



リモートを前提とした官公庁業務の再設計の必要性 ーパブリックセクターをリデザインするー

PRD: Public sector Re-Design

背景と目的

新型コロナウイルス感染症(COVID-19)の感染拡大防止に向けた在宅勤務をはじめとするワークスタイルの変革の波は、民間企業だけでなく官公庁にも押し寄せています。有限責任監査法人トーマツ(以下「トーマツ」)は日々多数の官公庁(中央省庁、都道府県、市区町村、外郭団体等)の業務に携わる中で、そこに勤める官公庁の方々が COVID-19拡大を防止し、住民の安全・安心を確保するために奮闘されている姿を間近で見えてきました。

目下の課題として官公庁では情報セキュリティを保持するために整備された環境等が要因となり、依然として事務の中で多くの紙を用いていることや、押印の必要性、遠隔による会議実施の制約などから、職員自身が庁舎に出勤しなければならないことも多く、新型コロナウイルス感染症の感染リスクに曝されているのではないかと推察されます。まずは、官公庁の事務の状況を可視化し、実態を把握することで、今後進むべき方向のヒントを得ることが重要であると考えました。

感染拡大リスクを予め最小化するという意味では、住民との主な接点となっている窓口業務等は、必要最小限にしていけることが求められます。ポストコロナの世界を想像するとき、リモートを前提とした世の中の変化に対応すべく、官公庁事務は再設計されるべきときに来ているのではないのでしょうか。トーマツはこの再設計の取組みをPublic sector Re-Design (PRD)というコンセプトを掲げて推進いたします。

実施内容

全国の自治体の新型コロナウイルス感染症対応の取組み状況を、日本全国のトーマツのプロフェッショナルを通じて収集した情報をもとに集計し、可視化しました。

情報は4月末時点の状況で集計し、当時の緊急事態宣言下での急激な取組みの進捗状況を分析するとともに、残存課題をあぶり出し、今後の課題として考察しました。

また、今回の収集対象となった情報以外にも、今後の社会の変化を見据えて、官公庁の業務がどのように物理的制約から解放された新しいワークスタイルに転換していくのか、どのような姿を目指していくべきかについても考察を加えました。

実施方法

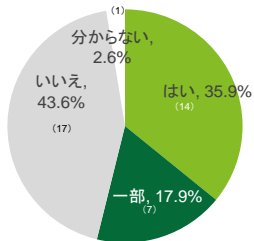
- 日本全国のトーマツのプロフェッショナルに、自身が接している自治体の状況についてアンケート回答を要請
- 4月末時点分の状況についてアンケートを実施
- 回答を集計分析し、トーマツのパブリックセクターのプロフェッショナル有志チームでのディスカッションを経て、本提言を作成

アンケート結果分析

- 緊急事態宣言中(2020年4月7日～5月25日)、トーマツのプロフェッショナルが把握する国・自治体の働き方について、アンケート結果を記載しています。
- ツールを活用した遠隔打ち合わせの実施、ファイル共有サービスの利用はおよそ半数の自治体で可能でした。
- 一方で、電子契約や押印省略、在宅勤務にはすぐには切り替えられなかったところが多く、組織の業務フローを変えるにはさらに時間を要するものと推察されます。
- 在宅勤務が可能な場合でもPC環境・庁内ネットワークへの接続環境が整っていないがために、私用のPCやクラウドメールサービスを利用するなど、情報セキュリティに課題のある働き方をせざるを得なかった現実もあったようです。

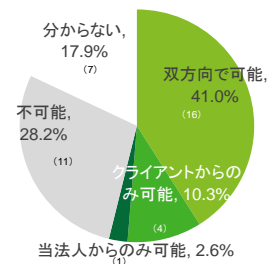
Q1. Zoomなどビデオツールを活用した遠隔打合せ

- およそ半数の団体で可能であった



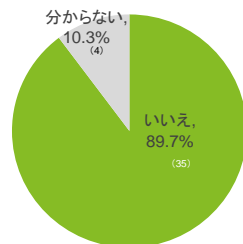
Q2. ファイル共有サービス等での大容量データ送付

- およそ半数の団体で双方向または一方から可能であった



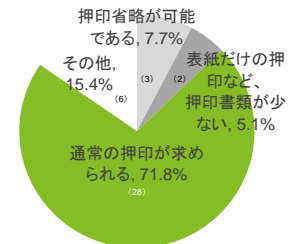
Q3. 電子契約

- 回答団体の中では電子契約が可能な団体はなかった



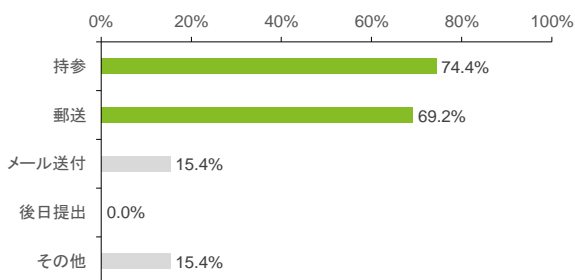
Q4. 提案書類等の押印

- 約7割の団体で通常の手印が求められていた



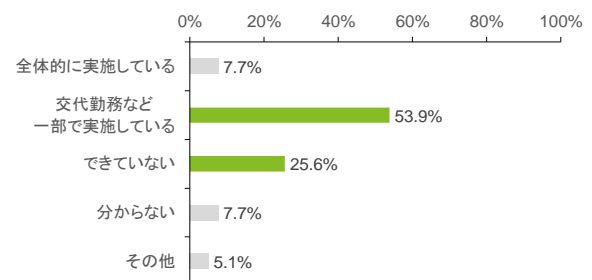
Q5. 提案書提出の選択肢(複数回答)

- 「持参」「郵送」が上位で、他の方法が許されるのは2割以下



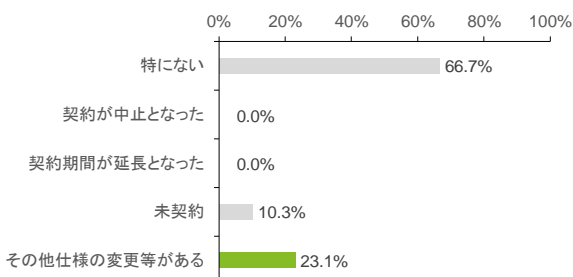
Q6. 在宅勤務(複数回答)

- およそ半数の団体で交代勤務や一部在宅を実施



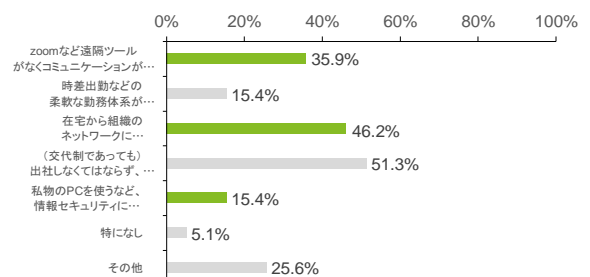
Q7. 契約への影響(複数回答)

- 約2割の団体で仕様の変更等が発生



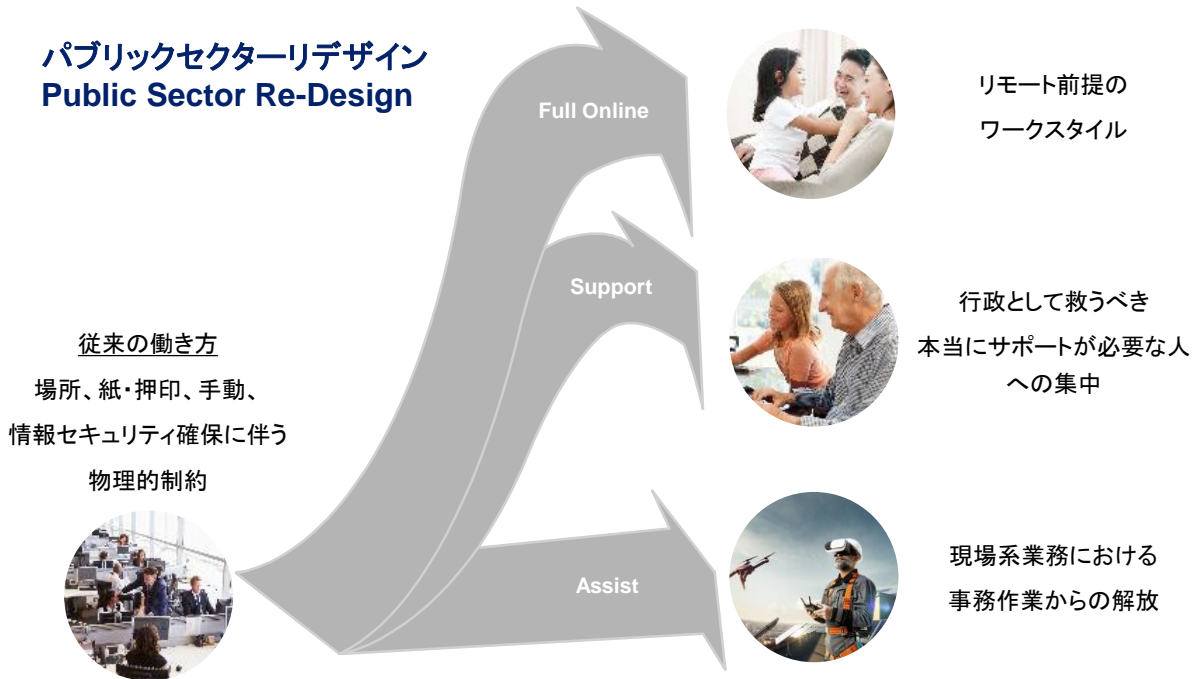
Q8. その他課題・相談事項(複数回答)

- 全体的に在宅勤務をするための環境が整っていない



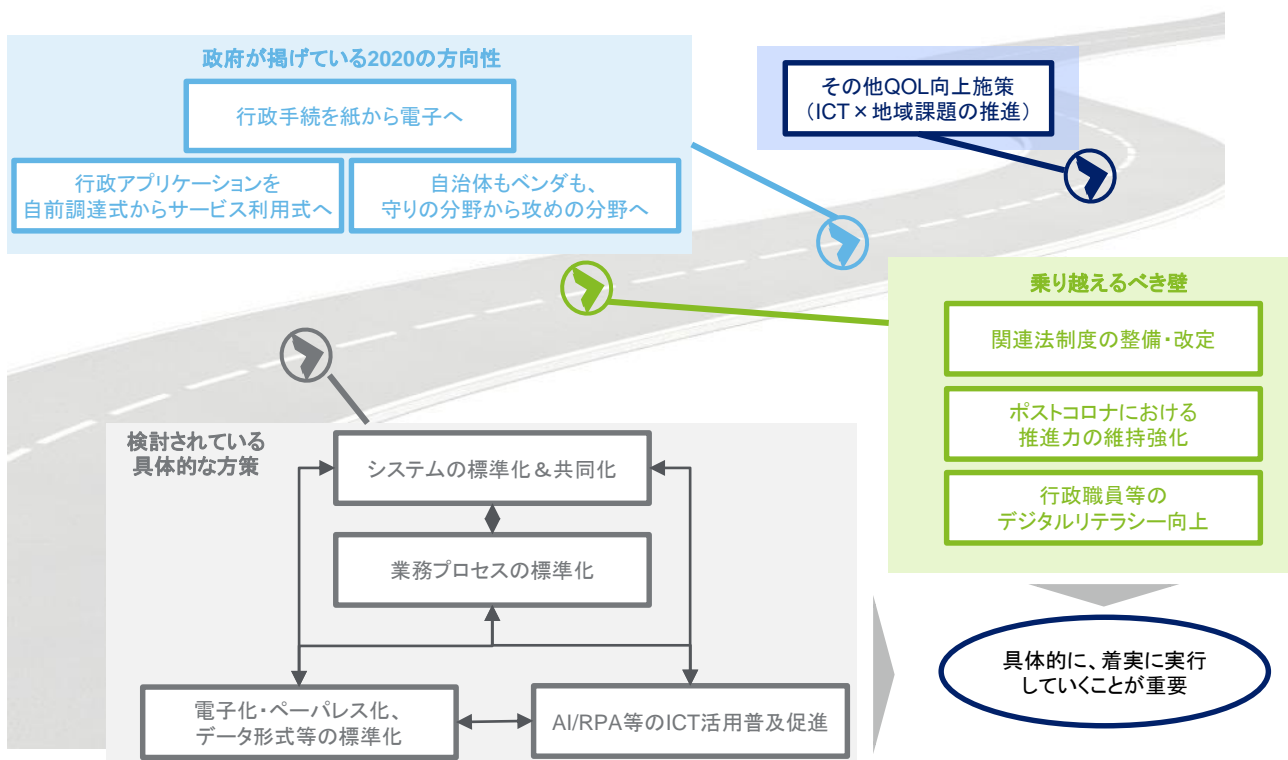
中長期的なパブリックセクターリデザインに向けた提言

- アンケート結果から、全てはリモート前提に移行できず、「移行したいが個人情報やセキュリティの観点から簡単には移行できない業務がある」「リモート移行できない業務も残る」現状が把握できました。
- 従来の場所、紙・押印、手動に伴う物理的制約に縛られた働き方から、リモート前提のワークスタイル、行政として救うべき本当にサポートが必要な人への集中、現場系業務の事務作業を軽くするといった、新しい働き方による「選択と集中」が必要になります
- そのためには、既存の業務を棚卸して整理して再設計する、パブリックセクターをリデザインする(Public sector Re-Design, PRD)が必要があると考えます。



PRD実現までの道のり

- 政府ではこれまでも電子政府やAI戦略、自治体の業務効率化等に取り組んできました(下図は例として「地方自治体における業務プロセス・システムの標準化及びAI・ロボティクスの活用に関する研究会の報告書」(令和元年5月)よりトーマツで作成)。
- 新型コロナウイルス感染症の影響下では、押印業務のために出勤する人員の削減のため、政府主導で、関連業務の見直しや優先度の見直しおよび課題や各種業務の洗い出しが行われています。
- PRDは始めは様々な官公庁で目の前の取り組みから進んでいくと思われませんが、いずれは中長期的かつ戦略的に進めていく必要があると考えられます。



有限責任監査法人トーマツ

リスクアドバイザリー事業本部

Mail ra_info@tohmatu.co.jp

URL www.deloitte.com/jp/risk-advisory

【国内ネットワーク】 東京・大阪・名古屋・福岡

デロイトトーマツグループは、日本におけるデロイト アジア パシフィック リミテッドおよびデロイトネットワークのメンバーであるデロイトトーマツ合同会社ならびにそのグループ法人(有限責任監査法人トーマツ、デロイト トーマツ コンサルティング合同会社、デロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザリー合同会社、デロイト トーマツ 税理士法人、DT弁護士法人およびデロイト トーマツ コーポレート ソリューション合同会社を含む)の総称です。デロイト トーマツ グループは、日本で最大級のビジネスプロフェッショナルグループのひとつであり、各法人がそれぞれの適用法令に従い、監査・保証業務、リスクアドバイザリー、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー、税務、法務等を提供しています。また、国内約30都市以上に1万名を超える専門家を擁し、多国籍企業や主要な日本企業をクライアントとしています。詳細はデロイトトーマツグループWebサイト(www.deloitte.com/jp)をご覧ください。

Deloitte(デロイト)とは、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド("DTTL")、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して"デロイトネットワーク")のひとつまたは複数指します。DTTL(または"Deloitte Global")ならびに各メンバーファームおよび関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体であり、第三者に関して相互に義務を課しまたは拘束させることはありません。DTTLおよびDTTLの各メンバーファームならびに関係法人は、自らの作為および不作為についてのみ責任を負い、互いに他のファームまたは関係法人の作為および不作為について責任を負うものではありません。DTTLはクライアントへのサービス提供を行いません。詳細は www.deloitte.com/jp/about をご覧ください。

デロイト アジア パシフィック リミテッドはDTTLのメンバーファームであり、保証有限責任会社です。デロイト アジア パシフィック リミテッドのメンバーおよびそれらの関係法人は、それぞれ法的に独立した別個の組織体であり、アジア パシフィックにおける100を超える都市(オークランド、バンコク、北京、ハノイ、香港、ジャカルタ、クアラルンプール、マニラ、メルボルン、大阪、ソウル、上海、シンガポール、シドニー、台北、東京を含む)にてサービスを提供しています。

Deloitte(デロイト)は、監査・保証業務、コンサルティング、ファイナンシャルアドバイザリー、リスクアドバイザリー、税務およびこれらに関連するプロフェッショナルサービスの分野で世界最大級の規模を有し、150を超える国・地域にわたるメンバーファームや関係法人のグローバルネットワーク(総称して"デロイトネットワーク")を通じてFortune Global 500®の8割の企業に対してサービスを提供しています。"Making an impact that matters"を自らの使命とするデロイトの約312,000名の専門家については、(www.deloitte.com)をご覧ください。

本資料は皆様への情報提供として一般的な情報を掲載するのみであり、デロイト トウシュ トーマツ リミテッド("DTTL")、そのグローバルネットワーク組織を構成するメンバーファームおよびそれらの関係法人(総称して"デロイトネットワーク")が本資料をもって専門的な助言やサービスを提供するものではありません。皆様の財務または事業に影響を与えるような意思決定または行動をされる前に、適切な専門家にご相談ください。本資料における情報の正確性や完全性に関して、いかなる表明、保証または確約(明示・黙示を問いません)をするものではありません。またDTTL、そのメンバーファーム、関係法人、社員・職員または代理人のいずれも、本資料に依拠した人に関して直接また間接に発生し得る損失および損害に対して責任を負いません。DTTLならびに各メンバーファームおよびそれらの関係法人はそれぞれ法的に独立した別個の組織体です。

Member of
Deloitte Touche Tohmatsu Limited

© 2020. For information, contact Deloitte Touche Tohmatsu LLC.



IS 669126 / ISO 27001