

第9回会議の審議内容等について

平成29年度

市川市市政戦略会議

1. 第9回会議の審議内容

諮問事項：将来に向けた人的資源の有効活用について

審議事項：職場環境の整備について、答申に向けた振り返り等

1. 職場環境の整備

諮問書別紙にて、「業務効率の向上」とともに審議の柱となっていた、「職場環境の整備」について審議を行いたい。第3回会議で審議の進め方について検討した際、先に「業務効率の向上」について審議し、その後に「業務効率の向上」の土台となるものという視点で「職場環境の整備」について審議することとなった。

そこで、これまで「業務効率の向上」について審議してきた中でいただいた意見や市役所の現状等から、「職場環境の整備」に関連しうるものを取り出し、正副会長、事務局で以下のとおり暫定的に「心理的要因」「物理的要因」「制度の整備」の三類型に振り分けた。

○職場環境の整備の類型

類型	内容と事例
心理的要因	<ul style="list-style-type: none">・職員アンケートの結果、「効率が良くない」と回答した人の方が「やりがいを感じていない」と回答した割合が高い（第4回）・与えられた仕事が例えつまらないものでも、自分のモチベーションを上げられる意識を持つ（第7回）・「いちかわ BASiCS」を使って庁内に前向きな機運を浸透させるためには、真面目に取り組んで成果を出した部署を庁内報等で紹介し、評価することが重要（第8回）
物理的要因	<ul style="list-style-type: none">・書類のペーパーレス化等のICT化の進展による外部環境の変化（第5回）・他部署との連携を密にするために、スタンディングミーティングテーブルやカフェスペースの設置を行う（第6回）
制度の整備	<ul style="list-style-type: none">・上司と部下のコミュニケーションを強制的にとる機会を設ける（第6回）・会議室の使用方法や文書管理のルールや制度の変更による職員の行動への影響（第8回）

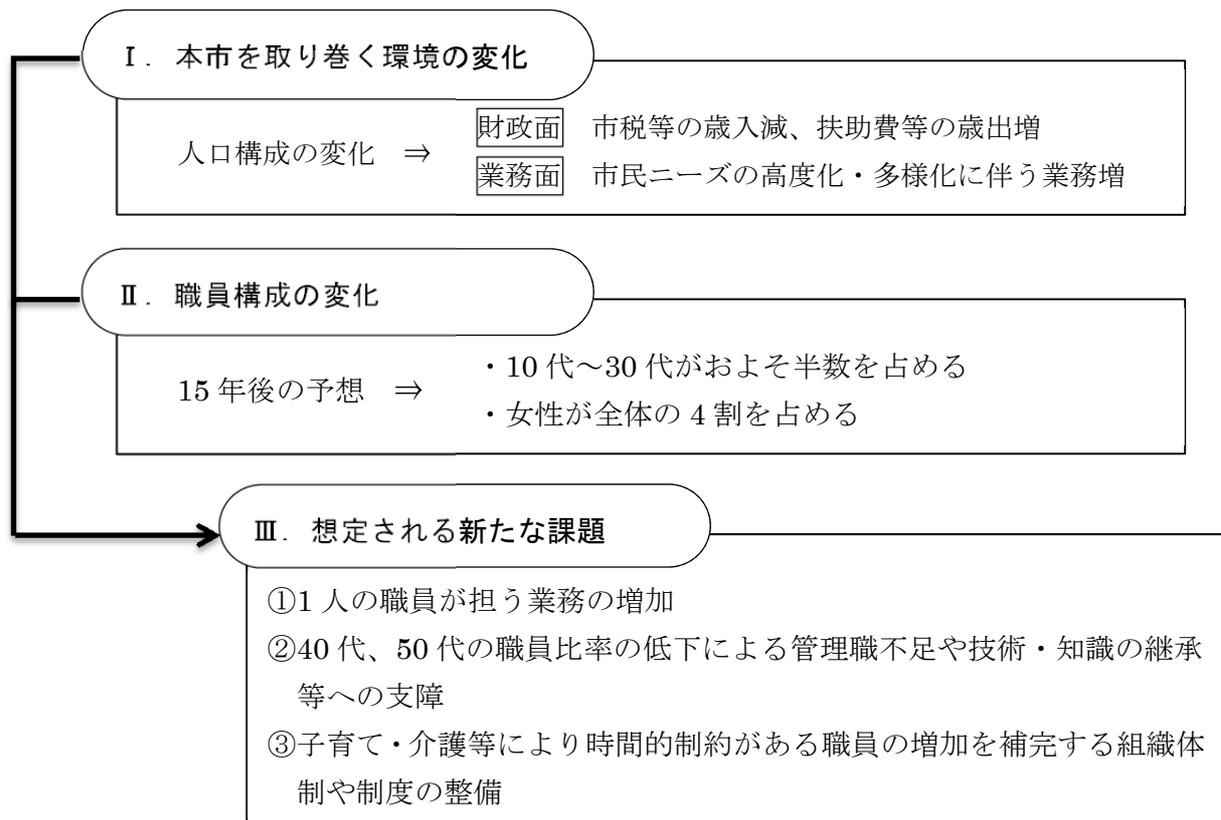
その上で、以下について意見を伺いたい。

- ・「業務効率の向上」の土台という視点で「職場環境の整備」を扱うことについて
- ・この三類型に基づいて進めることについて
- ・資料2「職場環境の整備」に関する論点について

2. 答申に向けた振り返り

◆諮問事項「将来に向けた人的資源の有効活用について」

現状と課題



審議事項

これまでの市政戦略会議で進めてきた、民間活力の導入、受益者負担の適正化や給与水準の適正化など、減量的な改革が限界を迎えている中、上記の現状と課題に対応すべくこれまで行ってきた量的な対応のみならず、市職員の総合力を高める「質的改善・向上」に着目した行財政改革を行うため、

- A. 業務効率の向上
- B. 職場環境の整備

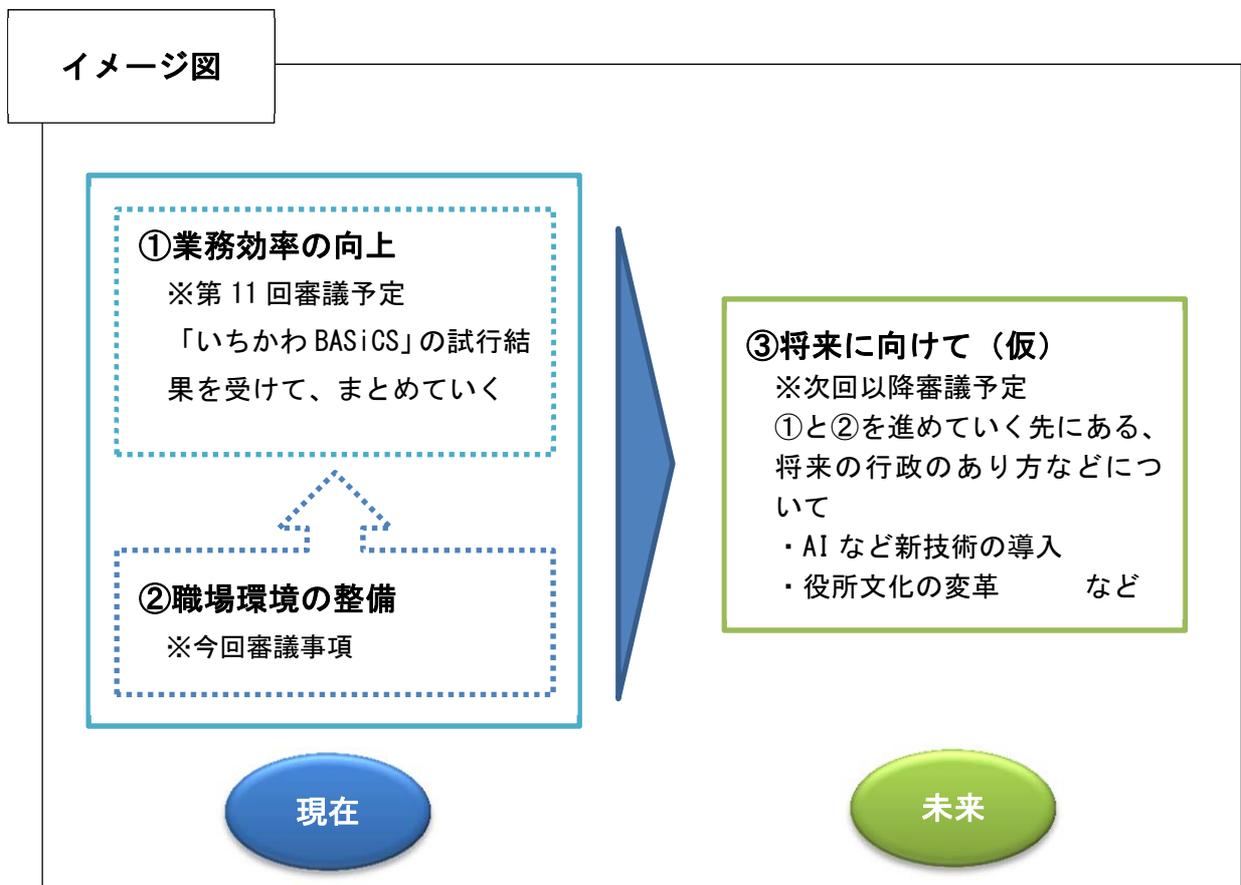
の2点を審議の柱と位置付け、市の経営資源である人材の有効な活用方法について審議いただいた。

◆これまでの審議の流れ

回数	審議内容
2~3	「業務効率の向上」について審議するにあたり、職員が非効率だと感じていること等を把握するために庁内アンケートを実施した。
4	アンケートをもとに、審議すべき論点（「業務のシステム」「コミュニケーション・情報共有」「周囲との調整力」「マネジメント」「目的意識」）を抽出した。
5~7	上記の論点に沿って、アンケートから見えた問題点や課題に対する解決策について審議を進めた。
8	改善に向けた考え方や具体的に行うべきことをガイドブック「いちかわ BASiCS」にまとめ、答申に先立って庁内に向けて試行し、戦略会議の審議と職員の認識に齟齬がないか確認を行うことにした。

◆第10回以降の進め方

- ・ 答申に向けて議論を収束させていく。
- ・ 第10回会議では、今回の審議内容も踏まえた答申の全体像を提案する回とする。
- ・ 答申のイメージとしては、これまでの審議内容を踏まえて、「①業務効率の向上」「②職場環境の整備」「③将来に向けて（仮）」の3つ大項目に収束させたいと考えている。



3. AIの導入

これまでの審議において、

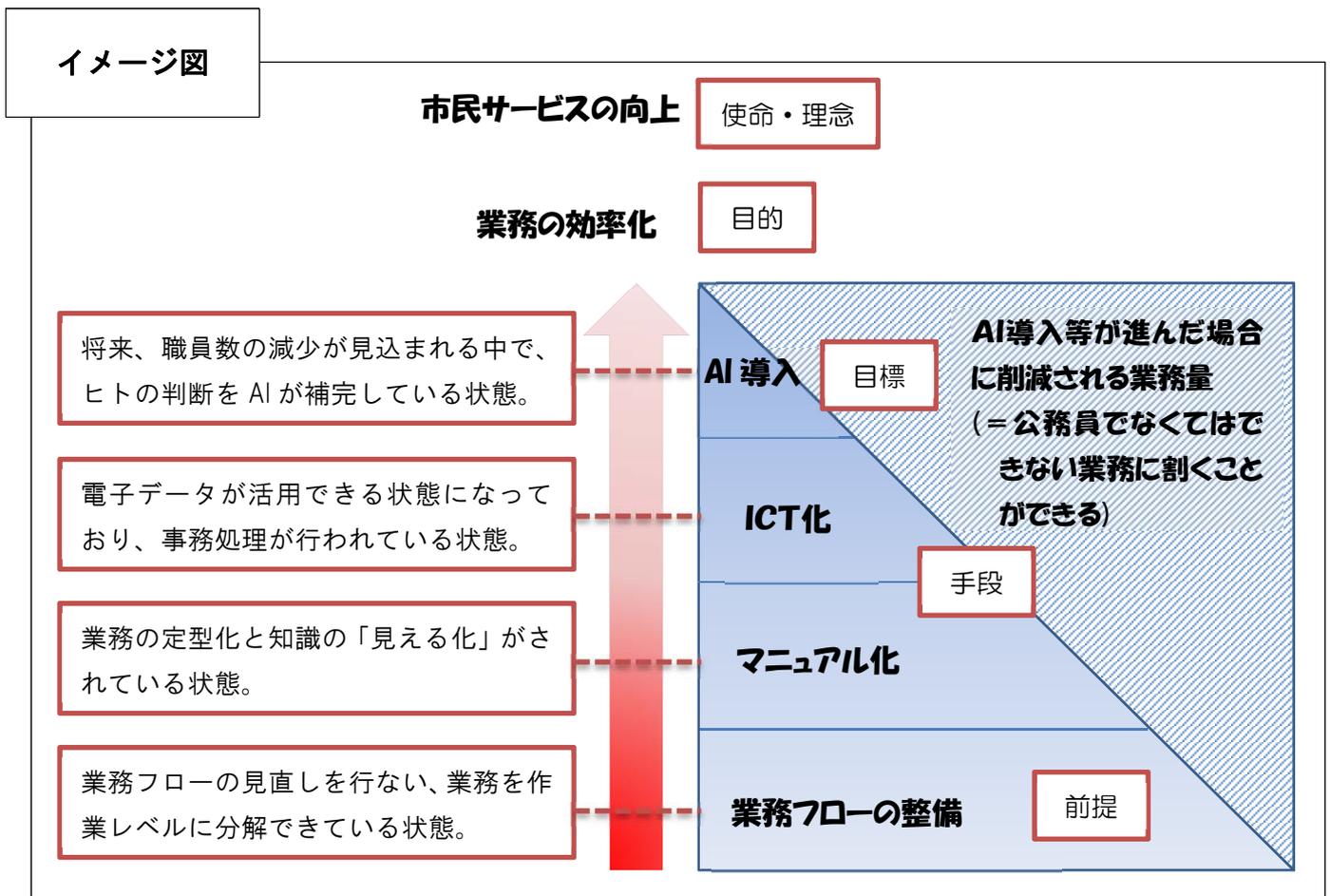
- ・ICTの推進は業務の見直しと同時に行うべき
- ・マニュアル作成は必要だが、それ以前に業務フローの再整備が大前提になる
- ・システムの導入を契機に業務の見直しを考えないといけない

といった意見をいただいた。

しかしながら、マニュアル・業務フローの整備やICT化の推進は、ともするとそれ自体が目的化してしまうおそれがある。

⇒昨今、報道などで頻繁に話題になっているAIは、行政の分野でも活用の可能性が非常に高いものと目されている。AIを導入するためには、上記のマニュアル・業務フローの整備やICT化の推進が前提となる。

このことから、「AIの導入」を効率化が最大限成された状態と仮定し、業務フローの整備やICT化の推進等の取り組みを、「市民サービスの向上」を組織の使命・理念とし、その実現のための「業務の効率化」という目的を達成するための具体的な目標として据える。



<参考> A I の導入が期待される行政分野の業務

活用方法	AI 活用可能性
問合せ対応	チャット、電話、窓口等での問い合わせ・相談対応を AI やロボットで代替
翻訳	外国人居住者や観光客向けに自動翻訳サービスを提供
予測・予防	<ul style="list-style-type: none"> ・犯罪・火災災害などの発生を予測し未然に防ぐ ・糖尿病重症化や生活保護に陥りそうな人を予測し事前に支援
お薦め	イベント、給付金、支援制度など、一人ひとりに応じたサービスをお薦め
政策立案	各種統計データや過去の実績、類似事例などをもとに政策立案を支援
法律等作成	法律や条例などの文案の作成やチェックを支援
議会議事録	音声認識による議会議事録の作成支援、解析
インフラ管理	道路や上下水道などの社会インフラの状況把握や補修計画作成を支援
教育	一人一人の状況に応じた学習メニューの作成・支援
医療	診断・治療法の検討
交通	コミュニティバスやごみ収集車、除雪車などの自動走行

(出典：三菱総合研究所作成、「行政&情報システム 2017年2月号」86ページより)

2. 今後の審議スケジュールについて

◆年間スケジュール

回数	会議日程	審議内容	
1	平成 28 年 10 月 25 日 (火)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 委嘱状交付式 ・ 諮問 	
2	平成 28 年 12 月 27 日 (火)	導入	本市の現状と課題
3	平成 29 年 2 月 7 日 (火)		審議すべき論点の整理
4	平成 29 年 4 月 25 日 (火)		
5	平成 29 年 6 月 27 日 (火)	審議	業務効率の向上 ・ 業務のシステム
6	平成 29 年 8 月 22 日 (火)		業務効率の向上 ・ コミュニケーション・情報共有 ・ 周囲との調整力
7	平成 29 年 10 月 24 日 (火)		業務効率の向上 ・ マネジメント ・ 目的意識
8	平成 29 年 12 月 26 日 (火)		業務効率の向上 ・ いちかわ BASiCS (案) について
9	平成 30 年 2 月 6 日 (火)		<ul style="list-style-type: none"> ・ 職場環境の整備 ・ 答申に向けた振り返り 等
10	平成 30 年 4 月 24 日 (火)		・ 答申案の全体像について 等
11	平成 30 年 6 月 26 日 (火)		・ 「いちかわ BASiCS」の試行結果について 等
12	平成 30 年 7 月 24 日 (火)	総括	審議内容のまとめ・答申案の審議
13	平成 30 年 8 月 28 日 (火)		
答申 平成 30 年 9 月 予定			