

第12回 業務フロー・コストの分析及び情報開示に関するワーキンググループ における審議の結果報告

案件名：独立行政法人の業務フロー・コスト分析に関する事例公表について

独法改革等に関する基本方針（平成25年12月閣議決定）においては、新たな独立行政法人制度及び組織への移行に当たり、「業務フロー・コスト分析に係る手引き」に示された手法等により業務フローやコストの分析を行い、その結果に基づき、民間委託等を含めた自主的な業務改善を図る旨が記載されている。この手引きは、総務省公共サービス改革推進室が官民競争入札等監理委員会の決議を経て作成したものであるため、手引きを作成した立場から事例を収集し公表することで、独立行政法人に関して民間委託を含めた業務改善を促すことができると考えられる。

上記の観点から当室において、平成27年9月24日の官民競争入札等監理委員会の決議を受け、原則として全ての独立行政法人を対象とし、業務フローやコストの分析に基づく「自主的な業務改善の結果」についての事例提出を求めたところ、39の独立行政法人から提出があった。

今般、当室において当該事例に関する報告資料をとりまとめたことから、第12回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループ（平成29年2月20日開催）において審議を行った。その概要は以下のとおりである。

1. 審議の内容

事務局から、事例に関する報告資料について説明し、委員から以下のようなご質問やご意見があった。

【委員からの主なご意見等】

- 外部委託等の業務改善を図る際に、新たに必要となる機械に関するコストのみならず、既存の施設等に関するコストも考慮すべきではないか。
- 記載の明瞭化の観点から、以下の事項について追加記載があると良いのではないかと。
 - ・今回事例提出がなかった「その他 独立行政法人数」について
 - ・分析結果の活用区分（例えば、簡素化、適正化等）について
 - ・外部委託決定の個別事例について、外部委託費の見積り入手について
- 従事する人員を管理する管理職の person 費がコスト計算に含まれているか及び間接経費の配賦基準の計算方法を明示しなくてよいか。

2. 今後の対応方針

上記の委員からの質問等に対して、事務局が事例に関する報告資料の必要な修正を行い、当監理委員会での報告後に、事例に関する報告資料及び独立行政法人から提出された事例を総務省公共サービス改革推進室のホームページにて、公開する。

また今後、今回収集した事例のうち個別に2、3の事例について、コスト計算の概要を含めた優良事例の紹介を、業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループで行うことの検討も必要である。

案件名：国立研究開発法人理化学研究所の ID カード発行業務に関する業務フロー・コスト分析のヒアリングについて

平成 25 年 12 月開催の第 125 回官民競争入札等監理委員会において、理化学研究所の「事務部門の組織体制及び業務の改善」に資するため、事務部門の業務が業務フロー・コスト分析の候補対象事業とされた。その後、平成 28 年 7 月開催の第 178 回官民競争入札等監理委員会において、「ID カードの発行業務」が分析対象業務として選定された。

任期付き研究員を含めた職員に対する ID カードの発行業務は、研究所本部の人事部で一括処理されている。この ID カード発行事務は、各研究室からの書面による発行申請が行われていたが、人事手続き(採用申請等)に関するシステム化推進の一環として、ID カード発行業務についても電子申請を含むシステム化を図っている。

システム導入前に、当該業務について分析を行う(分析実施は、平成 28 年 8 月の 1 か月間)ことにより、現状の処理時間、全体の業務量及びシステム化により変更される事務を明確化できるとともに、システム化による効果測定(減少する業務量の把握)を行うことができる。

今般、研究所により分析がとりまとめられたことから、第 12 回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループ(平成 29 年 2 月 20 日開催)において審議を行った。その概要は以下のとおりである。

1. 審議の内容

研究所からの業務フロー・コスト分析の結果についての説明を受けて、委員から以下のような質問や意見があった。

【委員からの主な意見等】

- システム化による効果として、具体的にどの事務区分で2 重入力の削減が達成されているか。
- システム導入に伴い、その運用に関する研修時間は大幅には増えないか。
- ID カード発行に関するデータは、自動的に人事システムへ転送され、同期される仕組みとなっているか。
- Q&A の事前周知により、ID カード発行事務に関する問い合わせの業務量が削減されるのではないか。

2. 今後の対応方針

本案件は、理化学研究所における ID カード発行業務について、業務フローを分析することで、事務作業の整理、点検及び改善を促進するとともに、業務の可視化による研究所内の相互理解を深めることで、事務部門の業務効率化に資するために分析を実施することとされた業務である。

今回、分析結果について第 12 回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループにおいて審議した結果、さらなる業務改善事項の検討は不要と判断され、当審議は終了するものとされた。

案件名：厚生労働省の労災診療費審査事務に関する業務フロー・コスト分析のヒアリングについて

平成 25 年 12 月開催の第 125 回官民競争入札等監理委員会において、厚生労働省が実施する労災診療費審査事務が業務フロー・コスト分析の候補対象事業とされ、労災レセプト電算処理システムの安定稼働後に、分析実施の要否を検討することとされた。その後、平成 28 年 7 月開催の第 178 回官民競争入札等監理委員会において、紙レセプト処理と電子レセプト処理の業務フロー比較、時間測定に基づく改善策の他の労働局への展開により、業務の標準化及び効率化を図るとともに、さらなる業務改善事項の有無を明らかにするために、当該事業が分析対象の業務として選定された。

厚生労働省の労災診療費審査事務は、全国 47 都道府県の労働局で行われており、分析の実施方法の概要は、以下のとおりである。

- ・分析対象拠点は、異なる地域で同じ規模である神奈川労働局と愛知労働局の 2 つの労働局
- ・時間測定の手法は、紙レセプトと電子レセプトのそれぞれの処理時間を設定した事務区分毎に計測
- ・分析対象期間は、当該事務のサイクルが 1 か月であることから、平成 28 年 11 月の 1 か月間

今般、厚生労働省により分析がとりまとめられたことから、第 12 回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループ（平成 29 年 2 月 20 日開催）において審議を行った。その概要は以下のとおりである。

1. 審議の内容

厚生労働省からの業務フロー・コスト分析の結果についての説明を受けて、委員から以下のような質問や意見があった。

【委員からの主な意見等】

- 電子レセプトが 70% ぐらいに普及したとしても、紙レセプトの処理も残る。そのため紙レセプトを OCR で読み込み、電子のほうへ流し込むような改善等の余地はないか。
- 電子レセプトの自動点検について、審査の品質が向上されていることを示すために、是正に繋がった件数や割合の算出はできないか。
- システム構築の際に、実際作業される医師や実際処理する経験のある社員の意見は、取り入れられているか。

2. 今後の対応方針

本案件は、厚生労働省の労災診療費審査事務について、紙レセプト処理と電子レセプト処理の業務フロー比較、時間測定に基づく改善策の他の労働局への展開により、業務の標準化及び効率化を図るとともに、さらなる業務改善事項の有無を明らかにするために分析を実施することとされた事業である。

今回、分析結果について第 12 回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループにおいて審議した。さらなる業務改善事項の検討は要するが、当審議は終了するものとされた。

案件名：独立行政法人駐留軍等労働者労務管理機構の労務管理及び給与業務等に関する業務フロー・コスト分析のヒアリングについて

平成 25 年 9 月開催の第 116 回官民競争入札等監理委員会において、駐留軍等労働者労務管理機構の「駐留軍等労働者に関わる労務管理、給与計算及び福利厚生等の業務」が、業務フロー・コスト分析の候補対象事業とされた。その後、平成 25 年 12 月開催の第 125 回官民競争入札等監理委員会において、組織改編後の業務標準化(本部及び支部の業務の定型化)及び支部組織についてさらなる組織改編に向けた改善余地の把握(検討材料の提供)の目的に資するために、当該事業が分析対象として選定された。

在日米軍基地で働く駐留軍等労働者の労務管理、給与計算及び福利厚生等の業務は、全国 8 か所の支部で行われている。

分析の実施方法の概要は、以下のとおりである。

- ・分析対象拠点は、組織改編(給与課と厚生課の統合)を行った横須賀支部及び座間支部と組織改編を行っていない沖縄支部の合計 3 つの支部
- ・分析対象業務は、主要かつ定型的な業務である月例給与関係業務、年末調整業務、社会保険関係業務(健康保険、厚生年金保険及び雇用保険)及びその他業務(電話対応及び窓口対応等)の 4 つの業務
- ・分析対象時期は業務の繁閑を考慮して、平成 28 年 2 月期 2/15~3/14(通常期)、4 月期 4/15~5/14(人事異動等に伴う繁忙期)、8 月期 8/15~9/14(通常期)及び 11 月期 11/15~12/14(年末調整に伴う繁忙期)の合計 4 期間

今般、機構により分析がとりまとめられたことから、第 12 回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループ(平成 29 年 2 月 20 日開催)において審議を行った。その概要は以下のとおりである。

1. 審議の内容

機構からの業務フロー分析の結果についての説明を受けて、委員から以下のような質問や意見があった。

【委員からの主な意見等】

- 問い合わせ対応に関して、初歩的な質問を受け付ける窓口(コールセンターや電話専用の窓口)と具体的な個別内容を受け付ける窓口を切り分けし集約化することで、業務効率が上がる印象がある。
- 組織改編を行わなかった沖縄支部のほうが機構の職員一人当たりの従事時間が少ないが、組織改編の効果について、どう評価しているか。
- 特に月例給与を担当する係において、EUC に慣れている職員の採用時の考慮や、その後の適材適所な配置がなされているか。

2. 今後の対応方針

本案件は、駐留軍等労働者労務管理機構における労務管理及び給与業務等について、業務フローを分析することで、組織改編後の業務標準化及び支部組織についてさらなる組織改編に向けた改善余地の把握のために分析を実施することとされた業務である。

今回、分析結果について第 12 回業務フロー・コストの分析・情報開示に関するワーキンググループにおいて審議した結果、さらなる業務改善事項の検討は不要と判断され、当審議は終了するものとされた。

以上