

業務フロー・コスト分析等の結果に基づく業務改善事例

独立行政法人名	国民生活センター	部課室等名	教育研修部教務課
対象事業名	教育研修事業	実施期間	平成27年4月1日～
分析対象とした事務区分	教育研修事業に係る研修申込受付業務(消費者行政職員、消費生活相談員対象研修)		
分析実施の背景(問題意識等)	<p>・平成27年度から相模原研修施設を再開させるのに伴い、消費者行政職員、消費生活相談員を対象とする研修を68コースと大幅に増加させる予定であり(平成26年度実績39コース)、また宿泊研修を行うことから申込時に把握すべき内容として宿泊や食事の有無が加わるなど、多岐に渡る項目を聴取する必要が生じる見込みとなった。</p> <p>また、従来の郵送による研修講座の案内、FAXによる申し込み・受付方法、申し込み情報の入力、受講決定の郵送等では、当該事務作業およびコストが極めて増加することが予想されたことから、業務量およびコストを割り出し、申込・受付方法の改善について、民間競争入札を含めた検討を平成26年度に実施した。</p>		
分析により明らかになった点	<p>・従来の業務フローを分析したところ、以下の通りとなった。</p> <p>研修の募集要項・申込書等を印刷し、封入封緘し、対象団体約1,300ヶ所に郵送</p> <p>↓</p> <p>受講申込者により申込書のFAX送付。FAX送信後、受講申込者より電話による着信確認、当センターによる電話により内容確認</p> <p>↓</p> <p>データベースに申込内容を入力・整理</p> <p>↓</p> <p>受講決定通知書、請求書、会場の案内、事前アンケート等を印刷し、封入封緘し、郵送</p> <p>↓</p> <p>事前アンケートをFAXにて受領、データベースにアンケート内容を入力・整理</p> <p>↓</p> <p>随時、受講者からのFAX・電話による申込内容変更、受講キャンセル対応</p> <p>・上記、業務フローの各所において、人為的ミス(宛名の送付ミス、封入間違い、データベースの入力ミス等)が発生しており、その防止のために複数回確認作業を行っていた。</p> <p>・従来の実施方法(郵送・FAX)では、研修の申込・受付業務が研修業務全体の約4割の業務量を占めていることが判明した。また、仮に平成27年度も同様の方法で実施した場合、宿泊研修にともない聴取する項目が増加することから業務量およびコストが平成27年度は従来に比し約1.5倍になる試算であり、現状のままでは他の業務に支障が生じ、研修実施そのものへ大きく影響することが危ぶまれた。</p>		
分析結果に基づき講じた改善措置	<p>・複数の民間事業者ヒアリングを実施し、研修申込・受付方法の改善を検討。民間事業者からは様々な提案(WEB化、電子メール化、FAX)があったため、民間事業者に研修申込・受付内容を提案させる形式の一般競争入札(総合評価落札方式)を実施し、民間事業者に当該業務を委託し、研修申込・受付をWEB化することとした。(改善後の業務フローは別紙のとおり。)</p>		
その効果	<p>・従来の実施方法で業務を実施した場合の想定費用に比し、約半額となった。また、研修申込者の利便性も高まるなど、当センター・研修申込者双方の事務の効率化を図ることができた。</p> <p>・このような事務の効率化により、コース数の大幅な増加への対応やカリキュラムの質の維持・向上ができた。</p>		

