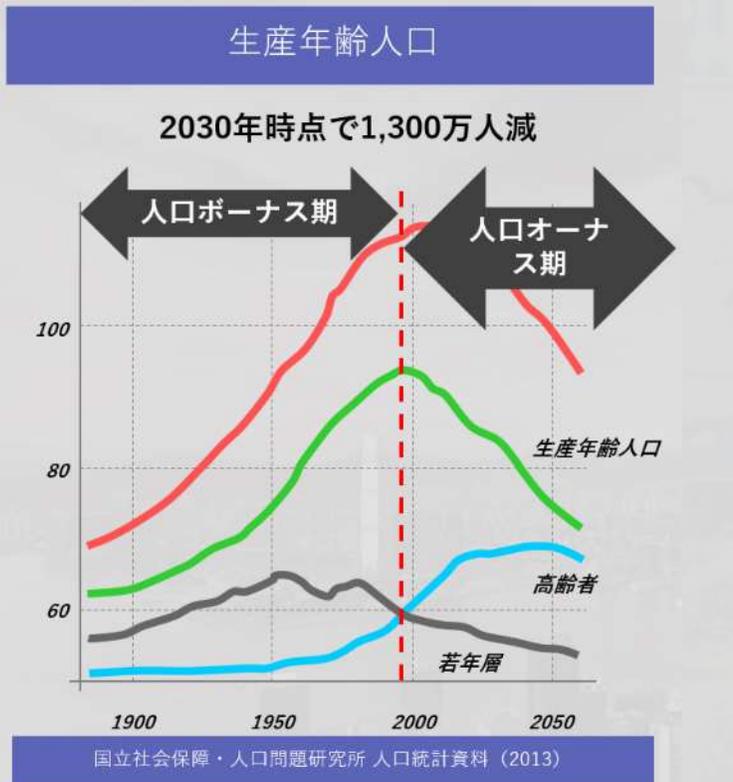


# マイクロソフトの働き方改革取り組みと 行政の働き方改革紹介

日本マイクロソフト株式会社

# 日本が直面している課題

## 生産年齢人口の減少



## 労働「量」の挑戦

一部の従業員  
介護・育児制度

## 労働生産性 国際比較



## 労働「質」の挑戦

経営課題として取り組む働き方改革  
全社員が実践して効果を最大化

## 労働時間 国際比較



# 経営課題で重視する ポイント



働き方改革を重視 **79%**

売上・利益の拡大を重視 69%

コスト削減 70%

顧客満足度の向上 68%

経営者は働き方改革を  
売上・利益の拡大以上に重視

# 日本マイクロソフトの働き方改革への取り組み

2011

従来の働き方 



いつでもどこでも  
活躍できる働き方 



2017

働き方改革 第2章

現場の社員の主体的な  
働き方改革をAIがサポート



期待効果

働き方の「量」の改善

働き方の「量」と「質」の改善

改革のポイント

トップダウンによる制度/意識改革を  
含めた全社一斉の取り組み

トップダウンに加え、  
現場社員主導の継続的な働き方向上

- ✓ 時間をかけて通勤
- ✓ 組織間の壁

 育児、介護との両立

 部門や役職を超えたコラボレーションの活性化

 モバイルワーク

 イノベーション創出

# 日本マイクロソフトが直面した課題



## 労働生産性

組織間連携  
チームワーク

低い生産性

意思決定の迅速性  
情報共有



## コスト効率

オフィス間の移動  
月間：5,506回

資源・環境への負担  
月に75万枚の紙印刷、  
電力消費

非効率なオフィス  
昼間の空席率 60%



## 風土/文化面

ワークライフ  
バランス  
社員の「意識調査」からの学び

女性の活用  
高い女性退職率（男性の1.8倍）

会議・メール依存

# 日本マイクロソフトのワークスタイル変革

## 従来のワークスタイル



マインド



経営ビジョン



オフィス環境



ICT活用



制度・ポリシー

- 統合的な取り組み
- 経営者による旗振り
- 全社員で一斉に実施

## 現在のワークスタイル



# あらゆる可能性を試す、意識・文化の改革への取り組み

自宅、実家、カフェ **あらゆる場所**で

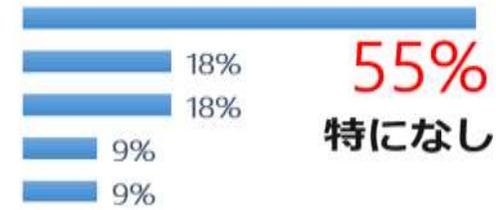


移動先

広島の実家

正社員だけでなく、**派遣社員**まで

派遣スタッフのテレワーク  
難しいと感じた点は？



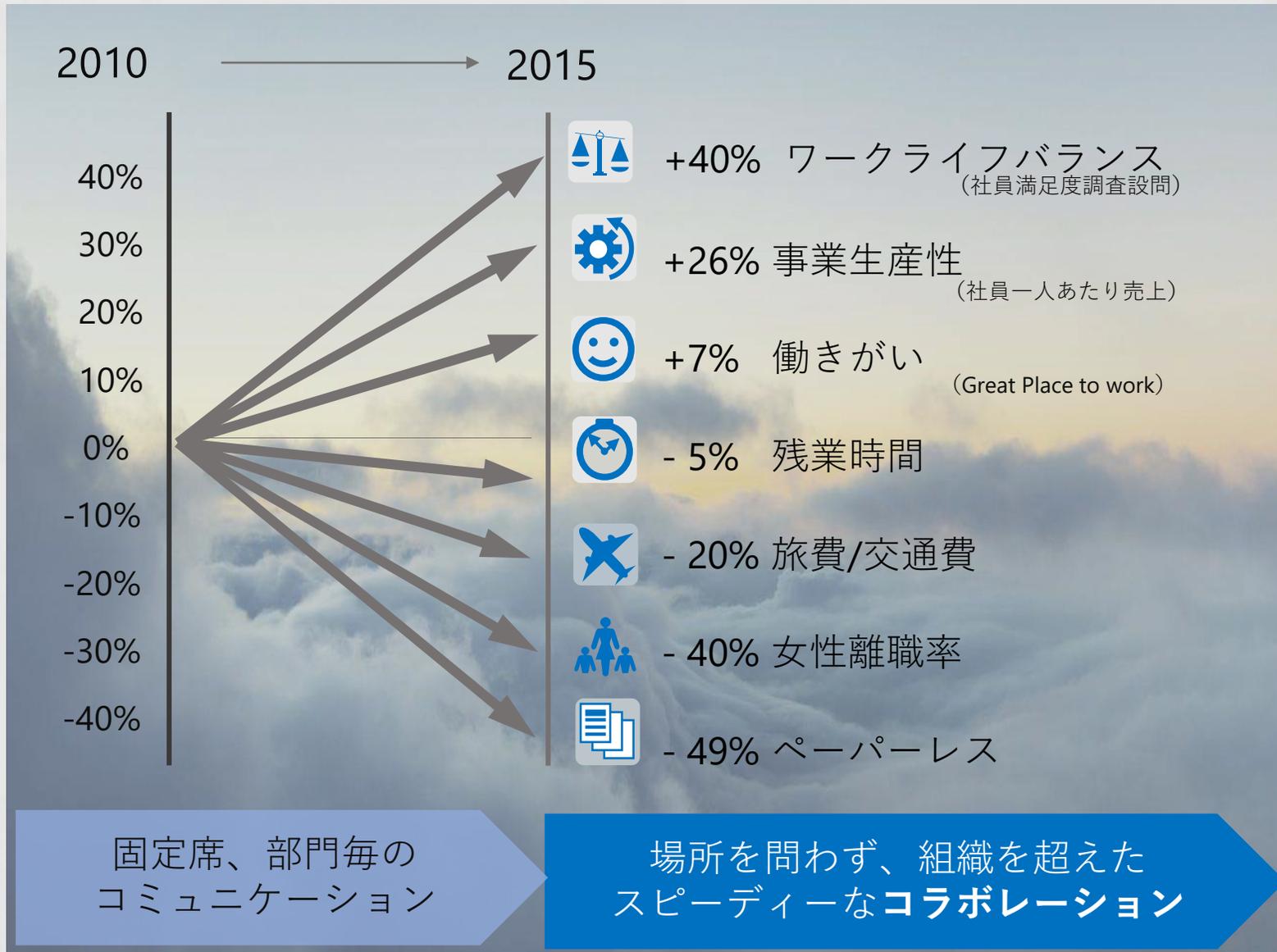
お客様訪問の **オンライン同行**



会議は **100%オンライン** 会議併用



# 日本マイクロソフトのワークスタイル変革の成果



平成27年度  
厚生労働大臣表彰  
「輝くテレワーク賞」  
優秀賞

総務省  
MIC Ministry of Internal Affairs  
and Communications  
平成28年度  
総務大臣賞受賞

GREAT PLACE TO WORK Best Workplaces 2016 Japan  
「働きがいのある会社」  
ランキング1位

# フレキシブルな働き方を支える仕組み

多様なワークスタイルとニーズ。健康を第一に。

## 在宅勤務制度

週に3日間まで在宅勤務が可能(テレワーク)

## 有給の看護休暇

社員の家族の看護・介護のための5日間の有給休暇

## 短時間勤務制度

勤務時間を短く、給与も応じて減らす

## Family Day

社員が家族を職場に案内。子供向けイベントや授乳場所も準備。0歳～77歳の1000人以上の方が来社

## 健康と心のケア

- ワークライフバランス
- 年休取得目標 (12/年)
- マッサージルーム
- メディカルルーム
- EAP (カウンセリング)

## 最先端 ファシリティ

- フリーシーティング
- ビデオ会議、チャット
- 電話会議用個室
- カフェテリア

# ワークスタイルのビジョン「必要な時に、必要な人と、必要な対話／情報を交わす」の具現化に求められる“組織能力”と“環境整備”

【組織能力】 ビジョンの具現化に必要な組織の能力	【環境整備】 “組織能力”の実現を 援けた環境整備	ルール 制度	運用 総務系	運用 ICT系	CSR 法令順守	CSR 環境負荷軽減	ユーザ支援 教育／サポート
	主な 推進 部門	人事本部	RE&F (総務部門)	MSIT (情報部門)	技術統括室 MSIT	社長室 技術統括室	社長室 人事本部
【Where】 どこでも 仕事ができる	社内での フレキシブル シーティング	フレックスタイム制度 目標評価プロセス 勤怠管理...	部門ゾーニング マルチ作業スペース オフィス什器...	無線LAN コミュニケーションサービス統合 PC Phone...	プライバシーマーク セキュリティボックス 入退室管理...	節電ルール/可視化 分別/リサイクル どこでもプリント...	コンシェルジュサービス メールルーム マナー講習...
【What】 “人”にも“情報”にも 到達できる	社外からの モバイル アクセス	在宅勤務制度 育児休業／時短勤務 承認プロセス...	在宅勤務制度 育児休業／時短勤務 承認プロセス...	モバイルアクセス 認証/監視/記録 PC暗号化...	情報セキュリティポリシー モバイルアクセスガイドライン PC検疫ルール...	テレワークの日 (環境負荷軽減 シミュレーション)...	緊急アクセスサイト 紛失盗難窓口 電話サポート...
【How】 “Where” & “What” を 活かし対話／情報を 交わす	“人”の検索／ 状態確認／到達	担当者属性管理 予定／写真公開 組織情報管理...	シーティングレート 部門ゾーニング 入退室管理...	統合認証/プレゼンス コミュニケーションサービス統合 MySite...	顔写真保護 アクセスログ/監視 予定公開制限...	オンラインマニュアル 使い方ビデオ ...	オンラインマニュアル 使い方ビデオ ...
	“情報”の検索／ 配布／公開		部門共有ロッカー 私書箱 メールルーム...	統合検索 サイト構築運用 情報ライフサイクル...	情報セキュリティポリシー プライバシーマーク PIICS...	スキャニング どこでもプリント ペーパーレス...	セキュリティ講習 オンライントレーニング コンプライアンス研修...
	リアルな 合議／会議 情報交換	1on1制度 メンター/メンティ OJT/コーチング...	“集いの場”展開 会議室運用 MVRS...	会議室予約 画面/資料共有 ノートテイキング...	ビジネスコンダクト セキュリティボックス セキュリティゾーン...	電子文書共有 スマートミーティング 印刷設定...	スマートミーティングサイト コンシェルジュサービス 受付入館システム...
	オンラインでの 合議／会議 情報交換	在宅勤務制度 ファミリーサポート ...	フォンブース ラウンドテーブル テレプレゼンス...	オンライン会議設定 Web会議/電話会議 画面/資料共有...	利用者認証 アクセスログ/監視 IRM...	出張系Co2削減 ペーパーレス ...	活用小冊子 オンラインマニュアル ...



## 働き方の見える化とAI活用



1 時間を超える会議の終了時に、メールを送信する傾向があります。  
短く簡潔にしましょう。調査によると、より時間の短い、焦点を絞った議題の会議が最も生産的

マイクロソフトの  
ワークスタイルビッグデータ



時間の使い方

どのように

時間を使っているか？



コラボレーション

誰と多くの時間を

共有しているか？

**Office 365**

働き方を振り返り改善することで、働き方の「質」を向上

# 働き方の課題



無駄な会議によって  
毎年 **3.7兆円** 損失  
(北米の調査)



**3分の1** の経営層が  
自身の時間が無駄に  
使っていると感じている



**22%** の会議において  
**10分** 毎に  
メールが送信されている



会議時間の内  
**47%** は無駄なもの  
であると見なされている



知識労働者は  
1週間の労働時間の内  
**28%** をE-mail 対応に  
費やしている



平均的な  
オフィスワーカーは  
**3分** 毎に作業を  
中断させられている

# MyAnalytics を使った社内検証プロジェクト結果

- 対象： 4部門・41名（人事、ファイナンス、マーケティング、営業）
- 期間： 4か月（2016年12月～2017年4月）

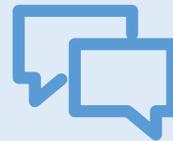
「見える化」することで、漠然とした問題意識から、課題解決に向けた素早いアクションへ

## 例1 会議を効率化



無駄な会議時間の削減 **-27 %**\*1

## 例2 コミュニケーションの円滑化



コミュニケーション手段を使い分け**意思疎通を円滑化**

## 例3 集中して作業する時間の増加



フォーカス時間の増加 **50 %**\*3

4部門合計で  
**3,579時間**の削減



従業員2,000人に相当に換算  
業務時間削減効果を一般的な  
残業時間換算した場合

**7億円**/年\*2

雑務/クリエイティブ時間の  
切り分けによる効率UP

# MyAnalytics 導入事例: Facebook社



“MyAnalytics は、社内のコラボレーション（協同作業）に対して**新しいレベルのインテリジェンスを提供してくれます**。そこでは弊社の従業員が、他の社員とどのように働いているか、**洞察を得ることが出来ます**。”  
(Tim Campos, Facebook 社 CIO)

# 働き方改革を支援する Office 365 の AI

## 個人の分析

個人単位での  
時間の使い方と  
コラボレーション状況  
を可視化

## グループの分析

チーム単位での  
時間の使い方と  
コラボレーション状況  
を可視化

## カスタマイズされた 組織横断の分析

事業優先順位に沿った  
カスタマイズレポートの  
作成による詳細分析

**MyAnalytics**

**Workplace Analytics**

2015年12月から  
提供中  
E5 or Add-on

2017年 春頃  
アップデートにて提供予定

2017年 夏頃  
提供予定

\*有償の早期導入特別プログラムにてご提供可能

# 日本マイクロソフトの働き方改革

## 「実践」から学んだ成功のポイント

### ● 「ビジネスの成長」を目的とした「働き方改革」

「残業ゼロ」などの働き方改革の量の改善だけではなく、新たなビジネスを生み出せる働き方への変革を目指し、部門間のコラボレーション強化を同時に推進。

### ● 経営者の旗振り経営戦略として包括的な取り組みを実施

人事やIT部門に閉じず、戦略、制度、環境、IT..など包括的な取り組みをトップダウンで断行。

### ● 明確なKPIを設定し経営者と従業員が腹落ちして取り組む

ビジネスの成長のために取り組むべき事柄をKPIとして設定。

### ● 習うより慣れろの精神で全社員が一斉に取り組む

トップダウンにより**全社員が一斉に取り組む**を開始。オンライン会議は100%設定、経営会議には紙の資料持ち込み禁止・・・などまず試してみることを推奨することで、早期に利用が定着。

## 働き方改革にお役立ていただけるICTのポイント

### ● あらゆる作業とコミュニケーションツールを「人」を起点に統合

メール、ソーシャル、オンライン会議・・・Officeを使った作業。いつも自分が使っているPCやスマホさえあればあらゆる作業とコミュニケーションが行える。オンライン会議は専用の会議室、メールはPCで・・・といった分断はないため、真の“いつでも”を実現

### ● 進化し続ける新たなコミュニケーション文化への対応

例えば会話から企画や仕事を生み出すという新たな仕事スタイルに対応したサービスが登場。会話だけではなく、仕事を進めるために必要な、データ活用、ノート、を中心に従来使い慣れたいつもの仕事環境と連携できる。

### ● ワークスタイルビッグデータによる働き方の見える化とAI活用

Office 365 は、会議時間、よく仕事をしている仲間、会議中の作業状況・・・など、1日のあらゆるワークスタイルの情報をクラウド上に記録。クラウドの機械学習音響パワーでこれらを解析し、**ワークスタイル見える化とAIの活用**を実現。社員が自主的に働き方を改善していく活動に役立てられている。ビッグデータがますます増え、AIの進化が続く中、将来の働き方サポートにおける欠かせないソリューション



亀山 満氏  
株式会社資生堂  
執行役員  
グローバルICT本部長 兼 グローバルICT部長

小林 貞代氏  
株式会社資生堂  
未来創造局 局長

一般社員と役員がSkype for Businessのビデオ会議で対話する「ボーダーレストーク」という企画を立案・実行。

“役員層は自分の知らなかった**現場を直接知る**ことができる。  
社員は上層部が自分をちゃんと見てくれている、と  
**高いモチベーション**をもてる” (小林氏)

“Skype for BusinessとYammerが浸透し始めたことによって、  
**ビジネスのスピードが高まっている**ことを実感しています。”  
(亀山氏)

The SHISEIDO logo in red, stylized font.



資生堂 岩井副社長



資生堂 魚谷社長



資生堂ジャパン 坂井社長

株式会社資生堂 コミュニケーション改革に Skype for Business を活用

感動の講演・研修をサポートする

# 日本総合経営協会



## 経営課題

- 従業員の高齢化
- 新規従業員の確保

## 取り組み

- 自宅勤務を促進するツールの活用
- 社長自らが働き方改革を実践
- 働き方改革の従業員理解を徹底

## 効果

- 病気療養中の従業員を継続雇用
- 平均年齢の若返り（56歳 > 34歳）
- 利益の大幅増加（+600% 2013年-2016年）

日本総合経営協会 深刻化する中小企業の人材不足を働き方改革で



行政の働き方改革

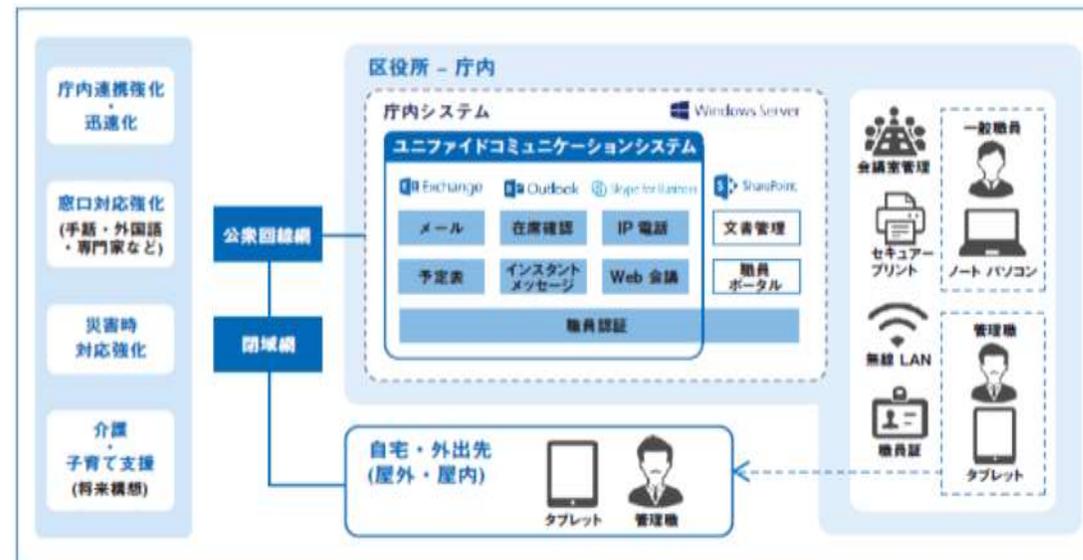
# 豊島区 様 公務員のワークスタイル変革事例 ご紹介



Skype for Business を活用したワークスタイル変革に取り組む豊島区。  
大幅に改善された業務効率と圧縮された承認期間をもって、区民サービスの向上を実現。

## 概要

この10年で職員数を大幅に削減し、職員1人あたりの生産性向上と効率化を重大なテーマとして考えた豊島区。在席確認やチャット、Web会議の利用により、いつでもどこでも、その場でコミュニケーションがとれ、柔軟な働き方が可能になりました。また、管理職のWindows タブレットの活用により、視察や自治体間の会議などの外出時も、外出先から承認作業を行うなど業務の大幅効率化を実現しました。この結果、ワークスタイルの変革と並行し、年間で千数百万円ものコスト削減も実現できています。



庁舎内では、無線 LAN により、全職員がノート PC 上でさまざまなコミュニケーションを行うことができ、管理職については配布された Windows タブレット デバイスをもって同様のコミュニケーションと、ワークフローの承認作業も行える

## プロフィール

東京 23 区の西北部に位置し、人口28万が居住する東京都豊島区池袋、巢鴨、駒込を中心に、多彩な魅力を世界に向けて発信する同区では、2015年5月に移転した新庁舎をもって今後、区民に向けたさらにオープンな環境づくりを進めていきます。



## 導入製品

Skype for Business Server  
Microsoft Exchange Server  
Microsoft SharePoint Server  
Microsoft Office 365  
Windows タブレット デバイス



電子メールや音声電話のみでなく、チャットや Web 会議など、そのとどきにあった方法を採用できるように



外出先でも Windows タブレット デバイスをもってワークフローの承認を行うことが可能に

庁舎内の会議も、離れた場所で対面のもを行うことができるようになり、ペーパーレス化にも大きく寄与



個人ごとに割り振られた電話番号により、従来存在していたたらい回しのような事態の発生を防ぎ、業務の効率化に



# 働き方改革事例：総務省 様

マイクロソフトのコミュニケーション基盤を導入し、省内のテレワーク推進を強化

"テレワーク環境の整備" と "フリー アドレス化" の両面から、国家公務員のワークスタイル変革を強力に推進

- ・ 全職員約 5,000 名を対象として、Microsoft Lync (現、Skype for Business) の活用をキーとしたテレワークを推進
- ・ 日本マイクロソフトほか民間企業への視察からヒントを得て行政管理局のオフィスレイアウトをフリーアドレス化
- ・ 育児などの事情によって定期的に在宅勤務の必要が生じる職員が申請すると、1年単位でUSBシンククライアントが貸与
- ・ 個人席周辺の文書量が約8割減。約7割の職員が「働きやすくなった」と回答



高市総務大臣：ワークスタイルを変えるオフィス改革の取組についての視察（平成27年3月6日）

<http://www.microsoft.com/ja-jp/casestudies/mic.aspx>

別添 2 **総務省テレワークウィークの実施**

総務省におけるテレワーク機運のさらなる醸成と、他省庁や民間への波及効果を期待して、本年から、毎年7月の特定の1週間を「総務省テレワークウィーク」と定め、本省を中心にできる限り多くの職員に積極的なテレワーク利用を促す。

1 基本方針

① 毎年、7月の特定の1週間を「総務省テレワークウィーク」と定め、本省職員を中心にテレワークの利用を積極的に推進。  
これまで比較的テレワークを積極的に取り組んできている部局においては、ウィーク期間中、課室単位で多数の職員がテレワーク利用可能な特定の日を設定するなどによって、できる限り多くの職員がテレワークを利用できるよう促す。  
(消防庁など業務内容によっては、テレワークの利用が難しい部局もあり強制は困難。そのような部局では、例えば課内でウィーク期間中、少なくとも1名はテレワークを実施するなど、まずはテレワーク利用を経験させる。)

② テレワーク利用者数の目標を定め、積極的な利用を促す。

2 本年度の「総務省テレワークウィーク」の設定と目標

① 平成27年度は、7月6日(月)～10日(金)を「総務省テレワークウィーク」とする。

② 本省課長級以上の幹部職員は、テレワークウィーク終了までに、最低1回はテレワークを実施するなど、省内全体にテレワークの実施機運を高める。

③ 本年度のテレワーク利用者数の目標値は、これまで700名としていたが、ウィークを起爆剤に位置付け、**本年度目標は1,000名に上積みする。**  
これを達成するため、**ウィーク期間終了までに500名の利用を目指す。**

1

# 森町 様

庁内の情報系システムを Office 365 活用でフルクラウド化。担当職員のスキルに依存した運用を脱し、さらに「BCP」「業務効率向上」「コスト削減」を満たすシステム運用を実現



## 課題

- 庁内システムの BCP 対策として、メールシステム、ポータルサイトやグループウェアなどのクラウド化を検討
- 担当職員のスキルに依存した運用からの脱却

## ソリューション

- Office 365 の活用によって、メールやポータルなどの庁内情報系システムをフルクラウド化
- サービス自体が常にアップデートされ、陳腐化しないクラウドサービスによって、人事異動による担当者交代もスムーズに

## メリット

- メールシステムから Office アプリケーションまで、情報系システムをすべてクラウド化することで、少ないコストで BCP 対策を強化
- 庁内 SNS や Web 会議など、先進的なサービスを導入して、用途と目的に則したコミュニケーション手段を実現
- メールを無制限にアーカイブする機能や、ドキュメントを保護する Information Rights Management 機能によってコンプライアンスを徹底

## ソフトウェアとサービス

Microsoft Office 365

- Exchange Online
- SharePoint Online
- Lync Online

- Yammer

- Office 365 ProPlus

Windows Server 2012 R2 Hyper-V

## パートナー

株式会社エスイーシー



「Office 365 活用によって BCP 対策が進んだことは非常に良かったです。」

また、Yammer や Lync などのコミュニケーションツールが充実したことは、災害発生時の安否確認や人探しにも有効になると思います。」

森町  
総務課情報管理係 係長  
関 孝憲 氏

## パトロール現場の写真をその場で加工、整理して業務を大幅に効率化

島根県

県土木整備事務所の  
職員が

県道の維持補修、点検、管理に利用

- 県道の異常個所の撮影
- 報告書の作成、送信

道路維持管理業務を効率化するために、点検現場での記録作業を支援するツールとして Window 8 搭載タブレットを採用。パトロール先で撮影した写真にその場で情報を書き込み、フォルダーごとに整理できるアプリを搭載し、報告調書の作成からメール送信までを可能にすることで、日常のパトロールから災害時の緊急対応まで、効率的に業務を行える体制を整えています。

### パトロール員がよく利用する、タブレットの機能

撮影した写真は、任意に作成したフォルダーに整理して保存。



写真を撮影したその場で、複数の写真をつなぎ合わせて加工。  
(従前は、帰庁後に PC で加工していた。)



# 働き方改革の海外事例

顧客	概要	参照先
ポルトガル カスカイス市 (規模2,500)	クラウド情報環境によりペーパーレス推進、外勤職員も対応。Skypeにより職員間コミュニケーションと住民対応向上、企画系職員1000名で1800以上のプロジェクトの文書管理、スケジュール管理、進捗共有で生産性20%向上、対応速度7%改善。	<a href="https://customers.microsoft.com/Pages/CustomerStory.aspx?recid=28165">https://customers.microsoft.com/Pages/CustomerStory.aspx?recid=28165</a>
オランダ テイリンゲン	複数の村が統合してできた人口36000人の自治体、議会のIT化にマルチデバイスで対応できるクラウド型情報環境を検討、Office365を採用。iPad、Android、MacOSなど議員が自由に購入した環境で安全で効果的に業務を遂行することが可能	<a href="https://customers.microsoft.com/en-US/story/byod-from-the-cloud-enables-town-councillors-to-work-e">https://customers.microsoft.com/en-US/story/byod-from-the-cloud-enables-town-councillors-to-work-e</a>
アメリカ合衆国 ハワイ州 (規模12,000)	州政府職員12000名にクラウド情報系導入し13部局にわかれていたメール、ID管理統合。オンラインで2500もの法案文書のフローを管理し、OneNote (Officeの電子ノート) により一括で必要文書をダウンロード、更新。職員はBYODでiPad、Android、Surfaceなど好きなデバイスで業務実施。以前は紙とノートで仕事をしていたがいまはすべて電子化しているので、職員生産性も改善。2400キロ、主に6つの島に分かれる住民の対応もSkypeやオンラインサービスで対応し大幅に住民対応向上、Skypeにより開催中議会の傍聴、参加も容易に実現。	<a href="https://customers.microsoft.com/en-US/story/state-of-hawaii-digital-transformation-benefits-employees-citizens-and-state-budget">https://customers.microsoft.com/en-US/story/state-of-hawaii-digital-transformation-benefits-employees-citizens-and-state-budget</a>
アメリカ合衆国 カンザス市	クラウド型の情報系システム導入によりペーパーレスを促進、外勤職員（徴税担当、消防署など）はスマホなど活用しどこにいても市内メール、文書にアクセス可能。電話会議システムをSkype for Businessにすることで年間5万ドル削減し電話入札を大幅に効率化。	<a href="https://blogs.office.com/2016/10/04/city-of-kansas-city-empowers-employees-provides-better-services-with-office-365/?ms.o365url=cityofkansascity">https://blogs.office.com/2016/10/04/city-of-kansas-city-empowers-employees-provides-better-services-with-office-365/?ms.o365url=cityofkansascity</a>

# 米国ハワイ州政府のデジタルトランスフォーメーションで職員、住民、そして政府予算に大きな効果

「Office 365のようなツールがなければ、どうやってやったのか分かりません。多くの管理職レベルの人たちがOffice 365やOneNoteのようなツールにより職員の働き方を変えたと言っています」

ハワイ州政府CIO  
トッド・ナカパイ



デザインから働き方を考える

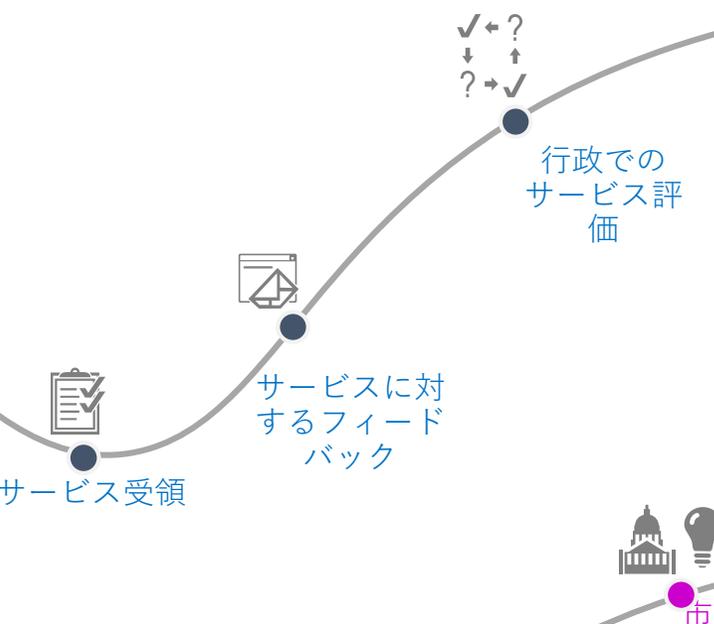
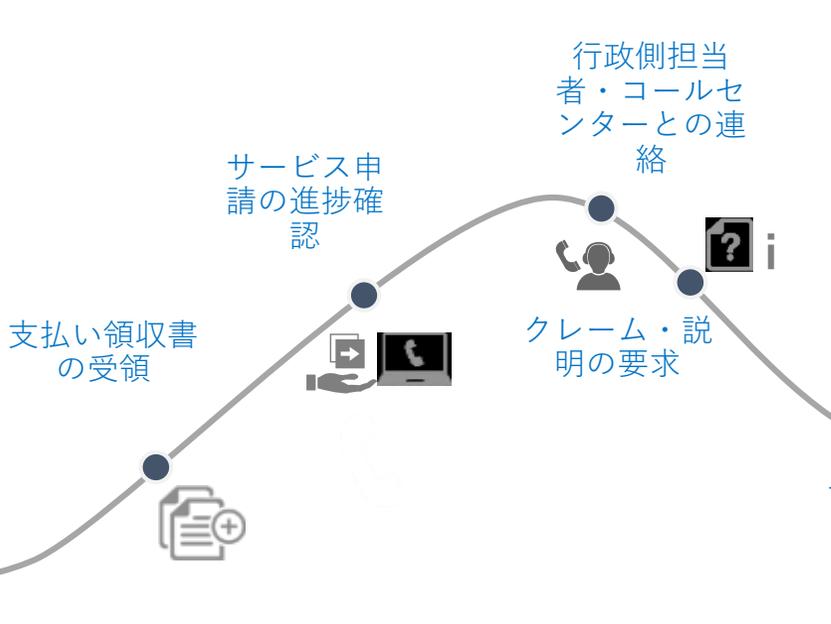
# 市民サービスジャーニーマップ

## サービス要求

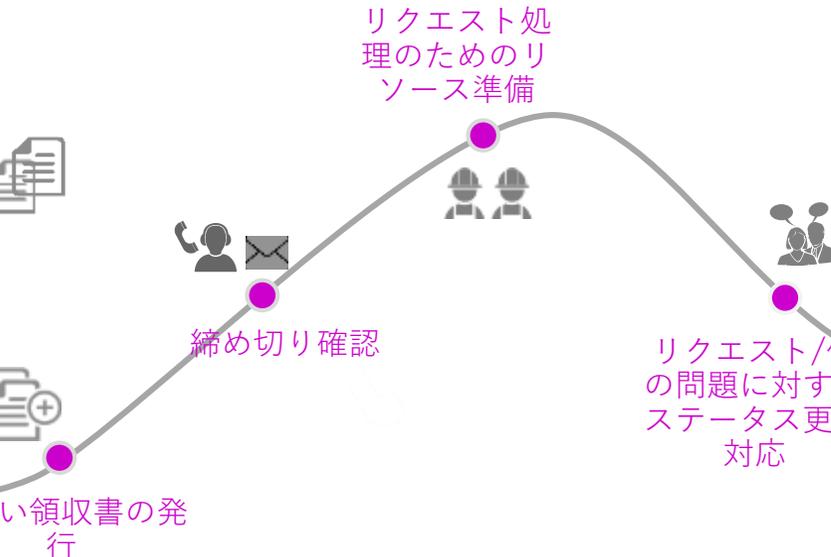
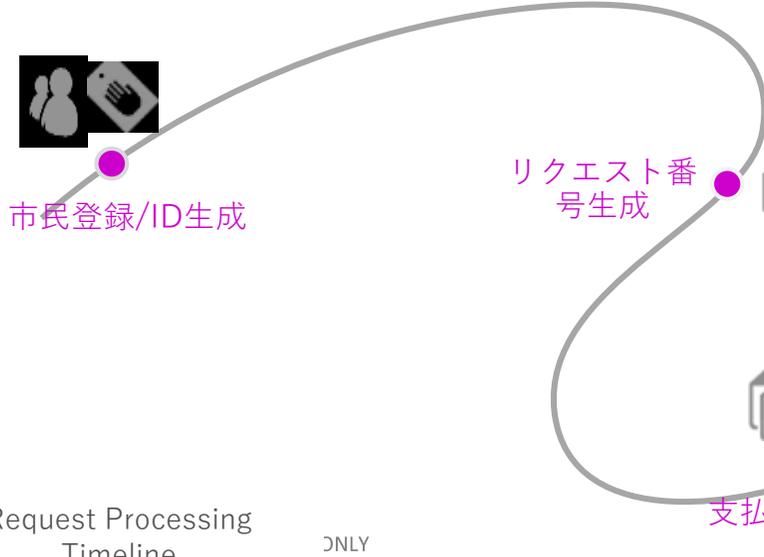
## サービス処理

## フィードバックと対応

市民側



行政側



# お客様事例

## レアルマドリード（スペイン）

レアルマドリードは世界4億5千万のファンにスタジアムの熱狂を伝えるサービスを提供するためにマイクロソフトのクラウドを活用

### 背景 & ソリューション

レアルマドリードは、マイクロソフトのサービスチームと協力して、革新的なデジタルサービスを支えるための一貫した構造を提供する新しいテクノロジーソリューションを開発し、クラブのグローバルファンに提供しました。レアルマドリードはまた、このソリューションを使用してファンに関するデータを収集し分析しクラブ経営に役立てることを意図しています。マイクロソフトサービスは、レアルマドリードと協力して、Microsoft CloudおよびOffice 365を活用した総合的なプラットフォームとしてのサービスソリューションを構築しました。

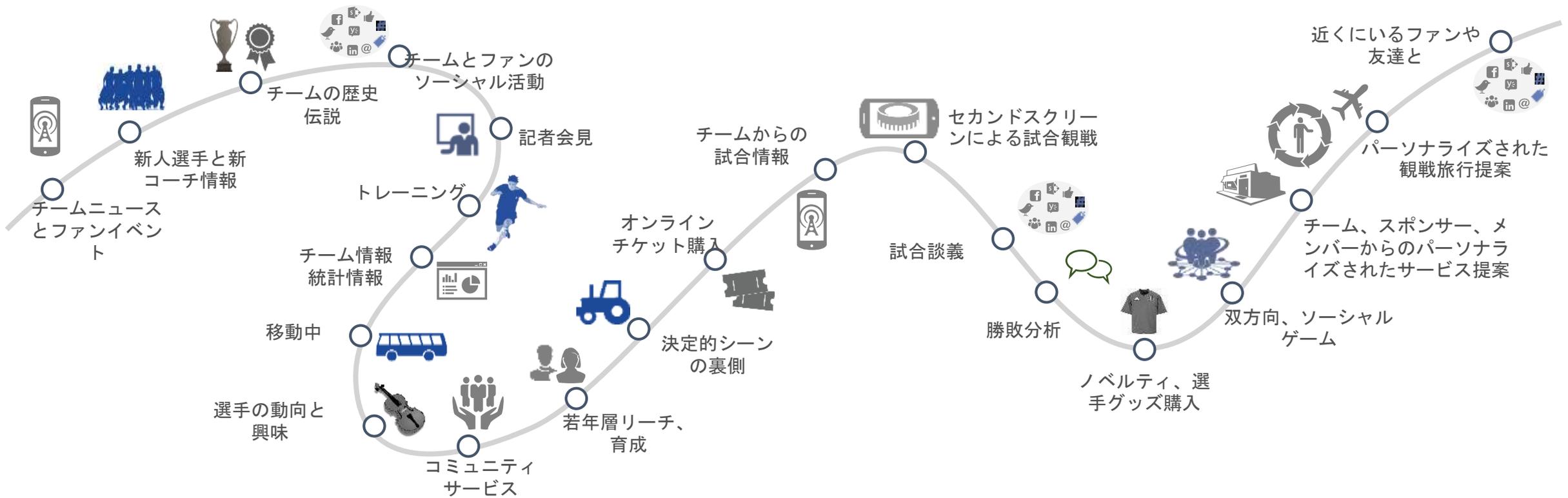
### 成果

- ファンエンゲージメントとビデオプラットフォームサービス
- 一般向けスマホアプリ
- 遠隔データ収集、データ分析
- 数百万以上のファンへのワンツーワンサービス提供
- 近接地域でのリアルタイムマーケティングキャンペーン創出
- データを活用したファンのアプリ使用と行動分析

[More info here](#)



# ジャーニー: どこでもファンをサポート



情報をつめたり...

さまざまな場面でファンをサポート

コンタクトし続ける

## デジタルで実現するサービス

### チームをフォロー

- ・ ニュース
- ・ チーム情報、歴史
- ・ ライブビデオ
- ・ ソーシャル発信
- ・ 選手の動向
- ・ 毎日情報

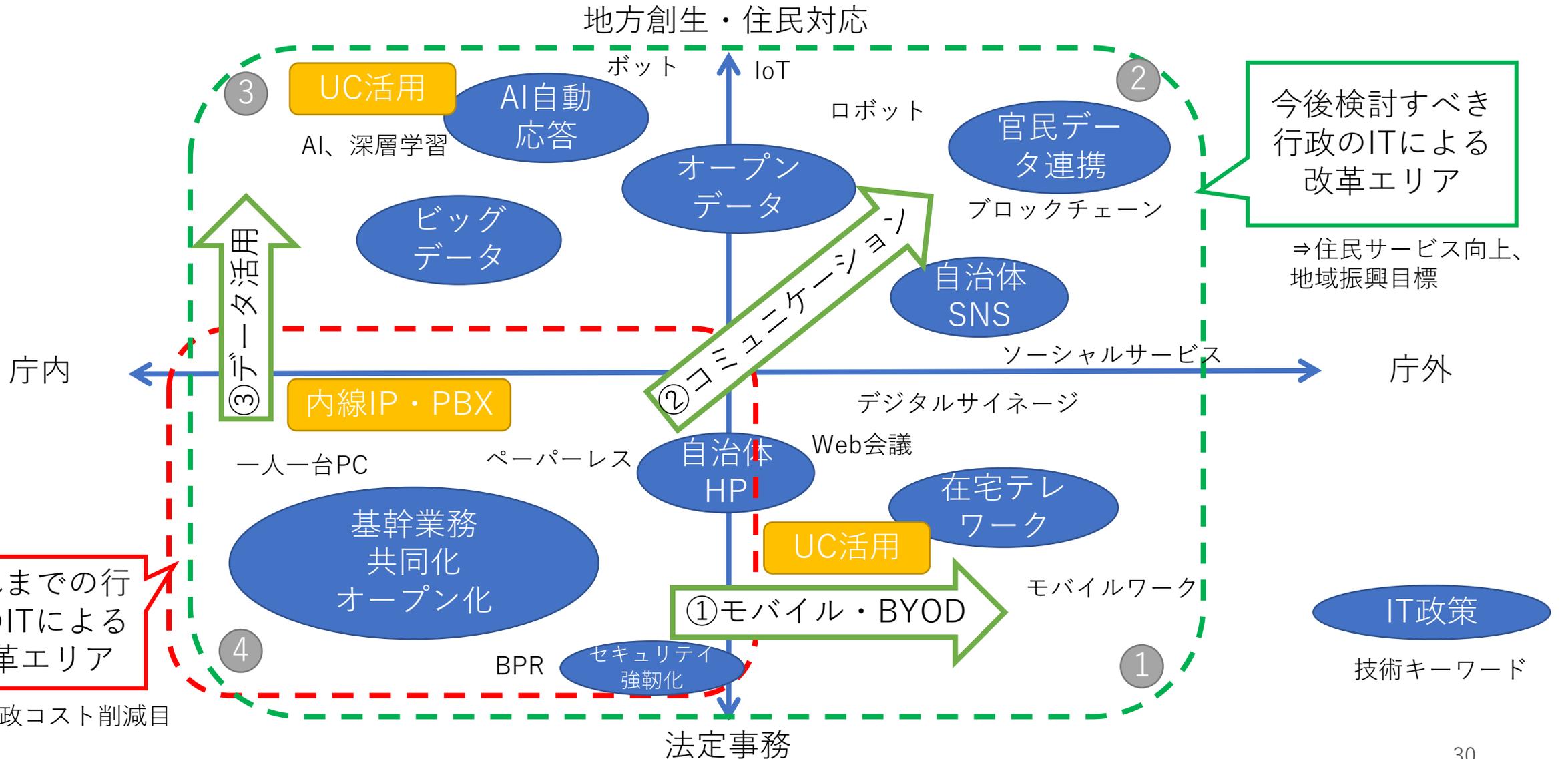
### 試合の日

- ・ 試合観戦
- ・ セカンドスクリーン
- ・ ソーシャル発信
- ・ 近くのファンとの交流
- ・ 試合分析

### コンタクト継続

- ・ チームグッズ購入
- ・ インタラクティブなサービス
- ・ 個人メニュー
- ・ ソーシャル
- ・ 教育とコミュニティサービスe

# 行政職員の働き方改革とデジタルサービス



# 働き方改革の方向性 IT技術の活用案

改革の方向	改革する業務シナリオ	IT技術	期待する効果
①モバイル・BYODの活用	在宅職員（休職中・休暇中）の連携連絡 出張職員との連携連絡	Web会議、クラウドメール・ストレージ	職員連絡継続
	外勤職員（土木建設、福祉、農政など）の業務環境	BYOD管理、クラウドメール・ストレージ	非IT利用者の改善
	災害時の職員連絡、庁舎被災時の業務継続	BYOD管理、クラウドメール・ストレージ	特別な準備不要のBCP
②新たなコミュニケーション	SNS、スマホ等を活用した住民サービス提供、住民の地域参画	スマートデバイス、クラウドサービス、SNS	迅速な住民サービス
	オープンデータにより情報公開事務を削減、民間ビジネスの振興	オープンデータ基盤、サービスAPI	事務負担削減
	ブロックチェーンにより介護、子育てなど民間事業者との住民情報の共有、業務委託	ブロックチェーン、セキュリティ管理、認証	官民連携による公共サービス
③行政データの活用	職員が行政データを活用し、データに基づく政策立案、効果測定（KPI）	BI、DWH、データ連携、ETL	予算最適化
	職員がビッグデータ活用し観光政策、事業実施	ソーシャルリスニング、IoT、ビッグデータ分析	効果的振興策、事業
	AI活用した住民対応の自動化、窓口支援、コールセンター業務FAQ作成	AI、コグニティブ、ボットサービス	住民対応負担軽減、高度化

# 行政職員の働き方改革でのIT活用検討概要

## • 要旨

- これまで行政の情報化は法制度の課題もあり、法定事務の合理化が中心に行われてきた（象限④）。費用削減に主眼がおかれ、業務システム共同化やオープンシステム採用が中心で職員の生産性改善につながる情報系の投資は限定的。
- 一方、法定業務であっても外勤職員（土木、農政、福祉、消防等）は情報化の枠から外れているため（象限①）、貧弱な業務環境（私物携帯電話、デジカメ、紙による業務）のままである。
- 住民や民間企業・団体との連携もこれまでの紙、対面での対応から電子的手段（メール、Web、ソーシャルサービス等）がますます活用されるようになり（象限②）、電子的な行政の対応が求められる。
- 行政の中に蓄積される情報（データ）を活用し、データに基づく政策を実現するだけでなく、データを分析して効果的な政策立案や施行、適切な住民対応や自動化、データを活用した地域振興、経済政策を実現する（象限③）。

## • 働き方改革の3つの方向性（矢印）

- ①モバイル・BYODを前提とした働き方
- ②外部との新たなコミュニケーションによる住民サービス、政策実施
- ③AI、ビッグデータ、オープンデータでの行政データ活用
- 補足：セキュリティ強靱化への対応
  - ネットワーク分離だけでなく、クラウドや外部と連携する前提での重要情報の保護、インシデント発生時の対応、被害の最小化と復旧の迅速化

# ありがとうございます。

- 本書に記載した情報は、本書各項目に関する発行日現在の Microsoft の見解を表明するものです。Microsoft は絶えず変化する市場に対応しなければならないため、ここに記載した情報に対していかなる責務を負うものではなく、提示された情報の信憑性については保証できません。
- 本書は情報提供のみを目的としています。Microsoft は、明示的または暗示的を問わず、本書にいかなる保証も与えるものではありません。
- すべての当該著作権法を遵守することはお客様の責務です。Microsoft の書面による明確な許可なく、本書の如何なる部分についても、転載や検索システムへの格納または挿入を行うことは、どのような形式または手段（電子的、機械的、複写、レコーディング、その他）、および目的であっても禁じられています。これらは著作権保護された権利を制限するものではありません。
- Microsoft は、本書の内容を保護する特許、特許出願書、商標、著作権、またはその他の知的財産権を保有する場合があります。Microsoft から書面によるライセンス契約が明確に供給される場合を除いて、本書の提供はこれらの特許、商標、著作権、またはその他の知的財産へのライセンスを与えるものではありません。

© 201 Microsoft Corporation. All rights reserved.

Microsoft, Windows, その他本文中に登場した各製品名は、Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。その他、記載されている会社名および製品名は、一般に各社の商標です。