

業務改善支援プログラム

実施報告書

岡崎市財務部行政経営課

令和5年9月

実施目的

業務の棚卸しを経験し、その手法を習得した職員を増やすことにより、職場全体への業務改善の広がりを目指す。

実施内容

- ① 1 業務単位で、業務改善の意欲のある職員を募集し、その取り組みを支援する。
- ② 有志職員は、KAIZEN FARM を利用した業務の棚卸しを行い、課題の分析やその解決策を検討し、業務改善を実施する。

対象業務

部署	業務名
環境部 ごみ対策課	現業職員に関するサービス管理事項の人事庶務システム入力事務
環境部 ゼロカーボンシティ推進課	新エネルギーシステム設置等補助業務
こども部 家庭児童課	産前産後ホームヘルプサービス事業

実施スケジュール

		2022/11~	2022/12/1~	2023/2/1~		
		01 業務改善希望者募集 (1 業務単位)	02 KAIZEN FARM での棚卸し	03 課題分析	04 業務改善	05 各部署内で 業務改善を普及
目的		庁内の業務改善希望職員を把握	改善対象業務の手順を可視化	各業務における改善が可能な範囲や業務課題を特定	改善ソリューションを活用した業務効率化の検証と定着	部署内で業務改善が推進される状態を定着
実施タスク	行政経営課	<ul style="list-style-type: none"> 募集の通知、チラシの作成および庁内展開 応募状況の集計 応募内容のヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> KAIZEN FARM アカウント発行 有志職員への KAIZEN FARM 操作説明 			<ul style="list-style-type: none"> 本プログラムによる成果を庁内に周知
	有志職員	<ul style="list-style-type: none"> 応募 	<ul style="list-style-type: none"> KAIZEN FARM で棚卸し 	<ul style="list-style-type: none"> 改善ソリューションの検討 	<ul style="list-style-type: none"> 改善ソリューションのトライアル検証 ソリューションの運用検討 	<ul style="list-style-type: none"> 新たな業務の改善に着手 他職員の業務改善支援
	シイエム・シイ	<ul style="list-style-type: none"> 関連資料のご提供 	<ul style="list-style-type: none"> 行政経営課職員への KAIZEN FARM 操作説明会 オンライン相談会の実施 (全 4 回) 	<ul style="list-style-type: none"> 改善ソリューションのご提案 	<ul style="list-style-type: none"> 業務手順マニュアルの作成 	

約70名在籍するごみ収集員（技能業務職員）の年次休暇・時間外・特殊勤務手当等、サービス管理に関する事項を統括が取りまとめた紙資料を基に、事務職員が人事庶務システムへ手入力を行う。

業務フロー

課題のある手順

実績の取りまとめ

庶務システム入力

確認用Excel入力

確認

課題

① 非効率な事務作業

統括が集計した休暇報告書（紙）を基に実施する、現場職員70名分の勤怠情報のシステム入力に時間がかかる。

② 引継ぎに時間がかかる

業務フローや手順が見える化されていないため、人事異動のあったときに引継ぎが困難。

■ 職員コメント

毎日、手当の入力を行う必要があり、事務時間の削減が課題であった。また、誰でも入力を行える体制としたい。

効果検証

① 引継ぎ期間

業務の引継ぎに要する合計期間

従来) 2時間 ⇒ 改善後) 1時間 **(60分削減)**

② 問い合わせ件数

引継ぎ後に発生する問い合わせ件数

従来) 10件 ⇒ 改善後) 5件 **(50%削減)**

※記載の効果はいずれも見込みの数値です

改善施策

① マニュアルの作成

- ・業務の流れや手順を可視化
- ・引継をスムーズに行う

今後の改善

RPA & AI-OCRの活用

- ・統括へ提供する勤怠管理表の整理

■ 担当職員のコメント

他にも時間がかかっているものがないか事務作業を見直し、改善できることがないか確認・相談していきたい。

住宅用の地球温暖化対策設備を購入及び設置する市民を対象に、その経費の一部に対し補助金を交付するための業務。

業務フロー

課題のある手順

申請受付

審査

交付決定

実績報告

確定通知

課題

① 属人化

- ・担当の職員に頼っており、ほかの職員が処理できない。
- ・補助金交付許可の判断基準が職員によって異なる。

② 業務手順の明確化

- ・多種多様な製品が補助対象であり、内容が複雑なため申請書や実績報告書について、添付書類の内容確認及び審査に時間を要する。

■職員コメント

ゼロカーボンシティ推進課はR4年度から創設された課であり、新組織のため、補助金を担当していた職員の多くが異動し、1人の会計年度任用職員しか、業務を理解していない。担当間での知識の統一や一件当たりの処理時間の削減を図る必要がある。

効果検証

① 汎用化

属人化していた作業を係の担当職員が対応可能に
従来) 1人 ⇒ 改善後) 4人

② 申請および実績報告における判断時間

- ・チェックリスト作成の効果

申請（年間約600件）のうち、複雑な申請（年間約200件）の申請受付及び実績報告に要する時間
従来) 15分/件 ⇒ 改善後) 10分/件 **（2000分/年削減）**

※記載の効果はいずれも見込みの数値です

改善施策

① マニュアルの作成

業務の流れや手順を可視化し、どの職員でも対応ができるようにする。

② チェックリストの作成

補助金の種類ごとにそれぞれのチェック項目が記載されたリストを作成することで、事務処理の質を標準化する。

今後の改善

チェックリストの内容の更新

- ・補助対象設備は日々進化していくため、チェックリストを随時見直していく必要がある。
- ・申請書類のチェック項目を棚卸し、チェックリストを更新。

■担当職員のコメント

マニュアル・チェックリストを作成する時間は一定程度必要だったが、通常業務でそれ以上の効果があったと感じている。

チェックリストの内容を更新し、引継ぎ資料としても有効に活用できるようにバージョンアップを図りたい。

妊娠中や出産後間もない時期に日中家族からの支援が受けられない方にヘルパー等を派遣し、家事や育児を支援するサービス。

①サービス利用希望者の利用登録申請・利用決定に関する業務及び②サービス提供事業者の登録申請・決定・契約に関する業務。

業務フロー

課題のある手順



課題

属人化

・市民の受付業務や事業所との契約、支払い業務の手順が形式知化されていない

■職員コメント

・利用者の受付～事務処理までの基本的な流れのマニュアルはあるが、更新されていない。
 ・事業所との契約事務や支払い業務のマニュアルがないため、初めて業務を担当する職員が困る。引継ぎに時間がかかってしまう。

効果検証

① 教育（引継ぎ）期間

業務の引継ぎに要する合計期間
 従来) 14日間 ⇒ 改善後) 10日間 **(4日分削減)**

② 問い合わせ件数

引継ぎ後に発生する問い合わせ件数
 従来) 70件 ⇒ 改善後) 50件 **(約30%削減)**

※記載の効果はいずれも見込みの数値です

改善施策

マニュアル

・業務の流れや手順を可視化
 ・クラウドで運用し、常に最新の情報を閲覧可能な状態に

今後の改善

マニュアルの作成準備

・受付業務の棚卸表を更新
 ・サンプル作成時のマニュアルに使用する画像の提供
 ・新規で契約事務の棚卸し

■担当職員のコメント

・支払い事務や契約事務の棚卸で必要な事務の流れを可視化することができた。新たに担当する職員が読むだけでわかるように詳細を記載することが今後の課題と考えられる。

改善見込

現業職員に関するサービス管理事項の
人事庶務システム入力事務

①引継ぎ期間
60分/回削減

②問い合わせ件数
50%削減

新エネルギーシステム設置等補助業務

①汎用化（対応可能な職員数）
1人⇒4人

②申請および実績報告における判断時間
2000分/年削減

産前産後ホームヘルプサービス事業

①教育（引継ぎ）期間
4日分削減

②問い合わせ件数
約30%削減

岡崎市
総評

業務の棚卸しに取り組む職員が増えています

今回、株式会社シイエム・シイさんの提案により、業務1件からという最小単位での業務改善の支援に取り組みました。

この取組を通じて、マニュアルがなく職員の経験に頼っている業務や、複数の職員で行うが審査の基準があいまいであった業務については、業務の棚卸しにより改善を図ることができるとわかりました。

また、「新エネルギーシステム設置等補助業務」にあっては、シイエム・シイさんのご担当者様からのアドバイスにより、表による情報の整理がしやすいという「KAIZEN FARM」の特徴を活用して、書類審査の際に用いるチェックリストを作成したことで、職員の認識を統一させ、審査・確認時間の短縮につなげることができました。

これらの成果を庁内に周知したところ、「KAIZEN FARM」を使ってみたいという声があり、業務棚卸しに取り組む職員が増えてきています。

今回のような取組を通じて、庁内全体に業務棚卸しや業務改善がさらに広がっていくことを期待しています。

CMC
総評

継続的な業務改善をサポートして参ります

令和3年度に実施された消防業務改善プロジェクトに続き、今回は岡崎市職員様の中から現業務への課題意識が強く、業務改善に積極的に取り組んでいただける有志職員を対象とした業務改善支援を実施しました。

今回弊社が伴走型でご支援させていただいた業務は、本ページ上部「最終結果」に記載の3業務となっており、それぞれの業務で改善成果を出すことができました。

これらの業務が岡崎市様の成功事例となったことで、プログラム開始以降に業務改善の取組み数が急激に増加していることも成果の一つとなりました。（右図参照）

行財政改革推進計画に掲げる、“業務棚卸の作成・事務手続きの見直し・改善”のさらなる邁進に貢献していきたいと考えております。



CONTACT US

岡崎市

財務部行政経営課

〒444-8601 岡崎市十王町二丁目9番地

Tel : 0564-23-6031

E-mail : gyosei@city.okazaki.lg.jp

URL : <https://www.city.okazaki.lg.jp/>

株式会社シイエム・シイ

KAIZEN FARM事務局

〒460-0021 名古屋市中区平和一丁目1番19号

Tel : 052-322-2338

E-mail : bpm-support@cmc.co.jp

URL : <http://www.cmc.jp/>