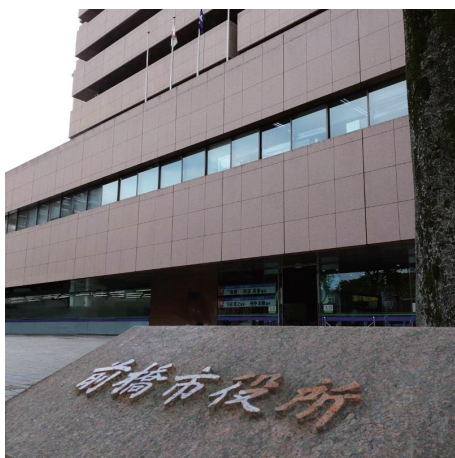


Case Study

前橋市役所

Microsoft 365 との親和性も高い Chromebook の導入でコストを抑えて 業務改革



群馬県の県庁所在地である前橋市は、34 万人の人口を抱え、赤城山に代表される豊かな自然と産業が共存する都市です。「めぶく。」というまちづくりのビジョンを掲げ、リアルとデジタルが融合することで、技術が人に寄り添い、新たな価値を芽吹かせ続けるまちを目指しています。

前橋市役所では、2023 年 1 月に 2,680 台の Chromebook を導入し、4 月からは全職員に配布、業務での活用を開始しています。

(コロナウイルスの影響により、取材はオンラインで Google Meet を利用)

課 題

- テレワーク環境の構築が必要だが、デスク以外で業務を遂行できない
- 端末キittingや管理業務に時間と工数がかかる
- 紙ベースでの会議やワークフローが多く改善したい

対 策

- Chromebook を導入しテレワーク環境を構築
- Microsoft 365との親和性、軽量の端末であること、エンドポイント管理を要件に入札を実施

効 果

- 円滑なコミュニケーションが業務を迅速化
- 端末キittingを職員個人が行えるようになり、業務工数が削減
- 資料印刷に関わる業務工数とコストが削減



前橋市役所

群馬県前橋市大手町二丁目12番1号



左から
前橋市 未来創造部 情報政策課
副主幹 神保 明彦氏
前橋市 未来創造部 情報政策課
主任 佐藤 萌恵氏
前橋市 未来創造部 情報政策課
DX推進係 臼井 秀充 氏

移動ができないPC。 クラウド化に合わせた新しい働き方を検討開始。

前橋市役所の職員は約 2,600人。職種が幅広く、市役所以外の拠点で働く職員も多くいます。コロナ禍のもと、従来使っていた業務端末の更改にあたり、将来を見据えたテレワーク、モバイルワークを可能にする環境構築が必須でした。

「以前の端末は有線LANに接続していたため、職員は自席から端末を持って移動することはできませんでした。会議は対面かつ資料を紙に印刷して配布していましたし、業務では紙ベースのワークフローが多かったので、変革の必要があると感じていました。新たなコミュニケーションツールとしてMicrosoft 365の導入を予定していたことから、端末も自由に移動できるものにし、どこからでも作業ができるようにしたいと考えました」(神保氏)

端末を変更するにあたって、情報部門の端末管理の労力を抑えることも期待したと話すのは、ネットワーク担当で端末のキitting、運用を担当している佐藤氏です。

「Windows端末の場合、端末管理者が1台ごとに初期設定を行う際に必要なソフトウェアのインストールなどを行い、職員に配布していました。基本設定は共通ですが、職員によって必要なソフトウェアが異なるため、インストール作業にかなり手間がかかっていました」(佐藤氏)

こうした状況を改善するために、Chromebook の導入を進めることとなりました。

端末選定の要件は4つ。 中でも特に端末重量を重視

導入する端末については、要件を整理し入札で選定しました。入札の要件について、ネットワーク・インフラ、クラウドサービスの管理、運用などを担当する臼井氏は次のように話します。

「移動が容易にできるよう端末が軽量であること、タッチパネルディスプレイで直感的に操作できること、Webベースのクラウドサービスが使いやすいこと、管理者側からエンドポイント管理ができることの4点を主要な要件として公開入札を行いました」（臼井氏）

佐藤氏は、要件の中でも重さにこだわったといいます。

「端末が重いと持ち運びされなくなるので、力が弱い人でも持ち運べるように、複数の端末を検証しました。体感として1.7キログラムだと重く感じたので、1.5キログラムを要件にしました。決定した端末は1.4キログラムです」（佐藤氏）

端末設定は集合型説明会で しっかりサポートしながら実施。

2023年1月に端末を導入し、移行の準備を行いました。端末自体の不具合はありませんでしたが、戸惑ったこともありました。

「初期設定の動画を作成し、職員はそれを見ながら各自で設定する予定でしたが、バージョンが変わって画面表示が変わってしまいました。1年くらいは同じ動画を使えると想定していましたが、誤算でした。そこで、月に1回、端末設定の会を開き、職員が説明とサポートをして、各自で設定できるようにしました。それでも、以前と比較すると、工数は大幅に削減されています」（佐藤氏）

4月から端末を配布し、WindowsからChromebookに変わったことで、特に年齢の高い一部の職員からは戸惑いもありましたが、3ヶ月経ち徐々に慣れてきています。情報リテラシーの高い職員は、自ら新しい機能を試し、他の職員に使い方のアイデアを共有するようなこともあるそうです。

なお管理者の立場からは、管理者側で職員の端末の保護ができるエンドポイント管理のしやすさを評価しています。

「エンドポイント管理を初めて使う場合でも、初期設定がシンプルにまとまっていて、わかりやすくカテゴライズされています。直感的に使える点が素晴らしいです。テレワーク推進の観点でも、セキュリティを高めに設定しているので、データ漏洩防止などにも強いところはとても安心感があります」（臼井氏）

経営層が新しい働き方のお手本に。 業務効率化、紙削減などの効果も。

まずは経営層が定例的に行う会議をオンラインで実施できるようにしました。経営層が自席からオンライン会議をする姿を示すことで、新しい働き方を定着させました。

「最近では、職員の会議でも端末だけ持って参加し、資料は端末上で閲覧するというスタイルが増えてきています。会議のペーパーレス化が進んで、印刷、配布の手間が減りましたし、修正があった場合もデータを更新すればよいので、再印刷が不要になり業務効率化とコスト削減を同時に実現できました。

もう一つは円滑なコミュニケーションによる業務の迅速化です。以前は、メールや電話をメインに使っていたので、情報共有と作業の時間にそれぞれ一定の時間がかかっていました。今は場所を問わず端末を持ち運べるので情報共有と決定事項をその場で作業に繋げることができるようになりました。また、気軽にMicrosoft 365のチャットでやり取りができるようになったことで意思決定の迅速化に繋がっていると感じています」（神保氏）

「拠点多いので、かつては経営層が会議のために移動することがしばしばありました。オンライン化したことで効率性だけでなく、コスト削減、事故のリスクの削減といったメリットもあります」（臼井氏）

まだ、市役所全体の業務改善効果を数値で評価はできていませんが、端末管理の工数削減、紙の削減、コミュニケーションの速度向上などの効果により業務効率の向上を感じているそうです。

「個人的な体験になりますが、これまで1～2週間に1回程度集合して開催していたワーキンググループが、それぞれの場所からチャットやWeb会議で対応すれば済むようになった部分があり、顔を合わせて集まる頻度が約3分の1になりました。作業内容によっては、必ずしも対面での対応が必要だった訳ではないのでとても効率的になったと体感しています」（佐藤氏）

市役所内の業務DX化を進め、よりよい 市民サービスに貢献していきたい

今後は、Chromebookをさらに定着させ、クラウドサービスと合わせて活用を推進していきたいということです。

「子育て、介護など個々の職員の事情やライフサイクルを踏まえた柔軟な働き方を提供し、それぞれの能力を最大限発揮できる環境を整えていきたいと考えています。また、生産性の面では、ローコードでのアプリ開発など内製化を推進し、職員自らがDXを具現化する取組を進めていきたいです」（神保氏）

「Chromebookを導入したことで、働き方が変わってきたと感じています。私は、庁内のBPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング）も担当しているので、業務改革をさらに一段階上げ、内部の事務作業を効率化させることで、市民サービスの企画立案や提供に特化した時間を創出できるようにしたいです」（佐藤氏）

Chromebook についてはこちらをご覧ください

>> <https://www.dsk-cloud.com/solution/chromebook>

※ 記載内容は取材日時現在のものであり、内容については現在の状況とは異なる場合があります。
※ Chromebook は Google LLC の商標です。