

全業務・全組織最適化事業

南丹市の状況
 <平成30年4月1日現在>

◆人口 32,064人 ◆面積 616.40km²
 ◆1本庁 3支所 ◆職員数 383人

業務プロセスの現状

イメージ図



- ・業務に重複がある
- ・個人負担が大きい業務量
- ・「必要ない」と感じている業務
- ・いびつな組織機構、事務分掌 など

- 改善されない非効率の蔓延・継承
- 日ごろから感じている多忙感
- 注力すべき課題に手が回っていない

窓口の現状

1号庁舎

市民環境課

- 出生届
- 書類チェック
- 要件審査
- 受理

出生届の場合

2号庁舎

保健医療課

- 国保の加入等
- 書類チェック
- 要件審査
- 交付

4号庁舎

子育て支援課

- 児童手当申請等
- 書類チェック
- 要件審査
- 交付



業務の現状

増え続ける業務

通常業務

市民ニーズ
地方分権等

追加業務

職員のムダ
人事異動等

追加業務

誰も減らさない業務

- ・人手が足りない!
- ・本場にすべき仕事ができない!
- ・人事配置が悪い!
- ・行革等のムダな業務が多い!

全庁型業務改革で解決すべき課題

- 将来を見据えた戦略的な施策の遂行
- 業務の抜本的な見直し
- 組織見直しを含めたコスト構造の改革

取組の概要 (ポイント)

全庁 (市長部局・教育委員会・行政委員会) の業務プロセスを可視化し、全業務・全組織を最適化する。

I. 全業務プロセスの可視化 (平成29年度実施)



全庁 (市長部局、教育委員会、行政委員会) 全系の業務分析



全922業務を対象に調査ヒアリング

効果

- 業務ボリュームの軽減
- 確実な業務の引継ぎ、効率化の継承
- 注力すべき課題への取り組み

II. 証明・相談等の総合窓口化 (ワンフロアストップ化)

新庁舎 1階フロア

総合窓口

- ①証明・税窓口
- ②福祉・相談窓口
- ③届出等窓口

- 届・申請書
- 書類チェック
- 要件審査
- 受理・交付

総合窓口設置に関する取組み

1	総合窓口業務マニュアルの策定
2	窓口フロアマネジャーの設置
3	来庁者数に応じた可動式窓口の設置
期待する効果	
1	市民の待ち時間・移動距離の減
2	窓口一本化による職員負担の減
3	支所窓口業務の本庁直轄化

III. 全業務の全体適正化 (集約・分散・簡素・システム化)

人のする業務

BPRにて可視化・再構築

自動化する業務

RPA・AI・IoT

廃止	外注化	集約化	分散化	簡素化・システム化	
外注化	定型的業務のアウトソーシングの実施	組織改正	GQM+Strategiesによる組織ミッションの構築(機能型組織)	RPA	ルーティン業務・定型業務のロボットプロセス自動化を検討
集約化	事務処理センター、コールセンターの設置		公共施設、Wi-Fi等を活用した新業務モデルの構築(出先オフィス化等)	AI	窓口接客、バス運行管理等の適用を検討
分散化	適切な職員配置と外部委託による分散化		本庁と各支所に置くべき機能の最適な配置(本庁支所の見直し)	IoT	地域包括ケアシステム連動により見守り支援強化を検討