

# 業務改革の推進 取組みの方向性

## 背景・目的

- ・ **急速なスピードで進む人口減少、少子高齢化**  
→ 税収等の財源の縮小（人員の削減）
- ・ **地域が抱える課題の複雑化・多様化**  
→ 業務の高度化・多様化（関係構築や考えるための時間が必要）
- ・ **デジタル社会の進展**  
→ スマート市役所への変革の要請（業務改革実行のチャンス）



- ・ **デジタル技術の活用はもとより、プロセスの見直しやアウトソーシングなど様々な手法を駆使した業務改革の実行が必要**
- ・ **職員でしかできない仕事（コミュニケーション、政策立案等）の時間を創出することで、職員を適正に配置し、財源・人員が縮減する中でも市民サービスを維持・向上させていくことが急務**

# 「短期的視点」と「中・長期的視点」の両面でのアプローチ

## 2つの視点で業務改革を推進

### 短期的視点（重点的対応）

#### 目的

- ・業務の負担が大きい所属の業務効率化  
⇒職員の業務時間の削減が図られる

#### 手法

- ・業務の実態調査と課題の把握・分析  
⇒業務プロセス改革の実行、アウトソーシング  
やICTツールの活用



業務負担大の所属  
※他都市事例も加味



業務実態を調査・  
改善策を提案

#### イメージ

- ・職員でなくてもできる仕事・  
時間外業務を削減！
- ・ワークライフバランス実現、  
職員がすべき仕事に注力！



### 中・長期的視点（土台づくり）

- ・業務改革を推進する気運の醸成
- ・業務改革がしやすい環境の実現  
⇒継続的に業務改革が実行されるようになる

- ・業務改革の「実行」人材と「支援」人材の育成
- ・推進（支援）体制の構築
- ・仕組み（ルール）の構築（実施方針、可視化等）
- ・ICT環境の改善・充実

#### 継続的な業務改革の実行を実現！

職員にしかできない業務に注力できる組織へ



人材

体制

仕組み

ICT

継続的な業務改革を下支え



# ロードマップ

今回業務委託の範囲

	R 7 年度	R 8・9 年度 (予定)
目標	成功事例の創出 (気運醸成に向けた準備)	庁内の業務改革に係る気運醸成と 継続的に推進できる土台づくり
短期的視点	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 民間事業者のノウハウ等を活用した業務改革 (BPR) の実行 ※ 3 所属対象</li> <li>② 業務効率化ツールの活用促進 ・ AI-OCR ・ RPA ・ 生成AI等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 民間事業者のノウハウ等を活用した業務改革 (BPR) の実行 ※ 全所属対象 (要調整)</li> <li>② BPR相談会の開催 (各所属からの相談に民間事業者が対応)</li> </ul>
中・長期的視点		<ul style="list-style-type: none"> <li>① 令和 7 年度の業務委託の成果を含めた BPR 事例の庁内への展開</li> <li>② BPR実践型研修 (情報部門や BPR 実施所属等の職員が対象)</li> <li>③ 全庁的な業務改革推進の方針の策定に係る課題の整理</li> <li>④ その他業務改革 (BPR) 推進に係る体制や仕組み、ICT環境の整備等</li> </ul>

# 見直し対象候補・解決の方向性（短期的視点）

## 見直し対象候補

### 「職員でなくともできる業務」 「効率化できる業務」

- **定型作業** : 書類の振り分け・運搬、データ入力、申請事務、経理処理、物品管理等
- **非定型作業** : 問い合わせ対応、資料作成、情報共有、照会回答、現場記録等

#### 業務プロセス改革



- ・ 作業廃止（やめる）
- ・ 作業統合（まとめる）
- ・ 工程変更（入れ替える）
- ・ 簡素化（シンプル）

#### アウトソーシング等



- ・ BPO（外部委託）活用
- ・ PPP/PFI

#### デジタル活用



- ・ AI、RPA等による自動化
- ・ オンライン化
- ・ チャットボット活用
- ・ OCR等によるデータ化
- ・ その他ICTによる効率化

# 業務改革推進を下支えする4つの要素（中・長期的視点）

## 4つの要素で業務改革推進を下支え

- 業務プロセス改革
- アウトソーシング等
- デジタル活用

### 人材



- ・業務改革を進めるためのスキル
- ・現状を変える（当たり前を疑う）マインド

### 体制



- ・全庁で業務改革に取り組む機運
- ・各所属における業務改革への支援体制

### 仕組み (ルール)



- ・業務改革の全庁的なルール
- ・業務の量・プロセスを可視化する仕組み

### ICT環境



- ・ICT環境を改善
- ・ツールの利活用促進（全庁的に展開）