

スマートな働き方

～ゆとりですかなにか～

こおりやま広域圏チャレンジ「新発想」研究塾2018
Bグループ【ゆとり品質】

田村市総務課
郡山市市民課市民サービスセンター
郡山市生活支援課
郡山市保健所地域保健課
三春町企画政策課

原竹 宏幸 (班長)
出口 大将 (副班長)
須賀 拓輝
馬場 瑞穂
星 綾子



1

今の働き方に満足していますか？



2

普段私たちが働いていて感じること

達成感
がない

忙しい時期・
人が偏ってる

上司と上手
く話せない

電話が多くて
仕事が進まない

通勤や移動時間
がもったいない



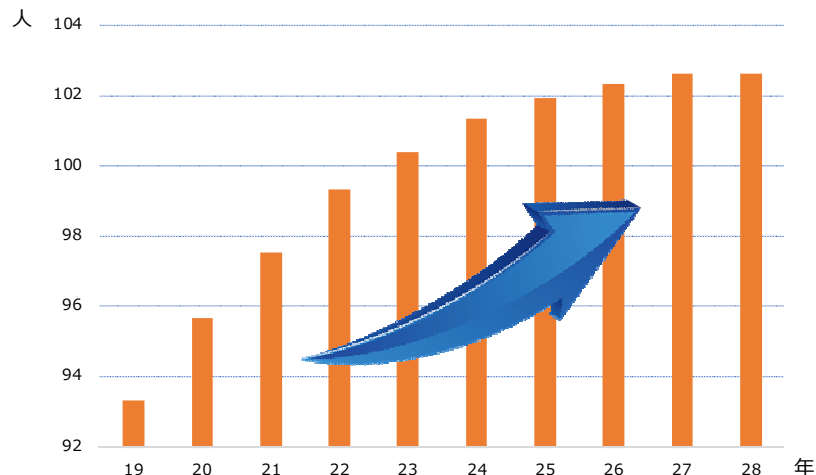
3

もっとやりがいを感じて、
スマートにかっこよく仕事がしたい!!



4

市町村職員一人あたりの人口



※参考：総務省資料「地方公共団体職員数の推移」

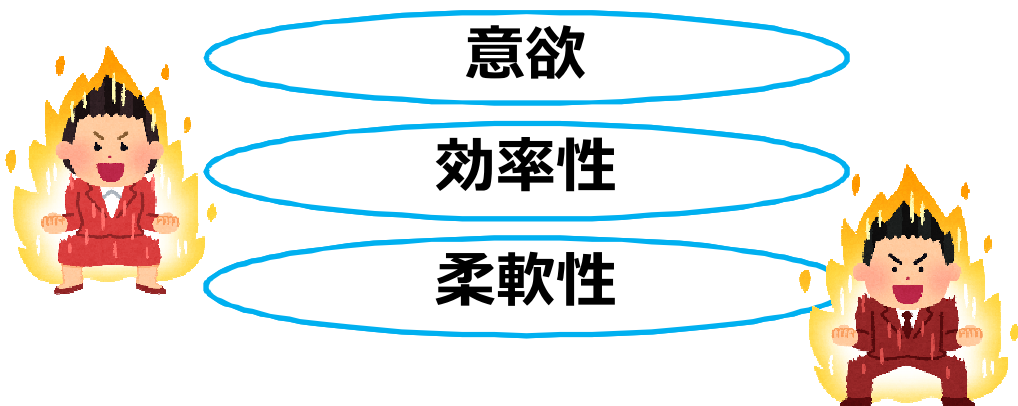
これからの自治体は・・・

人口減少・少子高齢化

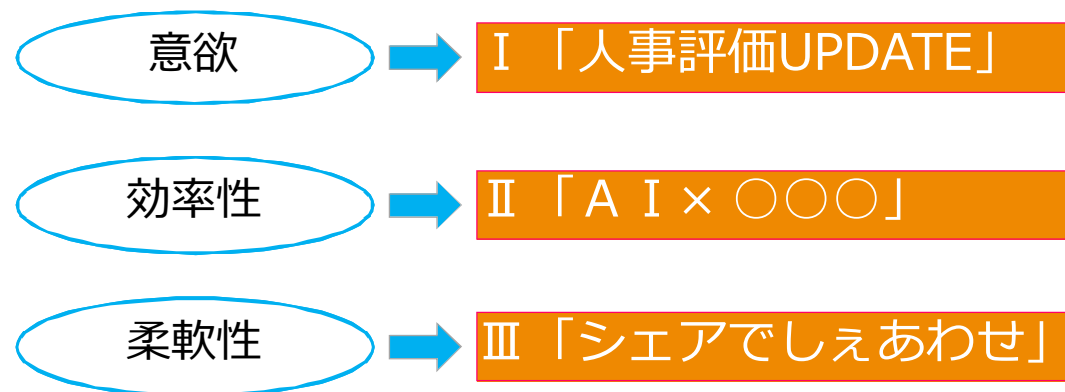
職員の減少  **BUT**  業務量・需要

組織全体に高い生産性が求められる

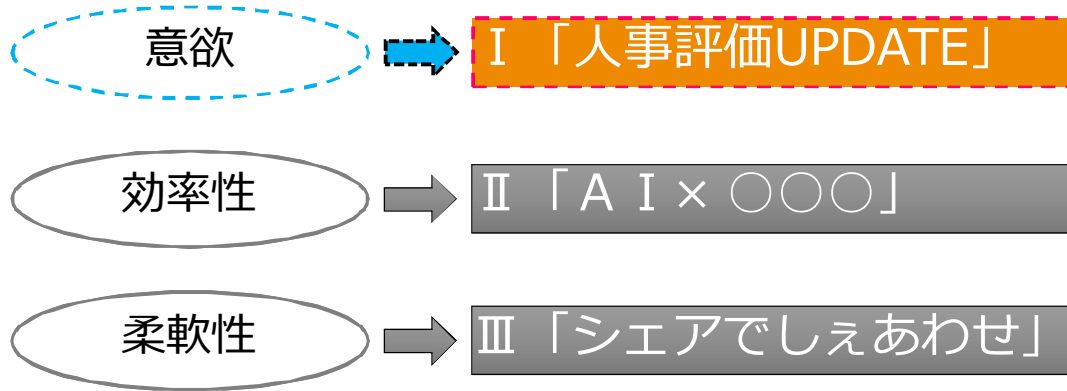
生産性を上げるために・・・



私たちが提案する「スマートな働き方」！！



私たちが提案する「スマートな働き方」！！



9

提案 I

人事評価UPDATE

今の制度に新しいエッセンスを



キーワード
「日常化」 「信頼関係」



10

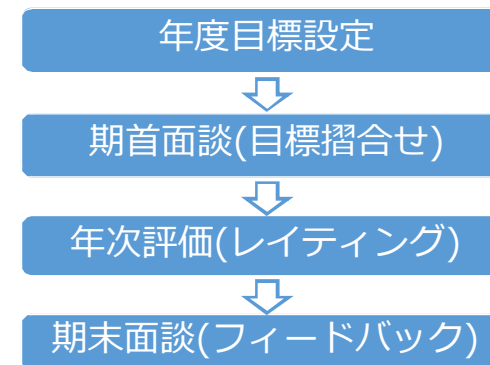
人事評価の目的

- ①主体的な職務の遂行
- ②能力が高い人材の育成
- ③**組織全体の士気高揚の促進**
- ④公務能率の向上

参考：郡山市職員人事評価制度説明書

11

現行（目標管理制度）



○メリット

- ・評価の客観性
- ・自主性の向上

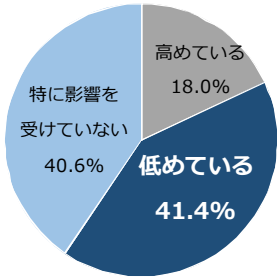
△デメリット

- ・年度単位→非日常的
- ・チームワークが高まりにくい

12

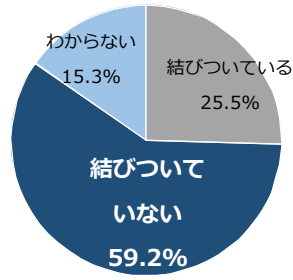
現行の制度に対するアンケート

意欲



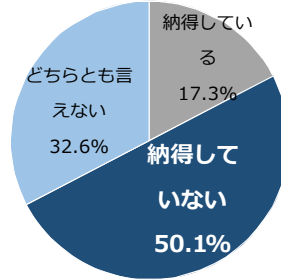
回答者：1,082人

成長



回答者：1,135人

納得



回答者：1,084人

出典：日経ビジネスオンライン 13

近年、新たなマネジメント手法導入企業増加

「ノーレーティング」

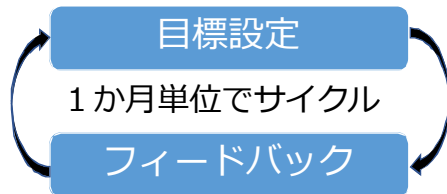
- ① ランク付け評価(レーティング)を廃止
 - ② 面談を日常的に実施
- ⇒ 面談の目的…信頼関係強化 & 意欲向上



導入企業…マイクロソフト、GE、アドビシステムズ など

14

ノーレーティング概要



○メリット

- ・ フィードバック機会増
- ・ 対話の量 & 頻度増
- ⇒ 日常化、信頼関係強化

△デメリット

- ・ 評価者の負担大
- ・ 評価の透明性、客観性低下

15

提案内容

現行制度に・・・

ノーレーティングのエッセンスをプラス

- ① 日常化
- ② 信頼関係強化

16

エッセンス①日常化

年度当初作成した目標シートを
係内で毎月リマインド



目標を定期的に喚起し、目標への意識を定着化

17

エッセンス②信頼関係強化

個人目標を係の同僚と定期的に共有
共有した目標について相互支援、フィードバック



定期的に個人目標について対話する機会を創出

18

変化(効果)

○現行制度の課題

目標設定から評価まで長期間
(非日常)

チームワークが高まりにくい



○提案内容実施後

目標を振り返る機会の定例化
→常に明確な目標を意識し
意欲向上

個人目標の達成に向けて職員
同士で支援し合うことを習慣化
→信頼関係強化

19

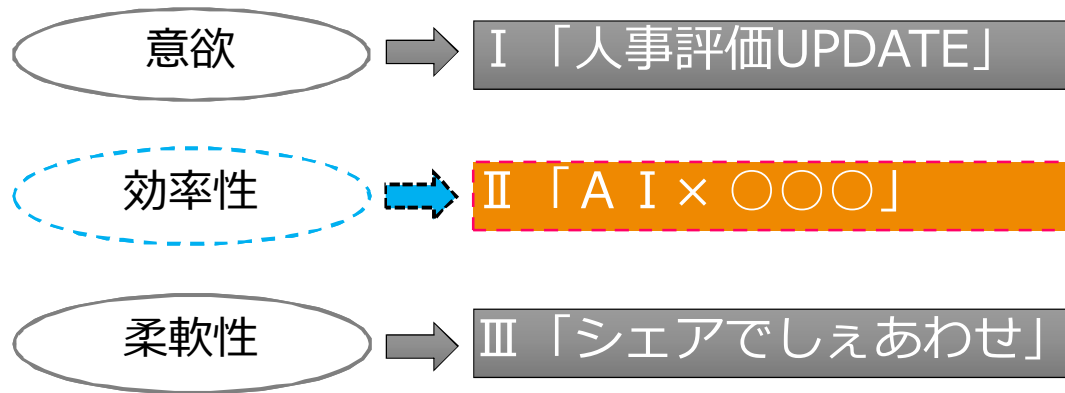
これらによって

組織全体の士気がUPする
人事制度に



20

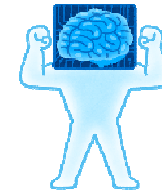
私たちが提案する「スマートな働き方」！！



21

提案II

AI × ○○○

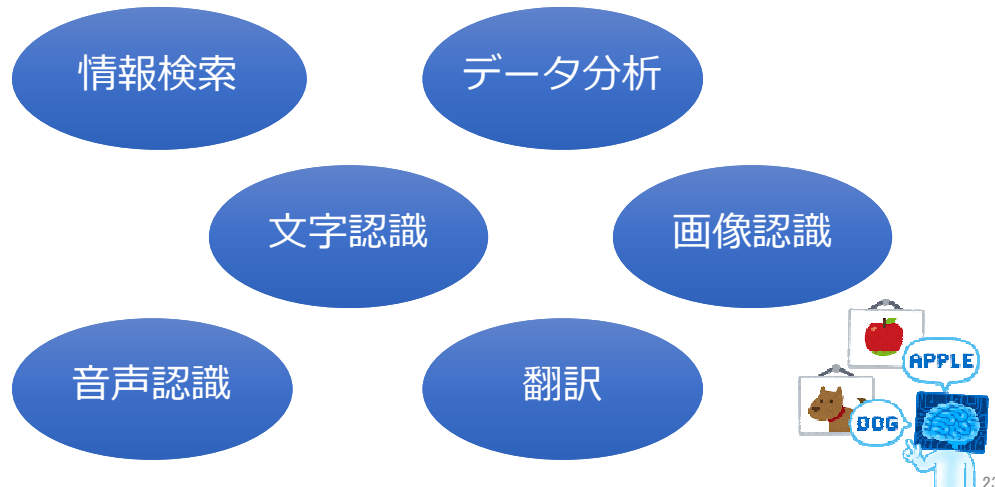


ICT技術の活用による、職員の業務量軽減と住民サービスの向上



22

AIができること



23

課題

- ・幅広い住民への分かりやすい窓口
- ・議事録作成のタイムロス
- ・スケジュール管理不足による非効率化
- ・電話取り次ぎ、メモによるタイムロス



24

AIを活用した提案内容



25

AI×窓口

窓口をもっと分かりやすく・・・

音声認識



画像認識



翻訳

窓口に「ユニバーサル端末」導入

- ・音声ガイダンス機能
- ・手話認識機能
- ・翻訳機能



誰でもスムーズに手続き可能

窓口

議事録

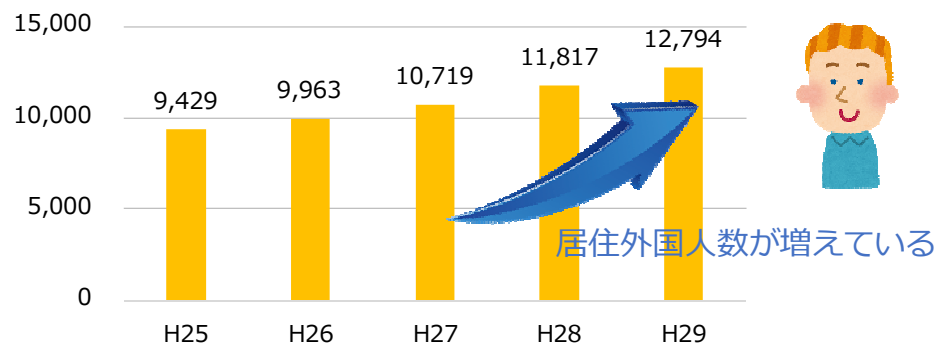
スケジュール

電話

26

AI×窓口

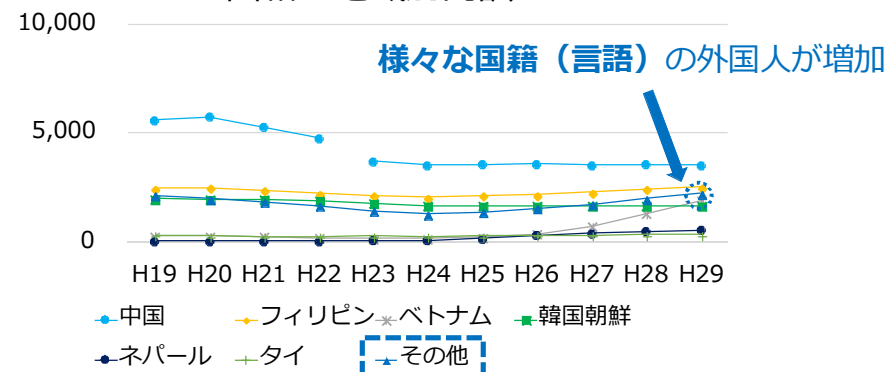
福島県在住外国人数の推移



出典：福島県「福島県の国際化の現状」 27

AI×窓口

国籍・地域別内訳



出典：福島県「福島県の国際化の現状」 28

AI×議事録

議事録作成によるタイムロスを減らしたい・・・

1時間の会議で議事録作成に2時間!?



音声認識



データ分析

「サマリー機能」導入

- ・自動テキスト化
- ・要約化



単純作業の削減

窓口

議事録

スケジュール

電話

29

AI×スケジュール

スケジュール管理不足による

非効率な働き方を解消したい・・・



文字認識



データ分析

文書管理

メール

「リマインド機能」導入

- ・自動スケジュール化
- ・通知機能



スケジュール管理の効率化

窓口

議事録

スケジュール

電話

30

AI×スケジュール

さらに・・・



スケジュール

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
1					研究費	研究費	研究費					3月議会
2	臨時窓口				行政評価	実施計画確定	研究費					
3	入札					9月議会					仕事初め	
4												
5	遊覧開花											
6												
7												
8												
9												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												
31												

窓口

議事録

スケジュール

電話

31

AI×電話

取り次ぎ、メモによるタイムロスを減らしたい・・・



音声認識



情報検索



チャット

「AI型コールセンター」導入

- ・FAQ化
- ・担当者振り分け
- ・チャットメモ



行政・住民双方の時間ロス解消

窓口

議事録

スケジュール

電話

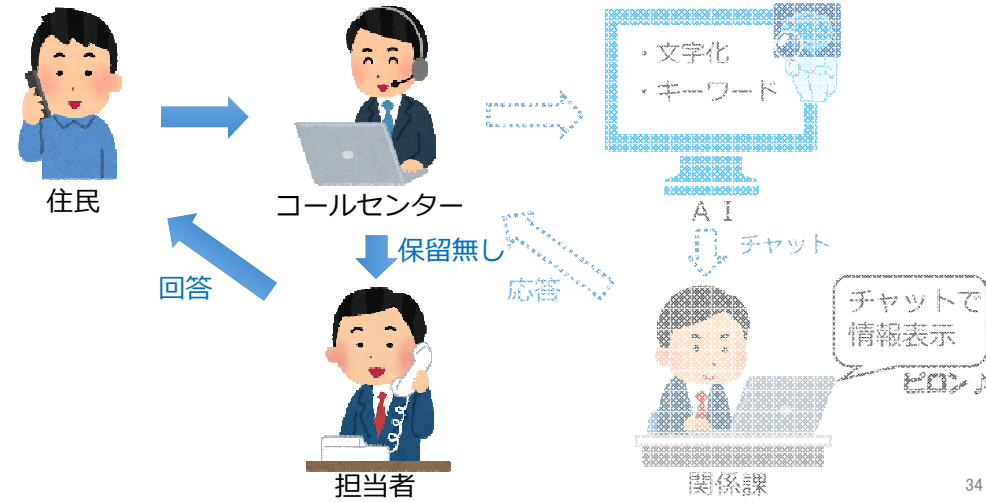
32

電話対応に関するデータ

- 1度中断した作業に戻るには、平均23分15秒かかる。
⇒3回中断で1時間のロス
出典：ビジネス誌「FAST Company」
- 郡山市役所のある部署（約20人）では月約1,200件
⇒一人あたりのロス時間 約1時間/1日

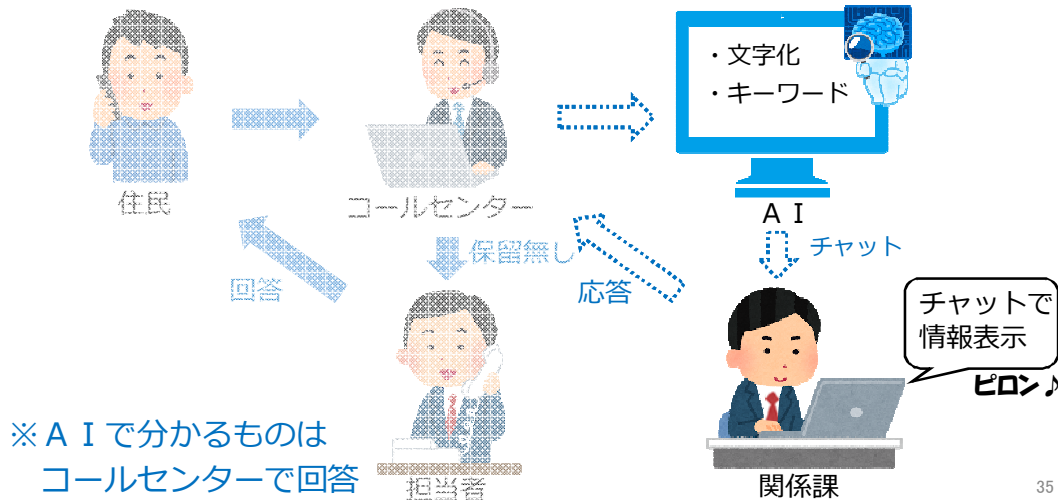
33

電話例



34

電話例（裏側）



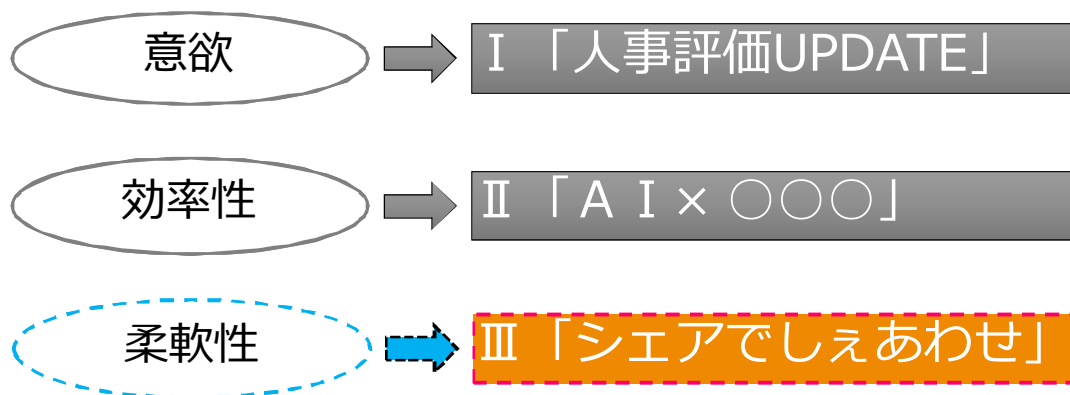
35

AIを活用した提案内容



36

私たちが提案する「スマートな働き方」！！



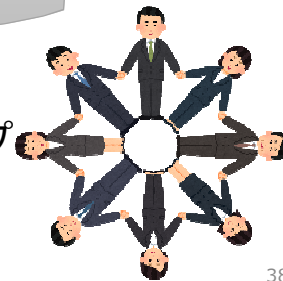
37

提案Ⅲ

シェアでしえあわせ

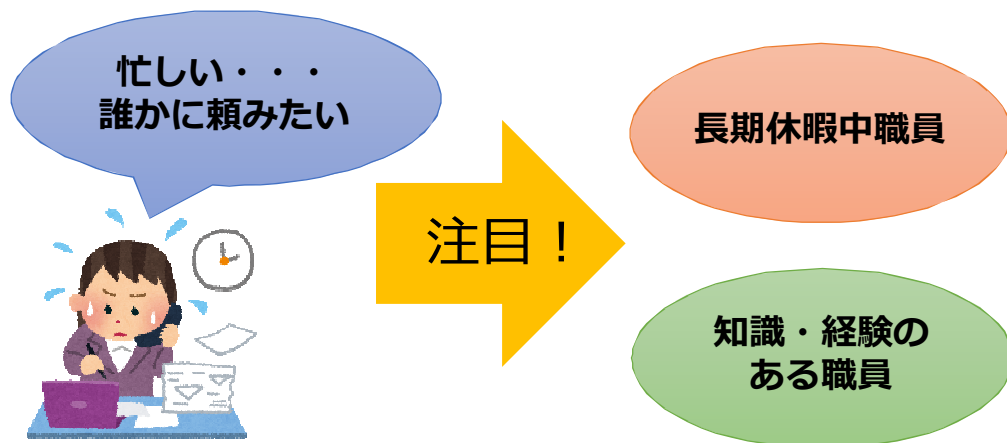


ワークシェアリングで
業務量の軽減、職員スキルアップ



38

忙しい時期・忙しい人（業務量）が偏る・・・



39

注目した理由は？

長期休暇中職員

平成27年度 郡山市特定事業主行動計画によると・・・

産休～職場復帰にあたり、
不安や不便を感じる職員の割合

58%

知識・経験の ある職員

市町村内では多忙部署の業務を部署OB等が協力する
事例（税務申告、選挙等）がある

40

内容

長期休暇中職員

在宅勤務を活用し、
庁内職員の業務を
ワークシェア

知識・経験のある職員

広域圏内15市町村
同士でワークシェア



41

運用方法(長期休暇中職員)



在宅でも職場と同じ仕事ができるような環境を整える
(タブレット配布等)



庁内グループウェアを活用し、期間を設けて仕事を依頼



条件にマッチした業務を遂行

業務内容(案)

- ・会議資料の作成
- ・HPの編集
- ・企画書の作成
- ・要綱修正
- ・パンフレット作成(イベント等)

プラスα!
タブレットを活用し、庁内の
研修や説明会の受講も可能に

42

効果(長期休暇中職員)

○庁内職員のメリット

- ・業務量削減
- ・復帰後のケアが容易

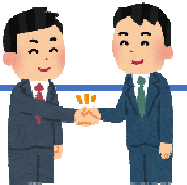


○長期休暇中職員のメリット

- ・職場復帰への負担減
- ・自身のスキルアップに繋がる

43

運用方法(知識・経験のある職員)



広域圏内15市町村でグループウェアを構築



業務・情報をシェアしたい、してほしい市町村が
グループウェアを活用し依頼



条件がマッチした市町村同士で業務を遂行

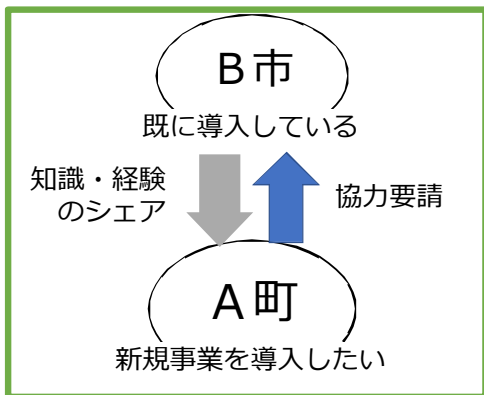
業務内容(案)

- ・条例制定、改正等の業務(専門的な知識が必要な業務)
- ・イベント業務
- ・災害業務
- ・その他(先進的な取組の共有)

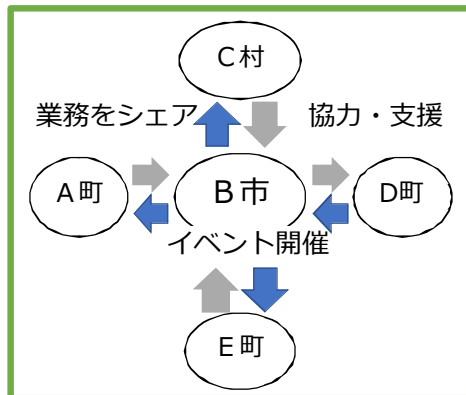
44

具体例

専門的な知識が必要な業務
先進的な取り組みの導入



イベント業務
災害業務



45

効果(知識・経験のある職員)

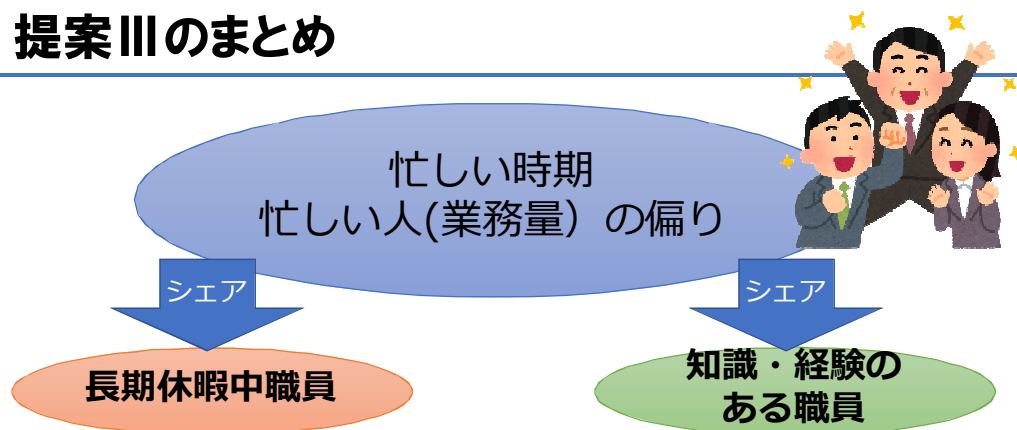
- 依頼した市町村のメリット
 - ・業務量削減
 - ・知識や技術の向上
 - ・他市町村からの視点を導入



- 依頼を受けた市町村のメリット
 - ・ノウハウの共有で組織のスキルアップ
 - ・人事交流で横のつながりが築ける

46

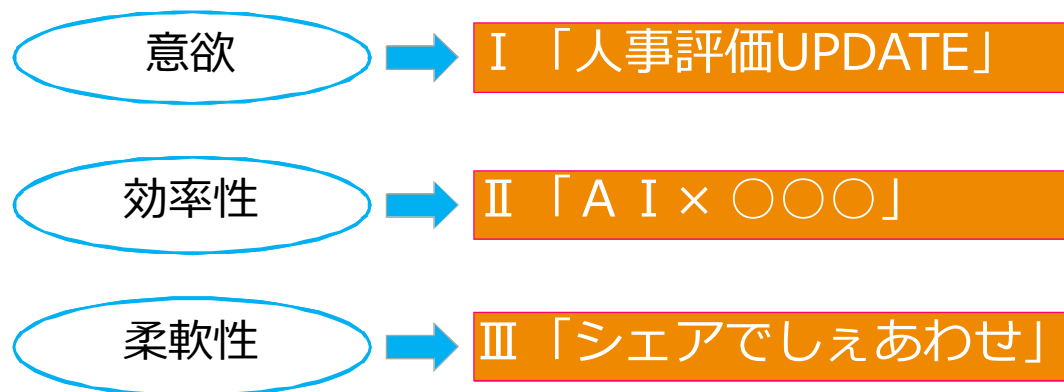
提案Ⅲのまとめ



業務量の軽減、スキルアップ、職員・組織間のつながりを築き、より柔軟に働くことができる！！

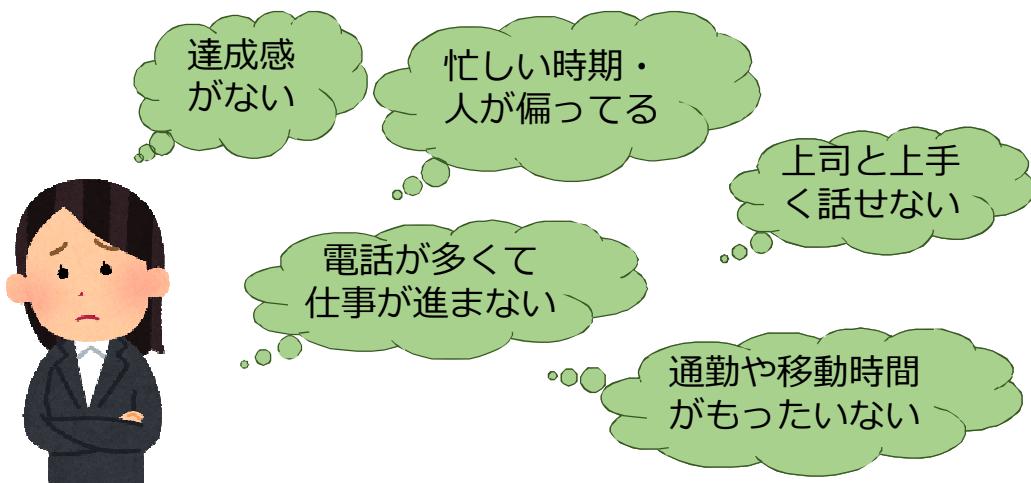
47

私たちが提案する「スマートな働き方」！！



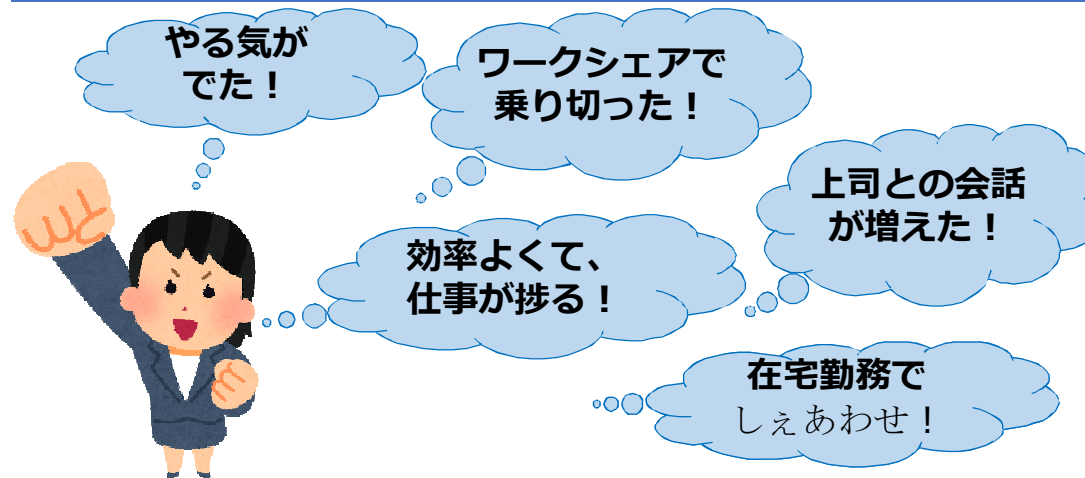
48

普段私たちが働いていて感じていたこと



49

3つの施策によって



50

外部への波及効果

- ・信頼できる行政
- ・各種対応時間の短縮
- ・住民ニーズへの柔軟な対応
- ・公務員を目指す人へ“**スマート公務員**”の価値を提供



住民サービスの向上！！魅力あるこおりやま広域圏へ

51

ゆとりあるスマート公務員を目指して



52

ご清聴ありがとうございました。



53

**こおりやま広域圏
チャレンジ「新発想」研究塾2018
報告会**

54