

「京都スマート情報化プラン～府民ニーズに迅速 に応える府庁づくり～(最終案)」

【担当部課】 政策企画部 情報政策課

問題意識

プラン策定の趣旨

府民ニーズが複雑・多様化する中、厳しい行財政状況の下でも、より高品質の府民サービスを提供するため、タブレット等モバイル機器をはじめとする最新のICTを積極的に活用し、新しい時代にふさわしい、府民ニーズを的確に把握し迅速に対応する府民満足度の高い府庁づくりを実現

現状と課題

- (1) 現地現場に出向いた職員がその場で適切な判断を行い、迅速に課題対応できる環境整備
 - ・ICTの普及で社会全体のレスポンスが急速に上昇している
 - ・従来からの熟慮、慎重対応では、府民の方々の期待速度に合わない
- (2) 職員が庁内組織の枠を超えて多様な府民ニーズに対応可能とする環境整備
 - ・管轄域が広域化しても組織は変わらず縦割りのため、移動時間が増加し、課題の把握が遅れ、問題が拡大している
 - ・問い合わせ先がわかりづらく、担当が違うと対応できない
- (3) 課題を積極的に把握し、提供可能サービスを迅速に提案できる環境整備
 - ・行政サービスに関する情報は、府民自身が手探りで調べなければならず、目的の情報にたどり着くまでに時間を要する
- (4) 府民の方々、NPO、市町村と連携した、きめ細やかな課題把握や対応を実現する環境整備
 - ・限られた予算でよりよい府民サービスを実現するには、府民協働を一層進める必要がある
- (5) 大災害、パンデミック発生時でも、業務継続可能な環境整備
 - ・自席以外では行政事務支援システムが利用できず、業務を行う事が困難
 - ・特定の勤務場所に縛られない柔軟な働き方の実現が必要
- (6) 職員の意識改革の実施(ペーパーレス化の推進等業務効率化)
 - ・会議や報告等での大量の資料印刷による紙使用量の増加や準備時間の増加

新規施策で達成したい具体的な目標

最新のICTを活用し、新たな時代に即した対応を積極的に行うことにより、より一層の府民ニーズへの迅速な対応を推進し、さらなる府民満足の向上を実現

◆現地現場での職員による課題解決能力の向上

- ・現地現場での的確な判断に必要な資料を迅速に探し出し提供する環境の整備
- ・職場との迅速な情報共有により、組織としての迅速な意思決定が可能な環境の整備
- ・現地現場で担当外の業務、課題に直面した時も、一定の対応を可能とする環境の整備
- ・タブレット等モバイル端末の活用及び格安SIM等を含めた通信環境の整備
- ・デジタル化、ペーパーレス化の徹底

◆災害に強い業務継続体制の構築

- ・災害発生時でも府の行政機能を維持するため、モバイル端末を活用し、職員能力を最大限活用

◆新たな時代に即したコンシェルジュ型の情報提供サービスの導入

- ・国におけるマイナンバー導入によるマイ・ポータルの構築を機に、府としても新たな時代に即した情報提供サービスの提供が必要

新規施策のスキーム

府民の方々から数々いただいた課題に対する施策提案の検討を踏まえ、今後取り組むこととする主要な新規施策は、次のとおり

① 府民の方々のニーズに迅速、的確に対応するため、モバイル環境を活用し、現地現場での職員の課題解決能力の向上を実現

- ・現地現場で府民の方々、企業等に対応する際、求められた資料の提供に時間がかかることや、どのように対応するかという意思決定に時間がかかることが、本アクションプラン検討会議においても課題とされ、京都府SNSスマートミーティングにおいては、府民の方々から、その対策としてモバイル端末の活用について提案をいただいた。
 - ・現地現場でも職場と同じ情報環境を活用できるように、出張が多い職員の一人一台配備のパソコンを、重く席固定が前提となるノート型から軽量で持ち運びに適したモバイル型に置き換えるとともに、現地現場から庁内システムへ接続する環境及び現地現場の職員が職場の上司と調整、指示を仰ぐだけでなく、府民の方々がその場で責任者に質問し説明を聞いたり、専門職員に相談が可能な遠隔テレビ会議等のシステムを整備することが適当。
→府民の方々や企業に対して、迅速な資料検索による的確な対応、遠隔テレビ会議システムを用いた迅速な意思決定が可能となるだけでなく、担当外業務についても一定の対応が可能
→府の紙使用量、印刷費用の削減に加え、職員の移動時間短縮による業務効率化も可能
- ※ なお、庁内システムに接続可能な端末を持ち出すことに伴い、セキュリティ対策を強化
- ①職員に対する機器管理及びセキュリティ教育を徹底
 - ②仮想デスクトップ環境を整備し、アクセスログを管理、分析するとともに、庁内システムへの接続にはワンタイムパスワードによる認証を必須化

② 被災時等でも府の行政機能を維持するため、モバイル環境を活用し、職員が能力を最大限発揮可能な業務継続体制を実現

- ・大災害、パンデミック発生時においては、職員が出勤することができず、府の行政機能を維持できないことが、本アクションプラン検討会議においても課題とされ、京都府SNSスマートミーティングにおいては、府民の方々から、その対策としてモバイル端末を活用した業務継続体制の構築について提案をいただいた。
 - ・自宅等、職場以外の場所でも職場と同じ情報環境が活用できるように、被災時等でも対応が必要な業務を行う職員の一人一台配備のパソコンを、重く席固定が前提となるノート型から軽量で持ち運びに適したモバイル型へ置き換えるとともに、庁内システムへ接続する環境及び遠隔テレビ会議等のシステムを整備することが適当。
- モバイル端末を用いて遠隔地から庁内システムに接続することで、大災害、パンデミック発生時、職員が職場に出勤できない場合でも一定の業務が可能
- いつでも上記対応が実施可能となるように、日頃から出張先のサテライトオフィス勤務、在宅勤務訓練等を日頃から実施
- 時間、場所を問わない対応が必要な業務を行う職員、急ぎの業務を抱えながら介護等で出勤が困難な職員等に対して在宅勤務を試験的に実施し、府民サービス向上、ワークライフバランス向上等の効果を検証した上で順次拡大

③ さらに府民満足度向上のため、府民の方々に寄り添い、お役に立つ情報をお届けする「コンシェルジュサービス」を導入し、新たな時代に即したサービスを実現

- ・消費税率引上げに伴う臨時福祉給付金を受給するためには、府民自身が市町村に申請しなければならない等、行政は申請主義を前提としており、その他の多くの場合でも、府民自身が利用可能な制度、サービスを調べ、申請しなければ利用できないことが本アクションプラン検討会議において課題とされた。
 - ・国はマイナンバー導入を機に、マイ・ポータルにおいてプッシュ型サービスの導入を検討しており、府でもコンシェルジュのようなきめ細やかな気配りのできる情報提供サービスを整備することが適当。
- ア 府民の方々の閲覧履歴等から、お勧め情報を表示・提供するサービスの導入**
- その府民の方が関心を持たれている分野の最新情報、最近閲覧が急増している注目情報へのリンクを自動的に表示することで、府民満足度を向上させることが可能
- 企業・商店等にとって有益な府保有データについても利用しやすい形で提供
- イ 検索いまだかなくてもお勧め情報をメール等でお届けするサービスの導入**
- 近所の府施工工事の進捗状況、利用されている府施設の急な空き情報、以前参加されたイベントの最新情報等を配信することで、府民満足度を向上させることが可能
- NPO、国、市町村との連携体制を構築し、府所管外の情報配信も検討
- ウ 各種資格・免許に関する最新の情報をメール等でお届けするサービスの導入**
- 府が所管する資格・免許証等に係る更新手続きの情報をお知らせし、失念による失効を防止するだけでなく、注意喚起情報、制度改正情報等を配信することで、資格・免許保有者への情報周知、専門性向上を図ることで、府民満足度を向上させることが可能
- ※ 高齢者等情報弱者とされる方々にもサービスを利用いただけるよう配慮

工程表(ロードマップ)

年度	工 程 表
26年度	・ モバイル端末の試験導入及び導入効果の検証
27年度	・ 検証結果を踏まえたモバイル端末の本格配備 ・ 庁内システムへの接続環境及び遠隔テレビ会議等のシステム整備 ・ 業務継続体制拡充に向けた試験的取組の実施及び導入効果の検証 ・ コンシェルジュサービスの導入及び導入効果の検証
28年度以降	・ モバイル端末の配備拡大 ・ 業務継続体制拡充に向けた訓練等の実施及び試験的取組の拡大

その他関連情報

1 京都スマート情報化プラン～府民ニーズに迅速に応える府庁づくり～検討会議委員

今井 早苗	日本マイクロソフト株式会社通信メディア統括本部業務執行役員 統括本部長
浦尾 たか子	京南倉庫株式会社常務取締役
岡村 久道	弁護士 国立情報学研究所客員教授
金田 重郎	同志社大学大学院理工学研究科教授
富田 眞治	京都大学名誉教授 京都大学 物質－細胞統合システム拠点 事務部門長／教授

(50音順、敬称略)

※ 京都府情報政策有識者会議において、上記委員を中心に検討

2 京都スマート情報化プラン～府民ニーズに迅速に応える府庁づくり～検討会議の開催状況

第1回検討会議	平成26年6月23日
第2回検討会議（WEB会議）	平成26年8月22日
第3回検討会議（メール会議）	平成26年11月4日～10日

3 京都府SNSスマートミーティング「府民ニーズに迅速に応える府庁づくり」の開催状況

開催期間	平成26年7月7日から平成26年8月5日まで
意見表明者数	のべ390名（うち投稿者数 のべ55名）

※フェイスブックを活用し、政策形成段階から府民の方々との議論を実施