

---

令和7年度  
事業実施プロセスチェック

---

講 評 (案)

---

令和8年●月

大野城市公共サービス改革委員会

## 目 次

1	事業実施プロセスチェックについて .....	1
	(1) 事業実施プロセスチェックの目的 .....	1
	(2) プロセスチェックの概要 .....	1
	(3) プロセスチェックの方法 .....	1
	(4) プロセスチェックの対象 .....	2
	(5) 診断スケジュール .....	2
	(6) 改善提案書の記載内容 .....	3
2	プロセスチェックの結果 .....	3
	① 総合窓口運営事業・おくやみコーナー .....	4
	② ここふるショップ運営事業・スタッフ管理 .....	5
	③ 広聴業務 .....	6
	④ 広報活動事業・広報「大野城」制作業務 .....	7
3	全体的な講評 .....	8

# 1 事業実施プロセスチェックについて

## (1) 事業実施プロセスチェックの目的

本市では、公共サービスの質の向上と行政経営の最適化を図るため、市の取組を複数の視点から、評価・診断する「大野城市公共サービスDOCK事業」を実施している。事業実施プロセスチェック（以下「プロセスチェック」という。）は、「大野城市公共サービスDOCK事業」で実施する診断等の内の一つである。

このプロセスチェックでは、所管課における事業の実施プロセス（手順）に着目し、問題点を明確にし改善策を見出すことで、効果的・効率的な業務の推進のための実施プロセスへの改善を推進する。

### 【事業実施プロセスチェックの目的】

事業実施プロセスの変革の促進

## (2) プロセスチェックの概要

1つの業務を処理手順単位に細分化したうえで、実施プロセスごと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、実施プロセスや担い手の見直し、外部委託やICTの活用を含めた効果的・効率的な実施プロセスへ改善する可能性を評価する。

なお、対象業務は、主に所管課が課題を抱えている業務としている。

プロセスチェックに基づく実施プロセスの改善をすることで、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。

## (3) プロセスチェックの方法

所管課が作成した資料に基づき、主任診断士（コンサルタント）が所管課に業務の詳細を確認し、現行の業務フロー及び効果的・効率的な実施プロセスへの見直し（案）を作成した。

その後、下記の公共サービス改革委員会有識者及び市職員にて、対象課の課長・係長を対象にヒアリングを実施し、ヒアリング結果を講評としてとりまとめた。

### 【事業実施プロセスチェック参加委員】

公共サービス改革 委員会委員	3名	行政経営について専門的な知識を有する者
		ICT活用による業務改善に専門的な知識を有する者
		人事・組織等に専門的な知識を有する者
市職員	3名	総合政策部長、経営戦略課長、デジタル推進課長
合計	6名	

#### (4) プロセスチェックの対象

本年度は、以下の事業を対象に実施した。

- ①総合窓口運営事業・おくやみコーナー／総合窓口センター 受付・サービス担当
- ②ここふるショップ運営事業・スタッフ管理／心のふるさと館 ミュージアム担当
- ③広聴業務／プロモーション推進課 ふるさと広報担当
- ④広報活動事業・広報「大野城」制作業務／プロモーション推進課 ふるさと広報担当

#### (5) 診断スケジュール

- 11月12日 所管課の担当職員へ業務詳細の聞き取り
- 12月19日 プロセスチェック参加委員によるヒアリング及び改善案審議
- 2月10日 公共サービス改革委員会による審議

## (6) 改善提案書の記載内容

改善提案書															
通番	部署	担当	事務事業名					事務手続名			事務手続概要				
1	●●●課	●●●担当	●●●●●事業					●●●●●事務			※事務手続(業務)の概要を記載				
現行業務時間		改善後業務時間													
		職員従事割合変更				外部委託				ICT活用					
		増減時間		増減時間		増減時間		増減時間		増減時間		増減時間			
正規	会職	合計	正規	会職	正規	会職	委託先	正規	会職	正規	会職	正規	会職		
1,000	1,000	2,000	900	1,100	-100	100	800	100	900	-200	-900	900	700	-100	-300
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     正規→正規職員                      会職→会計年度任用職員等                 </div>															
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                     ※① 難易度                      ※② 職員従事割合変更                      ※③ 外部委託                      ※④ ICT活用                 </div>															
【改善提案】															
No.	実施プロセス	難易度	従事割合	外部	ICT	具体的な改善施策(案)				工程表(案)					
						施策概要	対象プロセス	期待削減時間(h)	分類	短期			R10年度以降		
										R8年度	R9年度				
1	申請受付	E			○	I	※改善の可能性があるプロセスに対する改善提案概要を記載	3	※改善による期待削減時間を記載	ICT活用	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                         改善施策(案)を行うにあたっての工程(案)を記載                     </div>				
2	書類のチェック	D													
3	●●へ入力	C	○												
4	入力内容のダブルチェック	B													
5	●●●●	A		○											
6	●●●●	A		○											
7	●●●●	A		○											
8															
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                         所管課から提出された資料を基に実施プロセス(手順)を記載。                     </div>						<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                         ・職員従事割合変更                          ・外部委託                          ・ICT活用の可能性があるプロセスに「○」を記載。                     </div>									
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                         左記の実施プロセスの該当番号を記載                     </div>						<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">                         ・方法見直し                          ・担い手最適化                          ・ICT活用に分けて分類                     </div>									
<b>全体的な改善提案</b>															
※事務手続(業務)全体に対する改善提案としてのまとめを記載。															

### ※①難易度

各実施プロセスについて、所管課へ業務詳細を聞き取ったうえで、A～Eの5段階で難易度を評価。( )内は職種別従事割合の目安。

- A・・・正規職員が担う業務(正規職員100%)
- B・・・会計年度任用職員等が補助する業務(正規職員75%：会計年度任用職員等25%)
- C・・・正規職員と会計年度任用職員等で分担する業務  
(正規職員50%：会計年度任用職員等50%)
- D・・・正規職員が補助する業務(正規職員25%：会計年度任用職員等75%)
- E・・・会計年度任用職員等が担う業務(正規職員5%：会計年度任用職員等95%)

※②職員従事割合変更 各実施プロセスにおいて、難易度に基づき職種別従事割合を変更した場合に想定される、職種別の従事時間及び現行業務からの増減時間を算出。

※③外部委託 対象の実施プロセスにおいて、外部委託を活用した場合に想定される、職種別の従事時間及び現行業務からの増減時間を算出。

※④ICT活用 対象の実施プロセスにおいて、ICTを活用した場合に想定される、職種別の従事時間及び現行業務からの増減時間を算出。

## 2 プロセスチェックの結果

対象事業ごとのプロセスチェックの結果(改善提案)は、次頁以降の通りである。

① 総合窓口運営事業・おくやみコーナー

改善提案書

通番	部署	担当	事務事業名	事務手続名	事務手続概要
1	総合窓口センター	受付・サービス担当	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」(R5.3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

現行業務時間			改善後業務時間														
			職員従事割合変更				外部委託				ICT活用						
			職員従事割合変更後		増減時間		外部委託後		増減時間		ICT活用後		増減時間				
正規	会職	合計	正規	会職	正規	会職	正規	会職	委託先	正規	会職	正規	会職	正規	会職	正規	会職
492	39	532	106	426	-386	386	106	0	426	-386	-39	492	39	0	0		

〔改善提案〕

No.	実施プロセス	難易度	職員従事割合	外部	ICT	具体的な改善施策(案)				工程表(案)							
						施策概要	対象プロセス	期待削減時間(h)	分類	短期		R10年度以降					
										R8年度	R9年度						
1	死亡者抽出	E	○	○		I	R5年3月から開始され正規職員が直接担当してきた経験に基づき、「プロセス15:しおりの校正(年度末)」以外の全てのプロセスは、定型性が高く難易度が低いことが確認できた。当面の期間は会計年度任用職員が中心となった実施体制に変更する。	1~14、16	正規職員386時間削減、会計年度任用職員386時間増	担い手最適化	担当する会計年度任用職員の確保		会計年度任用職員が主体となった実施体制への変更・実施				
2	リスト作成	E	○	○													
3	チェックリスト印刷、各課への確認	E	○	○													
4	予約受付、相談	D	○	○													
5	申請書印刷	E	○	○													
6	事前確認	E	○	○													
7	窓口対応(手続き内容確認、説明)	D	○	○		II	次期「まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営業務」に「プロセス15:しおりの校正(年度末)」以外の全てのプロセスを含めることで、委託化することが望ましい。	1~14、16	会計年度任用職員386時間削減	担い手最適化	委託化の検討、仕様書作成		「まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営業務」として委託化				
8	窓口対応(申請書受付、内容確認)	D	○	○													
9	窓口対応(その他受付)	D	○	○													
10	窓口対応(手数料受領)	D	○	○													
11	窓口対応(証明書交付)	C	○	○		III											
12	申請書配架	E	○	○													
13	受付件数集計(月末)	E	○	○													
14	対象者帳票の管理	E	○	○													

全体的な改善提案

現状、全てのプロセスを正規職員が主体で実施している。「プロセス15:しおりの校正(年度末)」以外の全てのプロセスは、定型性が高く難易度が低いことから、複数年契約の委託化により、正規職員の業務時間を創出することが望ましい。委託化は、別途実施されている「まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営業務」と一体ですることで、効果的・効率的に実施することが可能となる。そのため、複数年契約で実施中の「まどかフロア・まどかフロア出張所窓口運営業務」の次期委託業務までの期間は、暫定的に会計年度任用職員が主体となった実施体制とすることが望ましい。

② ここふるショップ運営事業・スタッフ管理

改善提案書

通番	部署	担当	事務事業名	事務手続名	事務手続概要
2	心のふるさと館	ミュージアム担当	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

現行業務時間			改善後業務時間														
			職員従事割合変更				外部委託				ICT活用						
			職員従事割合変更後		増減時間		外部委託後		増減時間		ICT活用後		増減時間				
正規	会職	合計	正規	会職	正規	会職	正規	会職	委託先	正規	会職	正規	会職	正規	会職	正規	会職
566	12	578	83	495	-483	483	83	0	495	-483	-12	498	12	-67	0		

〔改善提案〕

No.	実施プロセス	難易度	職員従事割合	外部	ICT	具体的な改善施策(案)				工程表(案)								
						施策概要	対象プロセス	期待削減時間(h)	分類	短期			R10年度以降					
										R8年度	R9年度							
1	翌月分のシフト表(白紙)の作成	E		○	○													
2	スタッフへの勤務希望調査	E		○	○													
3	シフト表作成	E		○	○													
4	シフト表確認	E		○	○	I	1~18	正規職員483時間削減、会計年度任用職員12時間削減	担い手最適化	委託化の検討、仕様書作成	委託事業者選定、業務移行	委託事業者による実施						
5	出勤管理	E		○	○													
6	給与計算	E		○														
7	給与支払い・通知発行	E		○														
8	(夏季)スタッフ募集要綱作成	E		○		II	1~5	1~5の正規職員従事時間96時間の7割削減を想定	ICT活用	委託化までの期間の活用効果を検証結果により導入								
9	(夏季)スタッフ募集受付	E		○														
10	(夏季)採用試験準備	E		○														
11	(夏季)採用試験	E		○														
12	(夏季)試験結果通知・契約事務	E		○		III												
13	(夏季)スタッフシフト作成	E		○														
14	(夏季)給与支払い・通知発行	E		○														

全体的な改善提案

本事務は、大野城市商工会、特産品推奨品事業者、障がい者施設団体、大野城市社会福祉協議会、にぎわいづくり協議会、市プロモーション推進課、市産業振興課で構成する実行委員会(事務局・市心のふるさと館)が設置・運営するここふるショップの運営スタッフの採用・雇用管理・給与事務及び管理業務を、心のふるさと館ミュージアム担当の市職員が実行委員会事務局職員として担当している。ここふるショップの運営は、通常の小売店舗や飲食店舗と同様であり、それらの運営に関するノウハウは、市職員よりも民間事業者の方が有しているものとする。

よって、本事務は全体を委託化することで、効果的・効率的な事務の運営を行うとともに、これまで従事していた実行委員会事務局職員としての市正規職員は、市職員としての本来業務に集中することが望ましい。

③ 広聴業務

改善提案書

通番	部署	担当	事務事業名	事務手続名	事務手続概要
3	プロモーション推進課	ふるさと広報担当	—	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

現行業務時間			改善後業務時間														
			職員従事割合変更				外部委託				ICT活用						
			職員従事割合変更後		増減時間		外部委託後		増減時間		ICT活用後		増減時間				
正規	会職	合計	正規	会職	正規	会職	正規	会職	委託先	正規	会職	正規	会職	正規	会職	正規	会職
219	656	875	347	529	128	-128	-	-	-	-	-	219	656	0	0		

〔改善提案〕

No.	実施プロセス	難易度	職員従事割合	外部	ICT	具体的な改善施策(案)				工程表(案)		
						施策概要	対象プロセス	期待削減時間(h)	分類	短期		R10年度以降
						R8年度		R9年度				
1	意見の受付(意見箱、ホームページ、電子メール、手紙、電話、FAX、対面)	D										
2	大野城市市民の声取扱要綱の「市民の声」に該当するか否かの審査・所管課の特定	C										
3	受け付けた市民の声をエクセルに記録	E			○							
4	市民の声とその他の意見について所管課に対応を依頼するための決裁	D										
5	所管課からの回答が市民等にとって分かりやすい内容になっているか確認・訂正	B			○							
6	回答のプロモーション推進課長決裁(複数課に渡るものは部長決裁)	D			○							
7	回答媒体に合わせて文書作成	E			○							
8	回答文書の送付・掲示	E			○							
9	エクセルに回答日等を追加記録	E			○							
10	月報をまとめ、市長まで報告(毎月)	C			○							
11	庁内電子掲示板で職員に周知(毎月)	E										
12	回答のうち市役所1階掲示板に掲示したものをホームページに掲載(毎月)	D										
13												
14												
15												
16												
17												
18												

具体的な改善施策(案)				工程表(案)		
施策概要	対象プロセス	期待削減時間(h)	分類	短期		R10年度以降
				R8年度	R9年度	
I プロセス5や、市民等からの意見に対する回答を作成する所管課の検討などにAIを活用することで、回答案の作成・校正を効果的・効率的に実施する。また、プロセス10で月報のとりまとめや市長までの報告資料を作成する際にも、AIを活用することで市民等からの意見の傾向分析と施策への反映に活用する。	5、10	今後のAIの試用を通じて、期待削減時間を算出	ICT活用	デジタル推進課の支援を受けながら、AI活用の検討と試行	試行結果に基づき、順次、本格運用	
II 市民等からの意見の所管課仕分け、所管課への回答作成依頼、回答受領、校正等に関して、プロモーション推進課と所管課との情報流通を効果的・効率的に支援する「問合せ・クレーム対応管理システム」の導入を検討する。また、同システムの導入により、プロモーション推進課ふるさと広報担当以外の庁内各課が独自に受けた市民等からの意見とその回答を全庁で集約し、施策に反映させる方法を検討する。	3~9	今後のシステム導入の検討過程で、プロモーション推進課及び所管課の期待削減時間を算出	ICT活用	デジタル推進課の支援を受けながら、システム導入を検討 費用対効果が確認できた段階で予算化	費用対効果が確認できた場合は、「問合せ・クレーム対応管理システム」を導入・運用	

全体的な改善提案

市民等からの意見に対して、回答内容の検討・作成・校正・公表の効率化、庁内各課に寄せられる主要な意見とその回答を集約・分析し市の施策の検討に活用することなどに対して、AIの活用可能性が非常に高い。また、各意見の回答所管課との連絡・協議の効率化に関して、民間企業で活用されている「問合せ・クレーム対応管理システム」の効果が期待できる。  
AIの活用や新システムに関する検討・試行・導入は、デジタル推進課の支援に基づき進めることが望ましい。

④ 広報活動事業・広報「大野城」制作業務

改善提案書

通番	部署	担当	事務事業名	事務手続名	事務手続概要
4	プロモーション推進課	ふるさと広報担当	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)

現行業務時間			改善後業務時間													
			職員従事割合変更				外部委託				ICT活用					
正規・再任用	会職	合計	正規	会職	正規	会職	正規	会職	委託先	正規	会職	正規	会職	正規	会職	
974	747	1,721	859	862	-115	115	-	-	-	-	-	974	747	0	0	

〔改善提案〕

No.	実施プロセス	難易度	職員従事割合	外部	ICT
1	【1.入稿準備】①職員に通知	D			
2	【1.入稿準備】②原稿確認	B			
3	【1.入稿準備】③お〜きくなあれ！コーナーの準備(1日号のみ)	D			
4	【1.入稿準備】④入稿	D			
5	【2.校正】①鏡文作成	E			
6	【2.校正】①初校受	D			○
7	【2.校正】②初校会議	C			
8	【2.校正】②初校返却	D			○
9	【2.校正】③再校受	C			○
10	【2.校正】④再校返却	C			○
11	【2.校正】⑤最終校正	B			○
12	【2.校正】⑥最終校正返却	B			○
13	【2.校正】⑦念校	B			○
14	【3.校了後】①データ登録	D			
15	【3.校了後】②SNS・サイネージ発信	C			
16	【3.校了後】③「Mccatalog+」(カタログポケット)にアップロード	C			
17	【3.校了後】④目次データとリライト原稿データの作成	C			
18	【4.校了後】⑤「声の広報」よみがなデータの作成	D			
19	【3.校了後】⑤納品	D			
20	【3.校了後】⑥発送	C			

具体的な改善施策(案)				工程表(案)			
施策概要	対象プロセス	期待削減時間(h)	分類	短期		R10年度以降	
				R8年度	R9年度		
I 月2回、平均27頁程度の紙面の作成・編集に担当職員が忙殺されている。充実した特集記事の編集の重要性や、市公式サイトや公式SNSなどインターネットを通じた広報媒体の充実拡大、県内で月2回発行は4自治体に留まる事などを総合し、月1回の発行とする。また、ページ数も削減する。 II 所管担当への校正依頼について、現状の非効率なアナログによる実施方法(校正データを印刷・裁断・配布・FAX)を止め、PDFとメールを活用した効率的な実施方法に変える。また、デジタル推進課の支援のもと、オンライン校正システム(ツール)の導入を検討する。 III 定期的な編集会議の開催、庁内各課に対する原稿の質を高める取組(写真の撮り方、記事の書き方の教育)、市民レポーターの活用など、紙面の内容を充実させるための取組を検討し、順次実施する。	全プロセス	発行回数及び頁数の削減効果は今後検討	方法見直し	発行回数、頁数の削減に関する具体的な内容の検討		月1回、1回当たりの頁数を見直した広報「大野城」の制作・発行	
				校正依頼をPDF+メールに変更		オンライン校正システムの導入の検討	検討結果に基づき、システムの導入・運用
				紙面内容の充実のための各種取組の検討		検討内容に基づき、高い効果が期待できる施策を順次実施	

全体的な改善提案
インターネットを通じた広報媒体が拡大してきた中で、月2回の広報紙の発行を継続することは、効果・効率の両面で問題が大きい。県内では月2回発行は4自治体のみであり、本市でも発行回数を月1回に削減し、所管課職員がより特集記事の編集作業に集中できる環境を整備することが望ましい。発行回数及び頁数の削減に当たっては、市が発信している全ての媒体の情報の項目の重複状況や、市民の市広報に関する利用実態等を調査分析し、他の媒体との役割分担を明確にし進める必要がある。 単なる「お知らせ」集ではなく、市の重要政策等を確実に市民に理解してもらうための広報紙とするためには、特集記事の充実が重要であり、正規職員が十分な時間を投入できる環境を整備する必要がある。また、編集会議や、全庁各課の広報力の向上のための教育研修、市民の力を活用した記事編集などを検討し、広報紙「大野城」の総合的なリニューアルを進めることが望ましい。さらに、その前提として、市の広報戦略と市公式の全ての媒体の総合的な位置づけ・役割分担を見直し・設定することが必要である。

### 3 全体的な講評

今年度の実施結果に基づくプロセスチェックに関する全体的な講評は、以下の通りである。

#### ① 委託化や会計年度任用職員の活用による担い手の最適化の推進

新規事業として開始する時点は、所管課担当に事業実施に係る経験・ノウハウが不足していることから、正規職員が主体となった実施プロセスが望ましい。その後、数年間の事業実施の間に、各プロセスの内容が明らかになるとともに、実施プロセス全体での経験・ノウハウが蓄積されることから、継続して正規職員が主体となって実施することが良いのか、委託化や会計年度任用職員の活用により実施することが良いのかを分析・検証し、その結果に基づき担い手の最適化を推進することが望ましい。

今年度の対象事業のうち、総合窓口運営事業・おくやみコーナーは令和5年3月の事業開始から2年以上経過し、ここふるショップ運営事業・スタッフ管理は平成30年7月事業開始から7年以上経過している。この2事業については、多くの実施プロセスが定型的・反復的な業務内容であり、前者は類似業務の民間事業者への委託実績があり、後者は多くの民間事業者が通常の業務として実施していることから、あえて正規職員が担当し続ける必要性は低い。よって、経過措置として会計年度任用職員を活用しながら、民間事業者への委託による実施に変更することが望ましい。

#### ② 事業を取り巻く環境の変化に合わせた実施方法の最適化の推進

長年継続して実施している経常的な事業は、類似事業の増加・変化や、ICTの発展に伴う効果的・効率的な実施に資するアプリケーションの実用化など、取り巻く環境が変化する。これを踏まえて、定期的に事業の実施内容や実施方法を見直すことで、常に効果的・効率的な実施プロセスとすることが望ましい。

今年度の対象事業のうち、広聴業務と広報活動事業・広報「大野城」制作業務は、市民と市とのコミュニケーションの基礎となるもので、長年継続して実施されており今後も当面の期間、継続することが見込まれる。このうち、広聴業務は、幅広い市民等からの意見・要望等に対して、所管課からの回答を取りまとめ返信するとともに、それら意見等を分析して施策に反映することが期待されている。近年の実用化が進むAIを活用することで、業務の効率化と施策への反映が期待できる。広報活動事業・広報「大野城」制作業務は、2000年代以降の市公式ホームページの開設・充実や、2010年代以降の市公式SNSの開設・充実など、市から市民に対する情報発信手段が拡大・充実していることと、市民のスマートフォンの普及拡大や情報リテラシーの向上が進んでいることを踏まえて、発行回数や1回当たりの頁数の削減が望ましい。発行回数等の削減により担当職員の業務負担を軽減することで、特集記事等重要な市政に関する紙面の充実を強化する効果も生み出される。

#### ③ 業務の効率化・省力化で生み出した職員労働力の活用（昨年度からの再掲）

様々な要因で市が実施しなければならない業務負担が増え続けている状況において、業務の効率化・省力化は重要な取組である。その際、業務の効率化・省力化によって生み出される従事職員の労働力は、市民サービスの向上の視点からは、人員の削減対象として捉えるの

ではなく、はじめに所管部門が取り組むべき政策課題等の懸案事項の解決に投入することが重要である。

業務の効率化・省力化で生み出された職員の労働力は、市民サービスに対するあるべき姿について再考する機会として捉え、今まで解決につなげることができなかった懸案事項への対応や、所管部門が主体となった事務事業の有効性、費用対効果を向上させる取組に活用することが重要である。

以上