

庁内業務の更なるBPR（業務改革）の推進について

1 本市を取り巻く背景

少子高齢化の進行や産業構造の変化，自然災害や新型コロナウイルス感染症の影響等によるライフスタイル・ワークスタイルの変化など，多様化・複雑化する市民ニーズに対し，限られた職員数で的確に対応する必要があります。

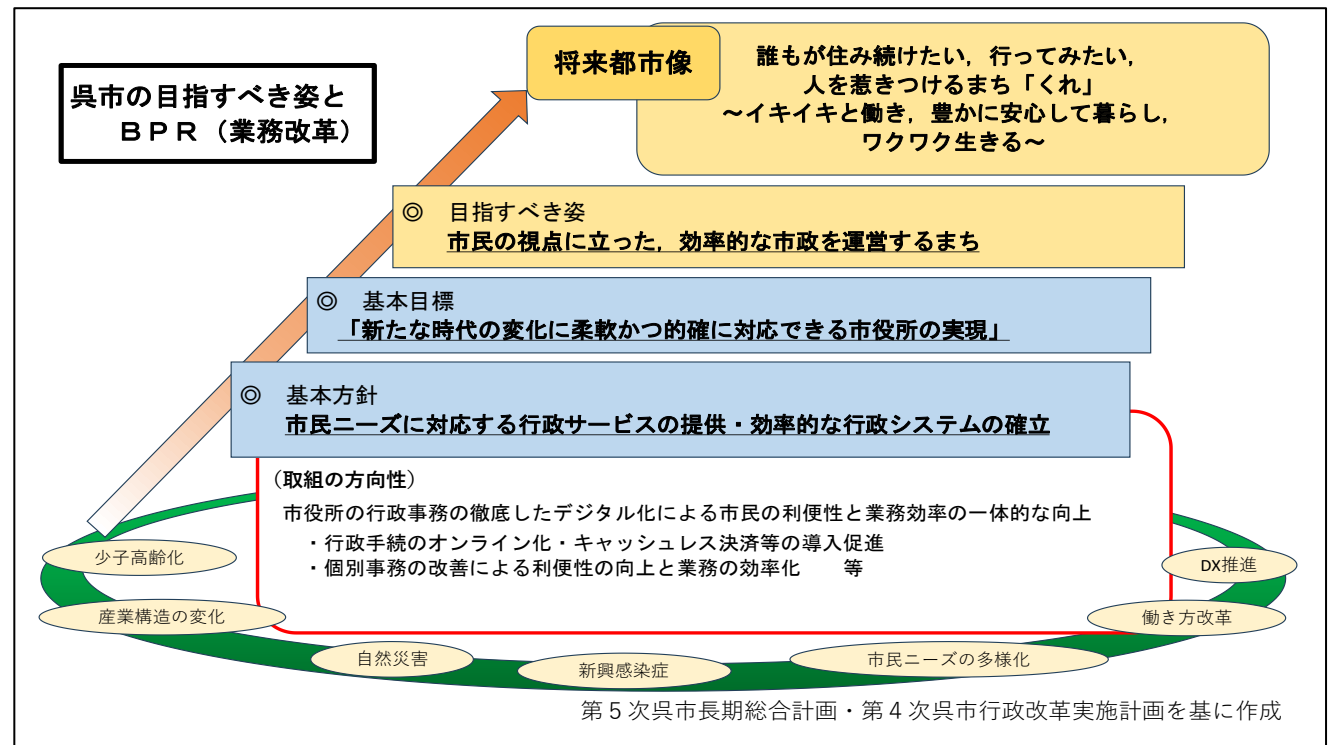
また，AI※1などの革新的なデジタル技術が進展し，それらがデータを核に駆動することで，社会の在り方が大きく変わろうとしています。このデジタル・トランスフォーメーション（DX）※2の波は止まることなく，社会が次のステージへ向かうきっかけとなると考えられており，これらの技術革新や社会変革に迅速かつ柔軟に対応していく必要があります。

さらには，市長の「イクボス宣言」（令和5年1月）を踏まえた市役所の働き方改革として，事務の改革・改善に取り組み，職員の時間外勤務の縮減など，仕事と家庭生活を両立できる働きやすい職場づくりを進め，ワーク・ライフ・バランスを実現することが重要です。

2 目指すべき姿

このような社会的背景から，これからの市役所は，より質の高い行政サービスを継続的に提供するとともに，そのための業務の見直しの中で行政事務の効率化を進めることが求められています。

令和5年3月に策定した第4次呉市行政改革実施計画（以下「実施計画」といいます。）では，基本目標「新たな時代の変化に柔軟かつ的確に対応できる市役所の実現」を掲げ，徹底して業務プロセスを見直し，その



過程で事務効率を最適化することで、市民サービスの向上と限られた行政資源の効率的・効果的な配分につなげることをとしています。

したがって、行政事務の業務プロセスを可視化し、非効率な部分を洗い出し、具体的な見直しを行うBPR<sup>※3</sup>（業務改革）に取り組むことにより、**多様化・複雑化する市民ニーズや新たな行政課題に的確に対応できる効率的な行政システムの確立を目指します。**

※1 AI：Artificial Intelligence（人工知能）の略。人工的な方法による学習、推論、判断等の知的な機能の実現及び人工的な方法により実現した当該機能の活用に関する技術

※2 デジタル・トランスフォーメーション（DX）：ICTの浸透が人々の生活をあらゆる面でより良い方向に変化させること。

※3 BPR：Business Process Re-engineering（業務改革）の略。業務のプロセス全体について、詳細に分析・評価・改善を行うことを通じて、利便性向上と抜本的な業務効率化の双方を実現する手法

### 3 取組内容

#### (1) 現行の庁内業務調査

ア 各課等において現行の業務を性質別（定型／非定型，コア／ノンコア<sup>※4</sup>，処理時間，処理件数，アウトソーシング・デジタル技術活用可能性等）に分類し，各業務が抱える課題の把握と具体的な見直しのための基礎データを作成

イ 基礎データを基に，行政改革デジタル推進第1課・第2課が各課にヒアリングを行い，業務の今後の方向性（改善可能性，廃止，休止等）に向けた協議を行うとともに，見直し対象業務を抽出

#### (2) 現行業務フローの作成・見直し（改善手法の検討）

ア 見直し対象とした業務について，現行の業務プロセスをフロー化することによる見える化

イ 作成した現行の業務フローを基に，具体的な改善手法を行政改革デジタル推進第1課・第2課と各課とで協議の上，決定し，見直し後の業務フローを作成

#### (3) 見直し（改善）の実施

デジタル技術の活用（ローコードツール<sup>※5</sup>，RPA<sup>※6</sup>等），アウトソーシングの導入等

#### (4) モニタリング・総括・次期実施計画への反映

ア 見直した業務についての改善効果を検証（例：市民サービスの向上，業務時間の短縮，ペーパーレス化，オンライン手続件数等）

イ 令和8年度に，本取組を総括し，好事例の庁内横展開等を検討・実施

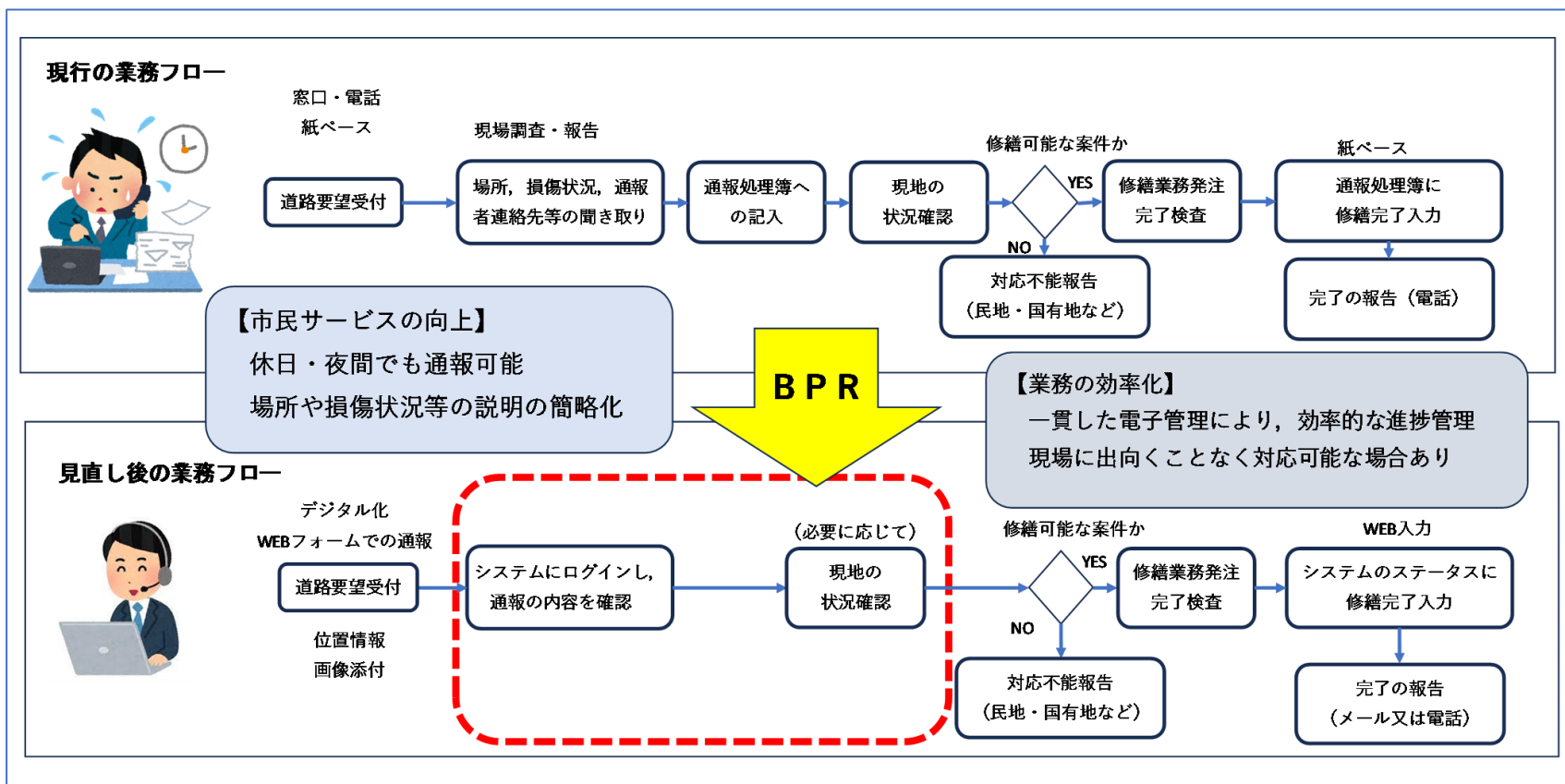
ウ 令和9年度には，本取組結果を反映した次期実施計画を策定し，更なるBPRの推進につなげる。

## (5) その他

本市のBPRは、市民との日頃のコミュニケーションをとおして把握した市民ニーズをしっかりと実現できるよう、市職員が主体となって推進します。なお、庁内業務調査の実施、業務フローの作成、課題を抱える業務の整理、効果的な改善等に取り組むに当たっては、その一部を伴走型支援業務として民間事業者のノウハウを活用します。

- ※4 コア/ノンコア：職員が実施する必要がある業務（判断が必要/職員権限での実施が必要等）を「コア業務」、職員以外による実施について検討する余地がある業務（定型的である/職員権限での実施が不要等）を「ノンコア業務」
- ※5 ローコードツール：プログラムコードをほとんど記述しないでアプリケーションやシステムの開発を可能にするツール
- ※6 RPA：Robotic Process Automationの略。人が行う定型的なパソコン操作をソフトウェアのロボットが代替して自動化する技術

図 現行業務フローの作成・見直しイメージ（例：道路等損傷通報の受付）



#### 4 期待される効果

- (1) 市民に提供するサービスや庁内業務にデジタル技術やデータの活用を図ることによる、市民ニーズに対応した利便性の向上と市役所業務の効率化の推進及び、それらによる職員の仕事に対する満足度の向上
- (2) 職員の時間外勤務の縮減や組織間・職員間の業務の平準化を図ることによる、ワーク・ライフ・バランスの実現
- (3) 庁内業務調査の実施や業務フローの作成・見直しを行い、これらの情報を庁内で共有することによる、組織・職員体制の適正化及び内部統制におけるリスク対応の強化

#### 5 取組の進め方とスケジュール

本取組は、次の表のとおり、実施計画期間中（令和5～9年度）において実施します。

なお、令和6年度当初から具体的な作業に着手するため、12月定例会に債務負担行為の設定に係る補正予算案を提出し、令和6年1月に公募型プロポーザル方式で事業者を選定する予定です。

