

地域人材ネット

DXとBPR(業務改革)による自治体改革

佐藤 洋輔 (さとう ようすけ)

東海村総合戦略部地域戦略課 係長



○ 登録者情報

所在地

茨城県那珂郡東海村

略歴

1981年生まれ、茨城県常陸太田市出身。立命館大学卒業後、民間企業や法律事務所を経て、2009年東海村役場入庁。

2017年よりBPR(業務改革)を核とした自治体改革に取り組み、2020年より新総合計画「新しい役場への転換」プロジェクトを担当。DX推進計画である「とうかい”まるごと”デジタル化構想」を策定し、現在は新部署である地域戦略課にて役場の改革を担う。趣味はランニング、アウトドア。

著書・論文等

- ・月刊ガバナンス2021年1月号寄稿「コミットメント他責から自責文化の自治体職員No56」
- ・crossT&T2022年7月号寄稿「東海村が仕掛ける自治体DX」

○ DXとBPR(業務改革)による自治体改革

取組の内容

①業務改善運動「しごとの仕方改革」～職員の意識改革、BPRへの準備運動

2017年から2019年まで、行財政改革大綱に位置づけ、しごとの仕方改革という業務改善運動を展開しました。各職場での5S(整理整頓など)や創意工夫による業務改善の仕組みを構築・展開するとともに、掲示物や書類の保管、報連相の手法、会議のやり方など全庁的な統一ルールを策定・運用しました。

②DX推進計画の策定～自治体改革のビジョン

2020年11月にDX推進計画に当たる「とうかい”まるごと”デジタル化構想」を策定しました。窓口DXや情報発信DX、BPR全庁展開、オフィス改革、スマホ活用支援など幅広くDXによる自治体改革を仕掛けています。

③BPRの実施～業務改革手法を研究・実践

DX推進にあたり、2021年5月に㈱日立システムズと連携協定を締結し、BPR手法の共同研究を開始しました。2021年は、3課の全業務可視化、業務量削減案の検討、ICTツール活用による業務量削減、一連のBPRの進捗管理を試験的に実施し、2022年には、全課全業務(約4300業務程度)に拡大しました。2年間で組織全体で業務フロー再構築と業務量削減の取組みを実施できる仕組み・体制について研究・実践し、その手法を確立しました。



業務改善を支援する庁内チームの巡回活動



業務ごとのBPR検討会で業務量削減案を議論

実績

①業務改善運動「しごとの仕方改革」

- ・各職場で実施された業務改善数は1058業務(2017年:277業務、2018年342業務、2019年439業務)
- ・職員のしごとの効率性改善実感率71.9%(2017年:75.2%、2018年76.8%、2019年63.6%)
- ・時間外勤務削減率2017年15.3時間/月→2019年12.3時間/月(20%減)

②DXの主な実績

オンライン申請80手続整備、公金キャッシュレス、YouTubeチャンネル登録者2020年31人→2022年1315人、無線LAN整備、ICTツール導入(RPA、AI-OCR、AI議事録、Aiチャットボット、kintone、電子ホワイトボード)フリーアドレスオフィス試験導入、ウェブ会議ブース導入、スマホ購入補助事業実施、スマホ教室・相談会実施、スマホ支援ボランティア育成。

③BPR(業務改革)

- ・可視化業務4339業務(業務量合計364千時間)、業務量削減案作成10600時間分
- ・BPRマネジメント手法の確立

工夫した点や苦労した点

自治体改革には、「職員の意識改革」と「業務・ルールの改革」「ICTツールなどの環境整備」が必要ですが、年度予算主義の中では個別の取組みのみの効果に目がいきがちです。中期的かつ戦略的な視点で組織内にアピールすることで、チームビルディングや組織としての意思決定をスムーズかつスピーディに進められるよう工夫しました。

ひとことPR

トランスフォーメーションするためには、様々なフェーズを経る必要があると認識しています。ビジョンを示して推進していても、時には組織に波風が立ち、暗雲が立ち込める時期もあります。戦略的な推進の仕方を実戦で学んできました。自治体特有の悩みにも向き合いながら、伴走できるよう精一杯頑張ります。

○ 参考

取組分野の分類

登録者の取組を12の政策分野に分類しています(複数の分野に該当するものもあります)。

1.地域資源を活用した地域経済循環	2.まちなか再生
地場産品発掘・販路開拓	中心市街地活性化
6次産業化	空地・空家・空きビル・空き店舗等対策
経営資源の引継(事業承継等)・起業支援	商店街活性化
地域中核企業等の支援	その他
その他	
3.生活機能の維持	4.環境保全・SDGs
地域医療・福祉	分散型エネルギーシステム
地域交通	地球温暖化対策
集落機能の確保	廃棄物・リサイクル対策
その他	その他
5.防災減災・危機管理	6.観光振興・交流
建築物耐震化・長寿命化	DMOとの連携
地区防災計画	インバウンド対応
BCP	民泊・農泊
避難所運営	地域おこし協力隊の推進
感染症対策	その他
その他	
7.関係人口の創出・拡大	8.移住・定住促進
滞在・活動の場づくり	起業・事業承継等支援
地域おこし協力隊の推進	空地・空家対策
地域と関係人口の協働	地域おこし協力隊の推進
その他	その他
9.少子化対策、子ども・子育て支援	10.地域づくり人材の育成・教育
結婚・出産・子育て支援	○ 人材研修
○ 働き方改革	ふるさと教育
子どもの貧困対策	地域と教育機関の連携(高校魅力化・域学連携等)
その他	その他
11.自治体経営イノベーション	12.シティプロモーション・地域PR
財政マネジメント(公共施設管理・公会計整備)	地域ブランディング
官民連携(PPP・PFI)	メディア活用策
自治体間連携	効果の把握・評価
住民参加	その他
○ その他 自治体DX, BPR(業務改革)	

関連ホームページ

(団体)東海村	https://www.vill.tokai.ibaraki.jp/
(個人)Facebook	https://www.facebook.com/yosuke.sato.104418

連絡先

メールアドレス	y-sato[アットマーク]vill.tokai.ibaraki.jp	その他	
---------	-------------------------------------	-----	--

※メールを送る際には[アットマーク]を『@』に変えてください。