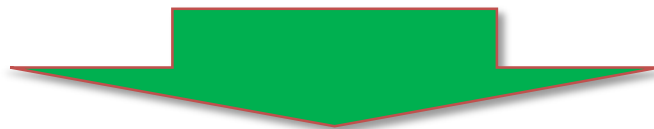


アフターコロナ時代の
“テレ登庁”“テレ来庁”実現のために
**地方行政の「リモート環境」に関する
実態調査**

2020年12月
株式会社情報通信総合研究所

【調査の背景】

- **電子自治体：長年、ICTを用いた遠隔コミュニケーションを志向**
 - Ex. CRM、電子申請、電子調達等
- **新型コロナ・緊急事態宣言下**
 - 市民や事業者：手続きや入札、打ち合わせ等により、庁舎に赴く必要性
 - 職員自身：「輪番制での登庁／自宅勤務」など種々の対策は取られたものの、ネットワークやシステム、業務の性格上、「自宅でできることは限られていた」とも



【調査の着眼点】

「コロナ禍に人々が庁舎に足を運ぶ理由」

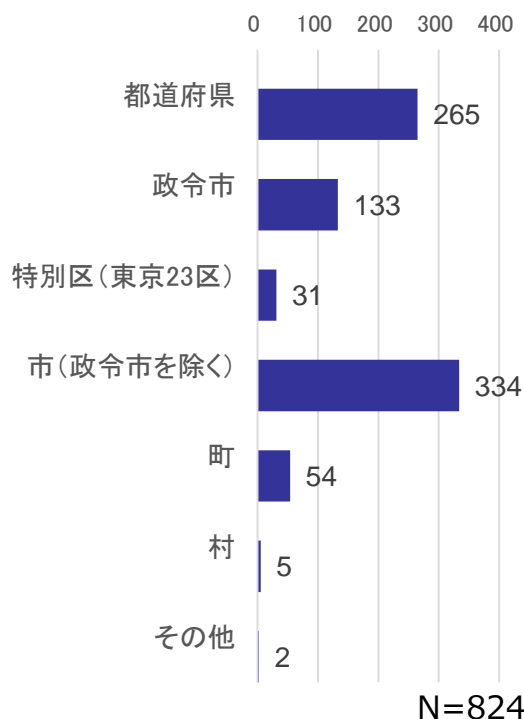
アフターコロナ時代の地方行政のリモート環境“**テレ登庁**”“**テレ来庁**”の在り方を展望することを目的とした実態調査（アンケート調査）を実施。

1. 調査概要／回答者の基本属性

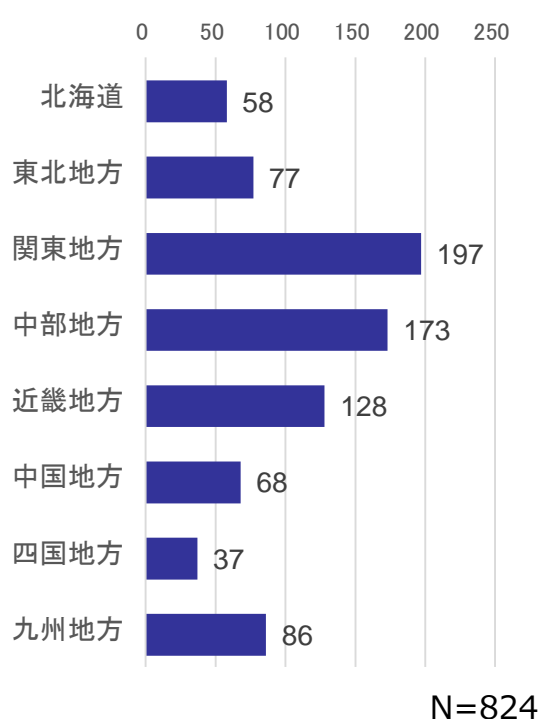
自治体規模／地域／年齢の割合

- 調査方法 Webモニター調査
- 調査対象 「地方公務員」のうち「一般行政、教育委員会に勤務」する職員 全国824名
- 調査期間 令和2年10月8-9日

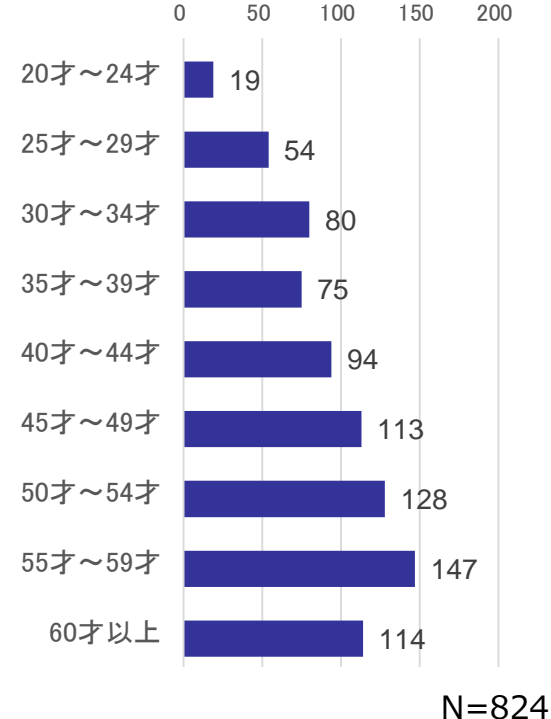
自治体規模別



地域別



年齢別

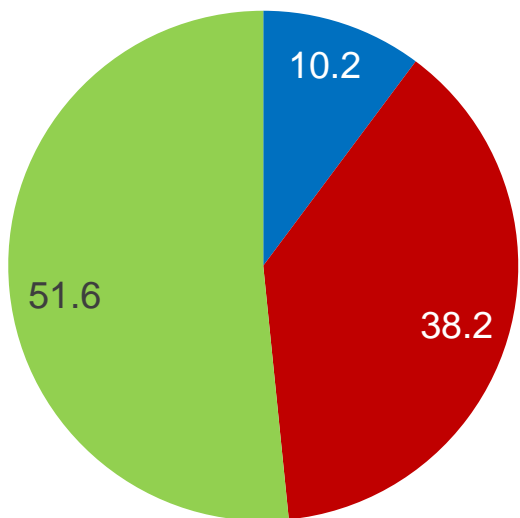


2. コロナ禍とテレワーク

(1) 現在、テレワーク制度の実態 (全体／自治体規模別)

- ・ 約半分の公務員がテレワーク可能。コロナ禍を契機に認められたのは38.2%
- ・ 自治体規模別にみると、都道府県7割強、政令市5割強なのに対し、町村等はわずか

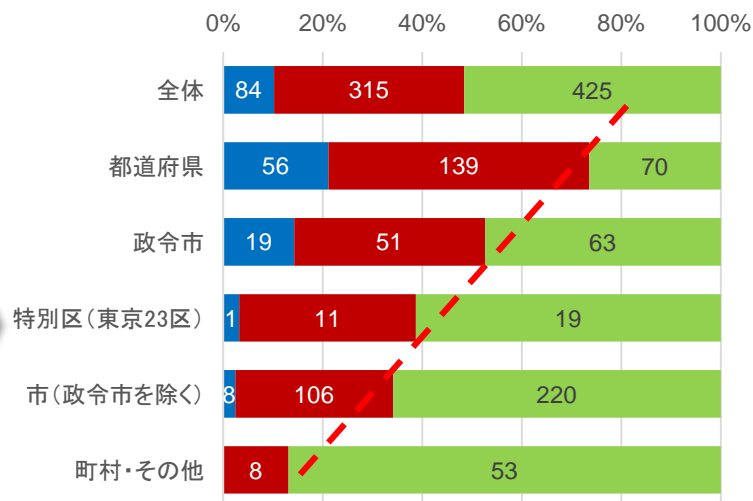
職場におけるテレワーク



- コロナ前から認められている
- コロナをきっかけに認められるようになった
- 認められていない

N=824

自治体規模別



- コロナ前から認められている
- コロナをきっかけに認められるようになった
- 認められていない

N=824

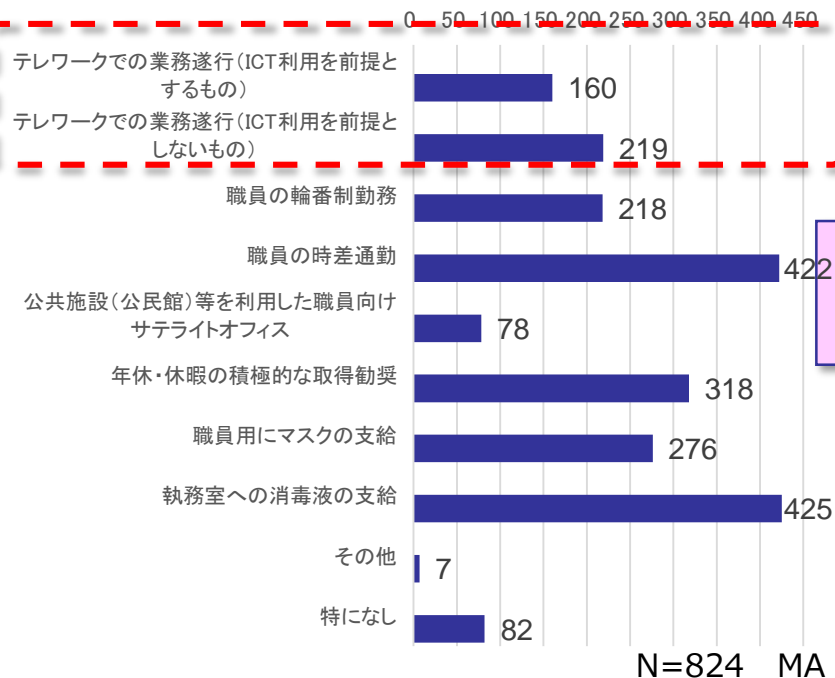
(※) 数値は「モニター回答者ベース」。

2. コロナ禍とテレワーク

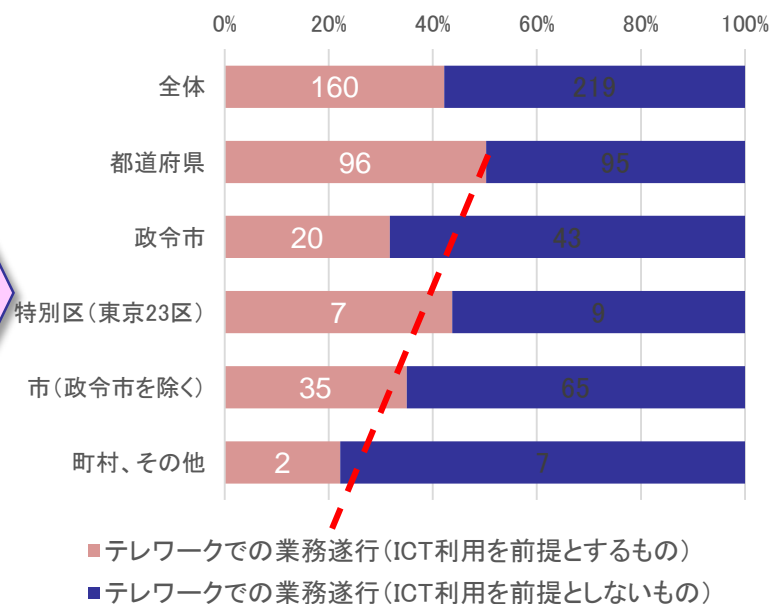
(2) ICT利用を前提とするテレワークの状況 (全体/自治体規模別)

- ・ コロナ禍:ICT利用を前提とするテレワークの割合は全体で19.4% (160名/824名)
- ・ ICT利用を前提とするテレワークも、自治体規模によって温度差が存在。

コロナ禍での対応策



自治体規模別



左図抜粋、クロス集計

(※) 数値は「モニター回答者ベース」。

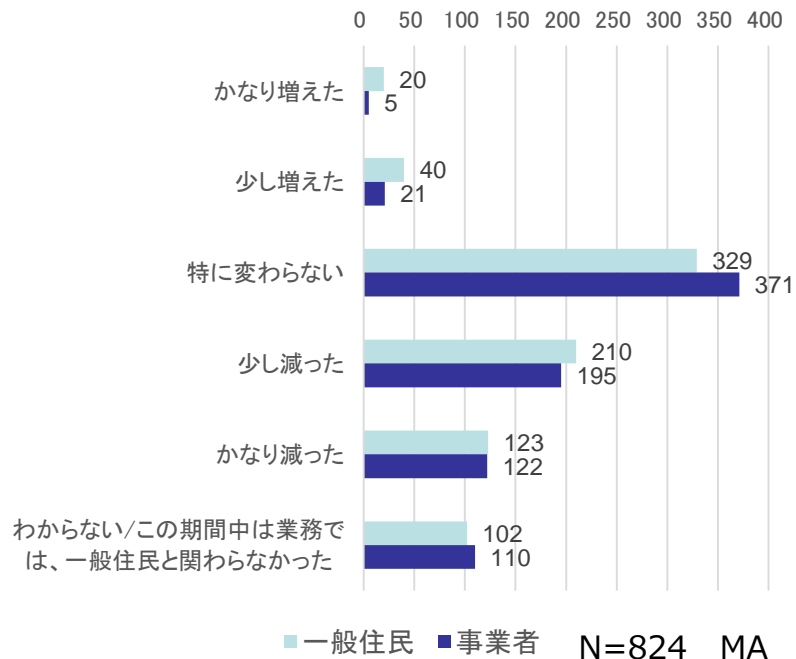
3. コロナ禍の業務実態

緊急事態宣言下の 住民／事業者対応の変化

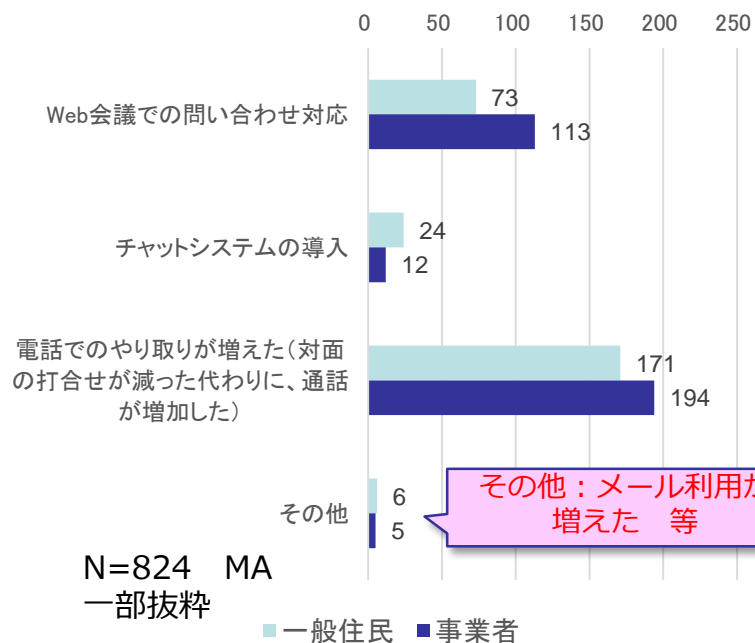


- ・ 問い合わせ対応：全体的には減少傾向。
- ・ 対住民では「チャットシステム」を活用。通話料の増加、Web会議等活用も増えている。

問い合わせ対応



コミュニケーション・メディアの変化



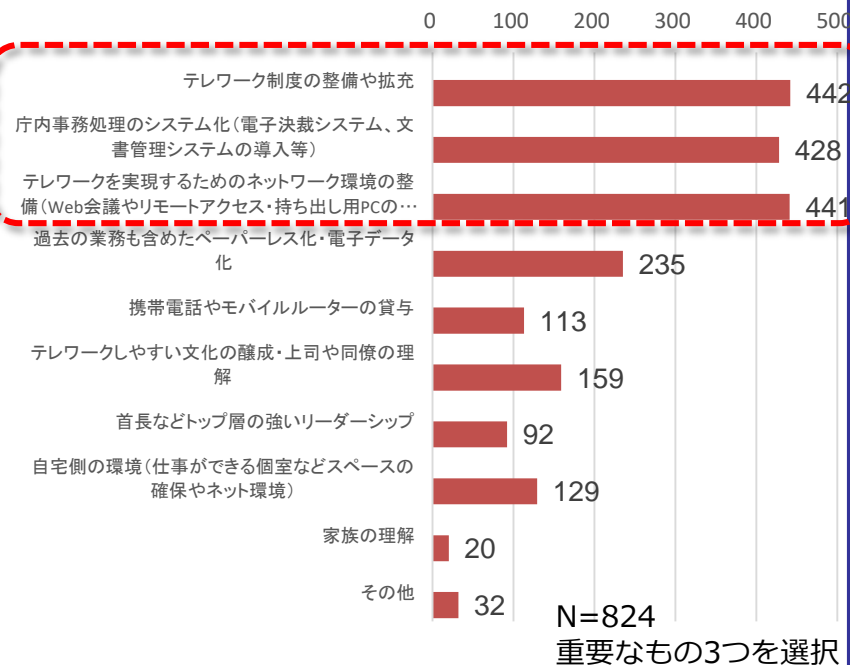
4. 地方公共団体職員とテレワーク

(1) クリアすべき条件とは？ (全体/ICTテレワーク経験者)



- ・テレワークを導入「**制度の拡充**」「**システム化**」「**ネットワーク**」が条件
- ・テレワーク可能な職員は「**システム化**」「**ネットワーク環境整備**」を重視。

クリアすべき条件



テレワーク可能職員の意見

回答数(%)	全体	テレワーク制度の整備や拡充	庁内事務処理のシステム化	ネットワーク環境の整備	...
全体	N=824	442	428	441	...
(%)	100	53.6	51.9	53.5	...
テレワーク可能(ICT利用あり)	N=160	100	89	94	...
(%)	100	62.5	55.6	58.8	...
テレワーク可能(ICT利用なし)	N=219	132	138	142	...
(%)	100	60.3	63	64.8	...

「システム化」「ネットワーク環境整備」を条件とする割合全体に比べ、テレワーク可能な職員ほど「高め」

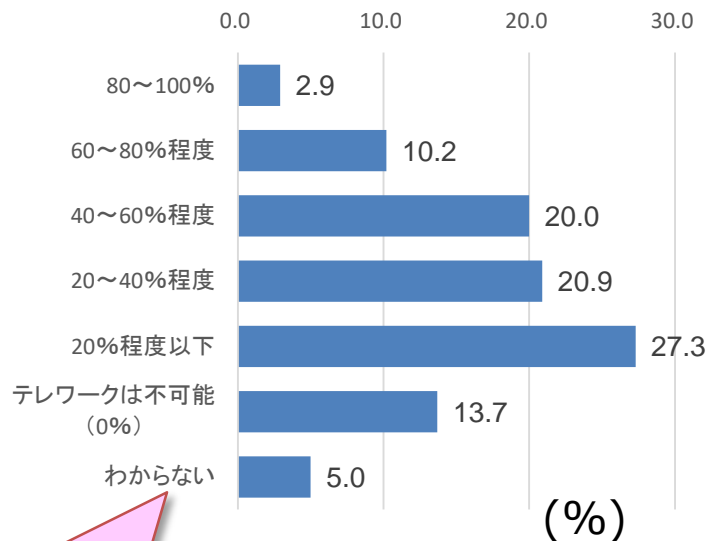
4. 地方公共団体職員とテレワーク

(2) テレワーク可能な業務割合／テレワーク要望



- ・業務は「テレワーク可」としながらも「**全面的な移行**」は困難との声。
- ・約2割の職員は「**登庁のみの働き方**」を志向。

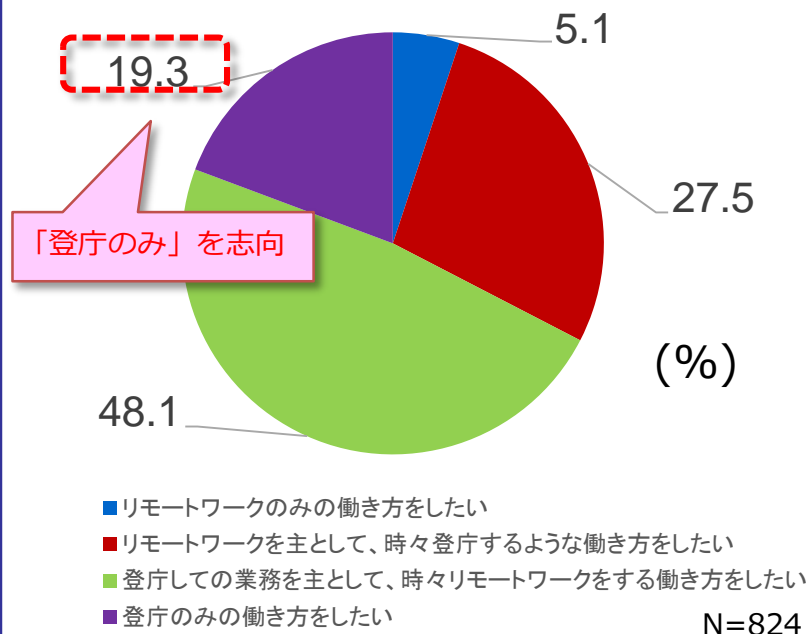
自身の業務のテレワークの可能性



テレワーク不可能な理由
「議会」「現場確認」「個人データ」「窓口業務」

N=824

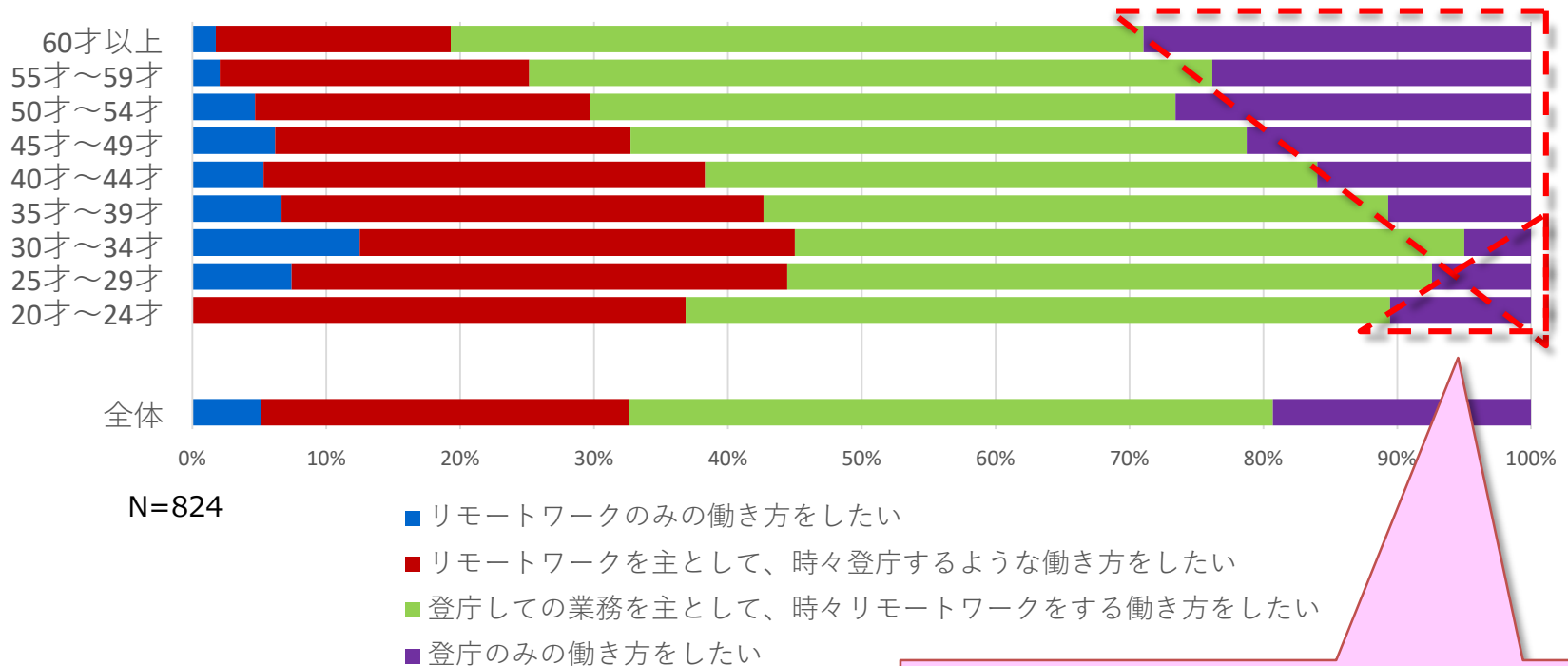
テレワークによる業務の希望



N=824

4. 地方公共団体職員とテレワーク (3) テレワークと登庁 年齢別

- ・「登庁のみの働き方」：シニア層、年齢に比例し上昇傾向。
- ・若手（20代）の「登庁志向」にも注目。



「登庁のみ」を希望する理由：ロケーション（「家では業務が出来ない」）や、心理的要因（「家ではモチベーションが下がる」）といった意見も。

[調査のまとめ]

① コロナ禍のテレワーク拡大、自治体規模による「温度差」

コロナ禍前は、自治体のテレワーク制度整備は10%にとどまっていたが、コロナを機に、全体の約半分まで増えた。ただし、自治体の規模ごとにみると、都道府県の7割強がテレワーク可能であるのに比して、町村レベルでは10%台にとどまっている。ICT利用環境整備も同様に、自治体規模に比例。

② コロナ禍のイレギュラー対応、メディア・コミュニケーションの変容

コロナ禍には多くのイレギュラーな対応を強いられた。対住民、対事業者の来庁の代替として、**メディア・コミュニケーションにも変容**が見られた（例：チャットシステムの利用、Web会議システムの活用、電話利用の増加）

③ 業務のリモート化は「概して難しい」

条件が整ったとしても、**業務のリモート化・テレワーク実施は困難**とする声が多い。シニア層と若者層に特徴。「議会対応」「現場確認」「個人データの取り扱い」「窓口業務」といった業務の特殊性、ロケーション（「家では業務が出来ない」）や、心理的要因（「家ではモチベーションが下がる」）に関する意見も。

[本件に関するお問い合わせ先]

〒103-0013東京都中央区日本橋人形町2-14-10

アーバンネット日本橋ビル

株式会社情報通信総合研究所

社会公共コンサルティング部 松原 三浦

※内容に関するお問い合わせは、下記よりご連絡ください

<https://www.icr.co.jp/contact/general/>