

JAXAビジネス・サポートセンター (JBSC)の取組みについて

2020年(令和二年) 9月28日

JAXA ワーク・ライフ変革推進室

目次

1. 全体概要
2. サービス提供メニューの選定経緯
3. JBSCによるサービス提供メニュー
4. 業務フロー分析（例）
5. 利用者アンケート
6. 今後の計画

1. 全体概要

(1)取組みの目的

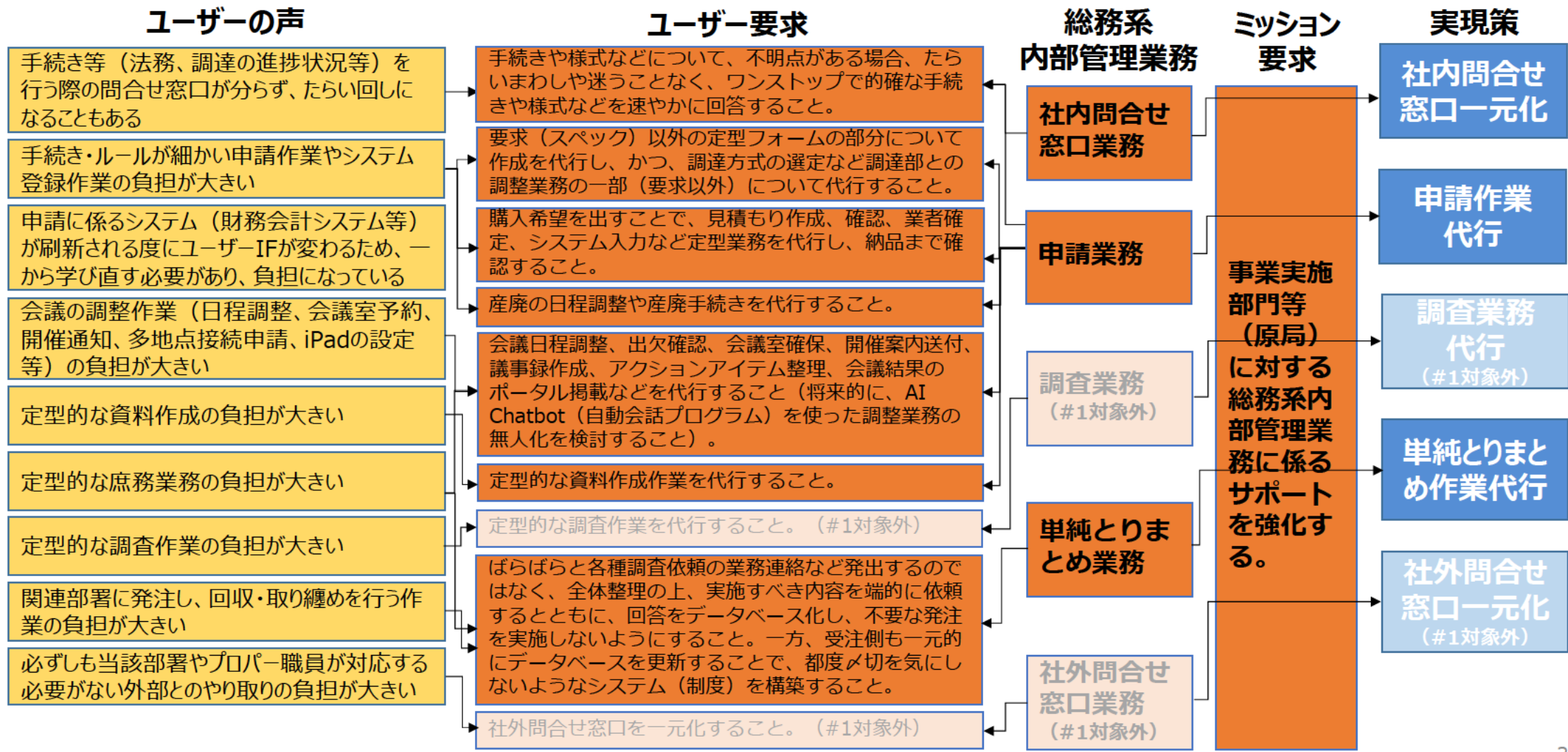
JAXA 研究開発成果の最大化の達成のため、全社各部門・各部等で行われている総務系一般管理業務に関し、シェアード・サービス化による事業実施部門等に対する現場サポートを強化することにより、定型業務に充てられているプロパー職員の工数を研究開発業務及びJAXA の環境変化に応じた全社重点業務に振り向けられる状況を作することを目的とする。

(2)経緯及び計画概要

①2019年度より、あらかじめ定義した総務系一般管理業務の一部（会議事務、発議事務、各種申請事務等）を集約して実施するためのチーム(JBSC：JAXA Business Support Center)を「ワーク・ライフ変革推進室内」に「JAXA内要員」で構成し、東京事務所及び筑波宇宙センターの一部の部署を対象にシェアード・サービス提供の運用に係る試行を開始。

②その後、順次、対象業務及び対象部署を拡大しつつ、サービス品質の向上に努めてきているところ。

2. サービス提供メニューの選定経緯



3. JBSCによるサービス提供メニュー

総務系内部管理業務		JBSCサービス提供プロセスの機能概要
(1)社内問合せ 窓口業務	窓口の一本化	質問者から、JBSCに設置する問い合わせ窓口（コールセンター及び問い合わせメールアドレス）への（対象部署から、又は、対象部署関連業務に対する）問い合わせ（インプット）があった場合、原則勤務日2日以内に回答（アウトプット）できるシステムを構築する。なお、質問と回答を蓄積し、AIチャットボットの導入に向けたデータベースを構築する。
(2)申請業務	(2a)人事異動時手続き代行	人事部からのJBSCへの対象部署に対する内示情報（インプット）を元に、異動者が速やかに新所属部署にて速やかに業務を開始できる状況（アウトプット）を整備するためのシステムを構築する。
	(2b)発議等（仕様書作成、見積取得、発議及び検収事務）代行	対象部署の発議担当者からの要請（インプット）をもとに、仕様書作成、見積もり取得、発議、検収及び検収情報登録のうち、原則あらかじめ定められた業務を代行し、円滑な調達を実施する（アウトプット）ためのシステムを構築する。
	(2c)会議事務を代行 〔→業務フロー分析、コスト分析をP.7以降に示す〕	対象部署の会議事務担当者からの要請（インプット）をもとに、日程調整、会議室確保、会議開催案内、会議準備及び議事録作成のうち、あらかじめ定められた事務の代行を行い、円滑かつ効率的に会議を実施する（アウトプット）ためのシステムを構築する。なお、定例会議は特段の指示がない限り、手順に沿って要請有無にかかわらず準備を進める。
	(2d)産廃手続き代行	まず、産廃教育は一元的にJBSCの要員が受講し、原局負荷を低減する。定常的には、対象部署からの産廃要請（インプット）をもとに、産廃業者との契約、産廃日程調整、マニフェスト作成、計量票確認、検収情報登録など法令に基づき適切に産廃を実施（アウトプット）するシステムを構築する。
(3)単純とりまとめ業務	単純とりまとめ事務の集約	対象部署から発出されている各種業務発注情報（インプット）をもとに、JBSCから一元的に発出し、各現場からの回答をとりまとめ、依頼部署に提出（アウトプット）するシステムを構築する。なお、質問と回答をデータベース化し、不要な発注を実施しないよう改善していく。

3. JBSCによるサービス提供メニュー

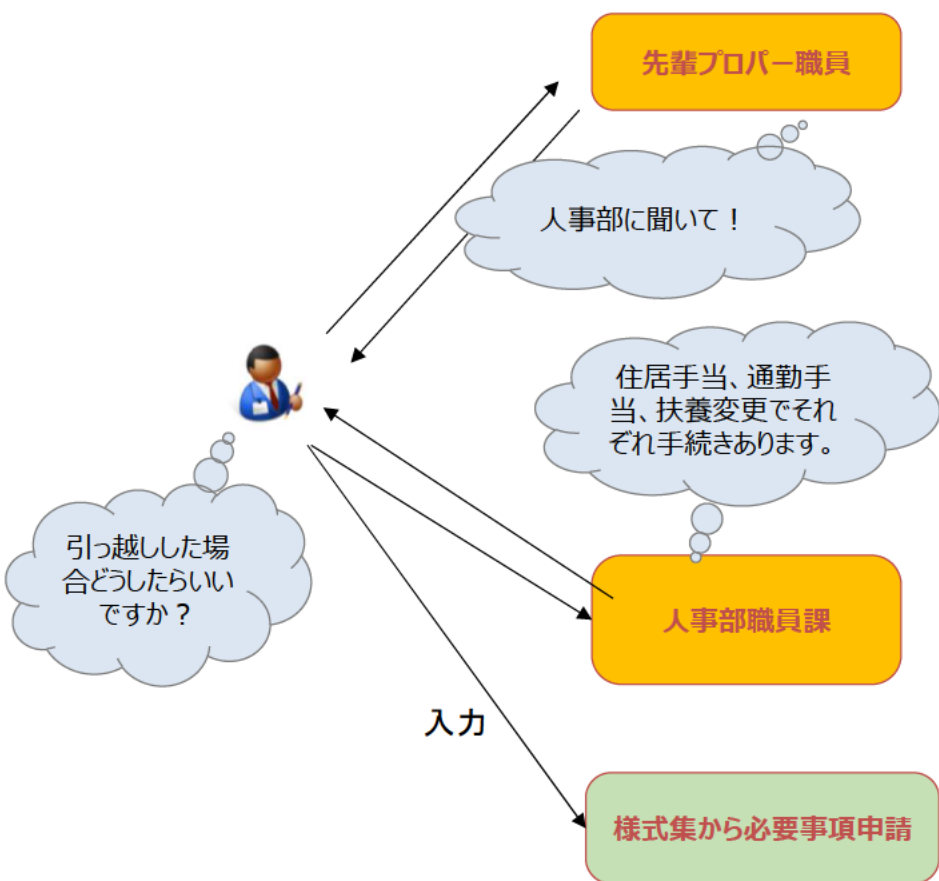
「定型共通サービス業務」として、次のようなメニューを順次追加する。

総務系内部管理業務		JBSCサービス提供プロセスの機能概要
(4)定型共通サービス業務	(4a)任用時手続き代行	2(a)プロパー異動時対応のみならず、招聘、事務支援、派遣等の任用時において、各部からの採用情報（インプット）に基づき、PC手配、名刺準備等速やかに業務開始できるような状況（アウトプット）を整備する。
	(4b)名刺調達手続き	異動時に限らず在庫切れ時に、依頼票（以前発注済みであれば名刺コピー他でも可）（インプット）をもとに追加注文を行い配布（アウトプット）する。
	(4c)メーリングリスト（ML）管理、HP単純更新等	現場からの具体的依頼及び指示（インプット）に従い、ML、HP単純更新など、「定型的な」各種リストなどの維持、更新、管理（アウトプット）を実施する。
	(4d)その他オフサイトで支援可能な定型業務	上記のほか、遠隔地であっても現場からの具体的依頼及び指示（インプット）に基づく電子データに基づくリスト更新等（アウトプット）の定型作業を実施する。

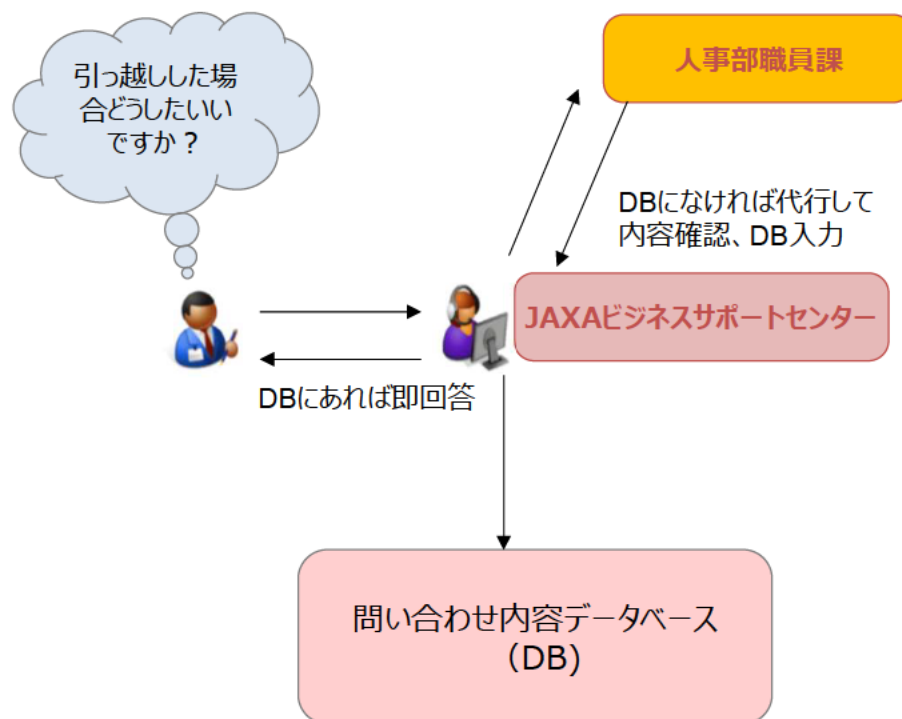
(1) 社内問い合わせ窓口業務：イメージ図

- : 原局作業
- : 本人作業
- : JBSC作業

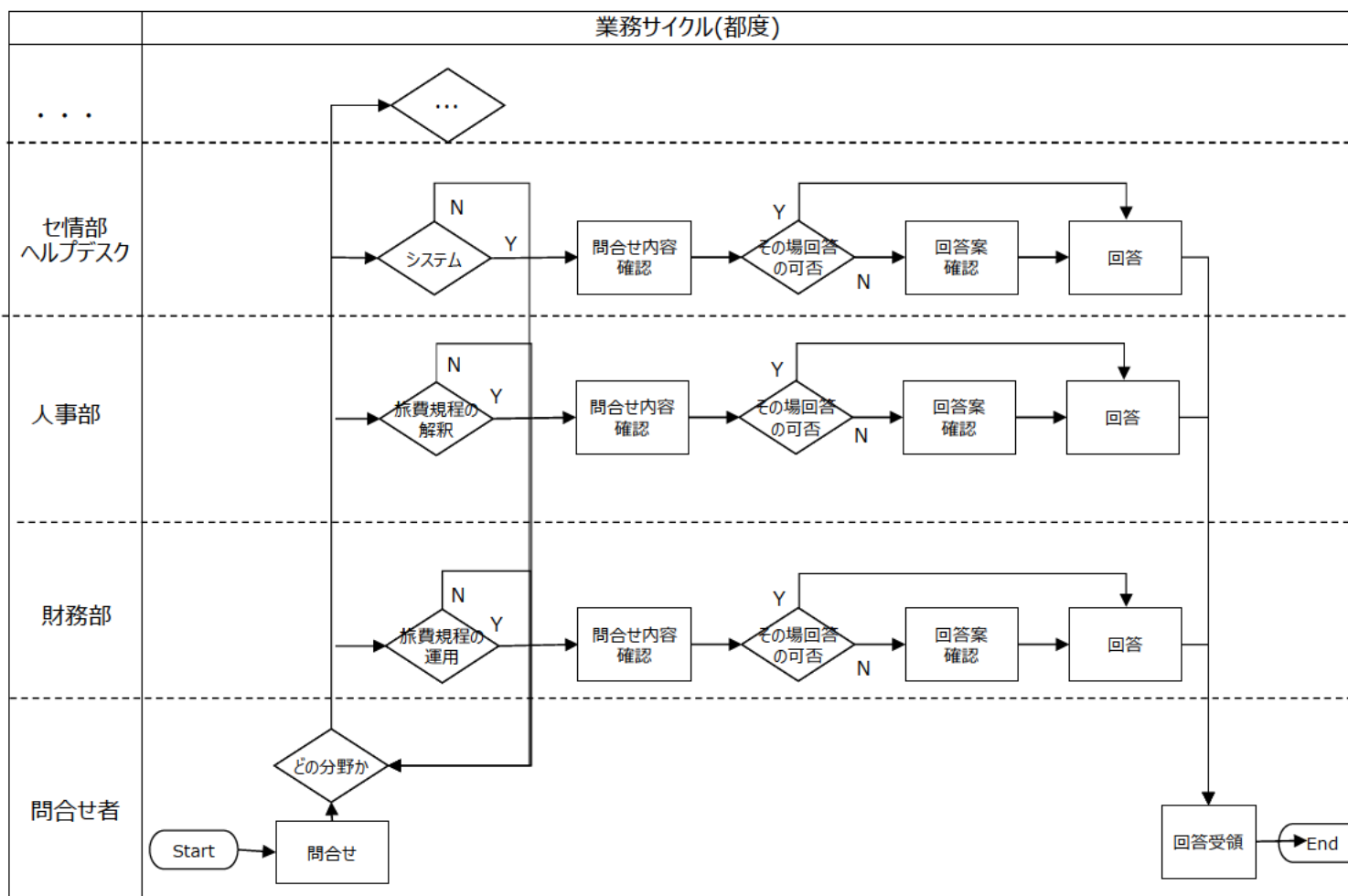
<現行>



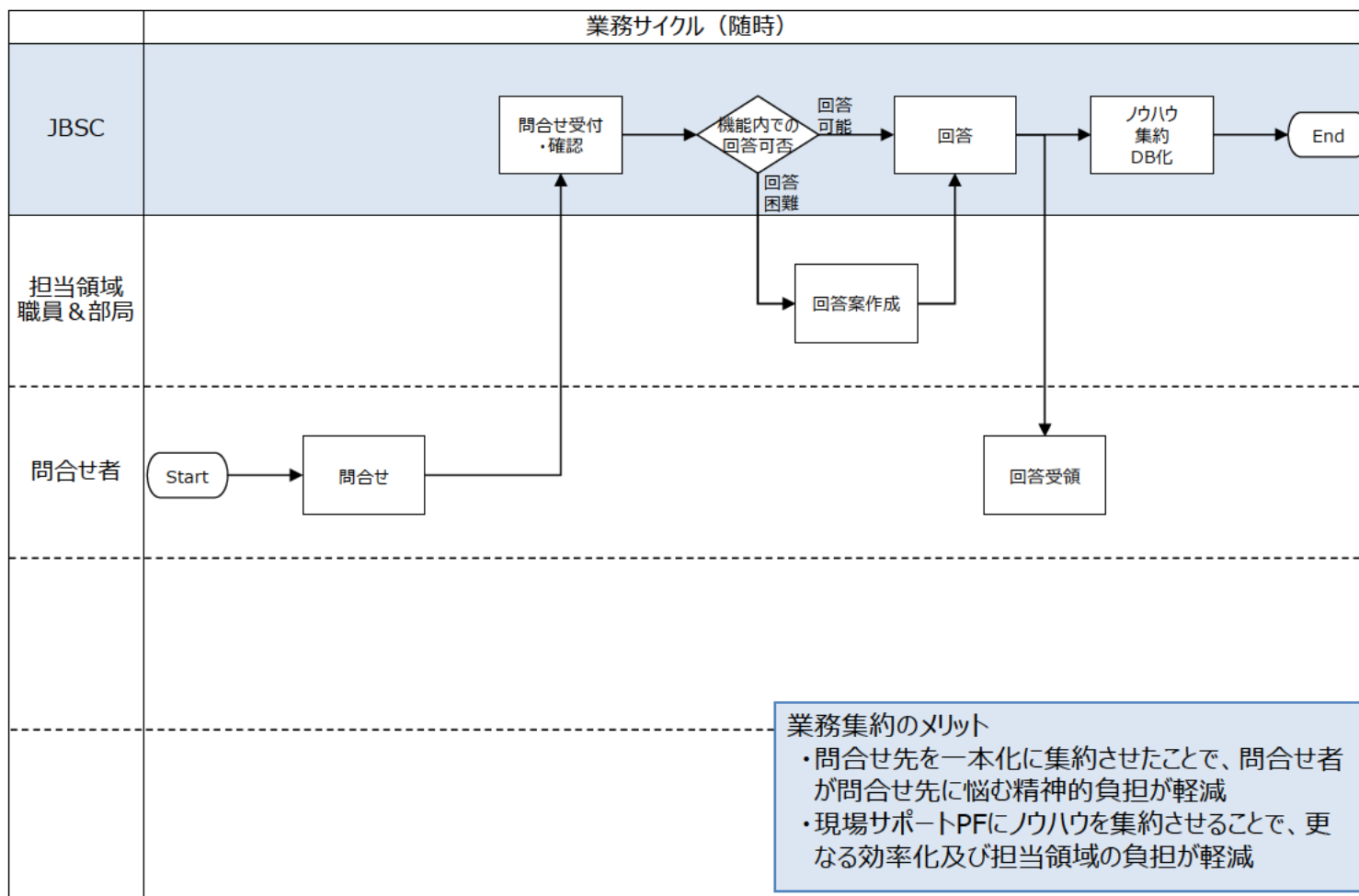
<新フロー>



(1) 社内問い合わせ窓口業務：業務フロー（現行）

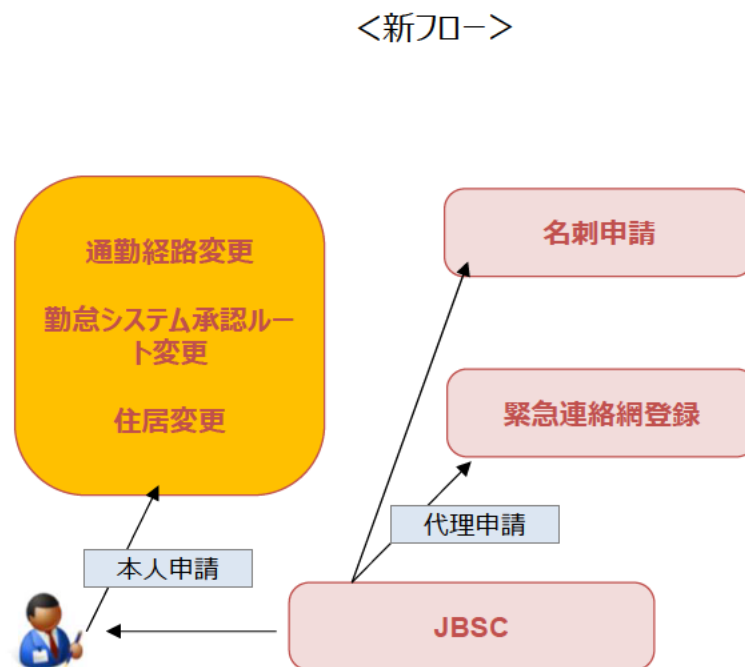
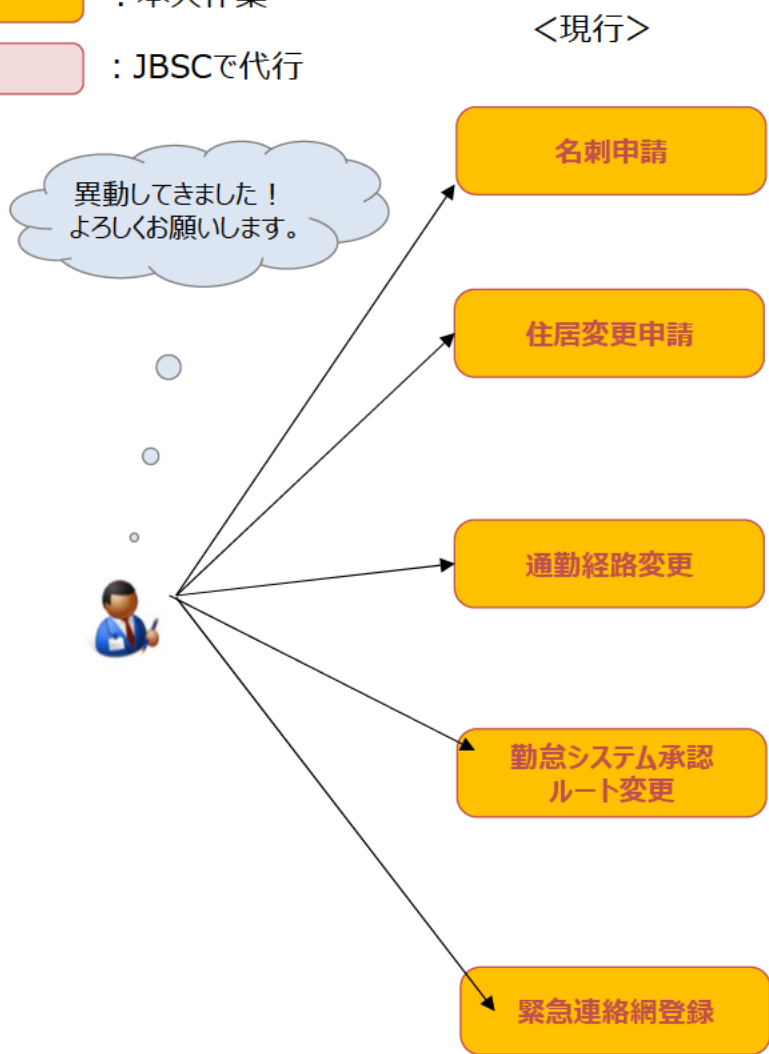


(1) 社内問い合わせ窓口業務：業務フロー（新）



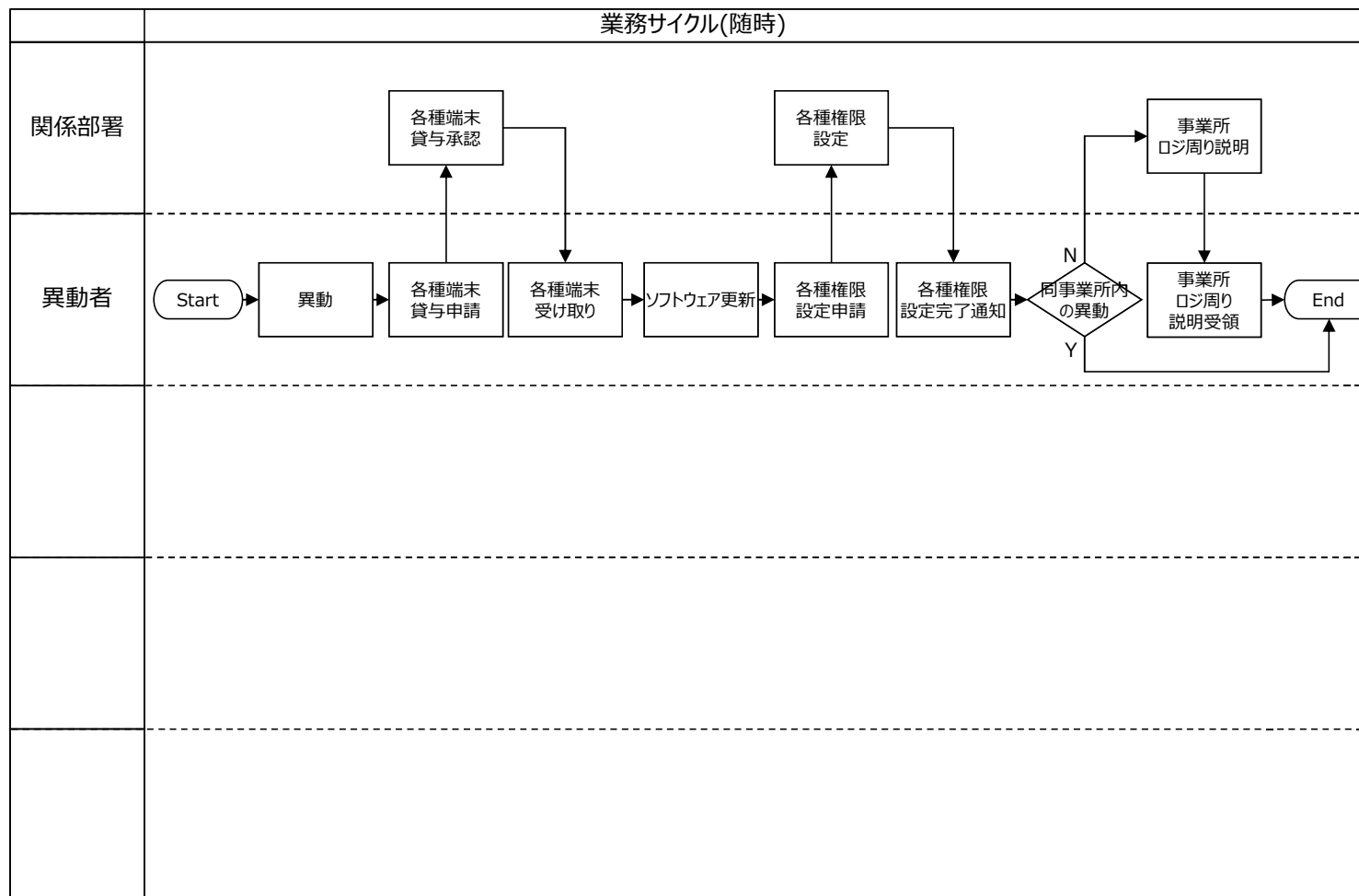
(2a) 人事異動時手続き代行：イメージ図

-  : 本人作業
-  : JBSCで代行

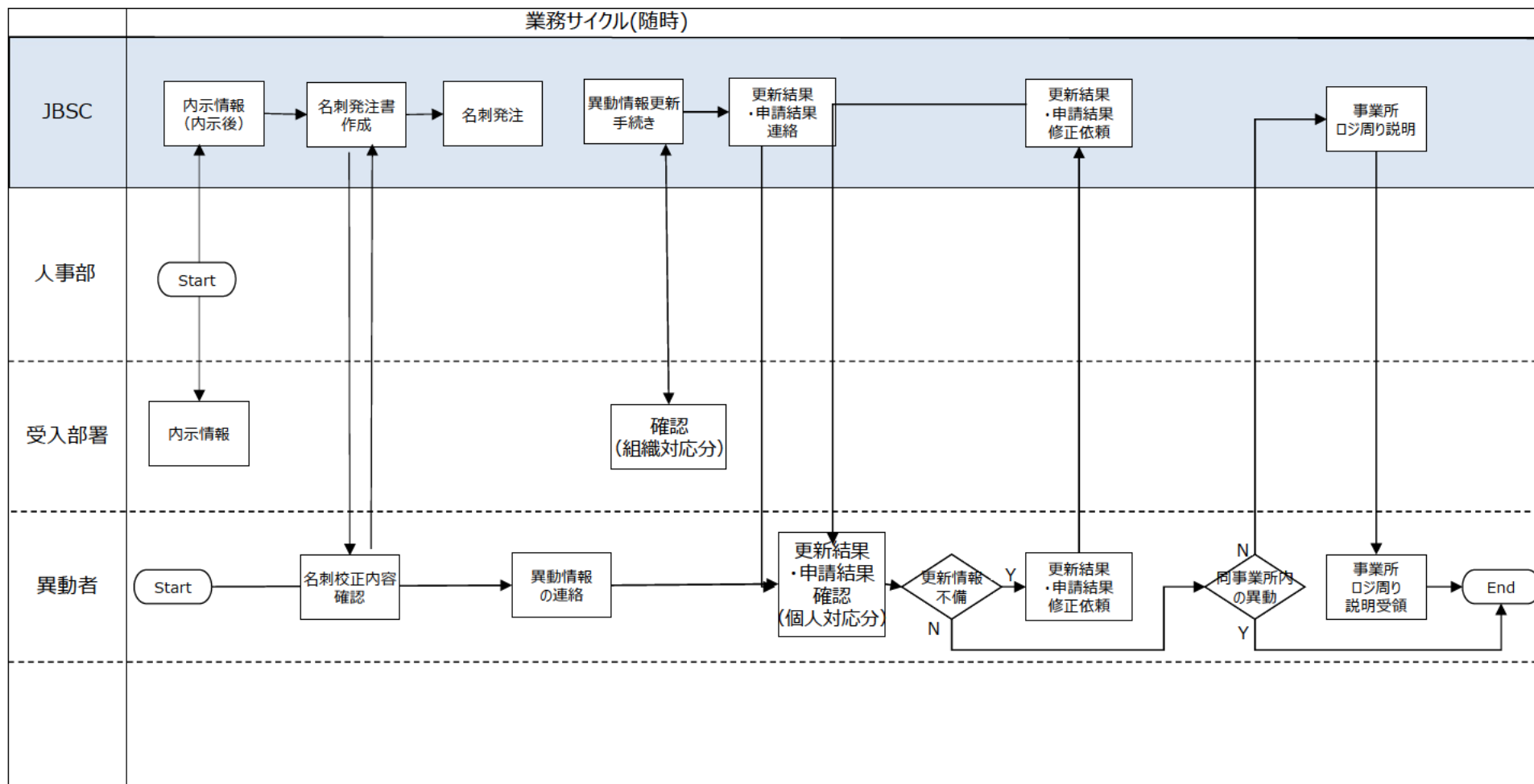


- ・異動時に申請等すべき項目、様式、マニュアルを手渡し
- ・可能なものは代理申請

(2a) 人事異動時手続き代行：業務フロー（異動後）（現行）

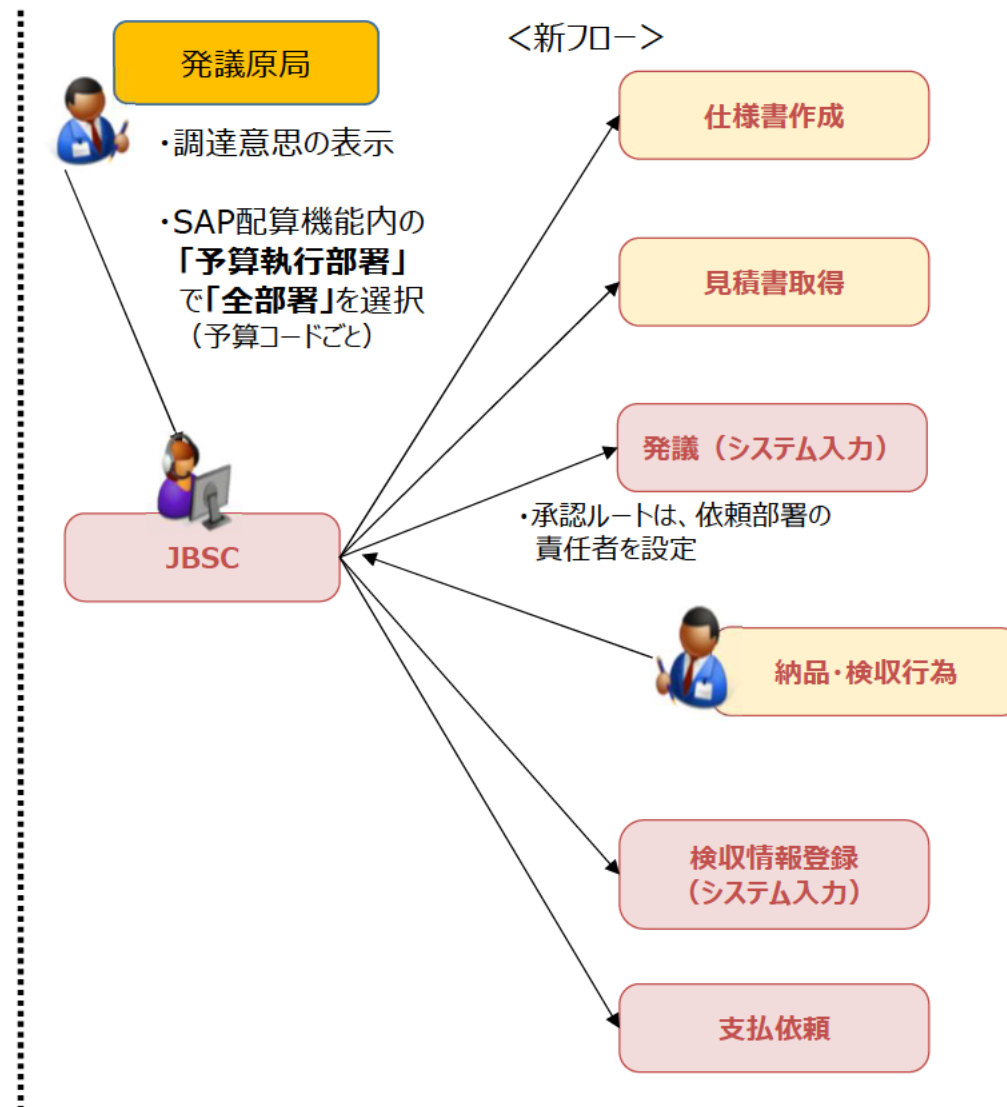
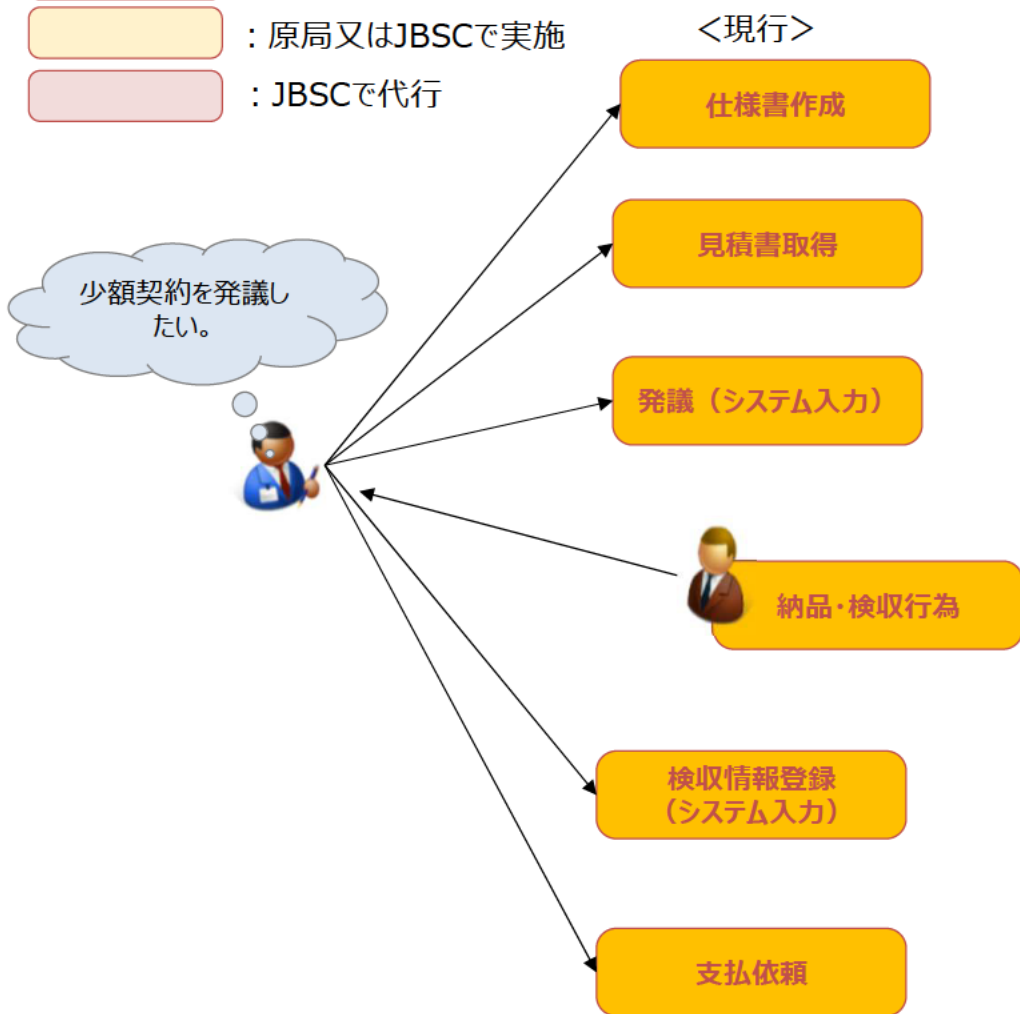


(2a) 人事異動時手続き代行：業務フロー（異動後）（新）

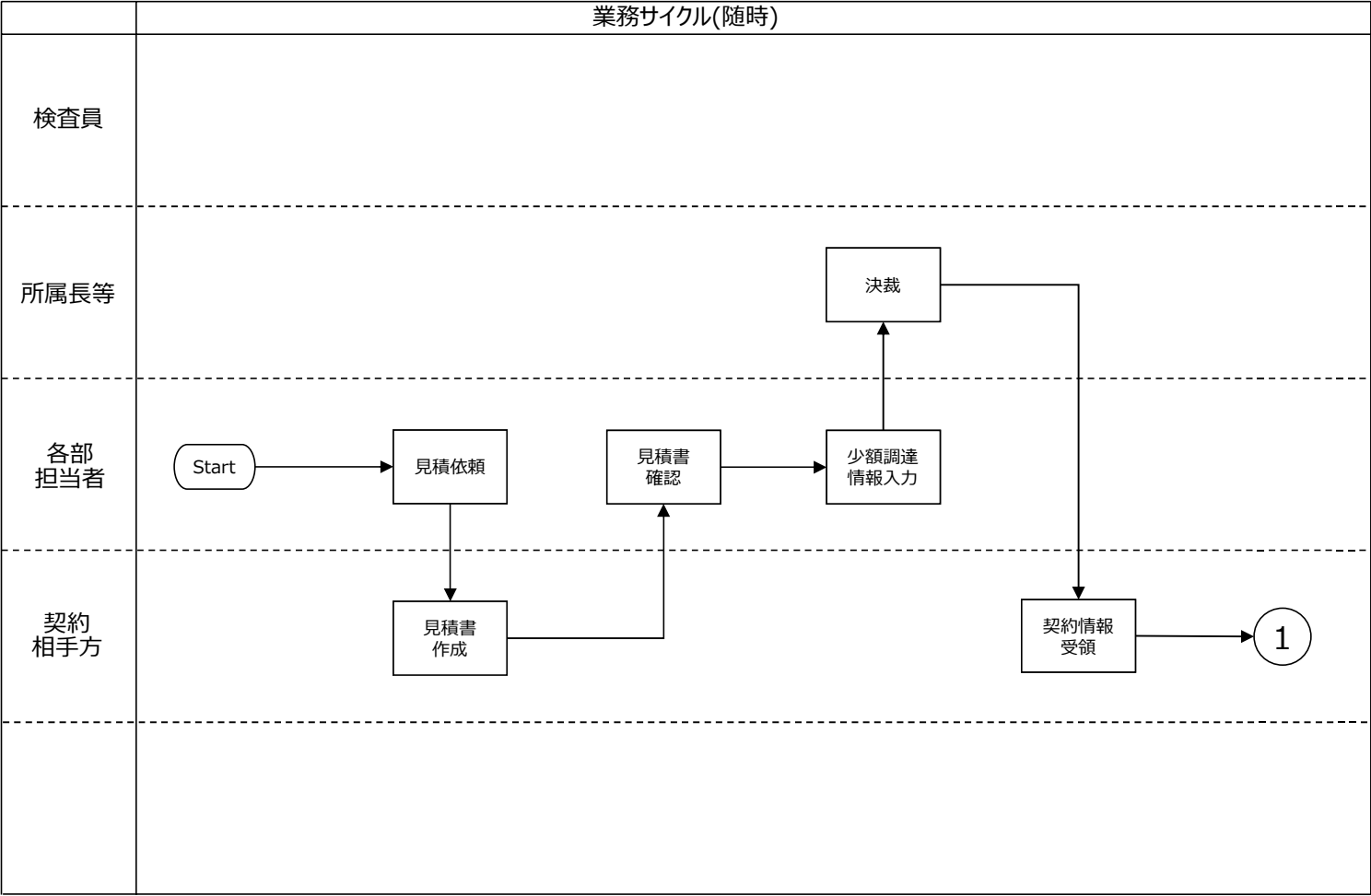


(2b) 発議等代行：イメージ図

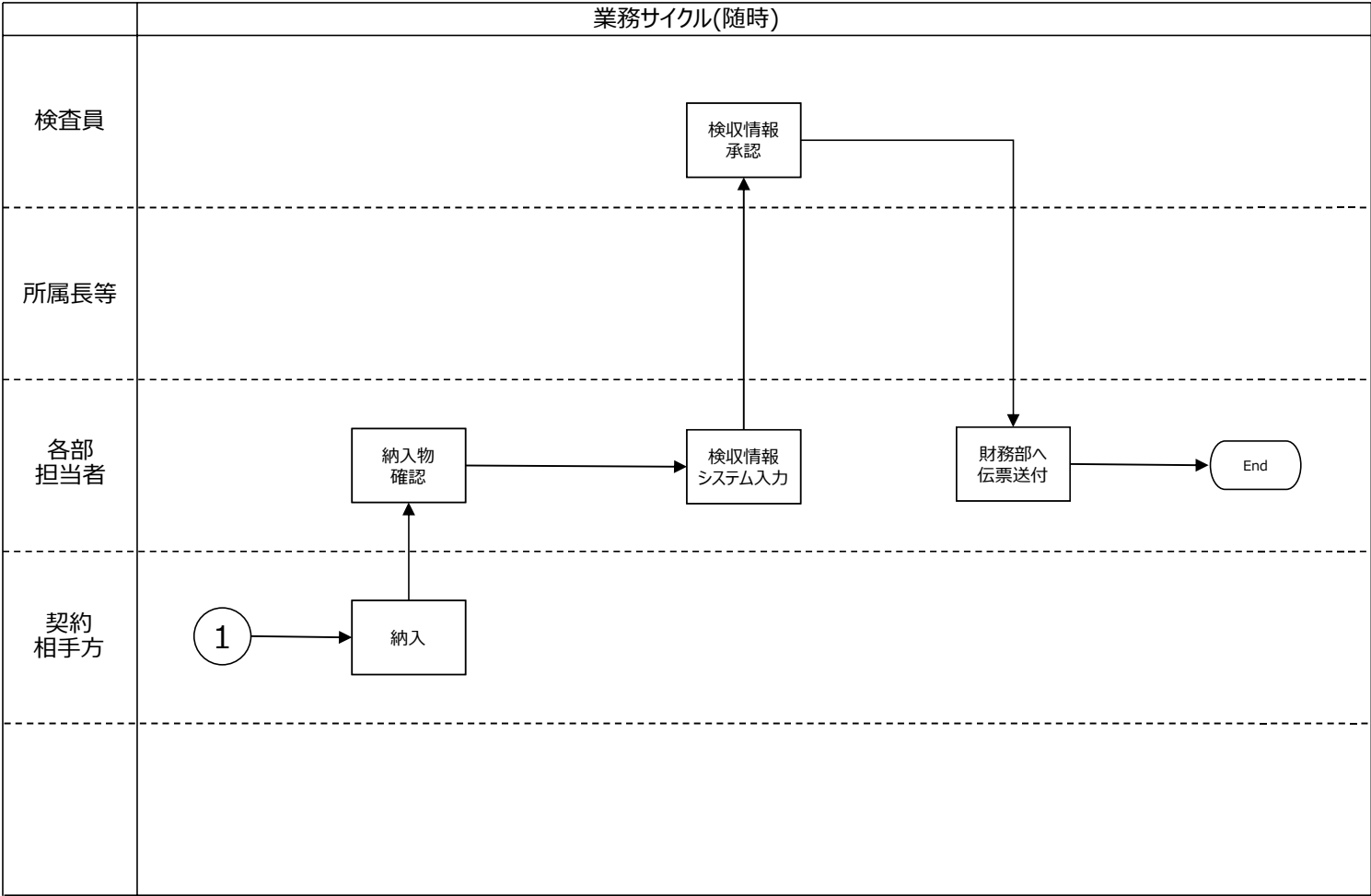
- : 原局作業
- : 原局又はJBSCで実施
- : JBSCで代行



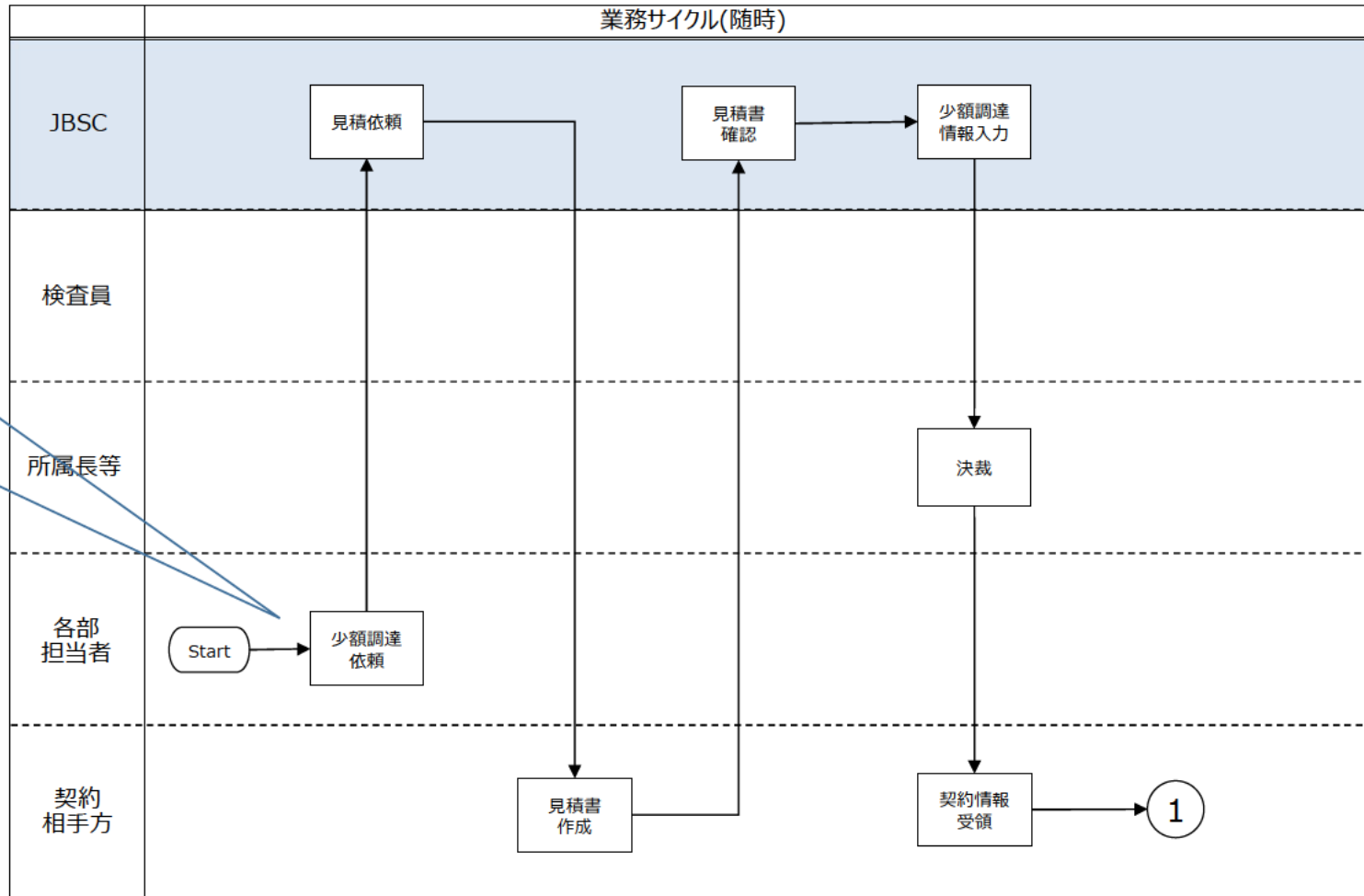
(2b) 発議等代行：業務フロー（少額電子調達）（現行）（1/2）



(2b) 発議等代行：業務フロー（少額電子調達）（現行）（2/2）

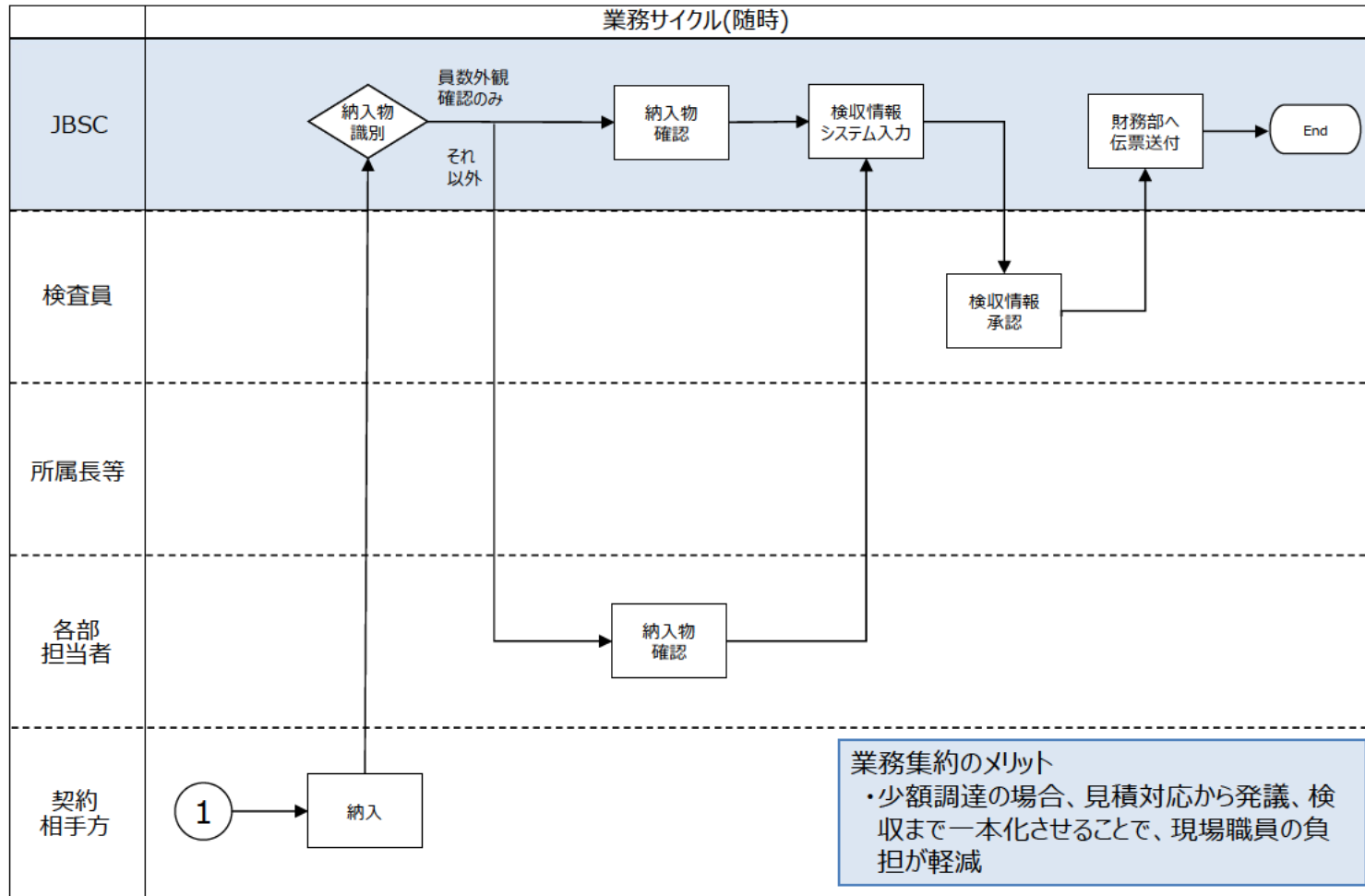


(2b) 発議等代行：業務フロー（少額電子調達）（新）（1/2）

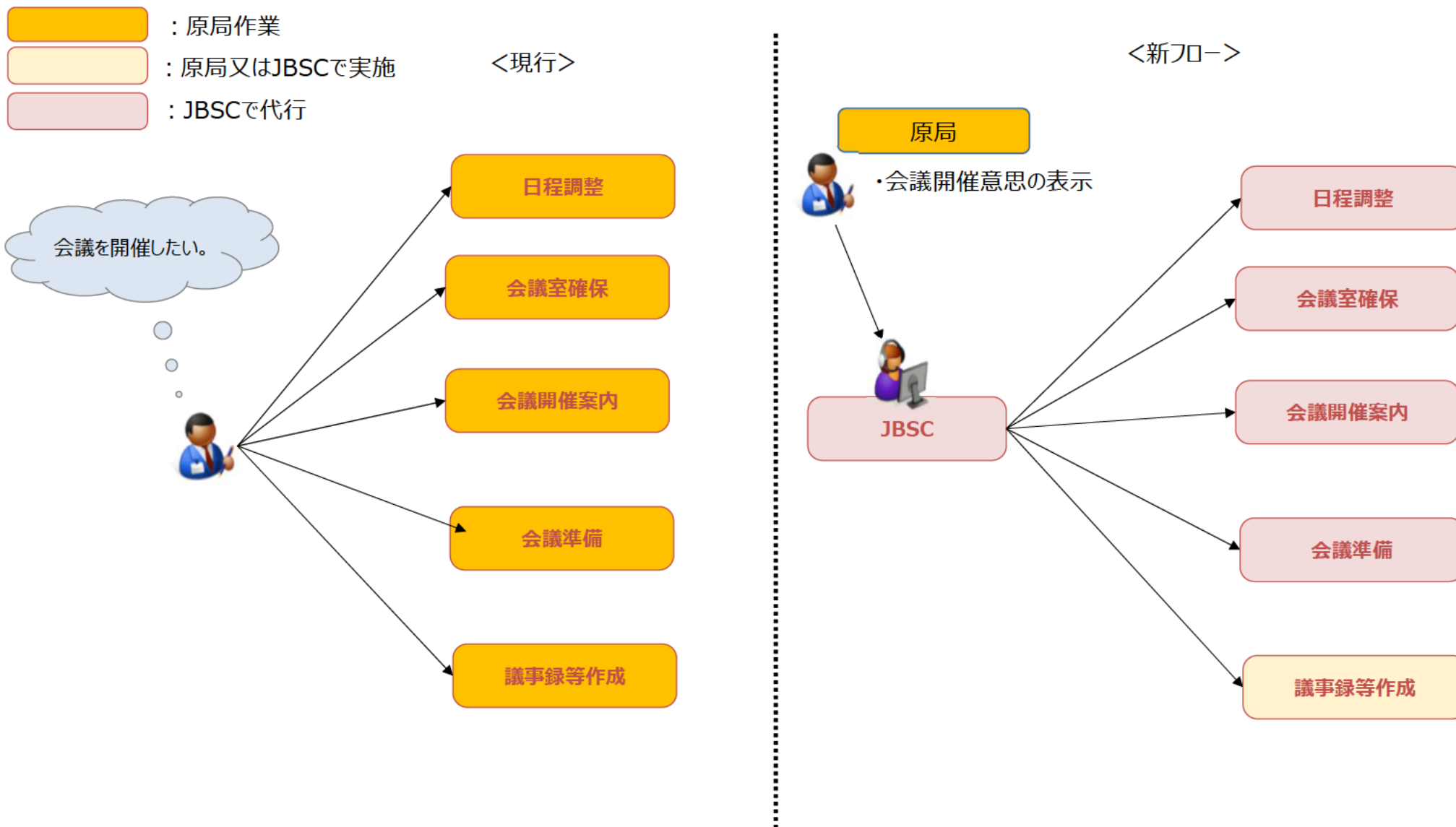


※購入物の特定
と購入意思の表
示は各原局
グリーン適合確認
はJBSC
(以下、同)

(2b) 発議等代行：業務フロー（少額電子調達）（新）（2/2）

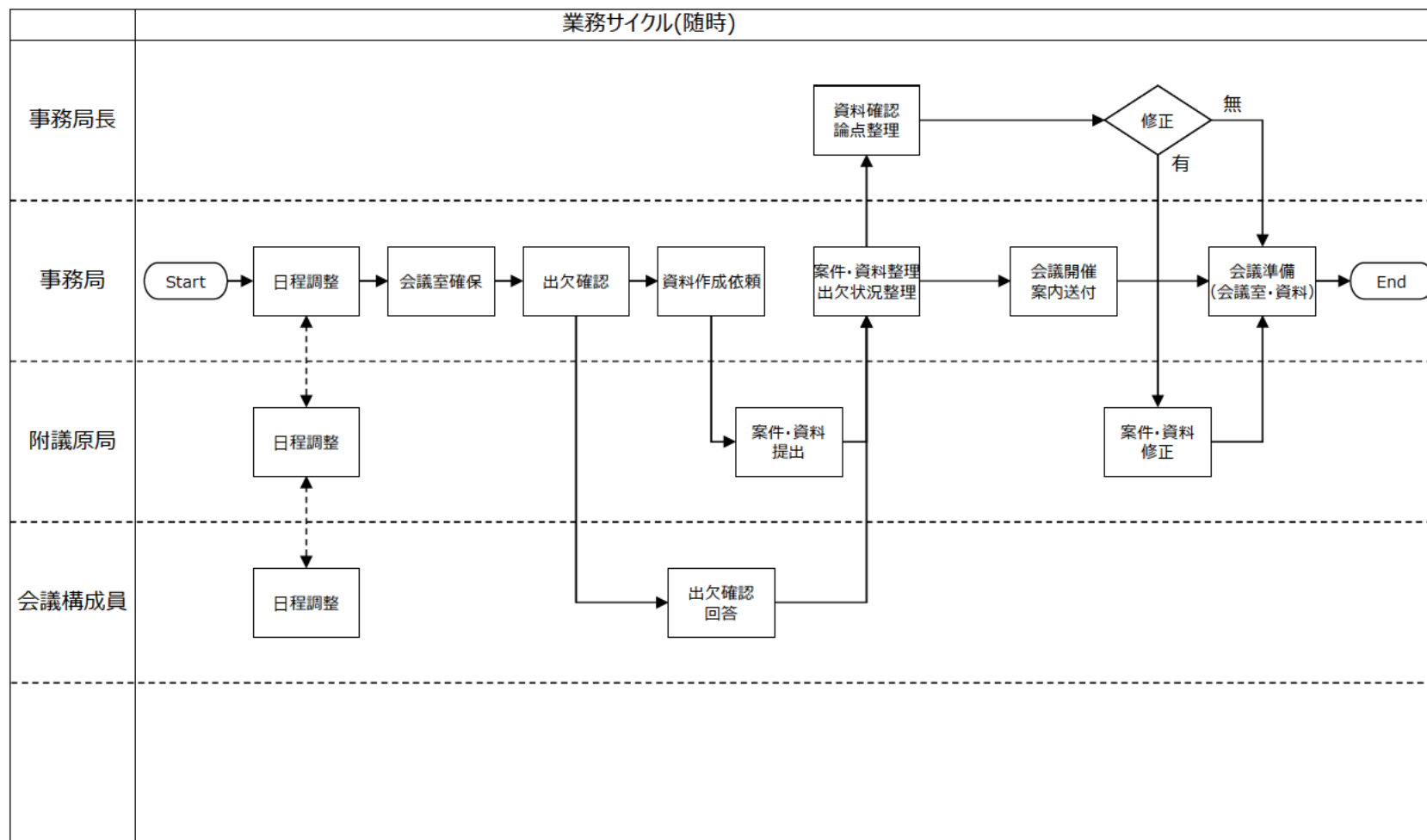


4. 業務フロー分析：（2c）会議事務代行：イメージ図



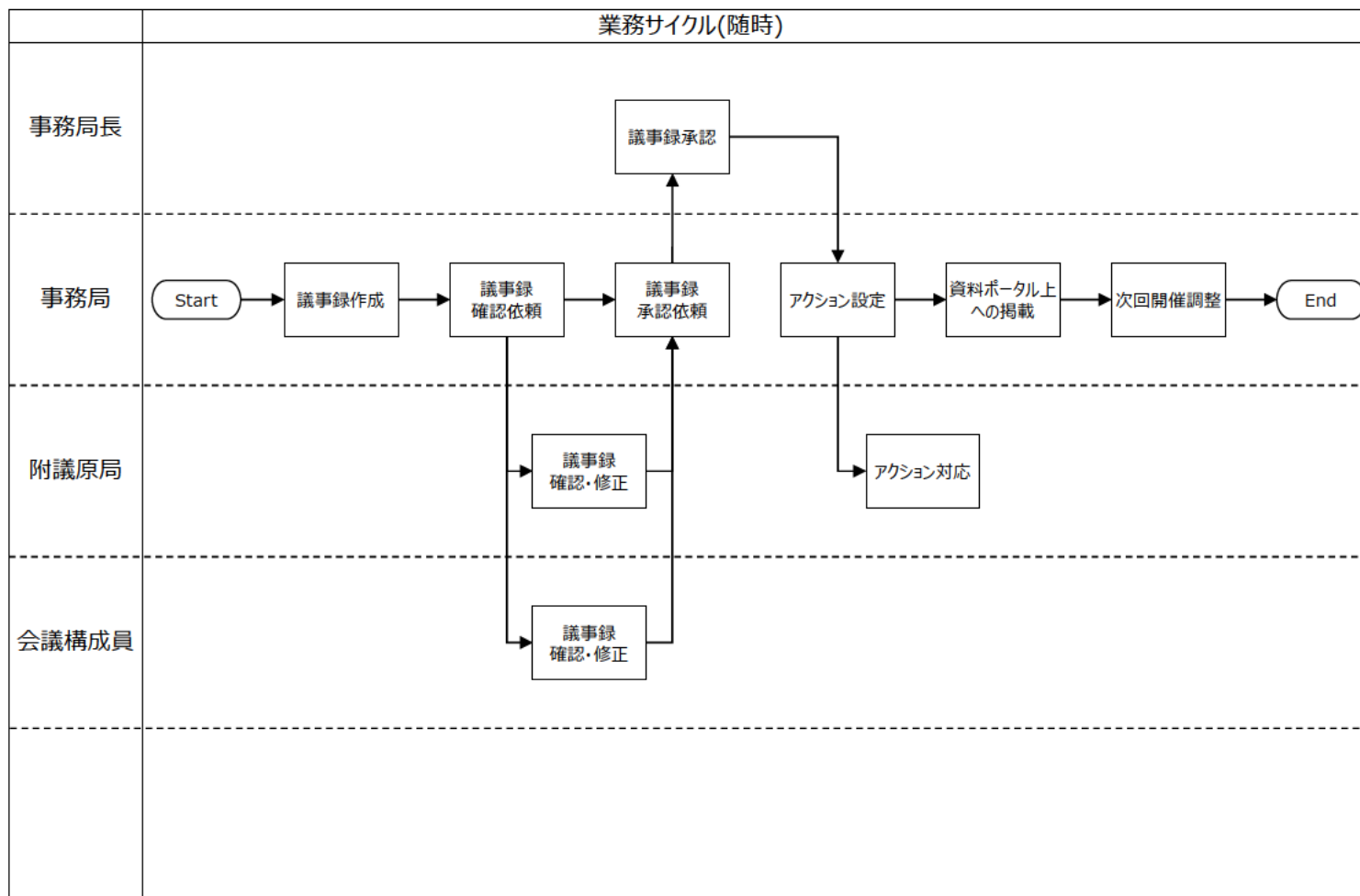
4. 業務フロー分析

(2c) 会議事務代行：業務フロー（会議準備まで）（現行）



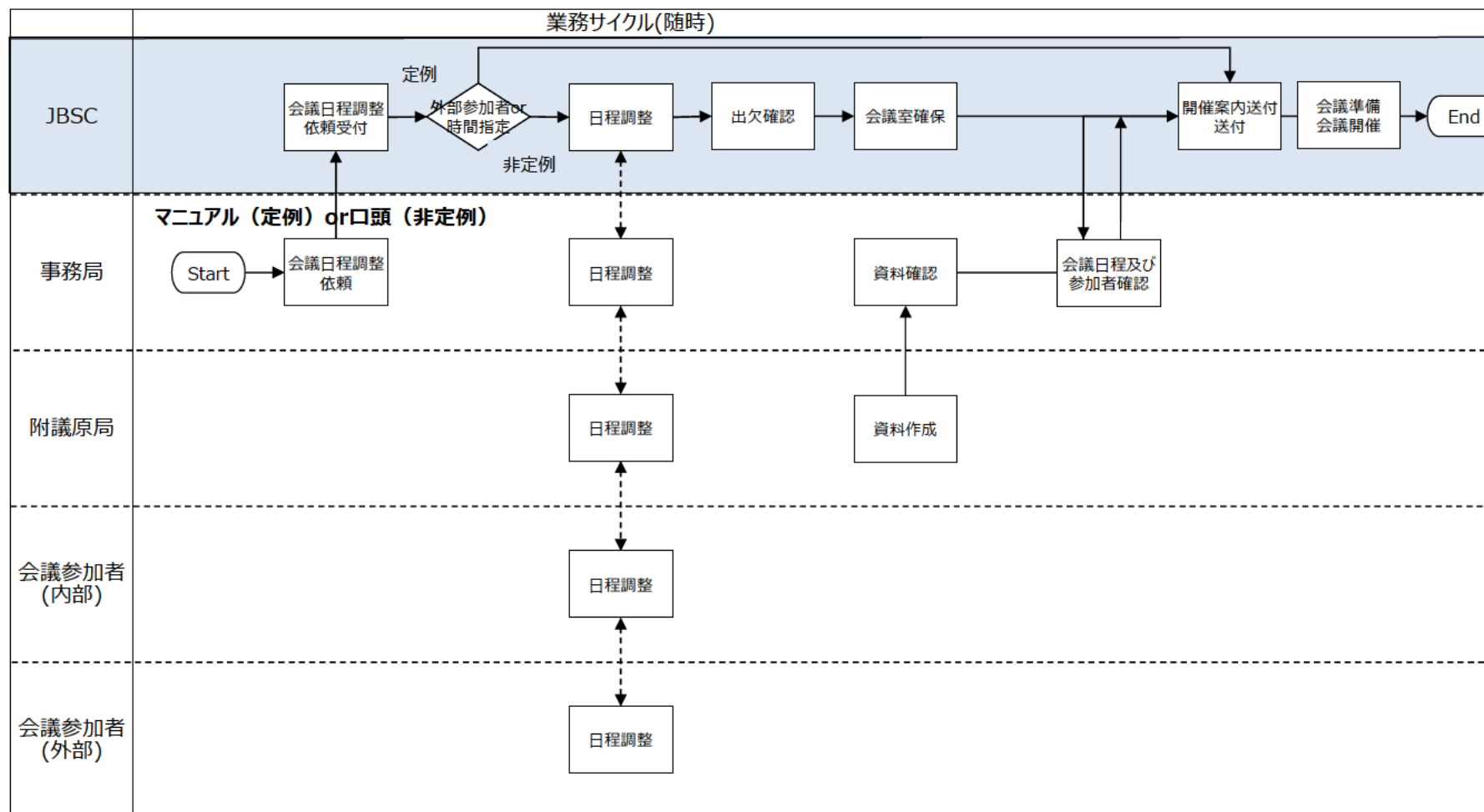
4. 業務フロー分析

(2c) 会議事務代行：業務フロー（会議後対応）（現行）



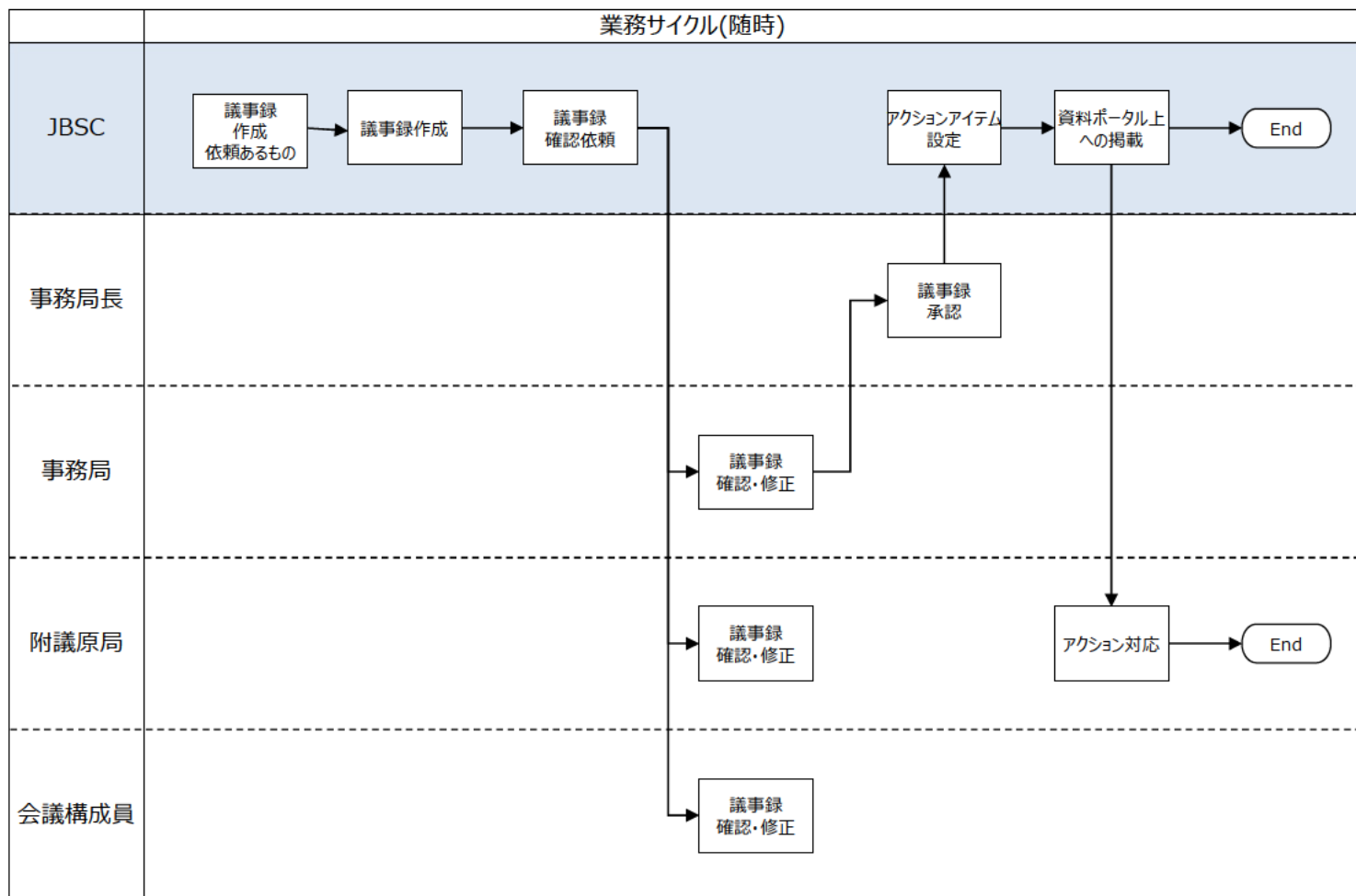
4. 業務フロー分析

(2c) 会議事務代行：業務フロー（会議準備まで）（新）



4. 業務フロー分析

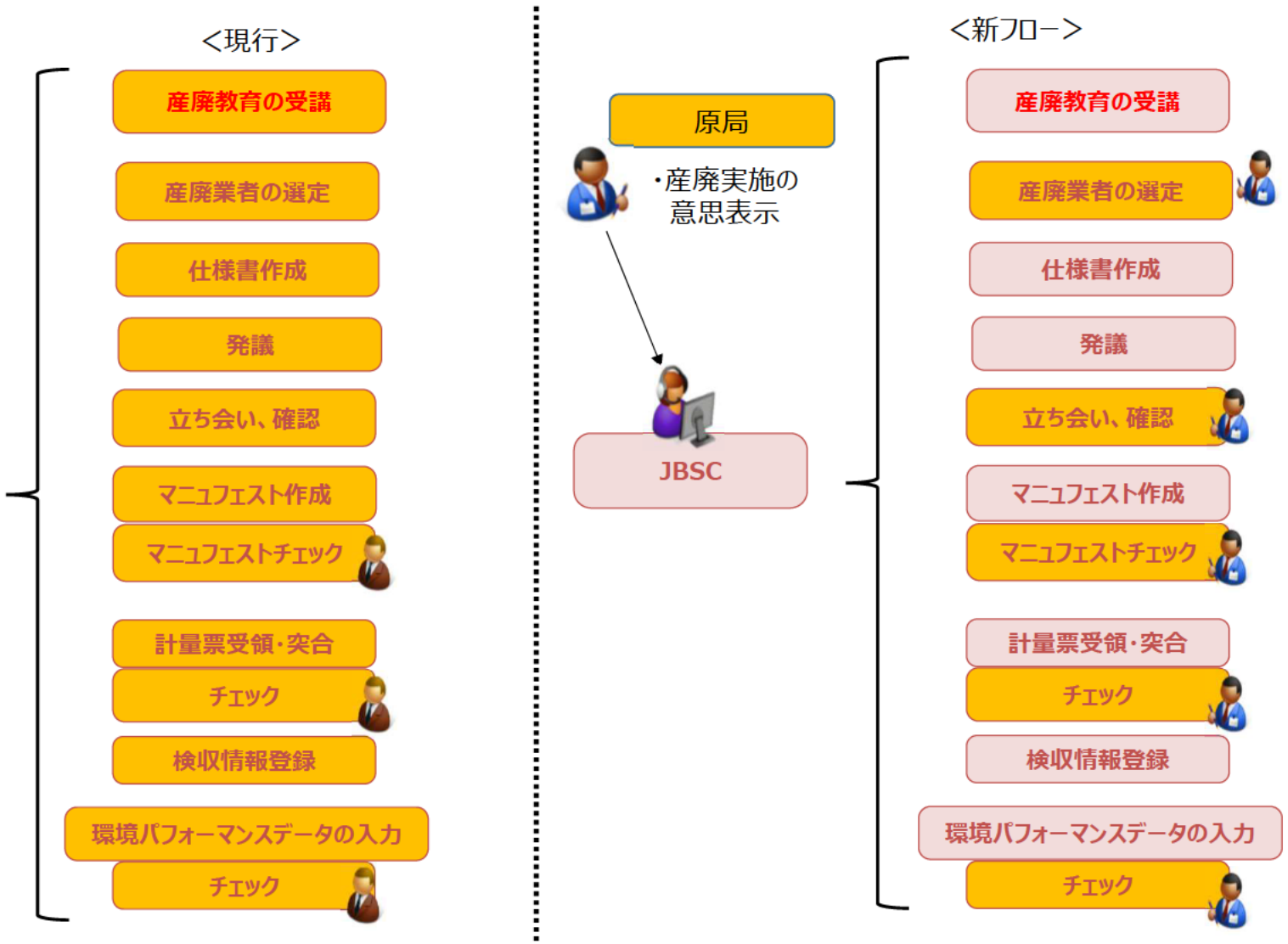
(2c) 会議事務代行：業務フロー（会議後対応）（新）



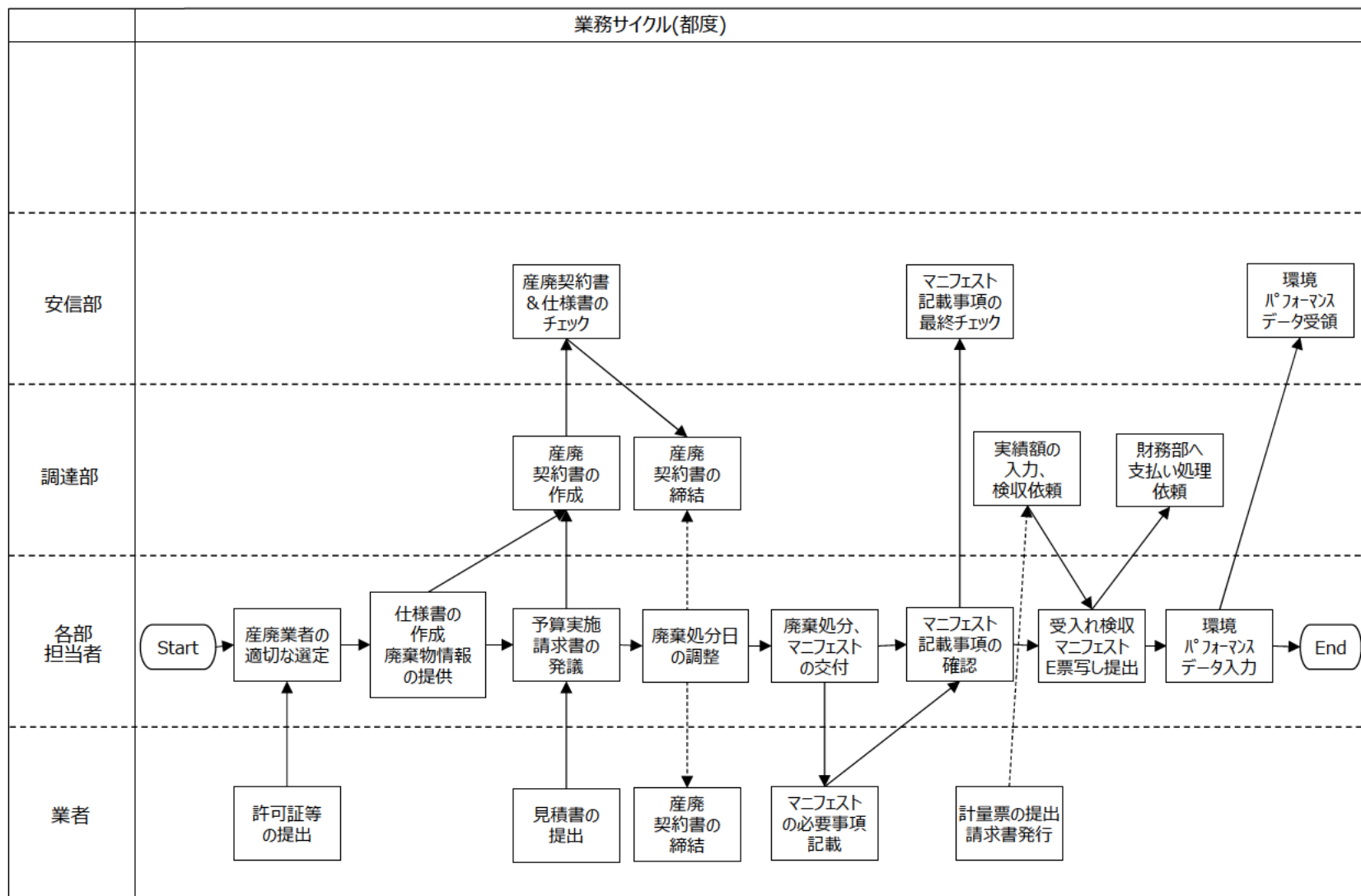
(2d) 産廃手続き代行：イメージ図

 : 原局作業

 : JBSCで代行

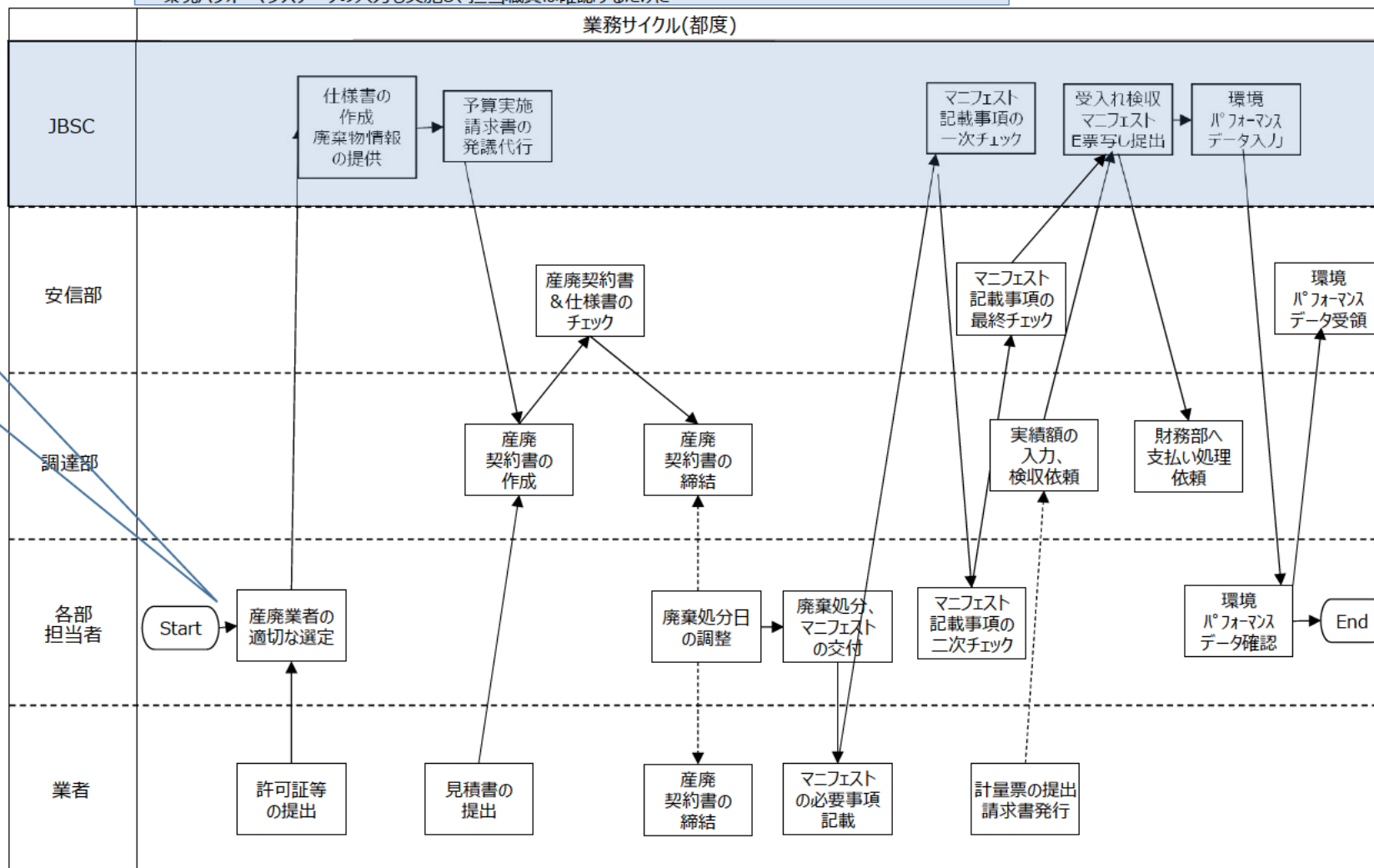


(2d) 産廃手続き代行：業務フロー（産廃申請）（現行）



(2d) 産廃手続き代行：業務フロー（産廃申請）（新）

業務集約のメリット
 ・大量の日常産廃マニフェストのチェックを外注化
 ・発議及び検収代行による職員負荷軽減
 ・環境パフォーマンスデータの入力も実施し、担当職員は確認するだけに



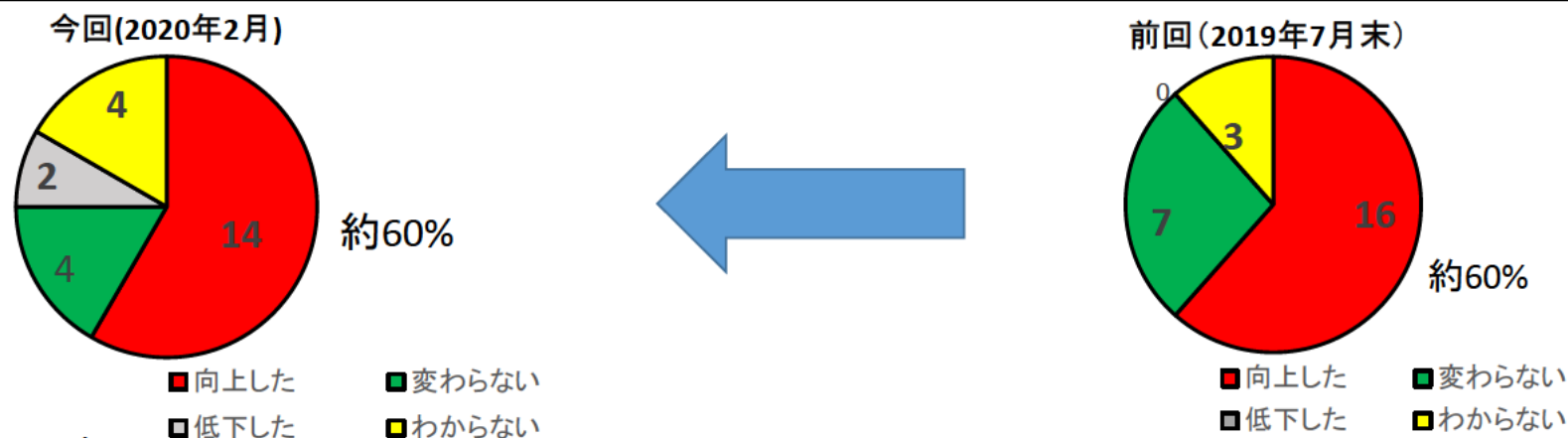
※産廃物の
 特定と産廃
 の意思表示
 は各原局

5. 利用者アンケート結果

基礎データ：アンケート配布者数26名（プロパー：24名、事務支援等：2名）
 回答者数 24名（プロパー：22名、事務支援等：2名）

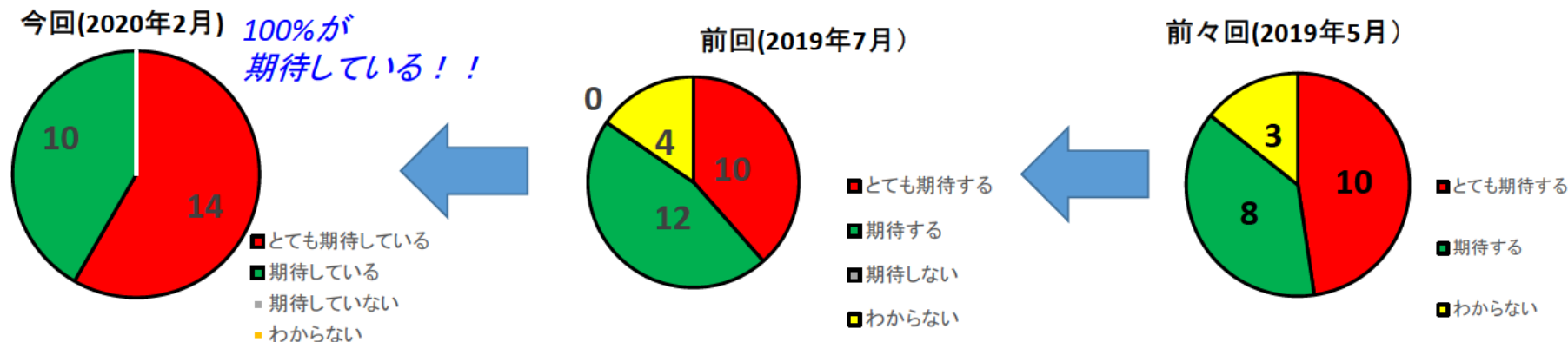
①サービスの質の向上

JBSCによる支援の「品質」は、JBSCによるサービス提供開始（2019年4月）以前又はサービス提供を受けられた初期と比べて、（作業フローの改善やマニュアルの整備等を通じて、）「向上している」と思われますか？



②JBSCへの期待度

今後のJBSCの活動に係る期待度についてお応えください。



5. 利用者アンケート結果

NO	JBSCの活動全般に関し、ご意見ございましたら記載ください。
1	いつも丁寧なサポートをありがとうございます。
2	競争的資金等関連でお願いしている 検収を、他事業所でも お願いできるようになれば大変ありがたいです。
3	JAXA側の問題として、 本来職員が行うべき業務まで、安易にJBSCに依頼しないようにしないと、JBSCの負荷が大きくなりすぎて職員の業務量とのバランスを欠くことになりかねない。
4	早く全事業所・全部署 に対象を拡大してほしいです。
5	JBSCの取組には期待をしております。過渡期で難しい点が多々あるかと思いますが、JAXA全体の業務効率化のためにも引き続きよろしく願います。
6	サービスを提供していただいている範囲自体は小さいのですが、それでも非常に(特に精神的に)楽になりました。私の所属部署のように、小さい組織で人手が足りないほど助かると思います。今後とも期待しています。
7	最近、JBSCさんの作成された依頼書に基づき物品購入の発議を2件依頼しました。久しぶりに購入などの発議を自分で行うと、システムでの見積もり依頼の仕方を忘れて時間がかかったり、請求書の調達部への提出忘れ等、ミスが起こりやすいです。JBSCさんで実施いただくと、検収漏れや調達部への資料提出もれなどを防止することができ、 全体として品質向上に繋がる と思います。引き続きよろしくお願いいたします。
8	JAXA全体の業務手順の標準化 を進めれば、異動しても同じサービスが得られる。部署毎のローカルルールはできるだけ少なくして、出来るだけJBSCでカバーできるようにしてほしい。また、任期付きの方がかなり多く仕事をお願いしている状況から、プロパ職員以外の方がやりやすいように工夫(講習会、若干のきめ細やかなフォロー)が必要と思います。
9	JAXA横断で支援機能を提供いただくことにより、 部署ローカルで対応するよりも、高い品質と高効率 を期待しています。

6.今後の計画

