


3.1 刷新化の方向性策定

- 3.1.1 作業日誌
- 3.1.2 目的手段分析図
- 3.1.3 3段階工程表
- 3.1.4 行動目標設定表

作 業 日 誌

作 業 名	川口市 業務・システム刷新化検討 第1回作業	
日 時	2007年1月24日(水) 9:30~11:40	
場 所	川口市役所第二庁舎 第1会議室	
参 加 者	職員：	
	市民課 大山様 子育て支援課 若谷様 市民税課 中村様、木宮様 税制課 鈴木様 情報政策課 小澤様、奥山様 山路様、加来様 峰久様	
	事業者：	
	日立製作所 小松崎、大谷 デュオシステムズ 伊東 NEC 秋月 NTTコミュニケーションズ 山田	
使った資料	<ul style="list-style-type: none"> ・業務・システム刷新化検討(第1回：刷新化の方向性策定) ・目的手段分析図(昨年度事業の成果物) ・行動目標設定表(フォーマット) 	
概 要		
<p>【作業の目標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「住民の視点」「行政の視点」に基づいて、住民向け窓口サービスの向上方策を明らかにすることを目標として、下記2つの目的の達成方策、および各方策の実施順位と達成目標(数値目標)について検討しました。 <ul style="list-style-type: none"> ・住民満足度の向上(窓口サービスの質的向上、個人情報取り扱いの適正度の向上) ・行財政改革(窓口業務に係る人件費、その他経費の抑制・削減) <p>【当日の流れ】</p> <ul style="list-style-type: none"> 9:30~10:00 刷新化検討作業の全体像および本日の作業の説明(30分) 10:00~10:25 目的の達成方策の洗い出し(25分) 10:25~11:05 目的手段分析図の作成(40分):3グループに分けて実施 11:05~11:35 3段階工程表、行動目標設定表の作成(30分)3グループに分けて実施 11:35~11:40 まとめ、次回作業の説明(5分) <p>【作業内容】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まず、PMOより業務・システム刷新化検討作業の全体像および本日実施する「刷新化の方向性策定」の作業内容について、説明がありました。具体的には、昨年度事業での検討結果を踏まえた「住民満足度の向上」の実現方策に加え、窓口サービスにおける「行財政改革」の実現方策を含めて検討する旨を確認しました。 ・実際の作業は、まず「①住民向け窓口サービスの質的向上」「②住民の個人情報取り扱いの適切度向上」「③窓口業務に係る人件費、その他経費の抑制・削減」という3つの目的を達成するための行動カード作成から開始しました。 ・行動カードの作成は、参加した職員一人一人が、実現方策に係るアイデアを付箋紙に書き出すという方法で実施しました。また、行動カードには、その行動がどの目的に對す 		

る実現方策と考えられるかの区分（①～③）も記載することとしました。

- ・なお、行動カード作成の参考資料として、昨年度事業で「きめ細かい市民サービスを向上する（窓口サービス）」をテーマに作成した目的手段分析図を配布しました。
- ・一人一人が作成した行動カードを集め、区分（①～③）毎に分類した後、目的手段分析図の作成に取り掛かりました。本作業以降は目的別の3つのグループに分かれての作業とし、それぞれの参加者同士で協議しながら進めました。
- ・その際、目的と手段がうまくつながらない箇所があったため、適宜行動カードを追加しました。
- ・また、個人作業時点での区分（①～③）が適切でないものについては、妥当と思われる区分をグループ間で協議した上で、行動カードの区分を変更しました。
- ・目的手段分析図が一通り完成した後、目的手段分析図に整理された行動カードのうち、具体的な行動について実施順位（A:すぐに実施、B:1～3年後を目処に実施、C:それ以降に実施）を付けました。
- ・実施順位を一通り付けた後は、実施順位がAまたはBの行動から1つを選定し、行動目標設定表を作成しました。その際、「現状」欄について、その場で具体的な数値を把握できない部分は、別途確認いただくこととしました。
- ・本日の作業成果は事業者にて整理し、その結果を別途職員に確認いただくこととして、本日の作業は終了しました。

【出てきた意見】

- ・目的と手段（実現方策）の関係だけでなく、実現方策を実施する際の制約（障壁）についても整理した方がよいのではないかとの意見が挙げられました。
- ・実現方策として出された行動カードは、目的手段分析図として整理する前に、実施の適否について検討すべきではないかとの意見が挙げられました。

成 果 物

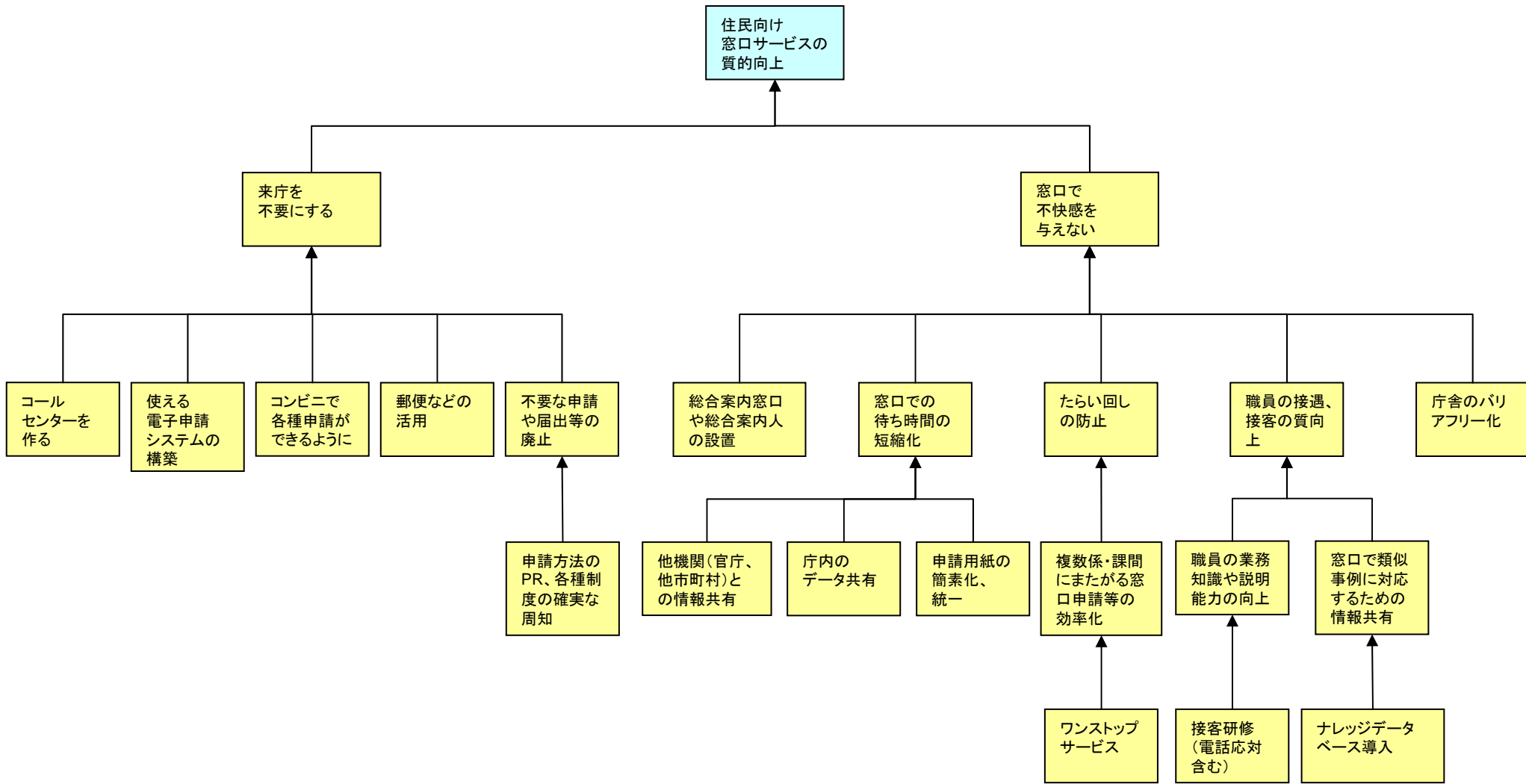
- ・目的手段分析図・・・「①住民向け窓口サービスの質的向上」「②住民の個人情報取り扱いの適切度向上」「③窓口業務に係る人件費、その他経費の抑制・削減」それぞれの目的について、作成しました。
 - ・行動目標設定表・・・3つの目的手段分析図から1つずつ選定した行動について、作成しました。
- ※3段階工程表については、実施順位付けのみ実施し、事業者にて整理した結果を後日職員に確認いただきます。

次 回

2007年1月31日（水）9時30分～12時

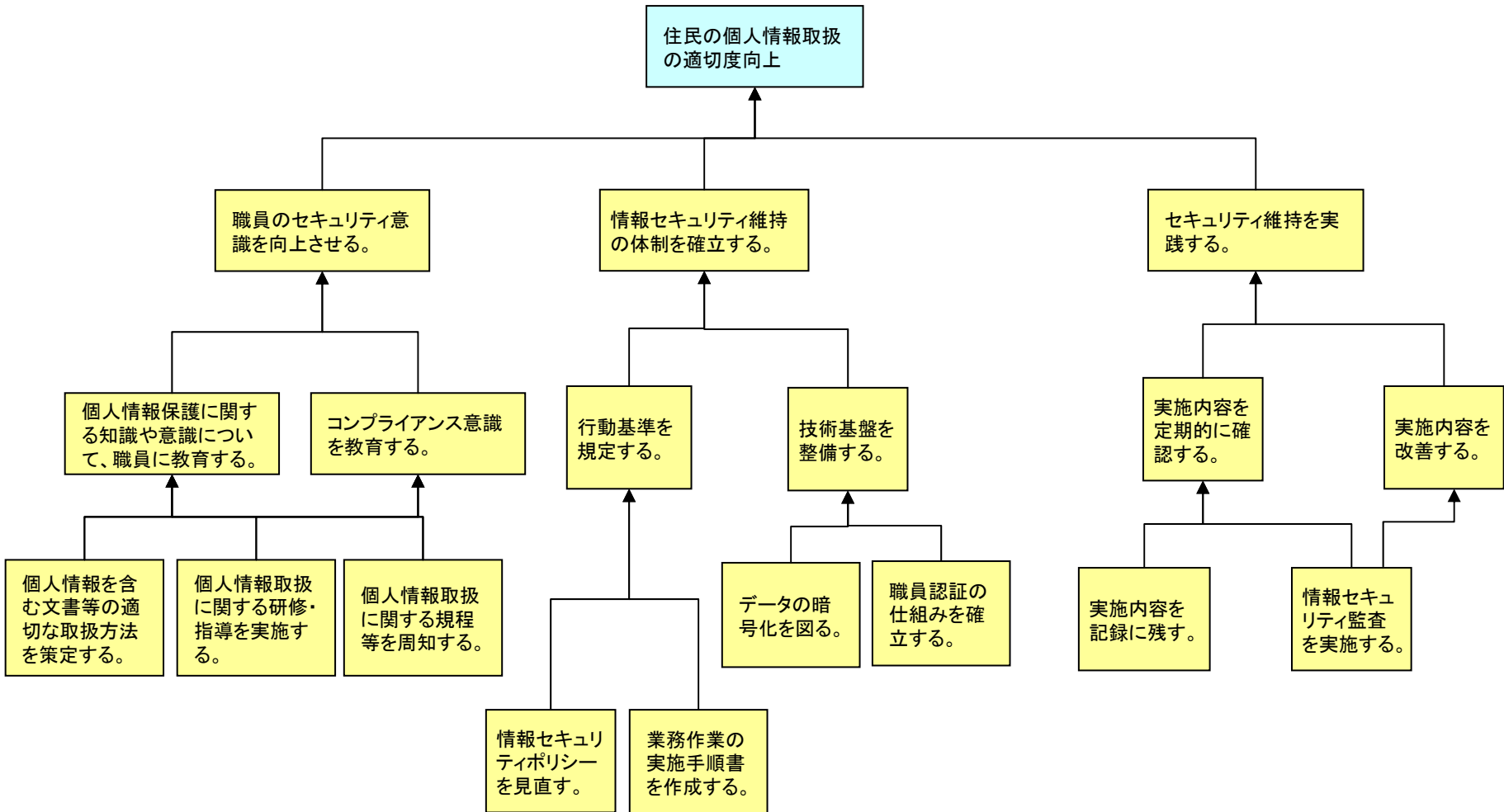
目的手段分析図

基幹業務：①住民向け窓口サービスの質的向上



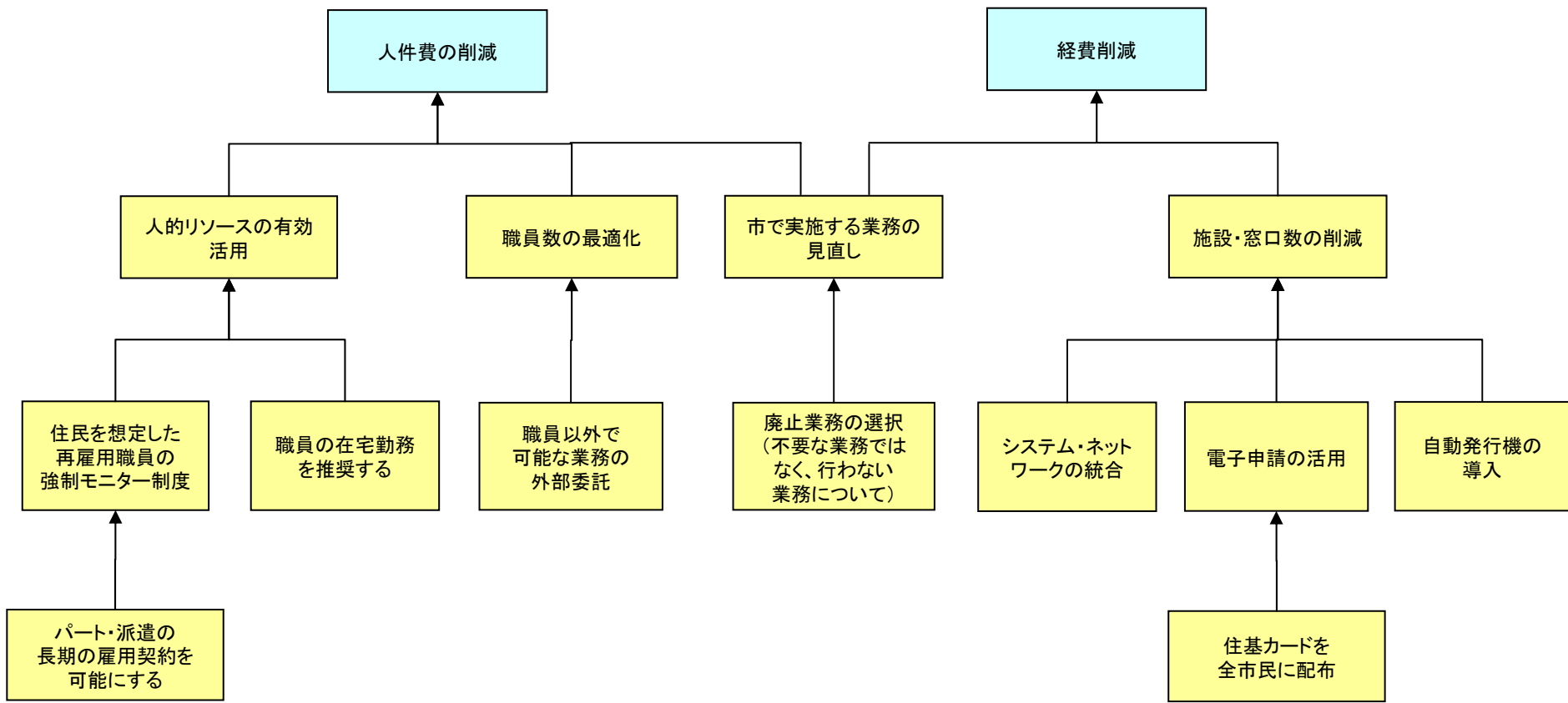
目的手段分析図

基幹業務：②住民の個人情報取扱の適切度向上



目的手段分析図

基幹業務：③窓口業務に係る人件費、その他経費の抑制・削減



3段階工程表

基幹業務：①住民向け窓口サービスの質的向上

段階1 (H20)	段階2 (H21～H24)	段階3 (H25以降)
<ul style="list-style-type: none">・郵便などの活用・申請方法のPR、各種制度の確実な周知	<ul style="list-style-type: none">・コールセンターを作る・コンビニで各種申請ができるように	
<ul style="list-style-type: none">・総合案内窓口や総合案内人の設置	<ul style="list-style-type: none">・他機関(官庁、他市町村)との情報共有・庁内のデータ共有・申請用紙の簡素化、統一 ・複数係・課間にまたがる窓口申請等の効率化・ワンストップサービス	
<ul style="list-style-type: none">・職員の接遇、接客の質向上・職員の業務知識や説明能力の向上	<ul style="list-style-type: none">・窓口で類似事例に対応するための情報共有・ナレッジデータベース導入	<ul style="list-style-type: none">・庁舎のバリアフリー化

3段階工程表

基幹業務：②住民の個人情報取扱の適切度向上

段階1 (H20)	段階2 (H21～H24)	段階3 (H25以降)
<ul style="list-style-type: none">・個人情報を含む文書等の適切な取扱い方法を策定する。・個人情報取扱に関する研修・指導を実施する。・個人情報取扱に関する規程等を周知する。		
<ul style="list-style-type: none">・情報セキュリティポリシーを見直す。・業務作業の実施手順書を作成する。	<ul style="list-style-type: none">・データの暗号化を図る。・職員認証の仕組みを確立する。	
<ul style="list-style-type: none">・実施内容を記録に残す。	<ul style="list-style-type: none">・情報セキュリティ監査を実施する。	

3段階工程表

基幹業務：③窓口業務に係る人件費、その他経費の抑制・削減

段階1 (H20)	段階2 (H21～H24)	段階3 (H25以降)
<ul style="list-style-type: none"> ・住民を想定した再雇用職員の強制モニター制度 		<ul style="list-style-type: none"> ・職員の在宅勤務を推奨する
<ul style="list-style-type: none"> ・職員以外で可能な業務の外部委託 		<ul style="list-style-type: none"> ・パート・派遣の長期の雇用契約を可能にする
	<ul style="list-style-type: none"> ・廃止業務の選択 (不要な業務ではなく、行わない業務について) 	
<ul style="list-style-type: none"> ・電子申請の活用 ・自動発行機の導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・システム・ネットワークの統合 	<ul style="list-style-type: none"> ・住基カードを全市民に配布

行動目標設定表

基幹業務：①住民向け窓口サービスの質的向上

行動計画	行動内容	Quality/Cost/Time	目標	何の状態	現状	目標値
窓口業務知識の共有化	ナレッジデータベースを構築する	Q	苦情件数の減少	市長への苦情メール件数	(不明)	現状の3割減

行動目標設定表

基幹業務：②住民の個人情報取扱の適切度向上

行動計画	行動内容	Quality/Cost/Time	目標	何の状態	現状	目標値
住民の個人情報取扱の適切度向上	個人情報取扱に関する研修・指導を実施する。	Q	個人情報取扱に関する苦情の減少	個人情報保護に係る不服申し立て件数のうち、棄却されなかったもの	0件	0件

行動目標設定表

基幹業務：③窓口業務に係る人件費、その他の経費の抑制・削減

行動計画	行動内容	Quality/Cost/Time	目標	何の状態	現状	目標値
経費削減	システム・ネットワークの統合	C	トータル運用コストの削減	年間運用コスト	平成17年経費	情報化基本計画の目標値