

第5章 業務分析（BPR）の手法の紹介

ICTを導入する際は、現状の手順をそのままICT化するのではなく、業務分析（BPR）して何が最適かを検討した上でICT化することが重要である。一方で、業務分析（BPR）は広く実施されておらず、第3章で紹介した業務分析（BPR）の手順を具体的に示すため、研究会において業務分析（BPR）を試行し、事例として紹介する。

第1 業務分析（BPR）する対象業務について

1 概要

- 本研究会において、住民サービスの向上と業務の効率化が期待される業務を取り上げ、業務分析（BPR）を試行することとした。

2 選定業務・選定理由

- 「処理件数が多く、オンライン化の推進による住民等の利便性の向上や業務の効率化が高いと考えられる手続」として、デジタル・ガバメント実行計画において、地方公共団体の22手続きが示されている。（40ページ参照）
- 総務省によると、22手続きのうち、手続きの件数が多いのは次の3手続きであるが、県内市町村においては「文化・スポーツ施設等の利用予約等」の導入が進んでいない。

手続きの類型	県内市町村の導入状況
図書館の図書貸出予約等	18/27
地方税申告手続き（eLTAX）	27/27
文化・スポーツ施設等の利用予約等	4/27

- 現状、県内2市町が「文化・スポーツ施設等の利用予約等」について、「やまなしくらしねっと」を活用したオンライン申請により予約を受け付けしている。
- パソコンとネット環境があれば予約の受け付けができる「やまなしくらし

ねっと」は、県と27市町村で共同利用しており、市町村は既に負担金を支出していることから、追加の費用負担は発生しない。

- ついては、他市町村においても「やまなしくらしねっと」を活用したオンライン申請は導入しやすいと考えられるため、業務分析（BPR）の対象業務として、文化・スポーツ施設等の利用予約受付事務を選定した。

3 利用状況

- 文化・スポーツ施設等の利用予約等の団体数（令和2年6月時点）

	全国市町村	県内市町村	内訳
手続きの有無	1662 団体	27 団体	
オンライン化	531 団体	4 団体	<ul style="list-style-type: none"> ・富士吉田市、富士川町（くらしねっと） ・韮崎市、北杜市（独自のサイト）

〔やまなしくらしねっと施設予約サービスを活用事例（令和2年6月時点）〕

- ・富士吉田市：6施設を登録

Web予約施設：3施設、空き照会施設：2施設、案内掲載（リンクのみ）施設：1施設
 予約総件数 9,444 件のうち、Web予約件数：5,514 件（55.5%）
 窓口（電話）予約件数：4,430 件（44.5%）

- ・富士川町：13施設を登録

Web予約施設：13施設
 予約総件数 1,922 件のうち、Web予約件数：1,224 件（63.7%）
 窓口（電話）予約件数：698 件（36.3%）

- 施設予約を導入している市町村においては、Web予約が全体の50%以上と窓口（電話）予約を上回っており、一定の定着が図られている。

第2 業務分析（BPR）の手順について

1 業務分析（BPR）の手順

- 業務分析（BPR）の実施にあたっては、「デジタル・ガバメント実行計画」（令和元年12月20日）において、利用者中心の行政サービスを提供するためのノウハウとして示されている「サービス設計12箇条(41ページ参照)」を参考にした。

2 サービス設計12箇条の概要

- 「サービス設計12箇条」は、第1条から第4条の「現状の分析」、第5条から第8条の「どんなサービスを提供するか」、第9条から第12条の「いかにサービスを提供するか」に大きく分けることができ、今回は主に第1条から第4条を参考に現状の分析に取り組むこととした。

第1条 利用者のニーズから出発する
第2条 事実を詳細に把握する
第3条 エンドツーエンドで考える
第4条 全ての関係者に気を配る

現状の分析

第5条 サービスはシンプルにする
第6条 デジタル技術を活用し、サービスの価値を高める
第7条 利用者の日常体験に溶け込む
第8条 自分で作りすぎない

どんなサービスを提供するか
(what)

第9条 オープンにサービスを作る
第10条 何度も繰り返す
第11条 一遍にやらず、一貫してやる
第12条 情報システムではなくサービスを作る

いかにサービスを提供するか
(how)

第3 業務分析（BPR）の実践について

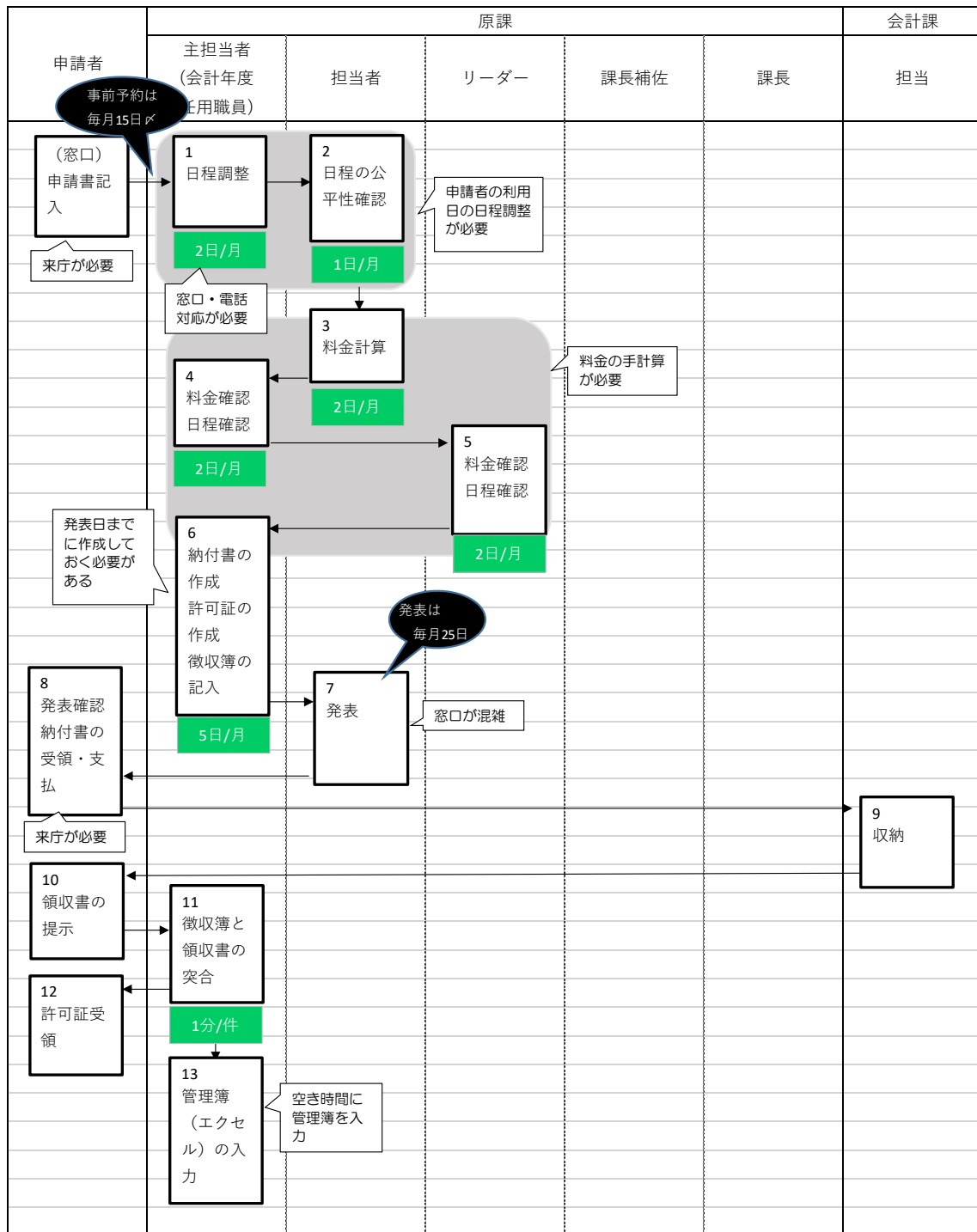
1 業務分析（BPR）のながれ

- 業務分析（BPR）にあたっては、現状を把握し分析する。（サービス設計第1条～第4条）
- 次に、現状分析を踏まえ、どんなサービスを提供するかサービス設計を行う。（サービス設計第5条～第8条）
 - ・本来であれば、現状分析を踏まえサービス設計を行うところであるが、今回は「やまなしくらしねっと」の活用について検討した。

2 現状の分析（サービス設計 第1条～第4条）

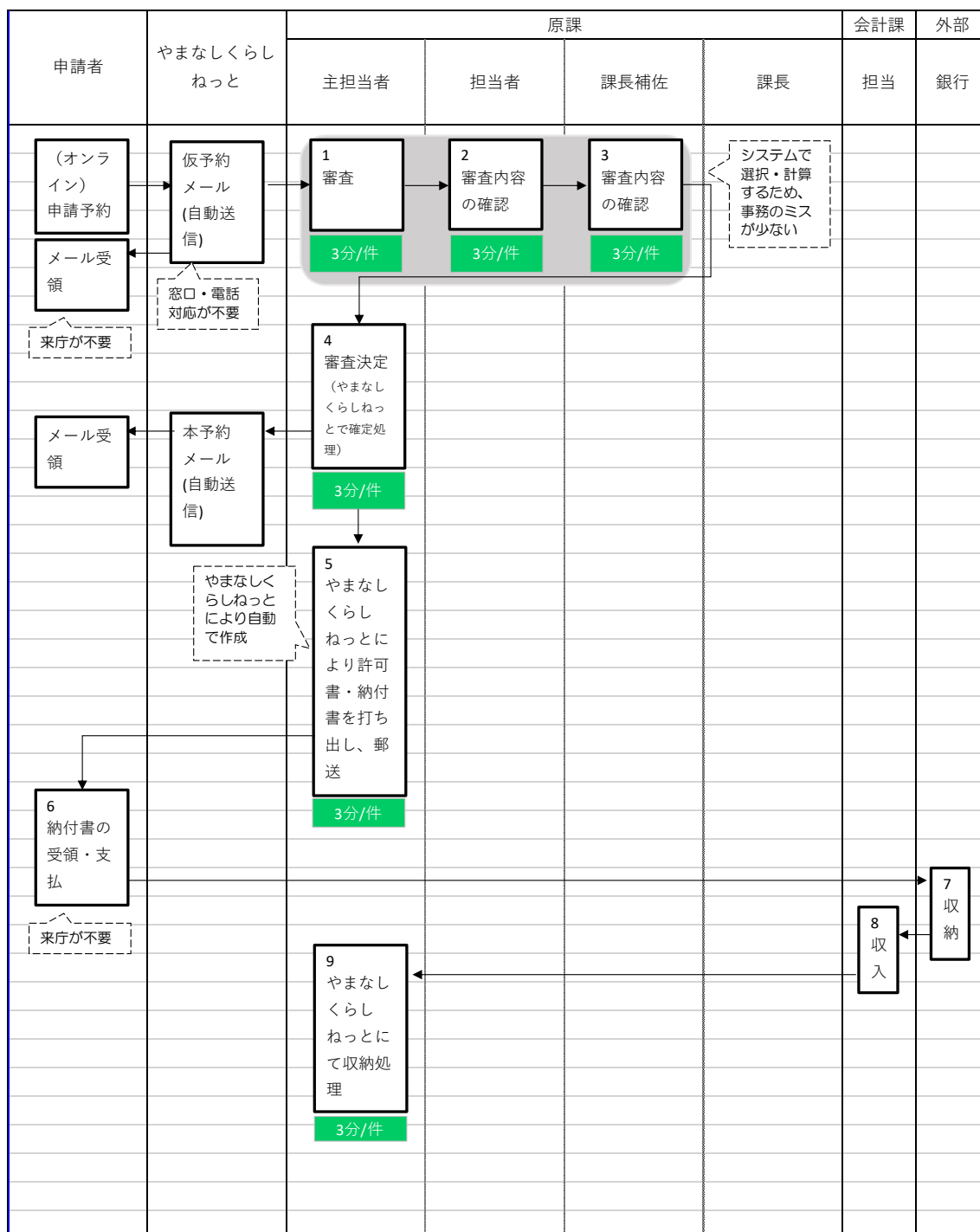
- 事務局では、施設予約を窓口申請のみ受け付けている都留市にヒアリングを行い、ヒアリング内容に基づき業務フローを作成した。
 - ・業務フローの作成は現状把握の手法であり、業務がどのような活動（業務フローにおける四角で表現される単位）で構成され、誰（どのような職員の職員）が担当し、どのように業務が流れていくかを書き起こすものである。
- また、作成した業務フロー及びヒアリング内容から、「現状と課題（As Is）」、「実現したい状態（To Be）」をとりまとめた。
- 業務フローを作成することにより、施設予約申請（サービスを受ける必要が生じたとき）から利用料金の収納（サービスの提供後）まで一連の業務が見える化できた。
- 加えて、「やまなしくらしねっと」を用いた電子申請が実現している富士川町の業務フローを作成し、電子申請により都留市において「実現したい状態（To Be）」が富士川町では実現されているかを確認した。

【都留市】窓口申請



*都留市は、【7.発表】の後は、窓口において随時予約を受け付けている。

【富士川町】電子申請



*富士川町は、電子申請ができない又は電子申請を希望しない場合には、窓口申請も受け付けている。窓口申請の際は、窓口において原課担当者が申請者に代わり、「やまなしくらしねっと」により受付申請する。

- 業務フローおよびヒアリング内容を踏まえ、当該業務の利用者ニーズを把握するため、以下のとおり、都留市の「現状と課題（As Is）」、「実現したい状態（To Be）」をとりまとめた。

	利用者	利用者ニーズ
現状と課題 (As Is)	申請者	<ul style="list-style-type: none"> ・貸付団体の発表（前月 25 日）後に、原課を訪れ納付書を受け取り、会計課に使用料を納付した後、原課で許可証の発行を受けなければならない。 ・貸付団体の発表（前月 25 日）後に追加で申請を望む場合には、原課に申請する必要があるが、申請は先着順であり、発表に合わせて来庁する必要がある。
	原課職員	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口で申請を受け付けるため、昼休み等は交代して対応しなければならない。 ・施設の空き状況にかかる問い合わせに対応しなければならない。 ・事前申請の締め切りは前月 15 日であり、発表日である前月 25 日までに、貸出団体の決定、使用料の計算、納付書の作成について処理しなければならない。 ・事前申請にかかる発表に合わせて窓口が混雑している。 ・空き時間に、管理簿（エクセル）を入力する必要がある。

実現したい 状態 (To Be)	申請者	・来庁せずに、空き状況が分かり、申請できる。
	原課職員	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応が不要となる。 ・事務効率化が図れ、煩雑な事務がなくなる。



電子申請を実施している富士川町においては、都留市の「実現したい状態（To Be）」がすべて実現している。

3 サービスの提供の検討（サービス設計 第5条～第8条）

- サービス設計第5条～第8条では、現状の把握を踏まえ、どのようにICT化を図り、サービスを提供するかが記載されている。
- 今回は富士川町における電子申請の実施状況を踏まえ、既存の「やまなしくらしねっと」を活用した場合を想定する。
- また、都留市における業務について、「やまなしくらしねっと」を活用した場合のメリットを図で見える化した。

◆申請者側

メリット：電話・来庁せずに、オンラインにより空き状況が確認できる。

➤ 窓口申請の場合の申請フロー



➤ 電子申請導入後の申請フロー



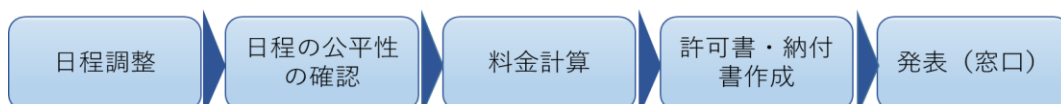
◆職員側の場合

メリット：システム上で日程調整や料金計算ができるため、事務のミスが少ない。

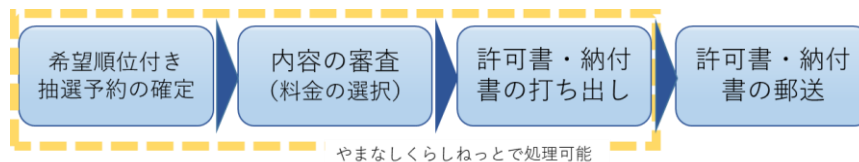
※都留市では、毎月15日締めで予約を受け付けてから、職員が日程調整している。

「やまなしくらしねっと」を活用する場合は、抽選予約による受付も対応が可能である。

➤ 窓口申請の場合の業務フロー



➤ 電子申請導入後の業務フロー



- 以上のとおり、電子申請を導入することで、利用者の便益の向上と業務の効率化を図ることができる。
- ※ 本来であれば、次に「いかにサービスを提供するか（サービス設計第9条～第12条）」により、実際にサービスを使いサービスの見直しをする必要がある。

4 まとめ

- 業務フローを作成し、利用者のニーズを分析することにより、これまで見えなかった業務構造が見える化されるため、改善すべきポイントが分かり、業務改善につなげることができる。
- 窓口業務については、新型コロナウイルス感染症の拡大により、これまで以上にデジタル化・オンライン化を求められている。追加の費用負担なしに、「やまなしくらしねっと」を活用することは可能であるため、今回紹介した事例も参考に積極的な検討をお願いしたい。