

業務プロセスの改善に関する基本的な考え方

制定 平成31年4月19日

1 策定の趣旨及び目的

少子高齢化による人口減少、それに伴う働き手不足など、自治体における人的・財政的な経営資源は、今後より一層制約が強まることが予想されます。また、長時間労働の是正、育児や介護など家庭と仕事の両立への対応も必要不可欠となっています。

一方で、子育て支援施策の充実や超高齢社会への対応、公共施設の更新や再整備、防災などの分野を中心に業務量が増大しています。

このような中であっても、多様な市民ニーズに応え、質の高い公共サービスを効果的かつ効率的、また、安定的に提供するためには、限られた人的・財政的資源を有効に活用しなければなりません。

こうしたことから、法令等を遵守しつつ、従来の仕事の進め方、組織の枠組みや業務の担い手にこだわらず、業務プロセスの改善に取り組み、業務量を減らすことが重要です。そして、その結果として生み出された人員や時間を、施策の充実などに充て、将来にわたって市民サービスの維持、向上を図り、持続可能な行政運営を進めるとともに、職員のワーク・ライフ・バランスの実現を図るため、基本的な考え方を整理し、示すものです。

2 取組の方向性

(1) 業務の見直し

ア 事業を構成する業務のプロセスを文書や図表等で可視化し、職員間で共有します。¹

イ 業務の必要性や効率性等を確認し、従来の手順や方法にこだわらず、必要に応じて業務の廃止、効率化を検討します。²

ウ 検討の視点

(ア) 必要性が低下している業務は廃止できるか。

(イ) 複雑・非効率な部分は簡素化・効率化できるか。

(ウ) 複数の事業に分散している類似業務をできるだけ集約し、一括で処理することで円滑に業務を進められるか。

(エ) 同一事業の中で分割している一連の業務を一括で処理することで円滑に業務を進められるか。

¹ プロセスの可視化は、職員の個人的な経験や能力に過度に依存することなく、知識やノウハウの共有にもつながります。

² 各事業の妥当性・有効性・効率性・公平性・持続可能性の評価については、引き続き行政評価を通じて実施します。

(2) ICT（情報通信技術）の更なる活用 【(1)の取り組み後】

ア 近年の ICT の急速な進展の中、行政における効率的な業務遂行や、市民への質の高い行政サービスの提供を進める上で、ICT を十分に活用することが重要です。

イ 活用の視点

(ア) 従来の手順や方法にこだわらず、業務の必要性等を見直し、標準化を検討した上で、業務の効率化、迅速化等の視点から ICT 化を進めます。

(イ) 市民の利便性向上や待ち時間の縮減、負担軽減など利用者中心の行政サービス提供の視点から、ICT 化を進めます。

(3) 民間活力等の導入 【(1)の取り組み後】

ア 実施主体そのものの見直し

業務に対するニーズがあるものの、

- ①必ずしも行政が直接行う必要がない業務、
- ②民間事業者等でも同種のサービスが提供されている業務、
- ③行政がサービスの提供などを廃止することで、民間事業者等のサービスの拡大が期待できる業務、
- ④他の自治体で民営化等している実績がある業務

については、民営化など業務の実施主体を改めて見直します。

イ 業務の委託

行政が業務の実施主体となる必要性があるものの、

- ①民間事業者等が担うことができる業務、
 - ②民間事業者等の専門性やノウハウの活用、創意工夫の発揮効果が高いと見込まれる業務
- については、委託を進めます。

ウ 指定管理者制度の導入等

新設の公の施設については、指定管理者制度導入の適否を検討し、指定管理者制度がふさわしい施設については開設時から導入することとします。現在、直営で管理している施設についても、管理の方法を改めて検討します。

併せて、公共施設等の整備については、「吹田市 PPP/PFI 手法導入優先的検討基本方針」に基づき、PPP/PFI 手法の導入が適切かを検討します。

3 取組に当たって

各部室課が取組の方向性に基づき、意識を高めて進めるものとします。

また、新規・拡充事業については、ICT 又は民間活力等を最大限活用するよう、積極的に検討することとします。