

# 市役所の業務改革

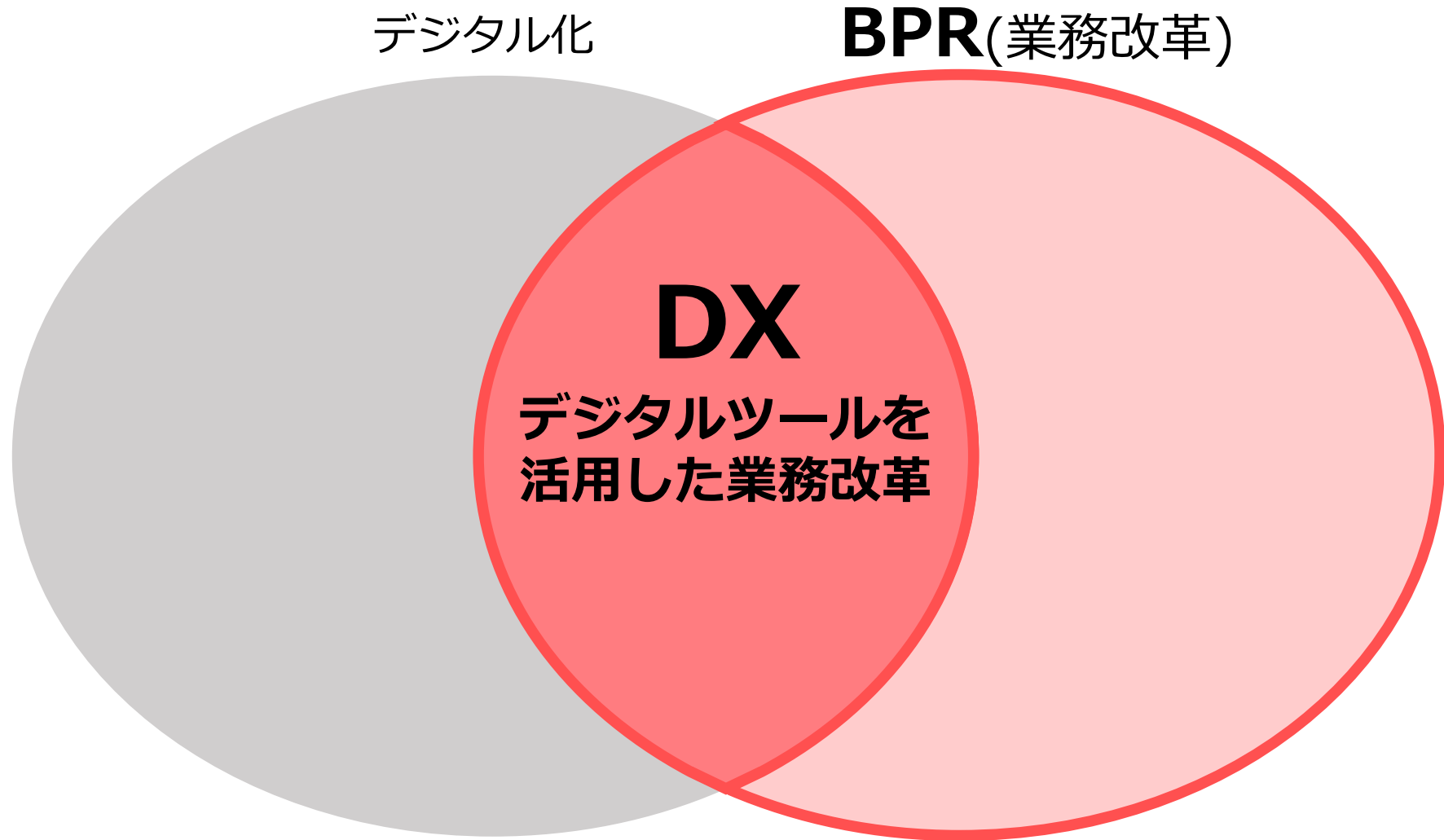
---

4班 赤塚 加藤 福島 藤井 真鍋 島塚

---

業務改革 = BPR (Business Process Re-engineering)

**業務プロセス全体を見直し  
再構築すること**



デジタル化

**BPR**(業務改革)

**DX**

デジタルツールを  
活用した業務改革

## 岐阜市の取り組み(例)

- ▶ 政策総点検(H30年度)
- ▶ サービスアップ運動
- ▶ 岐阜市行財政改革プラン(R2~R6)
- ▶ 岐阜市DX推進計画(R4~R7)
- ▶ **Gifu DX-P** **NEW**



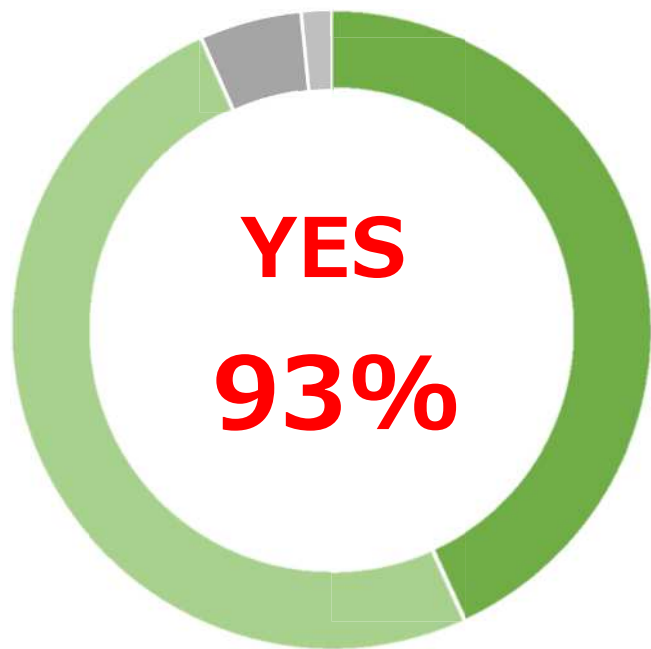
# 市役所の業務改革に関するアンケート

実施期間：6月24日～7月8日

回答総数：704

## ■ 業務改革におけるDXの必要性

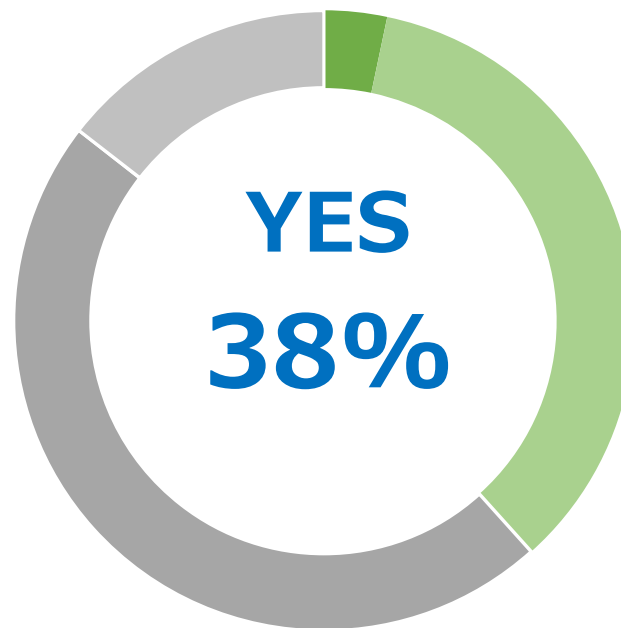
Q.DXを推進することは、業務改革につながると感じますか？



※「思う」、「どちらかといえば思う」の合計値

## ■ 所属部署でのDX推進の程度

Q.あなたの部署はDXが推進されていると感じますか？



※「推進されている」、「どちらかといえば推進されている」の合計値



DXの必要性は認識している！

が・・・

現状はあまり**推進**されていない

### Q. 普段の業務について、気になる点を教えてください。



休暇届や超過勤務の申請を、**電子化**してほしい。



**会計書類の電子化**をしてほしい。  
**紙の消費量も膨大**で、管理に困る。



**紙資料の印刷**に時間がかかるため  
ペーパーレスにしたい。



**内部からの電話が多く**、その度に  
作業を中断せざるを得ない。



**会議の時間が長い**。議題が不明確で、  
要点もまとまらない。

**電子決裁**の推進がまだ浸透していない。

照会の**手続きが多く**、回答に多くの時間  
がかかる。

**庁内のマニュアルが探しにくい**。  
知らなければ見つけられないものが  
多く、時間を要する。管理システム  
やプラットフォームが欲しい。

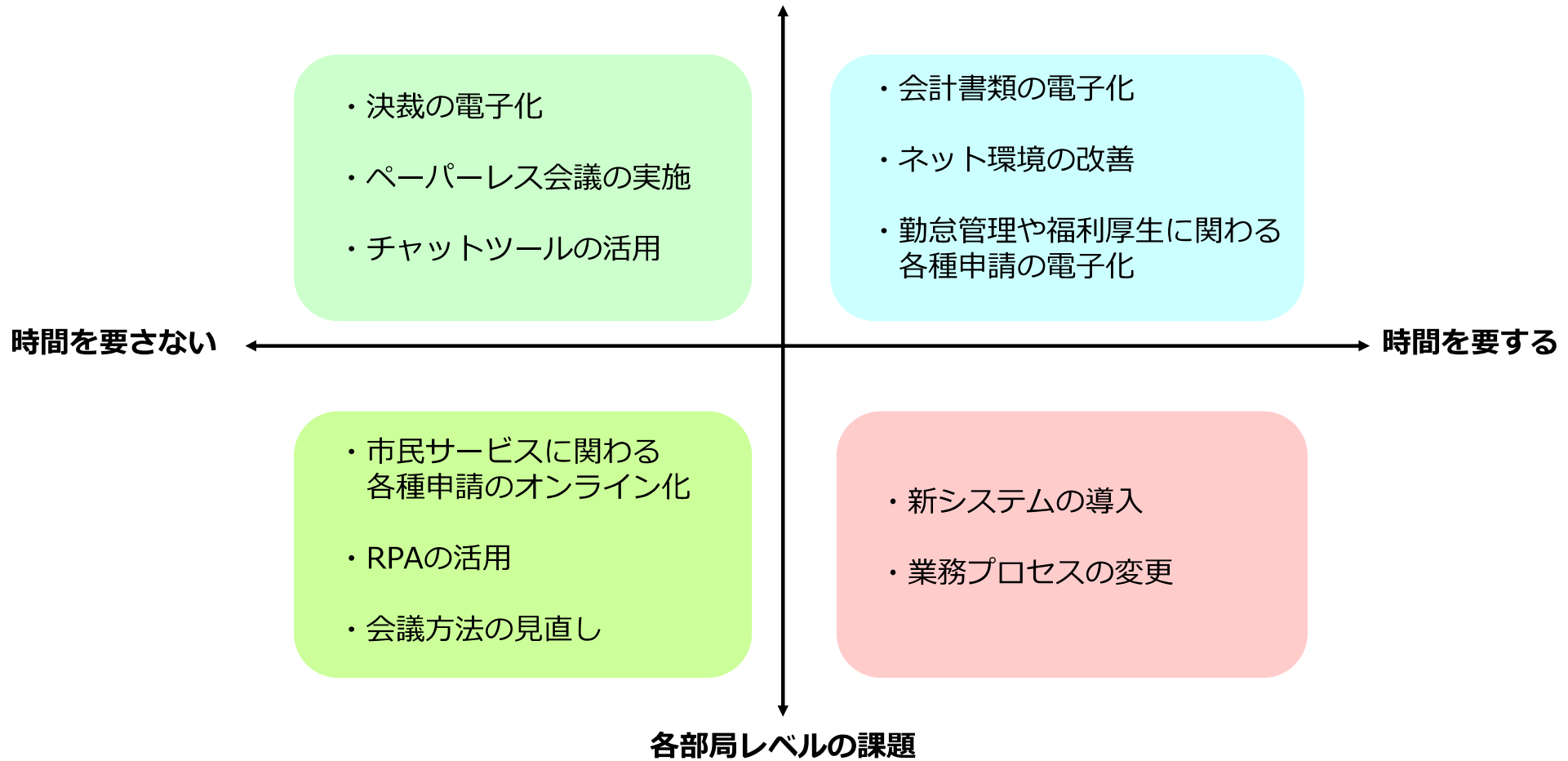
**インターネット回線が遅い**。  
調べ物に時間がかかる。

**会議の日程調整**に時間を要する。





## 全庁共通の課題



## ワーク・ライフ・バランスの実現のために上司に望むこと



現在の働き方に、  
**非効率性**や**改善箇所**を感じている職員がいる

## ■ 考察 I

DXの必要性は**認識**しているが、現状はあまり**推進**されていない

## ■ 考察 II

現在の働き方に、**非効率性**や**改善箇所**を**感じている**職員がいる



業務改革の  
**実行力**

- 1.問題が認識できていない
- 2.日々の業務で手一杯
- 3.具体的な改革方法がわからない
- 4.改革を提案する勇気がない
- 5.上司や同僚の理解が得られない

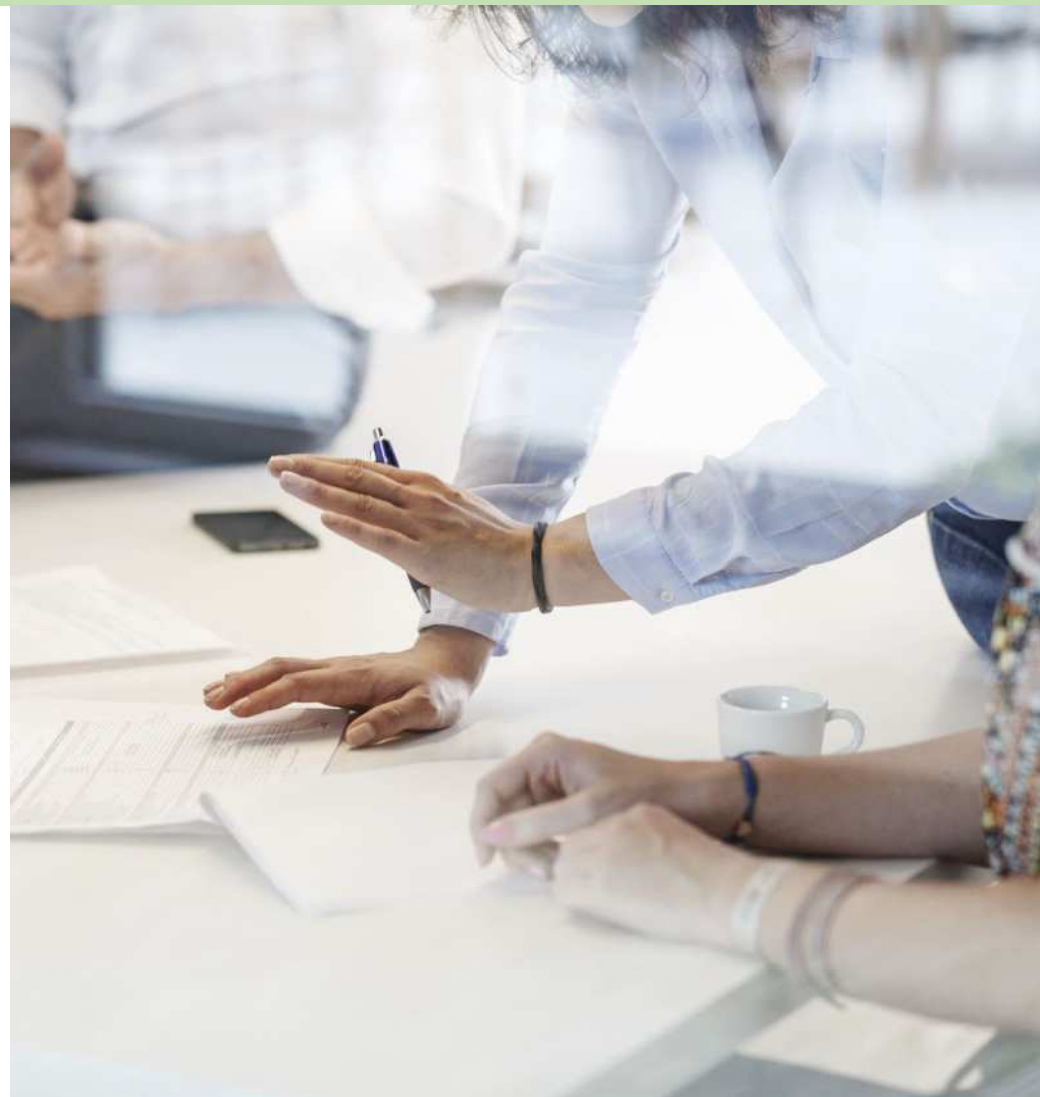


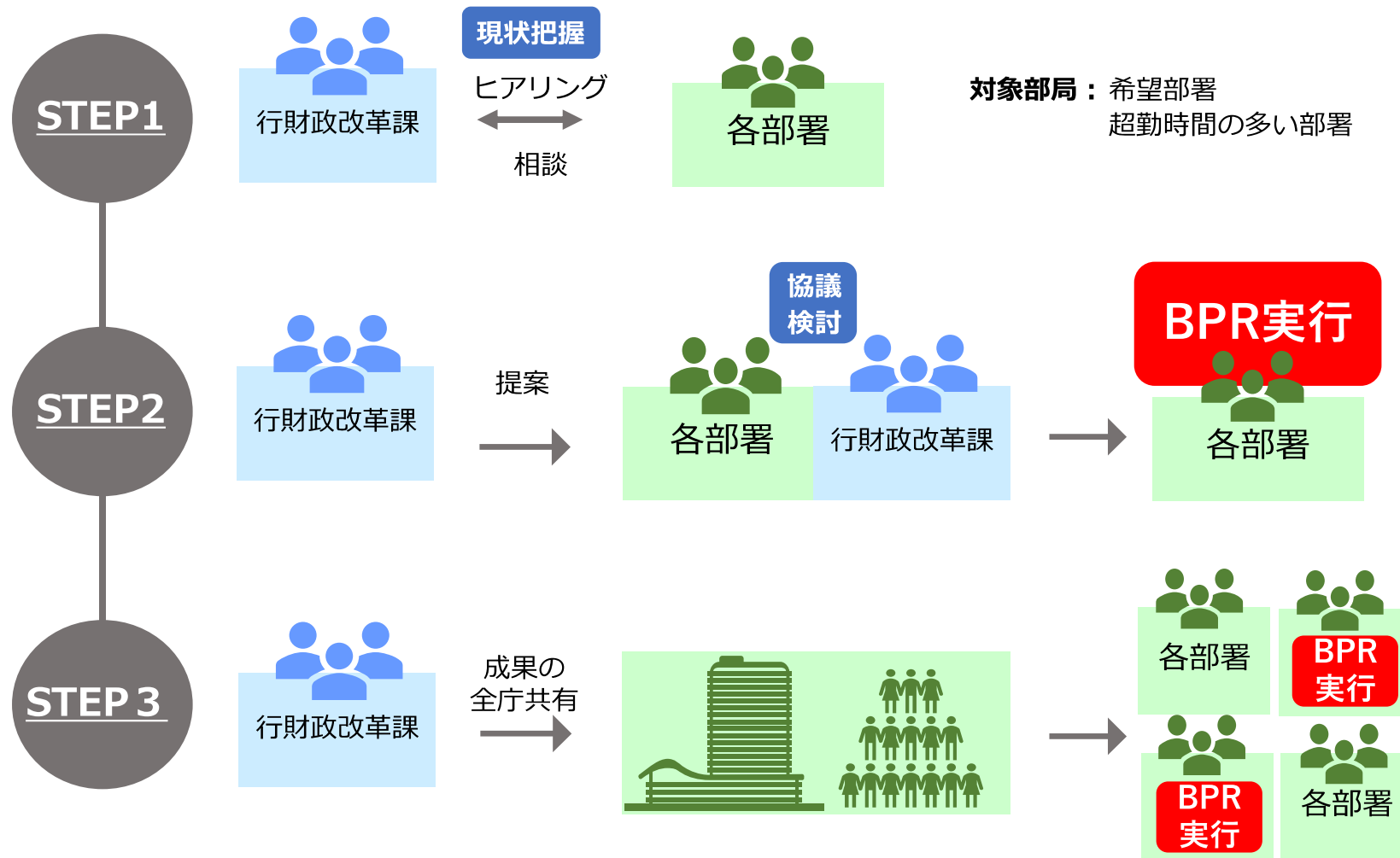
A photograph showing a person in a white long-sleeved shirt and blue jeans assisting a child on a white bicycle. The child is wearing a plaid shirt and blue jeans. The person is holding the child's hands on the handlebars. The background is a blurred outdoor setting with greenery.

# 庁内BPRコンサルティング制度

---

**BPR**のスキルを持つ**職員**が、  
現場に即した**BPR**を提案



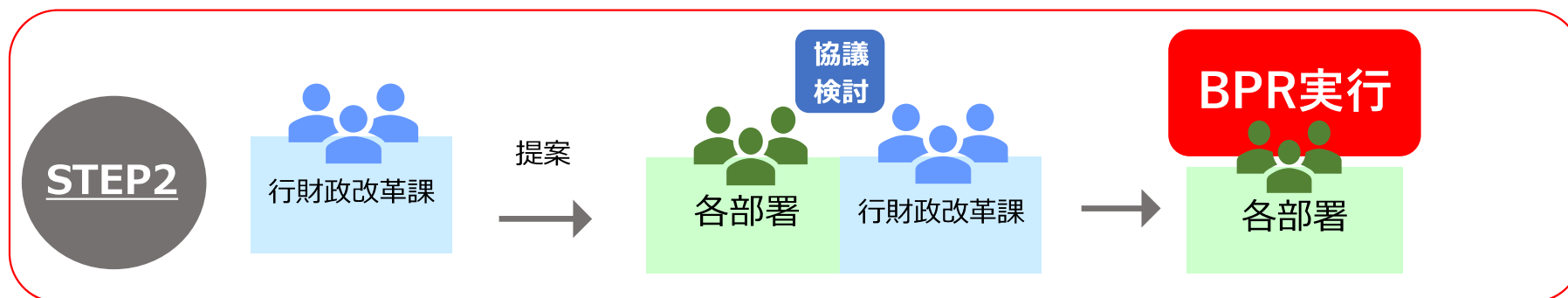






## STEP1 現状把握

- ①行財政改革課が、課題を抱える各部署に赴き、現状把握を目的としたヒアリングを実施する。



## STEP2 BPRの提案・実行

- ①STEP1で把握した現状把握を踏まえて、  
行財政改革課より各部署へBPR案を提案
- ②BPR案の実効性等を各部署と行財政改革課で  
協議・検討
- ③各部署でBPRを実行



## STEP3 成果の全庁共有

- ①STEP2で実行したBPRの成果を全庁共有
- ②各部署が成果を確認
- ③各部署の業務状況に応じてBPRを実行

## 実施効果

# ・ BPRの**確実**な実行

- ・ 内部事情に精通した職員による効果的なBPR
- ・ 手段や手順等に遠回りがない
- ・ 万全なフォロー体制による心理的安全





# 組織体制の編成

---

## デジタル戦略課

- ~~■ デジタル技術活用推進室~~
- 最適化係
- 管理係



## 行財政改革課

- DX推進室
- 制度改革係
- 改革推進係

NEW

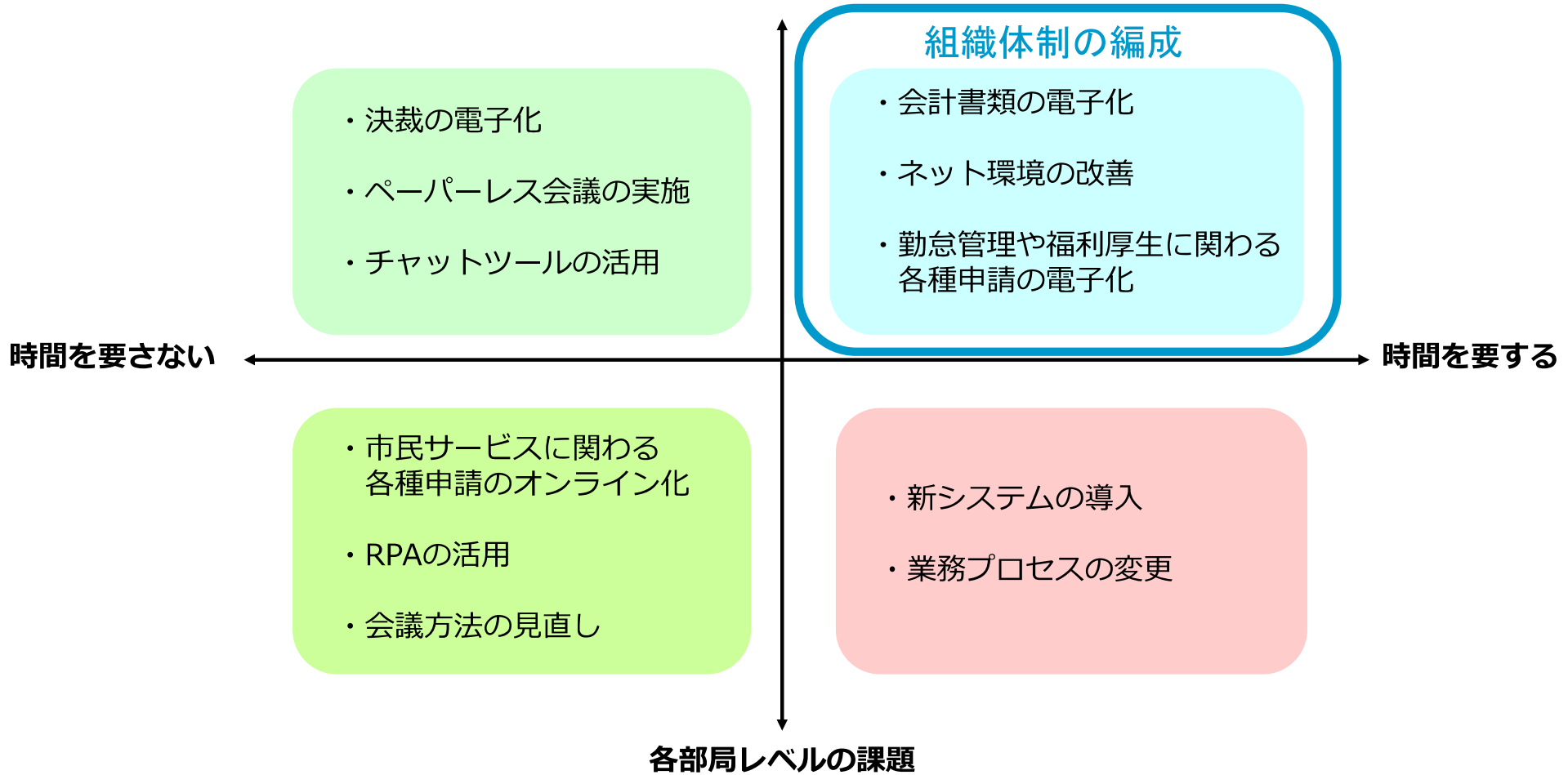
### ■ 新たな体制における取り組み

① 行財政改革課職員のBPRスキルの習得

② 庁内BPRコンサルティング

③ 全庁共通の業務に関する課題の解決 ※後述

## 全庁共通の課題





# DX人材の育成

---



STEP1

## ■ DX推進リーダーの設置

旧 デジタル化推進リーダー／サブリーダー

新 DX推進リーダー／サブリーダー

STEP2

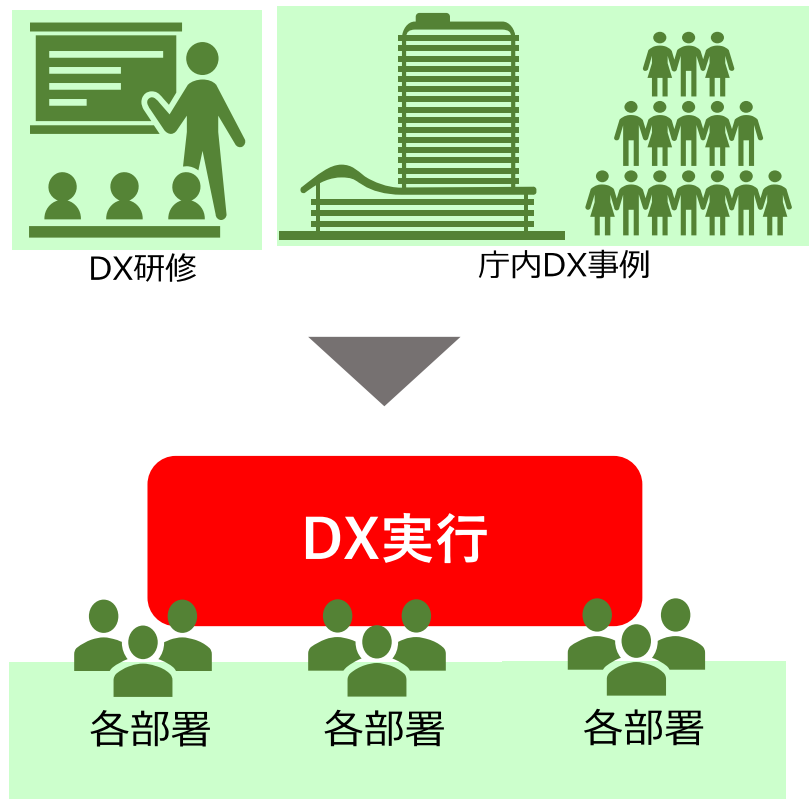
## ■ DX研修の実施

対象：DX推進リーダー／サブリーダー

STEP3

## ■ 各部署単位でDX実行

DX研修及び庁内DX事例を基に  
**DX実行**



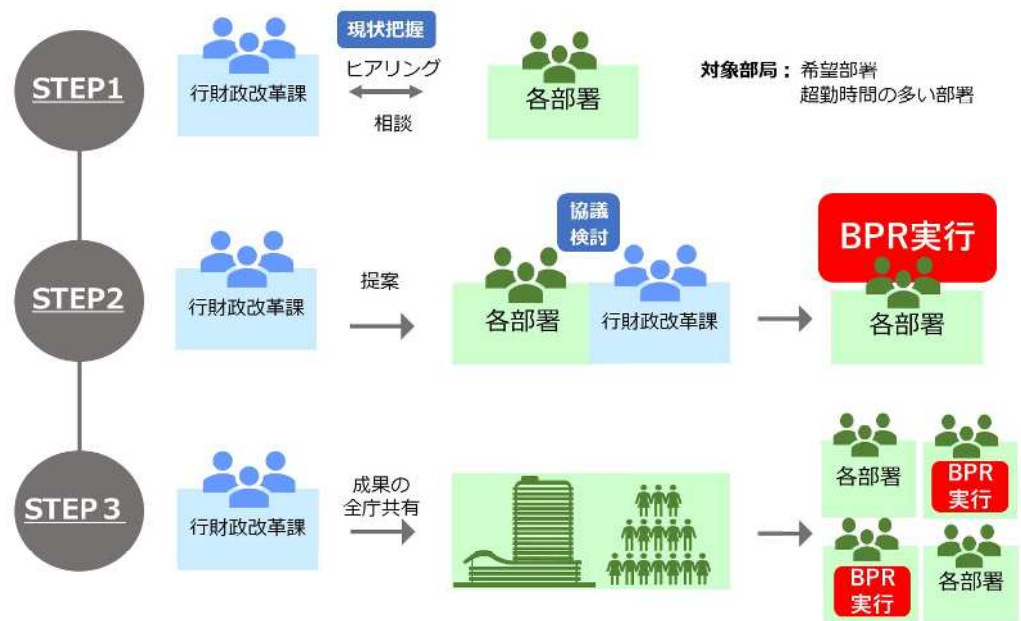
## 準備

### 組織体制の編成



## 実行

### BPRコンサルティング



## 継続

### DX人材育成



## 全庁共通の課題

### 庁内BPRコンサルティング

- ・ 決裁の電子化
- ・ ペーパーレス会議の実施
- ・ チャットツールの活用

### 組織体制の編成

- ・ 会計書類の電子化
- ・ ネット環境の改善
- ・ 勤怠管理や福利厚生に関わる各種申請の電子化

時間を要さない ←

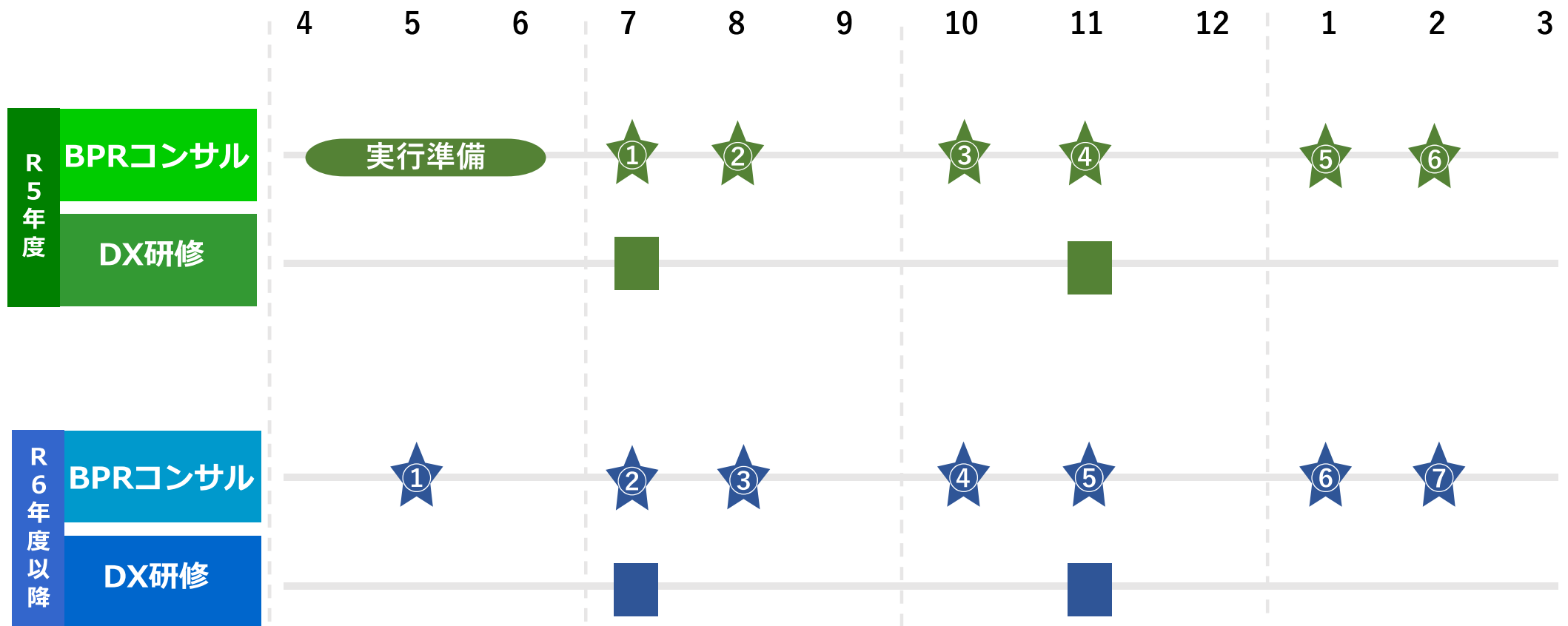
→ 時間を要する

- ・ 市民サービスに関わる各種申請のオンライン化
- ・ RPAの活用
- ・ 会議方法の見直し

### DX人材の育成

- ・ 新システムの導入
- ・ 業務プロセスの変更

## 各部署レベルの課題



## ① 職員の超過勤務時間数の削減

各部 **5割**<sub>※1</sub>削減

## ② 職員のワークライフバランス実現率

全職員の **80%**<sub>※2</sub>が実現

※1 鎌倉市がBPRの外部コンサルティングを実施したことによる削減実績

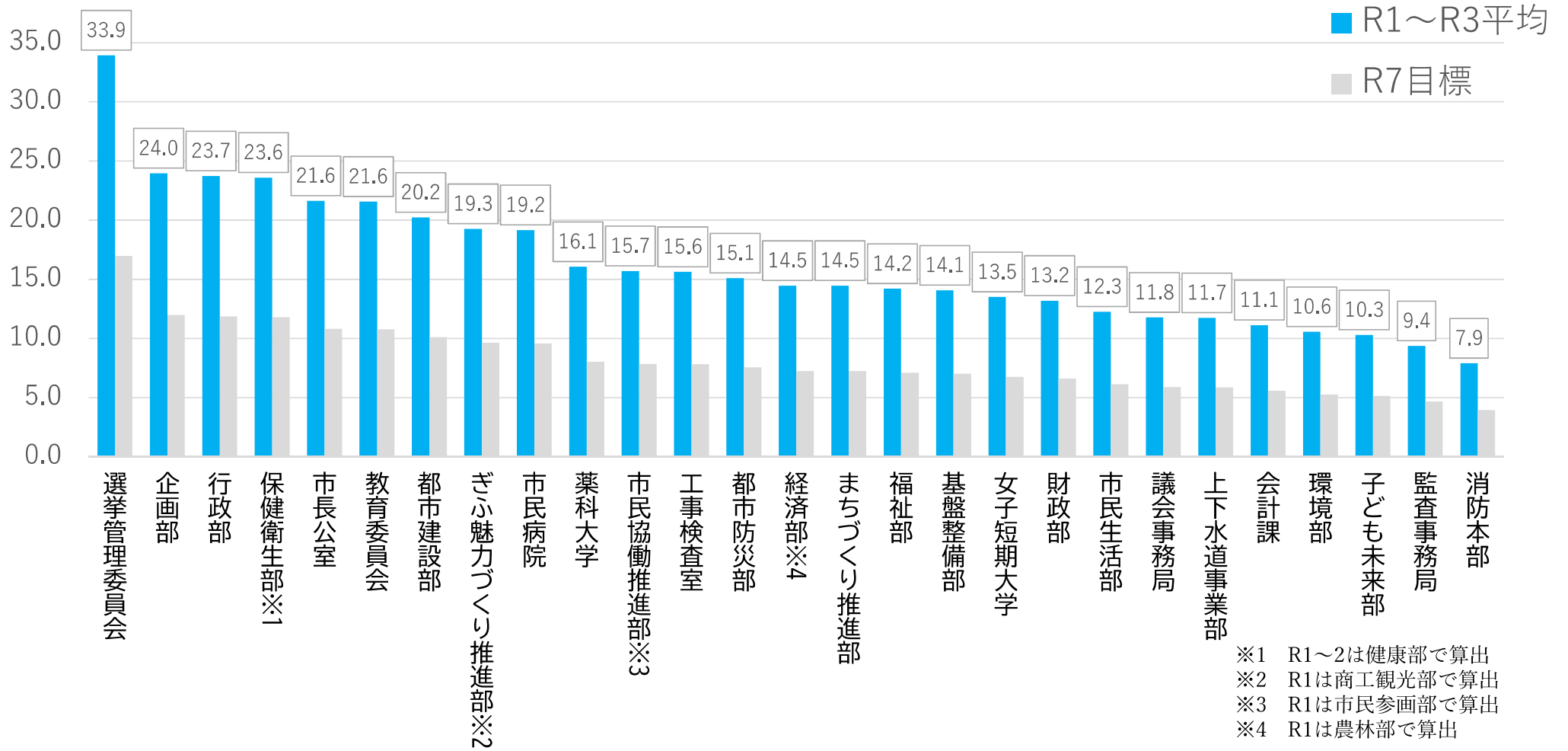
※1 R1~R3年度の平均に対しての目標

※1 目標年度：令和7年度

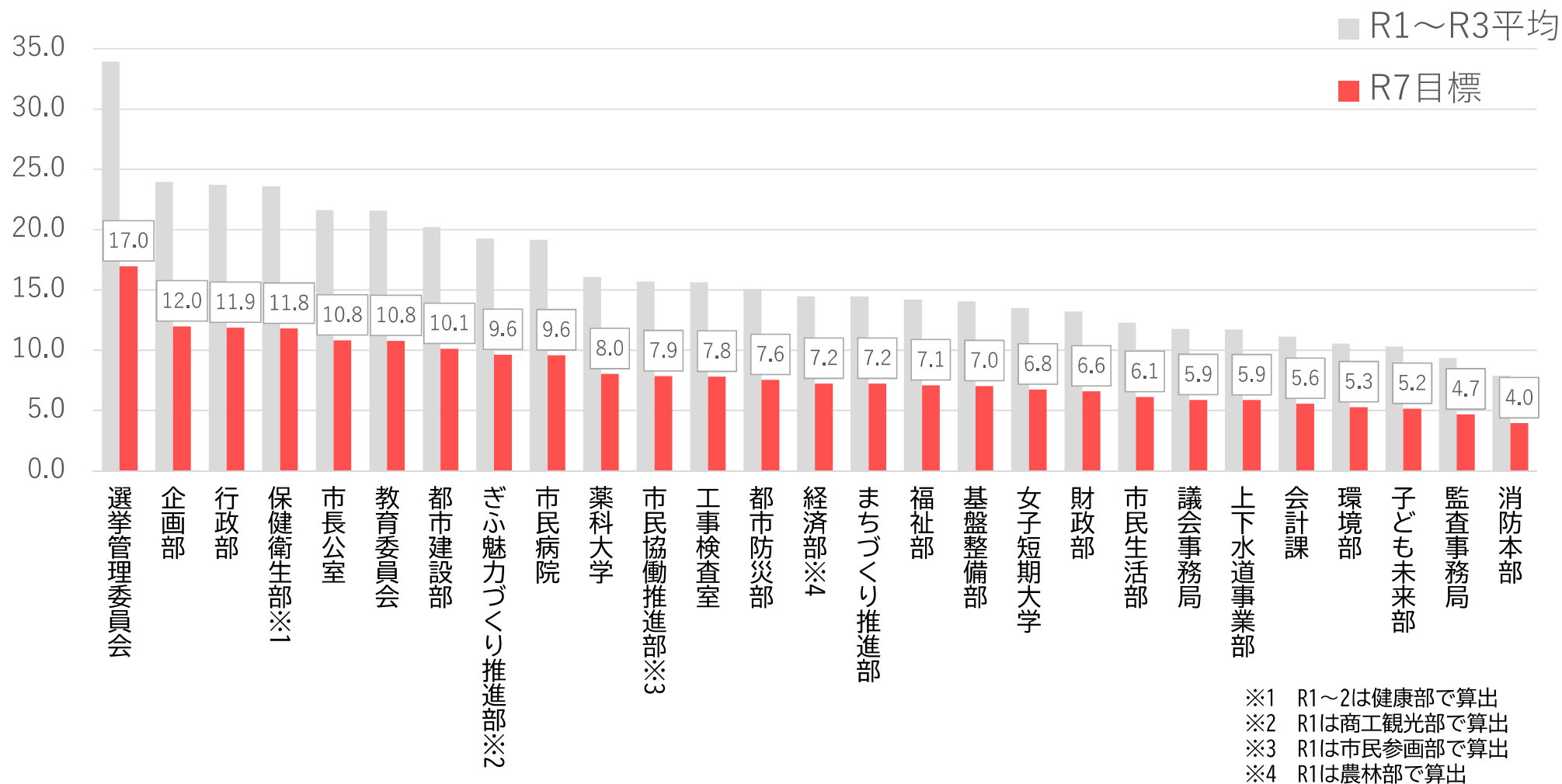
※2 ワークライフバランスに関する調査(人事課実施)において、「実現できている」、「まあまあ実現できている」の回答割合

※2 目標年度：令和7年度

# 【参考】各部 1人当たりの月平均超過勤務時間数（R1～R3平均値）

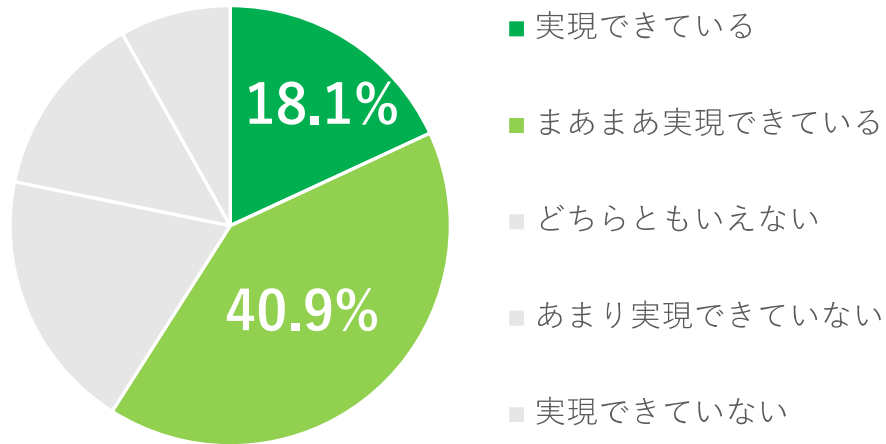


# 【参考】各部 1 人当たりの月平均超過勤務時間数（R7目標値）



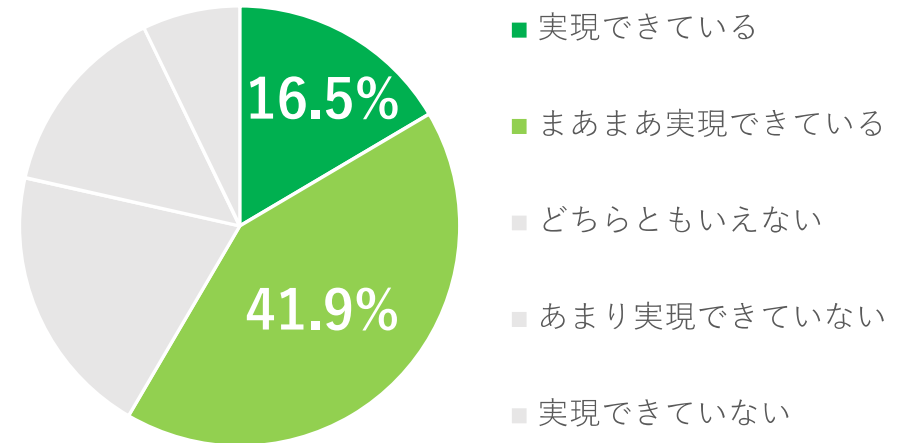


## 第2回 (R2) : YES→59.0%



第2回ワークライフバランスに関するアンケート調査  
回答総数：1,486件

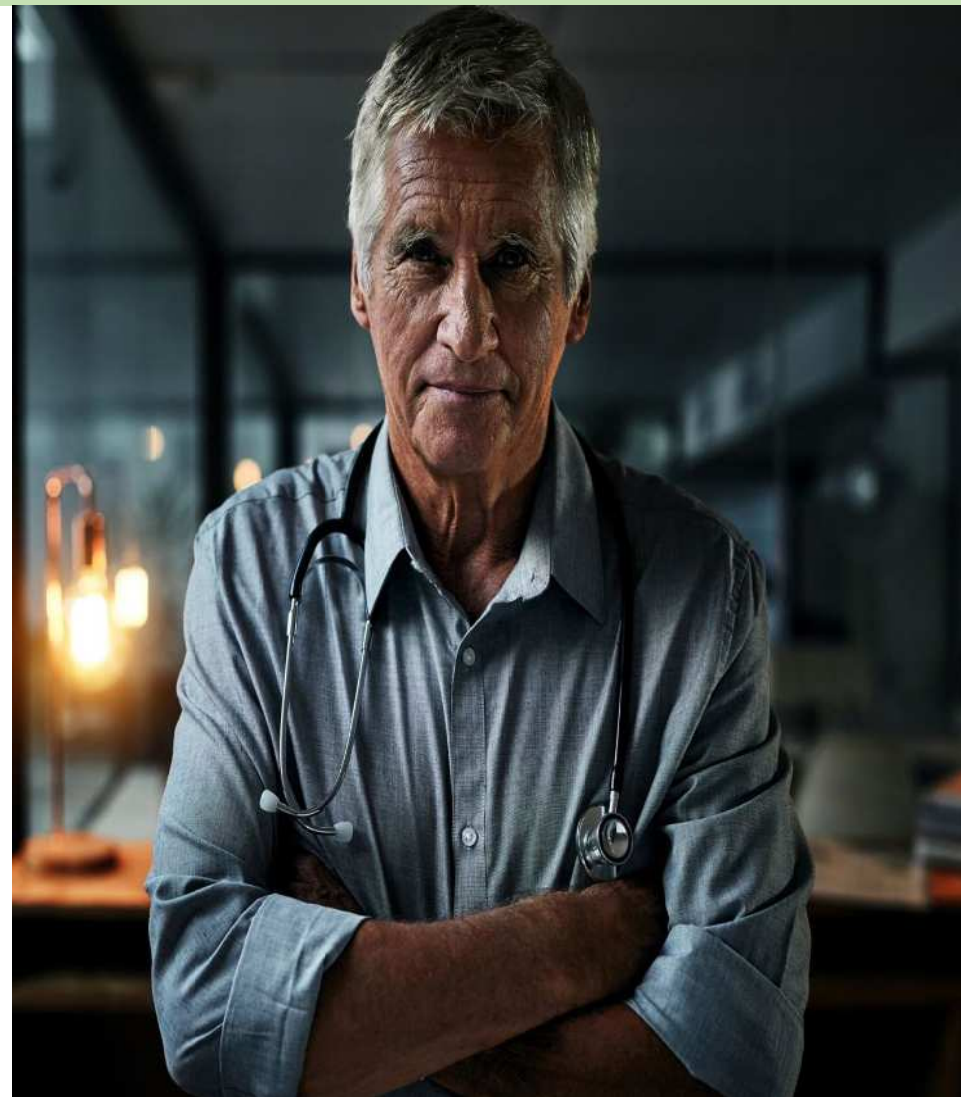
## 第3回 (R3) : YES→58.4%



第3回ワークライフバランスに関するアンケート調査  
回答総数：1,508件

業務改革は、業務プロセスの再構築

**反感**を示す職員も・・・？



一方通行ではなく、  
各部署と**伴走**することが重要！



業務改革のキは、

**実行力**

