

# Redmineで体得した時代に沿った活動 ～Issue Tracking Systemで仲間づくり～

前橋市情報政策課 岡田寿史 ・ 2023.11.4

## 概要

- ・ 前橋市の紹介と自己紹介
- ・ 始まりは外国人住民対応
- ・ 本業に集中できている？
- ・ Redmineコミュニケーションで生産性向上に向けた仲間づくり
- ・ 効率化から変革へ

## 概要

- ・ 前橋市の紹介と自己紹介
- ・ 始まりは外国人住民対応
- ・ 本業に集中できている？
- ・ Redmineコミュニケーションで生産性向上に向けた仲間づくり
- ・ 効率化から変革へ

## 前橋市の紹介



人口 **336,284人**  
世帯数 **145,179世帯**  
面積 **311.59km<sup>2</sup>**  
標高 **最低64m 最高1,823m**  
関東平野の北端から  
日本百名山の赤城山まで

## 日本の中央に位置する中核市



# 自己紹介

- ・ 前橋市 情報政策課 課長 岡田寿史（おかだひさし）
- ・ 1990年前橋市入庁 電算課、職員課、水道局総務課を経て、2008年より情報政策課に配属。
- ・ 日電東芝のACOSに始まり、UNIX,NetWare,WindowsServer運用  
SIF,イエローケーブル,シンワイヤー,ツイストペア施工
- ・ 趣味 山歩きなどアウトドア

## 概要

- ・ 前橋市の紹介と自己紹介
- ・ 始まりは外国人住民対応
- ・ 本業に集中できている？
- ・ Redmineコミュニケーションで生産性向上に向けた仲間づくり
- ・ 効率化から変革へ

## 始まりは外国人住民対応

- ・ 2012.7 住民基本台帳に外国人住民を記載

→類を見ない規模の住基システム改修及び関連システムの改修  
前橋市・高崎市・伊勢崎市で改修仕様を共通化

- ・ 2012.9

→ Redmineを利用した、住基システム運用体制を構築



## Redmineによる運用管理の拡大

- ・ 基幹業務システム全体の業務担当者、情報部門、ベンダーSEが直接チケットで課題管理を行い、トラッカーとステータスで進捗管理を行うことで生産性は向上

→2013.4前橋市ITS本格運用、2014.5伊勢崎市、2014.7高崎市、2016.2三市協議会





# Redmineの設定

プロジェクト : 事業年度

サブプロジェクト : 業務単位 (41業務)

トラッカー : システム運用管理プロセスごと

(問い合わせ管理、初動問題管理、収束問題管理、変更管理、リリース管理、委託管理)

チケット : 1事象1チケット

(複数に案件が分かれる場合は子チケット発行)

ステータス : チケットの管理主体とハンドオフ遷移ごと (10種類)

ワークフロー : トラッカーごとにステータス遷移を設定 (5種類)

※問い合わせを親チケットとして、以降の案件は子チケットとして管理。全ての子チケット完了で、親チケットが完了。

図-1 問い合わせトラッカーのワークフロー

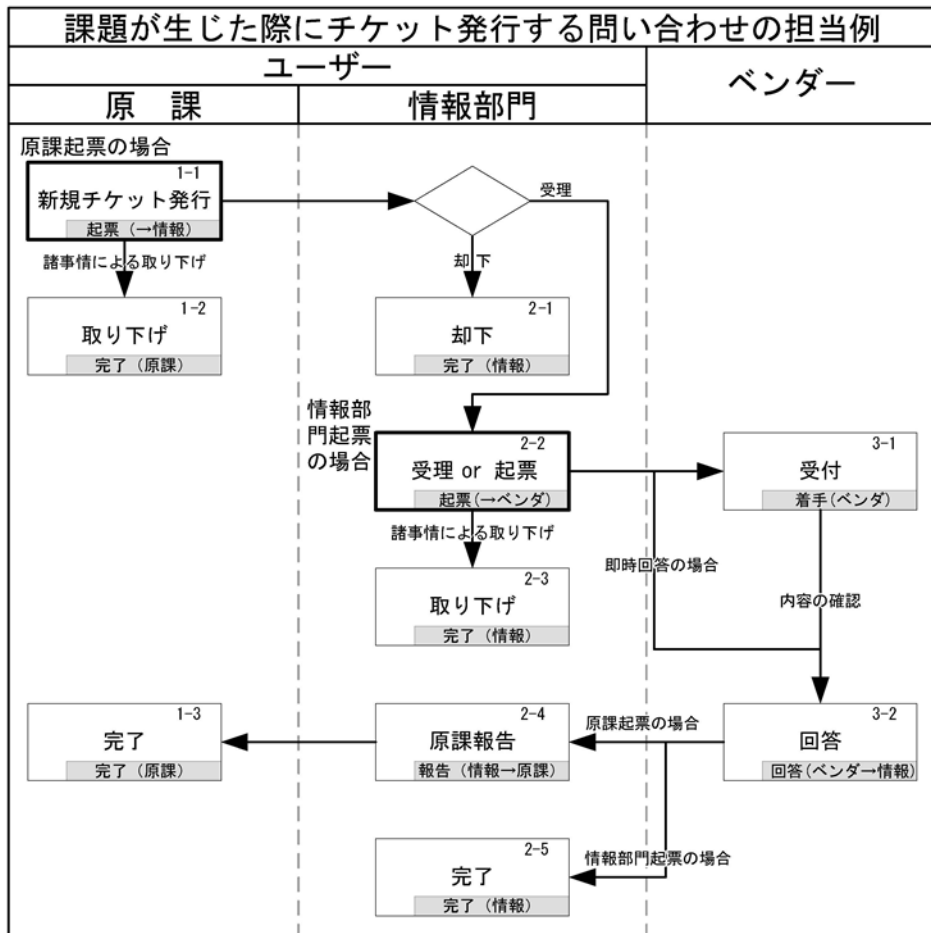


図-2 新しいチケット画面の項目と機能

題名 \* 解決したいこと・得たい成果を記入します

説明 \* **B I U S C H1 H2 H3** pre テキストの書式

『どの画面・帳票・データが、どのパソコン・プリンター・手順・時期で、結果と得たい成果に差がある』情報を詳しく記入し、帳票や画面ハードコピーをファイルに添付します。

ステータス \* 起票(→情報) 親チケット

ハードコピー 全画面[Ctrl]+[PrintScreen]アクティブ画面は[Alt]+[PrintScreen] ここをクリック後に表示される[Paste]をクリック

添付ファイルを選択します ハードコピーを添付します

ファイル

添付の概要を記入します

◎ 別のファイルを追加 (サイズの上限: 2 MB)

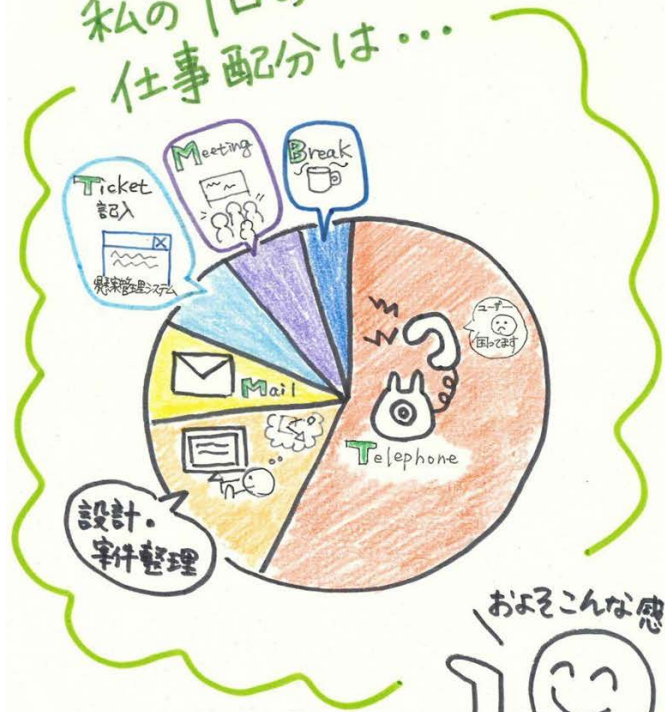
チケットを保存します

## 概要

- ・ 前橋市の紹介と自己紹介
- ・ 始まりは外国人住民対応
- ・ 本業に集中できている？..Hop
- ・ Redmineコミュニケーションで生産性向上に向けた仲間づくり
- ・ 効率化から変革へ

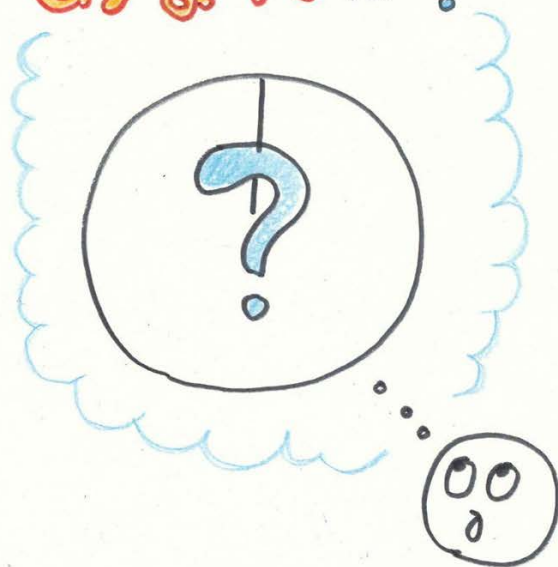
# 本業に集中できている？

私の1日の  
仕事配分は...

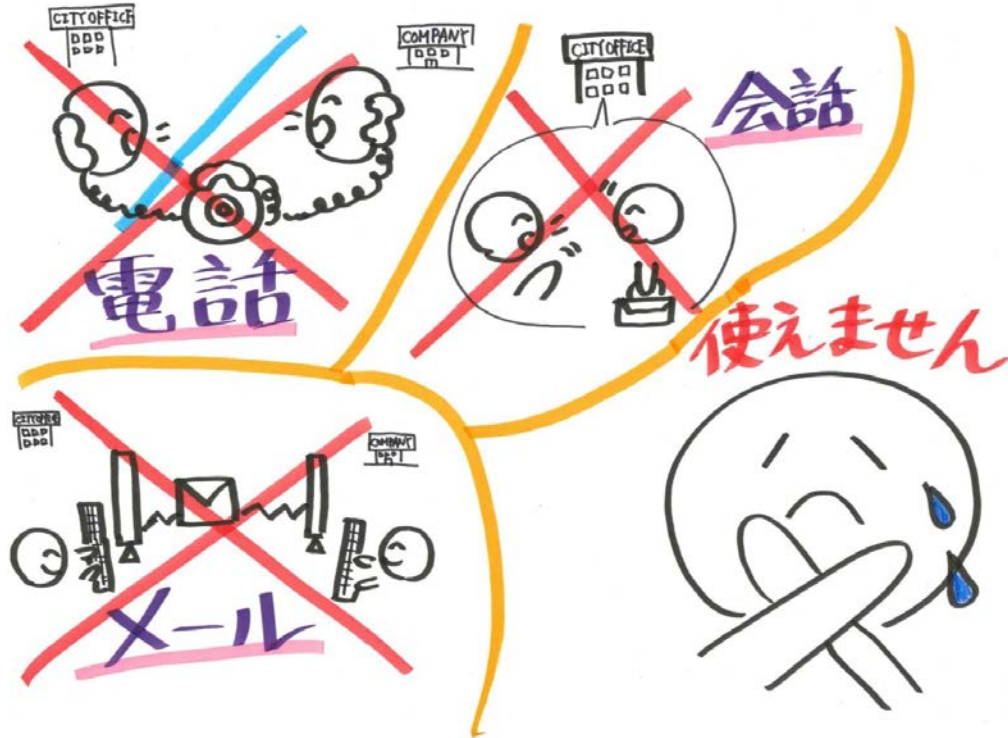


おそろんな感じ  
😊

## あなたは？



# 全ての課題・論点をデータ化し共有・再利用





# 懸案管理システムを 導入してみたら...



業務運用マニュアルの  
補助ツールとして  
使えた!

異動したばかりでも

√ 昨年の今頃  
何していたか  
把握できるね!



エラー対応の経過  
が書いてあったから  
迅速にまで対応できるね!

情報が集約されている  
から、必要な情報が  
探しやすくなった!



埋もれない!!



キーワードを入力して  
**TICKET**  
を探せるんだね!

日付 (**TICKET** 作成/更新日)

でも 探せるんだね!  
他の条件でもできそうだ!!



# No TICKET, No Work



TICKETを  
使ったコミュニケーション  
で手戻りなく  
仕事を進めよう!

2種類の懸案管理システムを  
使いわけてね!

各市個別の案件のとき

1市 ↔ 事業者の懸案管理システム

全市共通の案件のとき

M  
T  
I

↔ 事業者の懸案管理システム

協議会サイト





# 対面でのディスカッションルール

本日のゴール

目標

①

成果

宿題

②

Break

③

さきどり



議事録はこの3枚

# 議事録①の取り扱い方

本日のゴール

目標

打合せ当日に  
合意したこと

(事業者が事前にチケット提示あり)

成果  
(決まったこと)

打合せ当日に  
合意したこと

OK



# 議事録②の取り扱いかた

宿題

(決めかねたこと)



打合せ当日の目標に対して  
決める(合意する)こと  
できなかったこと



いずれは  
決めなければ  
ならないこと

いずれは  
成果へ



いつまでに



誰が



何を  
どうする



手戻り防止のために

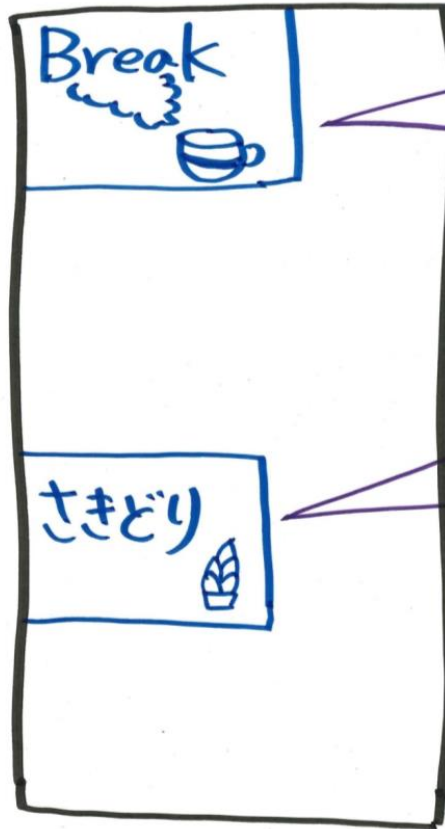
無理に"成果"には  
しないこと!

"宿題"として  
残して要確認!!



きちんと決めて  
記録に残そう!

# 議事録③の取り扱いか



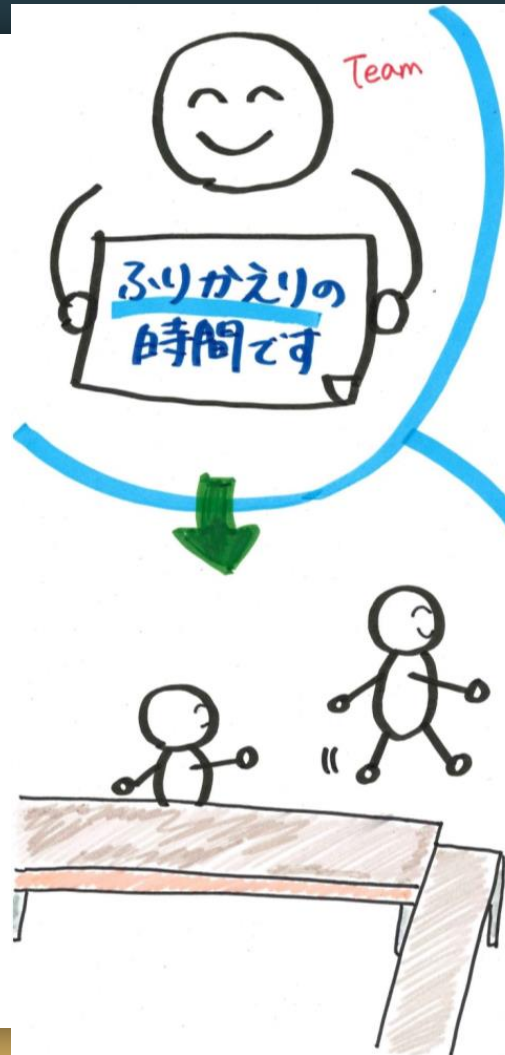
当日話題に出たこと

記録として  
残しておきたいこと  
を"Break"に  
おくだね! (2)

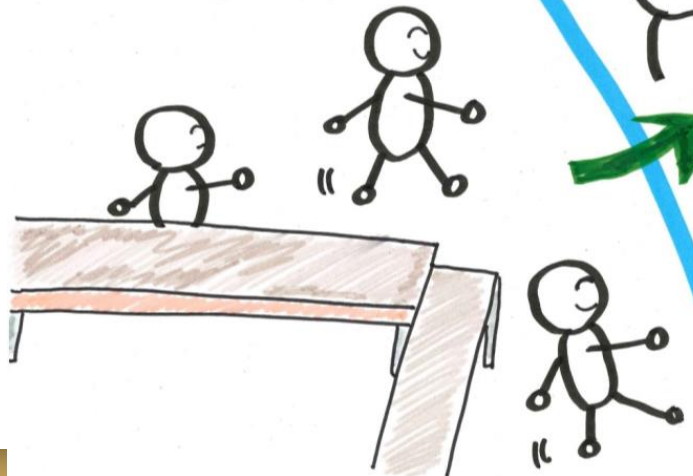
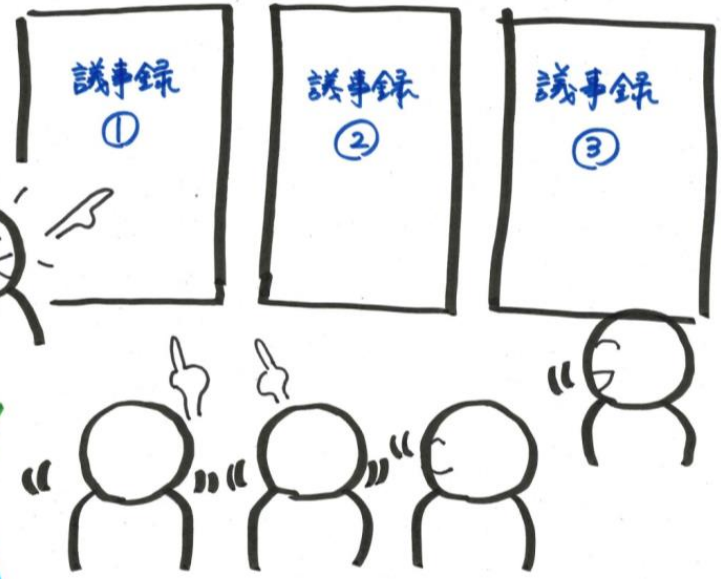
打合せ当日の目標に直接  
関係ないが, 今後決めなければ  
ならない可能性があること



"さきどり"は  
"成果"にも  
なる可能性があつたね!



# 議事録の前に集合して 出席者全員で確認!



## 概要

- 前橋市の紹介と自己紹介
- 始まりは外国人住民対応
- 本業に集中できている？
- Redmineコミュニケーションで  
生産性向上に向けた仲間づくり
- 効率化から変革へ

Step

# Redmineコミュニケーションで生産性向上に向けた仲間づくり

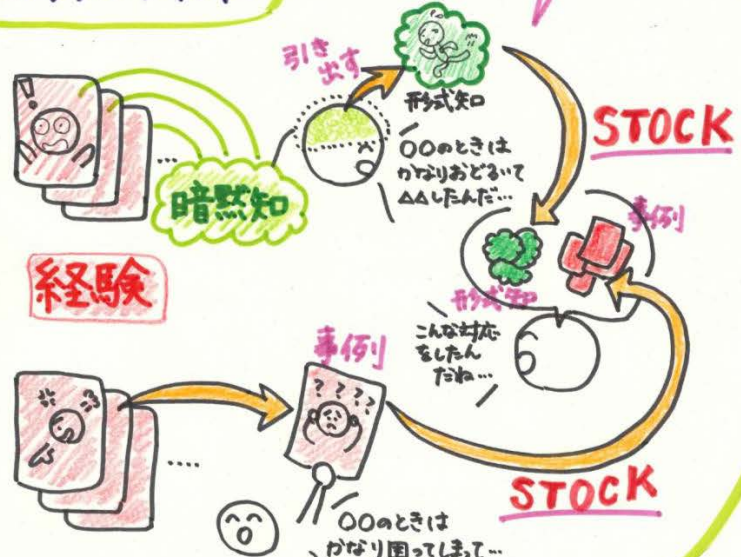
業務WG活動  
おすすめポイント



経験値  
情報共有 = UP↑



気づき



# 自治体クラウド事業

## ①2011.6～2013.3 「三市情報交換会」

- ・群馬県前橋市、高崎市、伊勢崎市の3市で  
住基法改正対応を共同で実施

## ②2013.4～2015.3 「三市合同情報政策研究会」

- ・Redmine運用管理導入、PaaS環境共同利用、  
マイナンバー制度導入等を共同で実施

## ③2015.4～ 「情報システム共同利用推進協議会」

- ・2020.1から自治体クラウド(SaaS)が稼働  
35業務ワーキンググループにより共同運用を実施中  
(標準化業務含む、契約期間～2029.12)

※ 2017.4～

群馬自治体情報セキュリティクラウド (37団体)

2022.4～

群馬自治体情報セキュリティクラウド (38団体)

## 構成団体と人口

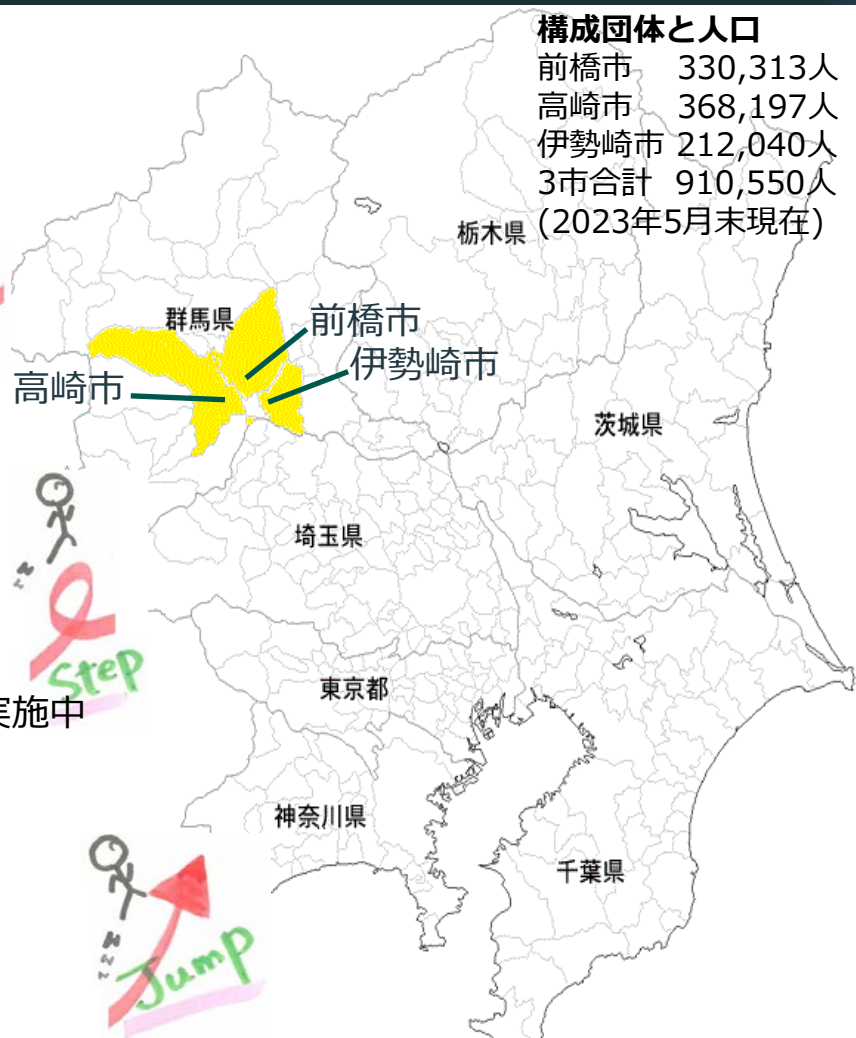
前橋市 330,313人

高崎市 368,197人

伊勢崎市 212,040人

3市合計 910,550人

(2023年5月末現在)





# 自治体行政スマートプロジェクト事業

## ① 2019.6～2020.2 群馬県前橋市,高崎市,伊勢崎市

- ・住民基本台帳業務で、AI・RPA等を活用した業務プロセス改善の標準モデル

## ② 2020.6～2021.2 + 愛知県岡崎市,豊橋市

- ・個人住民税及び固定資産税業務で、標準モデルのブラッシュアップと、固定資産税における航空写真AI解析クラウド実証と連携

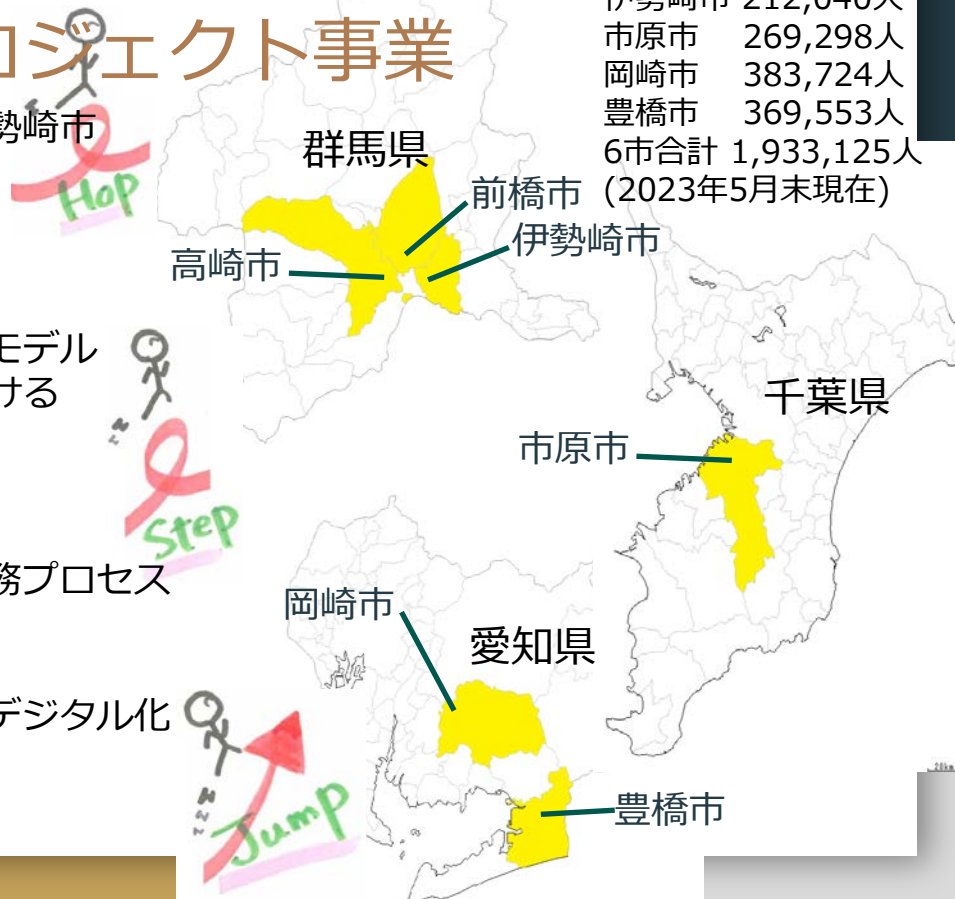
## ③ 2021.6～2022.2 + 千葉県市原市

- 1.標準仕様書に準拠する住基窓口業務の業務プロセス
- 2.標準モデルを内部事務に適応させ完成
- 3.住民サービス業務のエンドツーエンドのデジタル化モデルを構築

### 構成団体と人口

前橋市	330,313人
高崎市	368,197人
伊勢崎市	212,040人
市原市	269,298人
岡崎市	383,724人
豊橋市	369,553人
6市合計	1,933,125人

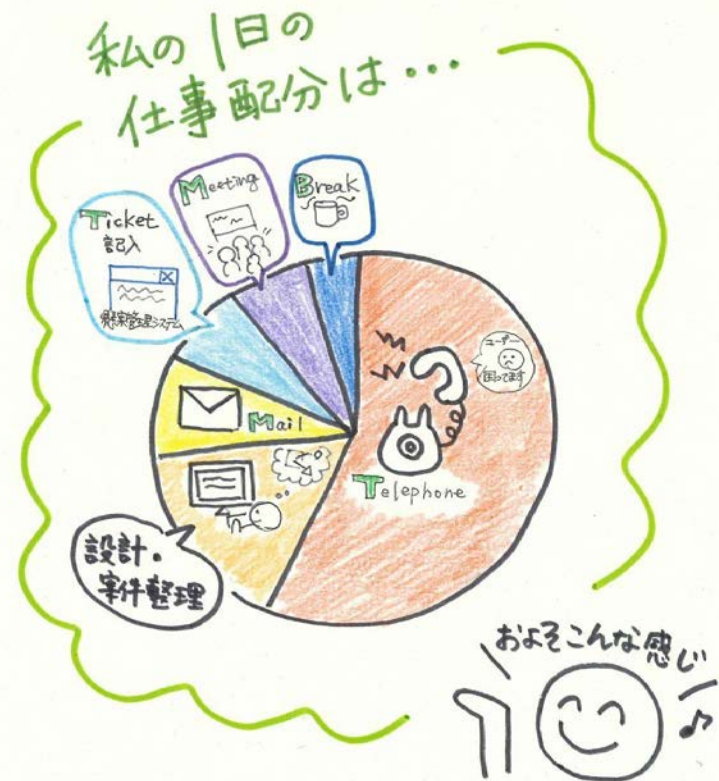
(2023年5月末現在)



## これまでのあたりまえ？

・この他にも庁内Redmineで財務会計システム運用、ヘルプデスク依頼、DXWGの進捗管理に導入し、生産性向上を実現したが…

- 情報システムに関する各種情報資産のチューブファイルを作成し、自分用に手書きメモ。
- 基幹情報システム以外の問い合わせ対応など、依然として内線電話がコミュニケーションの主流。




## 得られた気づき

- ・ 組織全体でコミュニケーションや情報共有のあり方を再構築し生産性向上
  - 必要とする誰もが、いつでも、どこからでも、最新のデータにアクセスでき、協力して共同作業を進められる。

## デジタルデータ化

## 概要

- 前橋市の紹介と自己紹介
- 始まりは外国人住民対応
- 本業に集中できている？
- Redmineコミュニケーションで生産性向上に向けた仲間づくり
- 効率化から変革へ 

# 2040年問題への備え

高齢者人口がピークに達し、  
労働力不足が深刻化する

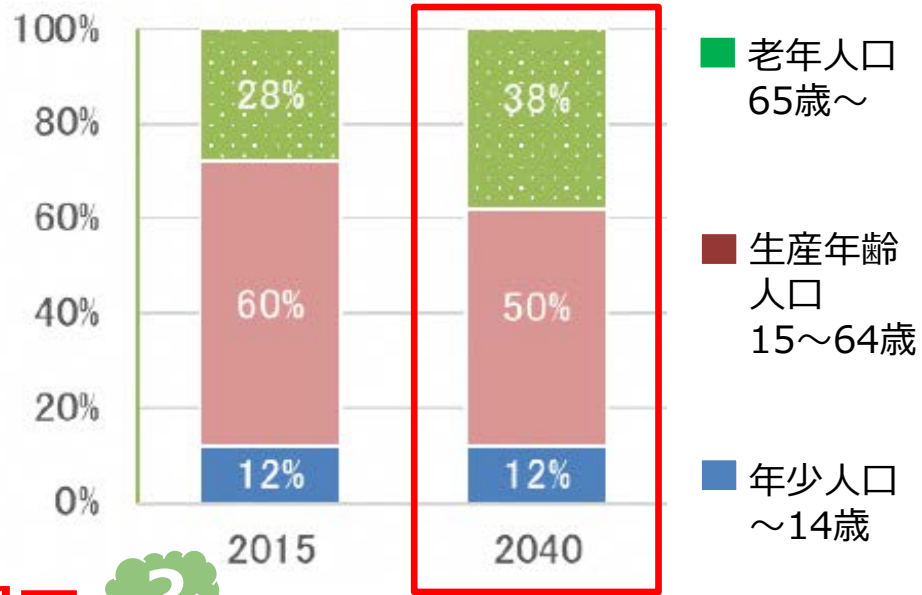
- 一方で、
- ・自治体職員も人が減っていく
- ・低下しない住民の期待レベル



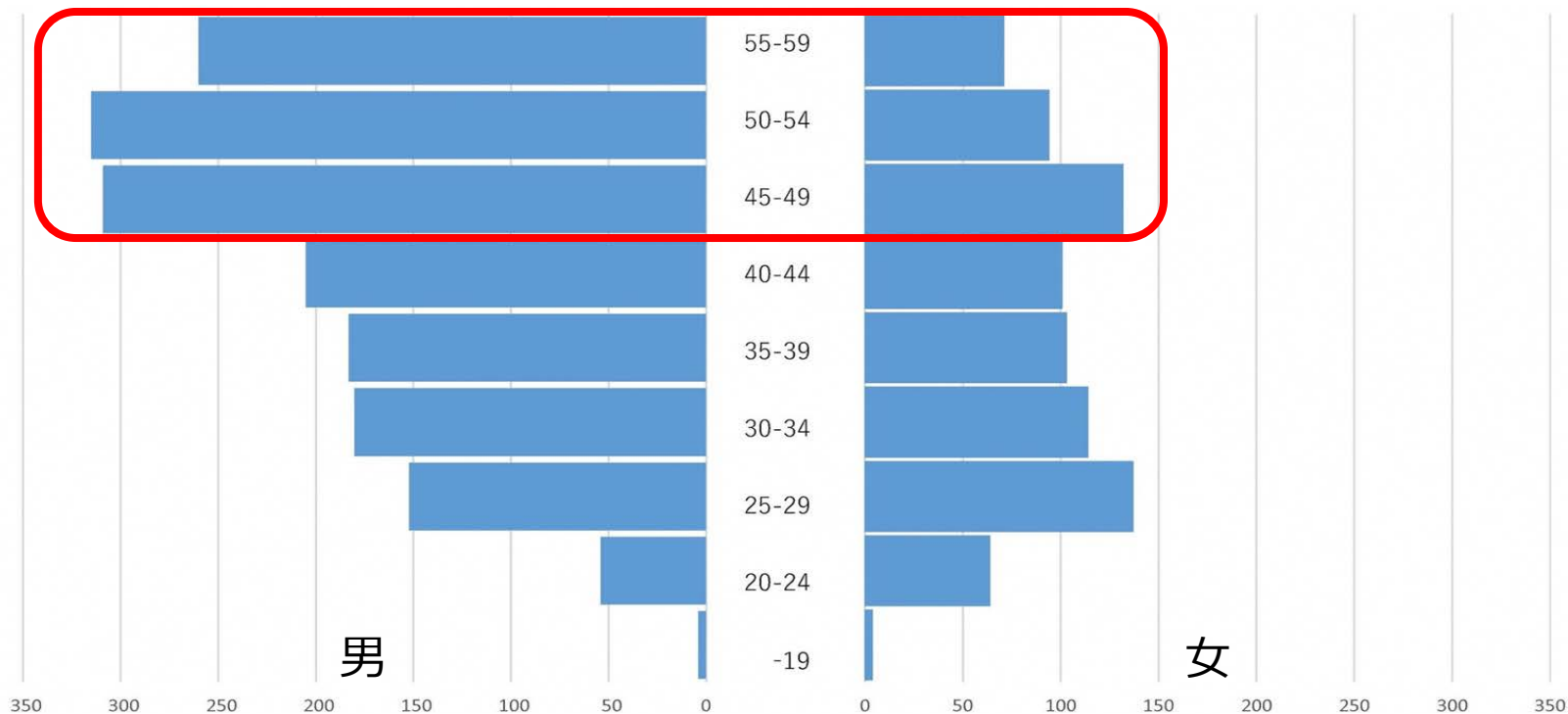
総務省研究会報告（2018.7）

**自治体は、「従来の半分の職員で  
本来担うべき機能を発揮できる仕組み」が必要**

前橋市の将来人口推計



# 前橋市職員の年齢分布 (2021年度)



# 前橋市DX推進計画 (2021.3策定)

ミッション

(市が果たすべき使命や存在意義)



住民の福祉の増進 ≡ 住民サービスの向上

ビジョン

(実現したい未来)



デジタル技術とデータの活用を推進し、  
住民本位の行政及び地域社会を実現する

バリュー

(組織が持つべき共通の価値観)



① 住民の視点を常に意識し、追及する

真に住民のためになるサービスを考えぬき、持続的に満足度向上を目指します

② チャレンジ&アジャイル

変化を恐れず果敢に挑戦し、素早く改善・改良を繰り返します

③ 誰も取り残されない

全ての住民がDXのメリットを享受できる環境を整えます

# みんなでトランスフォーメーション

- ・生産性高く、生き生きと働ける環境を拓いていくためには、
  1. どのような価値観に共感し、業務に対する姿勢を共有すべきか
  2. どのように情報共有をすべきか
  3. どのようにツールを活用すべきかについて、職員間の目線を揃えていく。

→前橋市コミュニケーションポリシー  
(2023.4策定)





## モノ中心から人中心に

- ・ルーティーンを効率化する

→正解から逆算した**モノ**による効率化への投資

- ・非定型的な正解がない業務に柔軟に対応する

→多様な**メンバー**が**チーム**で対応していく組織文化づくりと、人材育成、デジタルコミュニケーション環境への投資

例) 2021.5～DX推進係は週次KPTを実施（係長研修WS実施）  
2023年度のBPRチームは全80所属の総勢86人で構成

## 本日のまとめ

- ・ 2040年問題への備えは待ったなし（パンデミックはもうない？）  
→デジタル技術とデータの活用は**あたりまえ**
- ・ 業務を熟知しているのは現場の職員  
→**現場**の職員が自ら気づき変革を進めることが効果的
- ・ 職員が自然に有機的に結びつく場が必要  
→デジタルコミュニケーション環境と組織**文化**づくりも有効