

1 業務量調査の目的

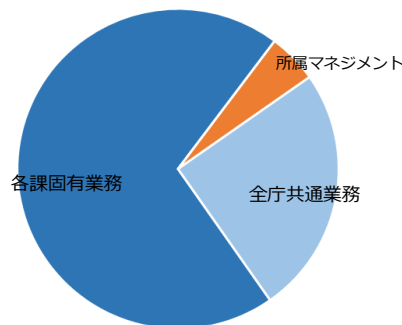
業務量調査の実施



【目的】

- ① 業務量の**傾向**を把握
- ② 人件費の把握

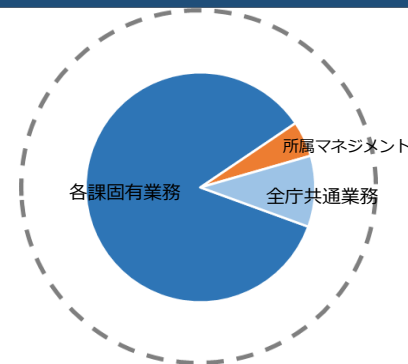
現況の業務量イメージ



Business
Process
Re-engineering

目的

BPR後の業務量イメージ



- ① ワークライフバランスの推進（総業務量削減）
- ② 施策の効率的推進（全庁共通業務割合削減・各課固有業務割合増大）

BPRの手法

BPRの実施

郡山市STANDARDの徹底

カイゼン運動の推進

事務事業見直し

BPR研修

DX化・ICT活用

バックキャスト

STEP

担い手の検討

アウトソーシング(PPP)

- ・ムダ等をなくしPPP活用（BPR後の姿を民間委託）
- ・市民サービスの向上
- ・財政運営の効率化

ICT活用(AI・RPA等)

組織改編

バックキャスト

STEP

エッセンシャルワーク

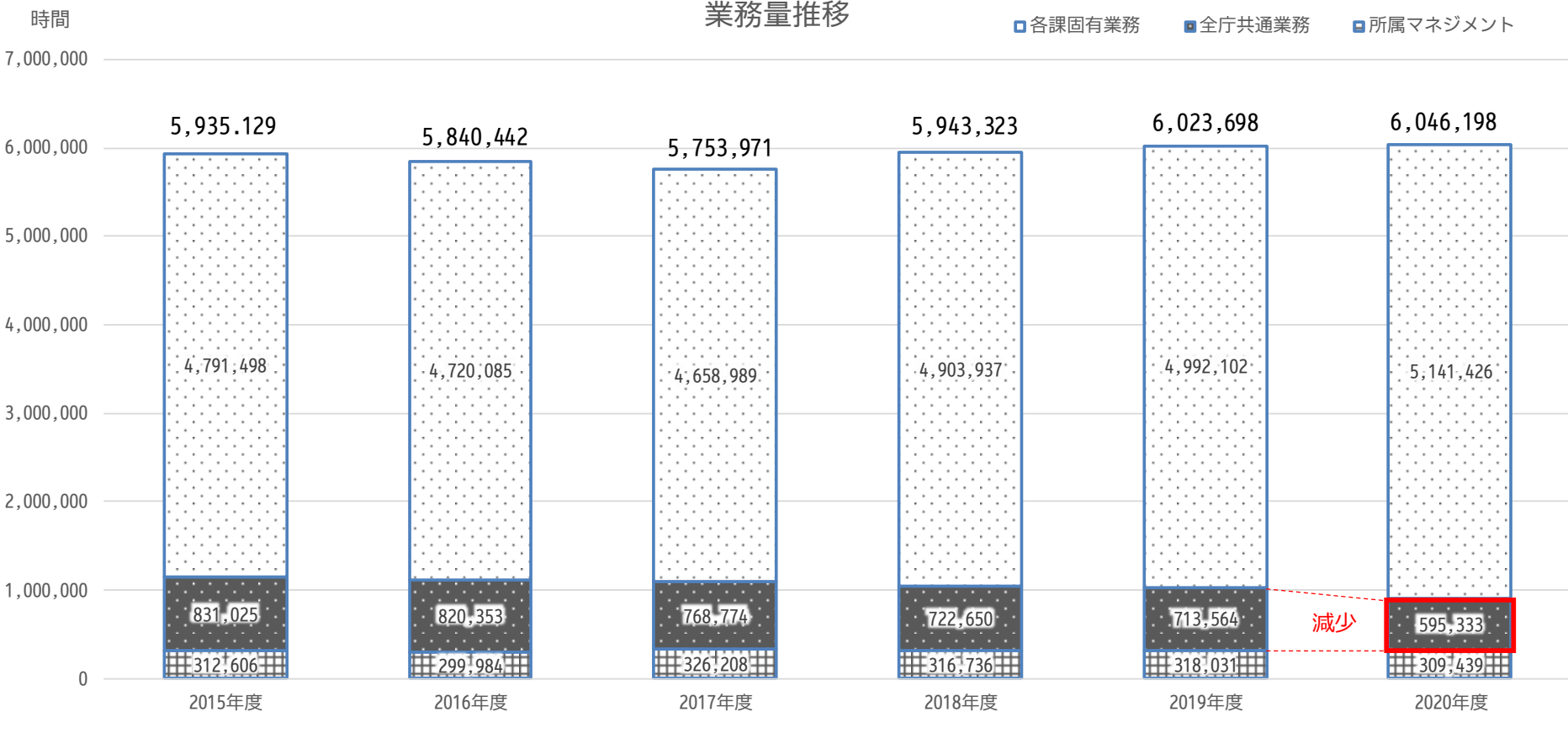
- ・市でなければならない仕事
- ・アウトリーチによるサービス提供

本来あるべき姿

2 業務量調査結果<総括>

業務量推移

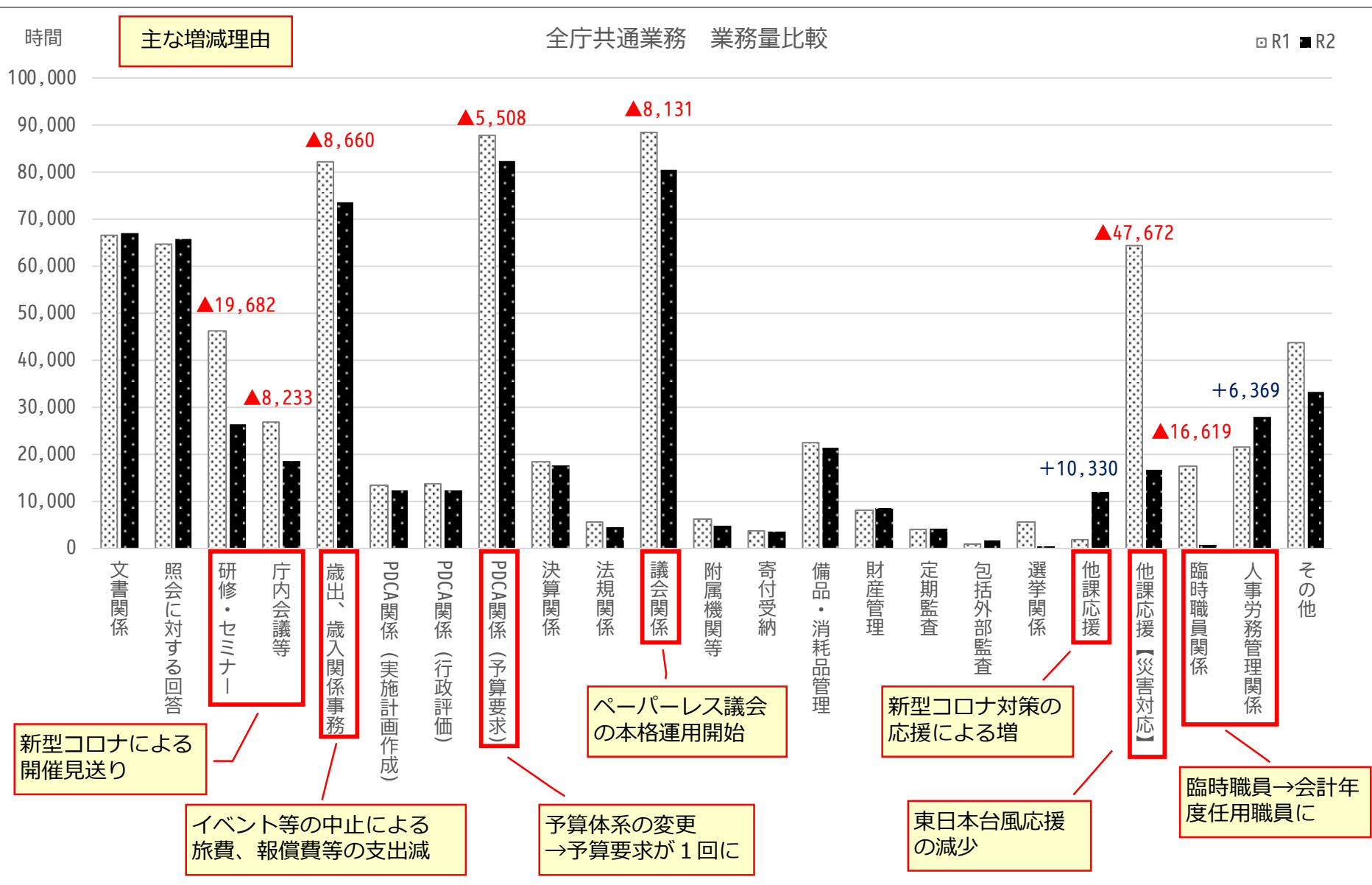
■各課固有業務 ■全庁共通業務 ■所属マネジメント



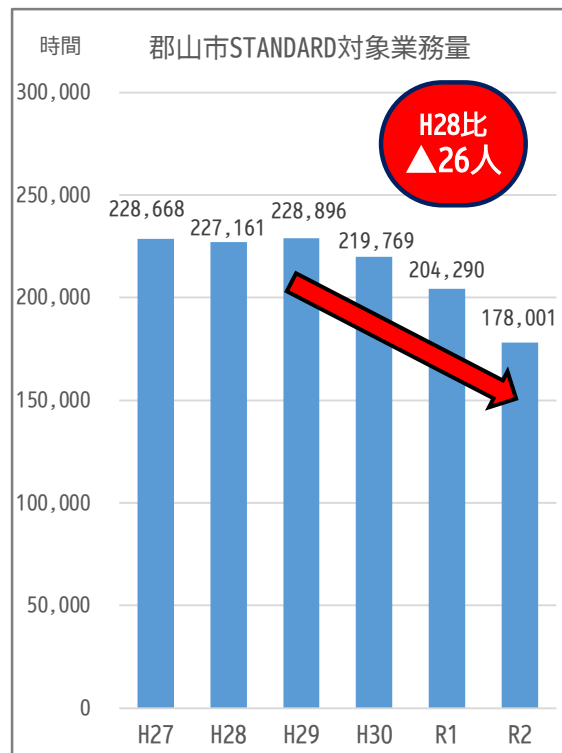
	2015年度 (H27)		2016年度 (H28)		2017年度 (H29)		2018年度 (H30)		2019年度 (R1)		2020年度 (R2)	
	業務量(時間)	構成率	業務量(時間)	構成率	業務量(時間)	構成率	業務量(時間)	構成率	業務量(時間)	構成率	業務量(時間)	構成率
合計	5,935,129	100.0%	5,840,442	100.0%	5,753,971	100.0%	5,943,323	100.0%	6,023,698	100.0%	6,046,198	100.0%
各課固有業務	4,791,498	80.7%	4,720,085	80.8%	4,658,989	81.0%	4,903,937	82.5%	4,992,102	82.9%	5,141,426	85.0%
全庁共通業務	831,025	14.0%	820,353	14.1%	768,774	13.4%	722,650	12.2%	713,564	11.8%	595,333	9.8%
所属マネジメント	312,606	5.3%	299,984	5.1%	326,208	5.7%	316,736	5.3%	318,031	5.3%	309,439	5.1%

➤ 全庁共通業務割合の減少 ⇒ 前年度比▲118,231時間 (▲62.8人) 目標値である10%以下を初めて達成

3 業務量調査結果＜全庁共通業務-昨年度比＞



4 業務量調査分析＜全庁共通業務-郡山市STANDARD＞



総括

- 郡山市STANDARD策定前の平成28年度との比較
対象業務 ⇒ 文書関係、照会回答、研修・セミナー、庁内会議等
▲49,160時間（理論値 約▲26人）

庁内照会回答業務

郡山市STANDARD策定前と比較し、増加傾向にある。

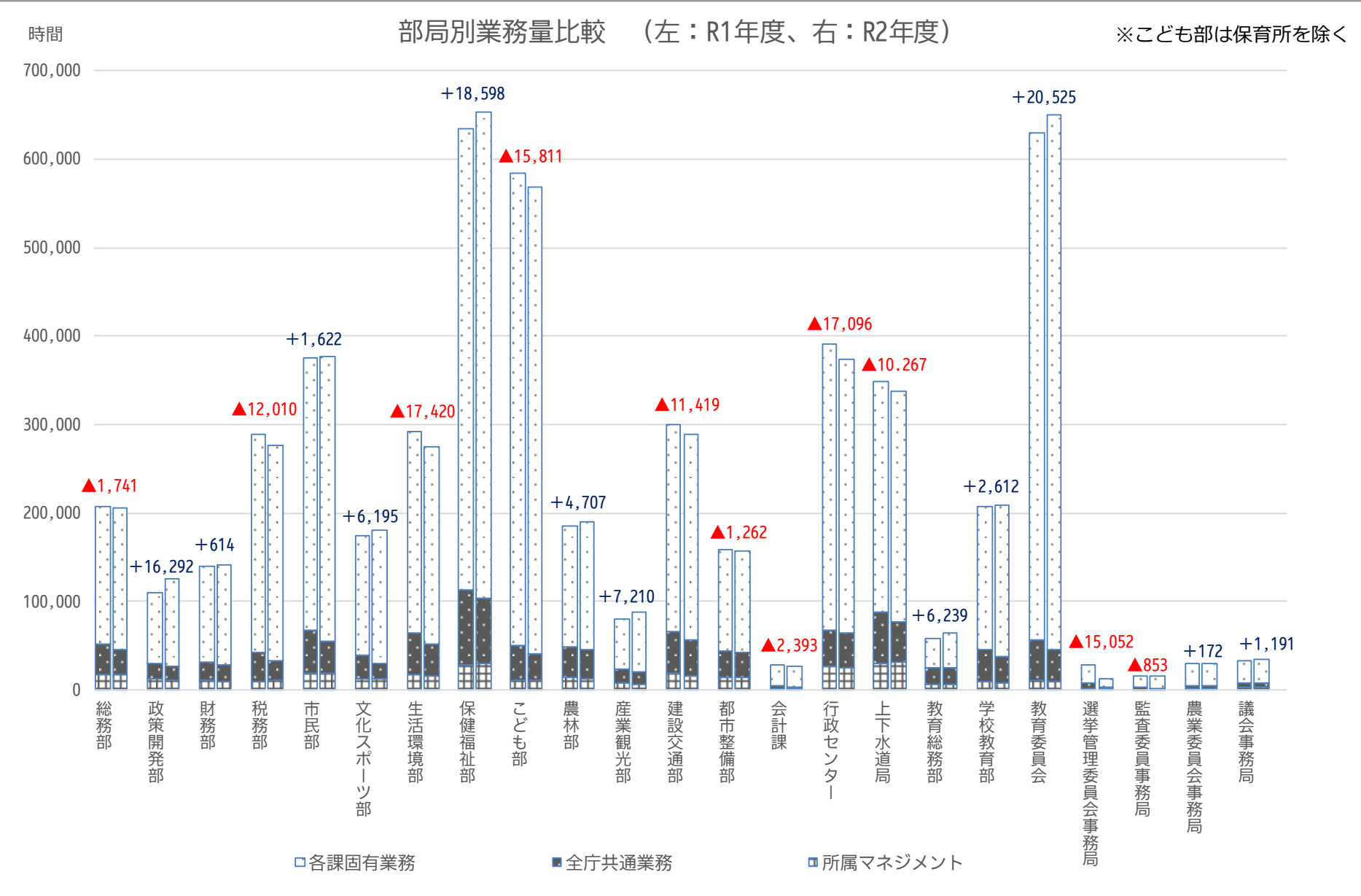
【分析と各課ヒアリング】

- 業務量が**増加**した所属の要因
→業務分担、担当替えによる従事職員（業務時間）の増加
（業務に不慣れな職員が担当となったことによる）
- 業務量が**減少**した所属の要因
→紙回覧を廃止し、電子供覧したことによる印刷時間の削減
該当がない場合は起案せずに供覧のみとしたことによる起案作成時間の削減

人事異動等で担当者が変更となっても、誰でも容易に回答できるよう
「送り手側の配慮」や「受け手側の工夫」を郡山市STANDARDに追加（R3.1）

業務区分	STANDARD策定前←		→STANDARD策定後				H28-R2年度比	H28-R2減少率
	H27	H28	H29	H30	R1	R2		
文書関係	82,872	79,320	74,979	70,335	66,635	66,986	-12,335	-16%
照会に対する回答	54,643	56,913	62,348	64,877	64,650	65,925	9,013	16%
研修・セミナー	58,581	59,135	59,118	54,880	46,107	26,425	-32,710	-55%
庁内会議等	32,572	31,792	32,450	29,677	26,897	18,664	-13,128	-41%
歳出、歳入関係事務	98,683	90,305	90,476	86,435	82,186	73,525	-16,780	-19%
PDCA関係（実施計画作成）	21,368	24,308	22,695	17,921	13,344	12,235	-12,074	-50%
PDCA関係（行政評価）	22,764	26,146	22,510	18,170	13,632	12,335	-13,811	-53%
PDCA関係（予算要求）	108,040	110,498	106,609	99,767	87,993	82,485	-28,012	-25%

5 業務量調査結果＜各部局-昨年度比＞



※ 各部局別のデータはスライドNo. 8から記載 各所属別の詳細データについては、個別に配付

6 各部局業務量増減の主な要因

※ () 内の数字は業務時間

業務量減少の主な要因（上位5部局）

- 生活環境部（▲17,420）・・・【3R推進課】西田埋立処分場の廃止、解体のため（▲4,791）
【部内各課】東日本台風対応業務の減少
- 行政センター（▲17,096）・・・【各行政センター】選挙関係事務の減少
- こども部（▲15,811）・・・【こども支援課】ニコニコこども館の事業主体を直営から外部委託に移行したため（▲19,582）
- 選挙管理委員会事務局（▲15,052）・・・R1年度の参議院選挙、県議会議員選挙、市議会議員選挙による（▲18,767）
- 税務部（▲12,010）・・・【資産税課】令和元年東日本台風対応業務の減少（▲6,199）
【収納課】令和元年東日本台風応援の減少（▲5,199）

業務量増加の主な要因（上位5部局）

- 教育委員会（+20,525）・・・【総合教育支援センター】スクールカウンセラー及びスクールソーシャルワーカーが特別職（報償費支払い）から会計年度任用職員に変更となったため[※]（+15,331）
- 保健福祉部（+18,598）・・・【保健所地域保健課】新型コロナウイルス対応のため（+24,296）
- 政策開発部（+16,292）・・・【政策開発課】国勢調査のため（+19,786）
- 産業観光部（+7,210）・・・【産業政策課】新型コロナウイルスの影響による中小企業等支援のため（+10,894）
- 教育総務部（+6,239）・・・【生涯学習課】社会教育指導員が特別職（報償費支払い）から会計年度任用職員に変更となったため[※]（+5,168）

[※] 報償費での支払いは、業務量調査の対象外である（市職員としてカウントされていない）が、会計年度任用職員（市職員）となったことにより、業務量調査の対象となったため。
なお、報償費での支払いは、人件費ではなく事業費で計上される。

7 今後の展開について



■ BPR、業務カイゼン

- ◇ 業務量が相対的に多い各課固有業務のBPRのため、今年7月に所属長を対象としたBPR研修を実施
⇒各所属における業務棚卸の結果を踏まえ、専門家によるヒアリング・助言を行い、結果を共有
- ◇ BPR研修を踏まえ、業務量調査の結果、業務時間数が多い事業等を対象に、各所属にて継続的なBPRの実施を検討
- ◇ 手続きのオンライン化に向けた業務のBPR (DX戦略課と協奏)

■ 全庁共通業務へのRPAの活用

- ◇ こおりやま☆カイゼン運動を通して、RPAの活用が見込める業務のシーズ調査
- ◇ 作成したシナリオについて各課へ横展開

■ 郡山市STANDARDの周知・改訂

- ◇ 全庁共通業務の割合が10%を超えている所属は、郡山市STANDARDの周知・徹底等により、10%未滿を目指す。
- ◇ 全庁的な効率化が見込める手法について調査し、郡山市STANDARDの改訂を行う。

■ 行政手続きオンライン化【カウンターレス】

- ◇ 約4,300手続き全てについて100%オンライン化を目指す。
- ◇ 本人確認に対応した新たなシステムを導入（2022年1月稼働開始予定）
- ◇ リーディングプロジェクトを定めスモールスタート

■ 業務効率化に寄与する5レスの推進

- ◇ 【ムーブ（会議）レス】 庁内各課にWeb会議用端末機を配置
- ◇ 【ペーパーレス】 手続きのオンライン化、庁内無線LAN及びモバイルルータの利用による打合せ等のペーパーレス化
- ◇ 【キャッシュレス】 指定管理施設への導入、他の窓口への拡大、臨時窓口での対応
- ◇ 【ファイルレス】 各種台帳の電子化（ファイルレス化が図ればデジタル処理が可能）

■ ICTの活用による働き方改革の推進

- ◇ モバイル型シンククライアント端末機、モバイルルータを活用したテレワークの推進
- ◇ RPAを活用していない部局、シナリオ作成を検討している職員のシナリオ作成サポート

BPR実践

各所属

ICT活用

業務の効率化 業務量を本来注力すべき業務（エッセンシャルワーク）に「再分配」