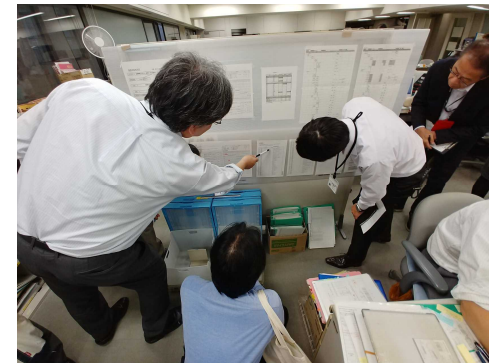




# BPR※の視点による業務改善活動



※今までの仕事のやり方、仕組み、プロセスを根本的に見直し、解決策を導き出すこと(Business Process Re-engineering)

## ねらい

### 1 背景

これまで「ひとり1改革運動」や「全業務見直し」など個人や課単位での業務改善により一定の成果を挙げてきたが、労働人口の減少や行政ニーズの高度化・多様化などの現状を踏まえ、**一步踏み込んだ業務改善活動**の実施により具体的な改善効果を生み出す必要がある。

【ポイント】民間企業のノウハウを習得・活用、行政経営課の参画

改善活動を進めるに当たっての必要な予算要求(行政経営課で一括要求)

### 2 目的・効果

BPRの視点に立ち、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すため、**第三者の意見**を参考にしながらボトムアップによる新たな業務改善活動を行う。

<期待される効果>

- ①職員の改善意識の醸成
- ②時間外勤務の縮減

# 実施所属

実施所属（4 所属（本庁 3 所属、出先機関 1 所属））

部局名	所属(班)	所掌事務
危機管理部	消防保安課(消防行政班)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・火災統計、救急業務実施状況調等の作成、報告</li> <li>・消防防災施設等に対する補助金交付に関すること</li> <li>・緊急消防援助隊受援計画等に関すること など</li> </ul>
経済産業部	経営支援課(経営革新班)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営革新計画促進事業に関すること</li> <li>・経営革新計画の承認事務に関すること</li> <li>・産業振興財団等との連絡調整 など</li> </ul>
出納局	集中化推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・旅費、賃金、報酬に関すること</li> <li>・各種手当に関すること</li> <li>・職員の年末調整に関すること など</li> </ul>
健康福祉部	熱海健康福祉センター (医療健康課 医療健康班)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・特定難病・特定疾患医療費助成に関すること</li> <li>・感染症発生の届出に関すること</li> <li>・肝炎ウイルス検査・相談に関すること など</li> </ul>

2

# 活動内容

- ・研修 7 回（研修 3 回、個別相談 2 回、技法講座 2 回）
- ・巡回指導 5 回
- ・各所属(班単位)でのワークショップ（8 回程度）

時 期		内 容	
H30	2～3月	インタビュー	
R元	6月	第1回研修(ありがたい姿の検討)	ワークショップ(2回)
	7月	第2回研修(業務改善体系図の策定)	ワークショップ(2回)
		個別相談①	ワークショップ(2回)
	8月	第3回研修(実施計画書等の策定)	ワークショップ(2回)
		個別相談②	改善活動の 実施
	9月	技法講座①	
技法講座②			
10～2月	職場巡回(毎月1回)		

研修



個別相談



ワークショップ



3

# 改善策と効果(見込)時間

実施所属名	改善策	効果(見込)時間 (年間)
消防保安課 (消防行政班)	<ul style="list-style-type: none"> <li>班業務の平準化(定例ミーティング等)</li> <li>既存業務の見直し(統計調査業務の効率化等)</li> <li>調査、通知文の定型化</li> <li>デスククリーン、情報機器等の整備</li> </ul>	820時間
経営支援課 (経営革新班)	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務マニュアルの作成</li> <li>勉強会を年複数回開催</li> <li>DBのシステム化</li> <li>印刷物の削減</li> <li>書庫の整備</li> </ul>	1,293時間
集中化推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>問合せ件数を減らす(総務事務手引きの見直し等)</li> <li>チェック業務の効率化(マニュアルの作成等)</li> <li>職員のスキル向上(研修会・勉強会の開催等)</li> <li>業務分担の見直し</li> <li>助け合うルール作り</li> </ul>	735時間
熱海健康福祉 センター (医療健康課 医療健康班)	<ul style="list-style-type: none"> <li>県民への案内の改善</li> <li>マニュアルの見直し</li> <li>業務状況の共有</li> <li>業務の見直し(本庁との役割分担の整理と見直し等)</li> <li>業務効率が向上する環境づくり</li> </ul>	436時間

(計 3,284時間)

4

## 業務改善活動を通じて…

**職員が多忙**  
**現在の業務を処理することで精一杯**

前例踏襲になりがち

- **ワークショップ(班員による意見交換や共有)**を実施し、業務そのものの必要性の見直しや具体的な改善策を検討
- **業務フローの見える化**



- ☞ 個の意見や考えを組織のものとして対応、不安感の共有や解消
- ☞ 業務改善の意識付けや定着
- ☞ 手順の見直し(スリム化)

**執務室が書類であふれている**  
**過去の事例を探すことに時間がかかっている**

負担感が大きい

- **書類の電子化**

- ☞ 検索時間の短縮
- ☞ 執務室の整理整頓
- ☞ 書類の紛失防止



5

# 業務改善活動における効果

No	キーワード	課題	改善策	効果
1	多忙 前例踏襲	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の目の前の業務を処理することで精一杯(余裕がない)</li> <li>・何のための処理が分からないけど、毎年やっているのではやめられない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ワークショップ(班員による意見交換や共有)を通じて、業務そのものの必要性の見直しや具体的な改善策の検討</li> <li>・業務フローの見える化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個の意見や考えを組織のものとして対応、不安感の解消や共有</li> <li>・業務改善の意識付けや定着</li> <li>・手順の見直し(スリム化)</li> </ul>
2	書類が多い 探すのが大変	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類の検索に時間がかかる</li> <li>・過去の取組(事例)を探すのが大変(時間がかかっている)</li> <li>・執務室が書類であふれている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・書類の電子化</li> <li>・執務室の整理整頓(書庫の購入)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・検索時間の短縮</li> <li>・執務室の整理整頓</li> <li>・書類の紛失防止</li> </ul>
3	コミュニケーション不足 仕事の属人化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他の班員が何をやっているか分からない</li> <li>・休みたいが、仕事が停滞するので休めない(周囲に声をかけづらい)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定例ミーティングの開催</li> <li>・マニュアルやD Bの作成(見直し)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・班内の業務や進捗の情報共有</li> <li>・事務の処理漏れや遅延の防止</li> <li>・仕事の属人化防止</li> <li>・引継資料作成の効率化</li> </ul>
4	資料作成が多い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同じような資料をたくさん作っている</li> <li>・会議前は資料の印刷だけで多大な時間を要している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務フローの見える化</li> <li>・印刷物の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手順の見直し(スリム化)</li> <li>・作成、印刷、修正等の手間削減</li> </ul>
5	単純作業の繰り返しが多い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎回、手入力やコピペによる作業が多い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・R P Aの導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・単純な繰り返し業務の効率化</li> <li>・誤入力等の防止</li> </ul>
6	本庁と出先機関の処理が重複	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本庁と出先機関で何となく役割分担しているが、具体的にどのように事務処理しているかお互い知らない</li> <li>・出先機関と本庁で同じ作業をしている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務フローの見える化</li> <li>・本庁と出先機関の役割分担の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手順の見直し(スリム化)</li> </ul>
7	問合せが多い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外部からの問合せ電話が多いが、自席近くの電話はいつも使用中なので、資料を持って他席で電話を取っている(かけ直している)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・固定電話のコードレス化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問合せへの効率的な対応</li> </ul>
8	発送業務に手間がかかっている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発送業務が多く、個別封入作業が大変</li> <li>・複数の所属からバラバラと発送依頼がある(発送先は同じところが多い)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・発送棚の設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個別封入作業の効率化</li> <li>・郵送料の節約</li> </ul>