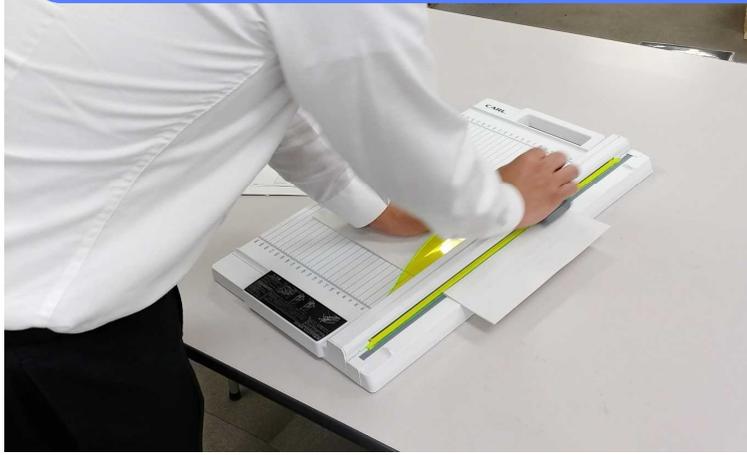


集中化推進課 業務改善活動



現状と課題

現状

ルーチン業務

- 主な業務：毎月期日までに支払い関係書類の審査の繰り返し
- ・ 前例踏襲になりがち、新しい取組を取り入れる意識が低い
 - ・ 目の前の業務におわれ余裕がない
 - ・ 部下の進捗管理や職員間の協力意識が希薄
 - ・ 書類不備や職員からの問合せが多く対応に時間がかかる



意識改革が必要！！

上位目的

総務事務というルーチン業務をいかに「効率よく、ミスなく、楽しく」進めるか

目的

職員の知識向上と共有、工夫と協力で事務を効率化(時間外勤務▲10%)

課題

- ・ 時間的・精神的余裕を持つ
- ・ 協力体制の構築
- ・ 効率的な審査の実施
- ・ 業務分担の平準化

改善活動の様子(クイックウィン)

時間的・精神的余裕を持つ 効率的な審査の実施

～before～

- ・ 自席近くの電話が話し中のときは自席以外で対応（自分のPCから離れて処理）
- ・ 自分のPCで確認が必要な場合は、かけ直す必要あり（会話の中断）



コードレス電話の導入



～after～

- ・ いつでも自席から(自分のPCを見ながら)即座に対応が可能
- ・ 会話の中断が減少



2

改善活動の様子(クイックウィン)

効率的な審査の実施

～before～

- ・ 各班からの大量の決裁書類が課長代理席に集中。置く場所がないため、段ボールを床に直置きし処理している。

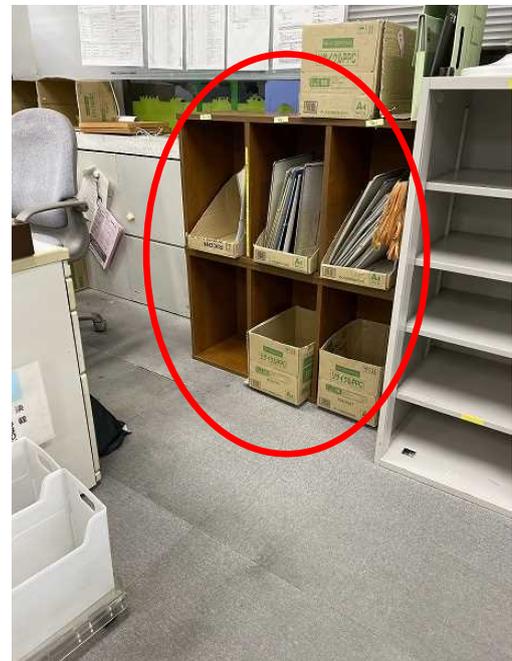


カラーボックスを活用し 整理整頓



～after～

- ・ 棚を活用し、整理整頓(スペースの有効活用)。
- ・ 優先順位別に上段から支出票を置くなど、棚を活用したルールを作り、決裁を効率化。



3

改善活動の様子(業務実態の把握)

<問合せの実態把握>

①職員からの問合せに対応



②問合せ後に調査票へ入力(時間や問合せ内容等)



BPR事務量調査票 I
問い合わせの件数と時間

実態把握

相手方	項目				対応時間		左記の主な内容
	給与・手当	報酬・報償	旅費	その他	直接	調査	
一般職員	○				5	15	源泉徴収区分の問合せ
4日(水)							

期間：元. 9. 4(水)～9. 13(金)
対象：審査班(第1～4班 計11人)

③記録を集計

相手方	項目					対応時間	
	給与・手当	報酬・報償	旅費	その他	直接	調査	
集計	全体127件	53件	23件	37件	14件	1012.5分	762分

対応策の検討・実施

- 課内検討会の開催
→「総務事務手引き」の見直し
職員向け広報の見直し

一般職員	集中課員	委託	教委	警察	その他
91件	23件	2件	3件	0件	8件

分析

1日当たり 221.8分

改善活動の様子(業務実態の把握)

<審査の実態を把握・業務の見える化>

①支出書類のチェック(審査)
<通常の業務>



②処理後に調査票へ入力(区分や時間等)

実態把握(1)

BPR事務量調査票 II

	区分	開始時刻	完了時刻	中断有	特記事項
記入例	普通旅費	10:15		○	
1	臨時・非常勤	18:30	19:10	○	5件(11名分)
2					

職員間にバラツキあり！！

期間：元. 9. 3(火)～9. 13(金)
対象：審査班(第1～4班 計16人)

- 非常勤報酬
2,616件 平均14.2分/件
- 報償費
3,360件 平均11.4分/件
- 普通旅費
24,924件 平均 6.2分/件

③業務フローを可視化

【様式2】業務フロー

番号	業務名称	報酬費支出業務	様式番号
フェーズ	職員	窓口	総務事務セ
スタート	支出原因発生	書類受付	書類受付
	総務事務セ担当へ書類引渡し	書類受領	書類内容確認
	書類内容確認不足書類・振り等のチェック	イレギュラー処理	書類受領内容確認
	処理方法決定	所属へ内容制度所管所属審議へ提出	書類補正

分析

業務の流れに沿って、誰が処理するか、処理時間はどれくらいか等を整理(見える化)

実態把握(2)

対応策の検討・実施

- チェック項目・審査方法の整理
- チェック項目の仕分け
- 業務別のマニュアル作成

改善活動の様子

<効率的な審査の実施：マニュアルの作成>

非常勤報酬、報償費、普通旅費の審査マニュアルを作成

【審査時間の短縮】

最低限確認すべきポイントを共有することで、審査時間の統一化

【職員のスキル向上】

確認すべきポイントやチェック漏れが多い箇所を共有することで、職員の審査スキルの向上

支出票の審査ポイント

報酬報償支払名簿、旅費計算書
50号(その1)(第101条関係)

1 担当者の職、氏名、起案日の記	主任 ○○ ○○
支出票	担当者 1
兼支出負担行為)	起案 ○年12月5日

○室(課)長 ○室(課)員 ○主任

○推進室長 専門監 室員

区分、作名の記載
・報償支払名簿の名称と一致)

名	2 平成 ○年度	7
	○○○○○○○について	

契 約 日 平成 ○年○月○日から
換 収 日 平成 ○年○月○日まで
検 査 者 ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

3 予算科目の記載 (報酬・報償支払名簿の目番号と一致)

年 度 平成 ○年度

<効率的な審査の実施：RPAの導入>

支出票の作成(委託業務)を自動化

【委託費の削減】

支出票作成業務(委託業務)の簡素化 = 委託費の削減

【入力誤りの防止】

自動入力によりヒューマンエラー防止

▲約3,000千円
(試算ベース)

6

改善活動の様子

<効率的な審査の実施：紙ファイルの電子化>



ファイル17冊分

検索しやすいようにすべての
文書にファイル名を新たに設定



フォルダ名：個別事例(旅費)

ファイル名：

外国旅行機中泊食事料
支給上限額超宿泊料
按分支払タクシー代
航空機キャンセル代

イレギュラー案件(紙ベース)をPDF化

【検索時間の短縮】

検索しやすいようにファイル名を工夫

【待ち時間の解消】

同時に複数人によるファイル検索が可能

7

改善活動の様子

<協力体制の構築：職員から意見を募集>

Keep 「続けて行きましょう」

- イレギュラー案件共有
- 業務別スケジュールの周知徹底
- 業務改善の意識を高める

Problem 「ここが問題では…」

- 手処理、手計算が多過ぎる
- 所属間の周知不足

Try 「こうしたらどうか」

- 審査業務を減らす
- 審査マニュアル作成中

職員が感じていること、改善したいことを自由に貼付け(随時募集)

【業務改善意識の醸成】
自由に提案することを通じ、業務改善が身近になった

8

改善活動の様子

<業務分担の平準化：円滑な事務処理に向けた取組>

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度	2025年度	2026年度	2027年度	2028年度	2029年度	2030年度
各々 3人で ローテーション	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート
		住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)
			住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート	年末調整(正規職員)	引継&サポート	住民税(正規職員)	引継&サポート
	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)
新規採用		住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート
			住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)
				住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)	住民税(非正規職員)	引継&サポート	市町交流職員(手当、法定調書)

年度別業務ローテーション計画表を作成

(例) 担当する業務をローテーション化

【円滑な事務処理】

2年間担当した業務を3年目に引継ぎしながらサポート(副担当)する体制の整備

【事務の引継ぎを円滑化】

業務分担を決めておくことで、早期に引継ぎの準備が可能

9

- ・若手職員が自らDBの見直しを提案するなど、業務改善の意識が高まった。“改善すること”を身近に感じ積極的に提案するようになった。
- ・年末調整の時期に複数の業務が重なったため、**担当ごとの所属割にとらわれることなく**、審査班全員で審査スケジュールを組んだ。
- ・「お助けBOX」の配置場所を目に付きやすい場所に変えたことで、**審査業務を皆で協力し合う**雰囲気が出てきた。



10

今後の課題・方向性

- ・業務改善活動の継続
問合せ件数の削減、職員のスキル向上など、**改善計画を継続して実施**
- ・業務改善意識の醸成
職員からの提案、意見の募集を継続し、皆で対応策を考え、**業務改善を身近なものとする意識を醸成**
- ・「効率よく、ミスなく、楽しく」
総務事務というルーチン業務を漫然と実施するのではなく、**効率的に、ストレスなく実施**できることが理想
→皆で助け合う雰囲気が自然と出てくる
→“楽しく”に繋がる

11