

自治体行政 スマートプロジェクト

ICT を活用した
業務プロセス改善の流れを
モデル化

共同利用事業の一環として

価値
増幅

次期
調達準備

なぜ

業務プロセス改善が

必要なのか？

2040年

に向けて

真に必要なとされるサービスを
提供する原資となる

Culture
カルチャー

かつては

『お役所』

だった

業務プロセス
改善を
持続



価値創造

プロフェッショナル

集団へ

変革

地域が

今後必要なサービスも

創発する

コミュニティへ

jichitai

DX

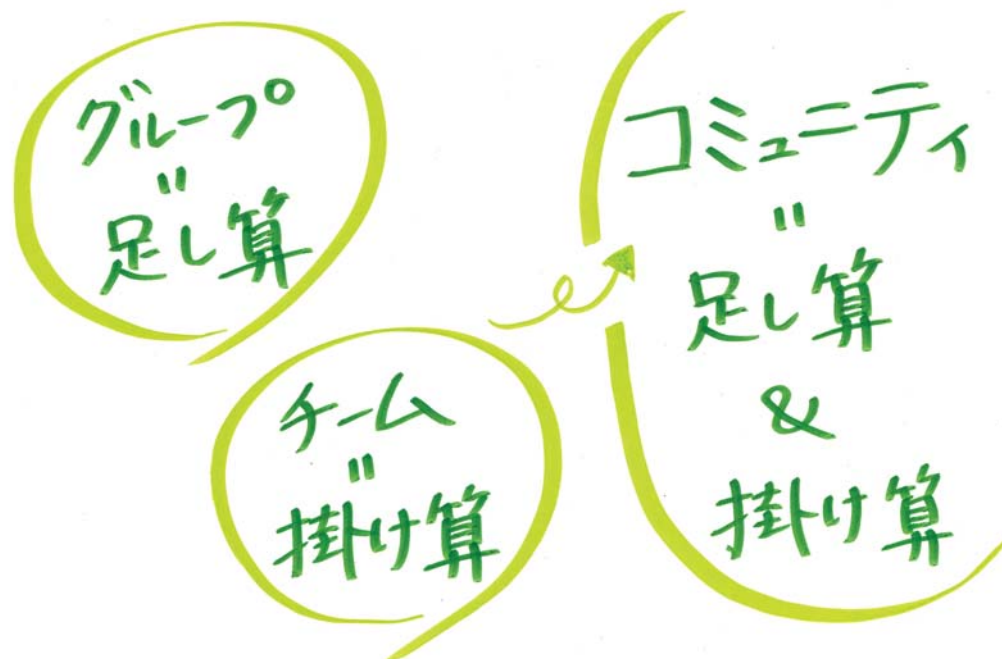
プロジェクトも連続



プログラム化



Cultureへ
カルチャー



OS 書換

jichitai

業務プロセス改善の

基力所

8つの視点で

ムダも
見つける

ムダも
なくす

チームと
して

主体的に
取り組む

成果を
分かち
合う

成果の配分は

チーム内に

還元

更なる

業務プロセス改善を

進めるために

真に必要なサービスも

創発

増幅

するために

ムダの見つけ方

8つのポイント

どのように
改善するか？

サービスの
材料



情報

プロ
セス



加工

8つのムダ

余分・過剰な

○○は

ムダ

後工程(お客様)視点で

必要とされている以上に

多く・早く・高^{〇〇}

必要なときに

必要なだけ

サービスを提供

つくりすぎ^{〇〇}

待っている

ムダ

前処理

待ち

材料

不足

待たせ
ない

待た
ない

手待ち

運搬の
ムダ

(モノ) (完成品・部品・材料) の
動き (動線) は
最短 か

不可欠な運搬
を
最短 に

運搬

在庫の
ムダ

モノ(完成品・部品・材料)
の
量(キャパシティ)
は最少か

不可欠な在庫
は
最少で

在庫

動作の
ムダ

作業(正味・付随・ムダ)を
分類し
正味作業に
集中する

不可欠な動き
は
最小で

動作

付加価値を
生まない

プロセスはムダ

プロセスの
存在価値は
何か？

付加価値を
生まない

プロセスは削除

加工

誤った

(期待と成果のギャップ)

サービスはムダ

どこが原因で

誤ったサービスが

あいまいさ

〇〇不足

発生するのか？

誤りを生む

真

根本の~~原因~~を

排除

不良

ポテンシャルを

発揮しない

ムダ

何も

しない

業務プロセスについて

取り扱う情報を中心に

可視化

最短(標準)時間は

自己申告で

課題

ローカル
ルール

属人化

ブラックボックス化

人手主体の
業務プロセス

紙主体の
手処理

廃止

均一
汎用

自働

正確

時短

早期応答

標準化

共有化

見える化

データ加工
主体の
業務プロセス

データ駆動

生産性向上

