス検知ソフト ●他オンラインツール
クラウドの活用	<ul style="list-style-type: none"> インターネットの便利なサービスが利用できない 災害時のバックアップが不安 	<ul style="list-style-type: none"> ●クラウド型の便利なシステムを活用して効率的に業務ができる ●庁内にサーバーを置かず災害リスクを回避できる 	

2. 戦略1 「働きやすい情報インフラの整備」を進めるための取組

「どこにいてもつながる・働ける」環境を整備（イメージ図）

実現に必要な情報インフラ

1. モバイル型PC

小型軽量で持ち運びやすい。無線で通信可能

2. Web会議ツール

どこでもレク、会議、打ち合わせ等ができる

3. チャットツール

どこでも会話形式でのメッセージのやり取りができる

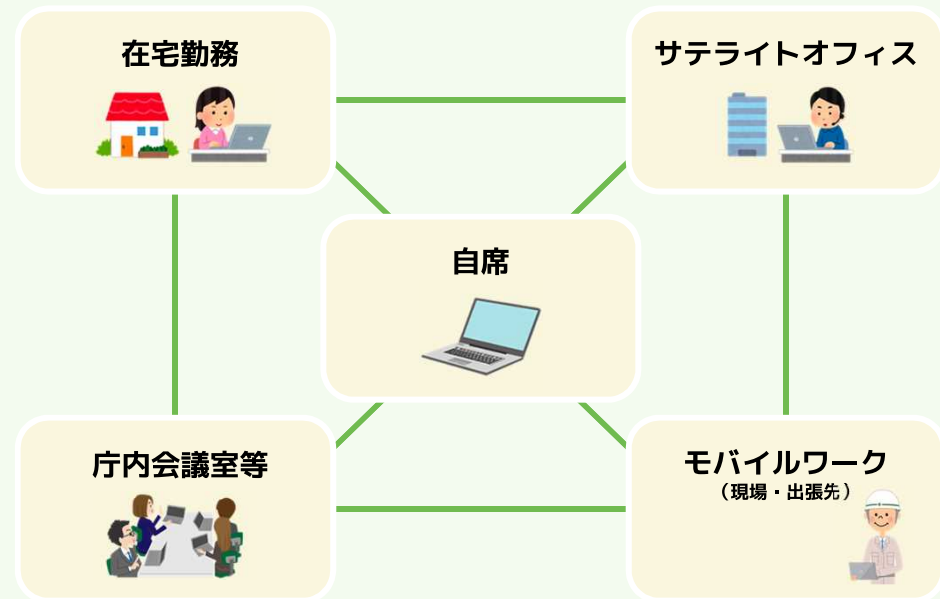
4. クラウドストレージ

クラウド上でデータの共有ができる

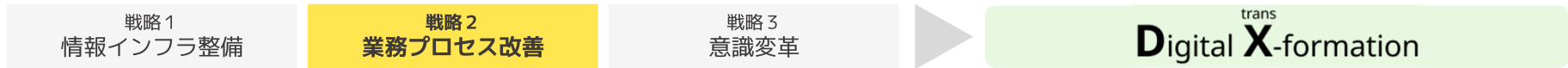
5. 遠隔監視ツールやウイルス検知ソフト

リモートでパソコンの制御等が可能

ICTツール等を活用してオンライン上でコミュニケーションがとれる



3. 戦略2「業務プロセスの改善」を進めるための取組



コンセプト①：業務プロセス改善（BPR）に向けた現状把握（業務の可視化）

BPR：Business Process Re-engineering 既存業務のプロセスの見直し

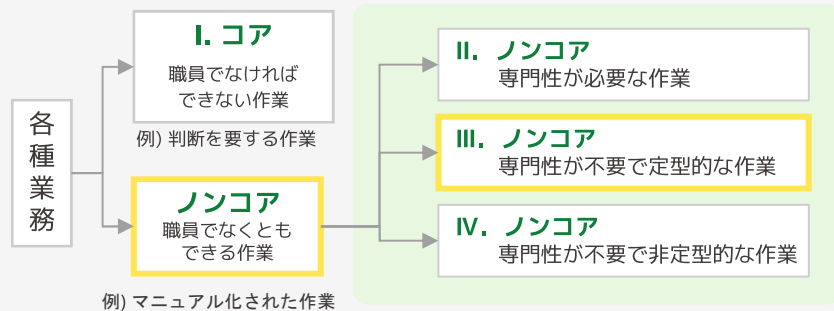
全所属を対象にした業務量調査を行い、庁内業務の全体傾向を把握するとともに、BPR対象業務を選定するためのヒアリングを実施



結果概要

業務効率化になじみやすい「専門性が不要で定型的な作業」（Ⅲ.ノンコア）は約306万時間に及び全体の約30%を占めた。1つ1つの業務をプロセスで見ると、定型的作業と非定型的作業の複数が組み合わさっているが、Ⅲ.ノンコアが多く含まれる作業等に着目して改善を進めるのが効果的である。

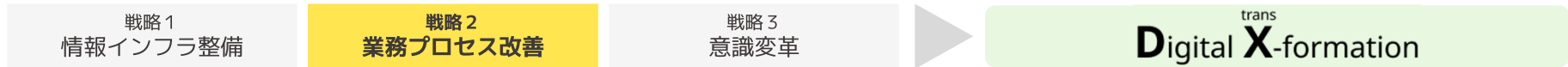
業務や作業の性質に着目した仕分け



コア/ノンコア作業の割合

分類	作業の性質	例	業務時間（年）	割合
I. コア	職員でなければできない作業	予算編成	4,957,004時間	48.7%
II. ノンコア	専門性が必要な作業	心理判定、指導	399,575時間	3.9%
III. ノンコア	専門性が不要で定型的な作業	データ入力、集計	3,062,145時間	30.1%
IV. ノンコア	専門性が不要で非定型的な作業	施設維持管理	1,762,681時間	17.3%
合計			10,181,405時間	100.0%

3. 戦略2「業務プロセスの改善」を進めるための取組



コンセプト②：業務プロセス改善（BPR）を進めるための「2つのアクション」

アクション1 共通的業務／専門的業務のBPR

共通的な業務でも所属によってやり方に差があり非効率が生じている。そこで、業務負荷の高い共通的業務等は、行政改革ICT推進課が主導してBPRを進めていく。

BPR候補業務（2022年度実施予定）

共通的業務

- 【照会・回答】幹事課を経由する照会回答
- 【予算・決算・監査】監査資料作成
- 【収入・支払・会計】消耗品の購入

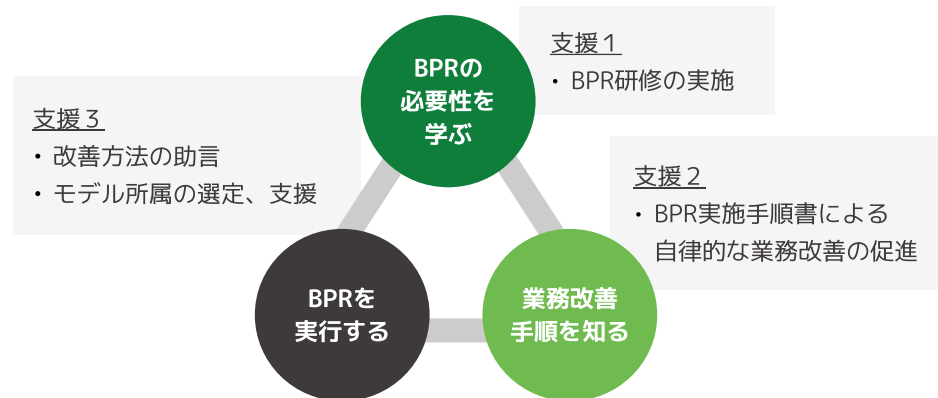
専門的業務

- 【県税事務所】不動産取得税 課税事務

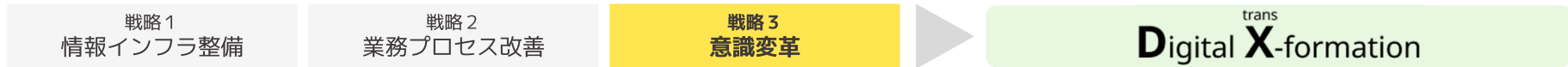
アクション2 各所属による自律的なBPRの支援

行政改革ICT推進課が、BPRに関する研修、実施手順書の配付、改善方法の助言などの支援を行うことで、各所属が業務量調査結果等を活用して自律的にBPRに取り組める仕組みを構築していく。

各所属が自律的にBPRを推進するための取組



4. 戦略3「意識変革」を進めるための取組



コンセプト：戦略1及び2で整備した基盤を効果的に活用するための意識の醸成

取組1 情報インフラを効果的に活用するための意識の醸成

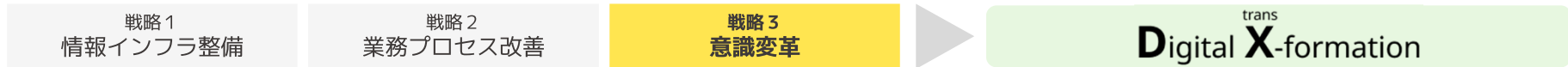
※本内容は、業務量調査、テレワーク実施状況報告書やDX推進員研修の事前課題等により把握できた事務の現状を踏まえて作成

持つべき意識	理由や説明	各所属が実施すべき取組例
全職員でのツール活用の徹底	一部の職員がツールを使っていないことで非効率が発生している	●スケジュール登録の徹底（日程調整の効率化）
ペーパーレスの徹底	テレワークの推進や業務効率化のため、ペーパーレスによる事務への転換が必須となる	●ペーパーレス原則化（データでの資料共有の徹底、パソコン持ち寄りによる打ち合わせ等の原則化、電子決裁の利用徹底、簿冊持ち帰りの原則禁止）
コミュニケーションの活性化	テレワークでは、在宅勤務者と職場勤務者間の分断が起きやすくなるため、コミュニケーションに工夫や配慮が必要となる	●チャットやWeb会議等のコミュニケーションツールの効果的な活用 ●テレワークに適した業務管理等の実施
セキュリティの徹底	PCの自宅への持ち帰り等により、事故の発生リスクが高まる	●セキュリティに関するルールの理解と遵守

▶ これらを実現するために必要な取組（行政改革ICT推進課、人事課、文書学事課等が実施）

- 次期情報インフラ活用による新たな働き方マニュアルの整備（一般職員及び管理職員向け2種類作成）
- デジタルツールの効果的活用方法の発信（Q&Aの整備、研修の実施）

4. 戦略3「意識変革」を進めるための取組



取組2 業務プロセス改善を進めるための意識の醸成

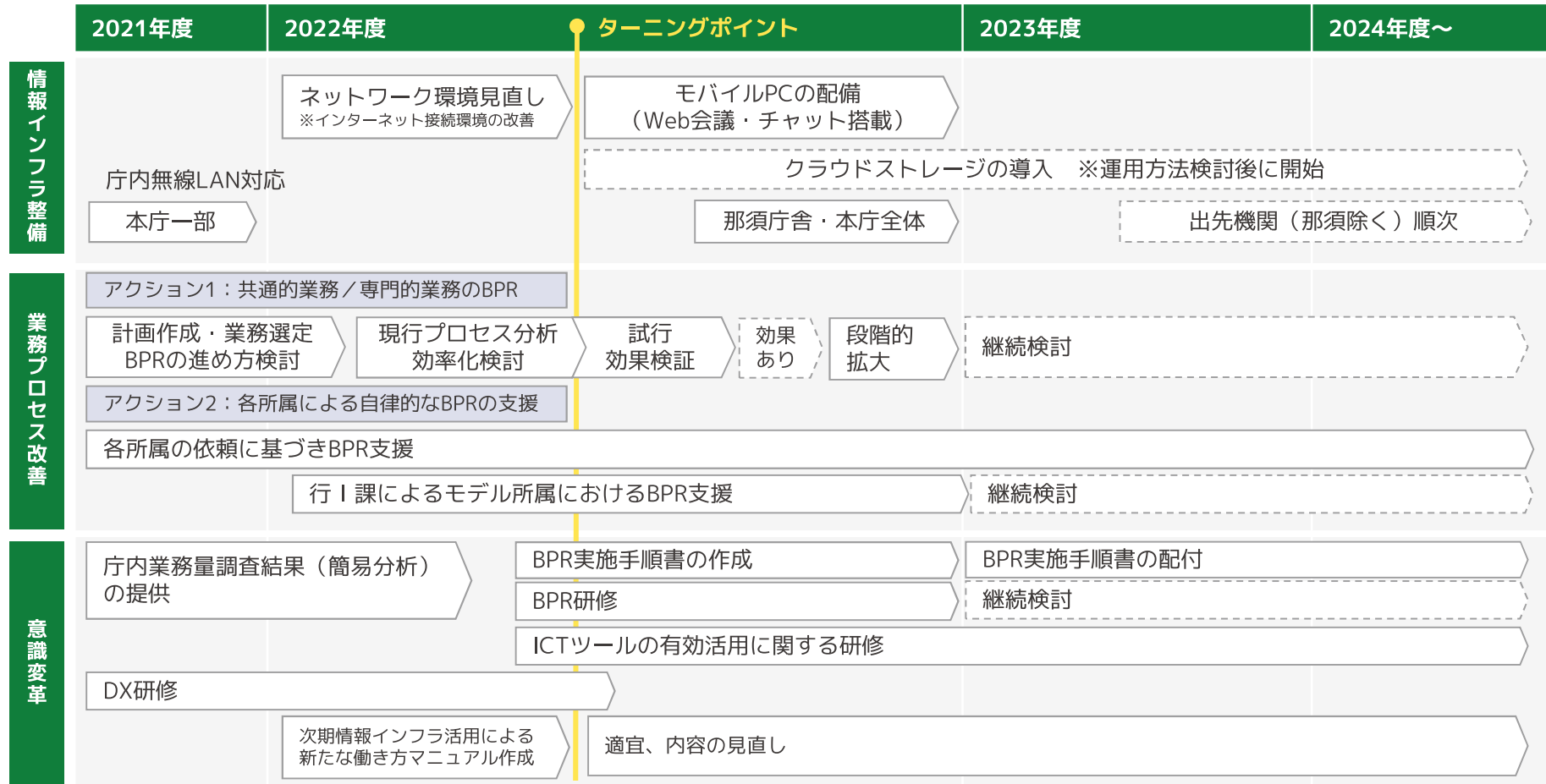
※本内容は、所属ヒアリング、DX推進員研修の事前課題等により把握したことを踏まえて作成

持つべき意識	理由や説明	目指すべき姿
小さな改善を積み重ねる	最適なプロセスの実現には予算確保や困難な調整が必要となる 最善な手法ではないと感じつつも、現行のやり方で運用できているので、改善のモチベーションがわからない	理想的な姿を踏まえつつ、可能な範囲の改善から積極的に実施している ・業務改善を継続サイクルにするためには、小さな改善を繰り返し意識低下を防ぐことが重要 ・問題点や改善に関する気づきやアイデアを日常的に記録しておく 等
スモールスタート	業務プロセスを変更すると「影響が大きい」「効果が見えない」ケースがある	一部実施や試行により、影響範囲の限定や効果検証をしながら進め、着実に最適なプロセスに近づけている
プロセス全体を俯瞰する	ICTツール導入は既存プロセスにツールだけを組み込もうとする意識になりがちである	「書類のペーパーレス化」「様式の変更」等、ツール以外の改善も検討され、業務の全体最適を意識して進めている
複数人で検討する	担当者だけで改善を検討すると、前例や慣習にとらわれ、フラットな視点が欠如しがちである	中堅、若手といった階層が異なる職員や在課年数が短い職員も入れて検討し、多角的な視点からプロセスの見直しを進めている
定期的に検討する	日常業務が多忙のため、業務改善が後まわしになってしまう	プロセス改善の検討会は開催日の決まり（例：毎月末）を設け、定期的 に開催している

▶ これらを実現するために必要な取組（行政改革ICT推進課、デジタル戦略課、人事課等が実施）

- 意識変革研修の実施（DX推進員研修等の実施）

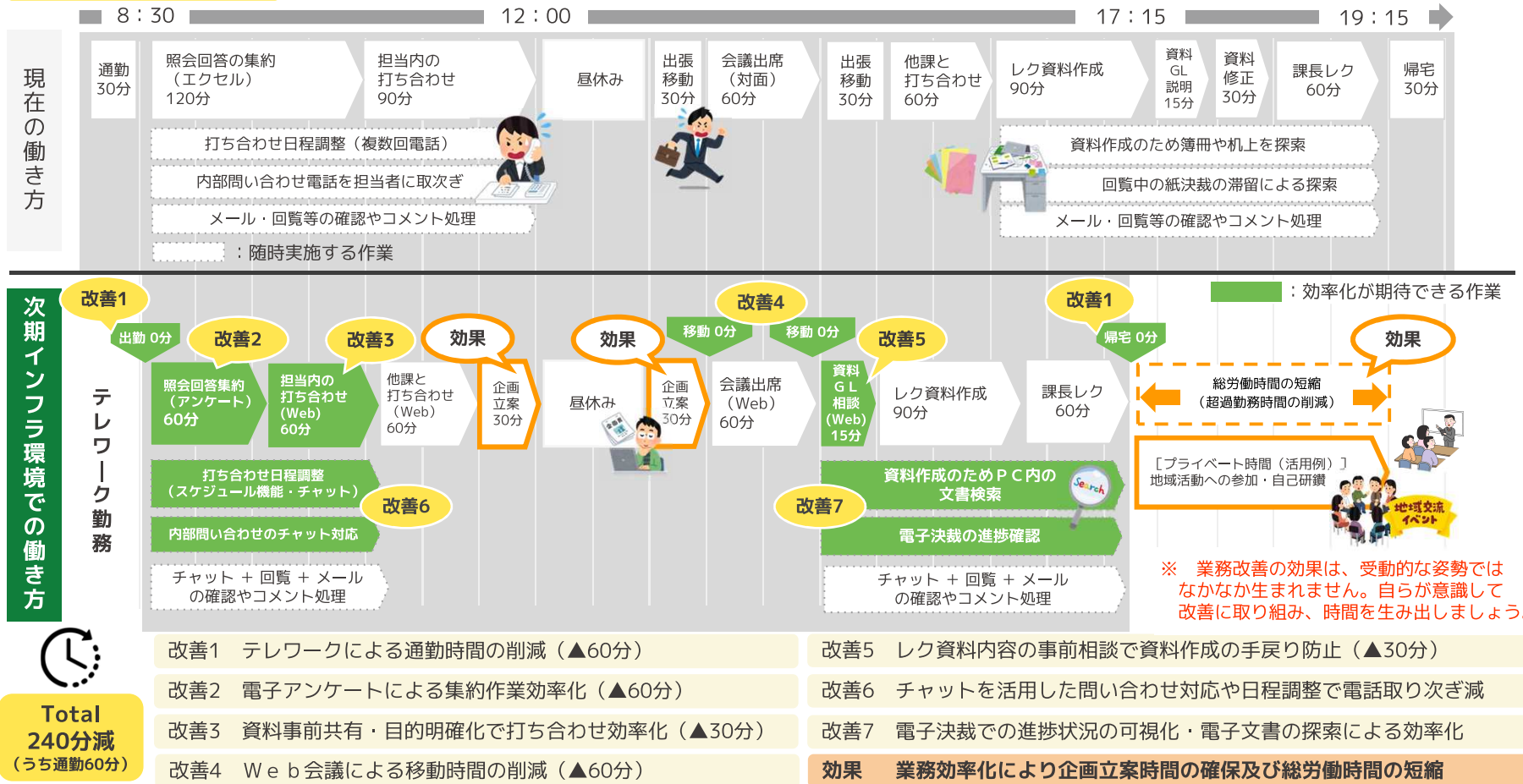
5. 理想的な業務環境の構築に向けたロードマップ



6. 現在の働き方と次期インフラ環境での効率的な働き方（イメージ）

モデル：本庁中堅職員の1日

アディショナルタイムへ



7. 理想的な業務環境下で目指すべき姿

戦略1
情報インフラ整備

戦略2
業務プロセス改善

戦略3
意識変革

trans
Digital X-formation



県民目線の施策立案の強化

効率化によって創出した時間は施策立案等に振り向け、県民目線での施策立案の強化やきめ細かな対応を行う



より便利で質の高い行政サービスを提供

デジタル技術を積極的に活用して、より便利で質の高い行政サービスを県民に提供する



ワーク・ライフ・バランスの実現

新たな情報インフラの活用による仕事の見直しによって、仕事と育児や介護を両立しやすい働き方を実現する

「とちぎ未来創造プラン」における3つの新たな視点

「Society5.0の実現に向けたデジタル化の推進」「『新たな日常』の実現」「SDGsの達成」に対応しながら
プランに掲げる施策の実現に向けた各種取組を加速させていく