

令和5年度 市町村業務改革（BPR）導入モデル構築サポート業務

令和6年2月20日
和歌山県行政企画課

1. 背景・目的

本プロジェクトにおける背景及び目的は以下のとおり

背景

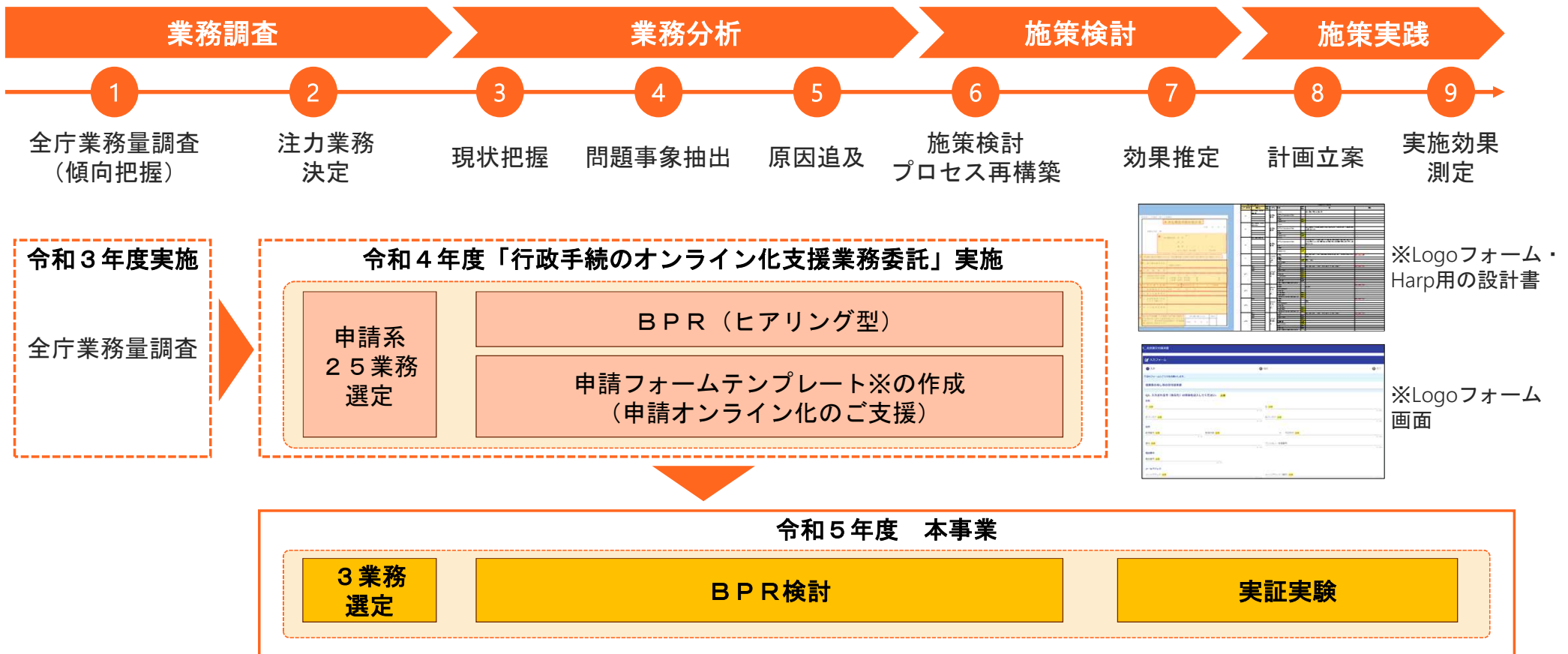
- 人口減少や少子化の一層の進行により、限られた職員数で複雑化、多様化する行政課題に対応する必要
- 職員でなくてもできる業務（定型業務等）を減らし、職員でなければできない業務（企画立案、住民へのサービス提供等）に注力できる環境整備が必要

目的

- 職員の判断を要しない定型業務等を対象に、業務改革のモデルケースとなる事例を構築し、その導入プロセスや導入効果等を各市町村へ広く周知
⇒業務改革の機運醸成を図り、その実効性を高める。

2. 令和4年度事業を踏まえた、本事業の取り組み

令和4年度の「行政手続のオンライン化支援業務委託」にて取り組んだ申請系25業務から業務選定の上、内部事務の効率化に着目したBPRや実証を実施



3. BPR対象業務・団体の選定結果について

- ・各団体様に「業務選定・団体選定アンケート」を実施し、BPRのご要望状況等を踏まえ、3業務を対象業務として選定
- ・3業務に対する各団体の取組希望状況等を考慮し、BPR実施団体を選定

No	業務名	業務概要	主団体	副団体	(参考) 業務の選定理由
1.	入札参加資格審査申請 (建設工事等)	建設工事等の競争入札に参加しようとする事業者から、申請書を受領し、審査・登録する業務	和歌山市	印南町	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>県内市町村で電子申請を導入した団体がなく、モデルケースとなりうる</u> ・ 建設事業者等の利便性向上に寄与 ・ 形式審査の省力化やシステム入力作業等に見直し余地があると推量 ・ システム入力作業において、RPA等のツール導入の余地
2.	浄化槽使用開始報告書 受付業務	建築物に付帯する浄化槽の使用を開始しようとする市民・事業者から使用開始報告書を受け取り、システムで管理する業務	橋本市	岩出市	<ul style="list-style-type: none"> ・ 希望団体数が多い。作業時間数、作業件数が比較的多い。 ・ 役場へ持参→電子申請により、市民・事業者の利便性が向上 ・ <u>浄化槽の廃止・休止・管理者変更等の手続にも拡充が可能</u> ・ システム入力自動化において、RPA等のツール導入の余地
3.	不在者投票の受付業務	公職選挙法に基づき、不在者投票用紙の請求を受け付け、送付する業務	海南市	みなべ町	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国において、<u>マイナポータル「ぴったりサービス」の活用を推進(県内5市町で既に活用)</u> ⇒同サービス活用を前提に受付後のフローを見直す余地 ・ システム入力作業等にツール導入の余地

業務の概要

建設工事等の競争入札に参加しようとする事業者から、申請書を受領し、審査・登録する業務

業務における主な問題・原因

- ・ **短期間での対応**（1,500件以上の申請を約2ヶ月間で処理）
- ・ **申請内容と各添付資料の突合確認作業に時間を要する。**
- ・ 「契約業者管理システム」への**入力作業に時間を要する。**転記ミスが生じる。入力作業を非常勤職員が行っており、雇用のたびに**作業手順を指導する手間**

主な施策の内容

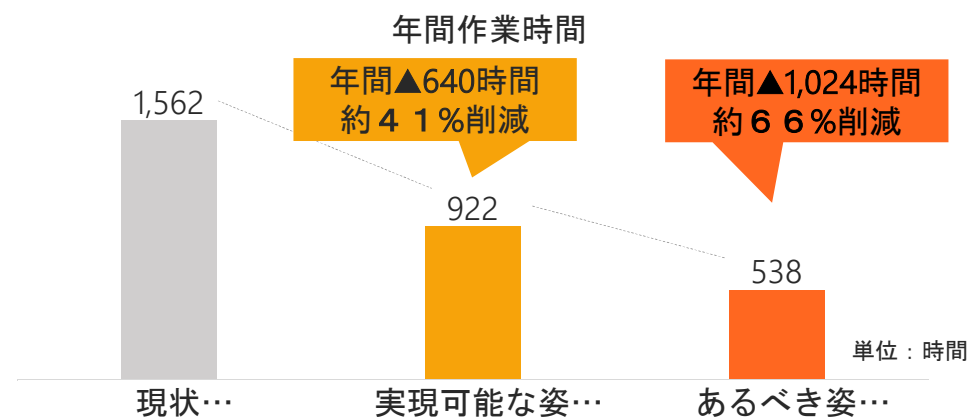
- | | |
|--------|--|
| Can-Be | <ul style="list-style-type: none"> ・ システムへの入力作業に電子申請とRPAを適用し、入力作業時間を削減 ・ 「入札参加資格審査基準」の見直しにより書類を削減→申請者・職員双方の作業時間を削減 |
| To-Be | <ul style="list-style-type: none"> ・ 申請および審査結果通知を完全電子化することにより、申請者の利便性を向上 ・ システム改修により申請情報を自動連携し、システムへの入力・確認作業を削減 |

業務のあるべき姿

- ・ 申請者) 来庁や印刷・郵送の手間が生じず、いつでもどこでも申請が可能。申請作業が容易。
- ・ 職員) 申請情報と庁内システムがデータ連携され、転記等の単純作業が生じない。

施策適用後の推定効果

- | | |
|--------|--|
| Can-Be | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 添付資料の削減による申請者負担の削減 ✓ RPAの活用による誤入力防止や入力作業時間の削減 |
| To-Be | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 申請・通知の完全電子化による申請者利便性の向上 ✓ 申請情報の自動連携による職員ノンコア作業の大幅削減 |



業務の概要

建築物に付帯する浄化槽の使用を開始しようとする市民・事業者から使用開始報告書を受け取り、システムで管理する業務

業務における主な問題・原因

- オンライン申請が未導入のため、申請者に**来庁の手間**
- システム等への転記入力の手間**
- 業務システム（「市町村連携浄化槽台帳システム」）とエクセル（受付台帳）の二重管理。**同一情報を複数回入力。**
- 郵送手配や書類保管の手間が生じている。**

主な施策の内容

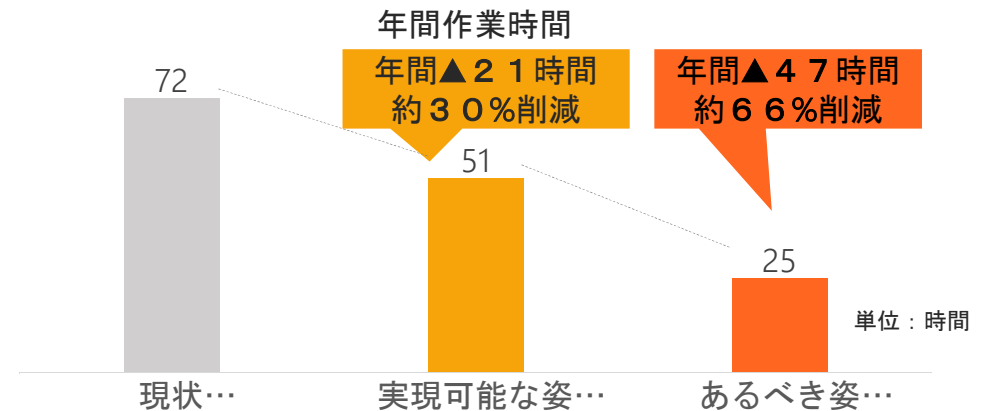
- | | |
|--------|---|
| Can-Be | <ul style="list-style-type: none"> オンライン申請の導入により、申請方法を多様化 申請書（紙）にAI-OCRとRPAを適用し、入力作業等を自動化・省力化 |
| To-Be | <ul style="list-style-type: none"> 「市町村連携浄化槽台帳システム」の改修により、エクセル（受付台帳）利用を廃止し情報を一元管理 申請情報とシステムのデータ連携により、システムへの入力・確認作業を削減 |

業務のあるべき姿

- 申請者）来庁や印刷・郵送の手間が生じず、いつでもどこでも申請が可能。
- 職員）業務上必要な情報がシステムで一元に集約管理。申請情報と庁内システムが連携され、転記等の作業が生じない。

施策適用後の推定効果

- | | |
|--------|--|
| Can-Be | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 申請方法の多様化による申請者利便性の向上 ✓ 作業の自動化による正規職員ノンコア作業時間の削減 |
| To-Be | <ul style="list-style-type: none"> ✓ システムに情報一元集約することで、二重管理の負担や入力作業時間を削減 |



業務の概要

公職選挙法に基づき、不在者投票用紙の請求を受け付け、送付する業務

業務における主な問題・原因

- ・ **短期間での処理対応**（選挙の、公示告示日～投票期日）
- ・ **形式審査作業**（申請書と選挙人名簿システム情報の突合）**に時間を要する**。同作業を会計年度任用職員が行っており、雇用のたびに**作業手順を指導する手間**
- ・ 電子申請（ぴったりサービス）の申請データを紙印刷する運用想定。**デジタルデータが活用できていない**。
- ・ 投票用紙等の**郵送作業に時間を要している**。

主な施策の内容

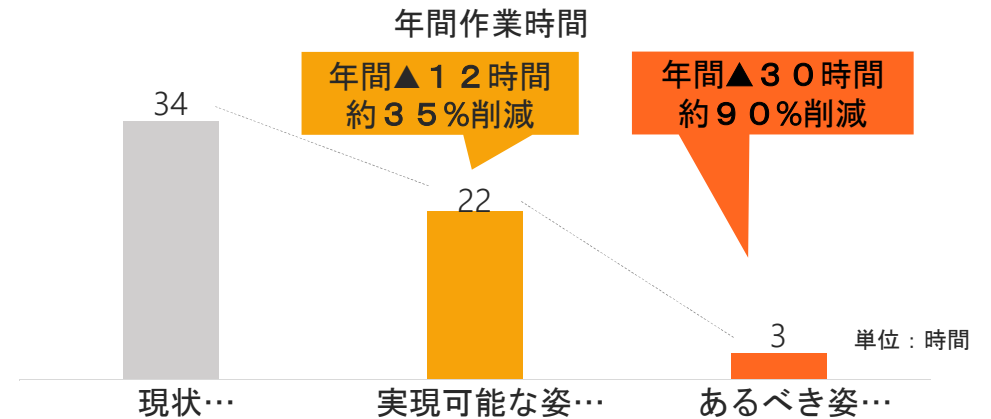
- | | |
|--------|---|
| Can-Be | <ul style="list-style-type: none"> ・ オンライン申請の導入と周知徹底により、電子申請の利用率を高める。 ・ 選挙人名簿システムとの突合作業に「電子審査システム」を導入し、審査作業を自動化 |
| To-Be | <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務全体で紙から電子への切り替え（電子申請と選挙人名簿システムの自動連携）（投票用紙・証明書等を電子通知 ※法制度の変更必要） |

業務のあるべき姿

- ・ 申請者）申請提出後、投票用紙等を早期に受領
- ・ 職員）申請受領後のバックヤード作業がデジタルで効率化され、投票用紙等の送付まで迅速に実施

施策適用後の推定効果

- | | |
|--------|--|
| Can-Be | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 来庁不要／郵送不要による住民利便性・満足度の向上 ✓ 形式審査の自動化による職員作業時間の削減 |
| To-Be | <ul style="list-style-type: none"> ✓ 郵送のための作業工程が省略され、職員作業時間が大幅削減 |



5 実証実験

「個別業務のBPR」での検討結果に基づき、特に作業負荷の高い作業や団体共通で発生している作業について、効率化に向けた実証実験を実施

