

連載

自治体DXとガバナンス

第10回

早稲田大学
政治経済学術院教授

稲継裕昭



PROFILE

いなつぐ・ひろあき
京都大学博士(法学)。
大阪市職員、大阪市立大学法学部長などを経て2007年から現職。専門は行政学、公共経営論。著書に『シビックテック』『地方自治入門』、訳書に『政府経営論』『未来政府』『なぜ政府は動けないのか』ほか多数。金沢市DX会議委員等を務める。

短期間での人材育成 金沢市の取り組み④

リーダー育成研修課題 解決発表

12月初旬に開催された金沢市の第8回DX会議。市長を含めた市の職員5人と外部の委員5人が参加して毎月開催されるこの会議は、市における取り組みの紹介のうち、委員から意見が出されたり、委員からプレゼンが行われ、それについてディスカッションしたりするものだ(市長が本部長、各局長がメンバー)のデジタル戦略推進本部(毎月開催)への提案や

助言の機能も持つ)。しかし、第8回は、デジタル行政推進リーダーによる成果報告会だった。

本連載第7回で紹介したように、金沢市では約2000人の一般職員全員を対象とした研修(eラーニング等)を始めるとともに、デジタル行政推進リーダーを5年間かけて100人育成する予定だ。今年度20人のリーダー研修が21年5月から11月の間200時間(対面形式50時間。残りはオンライン研修・自主学习・グループワーク)行われた。①心構え(マイ

②演習(専門ツールの技術習得)
③業務改善プロジェクト
④年度政策提案、で構成され、③及び④の提案が第8回DX会議で報告された。

20人からそれぞれ業務改善提案が、また、5チームから業務改善プロジェクト成果が提出されていたが、時間の関係上、個人2人と2チームがDX会議で報告した。

研修での飛躍的な成長

調べ学習の報告程度を予想して

いた委員たちは驚いた。どの報告も、課題を明確にし、それにツールを当てはめて解決するアプリの開発まで着手していたのだ。

人事課のT氏による発表は、紙申請業務からRPA業務への転換事例を扱うものだった。庁内からの問い合わせや事務作業が多く、本来、時間を傾注すべき採用イベント企画や広報活動の分析など戦略的な仕事の時間がとりにくかった。

業務の中に、職員証再交付やテレワーク申請等の申請処理業務があった。紙の申請書類を種類別に分類し、担当者に振り分けた上で処理するが、申請書類の書き方などの問い合わせの電話対応が多かった。押印廃止後の扱いをどうするか。Form形式ファイルでの申請も検討されたが、問い合わせ対応の手段が変わらないことが予想されたので電子申請とした。各申請フォームに事務フローの説明文を記載でき、申請者の疑問も少なくなつて、問い合わせ数の減少が期待できた。

ただ、常時受け付ける申請の種類が多数に上り、人事課内の担当者も異なるため、毎日、異なるIDでログインしてダウンロードす

図1 業務改善プロジェクトの流れ

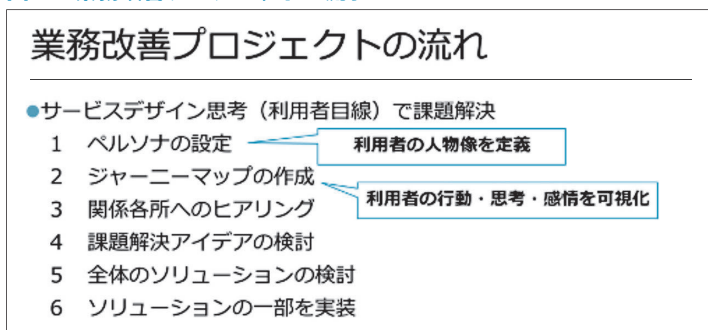
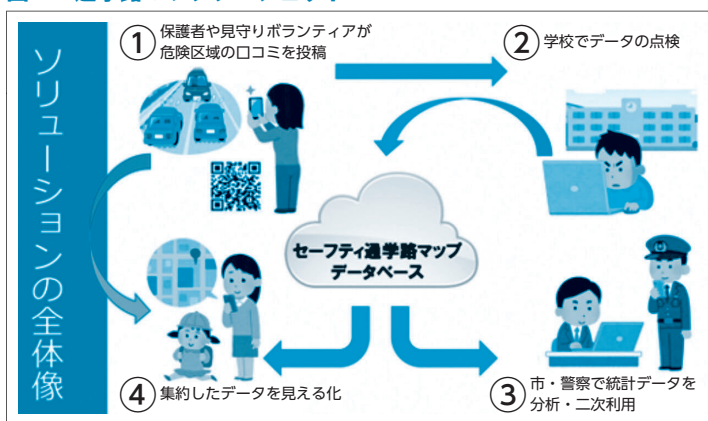


図2 通学路マッププロジェクト



る必要があった。

そこで、各申請をそれぞれ、毎朝6時半に自動処理を行うRPAシナリオ（UIPath）を作成した。出勤時には当日朝までの申請書類はすべて分類されてダウンロードされ保存用フォルダへ移動されている状態になる。この電子申請サービスの自動集計処理は、他課の業務へも横展開が可能だ。

実はT氏は、人事課に来る前はExcelすら扱ったことがなく、R

PAも未経験だったという。半年の研修でここまで可能になったと知り、委員みな感嘆のため息を漏らしていた。

業務改善プロジェクト

業務改善プロジェクトは、五つのチーム（各4人）が課題解決に取り組むものだ。図1のフレームワークに基づいて進めることが求められている。まず何より、利用者目線で問題解決を図ることが重

要な視点である（サービスデザイン思考）。その上で、①ペルソナを設定（どのような人物像を対象とするのかを設定）し、②ジャーニーマップを作成（利用者の行動や思考・感情を可視化）したのち、③関係各所へのヒアリングを行う。その上で、④課題解決アイデアを検討し、⑤全体のソリューションを検討して、⑥その一部を実装することとした。

「セーフティ通学路マップ」の報告は子どもの登下校時における交通事故が増えている現状に対し、どのような解決策があるのかを考えるものだった。通勤通学時間帯における通学路での事故が多発している。見守りボランティアは地域の交通情報を多くもっているがそれを生かす機会がない、警察が持っているデータがうまく生かされていない、低学年の児童が危険性を認識しない等、多くの課題があった。そこで子どもを持つ親や県警等にヒアリングを行った上で、次のような解決策を提案した。

警察庁の交通事故データ、横断歩道・信号機位置データ、小学校通学区域データといったオープンデータと、県警から提供があった

交通事故データをクラウド上に一元化するとともに、保護者や地域の見守りボランティアなどが口コミで危険区域を投稿したデータを学校で点検してもらった上で、セーフティ通学路マップデータベースを作りあげる。市や警察でデータを分析・二次利用することに供したり、集約したデータを見える化したりして保護者に提供する。

システムのデモも紹介されたが、Power BI & Power Appsなどのツールを駆使した立派なものが出てきた。今後は、セーフティ通学路マップをAR（拡張現実）化し親子で歩きながら危険箇所を確認することで、年少の児童にも危険性を理解してもらおうことも考えていくという（図2）。

レベルの高いシステムを職員だけで構築し、実用可能なものにまで仕上がっている。全国の自治体へも広げていくことが可能なものだと考えられる。

研修が始まって半年で20人のデジタル人材が育成できている。報告会后、何人かの研修員と話をしたが、みな、生き生きと「研修はとても楽しかった」と一様に言っていたのが印象的だった。