

職員のDIYによるデジタル技術を活用した業務効率化

取組のあらまし

取組団体 群馬県

取組内容 Microsoft 365 を活用し、職員主体で業務の効率化とDXを推進。Power Apps などを用いたアプリ開発により、予約や相談対応、フリーアドレス座席管理などの業務が改善。全庁的な情報共有体制も整備され、柔軟な働き方とICTスキルの向上が図られている。

推進体制 8名（令和7年度）

予算等 0円（令和7年度）※別途Microsoft 365のライセンスを調達

1 群馬県の概要

人口 1,907,976人 令和7年1月1日現在（住民基本台帳人口）

職員数 4,067人 令和6年4月1日現在（一般行政部門）

総面積 6,362.28km² 令和7年10月1日現在（国土地理院「全国都道府県市区町村別面積調」）

図表 1 群馬県の位置図



出所：群馬県提供資料

2 取組の背景・目的

(1) 群馬県庁における業務課題と Microsoft 365 導入の背景

近年、行政機関においても急速に進展するデジタル技術を積極的に活用し、業務のあり方そのものを見直すことが強く求められている。群馬県庁においても、従来の業務システムや働き方に対する限界が徐々に顕在化していた。とりわけ、これまで庁内で使用されていた情報システムでは、インターネットの利用に仮想デスクトップ環境を経由する必要性があり、操作性やレスポンス面での課題が大きかった。このような非効率な運用は、業務のスピードや正確性にも影響を及ぼしており、業務全体の生産性を下げる要因となっていた。

加えて、職員の ICT スキルには大きな個人差があり、デジタルツールを十分に活用できない状況が一部で見られた。こうした課題は、DX（デジタルトランスフォーメーション）を推進する上での大きな障壁となりうるものであり、組織として一体的に変革を進めるためには、業務プロセスそのものを見直しと、職員一人ひとりのデジタルリテラシーの底上げが不可欠であった。

このような背景を踏まえ、群馬県庁では、2022 年以降、β' モデルへの移行を契機に本格的に Microsoft 365 を導入し、組織の DX 推進に着手した。導入の目的は、単なる ICT ツールの刷新にとどまらず、「誰もがデジタルを使いこなし、業務を見直し、成果を上げる組織」へと変革することであった。つまり、職員が受け身でシステムに従うのではなく、現場の課題を自ら発見し、必要に応じてツールを使いこなすことで、業務の効率化や県民サービスの向上を実現することが目指された。

特に注目すべきは、外部の開発業者などに頼らず、職員自身が Microsoft Power Platform（Power Apps、Power Automate、Power BI など）を用いて、業務アプリや自動化フローを自作する DIY（Do It Yourself）型の取組である。このアプローチにより、大きな予算をかけることなく、現場で即座に業務改善を行うことが可能となった。職員有志によるこうした開発活動は、日々の業務の中から具体的な課題を抽出し、それに最適な解決策を現場レベルで実装するという、極めて実効性の高い取組である。

3 取組内容

(1) DIY 型の開発文化の醸成

群馬県庁の DX 推進において中核をなしているのが、Microsoft 365 とその関連ツール群である。Teams、Outlook、SharePoint などの基本ツールに加え、Power Platform を活用することで、職員が自ら業務アプリケーションを開発し、日々の業務改善を実現している。

特筆すべきは、こうしたツールを用いた DIY 型の開発文化の醸成である。職員一人ひとりが、業務の中で感じた課題を起点にアプリケーションを自作し、解決に取り組む事例が庁内各所で見られるようになった。

DIY 型の開発文化を庁内に醸成するにあたっては、いくつかの困難が立ちはだかった。最大の課題は、これまで外部ベンダーの提案や委託に依存してきた業務改善の手法を見直し、職員自らが課題を発見・定義し、試行錯誤しながらアプリや業務フローを自作する必要があった点である。この取組は容易ではなかったが、その過程が職員のデジタル経験値を高め、主体的に業務を改善する力を育むことにもつながった。また、ローコードツールであっても「誰でも簡単に」開発できるわけではなく、特に人事異動が多い行政組織においては、アプリの保守管理が属人的にならないような工夫も求められた。そこで、DX 課では、開発支援したアプリについて共同所有者として関与し、組織的な維持管理体制を整備している。

こうした文化を根付かせるための創意工夫の取組として、庁内に「Microsoft 365 総合コミュニティ」を Teams 上に開設した点が挙げられる。このコミュニティでは、職員同士がツールの使い方やトラブル事例を気軽に共有し、教え合うことができる。教える側にも回ることで、学びがより深まる好循環が生まれている。また、Power Platform の研修を受講した職員を育成し、彼らが講師となって部局内研修を実施することで、実務に即したデジタルスキルを職員が身につけられるようにしている。さらに、DX 課内に、「ツール担当」を配置し、各部局からの相談に応じて実装支援を行う体制も整え、実用性の高いアプリの展開と職員の育成を両立させた。

(2) DIY で開発されたアプリケーション

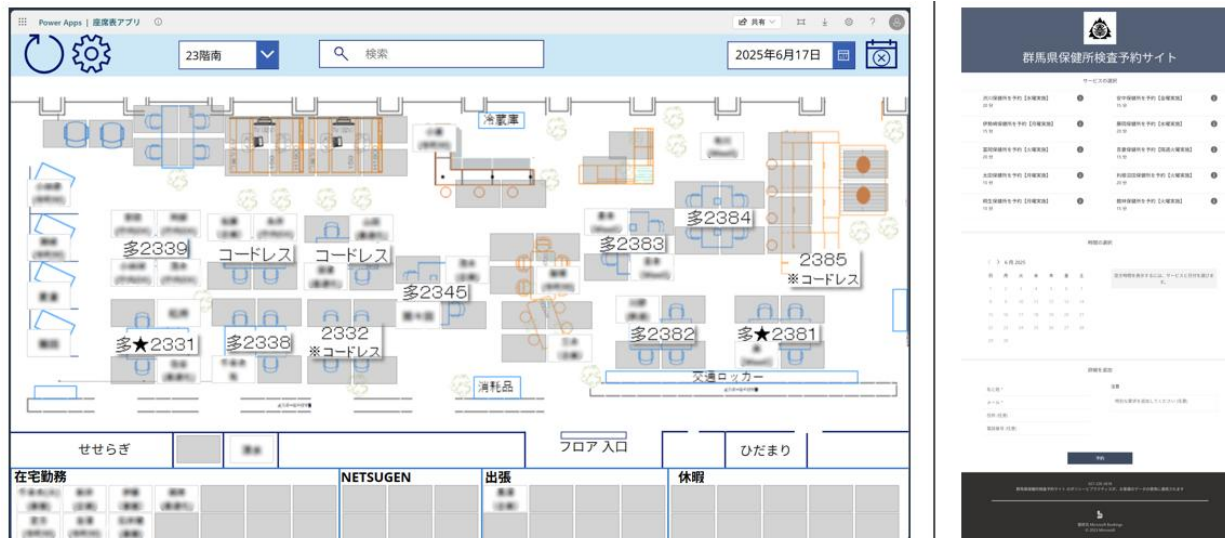
DIY で開発されたアプリの代表例が「座席表アプリ」である。テレワークやフリーアドレスの導入が進むなか、誰がどこに座っているかを可視化するニーズが高まった。そこで、職員は Power Apps を用いて、自席や在宅勤務、出張などの状況を登録し、フロアで働く職員の使用座席や出勤状況をリアルタイムに確認できる仕組みを構築した。フロア入口に座席表を表示したモニターを設置し、来庁者にも配慮している。これにより、職員間で電話の取次ぎが楽になるなど、柔軟な働き方の運用がスムーズに行えるようになった。

また、感染症・がん疾病対策課（現：感染症・疾病対策課）では、HIV や性感染症検査の予約業務を効率化するために、Microsoft Bookings と Power Automate を活用し、Web 上で予約を受け付けるシステムを開発した。従来は電話予約に頼っていたため、職員の対応負担が大きく、利用者にとっても予約のハードルが高かった。Web 予約の導入により、利用者の利便性が向上すると同時に、職員の業務負担も大きく軽減された。

さらに、土木事務所では住民からの相談業務を効率化するため、Microsoft Forms と Power Automate を組み合わせたオンライン相談受付システムを導入した。住民は、Web フォームから相談内容を送信し、システムが自動的に内容を仕分けして担当部署に通知することで、迅速かつ的確な対応が可能となった。

このように、各現場での小さな工夫が積み重なり、全体としての業務の質が向上している。

図表 2 アプリやシステムのインターフェース（左：座席表アプリ/右：感染症検査予約システム）



出所：群馬県提供資料

4 成果・課題

(1) 本取組の成果

群馬県庁における Microsoft 365 を活用した業務効率化の取組は、単なる ICT 導入にとどまらず、職員の自発的な工夫と挑戦によって推進されている。こうしたボトムアップ型の DX は、組織全体に活気と創造性をもたらし、県民サービスの質的向上にも直結している。今後も課題を乗り越えながら、群馬県庁が自治体 DX の先進モデルとしてさらなる発展を遂げていくことが期待される。

これらの取組により、群馬県庁では、いくつかの顕著な成果が見られている。

まず第一に、業務の効率化が着実に進んでいる点が挙げられる。例えば、座席表アプリの導入により、席の管理が可視化され、フレキシブルな働き方が円滑に運用できるようになった。また、予約業務や相談業務のオンライン化によって、職員の対応負担が大幅に軽減されている。

第二に、職員の ICT リテラシーの向上が挙げられる。アプリ開発や業務自動化に取り組む中で、自然とデジタル技術への理解が深まり、それがさらなる改善活動へとつながる好循環を生み出している。こうした職員の成長は、単に業務の手段が変わるだけでなく、組織としての柔軟性や自律性の向上にも寄与している。

さらに、テレワークの実施率も向上しており、2020 年度と比較して 2023 年度には在宅勤務の実施回数が約 2.2 倍に増加した。これは、Microsoft 365 の導入によって、どこでも仕事ができる環境が整ったことの成果である。

（2）課題

一方で、いくつかの課題も浮き彫りとなっている。

最大の課題は、職員間で ICT スキルや積極性にばらつきがある点である。一部の職員は、積極的にツールを活用して業務を改善しているが、すべての職員が同様のレベルで活用できているわけではない。そのため、さらなる研修やサポート体制の強化が求められている。

また、デジタル化が進む中で、セキュリティ対策の強化も重要な課題となっている。情報の取り扱いには慎重さが求められる一方で、業務の柔軟性を損なわないバランス感覚も必要である。

最後に、ツール導入に伴う組織文化の変革も大きな挑戦である。従来の紙ベースや対面中心の働き方から、デジタルと協働を前提とする新しい働き方への転換は、制度面だけでなく、意識面での変化を伴うものである。そのためには、リーダーシップのあり方や組織内コミュニケーションの再設計も含めた総合的な取組が必要である。

関連・参考資料

時事通信社 iJAMP 「【施策それから】◎フリーアドレス、アプリで座席確認＝職員有志が開発、出勤状況も一群馬県」2025年2月6日

Microsoft ホームページ「お客様導入事例 Microsoft 365 の各種機能を活用し、職員の職員による職員のための DX で、群馬県を「日本最先端クラスのデジタル県」に」

<https://www.microsoft.com/ja-jp/customers/story/1767068913539121831-pref-gunma-sharepoint-national-government-ja-japan>