

## 第1回県庁オープン化戦略ワーキンググループ 議事要旨

日時：令和3年11月11日（木）9:30～11:30

場所：県庁3階特別室・オンライン

### （1）事務局説明

- ・ 中間取りまとめに示した施策の方針や方向性の実現に向けた課題として、①県庁組織の活性化、②県庁の働き方改革の推進、③デジタル技術を活用した住民サービスの向上・住民参加の促進の3つを提示。
- ・ 中間とりまとめに関連する現状の施策について説明。

### （2）委員の主な意見

- ・ 県庁の現場は大変多忙。タスクを増やすのではなく、減らす努力が必要で、減らす戦略を中核にしてほしい。
- ・ メリハリがないので、ここを解決すると県庁はよくなるという、どれか一つキーファクター、効果的な具体策が欲しい。
- ・ 成果の呪縛というか、短期で目標を追求するとよい施策にならない。県職員は2～3年で異動するので、在籍期間のみで成果を出すのは難しい。短期間での成果だけではなく、次につながる仕事をしているか、スモールスタートも評価すべき。
- ・ パソコンのスペックを上げるとか、そういった簡単なことでも生産性を上げるのに効果的な方法はある。あまりDXって構えないで、チャットワークとか、これ使ってみたら便利でもうやめられないみたいな流れを広げていくのが現実的な解ではないか。
- ・ 現場の声に耳をよく傾けて、小さなものでも一つずつ始めていくというボトムアップのスモールステップと、大きなビジョンをちゃんと上から下に落として、それに基づくKPI、KGIを話し合いながらつくっていくプロセスが必要。
- ・ レールから外れることが減点になる、前例主義が一番間違いのない方法だという空気感の中では、主体的に動く職員は出てこない。
- ・ 行政職員は、何が全体最適なオペレーションなのかという経営視点、自分の限られた時間をどこに投じれば県民の役に立つのかという時間に対するコスト意識が足りないのではないか。
- ・ ファーストステップとして、一つの手続きでもいいので、モデル事業としてペーパーレスを進めて、効率的に業務が回るとか、成功体験を積み上げていくことが必要。
- ・ 権限が分散化されている組織が一番仕事が早い。職員にある程度専門性を持たせて、専門性を持った人に権限を与えて、ある程度その分野に関して決定ができるという仕組み（組織）がつけると良い。
- ・ 行政は上の方々に対し、100%の準備をするというか、失礼がないようにというマインドが強過ぎて、それが勝手に膨大な事務量を生んでいる。相手が求めていることまで尽くし過ぎるところがある。誰かが「その資料はいらない」と判断して、リスクをとれば無駄な事務の軽減につながる。
- ・ 全職員に理解を得るとするのは難しく、企業で成功しているところは、最初の一步

- が理解を得られなくても、新しい取り組みを部分的に又は強制的にやり始めてしまうという場合が多い。リスクをとるというマインド改革はこうやって徐々に進んでいく。
- ・ 人材の育成とITツールの導入を同時にやらないプロジェクトは失敗する。要らないものをなくせる人材が育っていないと、そもそもなくせない。また、組織として、減らしたほうがいいものは何かを考えようというマインドシフトがない段階で、外部コンサルに業務改善を委託しても成功しない。改革の前に、組織内での会話が必要。
  - ・ ボトムアップで対話しながらルールを決めて、チャットなどの新しいツールをみんなです使いこなしていくというカルチャーをつくって、そこで不要なものが減っていくというのが理想的
  - ・ やめる判断が難しいのは、現場で何が重要かという優先順位が決まっていないから。知事の考え（ビジョン・ミッション）をしっかり課や係までおろして、優先順位をつけることが大事。
  - ・ 大きなビジョンを全庁的におろしていく場合、自分たちの部や課のビジョンやミッションを短時間でつくるのは難しい。まとまった時間を割いて現場の人たちがみんなで話し合っつてつくっていくこと、自分たちで決めていくというプロセスが重要。
  - ・ シビックテックのコミュニティーで、野良猫公務員という、飼いならされず、いろんなところに顔を出してつなぎ役をやるような公務員が活躍している。越境人材も、型にはまりすぎるとうまくいかない。
  - ・ 住民が課題解決しようとするとき、課題を見つけるためには、現状を知る必要がある。生のデータを見ながら、県民みんなで考えられるという土壌をつくらないと何も始まらない。オープンデータ化はどんどん進めてほしい。その上で県民、市民や自治体がどうやって一緒にやっていくのかという仕組みを考えていく。
  - ・ 開かれた県庁としての広報広聴は、民間サービスのような、①手軽さ（機能的、心理的）と、②期待感（双方向性、便益性）を目指すべき。
  - ・ 自治体情報の受け手には、①行政に声を届けるために活動している積極層、②必要なので行政サービスを利用する困窮層、③声は上げないが行政サービスを利用する中間層、④声を上げたくない消極層の4つがあり、②③のグループをターゲットにすべき。
  - ・ 県民が行政サービスをいろいろ調べなくても、行政側からきちんと届けること、しかも使いやすいインターフェースであることが重要（ポスト申請主義）。
  - ・ 参加したいなとか面白そうだなという、時間と余力のある方々に向けた巻き込み方も重要だが、一方で、困っている人たちが行政サービスをストレスなく使っていけるようにハードルを取り除いていくことが必要。
  - ・ 地域課題は、行政だけで解決しようと思っても財政的にもマンパワー的にも難しいので、外とのつながりが必然的であるという意識に変えていくことが重要。
  - ・ 県庁をどのようなカルチャーにしたいのかを共有し、その上で、採用・研修・評価を一貫した考えに基づいて設計する必要がある。
  - ・ 一つのIDで県民が必要な時に行政サービスをワンストップで受けられるような県民IDの活用を検討してみてもどうか。