事例No.	1000
公表年度	R1
団体の属性	複数団体
団体名	北海道・京都府・鹿児島県

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・事務の共同実施

事例種類	複数団体による業務プロセスの標準化

事例内容・タイトル

道府県連携による申請・会計業務の標準化

出典

地方公共団体における行政改革の取組（令和2年3月27日公表）

★複数団体による業務プロセスの標準化③〈北海道・京都府・鹿児島県〉

○　京都府・北海道・鹿児島が共同で、**申請業務・会計業務の最適化と標準化**を実施。
○　**やり直しや重複作業などの無駄を排除**し、**創出した時間で住民サービスの向上につなげる**。
○　**可視化による業務内容・業務量の調査を徹底**。さらに、標準化を進めるにあたっては、既に企業等で導入され広く普及したものを採用し、**相互運用性を担保**。

〈道府県連携による申請・会計業務の標準化〉 ※ 令和元年度自治体行政スマートプロジェクト採択事業

課　題

○　申請処理において**内容確認や審査に長時間要する**ほか、審査結果により**差し戻しされた場合に、一からやり直し**ている。
○　**申請者の負担や問い合わせが多いほか、対応者が限られる**状況/マニュアルや関連資料、**過去の申請が検索しづらい**。

取　組

今回の実施範囲

可視化	課題の明確化	最適化	標準化
業務内容・業務量調査	ビジネステンプレートの選定	業務標準化モデル適用	最適化の成果の拡大展開
可視化調査 • 事務プロセスの処理内容、処理時間を対象 • 業務効率化と生産性向上に係る課題抽出 【可視化項目】 起案数、起案者傾向、処理結果、補正理由、差戻理由、etc.	3道府県で比較分析 • 課題発生事象を類型化 • 企業等で導入されているプロセス「ビジネステンプレート」に置き換えた場合の改善効果を試算 あるべき姿を模索して行くための**共同データベースの構築**が有効	 手続きナビ　RPA　AI 業務変更要件、AI、RPA等のITに対する要件（RFP）を整備 ※令和2年度は、手続きナビ、AI-OCRなどが対象	複数の自治体で活動継続による全体最適化を図る ・ 情報システムの共通化 ・ データ基盤の構築 ・ 小ロット業務のBPO集約 ・ デジタル行政手続きなどを提供 ・ サービスのクラウド化 ・ ガバナンスの構築 

成　果

○　本業務改革モデルが適用可能であり、 京都府では**試算値ベースで、50%程度の業務時間削減が見込める**ことを確認。
○　令和2年度以降の取り組み
①「可視化→標準化」の他業務への適用によるデータベースの拡充、②「最適化」結果の測定
③本事業に関心を持つ多くの自治体から問合せが寄せられており、来年度は６道府県に取組を拡大する予定