

○サブスクリプションサービスを活用した業務の効率化・働き方改革

- ・取組団体：北海道伊達市
- ・取組内容：自治体の業務システム「三層分離モデル」に Microsoft 365 を組み合わせ、業務の効率化や働き方改革を実践
- ・推進体制（令和5年度）：2名
- ・事業予算（令和5年度）：27,086千円（運用経費のみ）
（財源）一般財源

1. 北海道伊達市の概要

人口：31,964人（令和5年9月30日時点）

職員数（一般行政部門）：245人（令和6年1月1日時点）

総面積：444.2km²

図表1 伊達市の位置図



出所：伊達市市勢要覧「2009市勢要覧 愛 City だて」p. 28

2. 取組の背景・目的・内容

(1) 取組の背景・目的

北海道伊達市においても、少子高齢化や生産年齢人口の減少、それに伴う自治体職員の減少の可能性といった問題に直面しており、柔軟な働き方や生産性向上が求められている。近年の新型コロナウイルス感染症の流行や育児・介護を理由とした離職の増加を背景に、その対策としてテレワークの必要性が認識されているが、伊達市では、有珠山噴火といった有事への対応のためにも、その導入が有効と考えられていた。

一方、メールの送受信、インターネットブラウジング等に用いられるインターネット接続サービス、個人情報扱う個人番号利用事務系システム、通信基盤としてLGWAN（総合行政ネットワーク）と呼ばれるクローズドネットワークへの接続系システムによって構成される、「三

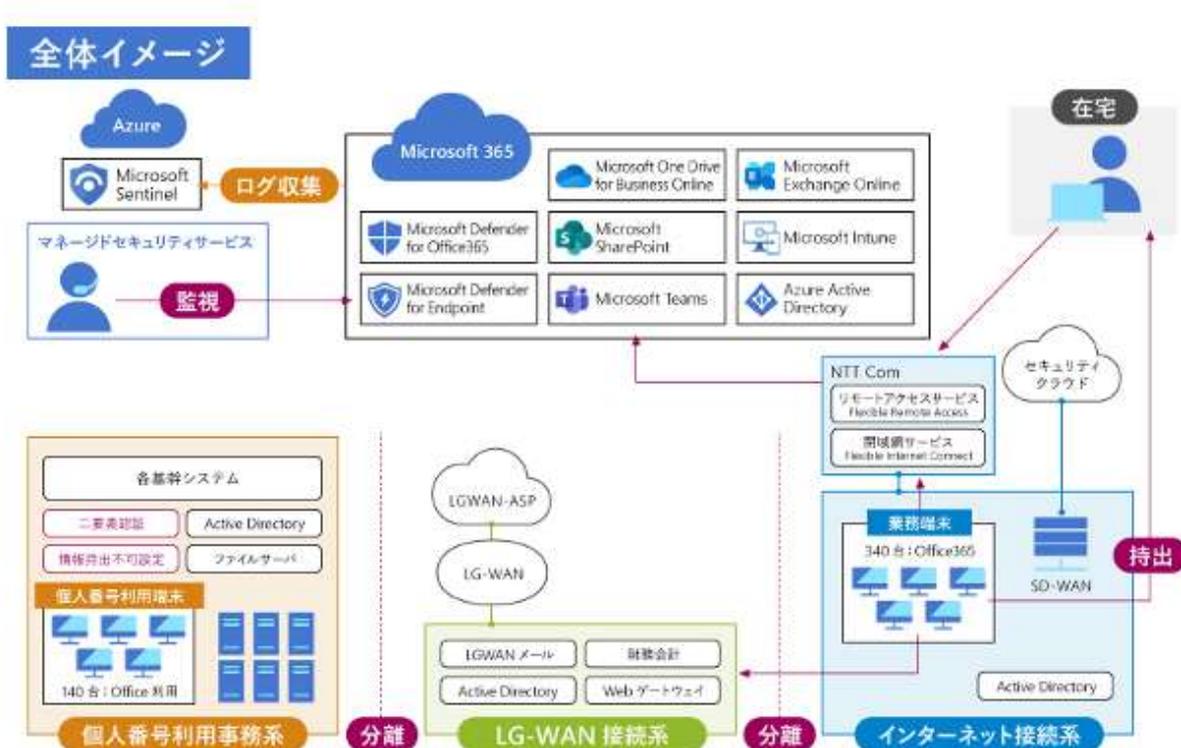
層分離モデル」が採用されていることで、業務端末が限定される点、データの受け渡しに時間を要する点等、業務の非効率性が問題となっていた。これに対して、国は、従来の三層分離モデルのセキュリティ対策モデルを見直すこととし、伊達市においても、「セキュアなリモートワーク環境」と「業務効率の向上」を目標として、庁内の業務システムの刷新を図ることとなった。

(2) 取組の内容

従来の三層分離モデルが見直され、Microsoft 365 のコミュニケーションツールである、Teams や Exchange Online、データを共有することができる、OneDrive 等が導入されたことで、職員の作業の効率化や多様な働き方が実現された。また、LGWAN からインターネット環境で作業ができるようになり、利便性が高まった。同時に、セキュリティ対策の見直しも進められ、NTT コミュニケーションズの Flexible Connect を中心とした閉域網サービスが利用されることで、遠隔からのアクセスも庁内と同等のセキュリティレベルを保つことが可能となった。

一方、システム運用のコストは、これまでとあまり変化していない。LGWAN に必要であったサーバーの購入や、今まで行っていた、5年ごとの機器の買い替えが不要となった。

図表2 システムの全体イメージ



出所：Microsoft ホームページ

庁内におけるシステムの活用状況について、コミュニケーションツールである teams の活用によって、職員間の連絡が迅速化した点が挙げられる。また、クラウドストレージである sharepoint によって、同一データの共同編集が実現された点や、LGWAN から離れたことにより、有用なクラウドサービスをストレスなく導入された点も大きい。

3. 成果・課題

(1) 成果

成果の一点目として、閉じられた環境である LGWAN からインターネット環境で業務を遂行することが可能となったため、より市民に近い場所でコミュニケーションを図ることができるようになった。具体的には、Microsoft forms を利用することで、市民アンケート調査のオンライン化が可能になった。二点目として挙げられる、職員の業務における成果に関しては、WEB サービスが導入されることで、職員の勤怠管理のオンライン化が実現された。

(2) 課題

今後は、Teams を利用した市民との連携、施設の予約システム等の市民用クラウドサービスの導入等が展望として考えられているが、このようなデジタルサービスを手がける際、デジタル技術に馴染みのない高齢者等がいかにサービスを利用してもらうかが課題の一つとして挙げられる。これに対して、市では、Microsoft365 のアプリ作成機能を活用することで、市の業務について極力分かりやすい（馴染みやすい）アプリを構成し、市民に提供することを考えている。また、GIS 等、視覚的に伝わりやすいツールで情報を提供する必要があると感じられている。

【参考】

伊達市ホームページ

- ・伊達市の給与・定数管理などの状況

<https://www.city.date.hokkaido.jp/hotnews/detail/00000356.html>

- ・伊達市の人口・世帯数

<https://www.city.date.hokkaido.jp/hotnews/detail/00000953.html>

- ・北海道伊達市の紹介

<https://www.city.date.hokkaido.jp/hotnews/detail/00000802.html>

- ・伊達市市勢要覧「2009 市勢要覧 愛 City だて」p. 28

<https://www.city.date.hokkaido.jp/hotnews/files/00001300/00001399/20130318114108.pdf>

- Microsoft ホームページ

「三層分離モデルに Microsoft365 を組み合わせた、自治体規模を問わない行政 DX
北海道伊達市」

<https://customers.microsoft.com/ja-jp/story/1553645444005667592-date-city-hokkaido-national-government-microsoft-365-ja-japan>