

スマートくまもとの実現に向けた提案

—全所属に関連する「全庁的な業務」の見直し—

スマートくまもと検討チーム

- 「全庁的な業務」の見直しに向けて、令和4年7月、中堅・若手職員317人からなる「スマートくまもと検討チーム」を設置。
- 一人一人が自らの業務について振り返りつつ「全庁的な業務」の見直しの検討を進め、目指すべきと考える未来の業務の形について提案として取りまとめた。

「全庁的な業務」の見直しの必要性

- 今後、人口減少が進展する中で、多様化する住民ニーズへの対応や市町村への積極的な支援など県に求められる役割は増加。
- 本県では、新型コロナへの対応に加え、平成28年熊本地震や令和2年7月豪雨災害からの復興業務が重なっている状況。
- 業務プロセス改革（BPR）の徹底やICT活用による業務の標準化・効率化、民間活力の活用など「業務改革」は避けられない。
- 所属や職員の意識改革や人材育成を行いながら、「全庁的な業務」の見直しを進めることが必要。

1 庁内業務の更なるアップデート

- 県庁内では、業務改善を進めているものの、デジタル技術の活用が民間に比べて進んでおらず、前例踏襲や業務上の慣習が重視されていると感じる。庁内業務については、様々なアップデートの余地がある。

【具体策の例】

- メールでの照会等のルール化、システム化
- 電子決裁の徹底、ペーパーレス化
- 出張のための旅行経路や費用算定等の手続きの効率化
- 行政文書の管理の統一化（ノウハウの共有）
- 会議ルールの明確化（形式的会議の廃止、オンライン会議活用等）
- 庁内問合せに対するAIチャットボットやFAQシステムの導入

2 庁内の更なる連携強化

- 多様な社会課題に対応していくためには、セクショナリズムにとらわれず、県庁一丸となって迅速に対応する場と仕組みが必要。
- フリーアドレスをさらに進め、庁内の様々な場所で所属の壁なく業務を行うことができる「庁内コワーキングスペース」を確保することを提案。また、グーグルや一部省庁で導入されている、担当業務以外のプロジェクトなどに20%を上限として取り組むことができる「20%ルール」も参考となる。

3 外部情報の活用、庁外との連携強化

- 複雑・高度化する社会課題に対応するためには、職員自らが幅広い視点で情報を収集・分析するとともに、県庁以外のプレイヤーの活躍を促進することが必要。そのため、外部情報の活用と庁外との連携を一層強化する必要。
- 新聞購読について、電子購読への切替え、クリッピングサービスの導入等によりいつでもどこでも最新の必要な情報にアクセスすることができる。
- 庁外機関との情報共有について、クラウドのストレージサービスを導入することを提案。今後はクラウドサービスを活用することが多くなるため、インターネットを直接使用可能な環境への移行も必要。
- クレーム等の事案に毅然とした態度で臨めるよう、対応ルールを整備するとともに、対応状況を明確に記録するため電話問合せの音声案内や録音機能の導入について提案。