事例No.	1591
公表年度	R3
団体の属性	都道府県
団体名	青森県

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・RPA ・ICT

事例種類	働き方改革の取り組み

事例内容・タイトル

青森県における「青森県庁版BPR」の取組みについて

出典

地方公務員月報（令和３年４月号）

青森県

青森県における「青森県庁版ＢＰＲ」の取組みについて

青森県総務部行政経営課

1　はじめに

現在、私たちを取り巻く社会経済環境は、人口減少と少子高齢化の一層の進行、労働力不足、超高齢化、グローバル化の更なる進展など、大きく変化してきています。私たちには、これらの行政課題に迅速・的確に対応し、引き続き持続可能な青森県をつくり上げていくことが求められています。

一方で、県庁組織の現状を見ると、これまでの定員適正化の取組みによる職員数の減少に加え、年齢構成や男女構成が変化してきたことに伴い、育児・介護など勤務時間に係る制約要因を抱えた職員の割合が増加している状況にあります。また、人口減少と少子化の進行は、将来における県の人材確保にも深刻な影響を及ぼすことが懸念されるところです。

このように業務に投入する人的資源の確保が困難となりつつある中、今後も多様化・複雑化する行政ニーズに対応し、県民の満足度と行政に対する信頼を高めながら、公務に携わる職員自身の使命感や勤労意欲を引き上げていくためには、これまでの仕事のやり方を見つめ直し、職員がより付加価値の高い業務に従事できるよう、業務プロセス改革を進めていく必要があります。

そこで、青森県では、二〇一九年度から二〇二三年度までの五年間を大綱期間とする「青森県行財政改革大綱」において、「青森県庁版ＢＰＲ」を重点テーマとして掲げ、業務プロセス改革に取り組むこととし、これを推進しているところです。

青森県庁版ＢＰＲでは、既存の業務プロセスを分析して課題を把握し、ゼロベースで全体的な解決策を導き出すことにより、業務処理の迅速性・正確性を高めるとともに、県民の行政手続に係る

利便性の向上と、庁内の人的資源を政策立案業務等の付加価値の高い業務に振り向けることをめざします。

ＢＰＲの対象業務としては、事務処理に相当な人手と時間を要している業務のうち、特に次の業務を優先して選定することとしています。

ア　県民が行う各種行政手続に関する業務（申請審査・許認可・指導監察等）

イ　機械化やアウトソーシング等によって大幅に簡素化できる業務

ウ　全庁業務への拡張性が高い業務

２　取組み内容

（１）プロセス

青森県庁版ＢＰＲでは、各部局等が主体となり、行政改革を所管する行政経営課が各部局等を支援する体制により、次のようなプロセスで取組みを進めています。

①　業務改革の方針（テーマ）の設定

各部局等の業務の性質を踏まえ、将来にわたり持続可能な業務運営を実現するための業務改革の方針（テーマ）を設定します。

【業務改革方針の例】

・部局内重点施策の充実実施に向け、他の業務における業務量を削減

・県民の利便性の向上を図るため、各種行政手続きに関する業務の処理時間を削減

②　業務上の課題抽出

業務改革の方針を踏まえ、各部局等における職員の業務時間（時間外勤務実績等）や業務の状況等を分析の上、業務改革の必要性の高い業務について「あるべき姿」を設定し、あるべき姿と現状とのギャップについて、その原因等を調査し課題を抽出するとともに、当該課題に関連する業務プロセスを列挙します。並行して業務を見える化し業務プロセス分析を進め、課題解決手法を検討します。

③　改革目標設定

改革の目的を明確にするため、具体的な目標を設定します。

【目標例】

・許可業務の処理時間を○％（□時間）削減し、許可に要する日数を△日減らす。

・臨戸訪問業務の処理時間を○％（□時間）削減し、個別事案の検討に充てる。

・□□システムへの入力を自動化し入力誤りをなくすほか、処理時間を○％削減する。

④　改革業務の優先順位の設定

各部局等内で、改革の難易ではなく、改革の必要性の程度を勘案し、改革する業務の優先順位を設定します。

⑤　改革業務の決定

部局等内で優先順位の意思統一を図り、部局長が改革業務を決定します。

部局等内の状況に応じて、一部の所属において重点的に実施する場合もあります。

⑥　行財政改革推進本部会議・行財政改革推進委員会

各部局等で決定した改革業務については、知事を本部長とする行財政改革推進本部会議に報告するとともに、有識者で構成される行財政改革推進委員会による意見を踏まえながら効果的な改革手法を選択して改革に取り組みます。

【改革手法の例】

・手続きの見直し（対面の見直しなど）

・様式の改正（記載項目の削減など）

・ＲＰＡの活用（システムへの転記入力の自動化など）

⑦　改革の実施

改革は、様式改正や、ＩＣＴの活用などの手法により実施します。

ＩＣＴについて、青森県では、職員自らＲＰＡソフトのシナリオを作成しており、そのための操

作研修も実施しているところです。

（2）改革業務

青森県庁版ＢＰＲについては、二〇一九年度に着手して以来、二年間で三八業務の改革に取り組んできました。

このうち一九業務（うちＩＣＴ活用七業務）は改革が完了し、年間約三〇〇〇時間以上の行革効果を得るなど、全体として改革は順調に進められています。

なお、職員からは、業務時間削減のほか、ヒューマンエラーの防止やコピー用紙の節約といった効果に対しても評価を得ているところです。

また、残りの一九業務についても改革を進めているほか、対象業務は、今後もさらに拡充して、ＢＰＲの取組みを引き続き検討していくこととしています。

３　改革推進にあたって

これまで、青森県庁版ＢＰＲによる改革を進めるため、幹部職員向けのセミナーや、実務者を対象とする研修等を開催することにより、業務改革に対する重層的な意識啓発を進めてきました。

また、会計業務や照会等処理業務等といった全庁に共通する業務については、横展開を図ることで、業務効率化の一層の向上を図りたいと考えています。

今後、持続可能で質の高い行政サービスを実現していくため、引き続き改革に対する意識やスキルの継承を図りつつ青森県庁版ＢＰＲによる改革を進めていきたいと考えています。

［改革業務一覧］

（1）改革完了分

ア　時間外勤務データの集計業務等（※ＲＰＡ活用）

イ　通信印刷管理費集計業務（※ＲＰＡ活用）

ウ　県税の軽減・減免事務

エ　照会等処理業務（※ＲＰＡ活用）

オ　自動車リサイクル法に規定する登録・許可事務

カ　産業廃棄物処理業許可事務等
キ　登録販売者試験事務
ク　毒物劇物取扱者試験事務
ケ　食品関係営業施設に係る行政文書開示業務
コ　有料老人ホームの届出事務
サ　介護保険事業者の指定・届出事務
シ　中小企業高度化資金貸付金償還事務（※ＲＰＡ活用）
ス　道路占用許可更新事務（※ＲＰＡ活用）
セ　環境放射能分析業務
ソ　観光統計業務
タ　財務オンラインシステム入力業務（※ＲＰＡ活用）
チ　社会福祉施設等の指導監査及び実地指導業務
ツ　運動部活動調査業務（※ＲＰＡ活用）
テ　警備業、風俗営業、古物営業、探偵業関係手続事務

（2）改革継続分
ア　入札参加資格者名簿管理業務
イ　普通交付税算定業務
ウ　健康福祉関係統計業務
エ　「献血感謝の集い」の開催業務
オ　特定不妊治療費助成事務
カ　動物取扱業の登録事務
キ　海面漁業月別漁獲数量調査業務
ク　重要物品に係る異動報告・決算事務
ケ　会計年度任用職員採用試験申請処理事務
コ　起債協議等事務
サ　浄化槽整備費補助金交付事務
シ　各種補助金における所要額調等
ス　地域金融推進レポート作成業務
セ　食品の安全・安心等に関するアンケート結果集計業務
ソ　道路占用許可更新に係る納入通知書発行事務
タ　原子力モニターアンケート集計業務
チ　学校施設関係公有財産管理事務
ツ　犯罪捜査画像分析業務
テ　職員の休暇管理業務