

平成25年5月21日  
総務部行財政改革推進課

## 「仕事リフレッシュ（業務プロセス・手続等の再点検）」の実施について（案）

### 1 経緯

県では自立した地域経営を実現し、「みえ県民力ビジョン」の着実な推進につなげていくため、「三重県行財政改革取組」について全庁を挙げて取り組んでいる。

このうち、仕組みの改革として、仕事のあり方の見直しにつながる組織運営の見直し、民間活力の活用、情報システムの有効活用等に取り組むとともに、みえ成果向上サイクルにおけるオールインワンシステムの導入等により効率化を図ることとしている。

一方で、災害対応や経済対策等、新たな業務や住民ニーズが多様化する中で、職員の時間外勤務が増加するなど、事務コストは増高しており、厳しい行財政状況を勘案すると、より効率的な行政サービスの提供が求められている。

このため、行財政改革の取組に併せ、「仕事リフレッシュ（業務プロセス・手続等の再点検）」を実施し、事務の一層の効率化を図る。

### 2 課題

事務事業や行政手続については、その都度必要な見直しが行われてきたと思われるものの、長年処理を続けているうちに、継続的な改善が追いつかず、表面的で形骸化した処理が常態化してきていることも見受けられる。

県民の皆さんにとっての「成果」とは何かを見極め、それがきちんと県民の皆さんに届いているか、なおかつ、それが最小のコストで行われているのか、そもそもの目的に立ち返って、常に見直す必要がある。そうしたことから、業務プロセス・手続等に共通する課題は次のようなものがある。

- 迅速、効率的な事務処理による県民サービスの向上
- 事務、行政手続の簡素化による事務コストの削減
- 職員の時間外勤務の縮減

### 3 課題解決の考え方

上記の業務プロセス・手続等に共通する課題を解決していくためには、業務プロセス・手続等の「ムリ」「ムダ」「ムラ」をなくす必要がある。業務の中には、人材育成など、効率性だけでは判断できないものもあるが、単に長年の慣例で実施しているなど、意味をなさないものもあり、「ムリ」「ムダ」「ムラ」の中でも特にそれらの意味をなさない「ムダ」を中心になくす必要がある。（解消すべき「ムダ」の詳細は、別紙のとおり。）

また、この業務プロセス・手続等の「ムリ」「ムダ」「ムラ」をなくす再点検にあたっては、コンプライアンスとの関係や正確性に留意するとともに既存の予算や人員等の経営資源を最大限に有効活用し、全体最適の観点で取り組むこととする。

- ムリ：目的に対して手段が小さい 例 処理期間が短い  
ムダ：目的に対して手段が大きい 例 手直しが多い  
ムラ：ムリ・ムダのある状態からムラが発生する 例 品質がばらついている

#### 4 課題解決への対応策

3の「課題解決の考え方」を基本にして、県民サービス向上のため、迅速、効率的な事務処理を進めるとともに、業務プロセス・手続等を簡素化してコスト縮減や職員の時間外勤務の縮減を図るために、次のような項目について再点検を行う。

(各項目の点検のポイントは、別紙のとおり。)

##### (1) 全所属で一斉に再点検する項目

- 業務プロセスの再点検（ムダなプロセス・手続きはないか？）
- 事務用品の再点検（ムダな事務用品を各自が収納していないか？）

##### (2) 個別に検討しながら再点検する項目

- 情報システム活用の再点検（IT機器・システムの活用にムダはないか？）
- 総務事務・会計事務の再点検（総務事務・会計事務にムダはないか？）
- 全庁共通業務の再点検（全庁共通で行っている業務にムダはないか？）

#### 5 進め方（スケジュールなど）

項目		5月	6月	7月	8月	9月～
全所属 再点検 項目	業務 プロセス	（行財政改革推進 課等でチェックリ スト等を作成）		各所属で再点検※1		点検結果 集約・全庁 共有※2,3 不要事務 用品の集 約管理※4
	事務用品					
個別検討項目		検討会設置 ※5 職員アンケート ※6	検討会で検討			各関係課 で改善策 の実施等

※1 6月中旬～8月末の間に各所属でチェックリストを使って再点検。

「業務プロセス」は「一人一改善」を基本とし、所属で解決できることを中心に各担当業務のムダなプロセス等を洗い出し、改善策を検討。

※2 各所属で再点検したものの中から他所属でも水平展開可能な優れた取組を集約し、全庁で共有。

所属だけでは十分な解決ができず、部局・全庁で特に解決すべき課題があれば、あわせて集約し、行財政改革担当者連絡会議等で対応策を検討。

※3 業務プロセスを再点検し、改善に取り組み、特に成果が大きかった優良事例は、「MIE 職員力 アワード」で表彰。

※4 再点検後に不要となった事務用品を集約し、リユースに向けた整理を実施。  
（本庁：各部局総務課等、地域機関：所属）

※5 検討会の構成は各部局の行財政改革担当者・関係課職員・公募職員等

※6 個別検討項目の各項目（情報システム活用等）の問題点や改善策の提案を募集

## 【解消すべき「ムダ」】

「ムダ」の種類	具体的な改善実践例 ※
<p>○探すムダ 不要な動き、付加価値のない動き、物などを探す動き 等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 過去の肥料登録および届出に係る申請書をPDF化することでデータ化し、簡易に検索できるシステムを構築したことで作業時間を短縮（農産物安全課）</li> <li>● フリーソフトウェアを活用して、いつでも誰でも更新できる学校事務共通のオンラインマニュアルを作成し、ノウハウの共有化を実現（県立学校ほか）</li> </ul>
<p>○移動・運搬のムダ 移動や運搬にかかる時間、必要以上に多いやりとりの時間 等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 浄水場で発生する廃棄次亜を手作業で搬出し、産廃処理していたが、自動でタンクに戻し再利用するシステムを開発し、作業時間の削減やコスト削減を実現（水質管理情報センター）</li> </ul>
<p>○手待ち・停滞のムダ 情報やモノが停滞することによる手待ち時間、時期による繁閑の差 等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 最初に課長、副課長等で全員ミーティングにかける項目等を整理し、一定の方向性を決めた上でミーティングを実施することとしたことで会議時間を削減（新博物館整備推進PT）</li> <li>● 締切間際に処理が集中する年末調整手続きについて、同じ部内の職員の協力で利用者が少ない前半時期に処理できる申請者を増やすことで分散し、事務の平準化を実現（総務事務課）</li> </ul>
<p>○重複のムダ、実施そのもののムダ 不要な作業、二重作業、後工程に効果の薄い作業 等</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 一人一台パソコンの管理を職員アカウント集中管理システムでの管理に一元化し、財務会計システムでの管理を廃止し、二重管理によるムダを削減（地域連携総務課ほか）</li> <li>● 各研究員が個別かつ頻繁に購入していた消耗品を、一連の手順により課内でまとめて購入する取り組みを進めた結果、業務の効率化とコスト削減を実現（工業研究所）</li> </ul>
<p>○ミス・不良のムダ ミス、不良による手直し等にかかる時間 等</p>	

※ 具体的な改善実践例は、昨年度のMIE 職員力 アワードの効率化推進部門に応募のあったものから抜粋しました。

【各項目の点検するポイント】

点検項目	点検のポイント
<b>業務プロセスの再点検</b> (ムダなプロセス・手続きはないか?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 時間がかかっている業務の簡略化・処理時間の縮減</li> <li>・ 現在の業務環境・状況(予算、人員等)の中で、自所属でどのようにすれば効率的に処理できるかの視点で検討(外部要因ではなく内部要因に目を向ける)</li> </ul>
<b>事務用品の再点検</b> (ムダな事務用品を各自が収納していないか?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 使用頻度の低い事務用品の集約</li> <li>・ 同一事務用品の複数使用の禁止</li> </ul>
<b>情報システム活用の再点検</b> (IT機器・システムの活用にムダはないか?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総合文書管理システム等の既存情報システムの活用度向上</li> <li>・ 業務効率の向上、コスト削減につながる既存情報システムの活用</li> </ul>
<b>総務事務・会計事務の再点検</b> (総務事務・会計事務にムダはないか?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総務事務・会計事務手続きの簡略化</li> <li>・ コストの縮減につながる制度の見直し</li> </ul>
<b>全庁共通業務の再点検</b> (全庁共通で行っている業務にムダはないか?)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会議・レクチャー、メール送信、アンケート実施等にかかる全庁ルールの点検・設定</li> <li>・ 各所属共通業務(〇〇キーパーソン・△△推進員等)の効率化</li> </ul>