

## 業務効率化・デジタル化の推進

### 業務見直し・効率化

#### (1) デジタル技術の活用等による定型業務の効率化

- ・ 人事・勤怠管理・庶務等内部管理業務のデジタル化の推進【農林水産省】
- ・ RPAを用いて効率化したい定型業務を社内公募【金融庁、警察庁】
- ・ 国会バッジ・会議室の鍵の管理を電子化し、貸出手続を簡素化【金融庁】

#### (2) 定型業務のアウトソーシング【経済産業省、外務省、環境省、文部科学省】

- ・ 会議ロジ、年末調整業務、問い合わせ対応を民間委託

#### (3) 部局横断的なノウハウの効率的な共有

- ・ ポータルサイトによる効率的な情報集約・共有【消費者庁、経済産業省、内閣人事局】

### テレワーク時における生産性の向上

#### (1) ハード環境の整備

- ・ 通話アプリ等の導入・運用によるテレワーク中の通話料の公費負担【警察庁、外務省、農林水産省、内閣人事局】
- ・ 公用携帯（スマホ）を約5,000台配付【防衛省】

#### (2) 非対面による業務遂行

- ・ 幹部レクにおけるウェブ会議の積極的活用【全府省】
- ・ 役所間でのヒアリング業務等のオンライン化【財務省、内閣人事局（行政組織担当）】
- ・ オンラインでの採用広報業務の実施【人事院、警察庁、消費者庁、外務省、農林水産省、会計検査院、内閣人事局】

生産性向上  
BCP

### 長時間労働の是正

#### (1) 超過勤務縮減

- ・ 超過勤務実績の「見える化」及び省内公表【国土交通省】
- ・ 対面での審査事務等の時間制限(10:30-16:00)【内閣法制局】

#### (2) 休暇の計画的な取得推進

- ・ PC起動時に計画的な取得を促すポップアップ表示【農林水産省、防衛省】

## マネジメントの改善

### 働き方の多様化を踏まえたマネジメントの推進

#### (1) 勤務時間管理システムの導入試行による勤務時間の「見える化」

【内閣官房等】

#### (2) 管理職による部下職員の勤務時間の把握

- ・ 非管理職の働き方宣言に基づくマネジメントの実施【農林水産省】

#### (3) フレックスタイム制やテレワークを行いやすい職場環境の整備

- ・ 内規の改正やマニュアルの整備【総務省等】

#### (4) マネジメント方針の「見える化」

- ・ 課単位でのマネジメント方針の見える化と簡易アンケート（パルスサーベイ）の実施【経済産業省】

### 職員の自己成長支援

#### (1) 1on1ミーティングの実施

- ・ 部下の自己成長支援や自由闊達な職場環境の構築【金融庁、総務省、文部科学省、国土交通省、内閣人事局】

#### (2) スキルアップのための勉強会の実施

- ・ 業務効率化テクニックや、担当内外の業務に関する研修【消費者庁、厚生労働省、農林水産省、経済産業省】

#### (3) 職員自らが希望する業務に主体的に携われる仕組みの導入

- ・ 職員が取り組みたい仕事に業務時間の何割かを割ける仕組み【金融庁、農林水産省、環境省】

やりがい・  
エンゲージ  
メント向上

政策や行政サービスの質の向上等、職員のワークライフバランスの実現

# (詳細版) 各府省等における取組の好事例とその効果について

## 1 業務の見直し・効率化

### (1) デジタル技術の活用等による定型業務の効率化

#### ①人事・勤怠管理・庶務等内部管理業務のデジタル化の推進 (農林水産省)

→人材情報を一元管理するDBと休暇・福利厚生などの電子申請機能を有する人材情報統合システムの開発を開始。システム化により、徹底した業務効率化(△約21.1万時間/年)とともに業務の質を向上。また、人材情報の可視化により適材適所の人員配置や人材育成などタレントマネジメントを推進。

#### ②RPAを用いた定型業務の効率化 (金融庁、警察庁)

→「サクッとRPA」として、職員からRPAを用いて効率化したい定型業務について庁内から募集し、計13件の募集があったところ。例えば相談室に寄せられた問い合わせ等の関係部署への全達業務について、部局ごとの分類・ワードへの自動転記・定型メールの作成までを自動化したところであり、今後も特に効果が高いと思われる業務について、RPAを適用した効率化を実施する予定。(金融庁)

→担当部署において、庁内から広く要望を受け付け、RPAを用いた業務合理化・効率化を推進。令和2年4月以降でも約30件の要望を受けており、旅費業務や給与業務等の内部管理業務のほか、各部局が実施する全国調査・集計業務や情報システムの運用・保守業務等、様々な業務を対象に事務の自動化を実施。(警察庁)

#### ③国会バッチや会議室の鍵の貸出簿の電子化 (金融庁)

→国会バッチの貸出簿をExcelマクロを用いて電子化し、ポータルサイトに掲載することで、職員が自席からリアルタイムでバッチの残個数を把握可能となり、課室同士でのバッチの融通に関する連絡も円滑化。

→従来、会議室の予約とは別に紙で記入する必要のあった鍵の貸出簿を電子化し、予約情報と紐づけることで、貸出簿への記入の手間が削減され、また鍵の貸出状況も「見える化」され、カラ予約も減少。

### (2) 定型業務のアウトソーシング

#### 会議ロジ等のアウトソーシング (経済産業省、外務省、環境省、文部科学省)

→会議ロジ(会議室・会議備品の予約管理、速記・通訳等の会議サービスの手配、当日の会場設営、出席者受付等)(経済産業省、外務省)や年末調整に係る事務(環境省)の外部委託や、外部からの問い合わせ対応に係るコールセンターの設置(文部科学省)により、定型業務に職員が割く時間を削減し、他の業務へ注力化。

### (3) 部局横断的なノウハウの効率的な共有

#### ポータルサイトを用いた効率的な情報共有（消費者庁、経済産業省、内閣人事局）

- 共有フォルダにバラバラに保存されていた各種マニュアル、業務関係の基礎資料や局内の定例会議資料、また従来メールで都度送付されていた国会等の業務関連情報について、一元的に参照できる局内ポータルサイトを整備。これにより、情報検索やメール保持の手間を削減し、業務を効率化。また、各担当から局内に共有すべき資料も掲載できるようにしたことで、担当同士の横のコミュニケーションも活性化。（内閣人事局）
- 組織の壁を越えて省内の政策情報を収集し、新しい政策を生み出すためのプラットフォームとして「KAN I」を省内イントラに掲載。個人・課室が政策上のリリースや意見等を記事として投稿できるようにすることで、ナレッジを共有。（経済産業省）

## 2 テレワーク時における生産性の向上

### (1) ハード環境の整備

#### ①通話アプリ等の導入・運用によるテレワーク中の通話料の公費負担（警察庁、外務省、農林水産省、内閣人事局）

- テレワーク中に必要な業務連絡のための通話料金が個人負担となっている状況を踏まえ、事前登録した携帯電話等から発信した場合、当該通話料金が公費負担となるサービスを運用中（警察庁、外務省、農林水産省）又は試行的に導入（当該試行結果を踏まえ、12月から本格運用を開始）。（内閣人事局）

#### ②公用携帯の配付（防衛省）

- テレワーク中を含め、外出・出張等の際においてもメールの確認・作成や通話が行うことができるよう本省職員を中心に公用携帯（スマートフォン）を約5,000台配付。

### (2) 非対面による業務遂行

#### ①幹部レクにおけるウェブ会議の積極的活用（全府省）

- 全ての府省等において、ウェブ会議等の積極的な実施に取り組んだが、特に積極的なものとして、5人以上が参加する省内の会議等は原則としてオンライン実施（厚生労働省）、対面の会議等でもウェブ会議システムを併用することを原則（環境省）など。

## ②役所間でのヒアリング業務等のオンライン化（財務省、内閣人事局（行政組織担当））

→ 財務省主計局においては、必要な事前検証を行った上で、ウェブ会議システムを利用した作業依頼やヒアリングを複数回実施することとし、実際に月間中に各担当において延べ204回実施。内閣人事局（行政組織担当）においても、各府省等に対するヒアリング等をウェブ会議システムを利用して実施。

## ③オンラインでの採用広報業務の実施（人事院、警察庁、消費者庁、外務省、農林水産省、会計検査院、内閣人事局）

→ 従来実開催を基本としてきた採用広報業務について、可能なものはウェブ会議システムやSNS等を用いてオンラインで実施することで、感染症等のリスクを軽減するとともに、受講者は場所や時間（録画配信の場合）を気にすることなく参加可能に。

# 3 長時間労働の是正

## （1）超過勤務縮減

### ①超過勤務実績の「見える化」及び省内公表（国土交通省）

→ 各局各課室の超過勤務実績（45h超、80h超、100h以上の人数・割合）を毎月集計し、本省内会議及び省内掲示板で公表することで、超過勤務実績の見える化を図った。

### ②対面による審査事務の時間制限（内閣法制局）

→ 各府省等における超過勤務の縮減に資するよう、対面による法令等の審査事務を10:30 - 16:00の間に行うよう努めた。

## （2）計画的な休暇の取得促進

### PC起動時のポップアップ表示（農林水産省、防衛省）

→ 月間期間中、全職員を対象に、PC起動時に計画的な年休取得や働き方改革などの取組を促すポップアップを表示し、職員への意識づけを実施。

## 4 働き方の多様化を踏まえたマネジメントの推進

### (1) 勤務時間管理システム導入試行による勤務時間の「見える化」

#### 内閣人事局が開発・試行中の勤務時間管理システムの試行利用（内閣官房等21府省等）

→ 勤務時間の見える化と、業務・勤務時間管理の徹底のため、内閣人事局が開発・試行を行っている勤務時間管理システムを試行的に導入し、その効果等について検証。

### (2) 管理職による部下職員の勤務時間の把握

#### 非管理職の働き方宣言に基づくマネジメントの実施（農林水産省）

→ 非管理職全員が、自分の上司に対し各自のテレワークやフレックスタイム制の活用日、定時退庁日等の設定を含めた「わたしの理想の働き方宣言」を行い、上司は当該宣言を基に部下のマネジメントを実施。

### (3) フレックスタイム制やテレワークを行いやすい職場環境の整備

#### 内規の改正やマニュアルの整備（内閣府、内閣法制局、公正取引委員会、消費者庁、総務省、財務省、厚生労働省、警察庁、復興庁）

→ フレックスタイム制を利用しやすいよう、内規の改正等による申請手続の簡素化・効率化等を行うとともに、総務省においては、フレックスタイム制の利用手続が分かる職員向けマニュアルを整備し、事例集とともにポータルサイトに掲載することで、利用を促進。（内閣府、内閣法制局、公正取引委員会、消費者庁、総務省、財務省、厚生労働省）

→ 新型コロナウイルス感染症を受け、テレワーク実施者が増加していたところ、テレワークを利用しやすい環境を整備するため、テレワーク実施時の手続の簡素化を実施したほか、一定の要件の下で個人所有端末を利用しての自宅型テレワークを可能とした。（警察庁、復興庁）

### (4) マネジメント方針の「見える化」

#### 課単位でのマネジメント方針の見える化と簡易アンケート（パルスサーベイ）を用いたフォローアップの導入（経済産業省）

→ 各課室単位で、管理職のイニシアチブにより、各課室の政策方針や、マネジメント方針（職員への仕事の意義づけや育成機会の創出・知見のインプット機会の提供等）を策定し、それを浸透させる取組（チームアップチャレンジ）を実施。簡易アンケート（パルスサーベイ）を用いてその効果を測定し、部局ごとにフィードバックを行うことで、各方針の着実な実行を図った。

※ なお、全職員を対象とした組織マネジメント実態調査（職場満足度調査）も別途実施している。

## 5 職員の自己成長支援

### ① 1 on 1 ミーティングの実施（金融庁、総務省、文部科学省、国土交通省、内閣人事局）

→ 部下職員の自己成長の支援や、自由闊達に意見を言い合える職場環境の構築等のため、1 on 1 ミーティングを実施。

### ② スキルアップのための勉強会の実施（消費者庁、厚生労働省、農林水産省、経済産業省）

→ 業務効率化テクニックのセミナー動画の作成・共有や、担当業務や担当外の業務に関する知見を深める自主企画研修の企画・実施。

### ③ 職員が自ら行いたい業務に主体的に携われる仕組みの導入（金融庁、農林水産省、環境省）

→ 職員が自らの意思で希望する政策分野に参画できるよう、職員が取り組みたい仕事に自分の業務時間の何割かを割ける仕組みを導入。