

業務の棚卸しモデルケース職場、対象業務一覧

No.	課係等	対象業務	目標状態	主な取り組み項目	効果
1	税務課市民税係	・市民税当初賦課業務	時間外勤務の削減	a. 月次処理手順や現在の進行状況の情報共有を行う b. 2人一組のチームを編成 c. チェックシートの作成	月平均17時間の時間外勤務を削減(△19.3%削減)。(H29年1月～3月(平均88時間)とH30年1月～3月(平均71時間)を比較)
2	地域戦略室まちのブランド創造課	・シティセールス推進業務 ・ふるさと納税推進業務	ふるさと納税又は三田ビール検定の業務の効率化	a. 三田ビール検定の計画的な実施 b. ふるさと納税へのRPA導入	(従来の作業時間)-(RPA導入後の作業時間)=約500時間-約412時間=△88時間/年 全体として正確性が向上した。 一つ一つの業務プロセスの必要性や有効性について意識し、前例にとらわれず改善しようとする習慣が身についた。
3	経営管理部行政管理室情報推進課	・ヘルプデスク	ヘルプデスク対応等の改善と外部委託(PC設定作業)	a. 電話による問合せ内容分析 b. 外部人材の利活用	専用電話の設置による業務分担を図ることで、取次ぎを減少させ、担当課とのスムーズな連携環境構築した。 外部委託することで、職員のシステムに関する知識の喪失により、委託費用の高騰を阻止できなくなる恐れがあるため、どこまでの範囲を外部委託するか今後の課題である。
4	経営管理部財務室契約検査課	・契約(入札)事務	担当者の契約(入札)事務の偏り軽減、課内情報共有、効率化とみえる化	a. 全員で契約(入札)事務を処理 b. 全員で入札(紙・電子)の処理 c. 入札日の徹底 d. 紙入札の減→電子入札へ(H31.4月から工事案件を拡大予定)	時間外削減までは至らなかったが、事務の安定、継続性を確保した。
5	市民生活部市民文化室文化スポーツ課	・埋蔵文化財包蔵地照会業務	埋蔵文化財包蔵地照会について件数減	a. 業務量を把握(一件対応時間) b. 照会記録手順の共有 c. 電話照会の案内(ホームページ)対応 d. 三田市遺跡地図作成中	H30は窓口対応件数436件 遺跡地図の作成により照会件数が減少 (H30年4月～6月 95件 ⇒ H31年4月～6月 58件)
6	健康福祉部保健推進室介護保険課認定給付係	・福祉用具購入処理業務(月次)	比較的短いルーチンで処理する業務をパートごとに複数のスタッフが関わることで、業務の均質化、業務量の均等化を図る。	a. 対象業務の洗い出し b. 既存マニュアル、業務手順点検 c. パートごと流れ作業を再構成 d. 検証	時間削減までは至らなかったが、一人で行っていた業務をパートごとに分担することで、チェック体制の強化、事務の安定、継続性を確保した
7	地域振興部都市政策室審査指導課	・建築計画概要書等管理業務	建築計画概要書等の交付事務の所要時間(1来庁者当たり)15分以上→5分程度	a. 受付台帳の様式の簡素化 b. 概要書検索の窓口システム化(H31予算要求) c. 非正規職員による窓口対応	台帳様式の簡素化を実施し、受付事務の1割程度削減 窓口システム導入を検討し、さらなる迅速化を図る
8	会計課	・審査支払等業務(すでに実施中の業務改善について、業務棚卸しの観点から点検)	1 支払調書不備率5%未満 2 伝送用支払データ(バンキング)の担当課作成誤り0件	a. 集計表イントラ公開 b. ランク付けによるインセンティブ c. マニュアル、研修 d. データチェック機能強化、処理の自動化	H30は不備件数2,516件、不備率6.2%と前年度不備件数2,138件、不備率5.3%より増加する結果となったが、今後も継続して見える化することで傾向と対策の分析及び職員の意識付けの強化を図る。
9	学校教育部教育総務課	・人事事務	引継ぎリスクを軽減し、人事事務における業務内容の見直しを進め、超過勤務時間を削減する。	a. 業務の見える化(業務フロー作成) b. 業務の集約(改善・合理化を促す業務マニュアル等を作成)	担当における業務内容の整理を行い、業務負担の均等化が図れた。また、常に業務改善を意識することで人事事務の発展的継承が可能となるため、今後も引き続き取り組んでいく。
10	消防本部予防課	・窓口業務及び電話対応業務	課員が余裕をもって業務にあたることにより、課員の負担が軽減でき、時間外も削減できる。	a. 窓口時間の徹底 「終了看板の設置」 「業者に対してお願い文書を送付」 b. 時間外の電話対応 「留守電を設定」 「急用以外の代表電話の取次を無くした」	時間外での窓口対応及び電話対応が減少したことにより作業効率が上がった。