

令和4年度

京丹後市BPR活動

最終報告書

エグゼクティブサマリ

2022/10/31

—目次—

第1章 京丹後BPR活動の概要

第2章 業務棚卸結果

第3章 改善の方向性と、改善実現のための課題

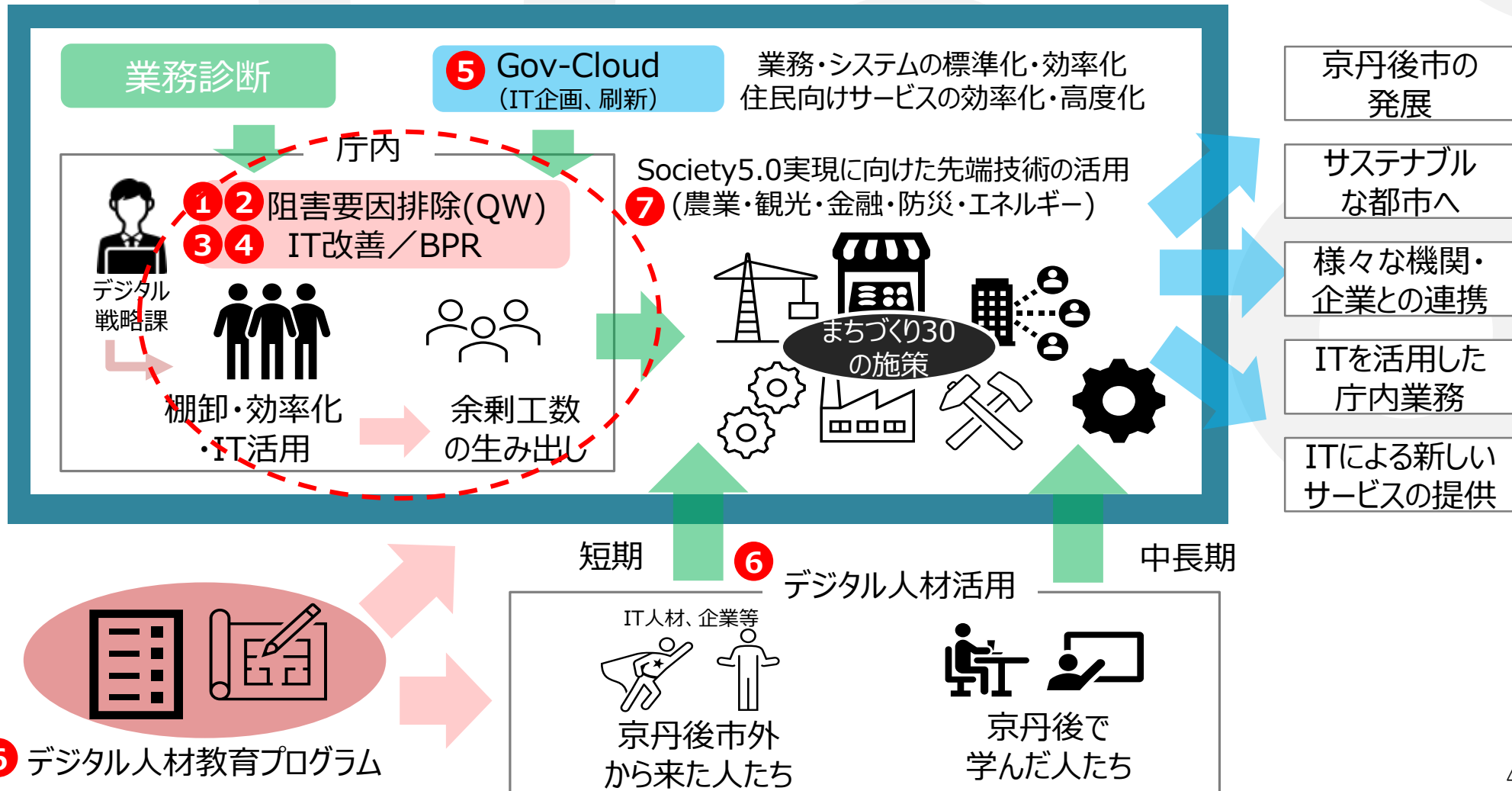
第4章 Gov-Cloudとの関連性

第5章 BPR実行計画

第1章 京丹後BPR活動の概要

1. 1 活動の背景（京丹後市DX戦略策定で描かれた事）

DX戦略を実現することで、デジタルを活用した新しい京丹後市を世界へ発信していきます。



1. 2 活動のゴール

当活動に行けるゴール（達成すべきこと）は以下と想定する。

1.現状業務の把握	<ul style="list-style-type: none">・現状の業務状況を把握する。・成果物：業務俯瞰図、全体フロー（AS-IS）、各種業務時間、難易度等を可視化する。
2.実現すべき業務の明確化	<ul style="list-style-type: none">・ガバメントクラウドにて提示されるフローとのFit & Gapを実施し、Gapを明らかにする。・Gapを埋める方針を策定する（システム機能等含め）。・成果物：Fit & Gap、解消方針。
3.あるべき業務の方針策定	<ul style="list-style-type: none">・新庁舎に向けての業務設計方針を策定する。・あるべき市民サービス（市民がうれしいサービス）に向けての方針を策定する。・成果物：業務設計方針、業務俯瞰図、全体フロー（TO-BE）、標準業務時間の考え方等。



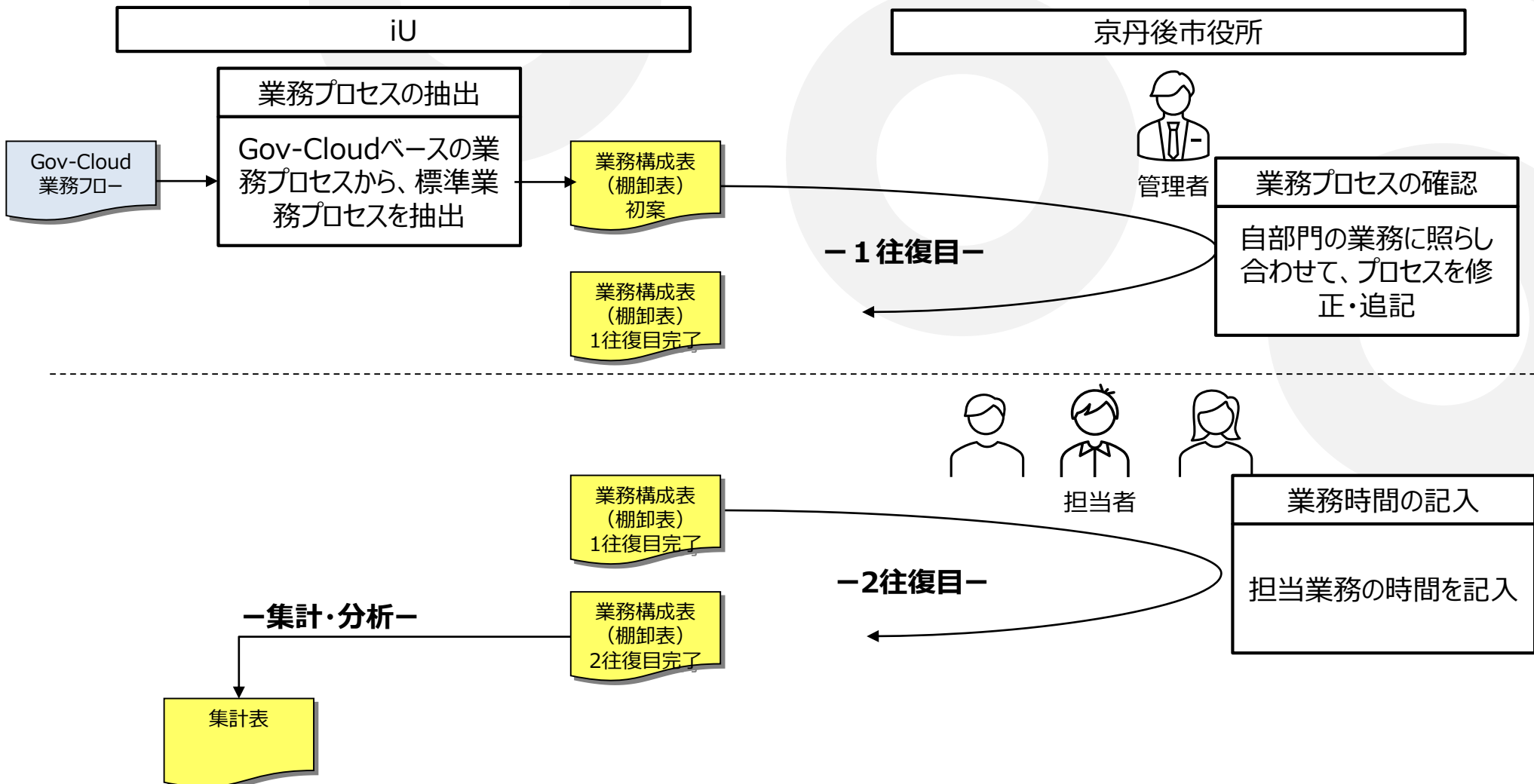
市役所業務の効率化

市民サービス利便性向上

第 2 章 業務棚卸結果

2. 1 調査の手順と項目

Gov-Cloudの標準業務フローから、各部署の業務プロセスを抽出し、まずは「1往復目」として各部署の管理職にプロセスの妥当性を確認してもらい、「2往復目」として担当者に業務時間の記入を頂いた。



2. 1 調査の手順と項目（記載要領）

課長

- (1) 記入用Excelブックを課員一人ひとりに配布する。
 ※後で回収したときに、どの課員が記入したExcelブックなのか分かるように、**ファイル名に課員名もしくは記号（A,B,C,...）を付加しておいてください。**



A : ○○さん
 B : □□さん
 C : △△さん

後々、どなたのファイルが分かるように！



課員

- (2) 記入用ExcelブックのE列(F列に内容説明あり)の仕事内容を見て、**ご自身がされている仕事内容のG列、H列、J列に時間などを記入してください。**
 ご自身がされていない仕事はJ列を空欄のままにしておいてください。
 【記載方法】修正申告管理の登録は1日平均して3回やっている。1回当たり平均で20分。
 ⇒G列：「日に」、H列：「3」、J列：「20」と記入してください。

注意！ 行の追加をしないでください

課員

- (3) 記入用ExcelブックのE列(F列に内容説明あり)の仕事内容に関して、**仕事の難易度などをM列～O列に記入(選択式)してください。**（分かる範囲で構いません）

M列：難易度	
A	経験がなくても何も見なくてもできる
B	経験がなくてもマニュアルなどを見ながらであればできる
C	経験が必要

N列：システム利用	
S	この仕事はシステムを使う
M	この仕事はシステムを使わない

O列：組織連携	
OA	市役所内の他の組織と（相談や稟議事項があるなど）連携が必要
OB	市役所外の外部組織と（相談しないと決められないなど）連携が必要

課員

- (4) 例外的なケースや特殊なケースがある場合はP列の備考に記入してください。

課長

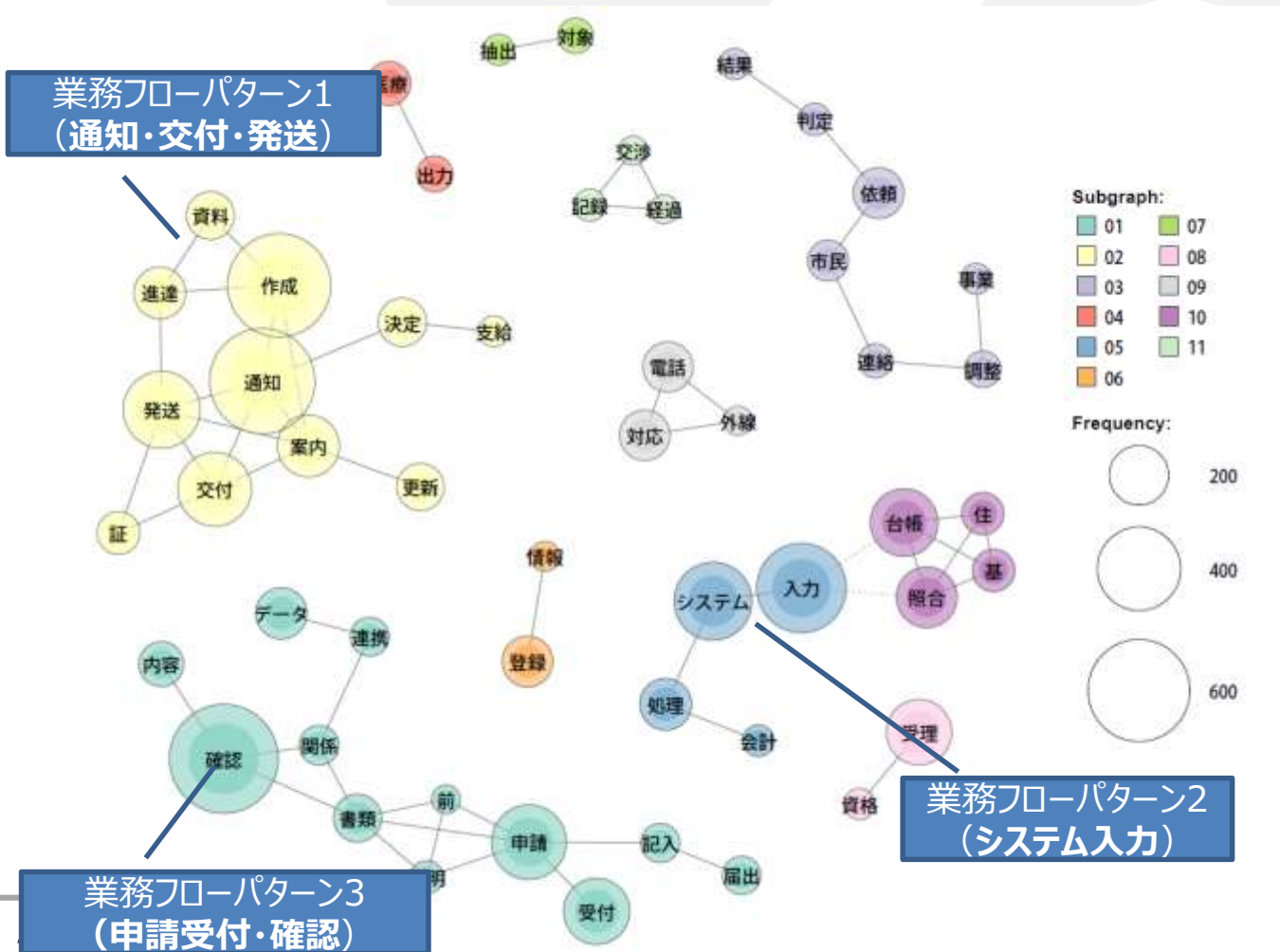
- (5) 各課員が提出してきた記入済みExcelブックを、フォルダに提出してください。
 （記入内容に異常値がないかの確認をお願いします。）

個人住民税				記入のための補足説明							
NO	大分類	小分類	主なアクション	入力	週数	時間	備考	入力	週数	時間	備考
53	課税・台帳情報入力（随時分）										
54		修正申告管理									
55		調査	登録	確定、修正、削除、年額入力	日に	1					
56			抽出・取捨	扶養控除の修正	日に	1					
57			調査	所得調査	日に	1					
58			入力	入力	日に	1					
59			調査	扶養の重複修正	日に	1					
60			調査	重複の調査	日に	1					
61			入力		日に	1					
62			異動届出・徴収方法切替 依頼の対応								
63			確認	内容の確認							
64			入力								

G列：サイクルは次の4つから選択できます。
 「日に」：1日平均して■回やっている
 「週に」：1週間に平均して■回やっている
 「月に」：1ヶ月に平均して■回やっている
 「年に」：1年で平均して■回やっている

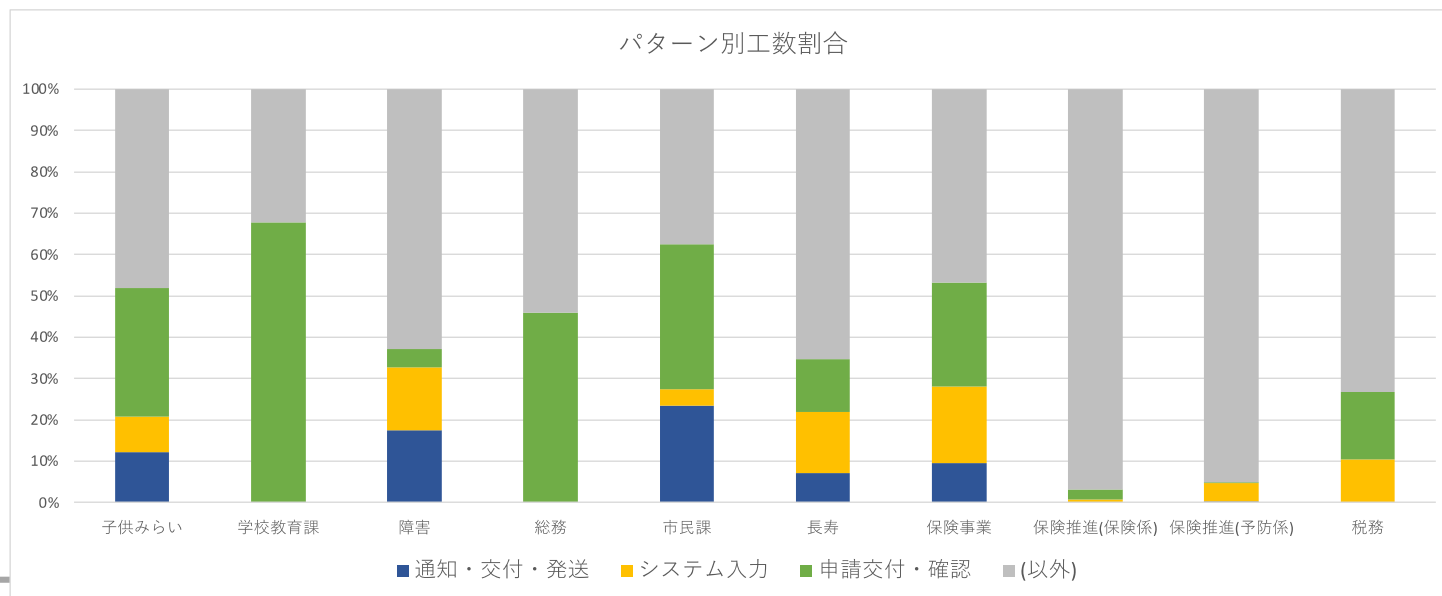
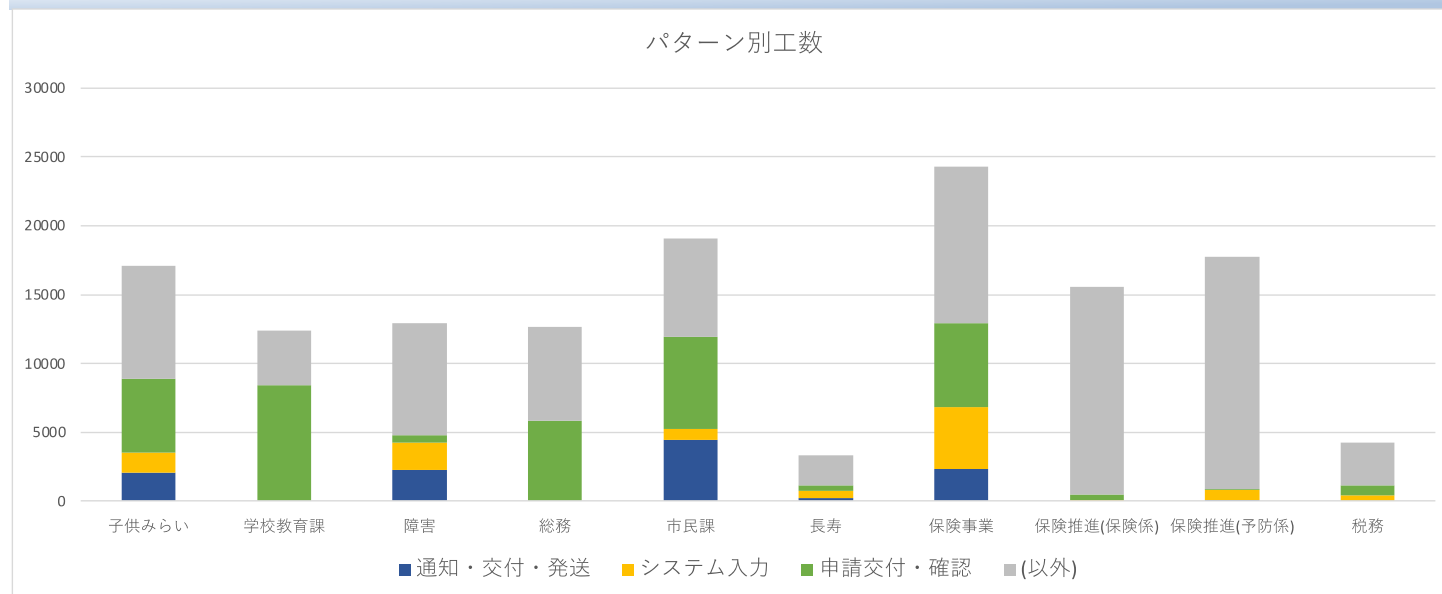
2. 3 集計と傾向分析（全体傾向）

個々の業務を見ると「異なる業務」であるため、効率化の観点を見つけることが難しい。業務項目のキーワードで業務の類似性によりパターン化し、業務パターンから効率化の可能性を追求する。結果、業務のキーワードと関連を見ると、業務はパターン化して考えることが可能（3つのパターン）



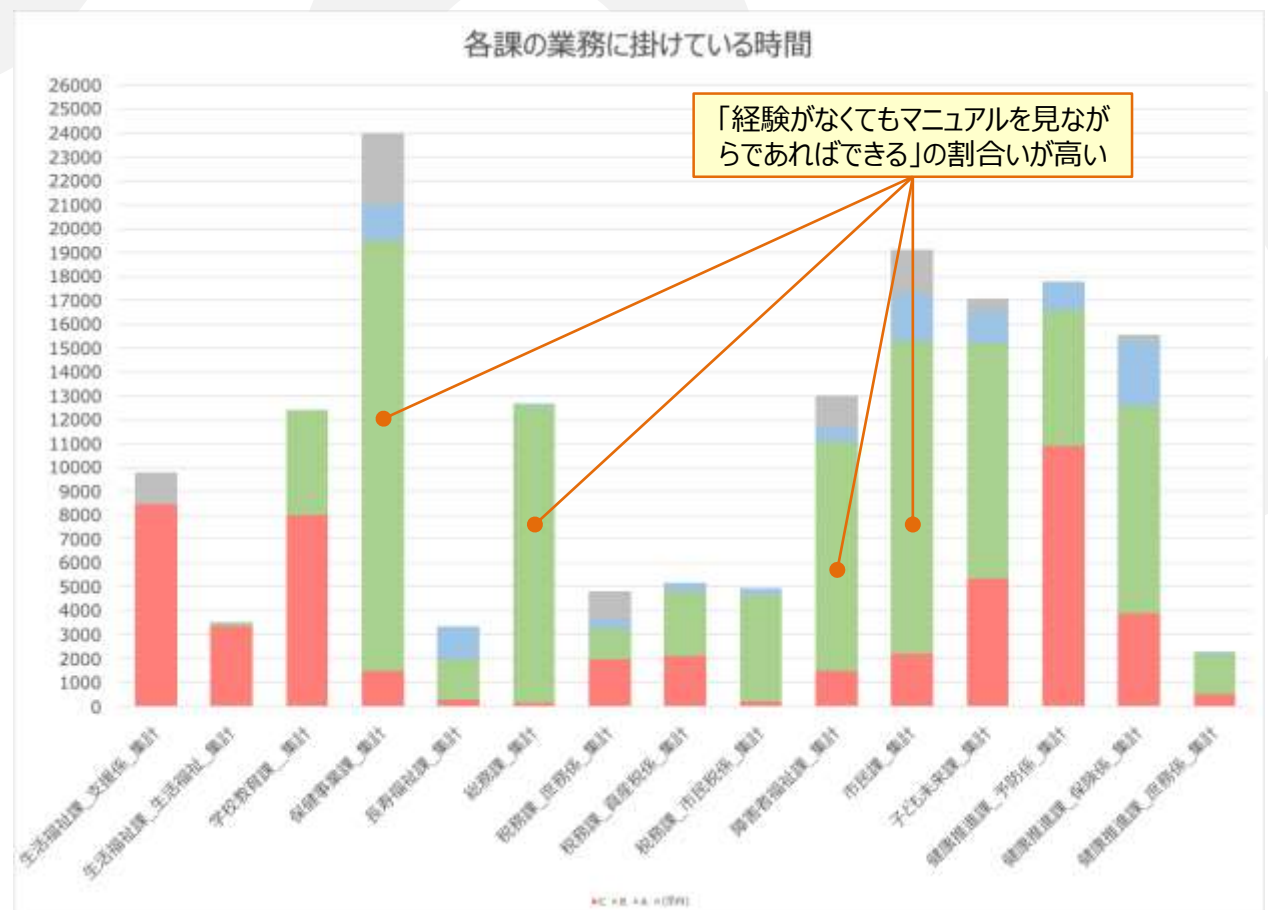
キーワード	出現回数
確認	686
通知	641
作成	616
入力	461
発送	339
申請	320
交付	311
受付	251
受理	244
案内	219
照合	210
処理	152
進達	151
依頼	146
送付	146
登録	146
対応	144
電話	142
決定	131
更新	126

2. 3 集計と傾向分析（個別課ごと、業務パターン時間）



2. 3 集計と傾向分析 (“経験が必要”の割合と時間)

- 「経験が必要」と判断された業務工数が全体で30%あった。
- 課によって、「経験が必要」の工数割合が少ない課と多い課がある。
 - ・ 少ない課は「経験がなくてもマニュアルを見ながらであればできる」の割合が高い。
 - ・ 多い課は「経験が必要」に占める「システムを利用する」の割合が高い。



2. 3 集計と傾向分析 (“経験が必要”が占める割合)

「システムを利用する」の割合が高い



2. 4 集計による京丹後市の傾向分析

分析過程で得られた京丹後市の特徴的傾向および改善方向性の仮案

(1)全体傾向

- **業務フローパターンは、3つ程度に分類できる**

⇒類型化しやすいため、類似フロー業務を参照することが可能である。

⇒申請交付・確認のパターンは全体の1/4を占めている。

⇒システム入力は全体としては多くないが、課ごとのTop10では出ている傾向

(1つの業務項目に対するシステム入力の時間の塊が多い。Ex:300時間以上)

- **確認、作成、入力といった内部プロセス（インプットやチェック）が多い。**

⇒確認は申請書との確認、承認行為（ダブルチェック）としての確認が多い傾向

⇒必要性や時間が適正かといった内容を精査する必要がある。

⇒それぞれの目的やタイミングなどが適正かを検証を行う。

- **業務内容によって、突出し時間のかかっている業務が散見される。**

⇒システム支援の不足、確認手順の曖昧さなどを検証する必要がある。

改善方向性①：
内部プロセス中心に
業務内容を見直し

2. 4 集計による京丹後市の傾向分析

(2)業務時間の傾向

- **業務プロセス記載に比較して、業務時間記載が無い（約30%程）。**

⇒プロセスを多く整理すると、プロセス間にロスが発生する可能性がある
⇒課内でシンプルに整理し、相互認識する必要があるのではないか。

- **業務人数に比較して、業務時間は多めである。**

⇒業務・人員の再配置が必要なのではないか。

改善方向性②：
課内外を俯瞰し、
業務をシンプルに
整理、再配置

- **同一業務に対して、複数の課員の投入人員が少ない傾向にある。**

⇒専門化していないか、多能工化ができないか等を確認していく必要がある
⇒棚卸結果の傾向分析としては、平均値と比較して、

- ・長寿福祉課：経験が無くてもできる業務時間が多い傾向にある
- ・生活福祉課_支援係：経験が無いとできない業務時間が多い傾向にあり、
加えてシステムを利用している。


⇒システムの利用方法の改善や、アウトソースなども検討できる可能性がある。

改善方向性③：
専門or多能工化
の検討

2. 5 その他、集計以外の京丹後市の業務傾向分析

(1) 広い市エリアと市民局の存在

- 市内に6つの市民局が存在し、市民局内での処理と本庁への取次業務を行っている。
- 市民局の存在理由としては、
 - ① 地域住民の市民サービス提供（窓口）までの到達時間の短縮
 - ② 地域特性を考慮した、きめ細かな市民サービスの提供
- 現状として、以下の問題があると想定する。
 - ① 各地区に設備と人員を配置しているため、維持コストが高い。
 - ② 業務処理量と人員の配置が最適になっていない可能性があり、効率的な市民対応が出来ていない可能性がある。
 - ③ モノの送付業務が発生し、効率を落としている。



改善方向性④：
市民局の“あり方”
の見直し

第3章 改善の方向性と、改善実現のための課題

3. 1 改善策のまとめ

改善方向性①：
内部プロセス中心に業務内容
を見直し

- ・業務棚卸の結果で、ボリュームのある業務について、見直し施策を行う
- ・ボリュームのある業務の内容の分析を行い、その後具体化していく
- ・大幅な業務の軽減が見込める内容を中心に施策化する
(詳細な各業務プロセスの改善の検討を行うことはしない)
- ・内部プロセスの改善を中心とするが、(市民などからの)インプットプロセスについても施策実施対象とする

改善方向性②：
課内外を俯瞰し、業務をシンプ
ルに整理、再配置

市民サービス向上及び業務効率化のための、最適な受付導線を構築し、併せて、各部課の業務配置を見直す。

改善方向性③：
専業or多能工化の検討

専業or多能工化の検討においては、現状、「業務の専門性」により、業務時間が多めに発生していることと、特定メンバーに業務が集中していることの現象について、専門性の観点からの分別を行い、その対応策を策定する。

改善方向性④：
市民局の“あり方”の見直し
(提言)

市民局の役割、体制の見直しによる市民サービス向上のための市役所リソースの最適配置を目指す。

3. 2 改善すべき事項と実現のための課題

BPR改善策①：
内部プロセス中心に業務内容を見直し

1. 施策と課題

業務を改善・見直すための課題と解決の方向性は以下と想定する。

改善施策NO	改善の施策	対象部署、内容	課題	課題の内容	課題解決の方向性
1	申請者からの申請を電子（WEB等）するように仕向け、内容確認を自動化する	税務、保険事業課 他 証明書、通知等発行 (約2000H超)	電子申請の内容・妥当性検討	電子で申請を推進する範囲、方法が見えていない	<ul style="list-style-type: none"> 電子での申請を推進していくべき内容とそうでない内容を分別する 電子化の手法と推進方法を検討する 電子化に伴い、確認の必要性、妥当性を検討したうえで、確認内容を決定していく
2	証明書などの発行者と承認者が確認している内容を特定し、必要十分に行えるようにする	市民課 他 証明書の確認 (1000H超)	確認内容・妥当性分析	確認すべき内容、妥当性が見えていない	
3	案内や証明書などの交付、発送（郵送）を、WEB経由で申請者自身が出力できるように仕向ける	市民課、税務課、他 証明書、案内発送 (2000H超)	電子申請の内容・妥当性検討	電子で出力を推進する範囲、方法が見えていない	

1. 施策と課題

業務を改善・見直すための課題と解決の方向性は以下と想定する。

改善施策 No	改善の施策	対象部署、内容	課題	課題の内容	課題解決の方向性
4	庁内で利用している個別システムへの内容検討を行い、入力内容、方法の見直しを行う	障害福祉、保険事業、生活福祉課 他 個別システム入力 (3000H超)	個別システムの機能・運用の把握・実現したい姿	個別システムで実現している内容（機能・運用）が十分機能していない可能性がある	・個別システム機能の把握、および実現したい姿を検討する ・個別システム機能の内容を把握した上で、確認の必要性、妥当性を検討したうえで、確認内容を決定していく
5	管理台帳の自動出力、自動確認を行えるようにする（最終確認のみ人が実施する）	子ども未来課 学齢簿入力・確認他 (1000H越)	個別システムから抽出して作成している管理台帳の自動出力、確認方法、運用	個別システムが分立しており、実現している内容（自動出力、確認）が十分機能していない可能性がある	
6	システム等で自動で集計できるようにする	保険事業課 集計(700H超)	個別システムにおける自動集計の是非、方法検討	個別システムで実現している内容（機能・運用）が十分機能していない可能性がある	

1. 施策と課題（課題解決のためのIT施策）

2022/9/29に、プロジェクトメンバーと、改善の施策No.1～6の課題についてディスカッションし、解決に向けたIT施策の検討を行った結果を、以下に示す。

IT施策No1.市民からの電子申請の可能性

- ・特に、時間外、窓口に来れない遠方の方などの利便性の向上につながる
- ・申請内容が明確なものが、よりふさわしい
（金銭の授受や、（コミュニケーションをとるための）相談などを含まないもの）
- ・WEB経由での受付などが良いのではないか

IT施策No2.庁内での電子決裁の可能性

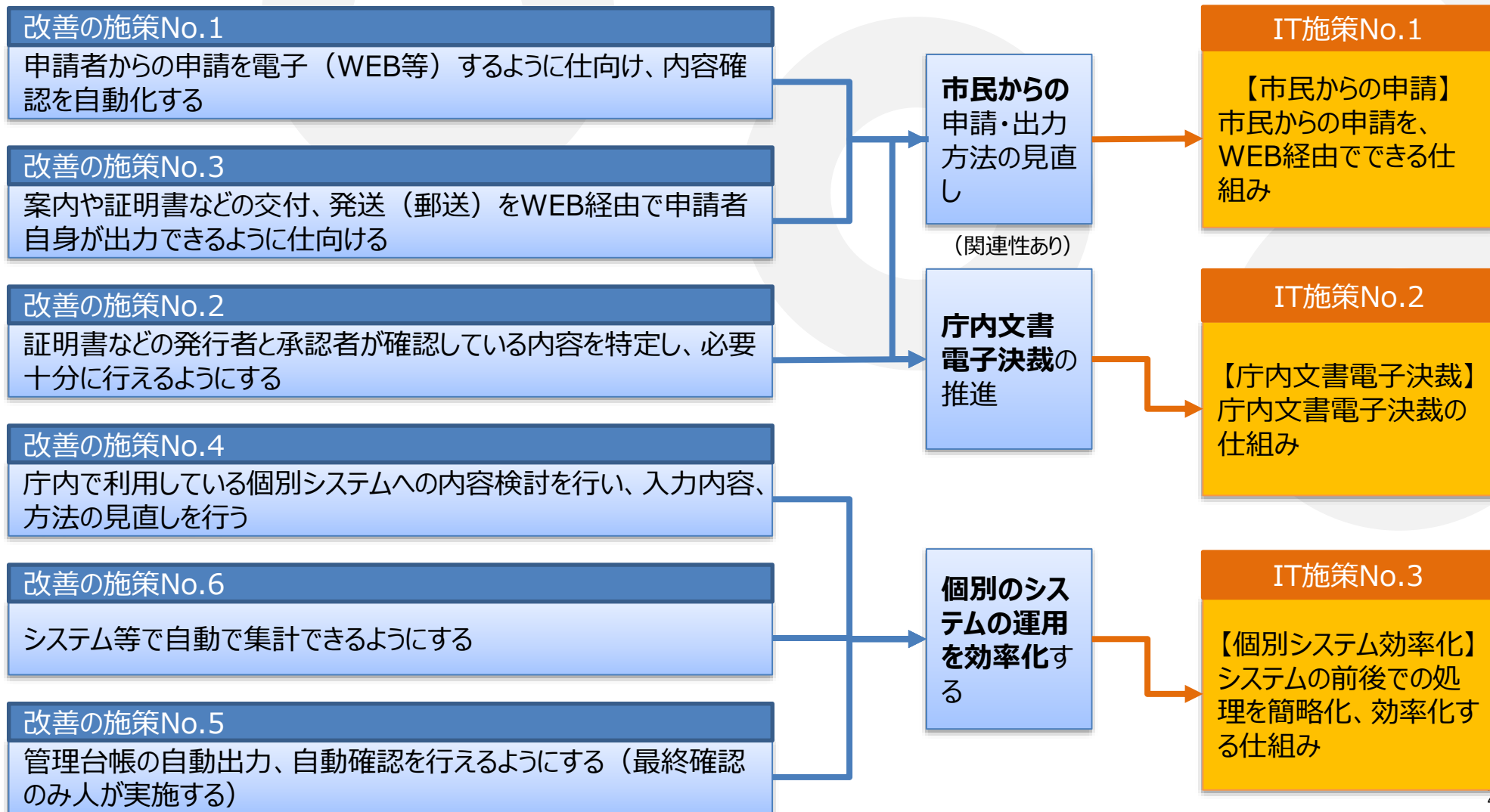
- ・押印、添付を軽減する必要があるが、実現可能性は高いと考えられる
- ・庁内だけでなく、関係機関などとも連携できるとよりよいのではないか（学校等）

IT施策No3.個別システムにおける問題点の解消

- ・問題点は、「システムの利用前後の手作業が発生」「まとめた処理ができない」であった。
- ・上記の次は「機能の不足」「マニュアル、教育などの不足」「使える端末の不足」などがあがった
- ・具体的な改善施策を示す意見もあった（税務課等）
- ・検討の時間が取れないという意見は少なかった

1. 施策と課題 改善の施策とIT施策の関連性

各改善の施策及びIT施策の関連性をまとめると、以下となる。



1. 施策と課題 改善の施策1.3、IT施策No1のタスク

改善の施策No.1

申請者からの申請を電子（WEB等）するように仕向け、内容確認を自動化する

改善の施策No.3

案内や証明書などの交付、発送（郵送）をWEB経由で申請者自身が出力できるように仕向ける

市民からの
申請・出力
方法の見直
し

【想定される主なタスク】

■ 現状調査

- ・現在の申請内容を把握する（申請の流れ、種類等）

■ 進め方、優先順位の検討、決定

- ・スコープ（対象となる市民、申請等）
- ・推進体制、スケジュール
- ・利用する主なITツール類、使い方（既存を利用する想定）

■ 業務要件検討、決定

- ・対庁舎内、対庁外（庁外には宣伝などの推進検討も含む）向けの業務要件検討

■ システム要件定義、実装、導入

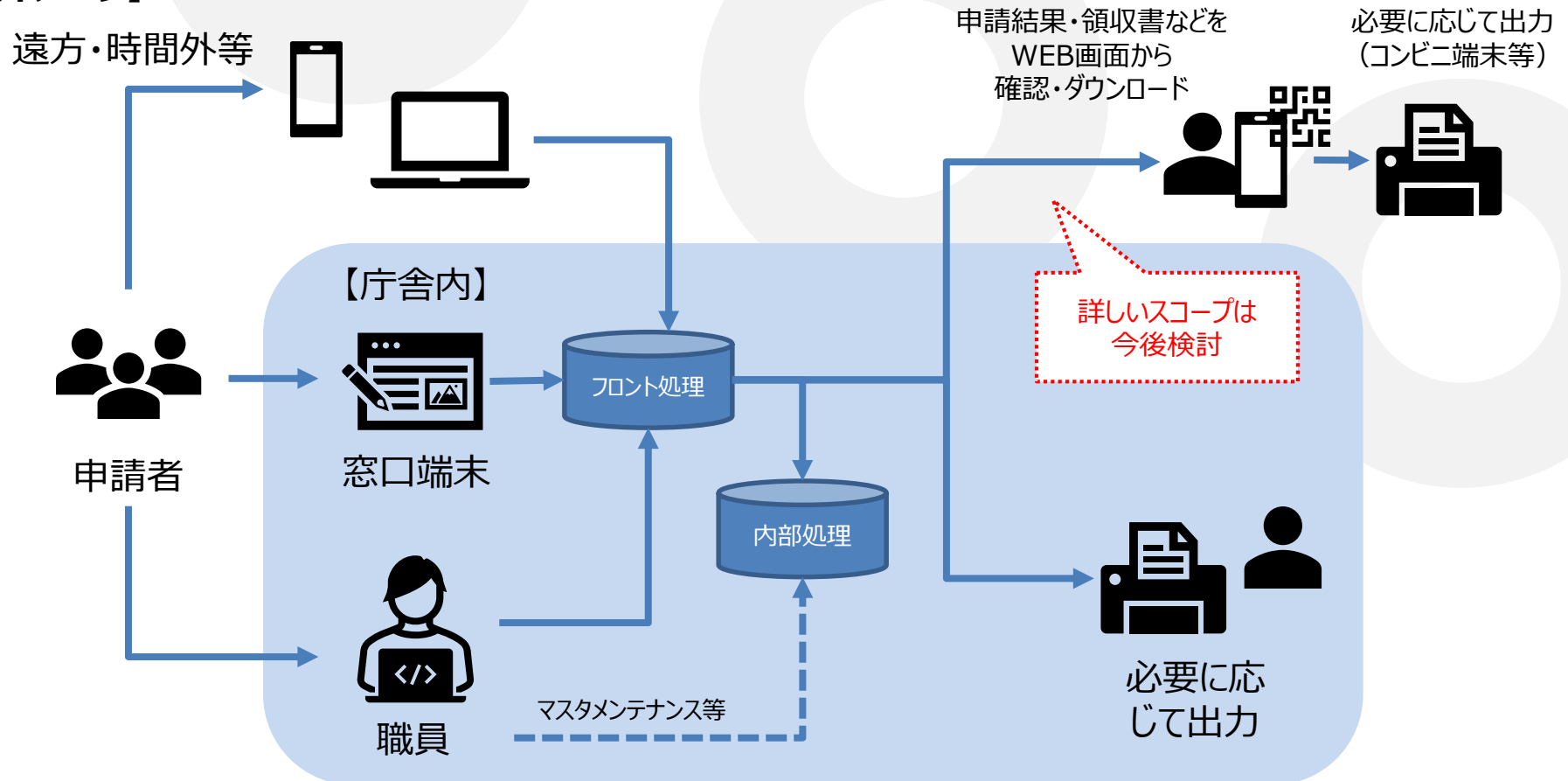
IT施策No.1

【市民からの
申請】
市民からの申
請を、WEB
経由でできる
仕組み

2. 施策と課題 IT施策No.1 市民からの申請 イメージ

市民からの申請を、WEB経由で申請できる仕組みを検討する
(市民の利便性向上と、自動入力、出力できるような仕組みとする。)

【実現イメージ】



【参考】IT施策No1～3のタスク

ITシステム導入に関するタスクは、以下のような内容が考えられる

【凡例】

業務系検討

システム系検討、実装

仮

		令和4年度	令和5年度	令和6年度
【IT施策No1】 市民からの申請	検討	<p>改善の進め方検討</p> <p>現状調査</p>	<p>優先順位、業務要件検討・運用決定</p>	<p>既存を利用する想定であるため、新規導入とは検討内容・時期が異なる可能性あり</p>
	IT	<p>先行実施</p>	<p>フォーム検討・作成</p> <p>テスト・リリース</p>	<p>フォーム改善</p>
【IT施策No2】 庁内文書電子決裁	検討	<p>改善の進め方検討</p> <p>現状調査</p>	<p>RFI</p> <p>優先順位、業務要件検討、決定</p>	<p>RFP</p> <p>運用検討・決定</p> <p>既存利用が難しい場合</p>
	IT		<p>システム要件検討</p>	<p>実装・導入</p>
【IT施策No3】 個別システム効率化	検討	<p>改善の進め方検討</p> <p>現状調査</p>	<p>優先順位、業務要件検討、決定</p> <p>運用検討・決定</p>	
	IT		<p>システム要件検討</p>	<p>複数・順次実装を想定</p> <p>実装・導入</p>

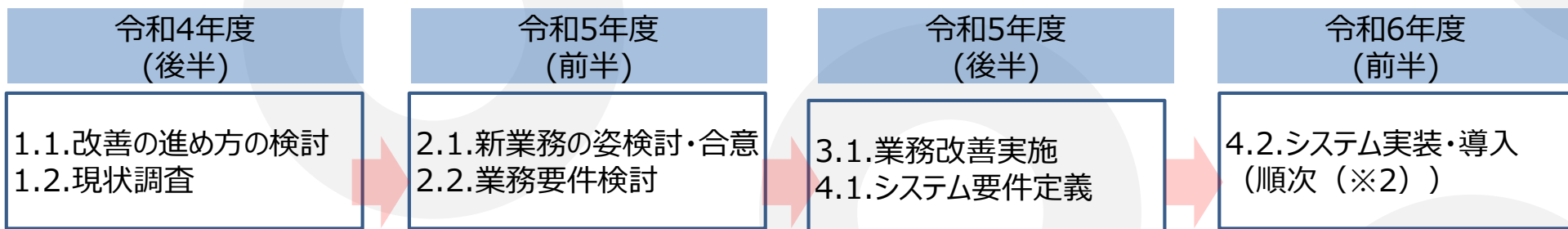
2.想定効果（定性）

当BPR改善策にて、以下の効果を想定する。

- 市民が、時間外、遠方からあっても、スムーズなサービスを受けられるようになる
- システム利用などにより、1件当たりの対応時間を効率化し、職員1人あたりの業務時間、負荷削減につなげる
- 業務見直し、自動化（システム化）により、ミスの軽減や、習熟コストを下げる
- 作り出した余裕を使い、市民へのよりよいサービスを実現する

3.改善実現のための活動計画

(1)活動の手順



(2)活動の内容

活動項目	活動内容
1.1.改善の進め方の検討 1.2.現状調査	現状調査を踏まえ、進め方の方針、方法を検討する 具体的なフローや内容の調査を行い、改善の進め方を検討する
2.1.優先順位の検討・合意 2.2.業務要件検討	新業務の姿、優先順位を関係者で合意する。新プロセスフローに必要なツール(※1)類の検討も併せて行う。(※1:既存システム利用可能性もある)
3.1.業務改善実施 4.1.システム要件定義	2.2の内容を受け、業務要件を実現するために、業務改善を実施する 新業務から、より具体的なシステム要件を検討し、確定させる (一部、プロトタイプ実装なども行いながら進める)
4.2.システム実装・導入	順次(※2)実装、導入する (※2:複数のシステムをとる可能性があるため)

BPR改善策②：
課内外を俯瞰し、業務をシンプルに整理、再配置

1.改善の施策と課題

「BPR改善策②：課内外を俯瞰し、業務をシンプルに整理、再配置」実現のための施策は以下を想定する。

改善カテゴリ	対象業務	見直しの施策 or 施策実現のための活動	期待効果
②-1:不要業務の抹消	時間未記載業務	要否を確認の上、業務統廃合と合わせて実現する。	業務量の削減、人員の最適配置の実現
②-2:ユーザ視点での業務/組織の再配置	受付業務	受付業務における役割、業務処理フローの見直し	市民対応の質向上、業務効率化
	総合受付	総合窓口の役割定義、業務処理フローの具体的な検討	市民対応の質向上、業務効率化

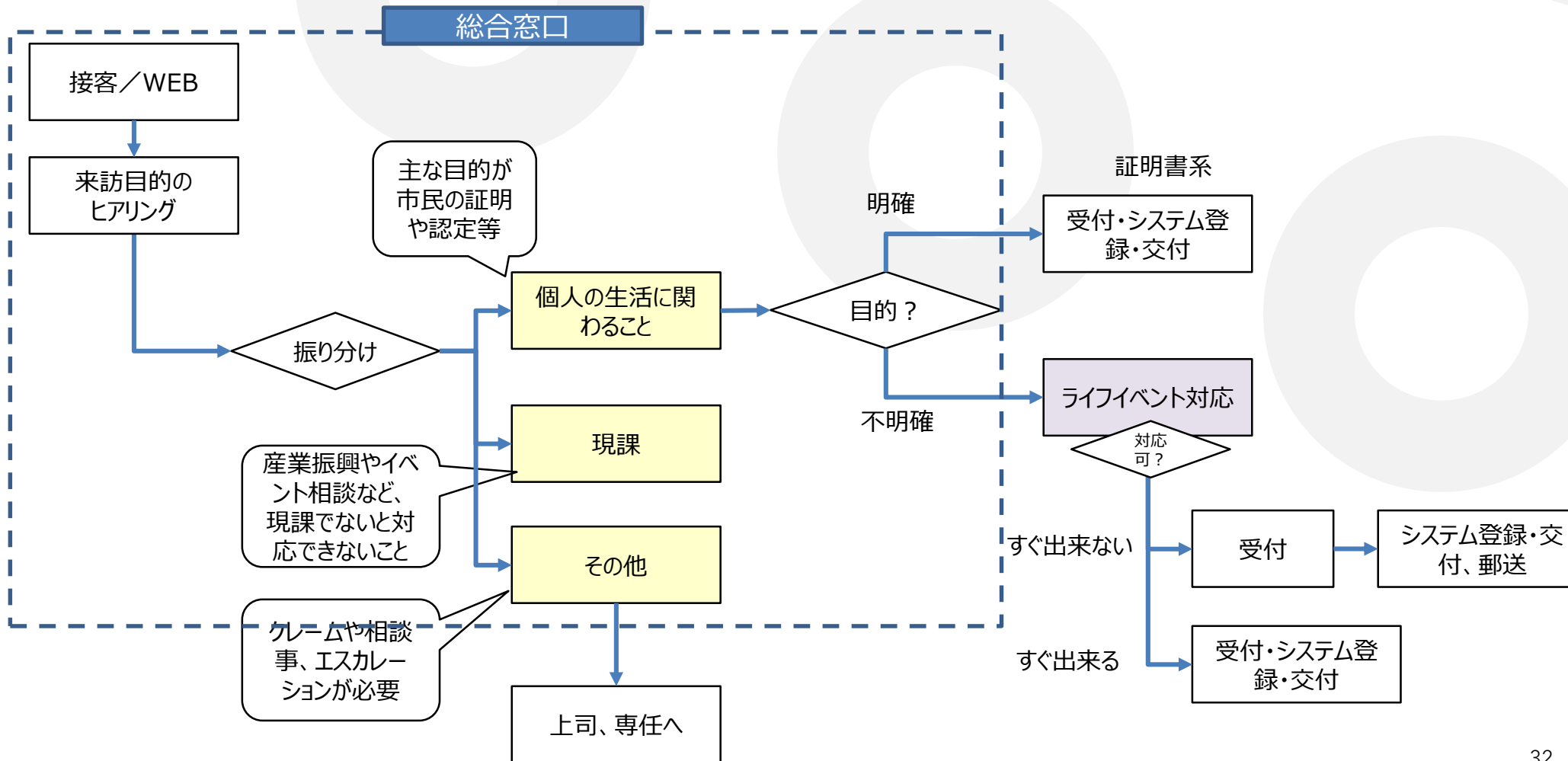
1.改善の施策と課題

最適な受付導線を構築し、併せて、各部課の業務配置を見直すための課題と解決の方向性は以下と想定する。

課題	課題の内容	課題解決の方向性	備考
作業負荷の妥当性評価（市民分）の必要性	受付対応業務の作業負荷（市民来訪量と内容）の妥当性が見えていない	業務棚卸しデータをベースに、市民の来訪データを突き合わせ、作業負荷の評価（受付対応体制の妥当性評価）を行う。	
受付対応業務としてのありべき姿を描く	受付対応業務のあるべき姿（体制、提供サービス、SLA）を描き、庁内で合意する。	上記課題と市民サービス提供のバランスを鑑み、仮案を描き、関係者で検討する。	SLA:Service Level Agreement（サービスレベル合意書:サービス提供者のレベル・基準を定義する）
新受付対応体制の構築（各部課の業務配置の見直し）	新受付対応体制の効率的な実現のため、各部課の役割（担当業務）の配置を見直す。	導線効率化、ライフイベント、・・・の観点での各部課の業務配置を再定義する。	
市民来訪受付導線の具体化	受付役割ごとの具体的配置を決める。 ・現庁舎（Quick Win） ・新庁舎	業務配置を再定義した部課を前提に、最適な（市民にとっては分かりやすく、各部課にとっては効率的な対応が可能な）市民来訪の動線を設定する。	スムーズな動線運用のためのツール類（パンフレット、受付書式、案内表示、受付書類BOX、等）も整備する。

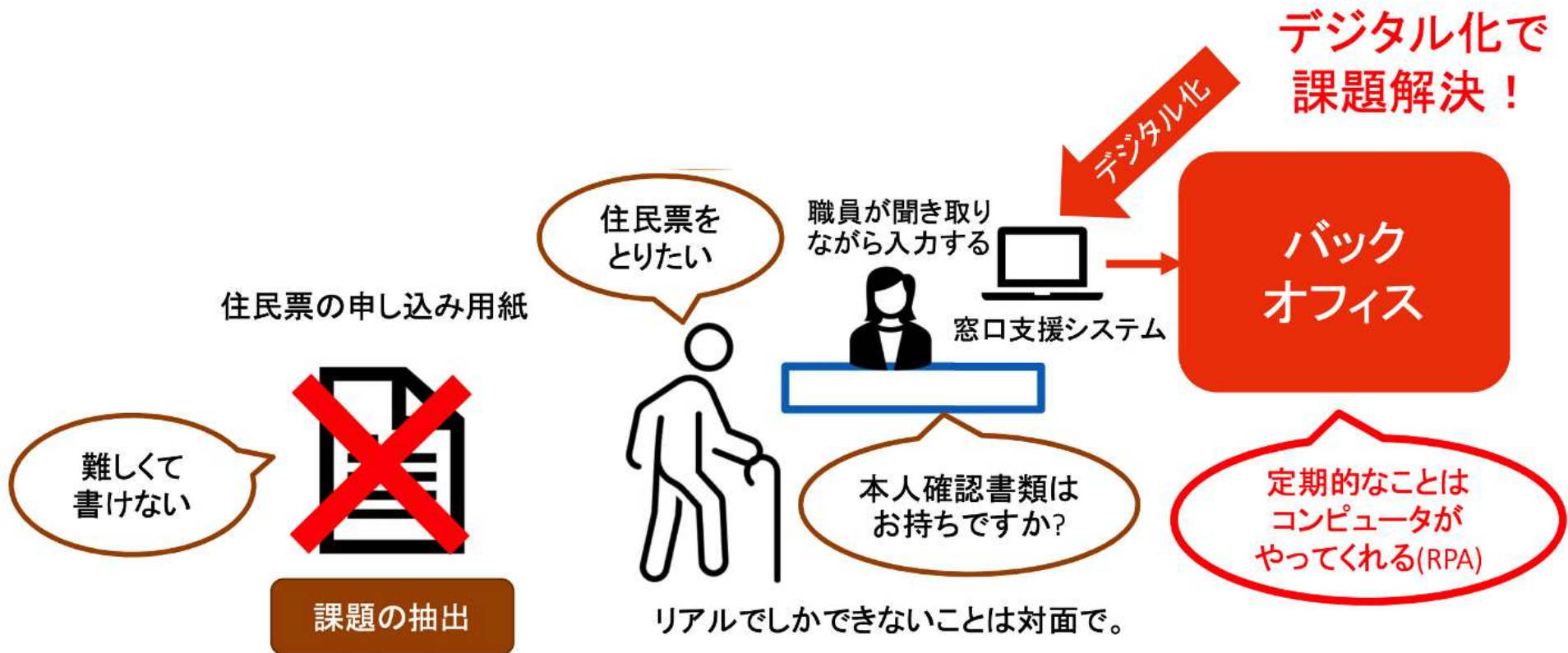
参考資料：業務の再配置の前提となる受付の流れ（案）：対応フロー案

総合受付を設置し、市民の対応を各窓口（ライフイベント系、証明系、その他）に振り分ける。

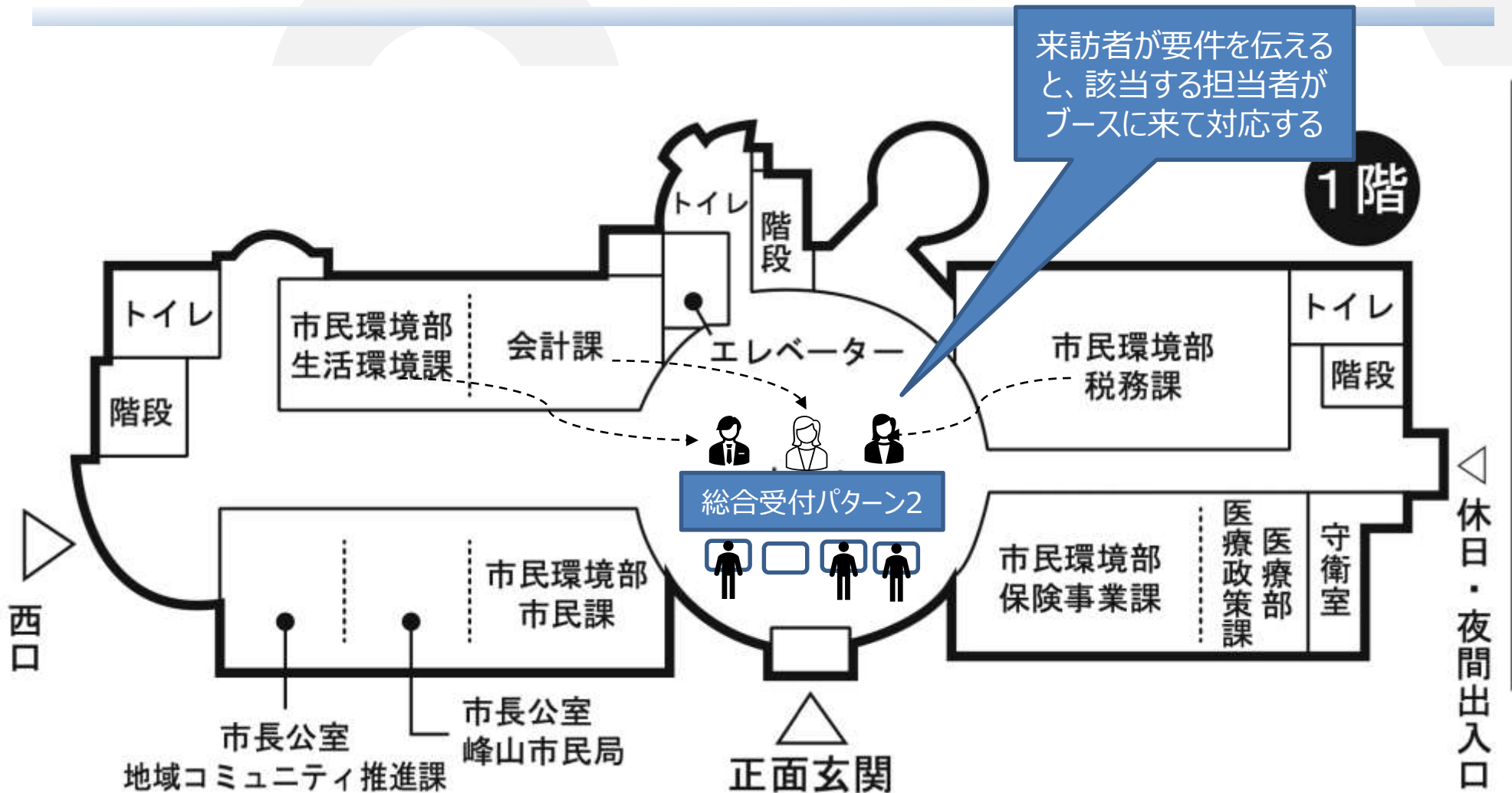


参考資料：書かない窓口システムの導入

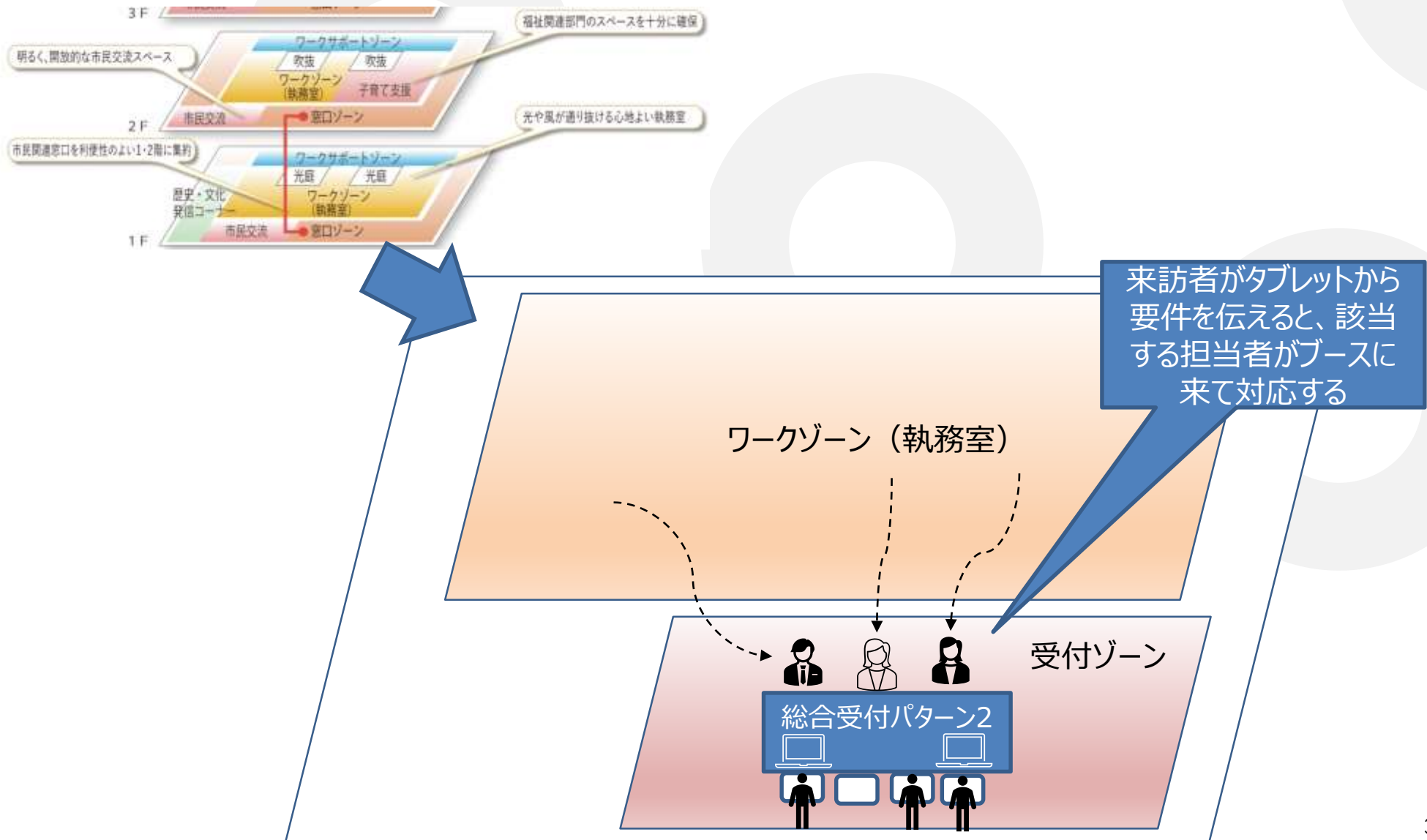
申請者が都度必要事項の記載を不要とする。



参考資料：総合受付のイメージ：パターン2（現庁舎）

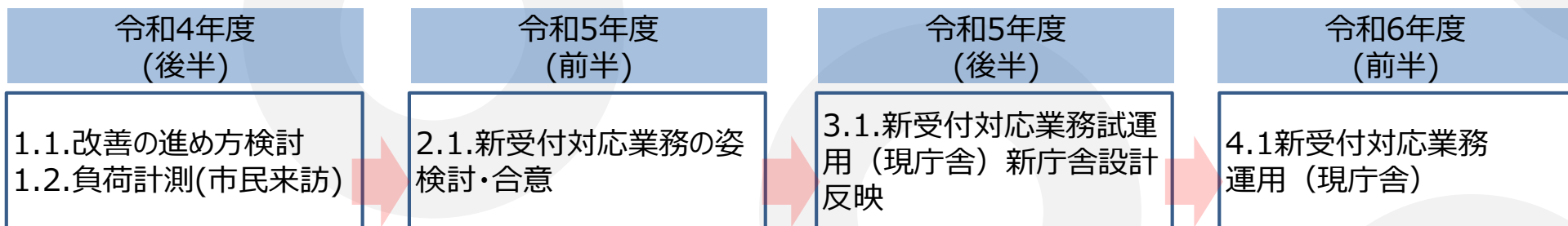


参考資料：総合受付のイメージ：パターン2（新庁舎）



2.改善実現のための活動計画

(1)活動の手順



(2)活動の内容

活動項目	活動内容
1.1.改善の進め方検討	改善策②の進め方を具体化し、推進体制を確定させる。
1.2.負荷計測(市民来訪)	改善策を具体化するためのデータとして、来訪市民の内容、頻度の量を計測し分析する。
2.1.新受付対応業務の姿検 討・合意	新受付の対応業務の姿を、プロセスフロー、役割の配置、運用ルールなどで描き、関係者で合意する。新受付プロセスフローに必要なツール類の整備も併せて行う。
3.1.新受付対応業務試運用 (現庁舎)新庁舎設計反映	描いた新受付の対応業務を、現庁舎にて試運用として開始する。運用の過程で不具合や問題を改善し新受付業務に反映する。
4.1新受付対応業務 運用(現庁舎)	試運用を見極めた上で、本格運用に入る。

BPR改善策③：
専業or多能工化の検討

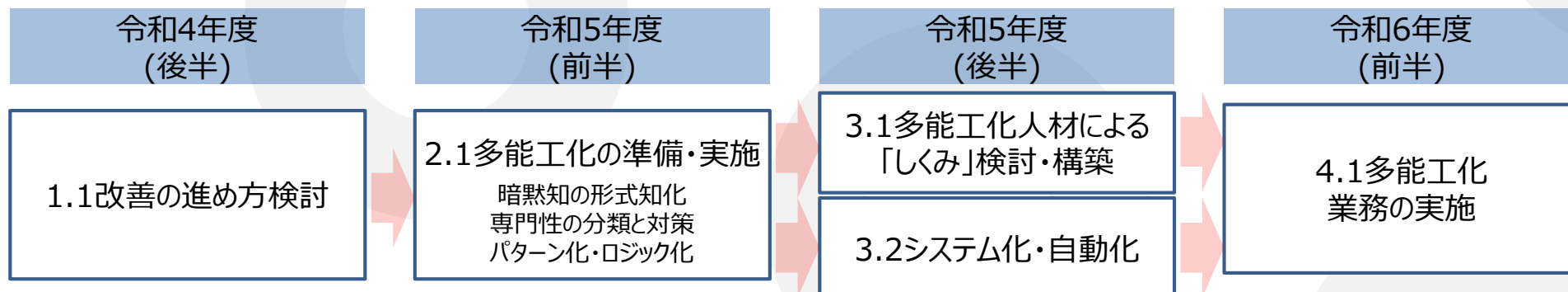
1.改善策実現のための解決すべき課題

業務の専門性を軽減し、多能工化していくのための課題と解決の方向性は以下と想定する。

課題	課題の内容	課題解決の方向性	備考
暗黙知の形式知化	説明では分からない、マニュアルにする時間が無い、など、暗黙知のままになっている。	経験者を集めて議論し、「言葉・文章」や「絵図・図表」の形に置き換えていく。	ナレッジマネジメントのしくみ（業務ナレッジ）
専門性の分類	一言で「専門性」とくられてしまうため、対策を検討できなくなっている。	「専門性」の分類を検討し、各々の分類に対する対策を議論・設定する。 ※1.改善の方向性を参照	
<ul style="list-style-type: none"> 作業のパターンやロジックのシステム化 システムの自動化 	パターン化できる作業やロジックで処理できる作業が見つけられない。 (パターン化やロジックを考えている時間が無い)	作業の枝葉を落としてパターン化したり、処理の判断や分別をロジックにしていく検討を行う。 結果を使って判断や分別のシステムを構築したり、作業パターンをシステムで自動処理する。	PRA（できるだけ少ないパターンで実行する）
多能工化の取組み	効率的な教育や引継ぎができてこない。 業務の平準化(人の流動)ができていない。	マニュアル(形式知)を使った教育や引継ぎを実施する。 多能工化した人の流動や業務平準化のしくみ・ルールを作る。	

3.改善実現のための活動計画

(1)活動の手順



(2)活動の内容

活動項目	活動内容
1.1 改善の進め方検討	<ul style="list-style-type: none"> 改善の対象部門と対象業務を選定し、推進体制を確定させる。 対象部門・対象業務から、“専門性”の分類を作成する。
2.1 多能工化の準備・実施	<ul style="list-style-type: none"> 対象業務の業務手順や業務内容を資料化し、どの“専門性”なのかを特定する。 “専門性”分類に応じて、暗黙知の形式知化、パターン化、ロジック化を行う。
3.1 多能工化人材による「しきみ」検討・構築	<ul style="list-style-type: none"> 形式知を活用し、多能工になるように教育・育成を行う。(教育・育成のしきみを作る) 形式知を活用した(効率的な)引継ぎ方法を検討する。 多能工になった人材を使って、どのように作業の平準化をするか検討する。
3.2 システム化・自動化	<ul style="list-style-type: none"> パターン化、ロジック化した業務や作業を、システムツールにより効率的に作業ができるようにしたり、自動化したりする。そのための、システムツールの設計・開発を行う。
4.1 多能工化業務の実施	<ul style="list-style-type: none"> 多能工化による作業の平準化、形式知を使った(効率的な)引継ぎを行う。 システムツールを使って、効率的な作業を行う。

BPR改善策④：
市民局の“あり方”の見直し
(提言)

市民局の“あり方”の見直しについて

今回のBPR活動において、市民局の“あり方”についての提言を行いました。市民局は「地域振興」と「行政手続きの窓口業務」の二つの機能を持っていますが、当“あり方”検討の対象は後者「行政手続きの窓口業務」の機能に対する提言となっております。

1.改善の方向性

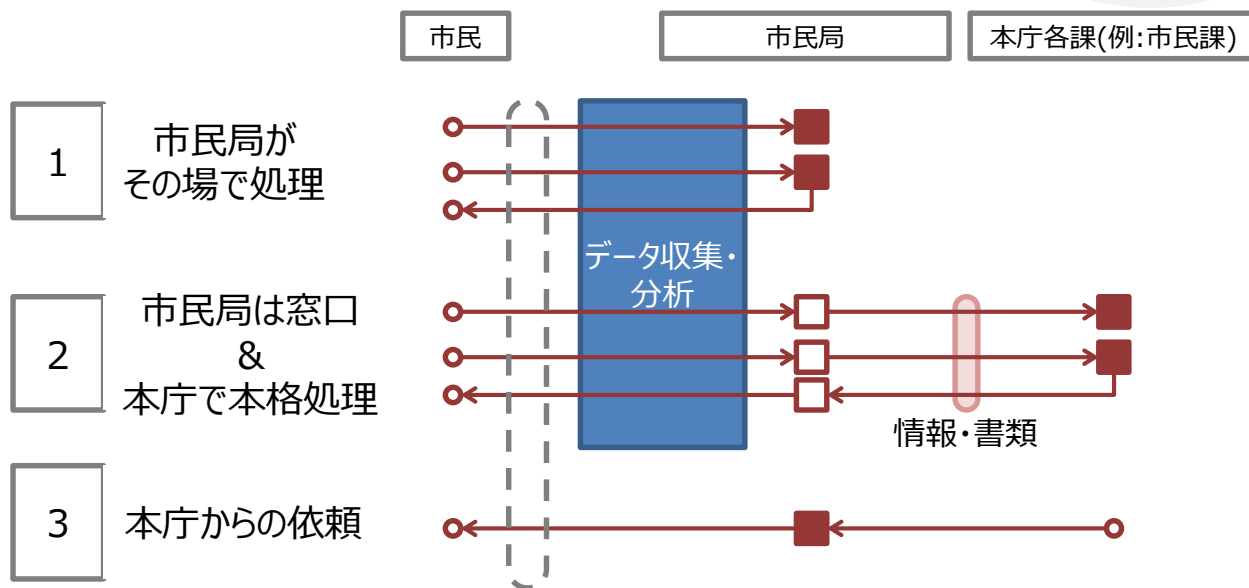
BPR改善策④：市民局の“あり方”の見直し

(1) 改善の為の実態データ把握と分析の必要性

市民局での業務の効率化を図るために、以下の観点でのデータ収集・分析が必要である。市民局の以下の業務ケースで、市民対応活動の実態データを収集し、分析を行った上で、それぞれの業務の改善の方向性を見定め、その上で改善の施策を打つ必要がある。

市民局の主な業務ケース（3ケース）

■：業務処理
□：窓口対応、受付処理



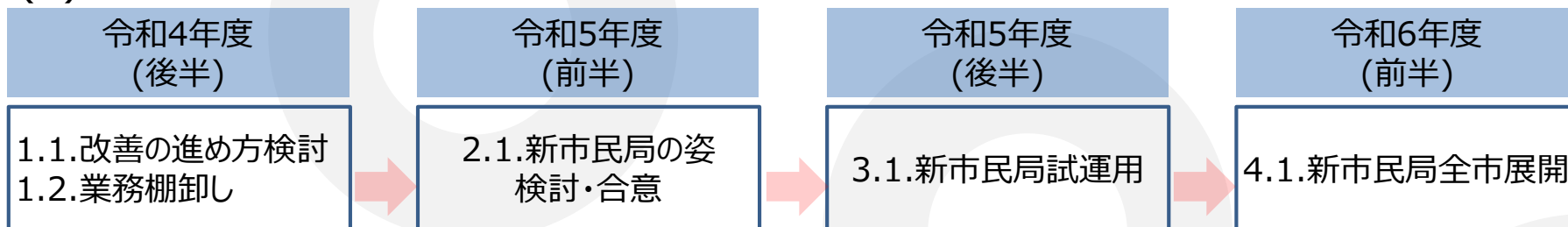
2.改善の施策と課題

市民局の役割、体制の見直しのための課題と解決の方向性は以下と想定する。

課題	課題の内容	課題解決の方向性	備考
作業負荷の妥当性評価の必要性	市民局の作業負荷の妥当性が見えていない	市民局の業務棚卸しを行うと共に、市民の来訪データを突き合わせ、作業負荷の評価を行う。	
新市民局のあるべき姿を描く	新市民局のあるべき姿（体制、提供サービス、SLA）を描き、関係者（市民、市役所、首長）で合意する。	上記課題と市民サービス提供のバランスを鑑み、仮案を描き、関係者で検討する。	SLA:Service Level Agreement（サービスレベル合意書）
ツール類の選定と評価	新市民局実現のため、効率化のために活用できるツール（IT、サービス）の選定と見極めを行う必要がある	ツール情報を収集し、評価する。	リモートコンサルジユの活用

3.改善実現のための活動計画

(1)活動の手順



(2)活動の内容

活動項目	活動内容
1.1.改善の進め方検討	改善策④の進め方を具体化し、推進体制を確定させる。
1.2.業務棚卸し	改善策を具体化するためのデータとして、各市民局への来訪市民の内容、頻度の量を計測し分析する。
2.1.新市民局の姿検討・合意	新市民局の対応業務の姿を、プロセスフロー、役割の配置、運用ルールなどで描き、関係者で合意する。新市民局プロセスフローに必要なツール類の整備も併せて行う。
3.1.新市民局試運用	描いた新市民局の対応業務を、特定市民局にて試運用として開始する。運用の過程で不具合や問題を改善し新受付業務に反映する。
4.1.新市民局全市展開	試運用を見極めた上で、各市民局にて本格運用に入る。

第4章 Gov-Cloudとの関連性

4. 1 Gov-Cloudとは

現在のところ (※) Gov-Cloudは以下のように示されており、現在利用中のTRY-X II は、ベンダーより順次Gov-Cloudへ対応する見込みである、と提示されている
(※今後も変わる可能性があるため、国の動向を注視する必要がある。)

ガバメントクラウドとは

- 「ガバメントクラウド (Gov-Cloud) 」とは、政府の情報システムについて、共通的な基盤・機能を提供する複数のクラウドサービス (IaaS、PaaS、SaaS) の利用環境であり、早期に整備し、運用を開始することとしています。

地方自治体によるガバメントクラウドの活用

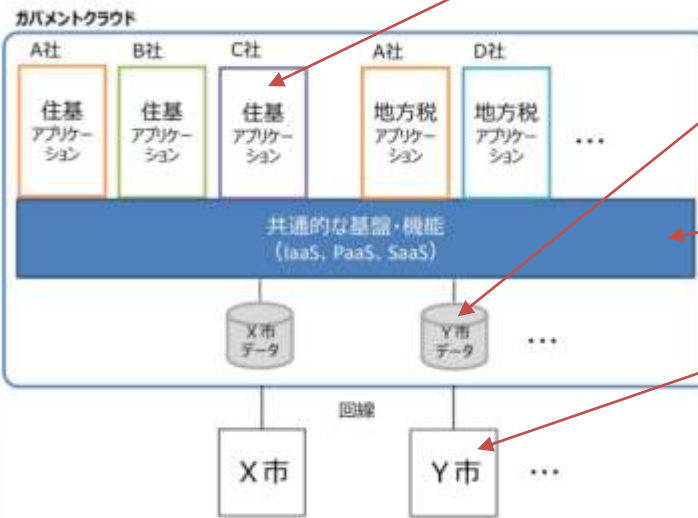
- 地方自治体の情報システムについても、「ガバメントクラウド (Gov-Cloud) 」を活用できるよう、具体的な対応方策や課題等について検討をすすめることとしています。
- 対応方針は、次のとおりです。

① アプリケーション開発事業者は、標準仕様に準拠して開発した基幹業務等のアプリケーションを、ガバメントクラウドに構築することができます。

※ 基幹業務等とは、基幹業務 (住基、税、介護等のいわゆる17業務) のほか、これに付属又は密接に関連する業務です。
※ 構築できる事業者やアプリケーションの要件、手続等は、今後検討・提示していきます。

② 基幹業務等のアプリケーションは、複数の事業者がガバメントクラウドに構築し、地方自治体は、それらの中から選択することが可能です。

③ 地方自治体は、基幹業務等を、オンラインで利用できるようになります。
→ 地方自治体は、これまでのように、自らサーバ等のハードウェアやOS・ミドルウェア・アプリケーション等のソフトウェアを所有する必要がなくなります。



【ポイント】

「標準仕様書」に準拠したTRY-X IIIへ機能更新 (予定)

各市のデータ移行が必要

共通基盤の提供

オンラインで利用可能に

4. 2 F&G

業務棚卸表と標準業務フローを比較した結果の概要を、以下に示す。

(※ただし、今後方針が変わる可能性もあるため、国の動向を注視し詳細な F & G が必要である。)

① 【前提】比較方法

- ・「業務棚卸表」の大分類および「標準仕様書」の業務一覧を比較
- ・大分類で比較できなかった部分を中心に、「業務棚卸表」の小分類、アクションと「標準仕様書」の業務フローを比較
- ・表記内容を比較し、50%程度を基準に、○、△で表現した

業務	業務小分類	官称	ガバメントクラウド		業務棚卸表と標準仕様書ツリーの項目比較				【参考】業務時間		検討の方向性		
			標準化対象	TRY-XIII	マッチング評価			コメント	差異箇所	総業務時間	補足	GAP	方針
					大分類	小分類	アクション						
1 住民記録		市民課	○	○	○	○	△	業務棚卸表においては、マイナンバーカード関連の業務が追加されている	業務棚卸表：マイナンバーカード関連業務	1512			
2 印鑑登録		市民課	○	○	△	△	△	標準仕様書の方が、大分類レベルで広範囲を定義している	標準仕様書：全般	356			
3 選挙人名簿		総務課	○	○	△	△	△	標準仕様書の方が、大分類レベルで広範囲を定義している	標準仕様書：全般	11946		GAPが存在する可能性が高く、業務時間を要している	導入の際に慎重な検討を行う
4 個人住民税		総務課	詳細はExcelにて提供										
5 法人住民税		総務課	詳細はExcelにて提供										
6 固定資産税		総務課	○	○	○	△	△	標準仕様書で定義している業務の一部を、京丹後市では行っていない(申告はがきの発注業務等)		5185			
7 軽自動車税		総務課	○	○	○	△	△	標準仕様書で定義している業務の一部を、京丹後市では行っ		523			

4. 2 F&G

業務棚卸表と標準業務フローを比較した結果の概要を、以下に示す。

(※ただし、今後方針が変わる可能性もあるため、国の動向を注視し詳細なF & Gが必要である。)

① 【サマリ】比較結果

- ・標準仕様書をベースに業務棚卸を行った(※) 1グループについては、おおむねの合致を見ることができた。2グループについては、概ね合致を見ることのできた業務と、比較が困難な業務が存在した。
- ・特に、業務時間がかかっている業務は、移行時に運用などを慎重に検討する必要がある。

② 【要検証業務】 (担当課) を記載 ※主に2グループ

- ・学齢簿、就学援助 (学校教育課)
- ・子ども子育て支援 (子ども未来課)
- ・健康管理 (健康推進課)
- ・選挙人名簿 (総務課)

(※) 仕様書に準拠し、**業務棚卸表を提供した部署、業務を示す。**(仕様書の提供順序とは、厳密には異なる。)

また、**提供後、業務棚卸表は、業務にあわせて各部署にて、追加・変更が行われている。**

- 1グループ：住民記録、戸籍事務、個人住民税、法人住民税、固定資産税、軽自動車税、収納管理、滞納管理、障害者福祉、介護保険、就学援助
- 2グループ：選挙人名簿、健康管理、国民年金、後期高齢者医療、国民健康保険、自動手当、自動扶養手当、生活保護、子育て支援

第5章 BPR実行計画

5. 1 BPR全体像（検討結果）

京丹後市BPR活動では、

（1）BPR検討事項

- 市役所のフロント業務（対市民）について、業務棚卸により現状の業務時間を計測し、負荷状況やシステム利活用業務などの傾向を分析した。
- 業務棚卸・傾向分析の結果から、時間をかけている業務項目について業務効率化の改善施策を策定した。
- ヒアリング結果より、各庁舎市民局と本庁各課との業務連携を把握し、市民局のあり方についての検討の方向性を示した。

（2）検討結果

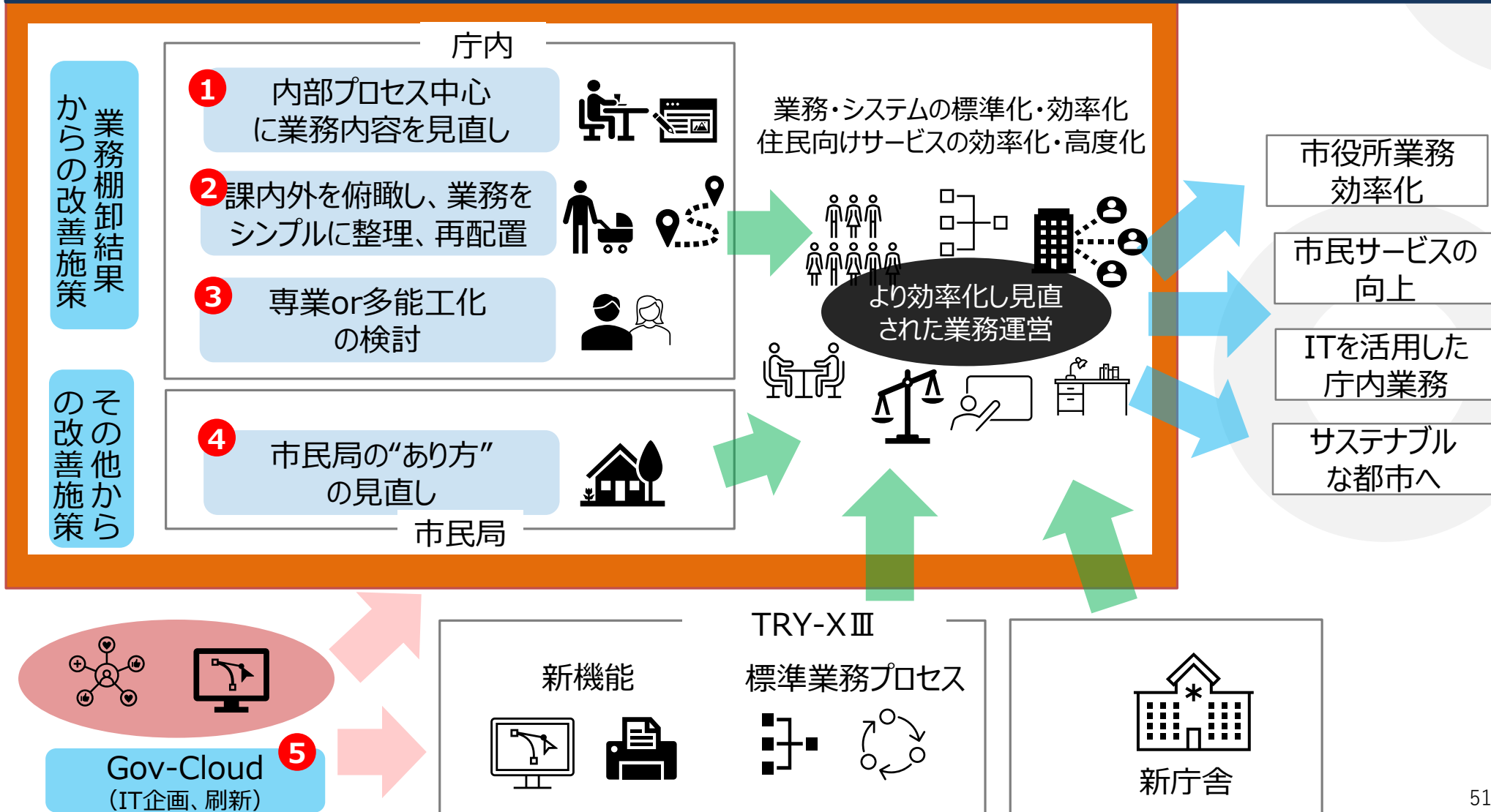
- 業務負担(= 件数×時間)の大きい業務項目について、情報システムの利活用の促進を行う。
- 特定の課員に偏る業務負担の大きい業務項目について、形式知化による専門性の軽減と、ツール等の活用による業務時間短縮を図る。
- 来庁する市民目線の業務再配置により、市民へのサービスレベル向上を行う。

（3）京丹後市のBPR活動後の姿（想定）

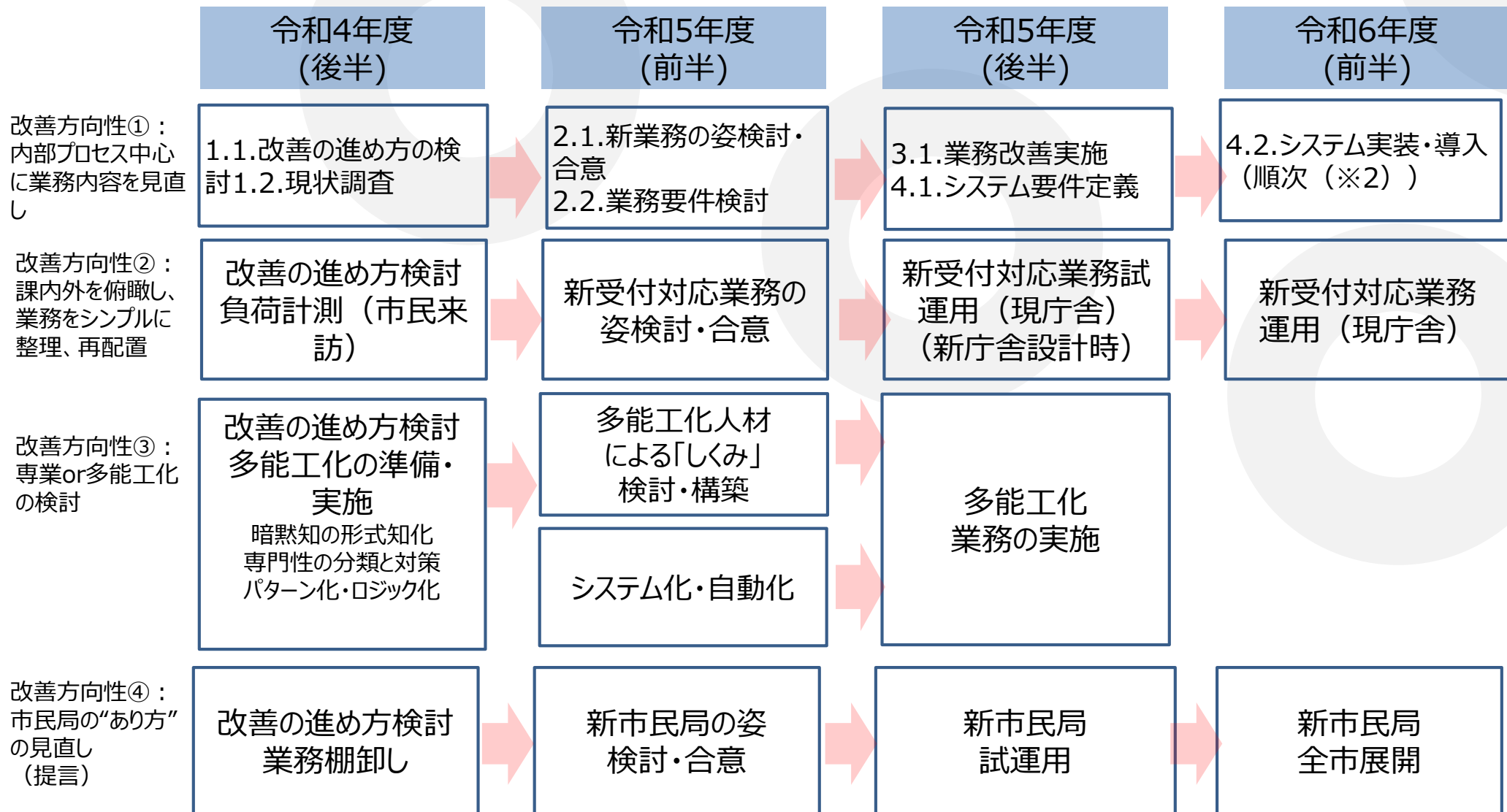
- 課員の業務負担(かけている時間)を軽減し、同じ市民向けサービス(フロント業務)を今より少ない時間で行えるようになる。
- 来庁する市民の利便性の向上が図られる。（処理等にかかっている時間を軽減し、かけないといけない時間を厚くできるようになる）

5. 1 BPR全体像

BPRを実現することで、市役所業務の効率を上げ、余剰工数生み出すことも相まって、市民サービスの向上を達成します。



5. 2 実行のロードマップ（概要）



5. 2 実行のロードマップ（詳細）

