

令和7年度事業実施プロセスチェック 次第

日時: 令和7年12月19日(金)10:00~

場所: 市役所本館4階 全員協議会室

1 開会

2 事業実施プロセスチェックの概要説明 P2資料1

3 ヒアリング

(1) おくやみコーナー(総合窓口センター)

- ① 業務の概要 P3資料2
- ② 業務フロー分析シートの説明 P5、6資料3
- ③ プロセスチェック調査票 P13、14(両面)資料4

(2) ここふるショップスタッフ管理(心のふるさと館)

- ① 業務の概要 P3資料2
- ② 業務フロー分析シートの説明 P7、8資料3
- ③ プロセスチェック調査票 P15、16(両面)資料4

(3) 広聴業務(プロモーション推進課)

- ① 業務の概要 P4資料2
- ② 業務フロー分析シートの説明 P9、10資料3
- ③ プロセスチェック調査票 P17、18(両面)資料4

(4) 広報「大野城」制作業務(プロモーション推進課)

- ① 業務の概要 P4資料2
- ② 業務フロー分析シートの説明 P11、12資料3
- ③ プロセスチェック調査票 P19、20(両面)資料4

3 事務連絡

4 閉会

事業実施プロセスチェック

目的、内容、効果、手順

■目的

業務効率化や業務の担い手の見直し等により、事業実施プロセスの变革を促す。

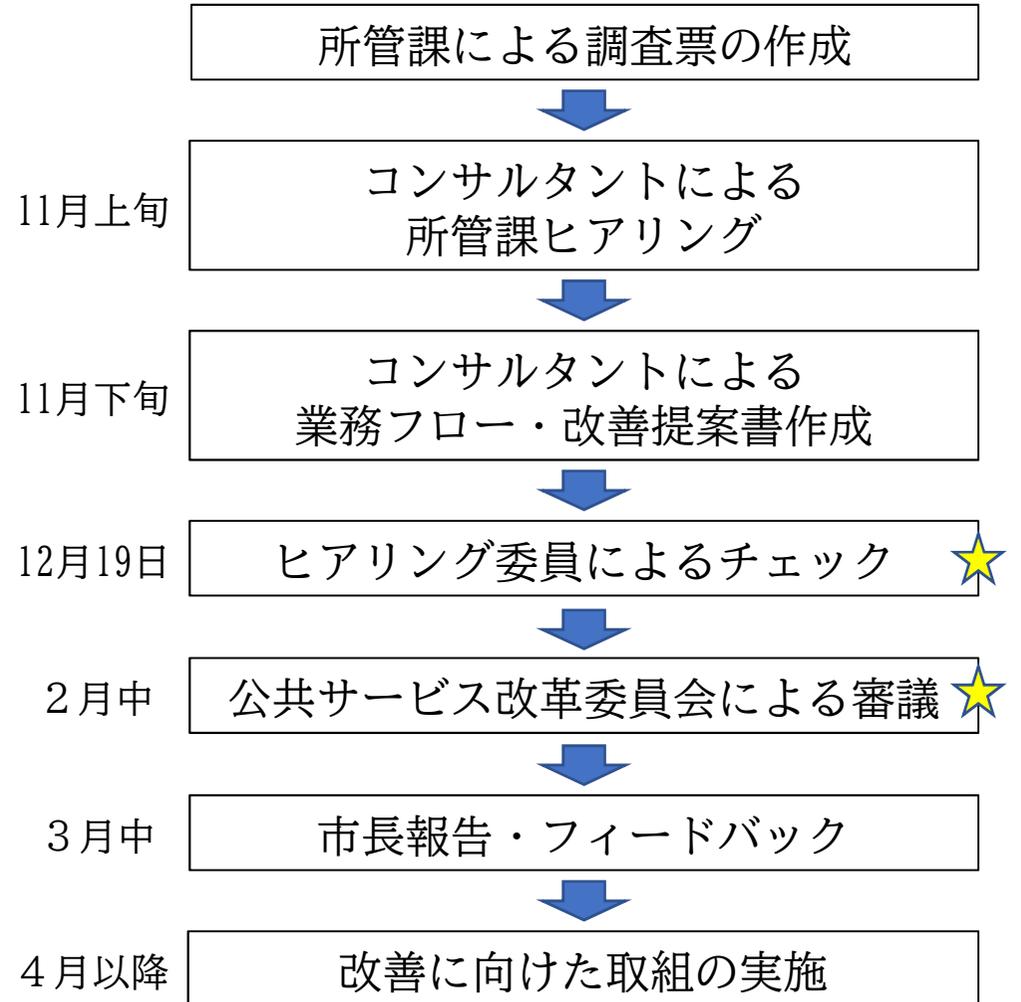
■内容

1つの業務（事務手続）を処理手順単位（最大20プロセス）に細分化したうえで、プロセス毎の難易度や作業時間、職種別の従事割合、入出力情報などを可視化し、プロセスや担い手の見直し、委託やICTの活用ができないかどうか評価する。

■効果

対象業務にかかる業務量や職員のリソースを削減し、重点的に取り組むべき他の事業等に、より注力できるようになる。

■手順



★ 公共サービス改革委員会委員の参加

事業実施プロセスチェック

令和7年度対象業務の概要

①おくやみコーナー

(所管課：総合窓口センター)

■業務概要

市民の方が市役所での死亡に伴う手続きをスムーズに行えるよう、1つの窓口で対応する「おくやみコーナー(R4.3月～)」を設置している。おくやみコーナーを運営するための事前準備から窓口対応までの手続きを総合窓口センターの職員が行っている。

■作業頻度

毎日

・おくやみリストの作成

※窓口は1日最大3件まで対応

■業務で抱える課題

各課の手続について理解し、説明する必要がある。
また、相続に関する手続きについても相談を受けることがよくあるため、関連する知識の習得も必要である。
戸籍や住民票の発行、印鑑登録などの手続も併せて対応するため、1件あたりの対応時間は1～1.5時間程度掛かる。

■補足情報

	死亡者数	おくやみコーナー 対応件数	予約無し 来庁件数
令和5年度	918	335	348
令和6年度	948	270	425

②ここふるショップスタッフ管理

(所管課：心のふるさと館)

■業務概要

ここふるショップのカフェ及びショップで雇用しているスタッフの雇用や管理に関する業務

■作業頻度

年1回

・夏季スタッフの雇用事務

毎月1回

・スタッフのシフト調整・作成

毎日

・人員不足の補充対応

■業務で抱える課題

ここふるショップの運営全てが実行委員会の業務であり、実行委員会事務局として正規職員がバックヤード業務を全て担っている。
業務を委託とする場合、事務単位での委託なのか、業務全般の委託なのかを検証する必要がある。



事業実施プロセスチェック

令和7年度対象業務の概要

③広聴業務

(所管課：プロモーション推進課)

■業務概要

市が定める「市民の声取扱要綱」に基づき、市民等から寄せられる意見の対応（他課との調整、回答の作成等）、及び対応結果の公表を行うもの。

意見の受け付け方は以下のとおり。

【受付方法】

意見箱／市ホームページ／電子メール／手紙／電話／
FAX／対面

■作業頻度

毎日

■業務で抱える課題

これまで寄せられた意見をもとに、市民が必要とする情報や要望を整理し分析する必要があるが、それぞれの回答を作成するのみで、分析等はできていない。

同じ内容であっても、電話で受け付けたものや所管課で直接受け付けたものは「市民の声」として記録に残っていないものもある可能性が高い。

■補足情報

- ・「市民の声」意見件数
令和5年度 79件
令和6年度 100件

④広報「大野城」制作業務

(所管課：プロモーション推進課)

■業務概要

市が定める「広報事務取扱規則」に基づき、広報「大野城」の制作事務を行うもの。

■作業頻度

毎日

- ・広報の校正作業

月2回

- ・広報「大野城」の発行

■業務で抱える課題

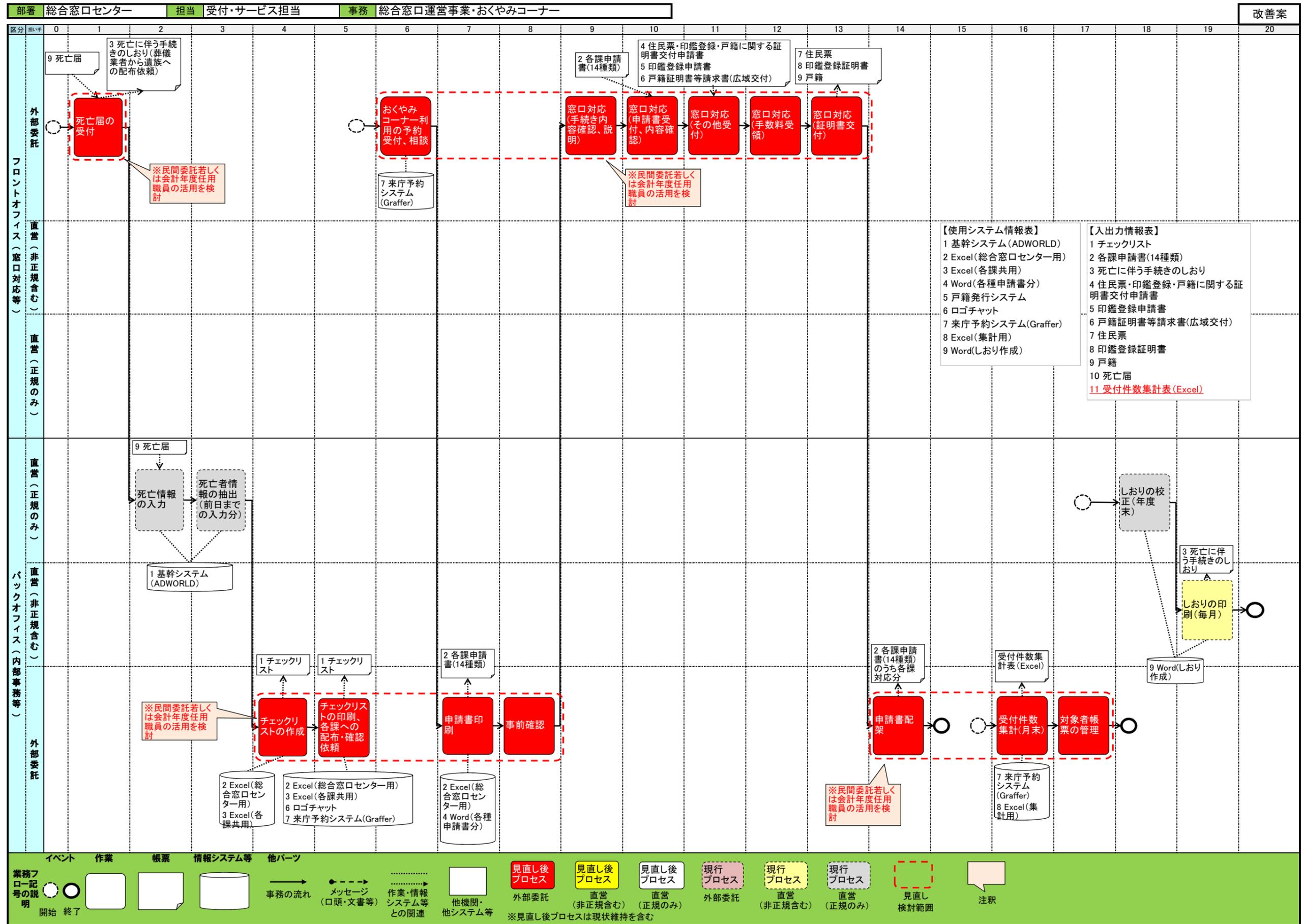
1号発行するのに多くのリソースを必要とする。

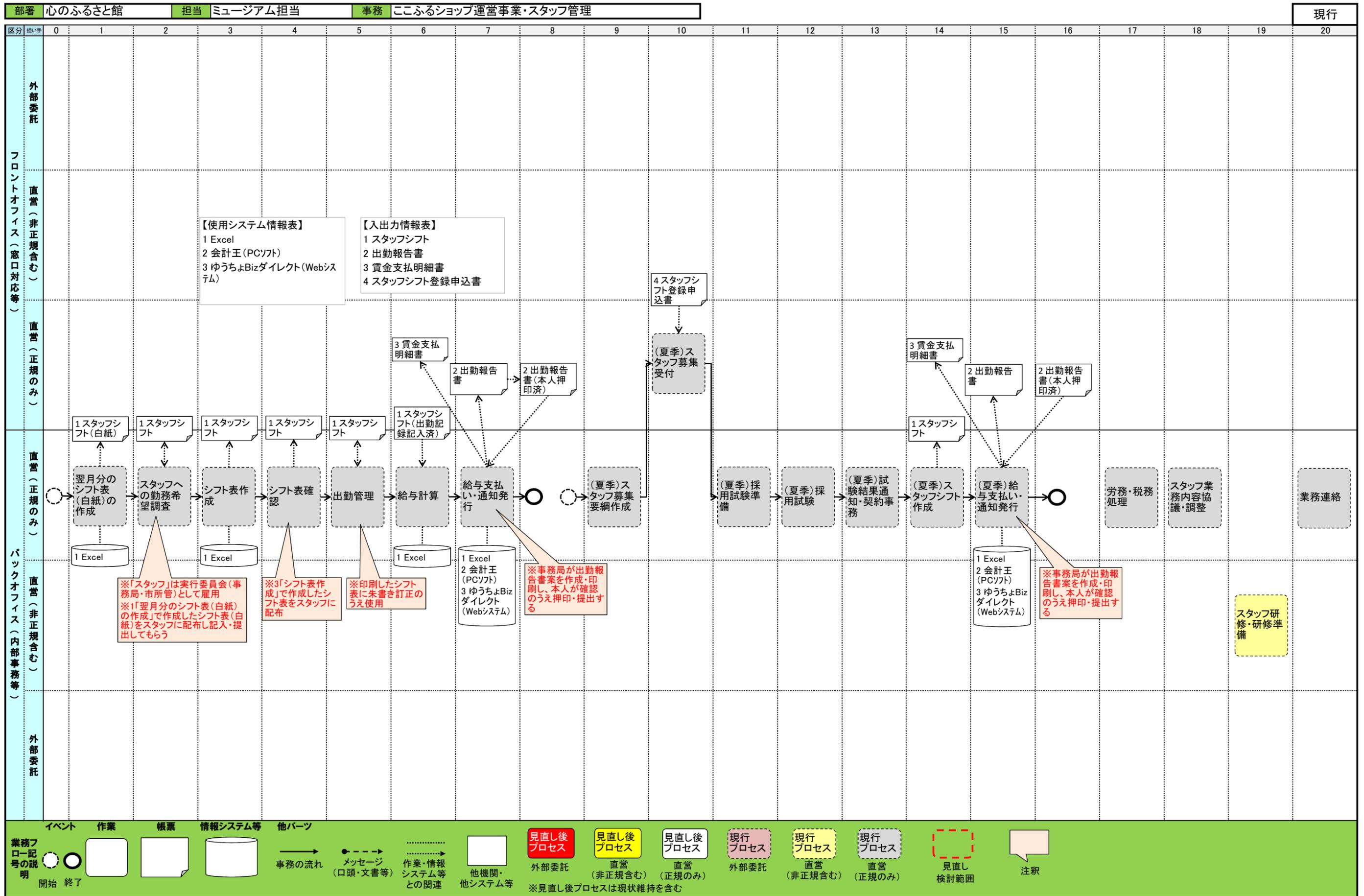
校正確認について、所管課と紙でやり取りしているため、所管課への依頼に時間を要する。

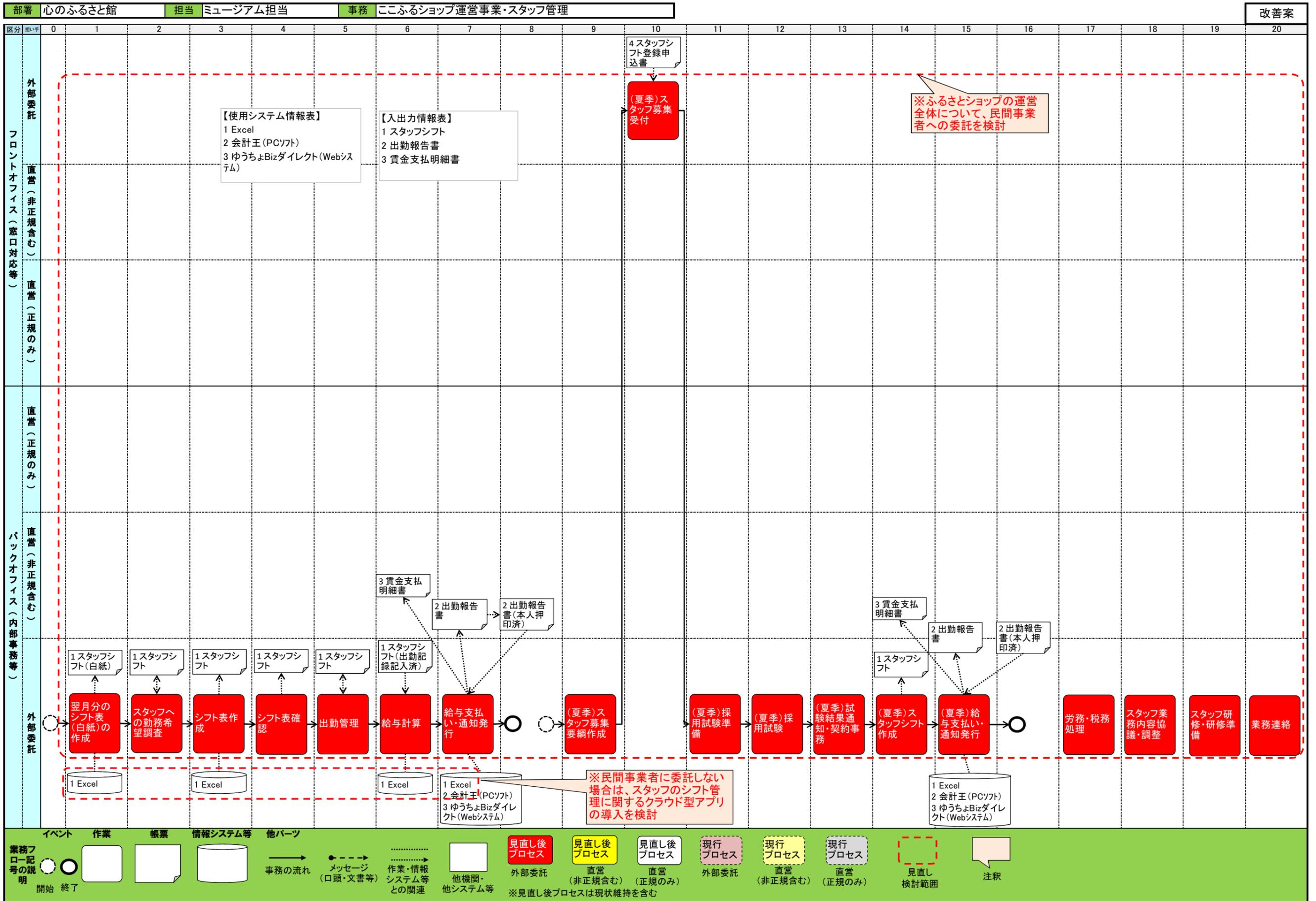
できれば特集記事は毎号入れたいため、その他の庁内・庁外記事は少ない時間で処理し、その分特集に注力できる環境が理想と考える。

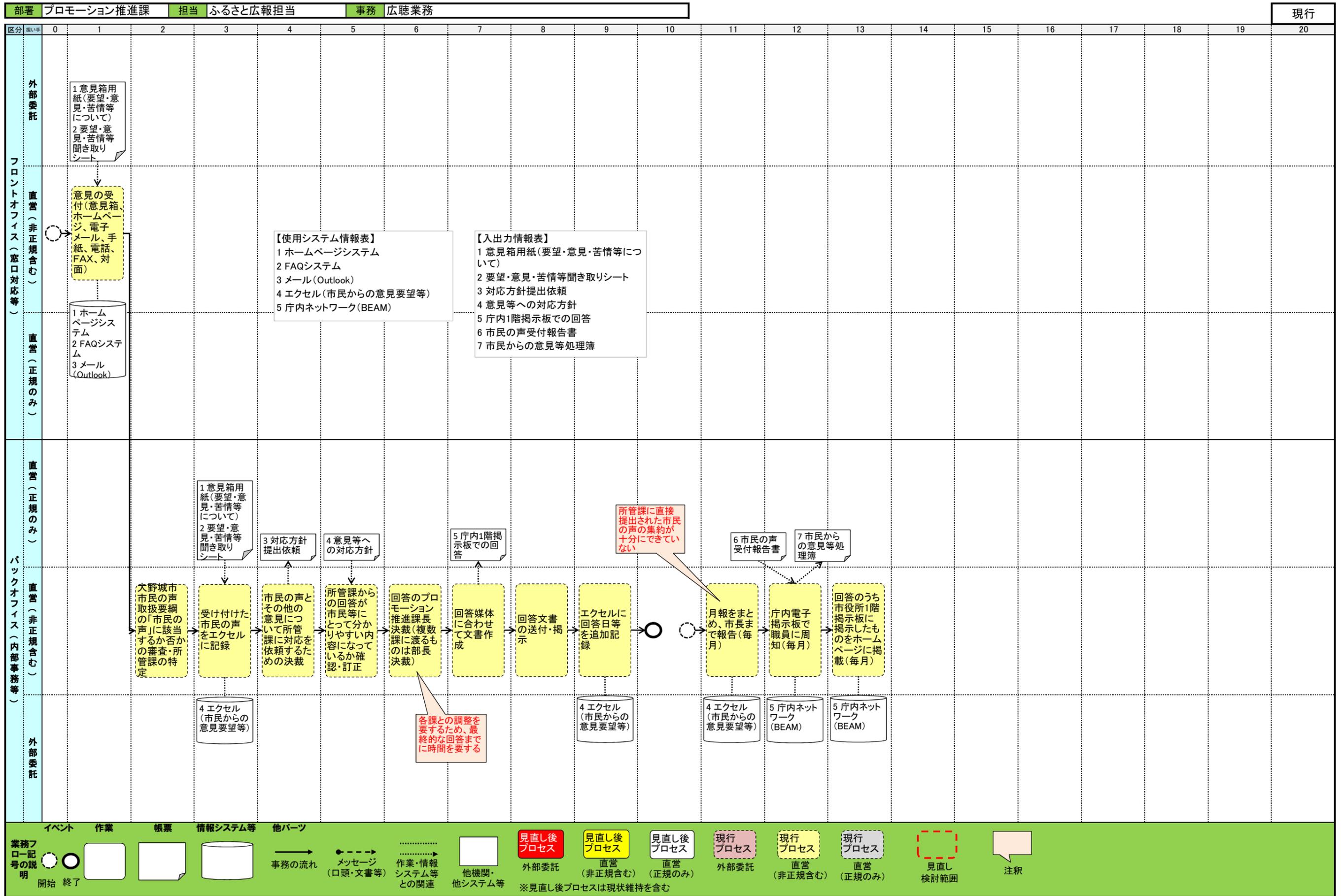
■補足情報

- ・1回における発行部数：48,000部
- ・各号あたりのページ数：平均27ページ
※最大32ページ
※令和6年度ベース



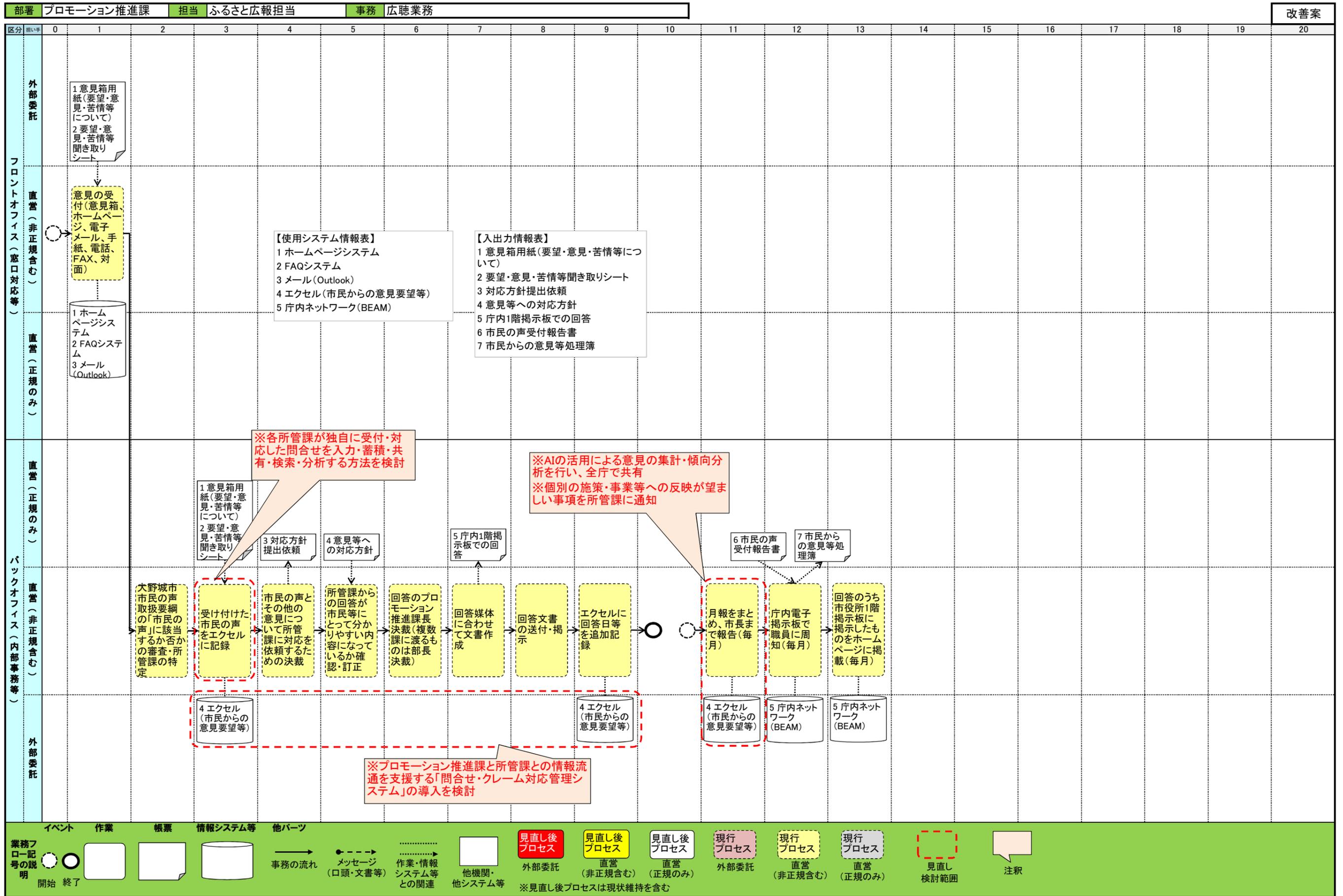


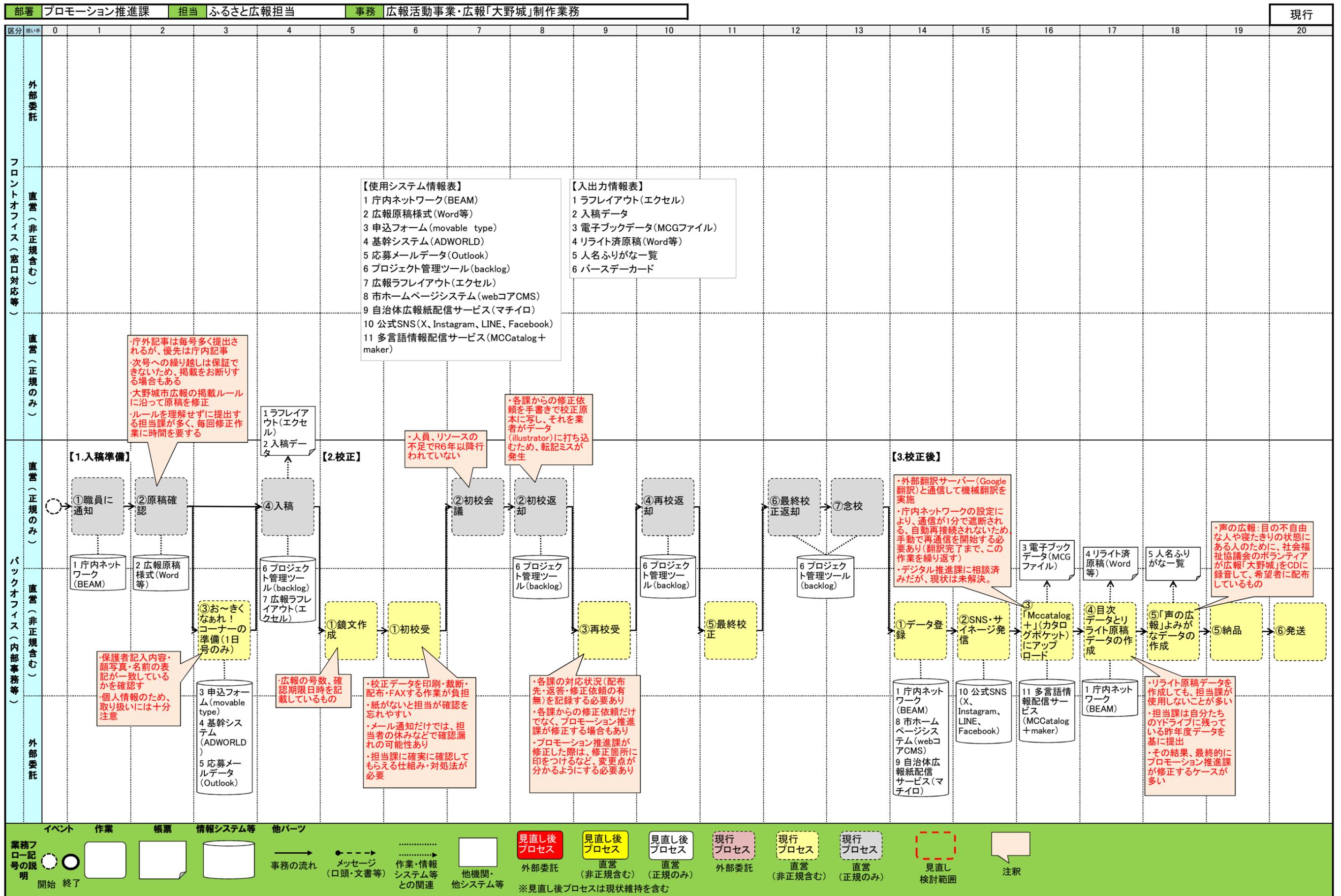


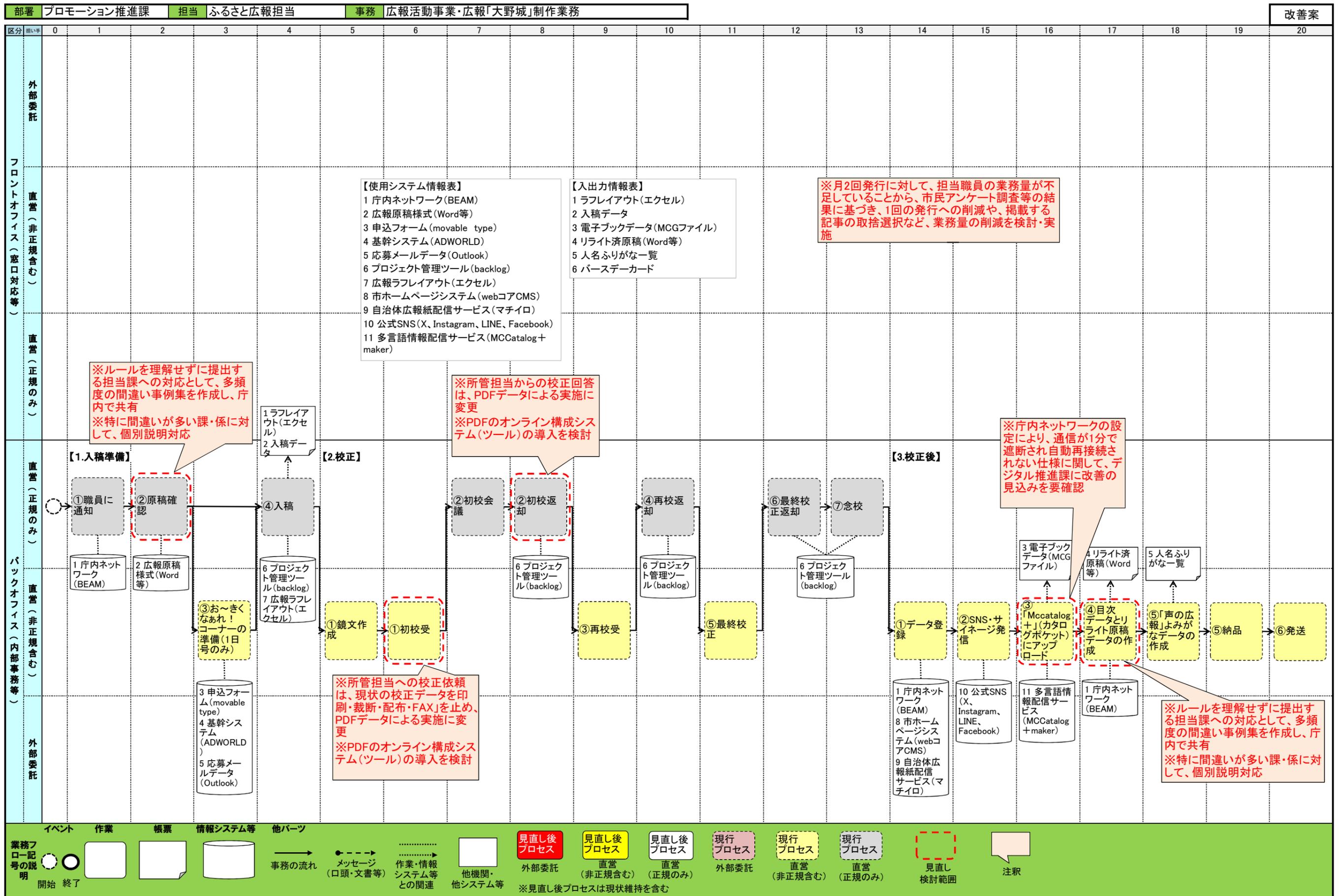


業務フロー記号の説明	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></div> 開始	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></div> 終了	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></div> 作業	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></div> 帳票	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></div> 情報システム等	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></div> 他パーツ	事務の流れ	●---● メッセージ(口頭・文書等)	--- 作業・情報システム等との関連	<div style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px; display: inline-block; margin-right: 5px;"></div> 他機関・他システム等	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px;">見直し後プロセス</div> 外部委託	<div style="border: 1px solid yellow; padding: 2px;">見直し後プロセス</div> 直営(非正規含む)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">見直し後プロセス</div> 直営(正規のみ)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">現行プロセス</div> 外部委託	<div style="border: 1px solid yellow; padding: 2px;">現行プロセス</div> 直営(非正規含む)	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">現行プロセス</div> 直営(正規のみ)	<div style="border: 1px dashed red; padding: 2px;">見直し検討範囲</div>	<div style="border: 1px solid gray; padding: 2px;">注釈</div>
------------	--	--	--	--	---	--	-------	------------------------	-----------------------	--	---	---	--	--	---	--	--	---

※見直し後プロセスは現状維持を含む







事業実施プロセスチェック調査票

①組織名等	課名	係・担当名
	総合窓口センター	受付・サービス担当

⑫業務全体が抱える課題
 各課の手続きについて理解し、説明する必要がある。また、相続に関する手続きについても相談を受けることがよくあるため関連する知識の習得も必要である。戸籍や住民票の発行、印鑑登録などの手続きも併せて対応するため、1窓口の対応時間は1～1.5時間程度掛かる。

セル色凡例

見出し
ドロップダウンリストから選択
自動反映またはコンサル入力欄
所管課記入欄

②事務事業名	③事務手続名	④事務手続概要	⑤処理マニュアルの有無	⑥年間処理件数	⑦年間全土工数(時間)
総合窓口運営事業	おくやみコーナー	死亡に関する手続きを1つの窓口で対応する「おくやみコーナー」(R4.3月～)を運営するための事前準備から窓口対応までの手続き	②一部手順あり	270	531.75

プロセス(手順)	⑧事務手続の流れ(フロー)			⑨難易度(A~E)	⑩手順別処理時間 (年委託処理時間(分)の処理時間)	⑪職員別従事割合 (横の合計が100%になるよう入力)							⑫委託の状況	⑬今後の委託可能性			⑭使用システムNo (複数回答可、次頁⑬使用システム情報表1~15の値を記入)	⑮入出力情報(複数回答可、次頁⑮入出力情報表1~27の値を記入)		⑯ICT活用の効率化期待(ツール選択)	⑰特記事項 (業務上の課題・要望、※左記の「ICT活用の効率化期待」の補足説明等)
	プロセスの分類					担当課記入欄	正規職員	再任用職員	会計年度任用職員	欠臨時補任職員	委託事業者	※エッセンス割合		担当課判断	委託留意点	最終判断		入力情報No	出力情報No		
	フロント	ミドル	バック																		
1段階		②作成		E	81.0	18.00	100%					○	○		1				平日の開庁日、朝9時半までに前日に出た死亡届の死亡者を抽出している。		
2段階		②作成		E	20.3	4.50	100%					○	○		2,3			IVノードツール	出力したCSVファイルを基に、おくやみリストを更新する。(総合窓口センター用と各課共用)抽出・リスト作成するが、予約されない場合もある。		
3段階		②作成	②作成	E	40.5	9.00	100%					○	○		2,3,6,7	1		IVノードツール	各担当課が手続きの有無を確認し入力するが、共用Excelのため他人が作業中は入力できないため作業が滞ることがある。		
4段階	①受付			D	12.5	2.78	50%		50%			○	○	各課の手続きに対する理解が必要	7				オンライン(Graffer)と電話で予約受付。また、手続きに関する電話相談がある。電話受付は聞き取り項目が多く、対応に時間がかかる。		
5段階		②作成		E	36.0	8.00	100%					○	○		2,4	2		IVノードツール	申請書ごとのWordを起動し、差込印刷している。当課で発行できない申請書(葬祭費支給申請書)は担当課に発行を依頼する。		
6段階		③点検		E	13.5	3.00	100%					○	○								
7段階	①受付			D	22.5	5.00	100%					○	○	各課の手続きに対する理解が必要							
8段階	①受付			D	135.0	30.00	100%					○	○	各課の手続きに対する理解が必要		2					
9段階	①受付			D	33.8	7.50	100%					○	○	各課の手続きに対する理解が必要		4,5,6			戸籍や住民票の発行申請、印鑑登録などを受け付けることがある。		
10段階	④受領			D	10.0	2.22	100%					○	○	各課の手続きに対する理解が必要							
11段階	③交付			C	50.0	11.11	100%					○	○			7,8,9			亡くなった方の「出生から死亡までの戸籍」の請求が多く、発行に時間がかかる。		
12段階			①台帳管理・保管	E	13.5	3.00	100%					○	○						総合窓口センターに設置しているBOXに預かった申請書を配架し、担当課に取りに来ってもらう。必要に応じて受け取りを催促している。		
13段階			⑩集計	E	4.0	0.89			100%			○	○		7,8				おくやみコーナー受付分と予約なし来庁分をそれぞれ集計している。		
14段階			①台帳管理・保管	E	20.3	4.50	75%		25%			○	○								
15段階			②作成	A	15.0	3.33	100%					○	-		9				年に一度、各担当課に校正を依頼し、集約する。		
16段階			②作成	E	24.0	5.33			100%			○	○	広告活用事業で委託を検討中	9		3		印刷、製本は総務事務センターに依頼している。		
17段階													-								
18段階													-								
19段階													-								
20段階													-								
ヤード別時間	263.8	191.3	117.3	(参考)処理時間計	531.8	118.2	492.4	0.0	39.3	0.0	-										

★手続き記入時の共通パーツ

フロントヤード：各種手続きのための申請・受付等、窓口で直接対応する業務

パーツ	内容	備考
①受付	申請や届出等の受付(軽易な聞き取りを含む)	窓口で直接受け付けるもののみ
②相談	申請や届出等に至るまでの相談	窓口で直接受け付けるもののみ
③交付	証明書や許可書等の文書の交付、現金・金券・現物等の給付	窓口で直接交付・給付するもののみ
④受領	証明書交付や審査に係る手数料・施設使用料・貸出物品等の金品の受領	窓口で直接受領するもののみ

ミドルヤード：即日交付や即時対応のために行う、受付後の書類点検や書類作成、決定等の業務

パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業	システムからの出力・手書きを問わず、交付する文書の作成に係る作業全般
③点検	作成した文書(案)と申請内容・用途等との点検	正式な発行前確認
④決定	証明発行・許可等の決定、決裁	徴収金額の決定、納入通知書の発行を含む
⑤浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	

バックヤード：即日交付や即時対応しない窓口サービスにおける内部処理や審査・決定等の業務

パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業、発送用リストの作成、リスト作成のための確認作業	
③調査	現地調査、訪問調査	実際に現地に赴き、又は対象者を訪問し調査するもの。書類上の審査は「①審査」。
④庁内決定	市役所内部で決定(決裁)するもの	
⑤審査会等決定	審査会等に諮る必要があるもの	審査会開催に係る調整等、一連の作業を含む
⑥外部決定	市では決定せず、国・県・関係機関等の外部機関の決定が必要なもの	送付・進達、連絡調整等、一連の作業を含む
⑦浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	
⑧会計処理	徴収した手数料の調定、手当の支出等の財務会計処理	
⑨発送	文書・現物等の発送	郵送・宅配等により窓口で直接対面しない交付方法
⑩集計	手数料の調定等のための徴収金額や受付件数等の確認作業	窓口サービスの一連の業務の中で直接発生する作業
⑪台帳管理・保管	台帳・システムへの反映・消込、申請書等の書類の整理・ファイリング	

⑱使用システム情報表

No.	システム名称	導入年度	更改予定年度
1	基幹システム (ADWORLD)	-	
2	Excel (総合窓口センター用)	R4	
3	Excel (各課共用)	R4	
4	Word (各種申請書分)	R4	
5	戸籍発行システム	-	
6	ロゴチャット		
7	来庁予約システム(Graffer)		
8	Excel (集計用)		
9	word(しおり作成)		
10			
11			
12			
13			
14			
15			

⑲入出力情報表

No.	名称	形式	補足事項
1	チェックリスト	Word (非システム)	毎日出力
2	各課申請書(14種類)	Word (非システム)	平均4種類を印刷
3	死亡に伴う手続きのしおり	Word (非システム)	
4	住民票・印鑑登録・戸籍に関する証明書交付申請書	紙(手書き)	市民(ご遺族)から提出
5	印鑑登録申請書	紙(手書き)	市民(ご遺族)から提出
6	戸籍証明書等請求書(広域交付)	紙(手書き)	市民(ご遺族)から提出 他市町村の戸籍も交付可(R6.3月～)
7	住民票	紙(システム印刷)	
8	印鑑登録証明書	紙(システム印刷)	
9	戸籍	紙(システム印刷)	
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			

事業実施プロセスチェック調査票

①組織名等	課名 心のふるさと館	係・担当名 ミュージアム担当
-------	---------------	-------------------

⑳業務全体が抱える課題
ここふるショップの運営全てが実行委員会の業務であり、実行委員会事務局として正規職員がバックヤード業務を全て担っている。 業務を委託とする場合、事務単位での委託なのか、業務全般の委託なのかを検証する必要がある。

セル色凡例
見出し
ドロップダウンリストから選択
自動反映またはコンサル入力欄
所管課記入欄

②事務事業名	③事務手続名	④事務手続き概要	⑤処理マニュアルの有無	⑥年間処理件数	⑦年間全体工数(時間)
ここふるショップ運営事業	スタッフ管理	スタッフの雇用関係および管理業務	①なし	12	577.50

プロセス(手順)	⑧事務手続きの流れ(フロー)			プロセスの内容	⑨難易度(A~E)		⑩手順別処理時間		⑪職員別従事割合(横の合計が100%になるよう入力)							⑫委託の状況	⑬今後の委託可能性			⑭使用システムNo(複数回答可、次頁⑮使用システム情報表1~15の値を記入)	⑮入出力情報(複数回答可、次頁⑯入出力情報表1~27の値を記入)		⑰ICT活用の効率化期待(ツール選択)	⑱特記事項(業務上の課題・要望、※左記の「ICT活用の効率化期待」の補足説明等)
	プロセスの分類				担当課記入欄	コンサル記入欄	(年)間(時)間(分)除(時)間	理1時間あたりの(分)の処	正規職員	再任用職員	員會計年度任用職	欠臨時補充(任用)職員	委託事業者	チ※エツク割合	担当課判断		委託時留意点	最終判断	入力情報No		出力情報No			
	フロント	ミドル	バック																					
1段階			②作成	翌月分のシフト表(白紙)の作成	C		12.0	60.00	100%						○	○	委託の範囲について検証が必要(人材派遣又はショップ運営)		1		1	V新システム	シフト表・勤怠管理・給与支払を一体とした新システムの導入が効率的	
2段階			③調査	スタッフへの勤務希望調査	E		6.0	30.00	25%				75%	○	○	同上							⑪職員別従事割合における委託事業者とは、実行委員会が雇用するスタッフである。	
3段階			②作成	シフト表作成	C		48.0	240.00	100%					○	○	同上		1		1	V新システム			
4段階			④庁内決定	シフト表確認	E		18.0	90.00	75%				25%	○	○	同上							⑪職員別従事割合における委託事業者とは、実行委員会が雇用するスタッフである。	
5段階			①審査	出勤管理	D		12.0	60.00	75%				25%	○	○	同上		1,2				V新システム	⑪職員別従事割合における委託事業者とは、実行委員会が雇用するスタッフである。	
6段階			⑩集計	給与計算	C		48.0	240.00	75%		25%			○	○	同上		1,2				V新システム		
7段階			⑧会計処理	給与支払い・通知発行	D		36.0	180.00	100%					○	○	同上		1,2,3,4	2	2,3		V新システム		
8段階			②作成	(夏季)スタッフ募集要綱作成	B		5.0	25.00	100%					○	○	同上								
9段階	①受付			(夏季)スタッフ募集受付	E		1.0	5.00	100%					○	○	同上			4					
10段階			②作成	(夏季)採用試験準備	D		10.0	50.00	100%					○	○	同上								
11段階		①審査		(夏季)採用試験	D		7.5	37.50	100%					○	○	同上								
12段階			⑨発送	(夏季)試験結果通知・契約事務	E		10.0	50.00	100%					○	○	同上								
13段階			②作成	(夏季)スタッフシフト作成	D		8.0	40.00	100%					○	○	同上							V新システム	
14段階			⑧会計処理	(夏季)給与支払い・通知発行	D		8.0	40.00	100%					○	○	同上		1,2,3,4	2	2,3		V新システム		
15段階			⑩集計	労務・税務処理	C		24.0	120.00	100%					○	○	同上							V新システム	
16段階			④庁内決定	スタッフ業務内容協議・調整	A		120.0	600.00	100%					○	-									
17段階			④庁内決定	スタッフ研修・研修準備	D		84.0	420.00	50%				50%	○	-								⑪職員別従事割合における委託事業者とは、実行委員会が雇用するスタッフである。	
18段階			④庁内決定	業務連絡	D		120.0	600.00	100%					○	-									
19段階															-									
20段階															-									
ヤード別時間	1.0	7.5	569.0		(参考)処理時間計		577.5	2887.5	565.5	0.0	12.0	0.0	-											

★手続き記入時の共通パーツ		
フロントヤード：各種手続きのための申請・受付等、窓口で直接対応する業務		
パーツ	内容	備考
①受付	申請や届出等の受付(軽易な聞き取りを含む)	窓口で直接受け付けるもののみ
②相談	申請や届出等に至るまでの相談	窓口で直接受け付けるもののみ
③交付	証明書や許可書等の文書の交付、現金・金券・現物等の給付	窓口で直接交付・給付するもののみ
④受領	証明書交付や審査に係る手数料・施設使用料・貸出物品等の金品の受領	窓口で直接受領するもののみ
ミドルヤード：即日交付や即時対応のために行う、受付後の書類点検や書類作成、決定等の業務		
パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業	システムからの出力・手書きを問わず、交付する文書の作成に係る作業全般
③点検	作成した文書(案)と申請内容・用途等との点検	正式な発行前の確認
④決定	証明発行・許可等の決定、決裁	徴収金額の決定、納入通知書の発行を含む
⑤浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	
バックヤード：即日交付や即時対応しない窓口サービスにおける内部処理や審査・決定等の業務		
パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業、発送用リストの作成、リスト作成のための確認作業	
③調査	現地調査、訪問調査	実際に現地へ赴き、又は対象者を訪問し調査するもの。書類上の審査は「①審査」。
④庁内決定	市役所内部で決定(決裁)するもの	
⑤審査会等決定	審査会等に諮る必要があるもの	審査会開催に係る調整等、一連の作業を含む
⑥外部決定	市では決定せず、国・県・関係機関等の外部機関の決定が必要なもの	送付・進達、連絡調整等、一連の作業を含む
⑦浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	
⑧会計処理	徴収した手数料の調定、手当の支出等の財務会計処理	
⑨発送	文書・現物等の発送	郵送・宅配等により窓口で直接対面しない交付方法
⑩集計	手数料の調定等のための徴収金額や受付件数等の確認作業	窓口サービスの一連の業務の中で直接発生する作業
⑪台帳管理・保管	台帳・システムへの反映・消込、申請書等の書類の整理・ファイリング	

⑬使用システム情報表			
No.	システム名称	導入年度	更改予定年度
1	スタッフシフト表 (Excel)	2018	-
2	出勤報告書 (Excel)	2018	-
3	会計王 (PCソフト)	2023	未定
4	ゆうちょBizダイレクト (Webシステム)	2022	-
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

⑭入出力情報表			
No.	名称	形式	補足事項
1	スタッフシフト	Excel (非システム)	出勤管理は印刷したシフト表を朱書き訂正のうえ使用
2	出勤報告書	Excel (非システム)	事務局で素案を作成し、本人が確認のうえ押印する
3	賃金支払明細書	Excel (非システム)	
4	スタッフシフト登録申込書	Excel (非システム)	
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			

事業実施プロセスチェック調査票

①組織名等	課名	係・担当名
	プロモーション推進課	ふるさと広報担当

⑳業務全体が抱える課題
 これまで寄せられた意見をもとに市民が必要とする情報や要望を整理し分析する必要があるが、それぞれの回答を作成することのみで分析等はできていない。同じ内容であっても電話で受け付けたものや所管課で直接受け付けたものは「市民の声」として記録に残っていないものもある可能性が高い。

セル色凡例

見出し
ドロップダウンリストから選択
自動反映またはコンサル入力欄
所管課記入欄

②事務事業名	③事務手続名	④事務手続概要	⑤処理マニュアルの有無	⑥年間処理件数	⑦年間全体工数(時間)
	広聴業務	市民等から寄せられる意見の対応、その結果の公表	②一部手順あり	600	875.00

プロセス(手順)	⑧事務手続の流れ(フロー)			⑨難易度(A~E)	⑩手続別処理時間 (年時間処理時間(分)の処理時間)	⑪職員別従事割合 (横の合計が100%になるよう入力)										⑫委託状況	⑬今後の委託可能性			⑭使用システムNo (複数回答可、次頁⑮使用システム情報表1~15の値を記入)	⑯入出力情報(複数回答可、次頁⑰入出力情報表1~27の値を記入)		⑱ICT活用の効率化期待(ツール選択)	⑳特記事項 (業務上の課題・要望、※左記の「ICT活用の効率化期待」の補足説明等)
	プロセスの分類					担当課記入欄	コンサル記入欄	正職員	再任用職員	員會計年度任用職員	欠臨時補充任用職員	委託事業者	チ※エツク割合	担当課判断	委託留意点		最終判断	入力情報No	出力情報No					
	フロント	ミドル	バック																		プロセスの内容	委託時間		
1段階	①受付			D	175.0	17.50	25%		75%			○	△	電話での一次受付のみコールセンターに委託中		1.2.3	1.2							
2段階		①審査		C	175.0	17.50	50%		50%			○	-											
3段階			②作成	E	21.9	2.19			100%			○	-			4				IVノーコードツール				
4段階			④決定	D	21.9	2.19			100%			○	-					3						
5段階			②作成	B	175.0	17.50	50%		50%			○	-			4								
6段階			④庁内決定	D	43.8	4.38			100%			○	-								各課との調整を要するため、最終的な回答までに時間を要してしまう			
7段階			⑦浄書	E	43.8	4.38			100%			○	-					5						
8段階			⑨発送	E	43.8	4.38			100%			○	-											
9段階			⑩集計	E	21.9	2.19			100%			○	-			4				IVノーコードツール				
10段階			⑩集計	C	109.4	10.94			100%			○	-			4	6	7			所管課に直接提出された市民の声を集約が十分にできていない			
11段階			①台帳管理・保管	E	21.9	2.19			100%			○	-			5								
12段階			⑨発送	D	21.9	2.19			100%			○	-			1								
13段階													-											
14段階													-											
15段階													-											
16段階													-											
17段階													-											
18段階													-											
19段階													-											
20段階													-											
ヤード別時間	175.0	218.8	481.3	(参考)処理時間計	875.0	87.5	218.8	0.0	656.3	0.0	-													

★手続き記入時の共通パーツ		
フロントヤード：各種手続きのための申請・受付等、窓口で直接対応する業務		
パーツ	内容	備考
①受付	申請や届出等の受付(軽易な聞き取りを含む)	窓口で直接受け付けるもののみ
②相談	申請や届出等に至るまでの相談	窓口で直接受け付けるもののみ
③交付	証明書や許可書等の文書の交付、現金・金券・現物等の給付	窓口で直接交付・給付するもののみ
④受領	証明書交付や審査に係る手数料・施設使用料・貸出物品等の金品の受領	窓口で直接受領するもののみ
ミドルヤード：即日交付や即時対応のために行う、受付後の書類点検や書類作成、決定等の業務		
パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業	システムからの出力・手書きを問わず、交付する文書の作成に係る作業全般
③点検	作成した文書(案)と申請内容・用途等との点検	正式な発行前の確認
④決定	証明発行・許可等の決定、決裁	徴収金額の決定、納入通知書の発行を含む
⑤浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	
バックヤード：即日交付や即時対応しない窓口サービスにおける内部処理や審査・決定等の業務		
パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業、発送用リストの作成、リスト作成のための確認作業	
③調査	現地調査、訪問調査	実際に現地に赴き、又は対象者を訪問し調査するもの。書類上の審査は「①審査」。
④庁内決定	市役所内部で決定(決裁)するもの	
⑤審査会等決定	審査会等に諮る必要があるもの	審査会開催に係る調整等、一連の作業を含む
⑥外部決定	市では決定せず、国・県・関係機関等の外部機関の決定が必要なもの	送付・進達、連絡調整等、一連の作業を含む
⑦浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	
⑧会計処理	徴収した手数料の調定、手当の支出等の財務会計処理	
⑨発送	文書・現物等の発送	郵送・宅配等により窓口で直接対面しない交付方法
⑩集計	手数料の調定等のための徴収金額や受付件数等の確認作業	窓口サービスの一連の業務の中で直接発生する作業
⑪台帳管理・保管	台帳・システムへの反映・消込、申請書等の書類の整理・ファイリング	

⑬使用システム情報表			
No.	システム名称	導入年度	更改予定年度
1	ホームページシステム		R7
2	FAQシステム	H18	-
3	メール (Outlook)		
4	エクセル (市民からの意見要望等)	-	-
5	庁内ネットワーク (BEAM)		
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

⑭入出力情報表			
No.	名称	形式	補足事項
1	意見箱用紙 (要望・意見・苦情等について)	紙 (手書き)	
2	要望・意見・苦情等聞き取りシート	Word (非システム)	
3	対応方針提出依頼	Word (非システム)	プロモーション推進課から所管課へ
4	意見等への対応方針	Word (非システム)	所管課からプロモーション推進課へ
5	庁内1階掲示板での回答	Excel (非システム)	
6	市民の声受付報告書	Word (非システム)	所管課に直接提出された市民の声についての報告様式
7	市民からの意見等処理簿	Excel (非システム)	
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			

事業実施プロセスチェック調査票

①組織名等	課名	係・担当名
	プロモーション推進課	ふるさと広報担当

②業務全体が抱える課題
1号発行するのに大きなリソースを必要とする。月2回発行しているため負担が大きい。
校正方法が時代に合っていない。
できれば特集記事は毎月入れたい。他の庁内・庁外記事は少ない時間で処理し、その分特集に注力できる環境が理想。

セル色凡例

見出し
ドロップダウンリストから選択
自動反映またはコンサル入力欄
所管課記入欄

②事務事業名	③事務手続名	④事務手続概要	⑤処理マニュアルの有無	⑥年間処理件数	⑦年間全体工数(時間)
広報活動事業	広報「大野城」制作業務	広報「大野城」の制作事務(月2回)	②一部手順にあり	24	1,721.00

プロセス(手順)	③事務手続の流れ(フロー)			⑤難易度(A~E)	⑥手続別処理時間 (年時間委託処理時間(分)除理時間)	⑦職員別従事割合(横の合計が100%になるよう入力)										⑧今後の委託可能性	⑨使用システムNo(複数回答可、次頁⑩使用システム情報表1~15の値を記入)	⑩入出力情報(複数回答可、次頁⑩入出力情報表1~27の値を記入)		⑪ICT活用の効率化期待(ツール選択)	⑫特記事項(業務上の課題・要望、※左記の「ICT活用の効率化期待」の補足説明等)		
	プロセスの種類					担当課記入欄	再任用職員	正規職員	再任用職員	員會計年度任用職員	次臨時補充任用職員	委託事業者	※従事者割合	委託状況	担当課判断			委託時留意点	最終判断			入力情報No	出力情報No
	フロント	ミドル	バック																				
1段階			②作成	D	2.0	5.00	50%	50%					0.0	-		1							
2段階			②作成	B	300.0	750.00	50%	50%					0.0	△		2				・庁外記事は毎月多く提出されるが、優先は庁内記事。 ・次号への繰り越しは保証できないため、掲載をお断りする場合もある。 ・大野城市広報の掲載ルールに沿って原稿を修正している。 ・ルールを理解せずに提出する担当課も多く、毎回修正作業に時間を要している。			
3段階			②作成	D	96.0	240.00	50%		50%				0.0	-		3,4,5				・保護者記入内容・顔写真・名前の表記が一致しているか確認する。 ・個人情報のため、取り扱いには十分注意する。			
4段階			②作成	D	12.0	30.00	50%	50%					0.0	-		6,7	1,2						
5段階			②作成	E	3.0	7.50			100%				0.0	-						広報の号数、確認期限日時を記載しているもの			
6段階			④庁内決定	D	72.0	180.00	50%	25%	25%				0.0	-						・校正データを印刷・裁断・配布・FAXする作業が負担になっている。 ・紙がないと担当が確認を忘れやすい。 ・メール通知だけでは、担当者の休みなどで確認漏れの可能性がある。 ・担当課に確実に確認してもらえる仕組み・対処法が必要。			
7段階			④庁内決定	C	48.0	120.00	50%	50%					0.0	-						人員、リソースの不足でR6年以降行われていない			
8段階			②作成	D	96.0	240.00	50%	50%					0.0	-		6				各課からの修正依頼を手書きで校正原本に写し、それを業者がデータ(illustrator)に打ち込むため、転記ミスがあるときもある。			
9段階			④庁内決定	C	48.0	120.00	50%	25%	25%				0.0	-						・各課の対応状況(配布先・返答・修正依頼の有無)を記録する必要がある。 ・各課からの修正依頼だけでなく、プロモーション推進課が修正する場合もある。 ・推進課が修正した際は、修正箇所を印をつけるなど、変更点が分かるようにする必要がある。			
10段階			②作成	C	72.0	180.00	50%	50%					0.0	-		6							
11段階			④庁内決定	B	48.0	120.00	50%	25%	25%				0.0	-									
12段階			②作成	B	48.0	120.00	50%	50%					0.0	-		6							
13段階			④庁内決定	B	72.0	180.00	50%	50%					0.0	-		6							
14段階			②作成	D	72.0	180.00	50%		50%				0.0	-		1,8,9							
15段階			⑨発送	C	48.0	120.00	50%		50%				0.0	-		10							
16段階			⑨発送	C	180.0	450.00	50%		50%				0.0	-		11		3		・外部翻訳サーバー(Google翻訳)と通信して機械翻訳を実施している。 ・庁内ネットワークの設定により、通信が1分で遮断される。 ・自動再接続はされないため、手動で再通信を開始する必要がある。 ・翻訳が完了するまで、この作業を繰り返している。 ・デジタル推進課に相談済みだが、現状は未解決。			
17段階			②作成	C	336.0	840.00			100%				0.0	-		1		4		・リライト原稿データを作成しても、担当課が使用しないことが多い。 ・担当課は自分たちのYドライブに残っている昨年度データを基に提出してくる。 ・その結果、最終的にプロモーション推進課が修正するケースが多い。			
18段階			②作成	D	72.0	180.00			100%				0.0	-				5		声の広報：目の不自由な人や寝たきりの状態にある人のために、社会福祉協議会のボランティアが広報「大野城」をCDに録音して、希望者に配布しているもの。			
19段階			⑨発送	D	48.0	120.00			100%				0.0	△						現在は総務事務センターに依頼中			
20段階			⑨発送	C	48.0	120.00			100%				0.0	△						現在は総務事務センターに依頼中			
ヤード別時間	0.0	0.0	1,721.0	(参考)処理時間計	1721.0	4302.5	607.0	367.0	747.0	0.0	-												

★手続き記入時の共通パーツ		
フロントヤード：各種手続きのための申請・受付等、窓口で直接対応する業務		
パーツ	内容	備考
①受付	申請や届出等の受付(軽易な聞き取りを含む)	窓口で直接受け付けるもののみ
②相談	申請や届出等に至るまでの相談	窓口で直接受け付けるもののみ
③交付	証明書や許可書等の文書の交付、現金・金券・現物等の給付	窓口で直接交付・給付するもののみ
④受領	証明書交付や審査に係る手数料・施設使用料・貸出物品等の金品の受領	窓口で直接受領するもののみ
ミドルヤード：即日交付や即時対応のために行う、受付後の書類点検や書類作成、決定等の業務		
パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業	システムからの出力・手書きを問わず、交付する文書の作成に係る作業全般
③点検	作成した文書(案)と申請内容・用途等との点検	正式な発行前の確認
④決定	証明発行・許可等の決定、決裁	徴収金額の決定、納入通知書の発行を含む
⑤浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	
バックヤード：即日交付や即時対応しない窓口サービスにおける内部処理や審査・決定等の業務		
パーツ	内容	備考
①審査	申請書等の記載内容の確認、基準に該当しているか等の書類上の審査、台帳・システムとの照合	
②作成	証明書や許可書等の文書(案)の作成、文書作成のためのシステム入力及び手書き等の作業、発送用リストの作成、リスト作成のための確認作業	
③調査	現地調査、訪問調査	実際に現地に赴き、又は対象者を訪問し調査するもの。書類上の審査は「①審査」。
④庁内決定	市役所内部で決定(決裁)するもの	
⑤審査会等決定	審査会等に諮る必要があるもの	審査会開催に係る調整等、一連の作業を含む
⑥外部決定	市では決定せず、国・県・関係機関等の外部機関の決定が必要なもの	送付・進達、連絡調整等、一連の作業を含む
⑦浄書	交付する文書の浄書、公印の押印	
⑧会計処理	徴収した手数料の調定、手当の支出等の財務会計処理	
⑨発送	文書・現物等の発送	郵送・宅配等により窓口で直接対面しない交付方法
⑩集計	手数料の調定等のための徴収金額や受付件数等の確認作業	窓口サービスの一連の業務の中で直接発生する作業
⑪台帳管理・保管	台帳・システムへの反映・消込、申請書等の書類の整理・ファイリング	

⑬使用システム情報表			
No.	システム名称	導入年度	更改予定
1	庁内ネットワーク (BEAM)		
2	広報原稿様式 (Word等)		
3	申込フォーム (movable type)		
4	基幹システム (ADWORLD)		
5	応募メールデータ (Outlook)		
6	プロジェクト管理ツール (backlog)		
7	広報ラフレイアウト (エクセル)		
8	市ホームページシステム (webコアCMS)		P8
9	自治体広報紙配信サービス (マチイロ)		
10	公式SNS (X、Instagram、LINE、Facebook)		
11	多言語情報配信サービス (MCCatalog+maker)		R6
12			
13			
14			
15			

⑭入出力情報表			
No.	名称	形式	補足事項
1	ラフレイアウト (エクセル)		広報紙のどのページにどの記事を掲載するかを図示したもの。
2	入稿データ		広報紙に掲載する記事のWord、Excel、パワーポイントなどのデータ (プロモーション推進課で修正したもの)、画像データの一式
3	電子ブックデータ (MCGファイル)		欄モリサワが開発した独自のデータ形式。
4	リライト済原稿 (Word等)		各課から提出された記事の内容を、広報に掲載されたときの表記に修正したもの
5	人名ふりがな一覧		「声の広報」用に、広報紙内に出てくる人名などの読み仮名をまとめたもの
6	バースデーカード		プロモーション推進課からデータを渡し、総務事務センターに印刷・作成を依頼している。
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			