
令和6年度
事業実施プロセスチェック

講 評

令和7年3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 |
| 3 | 全体的な講評 | 9 |

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、主に定例的や反復的などの義務的な業務としている。

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 | 2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 |
| 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 | 5名 | |

(4) プロセスチェックの対象

本年度は、子育て支援課（保育所・幼稚園担当、子育て支援担当）が所管する以下の事業を対象に実施した。

- ①保育所等入所者管理事務
- ②保育所等保育料決定・徴収事務
- ③施設型給付費（保育施設）
- ④幼児教育・保育の無償化事業（教育施設）
- ⑤児童手当給付事業

(5) 診断スケジュール

- | | |
|--------|-----------------------------|
| 11月上旬 | 所管課の担当職員へ業務詳細の聞き取り |
| 12月24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 | | | | | | | | | | | | | |
| | | ※② 担い手最適化 | | ※③ 外部委託 | | ※④ ICT活用 | | | | | | 正規→正規職員 会職→会計年度任用職員等 | | | |
| | | 担い手最適化後 | | 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 |
| 1,000 | 1,000 | 2,000 | 900 | 1,100 | -100 | 100 | 800 | 100 | 900 | -200 | -900 | 900 | 700 | -100 | -300 |
| [改善提案] | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | 実施プロセス | 難易度 | 担い手 | 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 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | R7(2025)年度 | R8(2026)年度 | 3年後以降 | |
| 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 | 1 | ※改善による期待削減時間を記載 | ICT活用 | 改善施策(案)を行うにあたっての工程(案)を記載 | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | |
| II | | | | | | | | | | | | | | | |
| III | | | | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 全体的な改善提案 | | | | | | | | | | | | | | | |
| ※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担い手変更

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保育所等入所者管理事務

| 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 | | | | | |
| 1 | 子育て支援課 | | | 保育所・幼稚園担当 | 保育所等入所者管理事務 | | | | | | 保育所等入所調整事務(月次) | | | | 保育所入所者の決定を行うための入所調整事務(毎月) | | | | | |
| 現行業務時間 | | | 改善後業務時間 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 担い手最適化 | | | | 外部委託 | | | | | | ICT活用 | | | | | | | |
| | | | 担い手最適化後 | | 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 | 委託先 | 正規 | 会職 | 正規 | 会職 | 正規 | 会職 | 正規 | 会職 | | | | | |
| 2,093 | 500 | 2,592 | 1,225 | 1,367 | -868 | 868 | 2,093 | 500 | 0 | 0 | 0 | 1,959 | 342 | -134 | -158 | | | | | |
| 〔改善提案〕 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| No. | 実施プロセス | 難易度 | 担い手 | 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 | | 3年後以降 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | R7(2025)年度 | R8(2026)年度 | | | | | | | | | |
| 1 | 入所申請の相談 | D | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | 入所申請の受付 | D | | | ○ | I | 入所申請のオンライン化により業務量を削減。提出書類について、 ○保育所入所申請書、申立書⇒ Web入力 ○就労証明書⇒ 画像データやPDFによるアップロード | 2 | 申請件数の半数がオンライン化による業務量50%減の場合⇒ 正規25.5h、会職76.5h 減少 | ICT活用 | オンライン化の検討 | 規則・要領等の改定 | オンライン化による業務開始 | | | | | | | |
| 3 | 書類の審査(申請を受理していいかの最終判断) | C | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | エクセル(入所調整用)への入力 | D | ○ | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 入力内容のダブルチェック(初旬チェック含む) | C | | | ○ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 入所保留者の変更内容反映 | A | | | | II | 入所申請のオンライン化により、入所申請書と申立書が電子データ化され、それをExcelにインポートすることで、Excelへの入力業務量を削減。また、入力内容のダブルチェックも一部、業務量も削減。 | 4,5 | Excel入力40%減、ダブルチェック30%減の場合⇒ 正規108.0h、会職81.0h 減少 | ICT活用 | オンライン化による業務内容の見直し | オンライン化による業務開始 | | | | | | | | |
| 7 | 保育所へ入所希望者データを送付 | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 保育所への入所枠の確認 | A | | | | III | 「入所保留通知の発送(入所できなかった者全員)」と「入所者へ入所決定連絡(電話)」は、現状全て正規職員が実施しているが、低難易度なので、会計年度任用職員主体で実施することで、正規職員の業務量を削減。 | 11,12 | 11は95%会職、12は75%会職に移行⇒ 正規293.6h減少、会職293.6h増加 | 担い手最適化 | 役割分担の検討 | 新しい役割分担による業務実施 逐次、見直し | | | | | | | | |
| 9 | 入所内定決裁 | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 10 | 入所候補者の保育所への確認 | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 11 | 入所保留通知の発送(入所できなかった者全員) | E | ○ | | | IV | 当初から育児休業等の延長申請を目的に入所保留通知書の取得を希望する保護者に対して、保育所入所申請書に同希望欄を追加の上、その旨を意思表示してもらう。これにより、入所判定に係る調整指数を減点し順位を下げ、「入所保留者の変更内容反映」など入所調整に関する業務量を削減。 | 1,2,6 | 6を中心に業務量の削減を期待(具体的な効果・影響は今後要精査) | 方法見直し | 調査、検討 | 試行 | 試行結果の検証、検討 | 本格実施 | | | | | | |
| 12 | 入所者へ入所決定連絡(電話) | D | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13 | 保護者が入所を断った場合、再調整 | A | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 入所者をシステム入力 | D | ○ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15 | 入所決定通知の発送 | D | ○ | | | 全体的な改善提案 | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | ・保育所入所申請のオンライン化により、申請から電子データとすることで、その後の入力作業等の省力化を図る。また、申請のオンライン化は、市民サービスの向上にも寄与する。スマートフォンやパソコンの利用に慣れている申請者の世代を考慮すると、窓口で相談しながら申請書作成等を行う市民を除くとオンラインによる申請割合は段階的に100%に近づけることが可能と考えるが、導入当初は50%を想定する。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | ・既に会計年度任用職員の活用は進められているが、各業務プロセスの難易度から、さらなる活用が可能。 | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | ・育児休業等の延長申請のために当初から入所保留通知書の取得を希望する保護者が一定割合で存在することを前提に、他自治体の先行事例を研究の上、申請様式の見直しや同希望者の申請の取扱い方法の検討などを通じて、業務の効率化を検討・実施する。 | | | | | | | | | | | | | | |

②保育所等保育料決定・徴収事務

| 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 | | | |
| 2 | 子育て支援課 | | | 保育所・幼稚園担当 | 保育所等保育料決定・徴収事務 | | | | | 保育料決定・徴収事務(月次) | | | 世帯の状況等を勘案して保育料を決定し、徴収を行う。 | | | |

| 現行業務時間 | | | 改善後業務時間 | | | | | | | | | | | | |
|--------|-----|-----|---------|-----|------|-----|-------|-----|------|----|--------|-----|------|----|----|
| | | | 担い手最適化 | | | | 外部委託 | | | | ICT活用 | | | | |
| | | | 担い手最適化後 | | 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 |
| 293 | 132 | 425 | 156 | 269 | -137 | 137 | 293 | 132 | 0 | 0 | 0 | 293 | 132 | 0 | 0 |

〔改善提案〕

| No. | 実施プロセス | 難易度 | 担い手 | 外部 | ICT |
|-----|---|-----|-----|----|-----|
| 1 | 公定価格等の通知に基づき、保育料表を作成 | A | | | |
| 2 | 対象年度の市民税額に基づき、保育料を算定 | B | | | |
| 3 | 保育料決定通知書を保護者宛に送付 | D | ○ | | |
| 4 | 歳入調定(月初日時点) | C | ○ | | |
| 5 | 口座未登録者に納付書の送付(前月入所者) | D | ○ | | |
| 6 | 口座振替依頼データの作成 | C | ○ | | |
| 7 | 毎月末(月末が休日の場合は次月初)に口座振替または納付書払によって保育料を徴収 | D | ○ | | |
| 8 | 納付が確認できない世帯には督促状の送付 | D | ○ | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 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 | | 3年後以降 | | | |
| | | | | R7(2025)年度 | R8(2026)年度 | | | | |
| I | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| II | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| III | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| IV | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

全体的な改善提案

- ・一部のプロセスで難易度に応じ、正規職員が実施している業務について会計年度任用職員の活用が可能である。
- ・上記以外では、特段の改善するべき点はない。

③施設型給付費（保育施設）

| 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 | 子育て支援課 | 保育所・幼稚園担当 | 施設型給付費(保育施設) | 施設型給付費認定・支払事務 | 認可保育所へ公定価格に基づき毎月給付費の支払を行う。 |

| 現行業務時間 | | 改善後業務時間 | | | | | | | | | | | | | |
|--------|----|---------|-----|------|------|-------|-----|------|-----|--------|----|------|----|----|----|
| | | 担い手最適化 | | | | 外部委託 | | | | ICT活用 | | | | | |
| | | 担い手最適化後 | | 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 |
| 522 | 14 | 535 | 398 | 137 | -124 | 124 | 522 | 14 | 0 | 0 | 0 | 522 | 14 | 0 | 0 |

〔改善提案〕

| No. | 実施プロセス | 難易度 | 担い手 | 外部 | ICT |
|-----|----------------------------|-----|-----|----|-----|
| 1 | 保育所へ初日時点の児童数、入所日等の確認 | D | ○ | | |
| 2 | システムへ初日入所者情報を入力 | D | ○ | | |
| 3 | 保育所からの報告、システム、エクセルの児童数等の突合 | A | | | |
| 4 | エクセル(給付費等請求明細書)への入力 | C | ○ | | |
| 5 | 支払決裁 | B | ○ | | |
| 6 | 支払伝票作成 | C | ○ | | |
| 7 | 処遇改善等加算申請依頼 | B | ○ | | |
| 8 | 処遇改善等加算申請内容チェック | A | | | |
| 9 | 処遇改善等加算 県への申請 | A | | | |
| 10 | 処遇改善等加算決定通知送付 | E | ○ | | |
| 11 | 加算申請依頼(処遇改善以外) | B | ○ | | |
| 12 | 加算申請内容チェック(処遇改善以外) | A | | | |
| 13 | 加算決定決裁(処遇改善以外) | A | | | |
| 14 | 加算決定通知送付(処遇改善以外) | E | ○ | | |
| 15 | 精算払い決裁(公定価格改定分) | B | ○ | | |
| 16 | 精算払い伝票作成 | C | ○ | | |
| 17 | 実績報告資料作成 | B | | | |
| 18 | 県へ実績報告 | 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 | | 3年後以降 |
| | | | | R7(2025)年度 | R8(2026)年度 | |
| I 現状全て正規職員が実施しているプロセスのうち、低難易度のものについて、会計年度任用職員主体で実施することで、正規職員の業務量を削減。 | 10, 14 | 10、14共に95%会職に移行 ⇒ 正規3.8h減少、会職3.8h増加 | 担い手最適化 | 役割分担の検討 | 新しい役割分担による業務実施 逐次、見直し | |
| | | | | | | |
| II Excelへの入力、支払決裁時の入力内容のダブルチェックについて、現状は全て正規職員が実施しているが、会計年度任用職員の活用可能性について検証することが望ましい。 | 4, 5 | 検証結果による | 担い手最適化 | 役割分担の見直しの可能性・効果の検証 | 検証結果の応じて、新しい役割分担による業務実施 | |
| | | | | | | |
| III | | | | | | |
| IV | | | | | | |

全体的な改善提案

・一部のプロセスで難易度に応じ、正規職員が実施している業務について会計年度任用職員の活用が可能である。ただし、当該プロセスの現状の業務量が少なく改善効果は極小であり、基本的には現状の業務の進め方等で問題は無い。

⑤児童手当給付事務

| 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 | | | |
| 5 | 子育て支援課 | | | 子育て支援担当 | | 児童手当給付事業 | | | | | 児童手当認定支給事務 | | | 児童手当に係る申請から支払までの事務の流れ | | | |

| 現行業務時間 | | | 改善後業務時間 | | | | | | | | | | | | | |
|--------|-------|-------|---------|-------|------|------|-------|-------|------|----|--------|-------|-------|----|----|--|
| | | | 担い手最適化 | | | | 外部委託 | | | | ICT活用 | | | | | |
| | | | 担い手最適化後 | | 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 | |
| 1,446 | 3,765 | 5,211 | 1,581 | 3,630 | 135 | -135 | 1,446 | 3,765 | 0 | 0 | 0 | 1,446 | 3,765 | 0 | 0 | |

〔改善提案〕

| No. | 実施プロセス | 難易度 | 担い手 | 外部 | ICT |
|-----|----------------------|-----|-----|----|-----|
| 1 | 申請書の受付 | C | | | ○ |
| 2 | 受付表(エクセル入力) | E | ○ | | |
| 3 | 書類の審査(本人に確認のため架電も含む) | E | ○ | | |
| 4 | 口座チェック | E | ○ | | ○ |
| 5 | 年金照会 | E | ○ | | |
| 6 | 口座年金ダブルチェック | E | ○ | | |
| 7 | システム入力(口座、年金、電話番号など) | E | ○ | | ○ |
| 8 | システム入力内容確認 | C | | | |
| 9 | 通知書出力 | A | | | |
| 10 | 通知書発送 | E | ○ | | |
| 11 | 手当支払準備(給食費等未納分の充当確認) | A | | | |
| 12 | 給食費など未納分のシステム入力 | A | | | |
| 13 | 支払決裁起案 | A | | | |
| 14 | 支払伝票起票 | A | | | |
| 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 | | 3年後以降 |
| | | | | | R7(2025)年度 | R8(2026)年度 | |
| I | 申請書の受付について、筑紫地区の他自治体を実施しているとおり、オンライン化が可能である。ただし、出生時は出生届と一緒に申請するので、出生届のオンライン化と一体でなければ効果は期待できない。出生時以外では、特例転出時や離婚時の申請に限られるので、オンライン化の費用対効果の検証が必要。 | 1 | 検証結果による | ICT活用 | 申請・受付に関するオンライン化の先行事例の研究・費用対効果の検証 | 検証結果に基づき、オンライン化の推進(予算化、環境整備) | |
| II | プロセス1をオンライン化した場合、オンライン申請による申請情報が電子データ化されるので、プロセス4と7の効率化が期待できる。 | 4,7 | 検証結果による | ICT活用 | | 施策1の検証結果に基づき、業務実施方法の見直し検討 | |
| III | | | | | | | |
| IV | | | | | | | |

全体的な改善提案

・児童手当の給付申請のオンライン化が可能であるが、費用対効果を検証したうえで、必要性・有効性が確認できれば実施することが望ましい。なお、オンライン化された申請データは、その後のプロセスも効率化が期待できる。
 ・現状も多くのプロセスで会計年度任用職員を主体に実施しており、総務事務センターも活用するなど、原則、現状どおりの実施体制で問題ない。

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 ICTの活用・自動化や担い手の最適化の検討

全庁的に、外部団体（今回は保育園や幼稚園）との連絡・調整や書類の提出を求めるものについて、ICTの技術を活用することは、連絡・調整にかかる業務量削減や書類提出・確認の手順削減など、市と外部団体の両者にとって効率化・省力化の面で有効である。また、業務の難易度に応じて会計年度任用職員等を活用することで、正規職員の負担を軽減し、政策課題等の懸案事項の解決に注力できる。ICTの活用や担い手の最適化を検討するにあたっては、同じ業務で他自治体の取組を参考に進めて行くことは有効な手段である。

ただし、ICTを活用した実施プロセスの自動化・省力化や、正規職員が担当していたプロセスを会計年度任用職員や外部事業者等の担当に見直すことは、それまで正規職員を通じて所管組織として維持・継承してきた業務に関する知識・ノウハウ等の専門性を低下させる可能性がある。

そのため、ICTや会計年度任用職員、外部委託事業者等を活用して業務を実施した場合であっても、業務実施に係る様々な結果は、正規職員が中心となった所管部門が責任を負うことを十分に理解し、業務に関する知識・ノウハウ等が所管部門で維持・継承するための対策を講ずる必要があるという点に留意すべきである。

② 業務の効率化・省力化で生み出した職員労働力の活用策の検討

様々な要因で市が実施しなければならない業務負荷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