

< 1 > 求められる業務プロセスの見直しの分類と手順への記載方針

- ① 標準準拠システムへの移行や行政手続のオンライン化に伴い、業務に影響が出る部分について、業務プロセスを見直す必要。【標準準拠システム移行やオンライン化に伴う検討】
- ② 加えて、情報システムの標準化・共通化や行政手続のオンライン化等による手続の簡素化、迅速化、行政の効率化等の成果を得るためには、単なるシステム更改にとどまらず、標準準拠システム・オンライン手続を前提として、システムで処理していない部分（システムへの入力処理や窓口での受付等）も含めた全体の業務プロセスの見直しが必要。【標準準拠システム移行やオンライン化を契機とした検討】

⇒①については、例えば、標準化の作業工程中、現行システムと標準準拠システムでカバーしている範囲のFit&Gapに関する手順等で記載

⇒②については、例えば、これまでの過去の実証事業結果の具体的な事例をもとに標準的な見直し手順を記載することが考えられないか。

- ◇業務改革全般 … 泉大津市報告書（参考資料1）
- ◇AI-OCR等による手入力の省力化 … 足立区報告書（参考資料2）
- ◇総合窓口等による窓口の効率化 … 北見市報告書（参考資料3）

< 2 > 国の制度検討等への反映

○業務見直しに当たっては前提となる制度に起因するものも多い。そのような声については、共創プラットフォームなどを通じて提案していくことが制度の見直しにも資すると考えられるため、今後、IT室と連携して、共創プラットフォームの積極的な利用を呼びかけるとともに、手順書にもその旨記載してはどうか。

【参考資料】業務改革モデルプロジェクト報告書

○泉大津市業務改革推進プロジェクト報告書（H31.泉大津市）

- P.1・・・プロジェクト概要
- P.2～3・・・推進体制・スケジュール
- P.4～15・・・現行業務の現状把握
- P.16～26・・・現行業務の現状を踏まえた業務改革の方針
- P.34・・・プロジェクトにおける課題

○申請手続き等処理業務におけるRPA を活用した業務改革モデルの検証（H31.足立区）

- P.4・・・プロジェクト概要
- P.6～9・・・推進体制・プロジェクトの実施手順・役割分担・スケジュール
- P.10～15・・・AI-OCR、RPA の導入検討にあたっての具体的方法
- P.72～74・・・AI-OCR、RPA の導入の成果
- P.75・・・AI-OCR、RPA の導入に際しての留意点

○窓口支援システムを活用した地方都市における業務平準化モデル（H30.北見市）

- P.6・・・総合窓口について
- P.11～13・・・総合窓口の運用に必要な業務フローの考え方
- P.14～18・・・総合窓口検討のための調査方法