

京都府/北海道/鹿児島グループ

京都府(人口258.2万人)

北海道(人口530.4万人)

鹿児島県(人口160万人)

【対象業務】 申請業務/会計業務

【モデル】 都道府県モデル

最終報告会 資料

人口推移

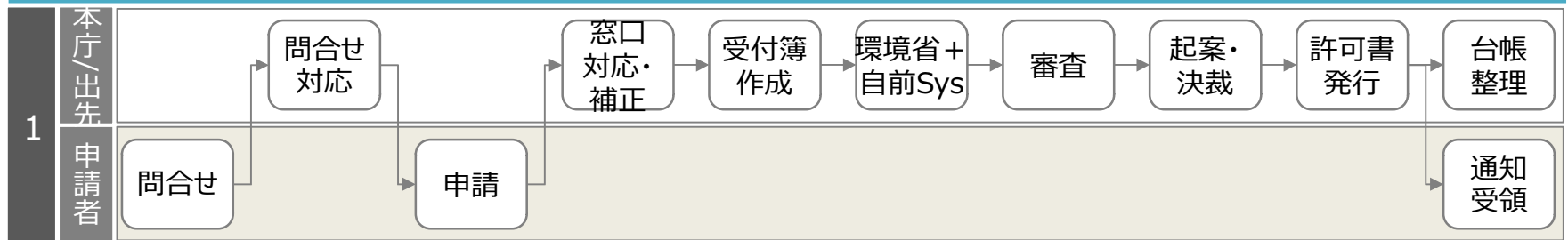
京都府/鹿児島県：令和2年1月1日現在

北海道：平成31年1月1日現在

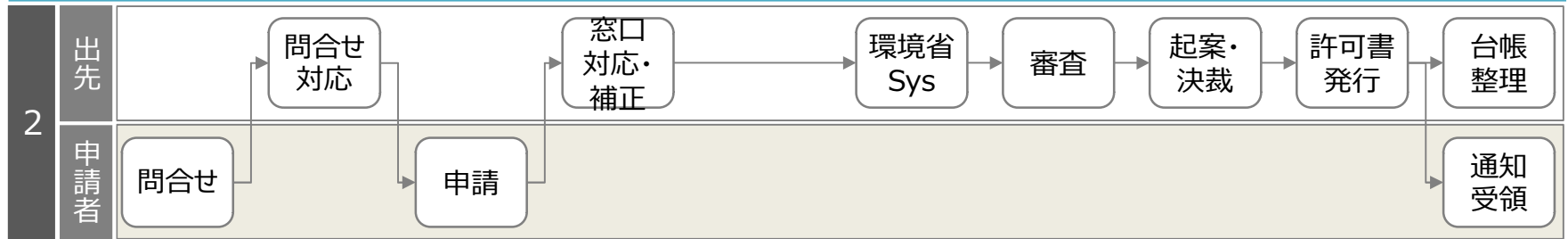
団体間業務フロー比較 (Before)

- 産業廃棄物処理許可申請業務の流れ（現状）は下記の通り。

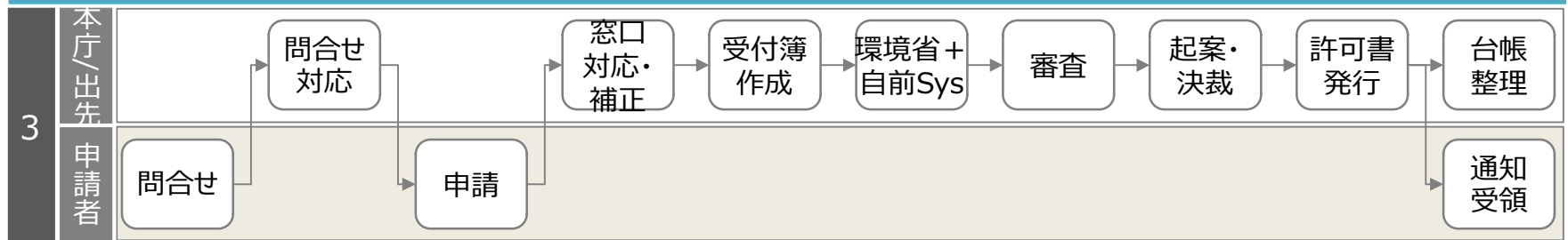
京都府



北海道



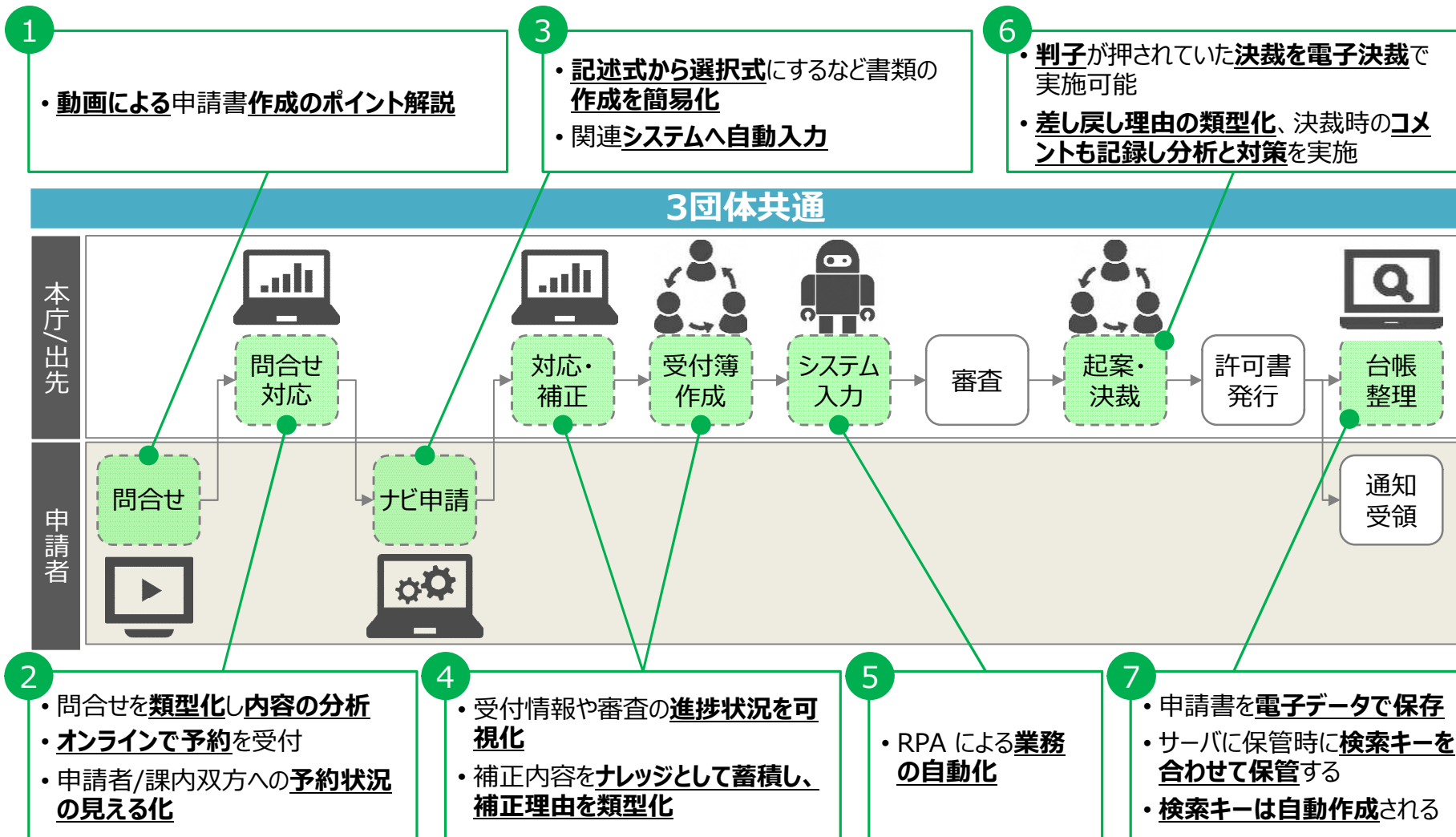
鹿児島県



3団体の申請プロセスを比較したが、大きな差分は見られなかった。

標準業務フロー(After)

- 産業廃棄物処理許可申請業務の流れ（施策導入後）は下記の通り。
業務プロセスの変更はないが、京都府で各プロセスのICTソリューション施策を立案し、業務効率化。



ICT適用可能なプロセスを選定

団体間業務フロー比較 (Before)

- 会計業務（支出負担行為／支出命令・兼支出命令）の流れ（現状）は下記の通り。
業務マニュアルの確認やヒアリングなどを行い業務プロセスを比較したが、大きな差分は見られなかった。

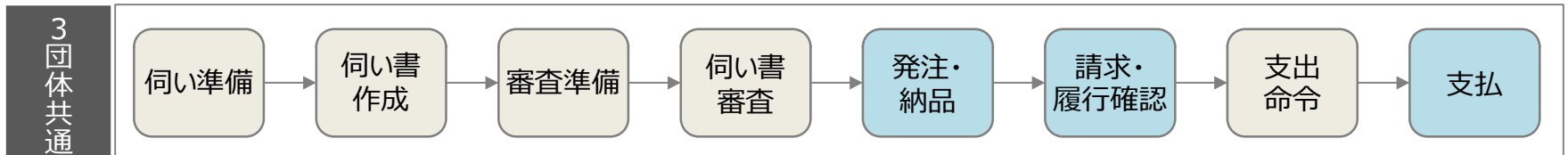
－凡例－

システム外の処理

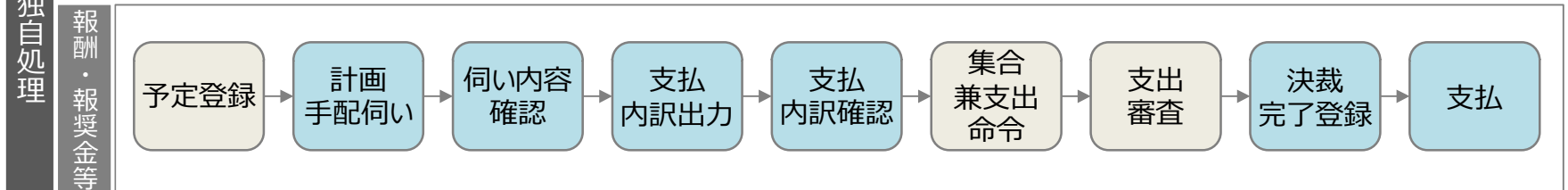
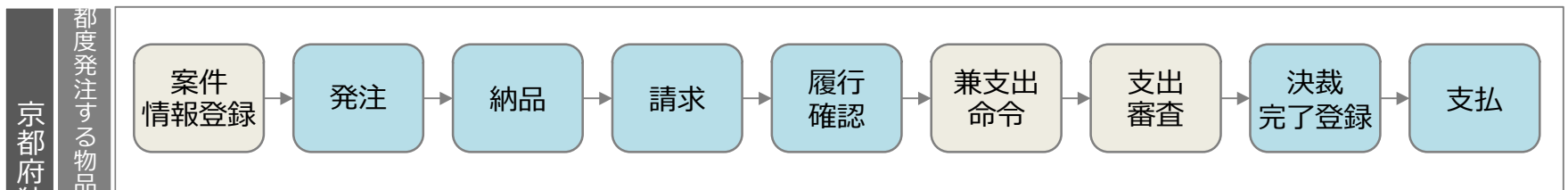
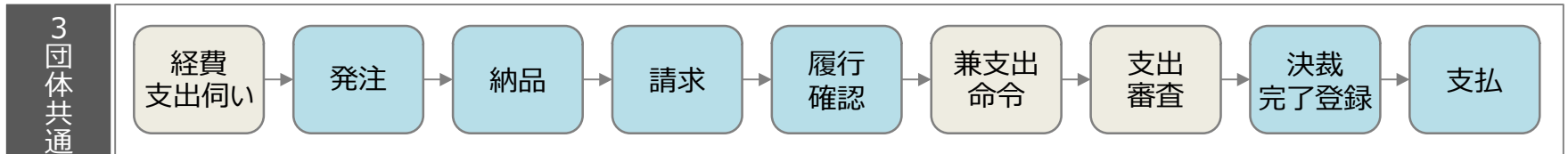
会計システム上の処理

上記の区分は、京都府の例による

支出負担行為／支出命令



兼支出命令



**3団体の業務プロセスを比較したが、大きな差分は見られなかった。
課題に関しては民間企業との比較を実施**

標準業務フロー(After)

- 会計業務（支出負担行為／支出命令・兼支出命令）の流れ（施策導入後）は下記の通り。
業務プロセスの変更はないが、京都府で各プロセスのICTソリューションで施策を立案し、業務効率化。

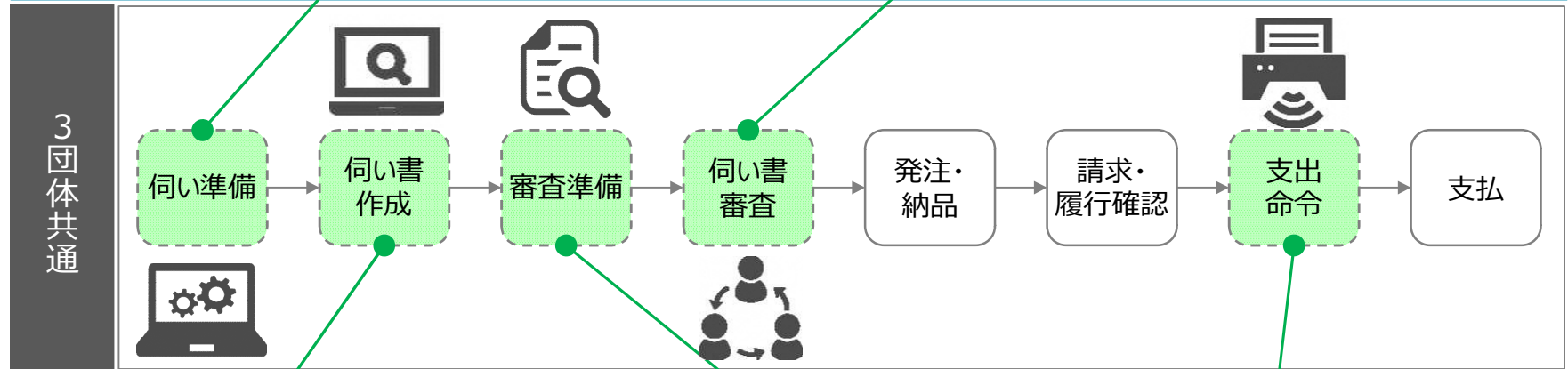
1

- 伺いの種類ごとに必要な**確認内容及び記載内容をひな形として提示**する
- **判断分岐**について、**抜け漏れがないようガイド**する

4

- 補正内容や審査の**進捗状況を課内で可視化**
- **補正内容をナレッジとして蓄積**し、分析することで**補正理由を類型化**

支出負担行為／支出命令



2

- 過去の同様な伺い書の**検索キーの整理**
- 準備の内容を**起案時にそのまま活用可能**

3

- 職員の専門性に合わせた**デジタル分類・仕分け処理**で、**事務負担を軽減**

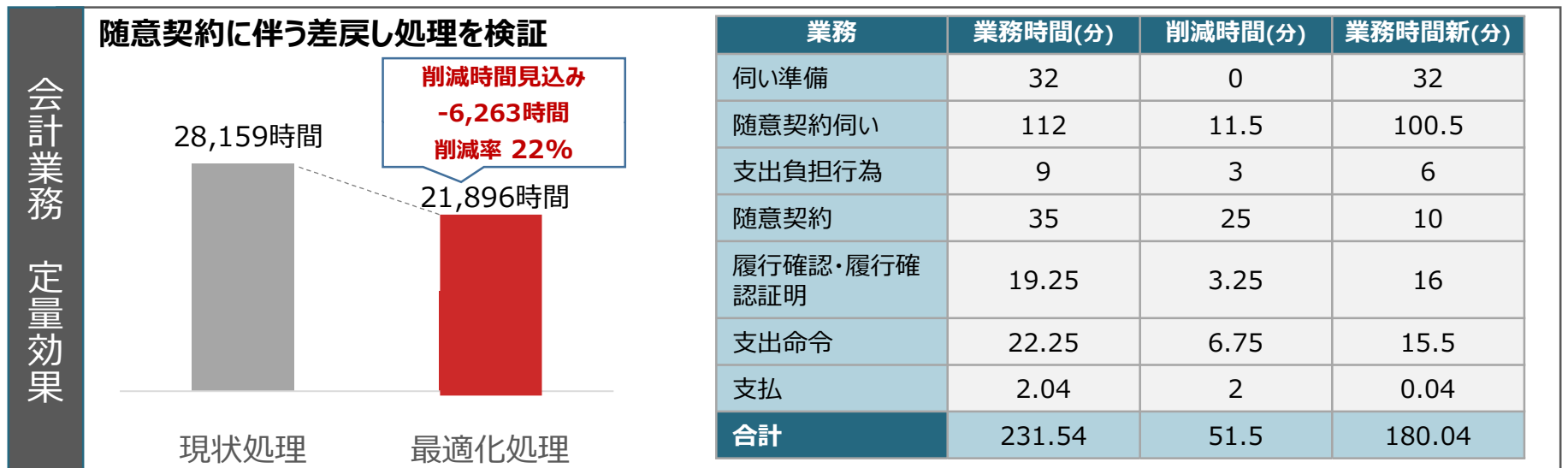
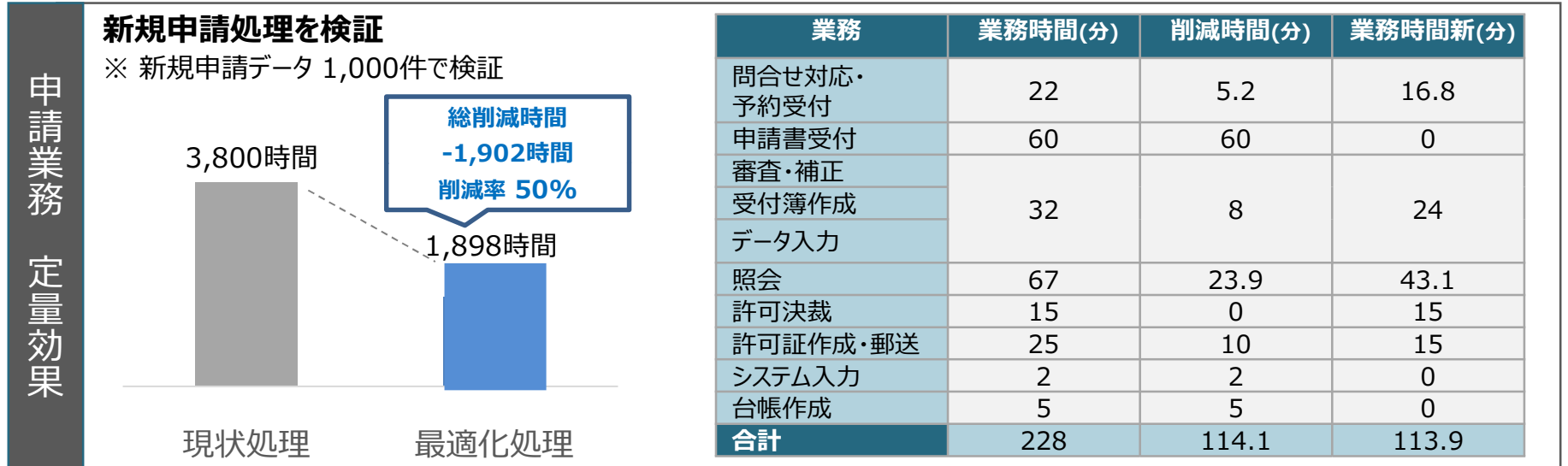
5

- **請求書をスキャンし、システムに自動登録**する
- スキャン時の誤認識についてはマスターと照合する等、**システムロジックで対応可能**とする

ICT適用可能なプロセスを選定

効果

- 申請業務及び会計業務の定量効果を京都府で測定した結果は下記の通り。
- 北海道・鹿児島県では一定の効果があると見込まれる。



効果

- 申請業務及び会計業務の定性効果を京都府で測定した結果は下記の通り。
- 北海道・鹿児島県では一定の効果があると見込まれる。

定性効果

• 手続きナビゲーションツール

- ✓ タブレットを活用し、申請書をより簡易に作成できる（申請業務）
- ✓ 伺書をより簡易に作成できる（会計業務）
- ✓ 入力する項目がわかりやすくなるので補正が減る
- ✓ 起案者側に加え受領側もミスが減る

• 文書データの電子管理（ワークフロー）

- ✓ 補正内容や現在の進捗が担当者間（本庁と出先機関含む）で情報共有できる
- ✓ 補正内容の蓄積により、ボトルネックの分析が可能となる
- ✓ 決裁結果の郵送がなくなる
- ✓ システムへ手入力しているデータを自動入力できる

• 電子データでの資料の保管

- ✓ 書類のクレンジング時間の短縮
- ✓ 保存した過去の申請書を検索が早くなる
- ✓ 現地への立ち入り調査時に活用可能
- ✓ 資料の保管スペースが削減できた

• 紙データの電子化（OCR他）

- ✓ 転記作業がなくなり、確認作業を削減でき決裁時間の短縮が可能

その業務を選定された理由

【現状業務調査結果】

京都府でのこれまでの取組みから、業務を選定。

北海道

京都府に合わせて業務を選定。

【参考】

昨年度申請業務の簡素化に向け、全庁調査を実施

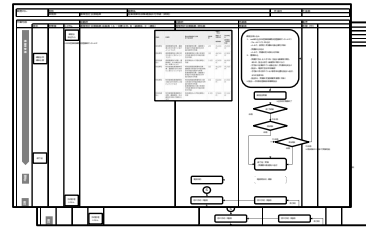


申請手続き

× 429

京都府

昨年度までの働き方改革推進の取組みにて作成した業務フローを基に業務分析を実施



業務フロー

... × 6

鹿児島県

京都府に合わせて業務を選定。

【参考】

今年度、複数業務でRPAの検証を実施し、その中で業務分析を実施。

対象業務

- ① 産業廃棄物許可申請
- ② 会計業務（支出処理）

その業務を選定された理由

- 本PJの対象業務（申請業務/会計業務）の選定においては目的と背景を踏まえ、下記の4つの視点で業務を選定した。

目的・背景・狙い

- ・自治体の役割は複雑化・多様化し、業務は質量ともに増大している
- ・民間のICT技術を活用し、新たな工夫で業務効率化と住民サービス向上の一体的な実現を図る

視点1

業務調査の視点

- ・民間では既にIT化されているが、紙の文書・帳票類で作業している業務はないか
- ・汎用性の高い業務（ノンコア業務）はないか
- ・作業を分担せず一人で抱え込んで作業を行っている業務はないか など

視点2

優先度の視点

- ・外部知見が活用しやすいものと専門性が高いものとの区分けし、外部知見を活用できる業務は効率化優先業務と位置づける
（専門性の高いものは効果検証方法等を新規に確立させる）
- ・民間企業と自治体ではガバナンス※¹に対する認識が異なるということも確認し、専門性が低く、**外部知見が活用しやすいノンコア業務の効率化を推進**
（※1 自治体では事務処理に間違いが起きたときに、特定個人が訴訟のリスクを追う など）

視点3

PJ推進の視点

- ・業務の所管部署が効率化の取り組みに前向き且つ協力的な部署を選定

視点4

他自治体の視点

- ・他の自治体でも当該業務に対して同様の課題が起きているか
- ・また、同様の施策を実施して効果を得られるか

その標準業務フローとした理由

- 申請業務/会計業務における主要課題は下記の通り。

申請業務/会計業務における主要課題

1 申請業務	申請受付	<ul style="list-style-type: none"> ・誤字脱字や事業計画の補正に特に時間が掛かっている。また、窓口対応時に担当者によって不備チェックのやり方が異なり、ルール化されていない。
	補正対応	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者が申請後に補正表を作成しており、非効率。また、担当者しか補正内容を把握していないため、不在の場合は業務が遅延する場合がある。
	データ入力	<ul style="list-style-type: none"> ・職員がシステムやExcelに手入力しており、作業量が過多。また、複数のシステムへ同じようなデータを入力しているケースも見られる。
	起案・決裁	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者が気が付かなかった不備チェックに多くの時間がかけられている。また、作業効率を上げるために作業分担を行っているが、明確にルール化されていない。
	目録作成	<ul style="list-style-type: none"> ・紙で管理しているため、保存には場所の確保が必要であり、検索も容易にではなく業務工数を圧迫している。
2 会計業務	マニュアル管理	<ul style="list-style-type: none"> ・起案時に参照する資料（手引書や例規集など）が膨大であり、起案者が伺書を作成する作業が複雑化している。
	審査準備	<ul style="list-style-type: none"> ・ -
	審査	<ul style="list-style-type: none"> ・複数の担当者にて同じ項目（全項目）を、印刷してひげを書いている。監査はこのひげを確認している。
	支払い処理	<ul style="list-style-type: none"> ・請求書受領時に相手方（債権または債務者）や日付、金額など複数の確認項目があり手間がかかる。
	件名検索	<ul style="list-style-type: none"> ・過去の起票内容を確認する際、検索に時間がかかっている。また、制度の変更等により、誤った起票内容で起票されて差し戻されるケースがある。

その標準業務フローとした理由

- 申請業務/会計業務における主要施策は下記の通り。

現状の主要課題		施策の方向性
申請・会計	申請受付	1 手続きナビゲーションによる申請の簡素化及び手続きマニュアルのデジタルデータ化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 窓口で作成代行することによって作成時間を少なくし、申請者への指導時間を充実させる。 ・ 手順書やマニュアル類をツールへと集約し、手続きやそれに必要な資料を自動で導出する。
	マニュアル管理	
申請・会計	補正対応	2 ワークフローによる業務の見える化と決裁業務の精度向上 <ul style="list-style-type: none"> ・ 補正内容や進捗をシステム上で分かることによってミスが減りL/Tが短くなる。 ・ 選択式の申請/起案データをもとに、電子決裁へと連携することで補正や決裁コメントなどの進捗状況が可視化され、職員間で情報共有できるようになる。 ・ また、補正内容や差戻理由などの決裁コメントをナレッジとして蓄積し、分析することで補正や差戻理由を類型化することができ、判断基準を明確にすることで、誰でも同じように審査等の処理が可能となる。
	起案・決裁	
	審査準備	
	審査	
申請	データ入力	3 電子申請によるシステムへの自動入力(RPA) <ul style="list-style-type: none"> ・ RPAによりシステムへ自動入力することで入力工数を削減し、ミスも減る。
会計	支払い処理	4 請求書スキャンによる自動チェック(OCR) <ul style="list-style-type: none"> ・ 請求書をOCRすることにより、システム上で債権登録情報と請求書の自動突合ができる。
申請・会計	目録作成	5 電子データでの資料の保管・管理 <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請内容や記録情報を電子化し、管理することができるため目録作成不要。 ・ 起案内容をファイルサーバに保管することで、ファイル名だけでなく、選択された電子データの内容に紐づいて検索が可能となり、過去資料を探す時間を大幅に削減することができる。
	件名検索	

民間事例を基に適用施策を検討

その業務を選定された理由

【現状業務調査結果】産業廃棄物処理許可申請業務

平成30年度 データ

団体間業務量比較

年間件数	京都府	
	許可申請	約1,000件
	変更届	約3,300件
	標準事務処理時間	63日
	北海道	
	許可申請	約1,300件
	変更届	約3,900件
	標準事務処理時間	—
	鹿児島	
	許可申請	約800件
変更届	約1,300件	
標準事務処理時間	—	

京都府における1件あたり処理時間

区分	業務内容	業務機能	作業時間 /min.	
新規申請	問い合わせ対応	問い合わせ対応（窓口/電話/メール/FAX）	22	
		問い合わせ内容の蓄積・分析		
		問い合わせマニュアルの整備		
	予約受付	予約に関する電話対応		60
		予約の確定		
		予約内容の共有		
	申請書受付	誤記などの記載ミスや抜け漏れチェック		32
		申請内容の正当性チェック（事業計画など）		
		添付書類のチェック		
		申請書の受理		
	申請内容の審査	誤字脱字などの記載ミスの補正		67
		申請内容の補正（事業計画など）		
申請書のコピーまたはスキャン				
申請書へ補正内容の記録（付箋・メール本文）				
受付簿作成	補正内容を申請者へ連絡（メール・電話・FAX対応）	15		
	受付日時や補正内容の記載			
データ入力	申請書の進捗管理	25		
データ入力	データ入力（システム・Excelなど）			
犯歴照会	犯歴対象者の特定	2		
	犯歴照会の依頼表作成及び公印			
	起案及び決裁			
	宛名・宛先入力			
	宛名・宛先シール出力			
	郵送作業（本籍地市区町村/検察庁）			
許可決裁	照会結果書類の開封・取りまとめ	5		
	許可書素案のチェック			
許可証作成	起案及び決裁	2		
	許可書を作成（一太郎ファイル）			
許可証郵送	許可書への府知事印	2		
	郵送作業			
システム入力	環境省システムへの入力	5		
台帳作成	申請書の台帳作成			
	検索用ラベル貼り付け			
	台帳リストへの記入（Excel）	228min		
標準作業時間			228min	

その業務を選定された理由

【現状業務調査結果】 会計業務

平成30年度 データ

団体間業務量比較

年間件数	京都府	伝票種類	兼支出命令書	約11万件
			支出命令	約3万件
			支出負担行為	約3万件
			総差戻し件数	約3万件
			兼支出命令書	約5千件
	差し戻し伝票	支出命令	約2千件	
		支出負担行為	約50件	

京都府における1件あたり処理時間

区分	業務内容	業務機能	作業時間/min.
随意契約	随意契約伺い	伺い文書作成・添付、システム登録	144
		起案チェック	
		決裁	
		添付文書の印刷	
		決裁期限日・担当部局・担当者記入	
		伺い記載内容の誤記・法令整合性チェック	
		添付書類の抜け・漏れチェック	
		契約書内容の誤記・整合性チェック	
		Excel等に差戻事由を記載	
		起案第一審査	
		決裁期限日・担当部局・担当者記入	
		伺い記載内容の誤記・法令整合性チェック	
		添付書類の抜け・漏れチェック	
		契約書内容の誤記・整合性チェック	
		Excel等に差戻事由を記載	
	支出負担行為	支出負担行為登録	9
	随意契約	契約書作成 公印作業 契約締結	35
	履行確認	完了報告書 履行確認 請求書 + 請求明細受理 履行確認調書作成 履行確認調書確認 履行確認証明作成	19.25
	支出命令	支出命令書作成 支出チェック 決裁 原課より支出命令フロー受領 伝票種別確認 命令書、明細の印刷 金額照合・押印・振込先チェック 支出第一審査 金額照合・押印・振込先チェック 支出第二審査 金額確認 支出課長審査	22.25
	支払	決裁完了通知・決裁済み登録 決裁完了・支払確認 電話連絡・決裁催促 支払確定 支払処理	2.04
標準作業時間			231.54 min