

各府省の業務改革の取組及び機構・定員への反映状況（概要）

令和3年12月 総務省行政管理局・内閣官房内閣人事局

- 「国の行政機関の機構・定員管理に関する方針」（平成26年7月25日閣議決定）及び総務省が策定する「国の行政の業務改革に関する取組方針」（平成28年8月2日総務大臣決定）に基づき、各府省は業務改革に取り組み、内閣人事局はその取組を機構・定員審査に適切に反映することとしている。
- 本資料は令和4年度の機構・定員審査において各府省が取り組むこととした業務改革の内容を取りまとめ、公表するもの。
- 具体的には、各府省は「ICTを活用した業務処理の効率化・迅速化」、「業務の実施体制の見直し」等の業務改革に取り組み、これにより約▲2,200人の定員を合理化し、業務量が増大した部門に再配置することとしている。（各府省の業務改革の取組例について別紙参照）

業務改革の取組例

(1) ICTを活用した業務処理の効率化・迅速化

RPA (Robotic Process Automationの略) やAI、マクロの活用により、審査・集計の作業を効率化するものや、申請や報告をオンライン化することで、事務の効率化を図る取組が見られた。

①RPA・AI等の活用

- 税関手続の相談業務について、不慣れな個人等からの相談に、**24時間365日、自動的に相談対応が可能なチャットボットの活用**を進めることにより効率化を図る。【財務省】
- 職業訓練に関連する業務等に関し、本省から都道府県等に対する委託費に係る納入告知書、返還命令通知書等や国有財産価格改定作業、翌年度の施設整備案件の調整等の作業依頼や事務連絡、予算示達等の送付の業務について、各都道府県ごとに異なるファイルを添付する定型メールを送信するため、**「大量の定型メールを自動作成（送信）するツール」（エクセルマクロ）を導入**し、業務の効率化を図る。【厚生労働省】
- 年間約5,000件の「揮発油等の品質の確保等に関する法律」に基づく事業者からの申請、届出、登録処理業務について、定型的であることから、**RPAの導入により申請内容の入力や集計処理等を自動化**することで業務の省人化を図り、手作業で行う業務を大幅に削減し、業務の効率化を図る。【経済産業省】

② 手続の電子化等

- 金融機関等へのモニタリング業務について、**モニタリング資料の一部廃止や統一化、提出のオンライン化の取組を進める**ことなどや、専門的、業態横断的な視点に基づくモニタリングを担う部署に業務を集約することで、業務効率化を図る。【金融庁】
- 景品表示法上の行政処分に関する業務について、**デジタル広告の監視・保存システムを導入**することで、不当表示の期間の認定に必要な表示物の収集をより効率的・効果的に行い、執行業務の効率化を図る。【消費者庁】
- 公害紛争処理及び土地利用調整に係る事件処理手続であって書面の提出が求められているもののうち**デジタルによる処理が可能な業務について、電子メールによるオンライン化を行うなど、デジタル化による業務の効率化に取り組む**とともに、既存の業務実施体制を見直し、業務の効率化を図る。【公害等調整委員会】
- タクシー事業者から報告される輸送実績報告のデータ入力・集計の業務について、**様式を統一し電子的なデータの提出を推進する**ことで、業務の効率化を図る。【国土交通省】

(2) 業務の実施体制の見直し

ノウハウの共有やマニュアルの整備により、業務を標準化・定型化するものや、FAXや押印といった手続の方法を見直すもの、業務の集約や一元化を図ることにより、業務の効率化を図る取組が見られた。

① 定型化・標準化

- 質問主意書の答弁案の審査業務について、審査のポイントや特に誤りやすい事項など、一定程度の知見やノウハウが蓄積されてきており、これらのノウハウを部内の参事官や参事官補の間で共有することで審査の効率化を図る。【内閣法制局】
- 沖縄総合事務局が行う自動車運送事業者に対する監査業務について、監査手法のマニュアル化及びチェックシートの整備により監査実施時間の短縮に取り組み、また、沖縄県貨物自動車運送適正化事業実施機関（沖縄県トラック協会）及び一般貸切旅客自動車運送適正化実施機関（沖縄県バス協会）による巡回指導の情報を活用し、監査前の準備として行う監査対象事業者に関する情報収集の時間短縮に取り組むことで、業務の効率化を図る。【内閣府】
- 職員に対する給与支払業務を前渡官払から支出官払に見直すことで支出業務の負担軽減化を図るとともに、契約完了に伴う支払い等の定型的な支出業務に関するマニュアルを整備して課内担当ラインにおけるチェック内容等を明確にする見直しを行うことにより、業務の効率化を図る。【宮内庁】
- 独占禁止法の執行（独占禁止法違反被疑事実に対して、審査を行い、必要な措置等を探ること）業務について、本局における調査ノウハウやそれを元にしたマニュアルを整備するほか、違反被疑行為の広がり大きい事案を本局に移管することにより、地方事務所において調査を担当する課の業務の効率化を行う。【公正取引委員会】

○事案発生時における現場からの映像伝送や不感地帯対策等の初動警察通信活動の業務について、携行用資機材や現場における安全対策等に関する記載を盛り込んだマニュアルの作成、活動効果の検証、都道府県警察からの要望及び活動状況を踏まえた活動方針の見直し等により、事案の軽重に応じた適切な出動を可能とするとともに、初動警察通信活動の効率化を図る。【警察庁】

○国民生活基礎調査（所得票、貯蓄票）におけるデータ集計業務について、ノウハウが蓄積したため、集計処理等に係る業務マニュアルを整備し、業務の定型化を行うことにより、職員のデータチェック要件（データ集計にあたり、調査票の各項目に記載された回答に矛盾がないかをチェックする条件）の検討等に係る業務量を減少させるとともに、業務処理の属人性を減らすことで、業務の効率化を図る。【厚生労働省】

②実施方法の見直し

○副長官補（事態対処・危機管理担当）付において、国会、情報保証、庶務業務等の内部管理業務について、FAX廃止に伴う各種連絡の効率化、押印廃止に伴う各種申請の事務効率化、辞令交付の簡略化を始めとする業務の見直しに取り組み、業務の効率化を図る。【内閣官房】

○首脳・閣僚級の要人往来について、接遇対応等で専門的な知見を有する部局が部局横断的に支援を行うとともに、空港等を始めとする接遇関連業務に係る対応マニュアルを整備することで、その他部局における要人接遇関連の業務負担の軽減を図る。また、接遇の現場における連絡手段としてTeamsのチャンネル機能やチャット機能を活用することにより、賓客側の日程管理や接遇要員間の連絡・情報共有などの業務の簡素化を図る。【外務省】

○防衛施設周辺的生活環境の整備等に関する法律に基づく、地方公共団体への補助金等の交付の審査業務について、各種申請書等の附属書類を電子データにより先行送付するよう依頼し、迅速化を図る。当該補助金等の交付に必要な予算を要求するための地方公共団体とのヒアリングについて、新規事案を除き継続事案は、対面式から、電話・メールを活用し調整等を行い、業務の効率化を図る。障害防止対策工事に係る調整、資料作成業務補助及び決裁業務などの定型的な業務については、業務処理に係るフローチャートの作成等をしたうえで、再任用短時間職員を活用して効率化を図る。【防衛省】

③集約・一元化

- 保護観察所と関係各機関との緊密な連携のための会議への出席に伴う業務（遠方への出張のための手続や移動）について、本省において、①本省間における調整や刑務所出所者等にとって有用な社会資源となる機関・団体の全国組織との調整を強化し、②刑務所出所者等の社会復帰の支援方策や指針を作成したり、受皿となる主な候補先等を例示したりするとともに、③保護司や更生保護制度に関する**情報発信機能を集約すること**などによって、保護観察所における会議を減らし、事務の効率化を図る。【法務省】
- 重要文化財建造物の保存修理に係る国庫補助業務について、修理事業の調査企画・修理計画の専門的、技術的審査業務（修理企画部門が担当）と、現状変更などの修理施工にかかる専門的・技術的指導・助言業務（修理指導部門が担当）の担当部門を統合の上、**一体的に業務を行い、ノウハウを共有**することで業務の効率化を図る。【文部科学省】
- 奄美群島国立公園管理事務所における用地の保全に関する業務について、**ノウハウや知見を整理することで、職員の業務を効率化する**とともに、**必要とされる知見が共通する他の職へ業務を集約化**し、体制の合理化を行う。【環境省】

（3）民間能力の活用

- 地理的表示保護制度や国産材マークなど複数ある木材の表示制度に係る、事業者への適切な表示の指導等の業務について、これまで国が制度の運用を行ってきた一部の表示制度を**民間団体を主体とした運用に見直す**とともに、木材表示制度の普及を促進する事業の対象を今後の輸出促進に必要な国際的な森林認証制度に限定することにより、業務の効率化を図る。【農林水産省】