

統計棚卸し（統計版BPR）に関する 民間ヒアリング結果

平成29年10月19日

総務省政策統括官（統計基準担当）



総務省

BPRに関する民間ヒアリング

○統計改革推進会議最終取りまとめにおいて、民間部門の業務改革で活用されているBPR手法の活用を含め検討を行うこととされていることを踏まえ、コンサルティング会社、監査法人、IT企業など5社から、統計業務におけるBPR手法の適用についてヒアリングを行った。

<ヒアリング先一覧> (50音順)

- ITbook 株式会社
- アビームコンサルティング株式会社
- 株式会社 日本能率協会コンサルティング
- 株式会社 日立コンサルティング
- 有限責任 あずさ監査法人

総論① (棚卸しの目標・視点)

(棚卸し (BPR) の目標・視点について)

- 民間のBPRで重要なことは、品質、コスト、スピードの3つ。政府の統計の場合には、一定の品質が求められるので、品質を一定の水準に維持した上で、そのためのコスト低減やスピード向上を図っていくのが良いではないか。
- BPRの進め方として、まず前提条件となる目標及びKPIの設定が重要。設定した数値目標が達成できていなければ、それを見直すというPDCAサイクルを回すことで業務効率化等を達成していけるのではないか。
- 業務効率化、報告者負担軽減、利活用促進、品質確保といったBPRの「目標・視点」を、もう少しブレイクダウンした中目標に展開していけばよいのではないか。
- ひとつの工程において、複数の視点からみて問題があるような場合には、思い切って工程そのものを見直す (リエンジニアリングする) べきではないか。
- BPRに当たっては、各プロセスでどの程度の時間と費用がかかっているのかを知ることが重要。公表まではしなくても、把握して、「見える化」することは効果的。
- ひとつの業務をいくつかのプロセスに分解し、各プロセスの標準的な作業時間を測って、どのプロセスにどのくらい時間がかかっているか、どのような無駄があるかを分析するのも一つのやり方。

総論② (効率的な棚卸しの実施等)

(効率的な棚卸しの実施に向けて)

- 効率的な棚卸しのためには、優先順位を決めることが大事。棚卸しの効果が大きく出る部分、改善やニーズが大きい部分から優先的に棚卸をしていくべき。
- 調査統計、加工統計といった統計の種類ごとに代表的な事例を選んで、その調査のプロセスを徹底的に洗い出して見直しを行い、それを他の調査に横展開していくのが効率的。

(その他留意事項)

- 国の統計調査は、規模や求められる品質が民間の調査と違うので、民間のやり方がそのまま使えるかは疑問。
- 政府統計は、正確性や連続性が問われるため、民間に比べて、確認する工程も多い。民間に比べ、各工程のチェックが厳しいので、外部委託してもコストがかかる可能性がある。
- 周期調査の場合、担当職員が異動して前回の調査を知っている人がいないというケースが多々あり、折角発見された課題が引き継がれず、改善の機会を失っている。

各業務プロセスにおける見直しの視点①

（企画段階の業務見直しについて）

- 民間の業務改革の場合は、まずは、サービスメニュー（品揃え）を見直し、その後それぞれのメニューについて改善を行うというのが通常の進め方。
- 統計はユーザーが少ないからといってすぐに中止するのは難しいだろう。廃止が難しいようなら、統合を進めるのが良いのではないか。
- 廃止まで持っていくのは難しいかもしれないが、少なくとも、それぞれの統計の利活用状況を把握して、統計ごとのコスト対効果を示すことは重要ではないか。

（実査段階の業務見直しについて）

- 報告者負担軽減の観点から、調査票は電子化した方がよいが、電子の調査票の中には、紙の調査票をそのまま電子化しただけで、報告しづらいものもある。報告者目線に立った電子的な表現方法とする必要。
- 事業者を対象とする調査の中には、本社だけでの記載が難しく、支社や事業所に尋ねないと分からない場合もあり、一枚の調査票に対して複数部署からのアクセスが可能になると報告者コストは削減できるのではないか。
- 同じような調査項目の調査が何度も来るのは、報告者側にとってはストレスが大きい反面、質問項目が30から40に増えても、ストレスはさほど増えないと思うので、調査を廃止できなくても、類似の調査の統合を進められるとよいのではないか。

各業務プロセスにおける見直しの視点②

(審査・集計プロセスの見直しについて)

- RPA (Robot Process Automation) は、これまであまりシステム化されてこなかった規模の小さな業務に着目し、パンチ入力等の人間が行っている単純作業をロボット化していくもので、働き方改革との関係もあって、民間では広く取り入れられている。
- RPAは、技術的にも、すでに幅広い統計業務に適用可能。また、統計業務は、RPAに非常になじみやすい業務であり、とりわけ、エラーチェック、OCR等の審査集計業務や、調査票のプレプリント業務には活用の余地が大きいのではないかと。

(利活用について)

- 利活用についてのKPIを作るのは難しい。民間でも「顧客の満足度」等をアンケート等で把握するぐらいしかできていない。
- ユーザーの満足度を把握して、ユーザーの不満を解消していくという視点が重要。
- データ提供形式の改善などは効果が大きいのではないかと。他方、もうすでに公開している公表形式を改めるには手間とコストがかかる。
- 利活用統計データのダウンロード件数等を把握することは有効。