



令和6年3月更新
(令和2年3月作成)

Smart道庁のすすめ方

今こそ道庁は変わります！

～すべての道民と道職員のために変えたいこと～

<3つの改革>

業務改革 = 仕事の仕方を変える

働き方改革 = 勤務環境を変える

組織風土改革 = 庁内の常識や固定概念を変える



【Smart道庁* とは】

* R1.6推進本部設置

- 業務の効率化・省力化、職員はコア業務に集中
- 時間・空間に制約されない多様で柔軟な働き方
- 健康で生き生き働ける職場環境

- 「業務を効率化・省力化し、職員がコア業務に集中できるようにする」
「時間や空間に制約されない多様で柔軟な働き方を実現する」
という2つの視点で仕事の仕方を変え、
「健康で生き生き働ける職場環境の実現」に繋げる取組。

※コア業務=ここでは地域や道民ニーズへの対応等に直接繋がる業務、政策立案や意思決定に直結する業務の意、ノンコア業務はコア業務の周辺業務

- こうした取組により、職員が持てる能力を最大限発揮できる職場環境をつくり、道庁の組織活力を向上させ、道民サービスの質の向上に繋げることを目指す。

目次

- ・ Smart道庁の推進が必要な背景 P 1
- ・ Smart道庁が目指す道職員の働き方の将来像 P 2
- ・ Smart道庁の狙い P 3
- ・ 目指す姿の実現に向けた具体的な取組 P 4～7

Smart道庁の推進が必要な背景

【今の働き方】

間接業務、内部管理的業務で忙しい

- ・ 経理事務や間接事務（ノコア業務）で多忙
- ・ 地域や道民ニーズへの対応（コア業務）増加
- ・ 限られた資源（人、時間）での対応は限界



時間や空間に制約された働き方

- ・ 業務の場所や時間の制限（紙や有線が前提）
- ・ 育児や介護と仕事の両立が困難
- ・ 非常時も業務継続が可能な体制が必要



職員は疲弊、高ストレス⇔低満足度

- ・ コミュニケーションの低下
- ・ 休職者等の増加
- ・ 若年・中堅層の退職者増加



【このままでは…】

- ・ 生産年齢人口の減少
- ・ 優秀人材の確保困難
- ・ 職員への負荷増大

**一刻も早い
対策が必要**

**道庁の行政機能
維持困難**

- ・ 若年・中堅層の流出加速
- ・ 職場の魅力低下
- ・ 昔と変わらない仕事のやり方

Smart道庁 が目指す姿

- ・ 職員のモチベーションを高く
- ・ 地域や道民ニーズに寄り添い
- ・ 持てる能力を遺憾なく発揮

職員の働き方を変え

- ・ 組織活力の向上
 - ・ 道民サービスの質の向上
 - ・ 行政への信頼性の確保
- に繋げる！

Smart道庁が目指す 道職員の働き方の将来像

- 業務の効率化・省力化、職員はコア業務に集中
- 時間・空間に制約されない多様で柔軟な働き方
- 健康で生き生き働ける職場環境

Smart道庁が目指している道職員の将来の働き方の全体像のイメージ



Smart道庁の狙い～考え方と効果

取組を進めて何を変えるのか、どういう効果を出して行くのか

勤務環境を変え、仕事の仕方を変えることで、職員の意識と行動が変わり、それがさらに勤務環境や業務の改善に繋がるという好循環のサイクルを生み出す。
そのサイクルを繰り返すことで、組織の活力が向上し、組織風土が変わり、最終的には道民サービスの質の向上や、行政への信頼性の確保に繋げていく。

「勤務環境や業務の改善」と
「職員の意識と行動の変革」の循環

①勤務環境の充実と仕事のやり方の改善

BPRとICTの活用でノンコア業務を削減。コア業務へ注力

道民の申請時間コストが減少

紙やコピー量の減少・オフィススペースの有効活用

テレワーク実施職員の増

②職員の意識と行動の変革

時間外勤務の縮減
年休取得者の増

効率化やコスト削減を意識し、実践する職員増

両立支援制度活用者の増

職員の働きがい・やりがいの向上

高ストレス職員の減少

職場内コミュニケーション増

③組織活力の向上 人材の確保・有効活用

誰もが活躍できる
〔女性活躍の促進
育休取得者の増
障がい者雇用の増〕

能力を十分に発揮できる職員の増

入庁3年以内の自己都合退職者の減少

長期療養（精神）者の減少

・道民サービスの質の向上
・行政への信頼性の確保

(個人)

取組の広がり

(組織)

個々の取組の効果

職員、職場レベルの効果

組織レベルの効果

道民への効果

目指す姿の実現に向けた具体的な取組

働き方を変えるためには、仕事のやり方の抜本的な見直しが必要！

業務プロセスの見直し（BPR）+ ICT利活用

見直しの観点

○申請手続の簡素化
<取組の視点>

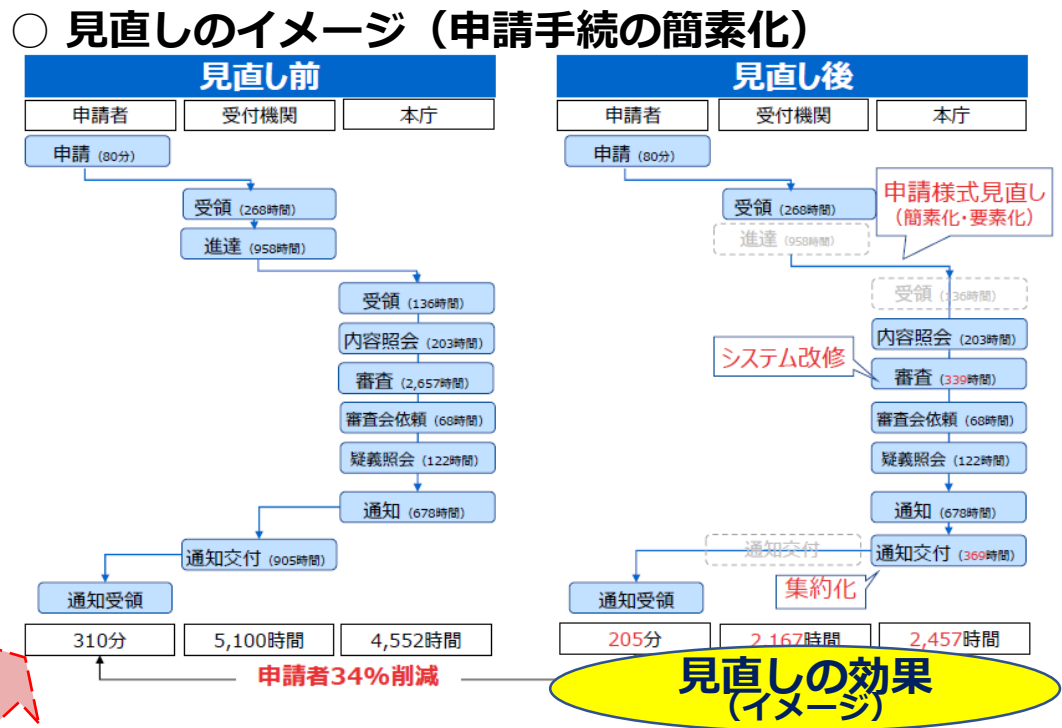
- 添付書類等の簡素化
- わかりやすい情報提供
- 審査・発行期間の短縮
- 窓口対応の統一

<削減目標>

- 申請者の時間コスト 20%削減

○内部業務の減量化
<取組の視点>

- 改善の3原則「やめる・減らす・変える」
- 現行手続を「見える化」し、比較検証を可能に



見直し方

- 業務フローの作成
 - 課題抽出、課題原因特定、解決策の検討
- あるべき業務フローの検討、改善の実施
 - ユーザー目線
 - 想定効果/コストの検証
 - ICTも利活用した解決策の実施 (デジタル化)

・様式見直し、システム改修、業務の集約化により、申請者と道において作業時間数が削減
 ・事務の効率化と適正な執行の確保を両立！

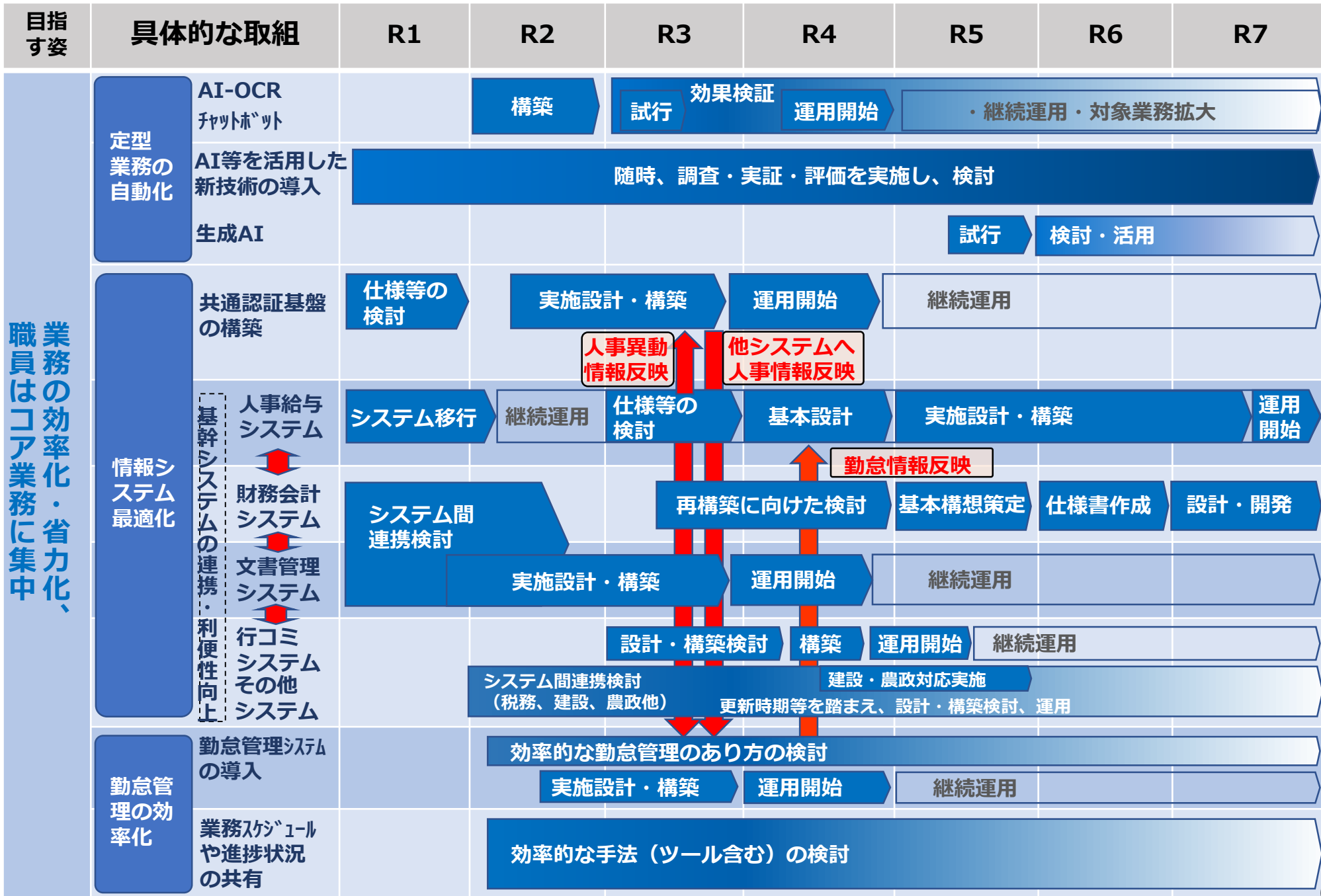
目指す姿の実現に向けた具体的な取組～工程表

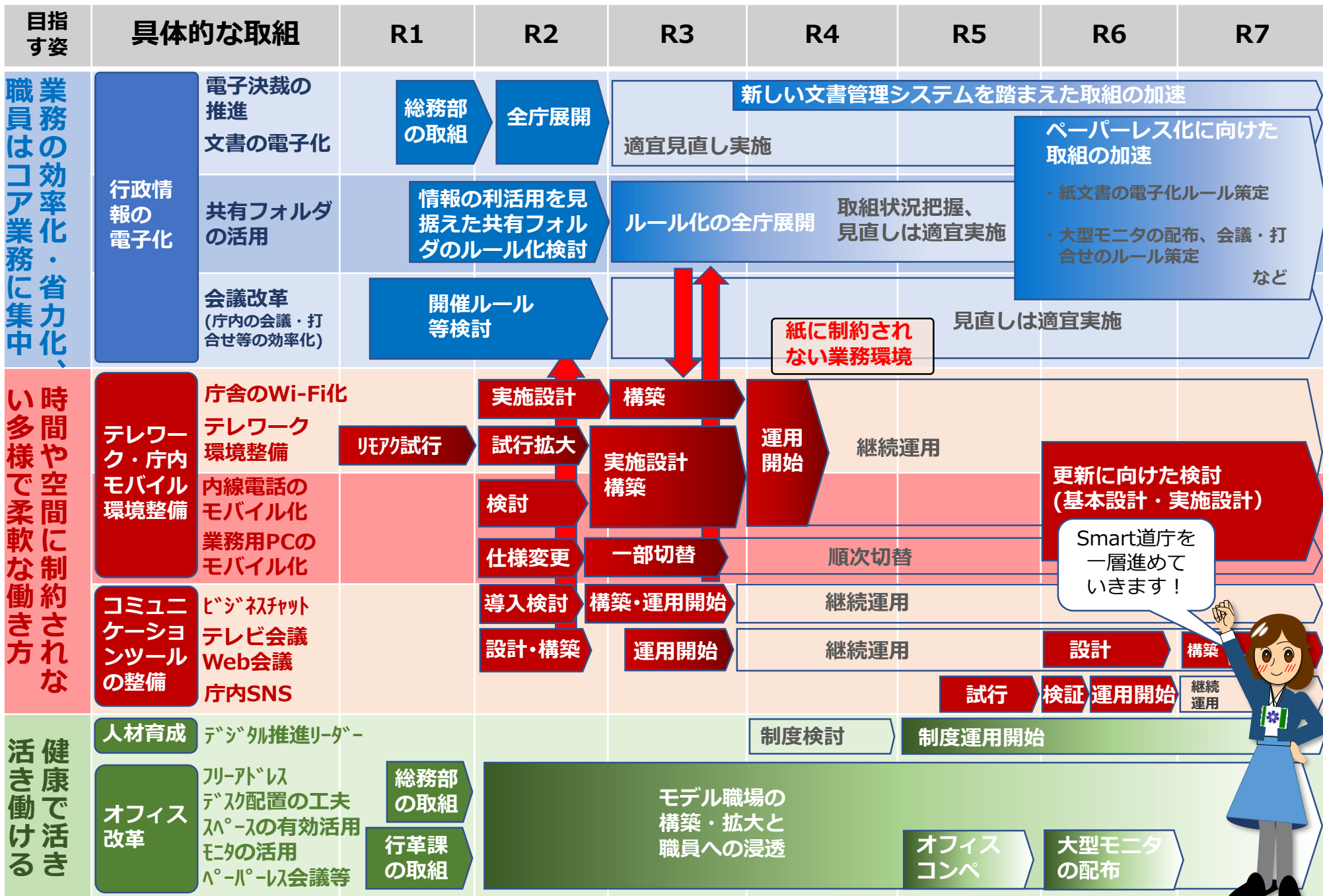
効果を検証しながら全庁展開を図る。

各取組の効果を検証し、その効果を職員に伝え、腹落ちすることで、職員の意識と行動の変革を促しながら、取組を進める。

本工程表に基づき、当面令和7年度まで取組を進めるが、取組の進捗状況や社会情勢、国等の動向、技術革新の状況等を踏まえ、適宜、見直しを行う。

目指す姿	具体的な取組	R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	
業務の効率化・省力化、 職員はコア業務に集中	BPR + ICT	申請手続の簡素化		モデル手続で実証	簡素化対象(325)を含む全行政手続に順次拡充	電子申請・押印等規制の見直しも踏まえながら拡充	簡素化(オンライン化等)のフォローアップ		
		アナログ規制点検・見直し		他手続へ拡充			国モデル事業参加	条例等規制の点検・見直し	条例等の施行
		内部業務の減量化		モデル業務で実証		電子申請・押印等規制の見直しも踏まえながら拡充			
		契約事務の一斉点検		他業務へ拡充	重点業務(103業務)に順次拡充			重点業務以外の業務(194業務)への展開	保健・福祉分野のBPR推進
	住民・企業向けサービス	電子申請 電子入札		利便性向上の検討	運用範囲の拡大や必要なシステムの見直し			・継続運用 ・対象業務等メンテナンス	
		電子契約			調査検討	実証実験	運用開始	継続運用	
		公金のキャッシュレス化		実施設計・構築		運用開始		継続運用	
	定型業務の自動化	RPAの活用拡充 会議録作成システム	構築	効果検証・対象業務の拡大					
			構築・運用	利用者の拡大					・継続運用 ・対象業務等メンテナンス







数字で語るSma道その2～目指す水準

Smart道庁の取組は、下記の他、数値の経年変化を把握し、取組が「職員が働きやすく、能力を発揮できる職場」の実現に繋がっているかを確認しながら進める。

	項目 (数値の根拠)	前々年	前年	現状 (直近値)	R 7 頃
効率化 省力化	紙購入量の削減 (改革推進課調)	1億7,518万枚*1 (▲6.13%) (1人1月当たり1,158枚)	1億7,150万枚*2 (▲8.10%) (1人1月当たり1,134枚)	1億5,406万枚*3 (▲17.45%) (1人1月当たり1,018枚)	▲50% (平成30年度 1億8,662万枚比)
	電子決裁率の向上 (文書課調)	45.9%*1	47.6%*2	49.2%*3	75%
	年休の平均取得日数 (人事課調)	12.4日*1	12.5日*2	13.2日*3	※13日
	効率化・コスト削減を意識する職員 (職員アンケート)	89.6%*2	89.7%*3	96.8%*4	上げる
	業務量の削減効果 (推計) (当該年度までに達成される取組の推計効果の積上げ)	21,588h*1 (年間1人当たり1.7時間)	36,476h*2 (年間1人当たり2.8時間)	414,923h*5 (年間1人当たり32.9時間)	累積効果を把握
多様な 働き方	誰もが働きやすい職場と思う職員 (職員アンケート)	63.3%*2	62.7%*3	64.4%*4	上げる
	テレワークの実施率 (職員アンケート)	64.4%*2	69.9%*3	73.2%*4	40%
	テレワークを実施したいときにできている職員	33.0%*2	33.4%*3	44.1%*4	上げる
	育児休業の取得率 (人事課調)	100% (女性) 19.9% (男性)*1	100% (女性) 23.8% (男性)*2	98.8% (女性) 47.5% (男性)*3	100% (女性) 85% (男性)
健康な 職場	コミュニケーションが良好と思う職員 (職員アンケート)	80.1%*2	80.1%*3	81.7%*4	上げる
	仕事にやりがいを感じている職員 (職員アンケート)	63.2%*2	63.6%*3	63.0%*4	上げる
	高ストレスを抱える職員の割合 (職員厚生課調)	10.0%*1	10.5%*2	11.8%*3	下げる
	精神疾患による長期療養者の割合 (職員厚生課調)	1.56%*1	2.09%*2	2.48%*3	下げる

(経年変化を把握)

*1 = 令和2年度, *2 = 令和3年度, *3 = 令和4年度, *4 = 令和5年度

*5 = 令和4年度テレワーク環境・公用スマートフォン等システム整備に伴う効果の発現

※北海道特定事業主行動計画の目標 (R6) 値

【備考】1人当たりの時間は、知事部局職員数(約12,600人)より算出