

## 「質の行政改革」に関する取組方針

2009年（平成21年）6月19日

業務改革推進協議会

行政改革を進め、簡素にして国民に温かい政府を創ることは、内閣の最重要課題の一つである。このため、「簡素で効率的な政府を実現するための行政改革の推進に関する法律」等に基づき、各般にわたる行政改革の取組が、それぞれのスケジュールに従い進められている。一方、国民の行政に対するニーズが多様化する中、国民が行政サービスの質的向上を実感できるような改革を進めていくことが求められている。このため、既往の取組とともに、国民の行政に対するニーズを的確に把握し、限られた資源でより効果的に国民にサービスを提供するための、いわば「質の改革」を実現していくことが必要である。

「質の改革」を進めるため、国民ニーズを十分に把握するとともに、行政の見える化（可視化）を行うことにより、業務工程改革（行政BPR：Business Process Reengineering）を政府全体として積極的に進めていくこととする。

## 1. 業務工程改革の基本的考え方

行政における業務工程改革は、行政サービスの生産性を向上させることで国民に提供する行政サービスの向上を図り、国民の満足度を高めるという、国民生活の視点で業務の在り方を見直す取組である。業務工程改革は、既に多くの民間企業で実施されているが、行政における業務工程改革に当たっては、こうした民間の改革・改善の手法を取り入れていくこととする。実施に当たっては、業務工程改革のP D C Aサイクルを意識し、数値目標の設定などを積極的に進め、その達成状況を国民にわかりやすく示していくことが重要である。

また、業務工程改革を進展させるためには、各組織のトップがリーダーシップを発揮しながら、職員の意識改革を促し、職員自らが創意工夫により自主的・積極的に見直しに取り組むようにすることが重要である。このため、トップのリーダーシップの下、そのような取組を促進、支援するため、業務工程改革提案制度などの仕組みを整備する。

## 2. 取組の進め方

## (1) 業務工程改革の方法

## ①業務工程改革を実施する対象業務・組織の決定

まず、各府省は、業務工程改革を実施する対象業務（もしくは組織。以下同じ。）を選定する。対象業務の選定に際しては、国民（事業者を含む。）の行政に対するニーズを踏まえ、国民が改革の成果を実感できる業務とする。

〔 例えば、窓口業務、補助金の交付事務、許認可手続、免許申請・交付、研究開発支援、経営支援、各種委託事業等。 〕

また、国民サービスの向上につながるような、バックオフィス、企画立案業務などにおける業務の生産性を高めるための取組も対象とする。

〔 例えば、省庁間会議の省略、電子決裁の拡大による意思決定の迅速化、テレワークやアウトソーシングを通じた業務効率化など 〕

## ②国民の行政に対するニーズや評価の把握

次に、業務工程改革を実施する業務について、各府省は、その内容に応じ、国民の行政に対するニーズや評価の把握を行い、対象業務の改善すべき目標値を設定する。なお、政府全体としてその把握に資するよう、国民からの業務工程改革に関する意見を受け付けるための専用ホームページを6月中に整備する。

〔 具体的な方法としては、例えば、外部有識者等の知見を得つつ、国民に対してアンケートを行うことなどが考えられる。 〕

## ③国民の行政に対するニーズを踏まえた改善内容・方法の検討

さらに、各府省は、改革実施対象の業務について、当該業務の目的、内容、業務実施者及び業務開始から完了に至る工程を見える化（可視化）する。

その上で、国民の行政に対するニーズに基づく目標値を踏まえつつ、可視化された業務工程の分析を行い、業務工程の最適化を図る。

〔 例えば、業務工程のある部分はIT化を促進、ある部分はアウトソーシングを実施、ある部分はテレワークを活用、ある部分は作業自体を廃止するなどの分析を行い、全体最適化を図る。 〕

その際には、必要に応じて外部有識者等の知見を得るなど、民間の改革・改善手法を活用する。また、民間企業・団体等にアウトソーシングすることにより、民間企業等が常に行っている業務の工夫や改善を行政プロセスに取り込むことも有効であることに留意する。

なお、政府の取組の中で、業務工程改革に関連する事例としては以下のものがあり、こうした取組についても活用する。

### i) 業務・システム最適化

「業務・システム最適化指針（ガイドライン）」（2006年3月31日各府省情報化統括責任者（CIO）連絡会議決定）における共通見直し指針の各項目の趣旨を徹底し、最適化の手法を活用することにより、単にシステムの見直しにとどまらず、国民のニーズや評価を把握して業務の抜本的見直しを図る。

### ii) 公共サービスに関する見直し案

公共サービス改革報告書（2006～2009年）（2009年5月15日 官民競争入札等監理委員会）において提言のあった、府省ごとの公共サービスに関する見直し案の活用を図る。

こうした一連のプロセスにより業務工程改革を進める。

## (2) スケジュール

### ① 2009 年度の業務工程改革の取組

2009 年度は、業務工程改革の初動期間と位置づけ、まずできることから実行し、それらを通じて職員の意識を変えることが重要である。そこで、2009 年度は、各府省において三つ程度の対象業務を選定し、取り組む。

各府省は、上記（1）の手順により、対象業務、取組内容、目標値等を内容とする業務工程改革計画を 9 月末までに策定する（目標値は原則として設定することとする。）。

各府省は同業務工程改革計画を直ちに実行に移し、その取組結果を年内に取りまとめる。その結果を踏まえ、また、国民の行政に対するニーズや行政減量・効率化有識者会議の下に置かれる業務工程改革ワーキングチーム（仮称）（以下、「ワーキングチーム」という。）の意見も踏まえ、必要に応じ本方針を改定する。さらに、改定された方針に基づき、各府省は 2009 年度末までに 2010 年度計画を策定する。

### ② 2010 年度の業務工程改革の取組

2010 年度は、各府省は、本格実施の年として、初動の年である 2009 年度の取組や国民の行政に対するニーズ等をもとに、業務工程改革に本格的に取り組む。

また、同年度の結果及び国民のニーズを踏まえるとともに、ワーキングチームの意見を踏まえ、必要に応じ本方針を改定する。さらに、改定された方針に基づき、各府省は 2010 年度末までに 2011 年度計画を策定する。

### ③ 2011 年度の業務工程改革の取組

2011 年度は、各府省は、定着の年として業務工程改革に取り組む。

## 3. 期待される成果

行政の待ち時間の短縮、手続きの簡素化、迅速化、制度の利便性の向上等、各府省の業務の内容に応じて異なるが、国民が実感できるような成果をあげるべく取り組む。

## 4. 推進のための環境整備

業務工程改革を円滑に進めるため、合わせて以下の取組を進めることとし、必要に応じて、ワーキングチームの意見を聞くものとする。

### （1）表彰制度

業務工程改革への取組に対するインセンティブが大切であるため、優れた取組に対し、本年中に政府としての表彰制度（内閣総理大臣賞等）を設けることとし、その内容については別途定める。また、各府省においても本年中にそれぞれの表彰制

度を設ける。

(2) 業務工程改革提案制度

各府省において、本年中に現場の職員から積極的に業務工程改革の提案が行われるような仕組みを整備する。

(3) 政策評価、人事評価等との連携

各府省は、政策評価との連携に関し、業務工程改革の目標設定及び達成状況の把握、公表については、実績評価方式を積極的に活用する。また、設定された業務工程改革の目標に留意して、人事評価における職員の業績目標が適切に定められるよう取り組む。内閣官房は、必要に応じ、業務工程改革推進のため、総務省の行政評価・監視機能等との連携を図る。

## 5. 推進体制等

内閣官房は、総務省行政管理局の協力を得て、各府省の業務工程改革に関する取組を推進する。また、各府省は、業務改革推進協議会に対して、取組状況等について随時報告するとともに、同協議会は、取組内容、取組結果等について取りまとめ、公表する。

なお、本取組は、3年程度の集中的な取組として実施することとし、その後の進め方については、集中的取組期間内の結果を踏まえ、検討する。