

## 庁内業務のBPR（業務改革）取組状況等について

本市では、市民の利便性の向上と市役所の業務の効率化を図ることを目的に、業務プロセスを可視化して非効率な部分を洗い出し、具体的な業務プロセスの見直しを行うBPR（業務改革）<sup>※1</sup>について、今年度から2年間、民間事業者のノウハウを活用し、伴走型の支援を受けながら、全庁的な取組を進めています。ついては、今年度の主な取組状況等について、報告します。

### 1 BPR（業務改革）の取組方針

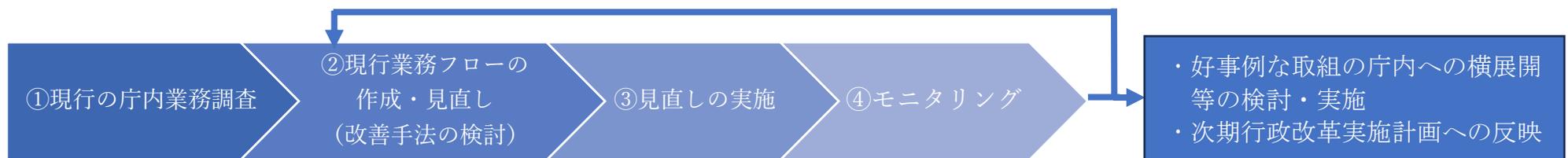
本市のBPRは、次の方針に基づき、取組を進めています。

- (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り、市民ニーズに対応した利便性の向上及び市役所業務の効率化の推進並びにそれらによる職員の仕事に対する満足度の向上を図る。
- (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り、ワーク・ライフ・バランスの実現を図る。
- (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り、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を図る。

### 2 BPR（業務改革）の実施プロセス

BPRは、次のプロセスで実施しています。

図 BPRの全体プロセス



※1 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

### (1) 現行の庁内業務調査

- ア 各課等の現行業務を性質別（定型／非定型<sup>※2</sup>，コア／ノンコア<sup>※3</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，伴走型支援事業者や行政改革デジタル推進第1課・第2課が担当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，各課へ業務内容のヒアリングを実施し，現行の業務プロセスをフロー図として可視化
- 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伴走型支援事業者，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

- ア デジタル技術の活用（ローコードツール<sup>※4</sup>，RPA<sup>※5</sup>，AI-OCR<sup>※6</sup>等），アウトソーシングの導入等
- イ 帳票の統一化，標準化等

### (4) モニタリング・次期行政改革実施計画への反映

- ア 見直しを実施した業務について，モニタリングにより改善効果（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）を検証し，好事例の取組については，庁内の横展開等を検討・実施
- イ 取組の成果や課題，今後の取組内容等を反映した次期行政改革実施計画（計画期間：令和10年度～14年度）を策定し，更なるBPRを推進

## 3 令和6年度のBPR（業務改革）の取組状況

### (1) 現行の庁内業務調査の概要

調査目的	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の作成
調査内容	各業務の業務量，業務構造，業務の特性（業務の標準化の度合い）等
調査期間	令和6年5月16日～同年7月16日
対象課室	市長事務部局，行政委員会等，消防局及び上下水道局の各課・室（全庁的に実施）

※2 定型／非定型：手順やルールが決まっている工程を「定型」，状況に応じた判断・対応が求められる工程を「非定型」と定義

※3 コア／ノンコア：職員の判断が必要な業務（例：施策立案，条例制定，予算編成・執行等）を「コア」，職員の判断が不要な業務（例：データ入力，資料作成補助，受付・案内補助等）を「ノンコア」と定義

※4 ローコードツール：プログラムコードをほとんど記述することなく，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

※5 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

※6 AI-OCR：Artificial Intelligence Optical Character Readerの略。AI（人工知能）技術を用いて，スキャンした文書からテキストを自動で認識・抽出する技術

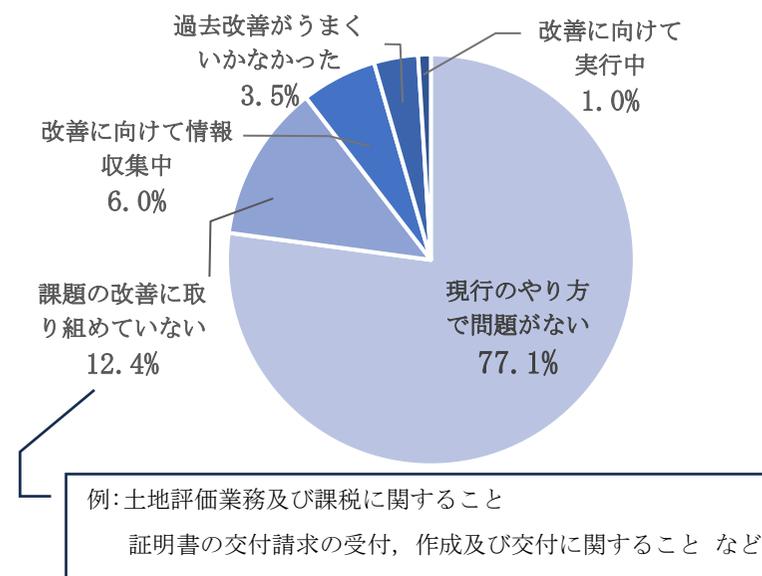
## (2) 調査結果の概要

現行の庁内業務調査では、全4,108業務の調査・分析を行い、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の作成を実施しました。各業務における課題の検討状況として、「現行のやり方で問題がない」との回答が77.1パーセントと高い一方、「課題の改善に取り組めていない」、「過去改善がうまくいかなかった」業務が合計で15.9パーセントあり、見直しの実施に難しさを感じている業務があるという現状が明らかになりました。

図 現行の庁内業務調査の結果の概要

体制	組織	部局数 20	課室数 92	グループ数 227
業務	総業務数	4,108 業務		
	総業務時間	2,927,766 時間		
	定型／非定型	定型業務 58.9%	非定型業務 41.1%	
	コア／ノンコア	コア業務 75.1%	ノンコア業務 24.9%	
	マニュアル整備率	整備済み 56.5%	未整備 43.5%	

図 各業務における課題の検討状況



## (3) 調査結果から見える本市の業務の傾向とBPRを実施した際の効果の見込み

ア 庁内業務全体の43.5パーセントの業務（1,786業務）でマニュアルが未整備となっており、これらの業務の標準化等を進めることで、業務時間の効果的な削減が見込まれる。

イ 「現行のやり方で問題がない」と回答のあった業務についても、BPRを進める中で、業務の可視化による課題の顕在化、業務の標準化による属人的な作業の削減等を行うことで、将来的なリスクの低減が見込まれる。

ウ 年間業務時間が2,000時間以上となる55業務（庁内業務全体の1.3パーセント）で、非定型業務の総業務時間の22.2パーセントを占めており、これらの業務の標準化等を進めることで、業務時間の効果的な削減が見込まれる。

エ 年間残業時間が100時間以上となる63業務（庁内業務全体の1.5パーセント）がノンコア業務の総残業時間の31.4パーセントを占めており、これらの業務のシステム化や外部委託を進めることで、職員の負担の軽減が見込まれる。

#### (4) 見直し対象業務の選定

庁内業務調査の結果等からヒアリング対象として190業務を選定し、担当課へのヒアリングを実施した結果、庁内への横展開が見込める共通的な業務や担当課の課題認識が高い業務などの観点から、令和6～7年度に優先的にBPRに取り組む見直し対象業務として42業務（別紙参照）を選定しました。なお、選定した見直し対象業務のうち、改善に向けた実現性の高い10業務について、令和6年度からBPRに着手しています。

表 令和6年度からBPRに取り組んでいる10業務

項番	部局名	所属名	選定したBPR対象業務名
1	総務部	人事課	会計年度任用職員の採用プロセスにおける内申書提出及び管理業務
2		総務課	郵便物の発送業務
3		秘書広報課	市政だよりの編集・発行業務
4	財務部	資産税課	土地評価に係る調査業務（「土地評価業務及び課税に関すること」の一部）
5	市民部	市民窓口課	証明書の交付請求の受付・作成業務
6		地域協働課	交通安全推進委員のリスト管理・更新業務
7	福祉保健部	高齢者支援課	要援護者情報登録台帳（巡回相談を含む。）に係る登録業務
8		障害福祉課	個別避難計画に係る情報登録業務
9	こども部	こども支援課	放課後児童会の人事労務管理業務
10	消防局	西消防署・東消防署	火災報告書及び救急報告書の作成業務

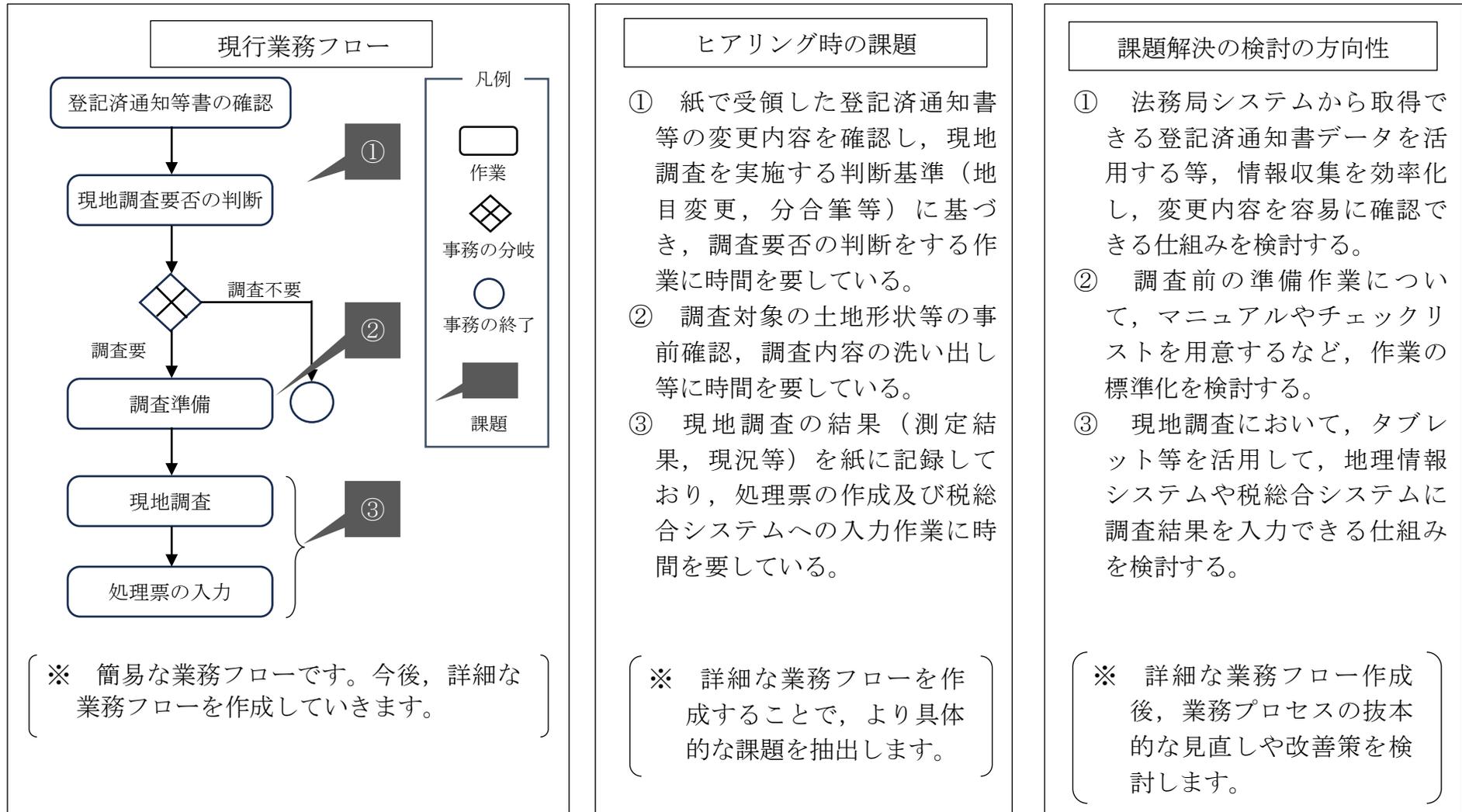
#### (5) 現行業務フローの作成・見直し（改善手法の検討）

令和6年度にBPRに取り組む10業務について、担当課へ業務内容や課題についてヒアリングを行い、現在、現行の業務フローの作成及び見直し後の業務フローの検討を行っています。見直し後の業務フローの作成を実施する際には、現行の業務フローを基に担当課との協議等を行い、各業務が抱える課題や問題点などの本質を更に深掘りしています。

また、改善策を検討する際には、単にデジタルツールを取り入れるのではなく、各業務において、非効率な作業、事務処理ミスの原因となりうるプロセスなどを抜本的に見直し、事務の最適化を図ることで、より質の高い市民サービスを提供することを念頭に置いて取組を進めています。

＜令和6年度にBPRに取り組んでいる業務の一例＞

業務名：「土地評価に係る調査業務」（「土地評価業務及び課税に関すること」の一部）（資産税課）



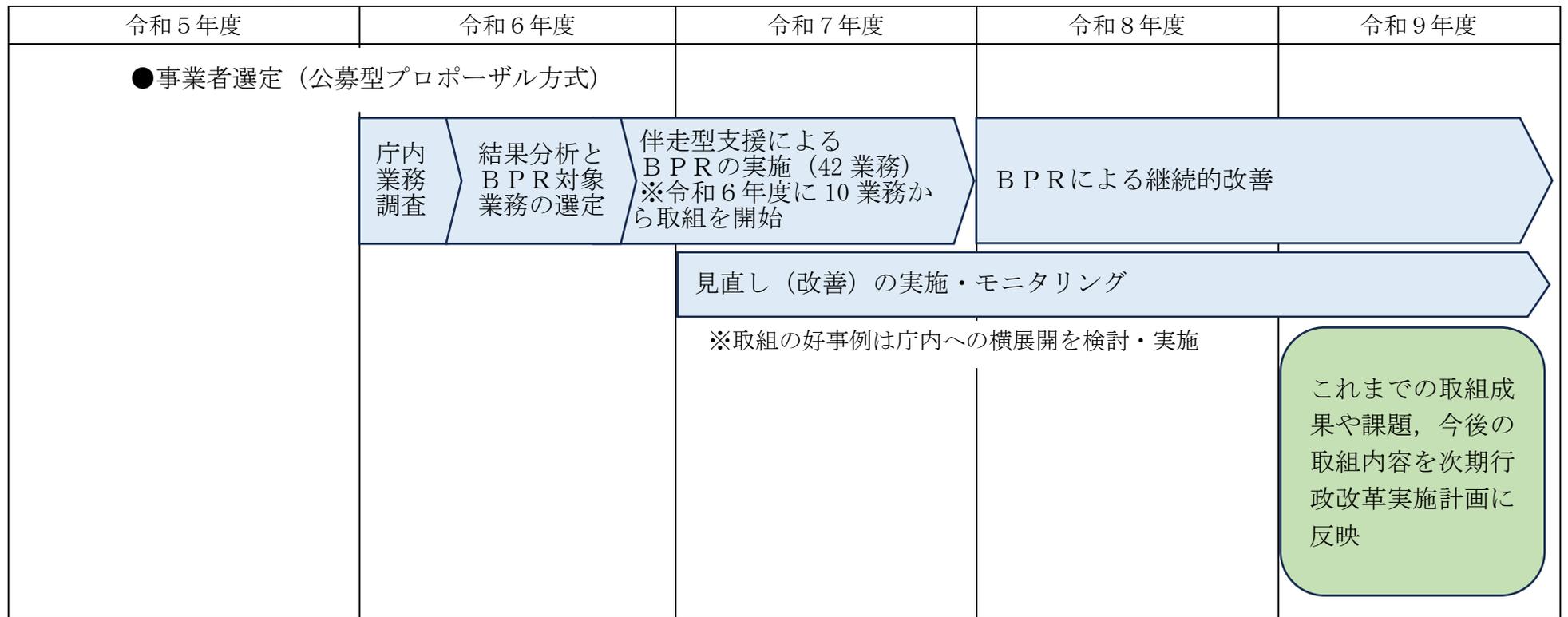
**(6) 見直し（改善の実施）**

令和6年度にBPRに取り組んでいる10業務については、令和7年度の当初に具体的な改善策に着手するとともに、見直し後の改善効果を検証するためのモニタリングを行います。また令和7年度にBPRに取り組む32業務についても、順次、担当課へのヒアリング、業務見直しを行い、改善策の具体化に取り組みます。

なお、現時点でBPRの方向性がおおむね具体化できている業務については、令和7年度当初予算において、ローコードツール、RPA等の業務改善デジタルツールの活用に係る予算を計上しています。今後のBPRの取組において、改善策を更に具体化できた業務については、補正予算等に対応する予定です。

**4 今後の取組スケジュール**

図 BPR（業務改革）の取組スケジュール



## BPR（業務改革）における見直し対象業務一覧

項番	BPR 実施年度	部 局 名	所 属 名	選定したBPR対象業務名
1	令和6年度	総務部	人事課	会計年度任用職員の採用プロセスにおける内申書提出及び管理業務
2			総務課	郵便物の発送業務
3			秘書広報課	市政だよりの編集・発行業務
4		財務部	資産税課	土地評価に係る調査業務（「土地評価業務及び課税に関すること」の一部）
5		市民部	市民窓口課	証明書の交付請求の受付・作成業務
6			地域協働課	交通安全推進委員のリスト管理・更新業務
7		福祉保健部	高齢者支援課	要援護者情報登録台帳（巡回相談を含む。）に係る登録業務
8			障害福祉課	個別避難計画に係る情報登録業務
9		こども部	こども支援課	放課後児童会の人事労務管理業務
10		消防局	西消防署・東消防署	火災報告書及び救急報告書の作成業務
11	令和7年度	財務部	契約課	名簿登録業務
12			財政課	普通交付税基礎数値の情報収集業務
13				予算編成業務
14		市民部	市民窓口課	マイナンバー関連のバックヤード業務
15			人権・男女共同参画課	隣保館の会計年度任用職員の勤怠管理業務
16			地域協働課	交通安全推進協議会連合会の表彰業務
17		交通安全標語の募集・選定業務		
18		文化スポーツ部	中央図書館	資料整備・蔵書点検業務
19				読書推進事業における読書感想文募集に係る業務
20		福祉保健部	高齢者支援課	紙おむつ購入助成券の支給に係る更新確認業務
21			障害福祉課	自立支援医療の県からの問合せ対応業務
22			地域保健課	予診票のシステム入力業務
23				広域予防接種券の交付に係る受付業務
24			保険年金課	交付金補助金（療養給付費負担金）の申請・報告業務
25				事業月報年報の作成業務

項番	BPR 実施年度	部 局 名	所 属 名	選定したBPR対象業務名
26	令和7年度	こども部	こども支援課	重層的支援体制整備事業における民間団体への助成金支給・支援業務
27		こども部	こども施設課	施設の給付費算定・月報作成業務
28				教育保育施設・保育関係団体への補助業務
29		環境部	環境業務課	ゴミステーション管理及びリサイクル推進助成金に関する推進員との調整業務
30		産業部	港湾漁港課	港湾施設の使用（年度更新を対象）に関する業務
31			農林水産課	施設管理における契約更新業務
32		都市部	交通政策課	生活バスのダイヤ及び運賃に関する業務
33		土木部	営繕課	工事管理・検査業務
34			土木維持課	占用施工承認に関する業務のうち、架空線による引込みのある申請業務
35			土木総務課	道路占用に関する申請の受理、審査及び許可の発行業務
36		教育部	学校施設課	営修繕業務における見積・契約業務
37				目的外使用申請における減免団体の管理業務
38			学校安全課	学校保護者等からの相談業務
39				就学指導における相談業務
40		学校教育課	就学援助事業に関する審査業務	
41		消防局	警防課	救急・救助の報告書（火災報告書を除く。）作成業務
42				救急に関する統計の作成業務