

1 業務プロセス見直しの進捗状況

1 意義

全庁の業務における手続き(業務プロセス)の棚卸し、業務量の把握を通じた適切な人員配置や業務量の圧縮・平準化を図る。業務プロセスの見直しを行い既存業務を削減することで、余剰時間を政策立案や市民サービスの向上にあてるほか、職員の総労働時間の縮減を目指す。

2 業務量調査の結果(抜粋)

(1) 調査の概要

ア 目的

(ア) 業務改善、業務プロセス見直しによるノンコア業務時間の縮減

ノンコア業務(単純作業などのような、市職員が直接作業する必要のない業務)について、デジタル技術等による自動化、外部発注などを行うことで、職員がノンコア業務に注力する時間を削減し、政策立案などのコア業務(市職員が直接作業しなければならない業務)に注力する環境を作ること

(イ) 業務状況の偏りの解消

各業務の業務量の一元的な把握を進めることにより、業務を横並びに比較し、現在の職員配置状況の参考とするなど、業務量の偏りを解消することにより、総業務量の平準化を図ること

イ 調査

各部署で実施している事務について、事務の種類、作業内容、個々の作業時間(推計値)、等の調査を実施。

特に全庁共通で実施している事務についての簡素化と、個別の事務内容を掘り下げするための作業を実施した。

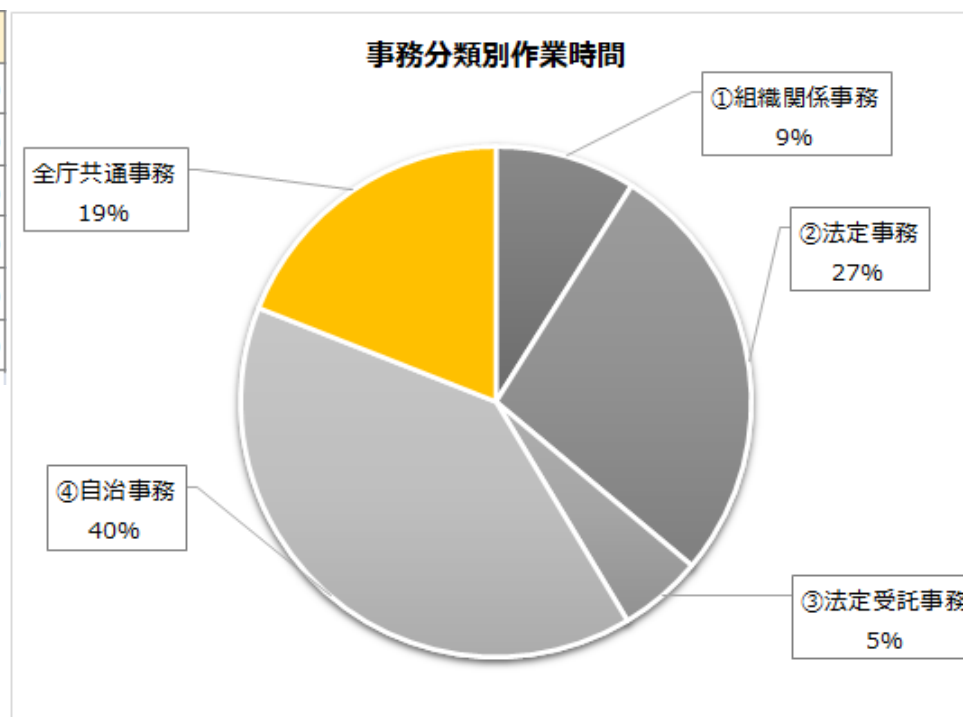
(2) 調査結果

ア 全体の傾向

調査対象部署全体の作業時間は 1,453,214 時間(※)となっており、事務分類別で見ると、全体の 80%以上が組織関係事務、法定事務、法定受託事務、自治事務に分類される課固有業務となっており、それ以外の約 19%程度が全庁共通業務となっている。

(※) 各事務ごとの「推定される標準的な処理時間数」を積み上げたもののため、実際の勤務時間とは整合していない。

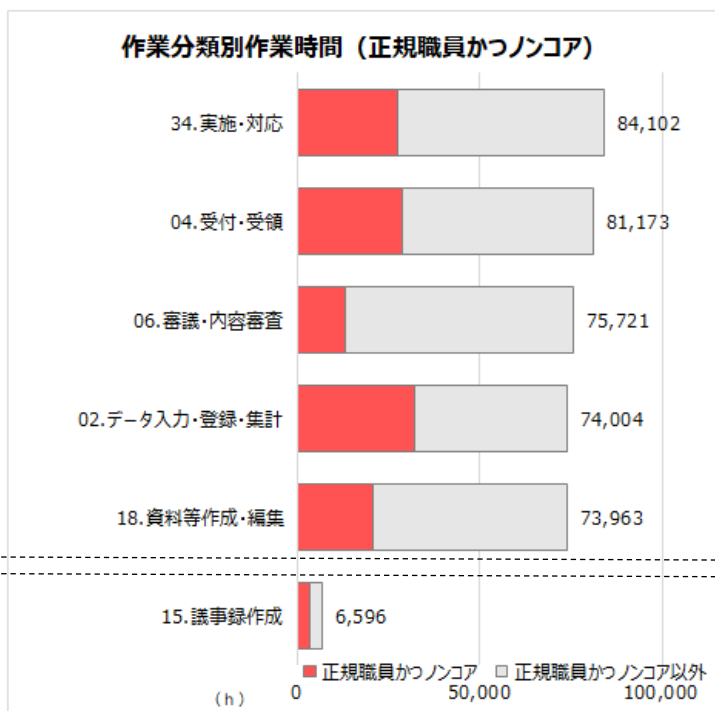
事務分類名称	作業時間	構成割合
①組織関係事務	129,598	8.9%
②法定事務	394,860	27.2%
③法定受託事務	77,118	5.3%
④自治事務	575,346	39.6%
全庁共通事務	276,291	19.0%
合計	1,453,214	100.0%



イ 課固有業務の作業分類別状況

課固有業務を作業分類別に見ると、作業時間数は「実施・対応」、「受付・受領」、「審議・内容審査」、「データ入力・登録・集計」、「資料等作成・編集」が上位となった。この上位5項目のうち、特に「実施・対応」、「受付・受領」、「データ入力・登録・集計」においては、作業担当者が正規職員で、かつ、作業の性質がノンコアとなっている作業時間がいずれも 30%以上を超えており、各業務の見直しによる改善余地があると考えられる。

また、「15.議事録作成」は作業時間が 6,596 時間と他業務と比較して、作業時間が少ないものの、作業担当者が正規職員で、かつ、作業の性質がノンコアとなっている作業時間が 50%以上を超えており、非正規職員の活用による業務改善の余地があると考えられる。



※調査条件

- ・各課の事務・事業の作業工程を書き出し
- ・作業工程ごとに 39 種類の作業分類に分類、
- ・作業工程ごとの担当(正職員、非正規職員、委託等)、業務の性質(コア・ノンコア)、作業時間を調査
- ・各課の調査結果から、正職員が担当する時間数が多い作業分類 5種類をピックアップし、業務の性質がコアかノンコアかを分析

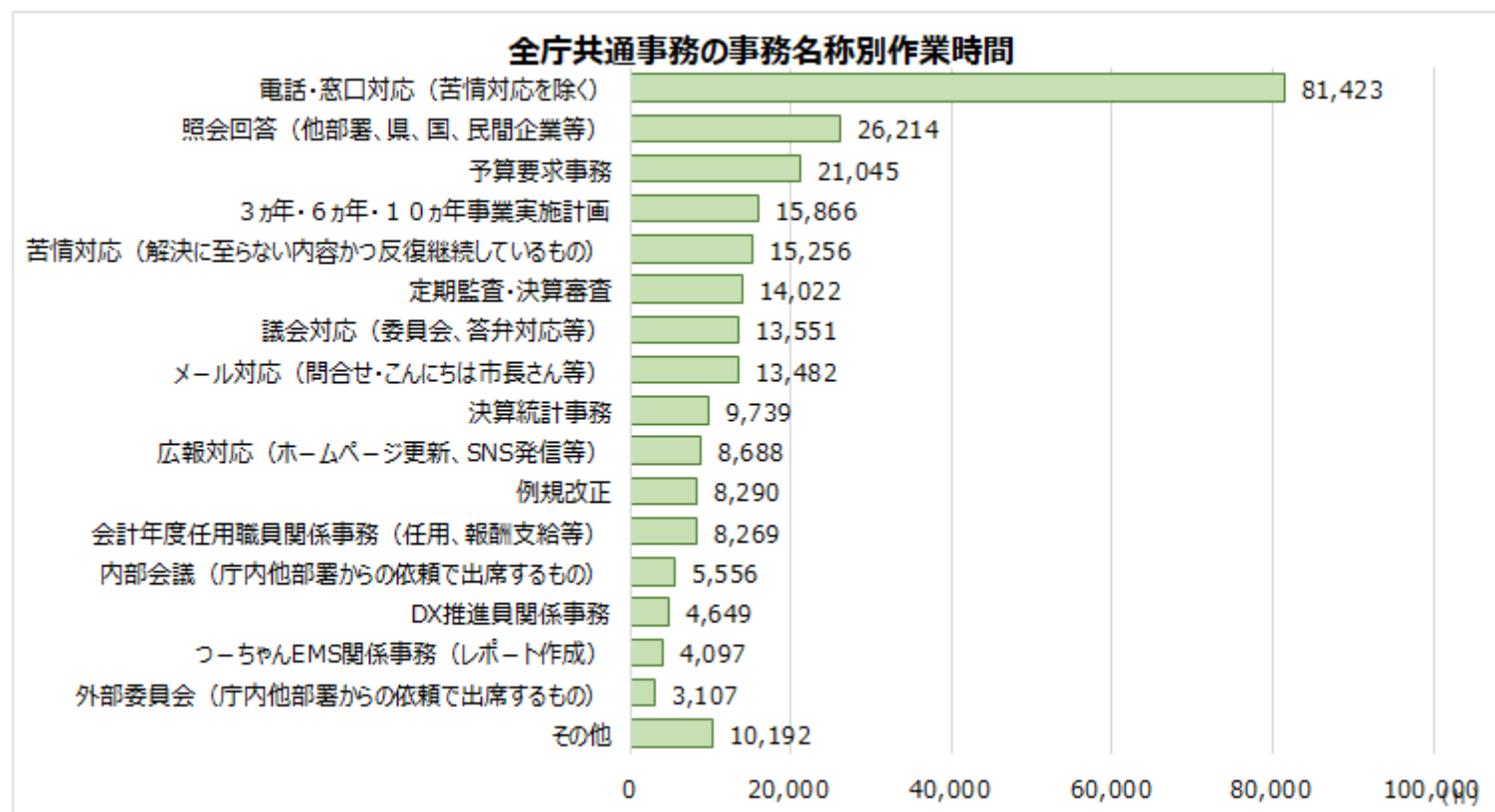
コア業務に該当する作業:

- ・法令により正職員に実施義務があるもの
 - ・政策立案などに関連するもの
- 等

ウ 全庁共通業務の状況

全庁共通事務の作業時間を事務名称別で見ると、上位3つの「電話・窓口対応(苦情対応を除く)」、「照会回答(他部署、県、国、民間企業等)」、「予算要求事務」が作業時間全体の約48%程度を占めており、多大な作業時間が費やされていることが分かる。

特にその中でも「電話・窓口対応(苦情対応を除く)」の作業時間は81,423時間と他業務と比較して大きく突出しており、電話・窓口対応については多大な時間を要している分、業務見直しによる改善余地も大きいと考えられる。



3 取組みの進捗状況

(1) 業務内容改善の取組みについて

改善可能性の高い(ノンコア業務の比率が高い業務など)について各課ヒアリングを行い、改善対象事業の絞り込みを実施。
行政経営課、DX推進課、事務担当部署によるワーキングチームを設置し、改善に関する取組みに向け検討を進めている。

ア 全庁共通事務の改善取組み

・会計年度任用職員関係事務

任用管理、労務管理などについて、事務を一元化する可能性の検討を開始

・電話対応

チャットボットなど、各担当部署の事務を圧縮するための検討を開始

イ 個別事務の改善取組み

個別事務として会計年度職員などの活用事例(納税課滞納整理関係事務)、システムの導入(高齢福祉課介護認定調査関係事務)などによる正職員事務量の縮減を検討

(2) 令和7年度以降の取組み(案)

ア 各課共通事務の整理

各課共通の事務を洗い出し、会計年度任用職員への事務の移管などについて検討

イ 各課個別事務の圧縮取組み

業務量調査のデータを基礎とし、各課での事務改善取組みを実施

ウ 各課事務の業務量精査・年度ごとの更新、モニタリング

内容精査にあたり、調査そのものの事務負担が増大することを避けるため、定型化と簡素化を進める。