

令和7年度 事務事業マネジメントシート		段階： 令和6年度実施事業に係る事務事業評価					6078	業務プロセス再構築（BPR）推進事業				総務部	行政マネジメント課
1 事業概要		中事業番号		52								所属コード	036000
政策体系		SDGs	広域事業	総合戦略	セーフ	2025	2030	2040	2050	D X推進	手段	意図（目的）	
大綱（取組）	基盤的取組：行政経営効率化 等	17.14	○							○	業務プロセス再構築のために、AI・RPA等のICTを活用した具体的な業務見直しや自治体間比較、アウトソーシングの検討、申請手続き等の簡素化等のカイゼン策の検討を行い、全庁共通業務及び各課固有業務のカイゼン策の共有を図り、具体的なサービス改善策に取り組む。	市民の視点に立った行政サービスを提供するため、効率的・効果的な業務の実施により、市民満足度の向上を図る。また、業務プロセス再構築を推進することでワークライフバランスの推進・サービスの質の向上を図る。	
施策													

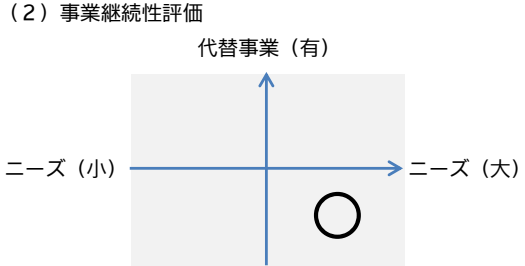
事業開始時周辺環境（背景）	現状周辺環境	今後周辺環境（予測）	住民意向分析
市民の視点に立った行政運営の一環として、職員の窓口における接遇対応能力の向上が求められており、窓口に特化した「窓口サービスカイゼン事業」を実施していたが、窓口サービスのカイゼンのみならず、すべての業務の一体的なカイゼンを推進することで、一層のサービス向上が必要であったため、事業の拡充を図った。	「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」が策定され、「地方行政サービス改革の取組状況等」によりBPR（業務プロセス再構築）の取組み状況が見える化、毎年度公表されている。また、働き方改革関連法の施行により、時間外勤務時間が制限されており、働き方改革、超過勤務時間削減等を推進する上でBPRは必要不可欠な取組であることから、本市においても検討・推進していく必要がある。	骨太方針等により、行財政改革の観点（効率性等）からアウトソーシングの推進の必要性は高まっており、働き方改革関連法やデジタル手続法の成立により、AI・RPAを活用したより一層の業務改革や申請手続き等のオンライン化が推進される。また、人口減少、少子高齢化社会の進展に伴い、職員数の減少が見込まれていることから、さらなる業務プロセス再構築の推進と効率的な行政運営が必要となってくる。	市民サービスについての市民の声等では、窓口業務の待ち時間短縮や人的資質に対する要望・意見が多く、オンライン申請や納付のキャッシュレス化に対する市民ニーズが高まっている。複数手続きのワンストップ化、一度提出した情報により事務を行うワンストンリー化等、多様な住民ニーズを把握し、取扱業務の最適化や申請書類の簡素化等をBPR策の検討に反映させる必要がある。

2 事業進捗等（指標等推移）			まちづくり基本指針五次実施計画		まちづくり基本指針六次実施計画		まちづくり基本指針七次実施計画		まちづくり基本指針八次実施計画		次期実施計画		次期実施計画		まちづくり基本指針	
指標名	指標名	単位	2022年度（令和4年度）		2023年度（令和5年度）		2024年度（令和6年度）		2025年度（令和7年度）		2026年度（令和8年度）		2027年度		2028年度	
			計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	実績	計画	計画	中間指標 2021年度	最終指標 2025年度
対象指標	郡山市職員数（正職員・再任用職員・会計年度任用職員）	人		4,109		4,177		3,608								
活動指標①	（～2023年）ベンチマーキングの参画対象業務／（2024年～）推進活動数	件	2	0	2	0	2	14	20		20		20			
活動指標②	（～2023年）カイゼン運動によるBPR報告件数／（2024年～）カイゼン報告件数	件	30	3	30	5	30	36	30		30		30			
活動指標③	ICTを活用したBPR数	件	4	84	100	100	100	145	100		100		100			
成果指標①	（2024年～）推進活動成果数	件					10	6	10		10		10		10	10
成果指標②	（～2023年）総業務量【計画値以下】／（2024年～）カイゼン運動による事務の削減時間	時間	5,948,505	6,244,365	5,948,505	6,277,603	2,500	3,386	2,500		2,500		2,500		2,500	5,948,505
成果指標③	業務量調査における全庁共通業務割合【計画値以下】	%	10	9.65	10	9.11	10	9.66	10		10		10		10	10
単位コスト（総コストから算出）	BPR策1件あたりのコスト【活動指標②③】	千円		56		93		29	79		60		79			
単位コスト（所要一般財源から算出）	BPR策1件あたりのコスト【活動指標②③】	千円		56		93		29	79		60		79			
事業費		千円		99		3,037		106	2,779		264		2,720			
人件費		千円		4,725		6,687		5,225	7,500		7,500		7,500			
歳出計（総事業費）		千円		4,824		9,724		5,331	10,279		7,764		10,220	0		
国・県支出金		千円														
市債		千円														
受益者負担金（使用料、負担金等）		千円														
その他		千円														
一般財源等		千円		4,824		9,724		5,331	10,279		7,764		10,220	0		
歳入計		千円		4,824		9,724		5,331	10,279		7,764		10,220	0		
		実計区分	評価結果	継続	継続	継続	継続	継続		継続						

活動指標分析結果	成果指標分析結果	総事業費（事業費・人件費）分析結果
「推進活動数」は、庁内におけるRPA、キントーン等の普及活動及びオンライン化・ハンコレス化への伴奏支援数を表しており、カイゼン通信による普及啓発や所属からの依頼への対応により計画より多く実施できた。 「カイゼン報告件数」は36件であり、カイゼン通信等での報告周知により計画を上回った。 「ICTを活用したBPR数」は、キントーンや生成AIの普及等により計画値を上回り大幅に増加した。今後についてもDX戦略課と連携しながら各課に周知啓発等支援を強化していく。	推進活動成果数については、RPAに関する内容3件、マクロに関する内容2件、オンライン化に関する内容1件について、所属の相談に対応して伴奏支援を行い、課題解決に導くことができた。 カイゼン運動による事務の削減時間については、RPAに追加して新たなローコードツール（キントーン、生成AI等）の普及により、計画以上の実績を上げることができた。 令和6年度業務量調査の結果、全庁共通業務割合は9.66%と計画値を達成しており、補完関係にある「各課固有業務」への各課施策の推進により、市民サービス向上が図られた。	【事業費】 隔年で実施している「業務プロセス再構築（BPR）研修」を令和6年度は実施しなかったため、事業費は減少した。 【人件費】 業務プロセス再構築（BPR）研修を実施しなかったため、人件費は減少した。

3 一次評価（部局内評価）

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		4
4 活動指標（活動達成度）		4
5 成果指標（目的達成度）		4



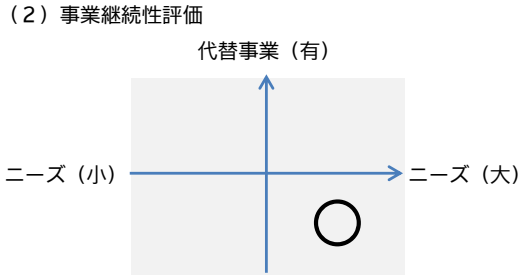
継続	一次評価コメント
推進活動については、特にキントーンの導入に関する普及啓発に力を入れ、計画値を大幅に超えて事務時間の削減ができた。なお、新規ツールの運用方法やノウハウについて浸透していない等、継続検討である事案もあることから、引き続き事務効率化に向けた伴奏支援を行っていく。また、RPAやマクロの導入による定型・繰返し業務の自動化支援とその横展開を引き続き行い、全庁共通業務の割合は目標値である10%以下を維持することができた。 市民サービスの向上と業務効率化を図るとともに、より一層の業務効率化を推進するため、生成AI等新たなツールの活用可能性を模索しつつ、継続して事業を実施する。	

5レス	カウンターレス	キャッシュレス	ペーパーレス	ファイルレス	ムーブレス（会議レス）
			○		○

気候変動対応	D X (デジタル市役所)	部局間協奏
	○	○

4 二次評価

(1) 事業手法評価		
1 規模・方法の妥当性		3
2 公平性		4
3 効率性		4
4 活動指標（活動達成度）		4
5 成果指標（目的達成度）		4



継続	二次評価コメント
推進活動については、特にキントーンの導入に関する普及啓発に力を入れ、計画値を大幅に超えて事務時間の削減ができた。なお継続検討である事案もあることから、引き続き事務効率化に向けた伴奏支援を行っていく。また、RPAやマクロの導入による定型・繰返し業務の自動化支援とその横展開を引き続き行い、全庁共通業務の割合は目標値である10%以下を維持することができた。 市民サービスの向上と業務効率化を図るとともに、より一層の業務効率化を推進するため、生成AI等新たなツールの活用可能性を模索しつつ、継続して事業を実施する。	

(参考) 令和6年度カイゼンのための行動計画