事例No.	991
公表年度	R1
団体の属性	指定都市
団体名	北海道札幌市

事例区分	行政改革

タグ	・（行政改革）業務の効率化 ・ICT ・新たな政策手法の確立・活用

事例種類	他自治体・民間企業との連携による行政改革の推進

事例内容・タイトル

他自治体・民間企業との連携による行政改革の推進

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）

★他自治体・民間企業との連携による行政改革の推進〈札幌市（人口約197万人）〉

○ **行革体制の強化**と、BPRに向けた**「業務の見える化（可視化・定量化）」**を推進。
○ **他自治体と行革に関する連携協定を締結**。相互に業務を突合し、**効率的にムダや工夫を発掘**。
○ **民間企業と生産性向上に関する連携協定を締結**し、**民間企業の知見で行革推進**。

〈「業務の見える化」と他都市・民間企業の知見活用〉

課　題

○ 行革に関する組織風土の醸成不足のほか、**経験値や感覚で業務改善を議論しがち**。
○ また、**他都市・民間企業の優良事例を横展開できていない**。



取　組

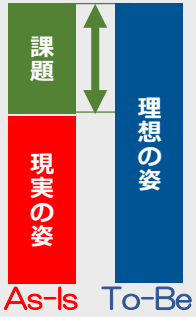
○ 労働力不足、生産性向上に向けたBPRの取組を本格化

「業務の見える化」　～経験則から事実に基づく議論へ～

①「全庁業務量調査」等により、「業務の見える化」（可視化･定量化）を推進。
- 全業務のプロセスをタスクレベルに分解し、各タスクの業務量（概算時間）を集計。
- プロセス ＞ タスク ＞ 人的コストを可視化。事実に基づくAs-Is/To-Be議論を可能とした。

②「ICTを活用した実証実験」の取組を加速
- 上記可視化により、BPR議論（DXを含む）をする際、机上での改善試算を可能とした。
- 無駄なPoCが抑制され、最小限の予算・最短の期間で、実装前提の議論を可能とした。

③「行政事務センター」による業務集約（BPO)を試行
- 業務の見える化により、業務に潜在するノンコア業務が明らかとなった。
- また効果試算も容易なことから、導入議論を最短とできた。（R2導入予定）

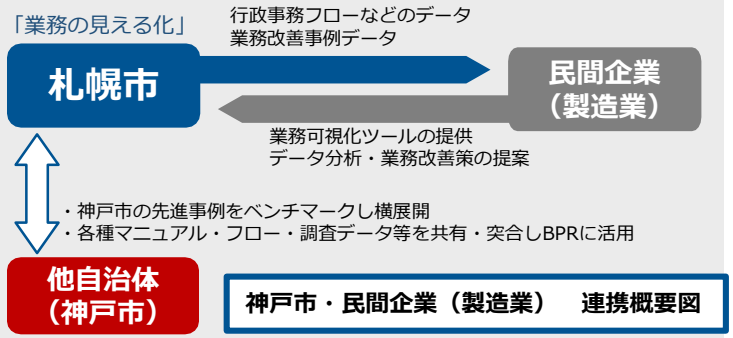


他自治体・民間企業との連携　～先進都市・民間企業の知見を活用～

① 他自治体（神戸市）との連携協定
- 政令指定都市として、マニュアル・フロー等を共有・突合。うち就学援助業務では一次審査の除外などでプロセスを効率化。ほか審査を自動化し様式をOCRに最適化。R2より順次実装し、BPRの効果を神戸市と共有。
- その他、神戸市の先進事例である「行政事務センター」をベンチマークし、R2から試行。

② 民間企業（製造業）との連携協定
- 業務効率化の知見のある民間企業（製造業）と連携し、庁内業務のフロー図作成。業務の効率化を推進。

【民間企業（製造業）】各種調査・データクレンジング・プロセス整理などBPR全般をサポート。
ほか、業務量調査結果を活用した、オリジナルのBPR自己チェックツールを開発。
【札幌市】業務量調査結果など、個人情報に属さない各種データ・業務マニュアル類を提供。



成　果

① 職員意識の向上（業務改善提案・意見数）
6件（H29）→96件（H30）　**増加率 1,600 %**

② 業務プロセスの可視化で、実証実験のムダ打ち回避
- 試算例１：就学援助業務　AI-OCRの活用
  8,446時間 → 2,611時間　**予想削減率 70 %**
- 試算例２：保育園　登降園管理システム導入
  1,455時間 →　291時間　**予想削減率 80 %**

③ 官民連携効果
- 神戸市事例の**行政事務センターを試行導入**(R2予定)
- BPR自己チェックツールによる**BPRを本格化**(R2予定)