



佐賀県

“タブレットと仮想デスクトップ環境を活用することで、様々な現場での業務効率が改善しています。たとえば現場で発生している問題の対応の持ち帰りが49%削減し、実質的な対応時間を大幅に削減しています。また、子育てや介護のために、働きたいのに働くことができない女性にとって、ITを活用することで働き方の選択肢が増えることは家族を取り巻く多くの社会的課題の解決につながることでしょ”

最高情報統括監(CIO) 森本 登志男 氏

いつでも、どこでも、仕事ができる仕組みをXenDesktopで実現 テレワークによる現場力の向上で県民サービスと満足度を大幅に向上

九州の北西部に位置する佐賀県。北は玄界灘、南は有明海に面し、面積は約2,400平方キロメートル。10市10町で構成され、人口は約85万人。「新しき世に佐賀あり。」という基本理念に基づき、2011年度～2014年度の4年間で取り組むべき政策をまとめた「佐賀県政策カタログ2011(佐賀県総合計画2011)」を推進。新しい時代のリーダーとして国内外から必要とされる存在感のある県を目指しています。佐賀県政策カタログ2011(佐賀県総合計画2011)では、「安全・安心」「環境・エネルギー」「くらし」「産業・雇用」「情報発信」「国際化」「文化・スポーツ」「人材育成」の8つの分野で政策を推進。情報発信の分野における情報通信の取り組みでは、県内どこでも情報通信技術(ICT)が利活用できる環境を整備し、県民が当たり前前にICTを利活用できることを目指しています。

導入の背景：いつでも、どこでも、仕事ができる環境を実現する

古川 康氏が佐賀県知事に就任した2003年より、外部からCIOを登用してIT化を推進しています。最高情報統括監(CIO)である森本 登志男氏は、「佐賀県におけるCIOの役割は、業務の効率化、より一層の県民サービス向上、最適なIT投資の実現です」と話します。CIOの役割のひとつとして、場所や時間の制約を受けることなく仕事ができる環境を、ITの活用で実現する「テレワーク」を推進。テレワークの実現により、どこでも仕事ができる環境を構築し、職員の業務効率を向上し、その結果として住民サービスのより一層の向上を目指しています。モバイルワークの試行を開始するにあたり、100台のタブレット端末を、農業や商工、広報などの現場で、どのように活用するかを公募し、2013年8月より試行を開始。約200台分の申し込みの中から内容を精査して、100台のタブレット端末の配布先を決定しました。これは全ての所属に一律に導入するのではなく、意識の高い所属に主体的に取り組んでもらい、それを横展開した方がうまくいくのではないかとの思いからでした。

導入効果：実証実験の開始から6カ月で大きな成果

Citrix® XenDesktop®を導入したモバイルワークの試行は、開始から6カ月で大きな成果を上げました。もっとも効果が大きかった業務のひとつが、農業経営に関する普及指導や情報提供を行う農業改良普及センターです。普及指導員は、生産現場を訪問して問題などの対応にあたっていますが、高度な専門性が必要なときはいったん持ち帰り、後日対応するケースが多く発生していました。モバイルワーク実証実験では、タブレット端末を使って専門の職員とつなぎ、害虫や病気などの問題にその場で応えることができたケースが多く見られました。問題をその場で解決できるので、庁舎に持ち帰って解決策を検討する頻度が49%削減されました。また広域に影響を及ぼす問題の場合には、即座に問題を解決し、対応策を写真や動画付きで一斉配信できるので、リスクを最小限にできます。さらに出張中の隙間時間を利用して、業務報告を作成することで、時間の利用率が3倍向上し、報告書を書く時間を50%削減。直行直帰の回数も12ポイント向上しています。

そのほか効果的だった業務としては、企業誘致の担当部門で、紙の資料を持ち歩くことなく、タブレット端末を利用して顧客に佐賀県の魅力をプレゼンテーションすることができます。また、さまざまな情報をホームページで配信しなければならない広報部門では、深夜や土日に突発的な事態が発生した時には当番が急いで登庁しなければならいでしたが、自宅からでもホームページの更新が可能になっています。

さらに不法投棄などの現場対応が必要な業務では、通報があると周辺の地図を何枚も印刷していましたが、タブレット端末では地図情報サービスを利用できるので、地図の印刷が不要。現場の写真を地図上に貼ることができるほか、急に別の場所に行かなければならない場合でもすぐに対応できるようになり、現場対応の効率が大幅に向上しています。このように、業務の種類を問わず、高いセキュリティ要件が求められる業務においても、安全性を担保しつつ、大幅な業務効率化を実現しています。

導入の背景

- 現場での対応力の向上
- 少子高齢化に伴う女性の活用促進
- パンデミックや自然災害などへの対応

ソリューション

- XenDesktopを採用したテレワーク環境により、いつでも、どこでも、仕事ができる環境を実現

ベネフィット

- 案件にかかる時間が半減し業務効率が向上
- 住民サービスが大幅に向上
- 費用対効果の面でも効果を実感

導入アプリケーション

- 職員用ポータル
- オフィススイート
- 写真共有サービス
- 電子メールサービス
- 地図情報サービス
- ファイル共有サービス

Citrix 製品

- Citrix XenDesktop
- Citrix NetScaler



最高情報統括監 (CIO)
森本 登志男 氏



業務改革担当
陣内 清 氏



最先端電子県庁担当
松永 祥和 氏

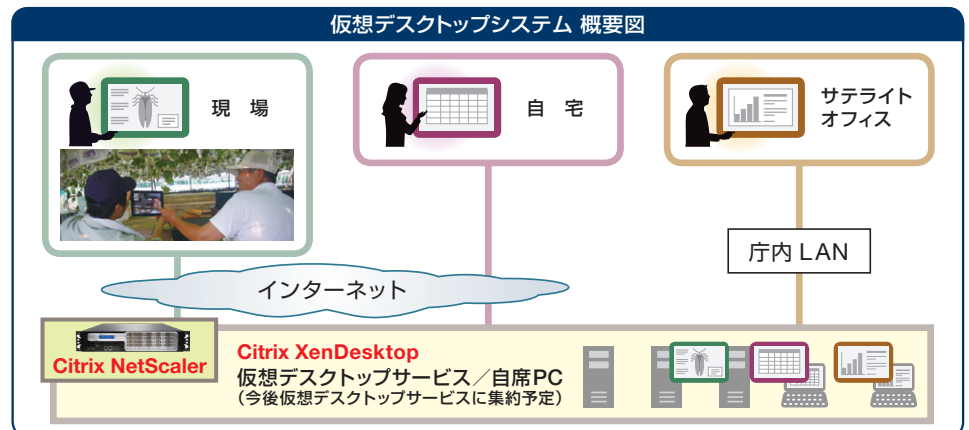
ソリューション：テレワークでの実績とセキュリティを評価して XenDesktop を採用

テレワークの実現に向け、2013年7月に仮想デスクトップ基盤として XenDesktop を、リモートアクセス時のセキュリティ基盤として Citrix NetScaler® を採用。約2カ月という短期間で仮想デスクトップ環境を構築し、8月より仮想デスクトップ環境と100台のタブレット端末を展開したモバイルワークの試行を開始しました。仮想デスクトップ環境に XenDesktop を採用した理由を、最先端電子県庁担当の松永 祥和氏は、「仮想デスクトップ環境とタブレット端末を使ったテレワーク実現の実績とテレワークに不可欠な強固なセキュリティ、これまでの経験や蓄積されたノウハウに基づくサポートなどを評価し競争入札を経て XenDesktop の採用を決めました」と話します。佐賀県では、現場におけるモバイルワークの試行と並行してすべての職員を対象にした在宅勤務やサテライト勤務も推進しています。佐賀県が在宅勤務やサテライト勤務を推進する背景は大きく2つ。1つは、「出会い・結婚応援」「出産・子育て応援」のための新たな取り組みである「418（しあわせいっぱい）プロジェクト」の一環として、仕事を続けながら子育てや介護ができる働き方を実現すること。もうひとつは、新型インフルエンザによるパンデミックや想定外の自然災害への対応です。また県知事からもワークライフバランスやパンデミックの問題を早急に解決するように指示されていたことも背景にありました。

森本氏は、「子育てや介護のために、働きたいのに働くことができない女性にとって、ITを活用することで働き方の選択肢が増えることは家族を取り巻く多くの社会的課題の解決につながることでしょう。またパンデミックや自然災害が発生しても、県庁の機能を停止することはできません。そこで XenDesktop を利用して、自宅からでも仕事ができるテレワークを実現することが有効だと判断しました」と語ります。そこで XenDesktop を技術基盤とした仮想デスクトップ環境を構築。「モバイルワーク」「在宅勤務」「サテライト勤務」で構成されるテレワークの実現により、ITを活用した働き方の変革を目指しています。当初は利用者に戸惑いもあったモバイルワークですが、操作方法に慣れてくると、部門全体で協力できる体制を確立することができました。そこで実証実験で効果的だったことや問題点を洗い出し、問題点を改善しながら、2014年10月までに約1,000台のタブレット端末を新たに導入する予定。仮想デスクトップの利用範囲を全庁的に拡大します。森本氏は、「モバイルワーク実証実験から学んだテレワークの成功のポイントは、情報インフラの構築、制度、風土の3つです。まず仮想デスクトップ環境とタブレット端末の組み合わせのような情報インフラを構築します。次に在宅勤務やサテライト勤務の仕方を制度として確立。最後に在宅勤務やサテライト勤務は特殊なことではなく、当たり前の働き方であるという風土を創りあげることが必要です」と語ります。中でも重要なのが風土です。そこで佐賀県では、まずは所属長以上に、在宅勤務・サテライト勤務を実施するよう努力目標を課しました。業務改革担当の陣内 清氏は、「まずは所属長以上に週1回、在宅勤務やサテライト勤務を経験してもらい、モバイルワークや在宅勤務が本格化したときにどのように組織を運営していくかを体験してもらいました」と話します。さらに陣内氏は、「現場でのタブレット端末の活用と職員のテレワークの実現が軌道に乗ったことにより、案件にかかる時間が半減し、業務効率が向上しています。迅速かつ的確な対応が可能になったことにより、住民サービスも大幅に向上しました。同時に多様な働き方を実現するインフラが整備され、満足度は非常に高くなっています」と話しています。

今後のプラン：オフライン環境時の課題を検討

佐賀県では2014年10月に、全所属に1,000台のタブレット端末を配布する計画。モバイルワーク実証実験で使った職員用ポータルやオフィススイート、写真共有以外にも、電子メール、地図情報、ファイル共有などのサービスを利用可能にします。松永氏は、「今後はダムや山林など、ネットワークがつかない場所でもタブレット端末で仕事ができる環境の実現を目指しています。その選択肢のひとつとして、Citrix® XenMobile® も検討しています」と話します。一方、森本氏は、「技術が働き方を変革するすばらしさを感じてもらえたので、今後さらにテレワークを推進していきます。これはITだけの話ではなく、県民向けのサービス向上に向けた制度や、職員の働き方への意識の改革でもあります。こうした制度や風土の改革を、さらに新しく登場する技術で支援するというライフサイクルを確立していくことが重要で、技術面でのシトリックスのサポートには今後も期待しています」と話しています。



Citrix について

シトリックスは、新しい方法でよりよい働き方を実現する仮想化、モビリティ管理、ネットワークングおよびクラウドサービスを提供するモバイルワークスペースのリーディングカンパニーです。

©Copyright 2014 Citrix Systems, Inc. All rights reserved. Citrix®, XenDesktop®, XenMobile®, NetScaler® は、Citrix Systems, Inc. の米国あるいはその他の国における登録商標または商標です。その他の社名、商品名はそれぞれの所有者の商標または登録商標です。

CSJ/SAG/0714/5000

