

# **B P R（行政事務の効率化に向けた 業務改革）の実施結果について**

**総務局総務部総務課  
行政改革推進グループ**



# BPRを進める背景・目的①

- あいち行革プラン2020では、  
長時間勤務の縮減や職員でなければ対応できない業務へ注力できる体制づくりを推進し、  
将来的には少ない職員でも県として本来担うべき機能が発揮できるよう、  
**ICTの活用等**により、業務の合理化・効率化や県庁の働き方改革を推進していくこととしている。



**ICTの活用を適切に進めるためには、既存の業務プロセスについて、  
工程や処理時間を見える化し、プロセスを抜本的に見直す業務改革  
(BPR)が必要。**

## 【社会背景】

- ・ 少子高齢化による人口減少
- ・ 2040年には従来の半分の職員数で自治体として担うべき機能を発揮できる仕組みを構築する必要がある。  
(2018.7 自治体戦略2040構想研究会)

## 【デジタル社会実現に向けた自治体DXとBPR】

- ・ 自治体DX推進手順書の取組事項に、「BPRの取組の徹底」を位置づけ。
- ・ BPRの取組がDXの成果を決定づける。  
(2021.7 総務省 自治体DX推進手順書)

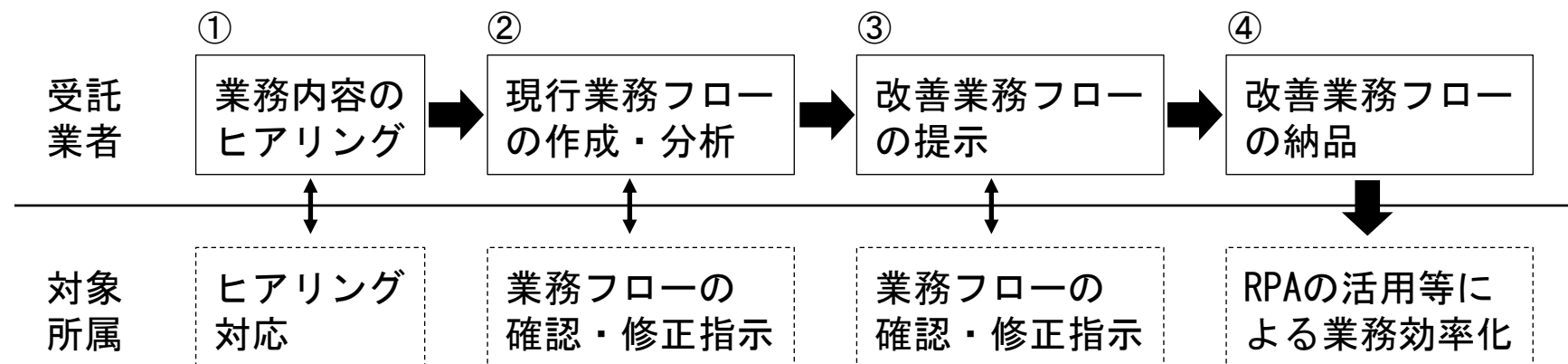
# BPRの実施内容

- ◆ 2020・2021年度は、長時間勤務が常態化している職場・業務を中心に、**各年度50業務を選定**して実施。
- ◆ **外部コンサルタントに委託**し、業務プロセスの分析(見える化)、最適な改善方法の提案を受けた。

## 【受託業者】

- ・ 2020年度 株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
- ・ 2021年度 コニカミノルタ株式会社

## <実施手順>



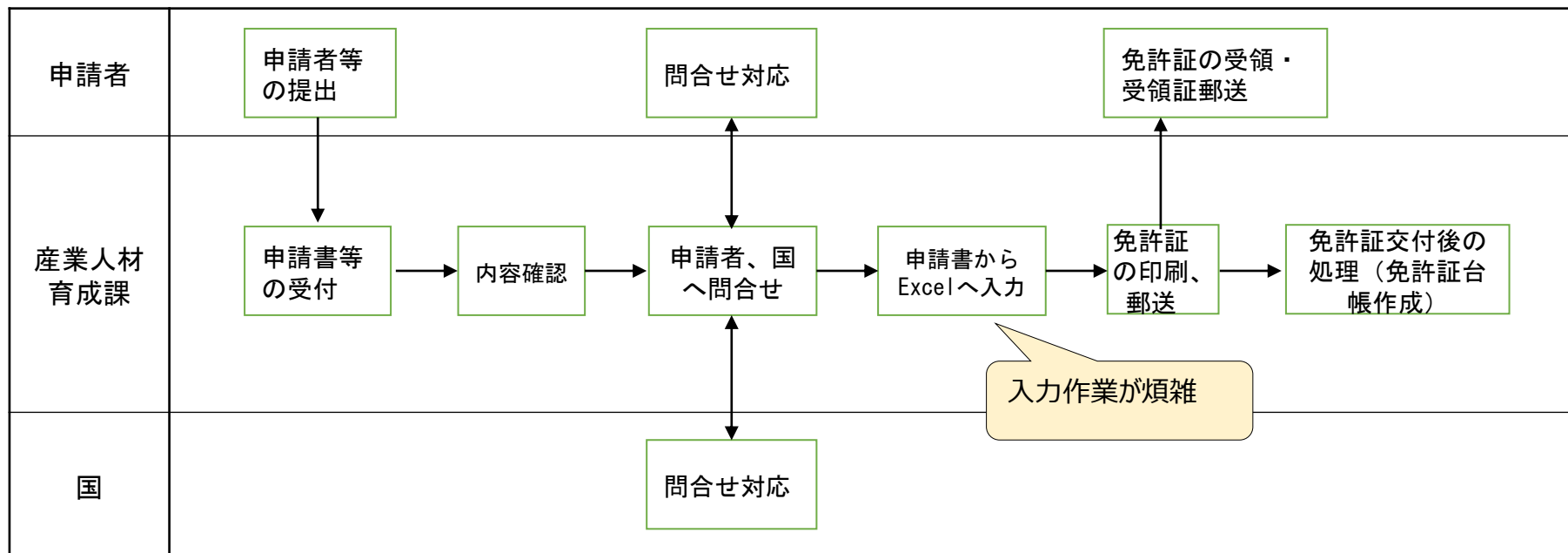
# 改善提案の概要

改善提案	2020年度			2021年度		
	提案数	内訳		提案数	内訳	
		短期的	中長期的		短期的	中長期的
①事業の仕組みの見直し (業務の集約化、簡略化、廃止等)	23	15	8	33	23	10
②RPAやAI-OCRの活用	18	18	-	33	26	7
③Excel機能の活用	14	14	-	9	9	-
④システム改修・構築	14	2	12	35	1	34
⑤申請等の電子化	15	8	7	15	6	9
⑥決裁・供覧等の内部作業の電子化	-	-	-	20	17	3
⑦共有フォルダの活用	-	-	-	8	7	1
⑧オンライン会議、音声認識システムの活用	-	-	-	4	2	2
⑨機器(葉書用プリンター)の設置	3	3	-	-	-	-
合計	87	60	27	157	91	66

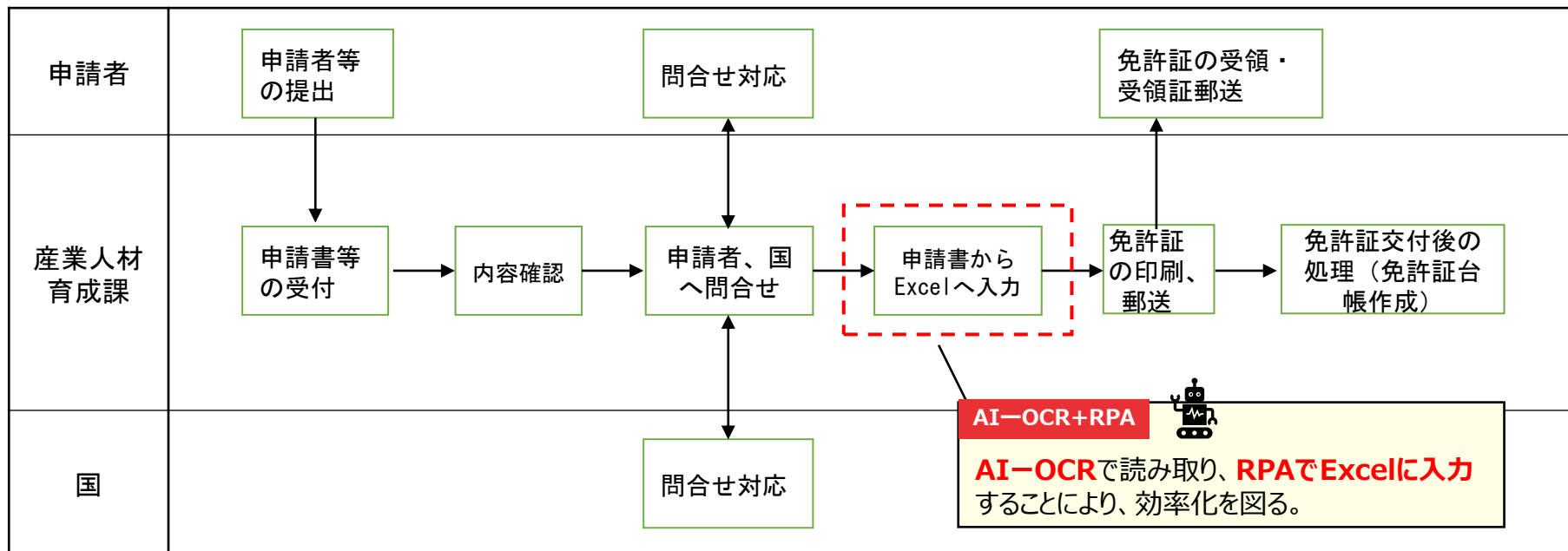
# 主な改善の提案例（RPAやAI-OCRの活用①）

業務名		職業訓練指導員免許証の交付
概要	業務の課題	申請書の内容をExcel形式の免許台帳にデータ入力する作業が煩雑となっている。
	改善提案	申請書をAI-OCRで読み取り、RPAでExcelに入力する。

## ・現状の業務フロー



## ・改善後の業務フロー



年間作業時間 210.8時間 → 184.2時間

### Point !

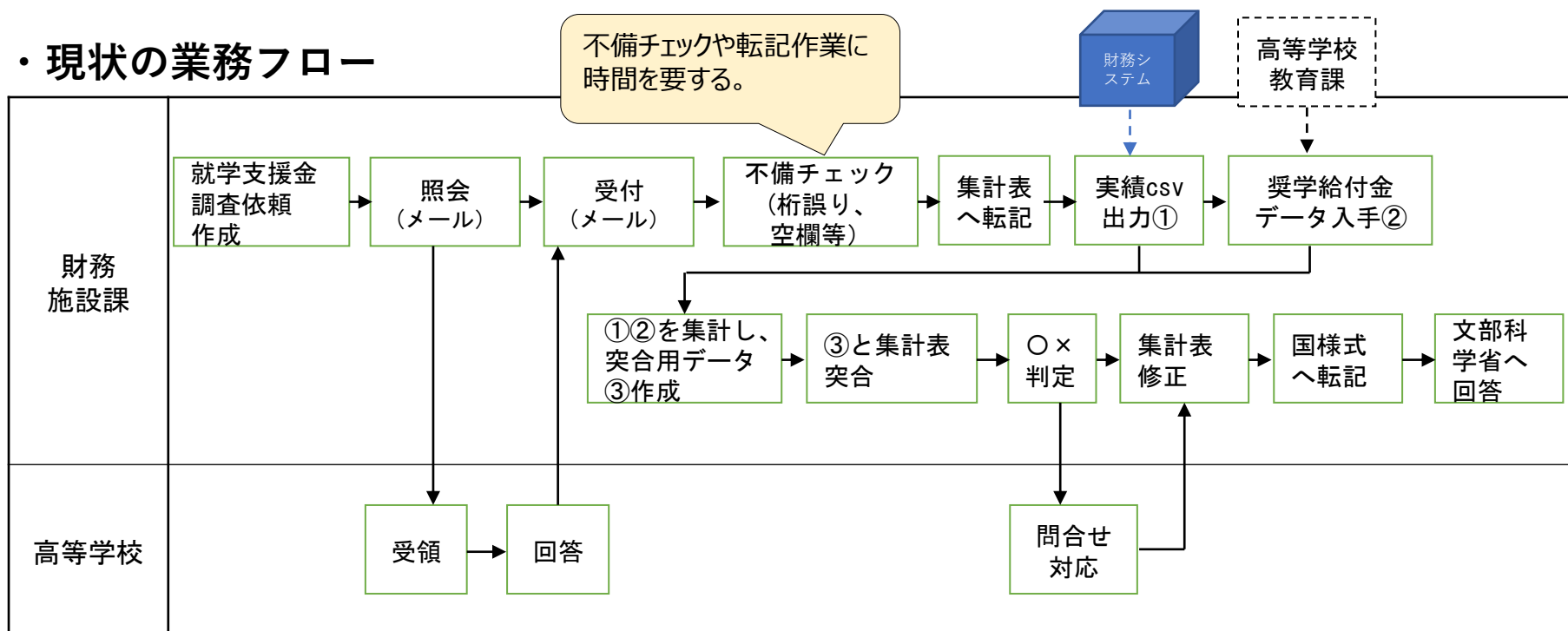
#### ◆ AI-OCRの活用による紙申請の電子化

AI-OCRで読み取った文字情報のデータを、職員がチェック、修正することにより、入力業務の解消につながる。

# 主な改善の提案例（RPAやAI-OCRの活用②）

業務名		高等学校就学支援金事務
概要	業務の課題	高等学校が作成した調査表の不備チェックや集計表への転記作業に時間を要しており、人為的ミスも懸念される。
	改善提案	調査票の不備チェックや集計表への転記作業をRPAにより自動化する。

## ・現状の業務フロー

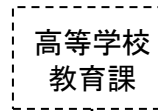




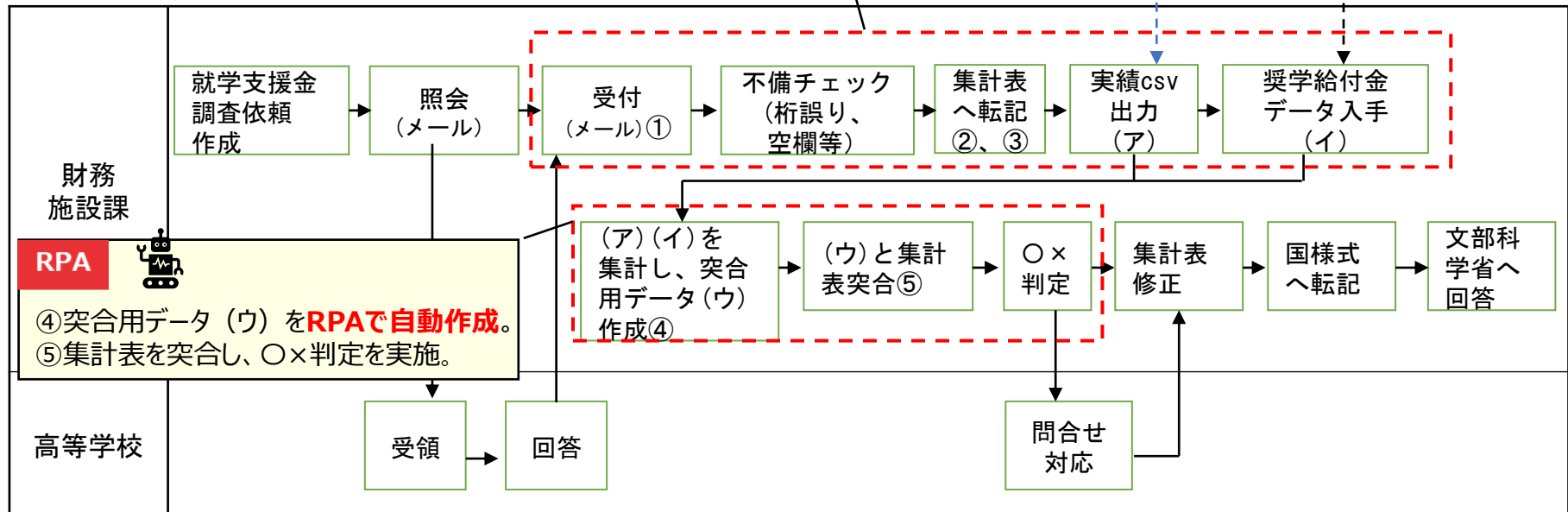
## RPA



- ①メールタイトルをルール化し、**RPAで添付ファイル**を所定のフォルダに**自動格納**する。
- ②格納されたデータを「**集計表（エクセル）**」へ**転記**する。
- ③疑義がある部分はリスト化し、一覧化しておく。



## ・改善後の業務フロー



年間作業時間 289時間 → 109.5時間

## Point !

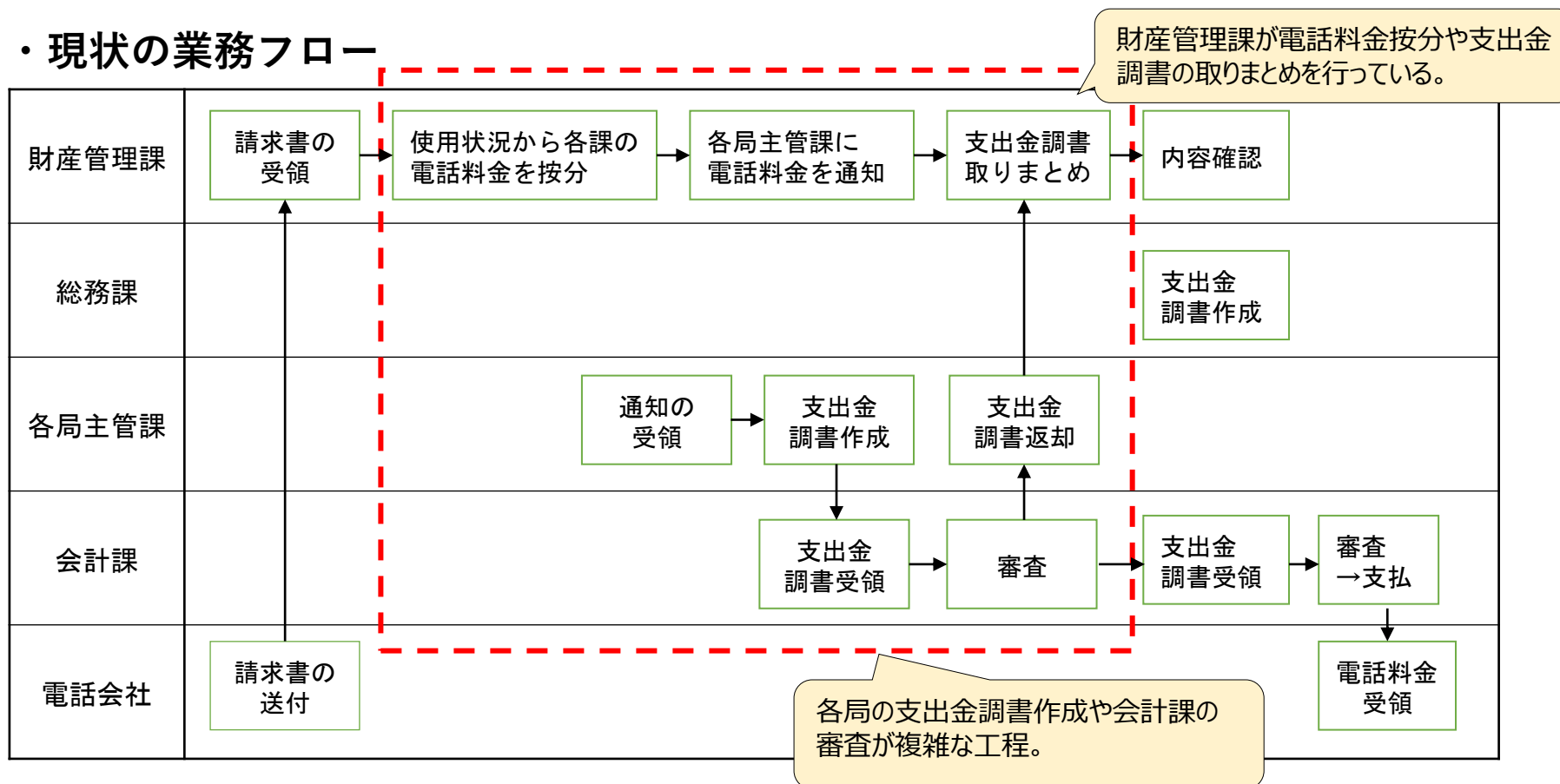
### ◆ RPAの活用による入力作業等の自動化

財務会計システム等への入力作業やPDF変換作業、集計表への転記作業など、定期的実施し同じ操作を繰り返す業務は、RPAを活用し自動化する。

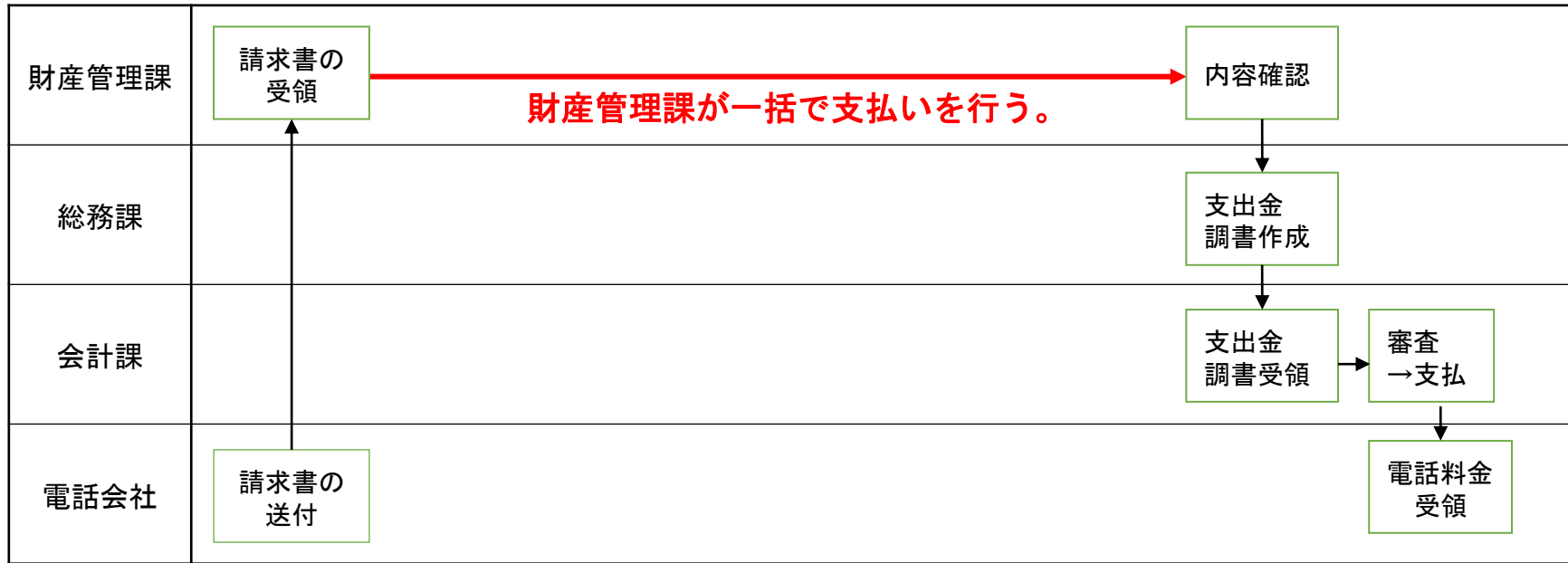
# 主な改善の提案例（事業の仕組みの見直し）

業務名		電話料金の算定・請求業務
概要	業務の課題	各課で電話料金の予算を計上し、県庁全体の請求代を各課に割り当て各課で支払手続を行っており、事務処理が煩雑化している。
	改善提案	電話料金の支払いに関する <b>予算を庁舎管理者に一元化</b> しまとめて支払い。

## ・現状の業務フロー



## ・改善後の業務フロー



年間作業時間 247時間 → 41時間

### Point !

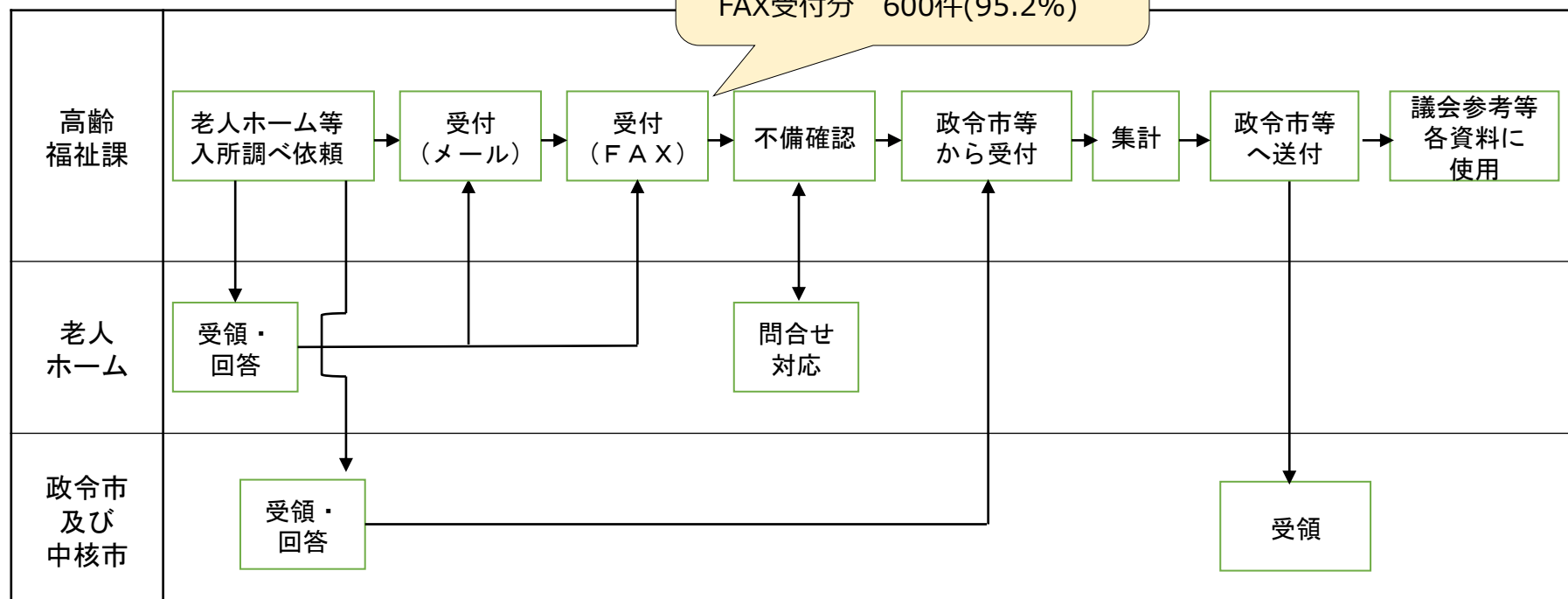
#### ◆ 従来の手法にとらわれない事業の仕組みの見直し

従来からの慣習や、内規に基づくものは、県の判断で見直しができるものであり、改めて必要性や効率性の観点から事業の仕組みを見直す。

# 主な改善の提案例（申請等の電子化）

業務名		老人ホーム等の入所情報取りまとめ業務
概要	業務の課題	老人ホームや市からの報告書の受領がFAXであることが多く、マスターファイルへの転記作業に時間を要している。
	改善提案	アンケートサイトを構築（ノーコード・ローコードツールの活用等）し、各老人ホームからWEBアンケートに回答してもらうことで、 <b>転記作業を廃止</b> する。

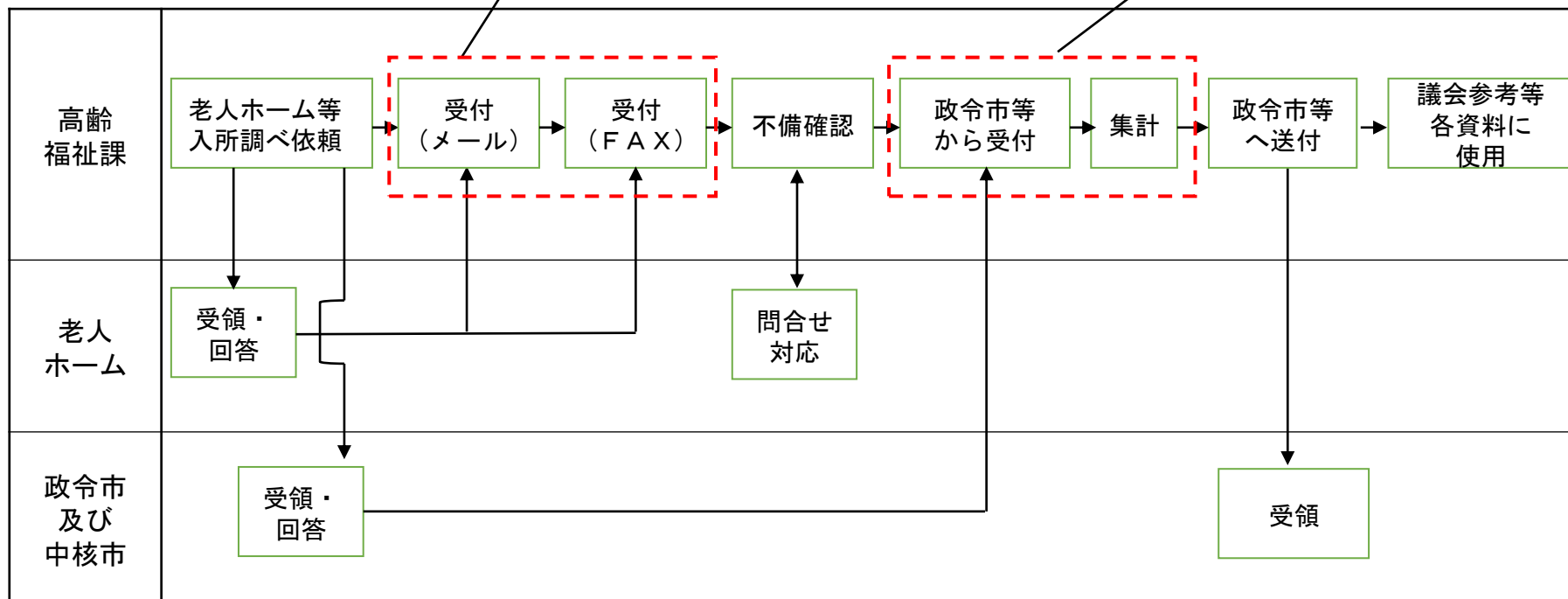
## ・現状の業務フロー



## ・改善後の業務フロー

・アンケートサイトを構築。  
・メール、FAX受付をweb回答に集約。

・政令市等も同様にWEB回答。  
・WEBシステム内で自動集計。



年間作業時間 198時間 → 28.8時間

## Point !

### ◆ 申請等の電子化

紙での申請を電子申請等に変更することで、データを直接読み込み利用することが可能となり、入力作業等を効率化できる。

## B P Rの取組結果（まとめ）

- ◆ 2020・2021年度は、長時間勤務が常態化している職場・業務を中心に、100業務について、外部コンサルタントを活用し、業務プロセスの分析を行い、**合計244項目の改善提案**を受けた。
- ◆ 改善提案の内容は、業務の集約化・簡略化・廃止等により事務の仕組みを見直すものや、RPA・AI-OCRの活用による自動化、既存システムの改修など業務プロセスを最適化するものである。
- ◆ これらの内容は、中長期的に改善に取り組むものもあるが、RPA等、短期的に実施できるものについては、直ちに取り組んでいく。
- ◆ 今後は、申請、集計、会計業務など一定の分野に対して、改善提案を得ることができたことから、**類似業務の改善提案や業務フローを参考**にした上で、外部コンサルタントの知見を踏まえて作成した「**B P Rマニュアル**」を**活用し、各所属においてB P Rに取り組む**。