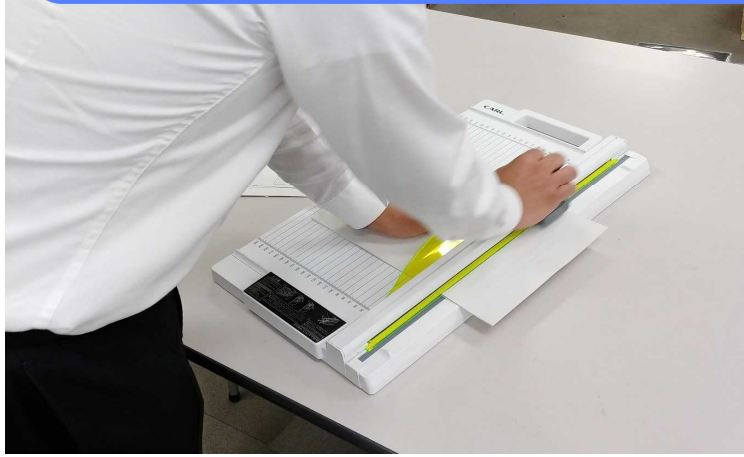


集中化推進課 業務改善活動



現状と課題

現状

ルーチン業務

- 主な業務：毎月期日までに支払い関係書類の審査の繰り返し
- ・ 前例踏襲になりがち、新しい取組を取り入れる意識が低い
 - ・ 目の前の業務におわれ余裕がない
 - ・ 部下の進捗管理や職員間の協力意識が希薄
 - ・ 書類不備や職員からの問合せが多く対応に時間がかかる



意識改革が必要！！

上位目的

総務事務というルーチン業務をいかに「効率よく、ミスなく、楽しく」進めるか

目的

職員の知識向上と共有、工夫と協力で事務を効率化(時間外勤務▲10%)

課題

- ・ 時間的・精神的余裕を持つ
- ・ 協力体制の構築
- ・ 効率的な審査の実施
- ・ 業務分担の平準化

改善活動の様子(クイックウィン)

時間的・精神的余裕を持つ 効率的な審査の実施

～before～

- ・ 自席近くの電話が話し中のときは自席以外で対応（自分のPCから離れて処理）
- ・ 自分のPCで確認が必要な場合は、かけ直す必要あり（会話の中断）



コードレス電話の導入



～after～

- ・ いつでも自席から(自分のPCを見ながら)即座に対応が可能
- ・ 会話の中断が減少



2

改善活動の様子(クイックウィン)

効率的な審査の実施

～before～

- ・ 各班からの大量の決裁書類が課長代理席に集中。置く場所がないため、段ボールを床に直置きし処理している。

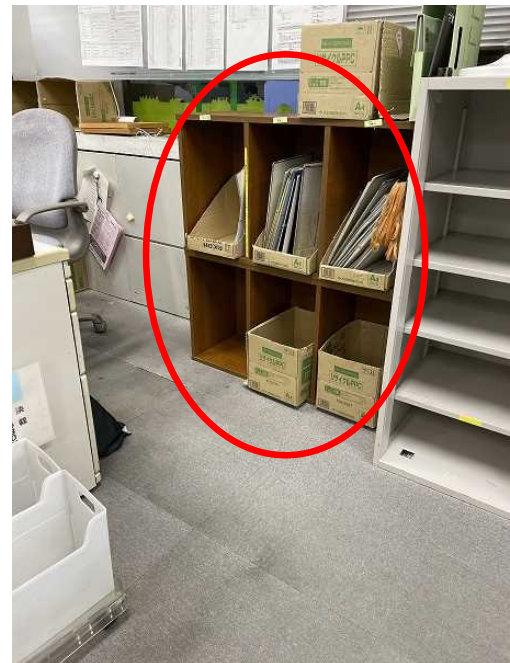


カラーボックスを活用し 整理整頓



～after～

- ・ 棚を活用し、整理整頓(スペースの有効活用)。
- ・ 優先順位別に上段から支出票を置くなど、棚を活用したルールを作り、決裁を効率化。



3

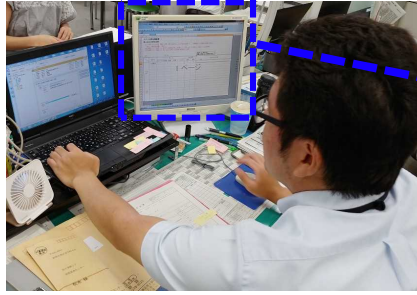
改善活動の様子(業務実態の把握)

<問合せの実態把握>

①職員からの問合せに対応



②問合せ後に調査票へ入力(時間や問合せ内容等)



BPR事務量調査票 I
問い合わせの件数と時間

実態把握

相手方	項目				対応時間		左記の主な内容
	給与・手当	報酬・報償	旅費	その他	直接	調査	
一般職員	○				5	15	源泉徴収区分の問合せ
4日(水)							

期間：元. 9. 4(水)～9. 13(金)
対象：審査班(第1～4班 計11人)

③記録を集計

相手方	項目					対応時間	
	給与・手当	報酬・報償	旅費	その他	直接	調査	
集計	全体127件	53件	23件	37件	14件	1012.5分	762分

対応策の検討・実施

一般職員	集中課員	委託	教委	警察	その他
91件	23件	2件	3件	0件	8件

- 課内検討会の開催
→「総務事務手引き」の見直し
職員向け広報の見直し

分析

1日当たり 221.8分

改善活動の様子(業務実態の把握)

<審査の実態を把握・業務の見える化>

①支出書類のチェック(審査)
<通常の業務>



②処理後に調査票へ入力(区分や時間等)

実態把握(1)

BPR事務量調査票 II

	区分	開始時刻	完了時刻	中断有	特記事項
記入例	普通旅費	10:15		○	主な打合せ
1	臨時・非常勤	18:30	19:10		5件(11名分)
2					

職員間にバラツキあり！！

期間：元. 9. 3(火)～9. 13(金)
対象：審査班(第1～4班 計16人)

- 非常勤報酬
2,616件 平均14.2分/件
- 報償費
3,360件 平均11.4分/件
- 普通旅費
24,924件 平均 6.2分/件

③業務フローを可視化

【様式2】業務フロー

番号	業務名称	報酬費支出業務	様式番号
フェーズ	職員	窓口	総務事務セ
スタート	支出原因発生	書類受付	書類受付
	総務事務セ担当へ書類引渡し	書類受領	書類内容確認
	書類内容確認不足書類・振り等のチェック	イレギュラー処理	書類受領内容確認
	処理方法決定	所属へ内容制度所管所属審議へ提出	書類補正

分析

業務の流れに沿って、誰が処理するか、処理時間はどれくらいか等を整理(見える化)

実態把握(2)

対応策の検討・実施

- チェック項目・審査方法の整理
- チェック項目の仕分け
- 業務別のマニュアル作成

改善活動の様子

<効率的な審査の実施：マニュアルの作成>

非常勤報酬、報償費、普通旅費の審査マニュアルを作成

【審査時間の短縮】

最低限確認すべきポイントを共有することで、審査時間の統一化

【職員のスキル向上】

確認すべきポイントやチェック漏れが多い箇所を共有することで、職員の審査スキルの向上

支出票の審査ポイント

報酬報償支払名簿、旅費計算書
50号(その1)(第101条関係)

支出票 兼支出負担行為)	1 担当者の職、氏名、起案日の記 担当者 主任 ○○ ○○
	起案 ○年12月5日

○室(課)長 ○室(課)員 ○主任

○推進室長 専門監 室員

区分、作名の記載
・報償支払名簿の名称と一致)

名	2 平成 ○年度 ○○○○○○○について	7
契 約 日	平成 ○年○月○日から	支払予定 平成
換 収 者	平成 ○年○月○日まで ○ ○ ○○○○	⑤

3 予算科目の記載 (報酬・報償支払名簿の目番号と一致)

年 度 平成 ○年度

<効率的な審査の実施：RPAの導入>

支出票の作成(委託業務)を自動化

【委託費の削減】

支出票作成業務(委託業務)の簡素化 = 委託費の削減

【入力誤りの防止】

自動入力によりヒューマンエラー防止

▲約3,000千円
(試算ベース)

6

改善活動の様子

<効率的な審査の実施：紙ファイルの電子化>



検索しやすいようにすべての
文書にファイル名を新たに設定



フォルダ名：個別事例(旅費)

ファイル名：

外国旅行機中泊食事料
支給上限額超宿泊料
按分支払タクシー代
航空機キャンセル代

イレギュラー案件(紙ベース)をPDF化

【検索時間の短縮】

検索しやすいようにファイル名を工夫

【待ち時間の解消】

同時に複数人によるファイル検索が可能

7

改善活動の様子

<協力体制の構築：職員から意見を募集>

Keep 「続けて行きましょう」

- イレガラー案件共有
- 業務別スケジュールの周知徹底
- 業務改善の意識を高める
- 共通業務マニュアルの作成
- 業務改善の意識を高める
- 業務改善の意識を高める

Problem 「ここが問題では...」「こうなったら...」

- 手処理、手計算が多過ぎる
- 所属間の周知不足
- 業務改善の意識を高める

Try 「こうしたらどうか」

- 審査箇所を減らす
- 審査マニュアル作成中

職員が感じていること、改善したいことを自由に貼付け(随時募集)

【業務改善意識の醸成】
自由に提案することを通じ、業務改善が身近になった

改善活動の様子

<業務分担の平準化：円滑な事務処理に向けた取組>

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度
各々 3人で ローテーション	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート
		住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)
			住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート
		住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)
新規採用		住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)
			住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)	引継&サポート
				住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住居手当等	住民税(非正規職員)

年度別業務ローテーション計画表を作成
(例) 担当する業務をローテーション化

【円滑な事務処理】
2年間担当した業務を3年目に引継ぎしながらサポート(副担当)する体制の整備

【事務の引継ぎを円滑化】
業務分担を決めておくことで、早期に引継ぎの準備が可能

- ・若手職員が自らDBの見直しを提案するなど、業務改善の意識が高まった。“改善すること”を身近に感じ積極的に提案するようになった。
- ・年末調整の時期に複数の業務が重なったため、**担当ごとの所属割にとらわれることなく**、審査班全員で審査スケジュールを組んだ。
- ・「お助けBOX」の配置場所を目に付きやすい場所に変えたことで、**審査業務を皆で協力し合う**雰囲気が出てきた。



10

今後の課題・方向性

- ・業務改善活動の継続
問合せ件数の削減、職員のスキル向上など、**改善計画を継続して実施**
- ・業務改善意識の醸成
職員からの提案、意見の募集を継続し、皆で対応策を考え、**業務改善を身近なものとする意識を醸成**
- ・「効率よく、ミスなく、楽しく」
総務事務というルーチン業務を漫然と実施するのではなく、**効率的に、ストレスなく実施**できることが理想
→皆で助け合う雰囲気が自然と出てくる
→“楽しく”に繋がる

11