

# 【別添資料 3】 分析ツールと簡易手順書について


---

<業務量調査の結果は、DX・業務改善を推進していくための基礎データとして活用>

- 業務量調査はDX・業務改善のサイクルを促進するための基礎調査として実施。
- 今後、DX・業務改善を進めるうえでは業務単位で詳細に分析をしていくために、この調査結果を活用し、業務時間が多く優先的に改善をすべき業務やデジタル技術の活用で効果が出やすい業務を**感覚値や頭の中での検討ではなく、定量的なデータに基づき、見つけることを目的と**してます。
- また、業務量調査から、簡易手順書を作成。

### 業務量調査シート

対象係ごとに調査シートにて整理



業務量調査の結果を集約した成果物2点を庁内へ展開




### 2.注力業務決定 業務量の見える化

成果物①  
分析ツール[Excelデータ]



### 3.業務詳細調査 業務構造の見える化

成果物②  
簡易手順書[Excelデータ]



# 分析ツールのイメージ

---

【ツール名】 分析ツール

【概要】 業務量調査で入力した情報から、以下の観点で各課の業務を定量的に分析ができるツール

【アウトプット】 多数実施する各課の業務の中から、DXを進めていくべき業務の周出など、注力すべき業務」を選定できる

## 分析ツールで実施できること

## 【分析ツール内の「7つのタブ」の説明】

タブ名	確認項目	視点
1.業務量の傾向 (作業性質)	調査する課・担当における 「作業の性質」をの割合を見る	専門性不要・定型的な業務か否か等
2.業務の内訳 (作業分類)	「作業分類」から改善対象となる 業務を見つける	相談・問い合わせ
		登録・入力・形式的審査・ 印刷・送付
		受付・申請
		会議
3.業務の内訳 (処理媒体)	「処理媒体」から改善対象となる 業務を見つける	紙 or データ
4.業務の内訳 (業務単位)	「業務単位」で改善対象となる 業務を見つける	業務時間が多い

## 全体画面表示例

Konica Minolta Confidential

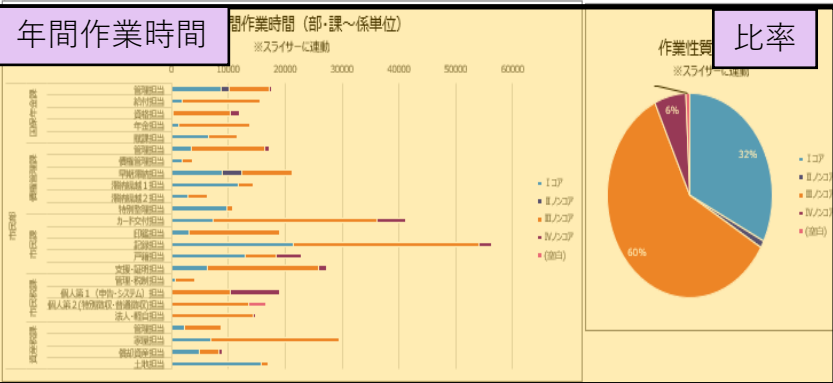
### 2. 業務量の傾向

本データにおける【作業性質】について

- I/コア：職員でなければできない作業
- II/ノコア：専門性が必要な作業（要専門性）
- III/ノコア：専門性が不要で定型的な作業（専門性不要/定型） ← ICT利活用などにより、積極的な改善が見込まれる作業
- IV/ノコア：専門性が不要で非定型的な作業（専門性不要/非定型）

### ① 組織別傾向（作業性質）

データにフィルターを掛けながら、作業性質に着目した組織別の傾向を把握できます。



【表・グラフ元データ】

組織別年間作業時間 (スライサーに連動)

行ラベル	I/コア	II/ノコア	III/ノコア	IV/ノコア	(空白)	総計
◎市民部	139338.9	4785	256228.4	26630	3323	430305.3
◎国保年金課	18791	1250	48321.2	2244	84	70690.2
管理担当	8830	1250	7147	400		17627
給付担当	1837		13718		84	15639
資格担当	304		10011	1620		11935
年金担当	1283		12515.2	65		13863.2
賦課担当	6537		4930	159		11626
◎債権管理課	38714.4	3390	30710.8	844	0	73659.2
管理担当	3443		13036.3	652		17131.3
債権管理担当	1857.8		1945	5	0	3807.8
早期滞納担当	9016	3390	8762	120	0	21288
滞納繰越 1 担当	11850		2463	59		14372
滞納繰越 2 担当	2860		3427.5			6287.5
特別整理担当	9687.6		1077	8		10772.6
◎市民課	51150.5		102363	13019	0	166532.5
カード交付担当	7270		28855	5050	0	41175
印鑑担当	3015		15984			18999
	21497.5		32549.5	2232		56279
	13044		5455	4378	0	22877
担当	6324		19519.5	1359		27202.5
担当	780	30	41392	9138	2989	54329
担当	716		3353	3		4072
(申告・システム) 担当	64	30	10194	8635		18923
特別徴収・普通徴収)担当			13535		2989	16524
担当			14310	500		14810
	29903	115	33441.4	1385	250	65094.4
	2259	105	6416.1	186	250	9216.1
	6870		22602.3	263		29735.3
	4995		3263	774		9032
印刷費担当	15779	10	1160	162	0	17111
土地担当						
総計	139338.9	4785	256228.4	26630	3323	430305.3

【参考情報】  
年間作業時間の数値

【参考情報】  
比率の数値

スライサー (「① 組織別傾向 (作業性質)」の全ての表・図に影響)

地区委員会 委員会 課室 係名 コア象限

市長部局 市民部

国保年金課 債権管理課 市民課 債権管理課

管理担当 印刷担当 管理担当 印刷担当

給付担当 給付担当 特別徴収・普通徴収)担当 特別徴収・普通徴収)担当

個人第1 (申告・システム) 担当 個人第1 (申告・システム) 担当

個人第2 (特別徴収・普通徴収) 担当 個人第2 (特別徴収・普通徴収) 担当

個人第2 (特別徴収) 担当 個人第2 (特別徴収) 担当

土地担当

【スライサーの使いか】

- ・項目名をクリックすると表やグラフにフィルターが掛かります。
- ※キーボードのCtrlキーを押しながら複数選択が可能です。
- ・各スライサー右上の「フィルター」のクリアを押すと、フィルターが解除されます。

スライサー

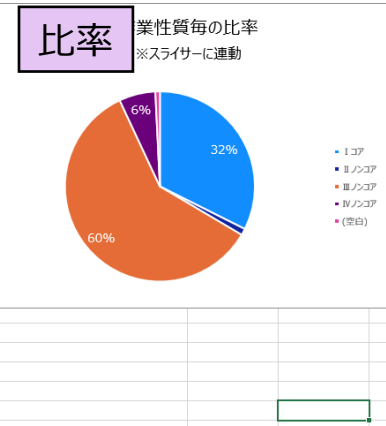
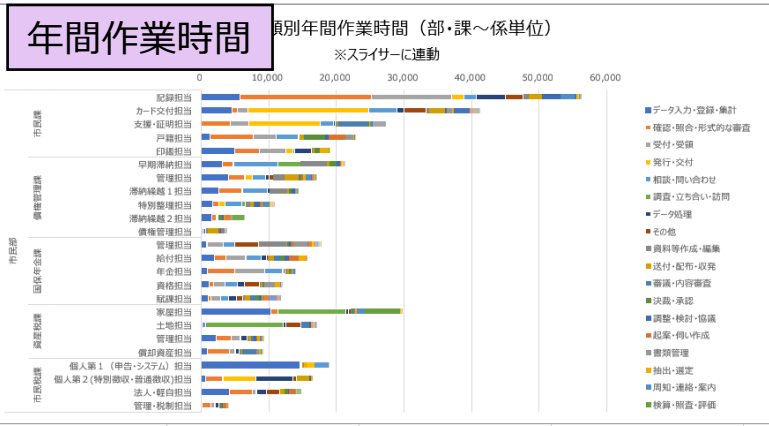
スライサーにて、「すべての項目を選択した状態」と「把握した部局・所属を選択した状態」では、年間作業時間、比率、内訳のグラフが以下のように自動で変化します。

## スライサーで全ての項目を選択した状態

### スライサー

スライサー（「① 組織別傾向（作業性質）」の全ての表・図に影響）

局区委員会 市長部局	部委員会 市民部	課室 風保年金課 債権管理課 市民課 市民税課 資産税課	係名 カード交付担当 印鑑担当 家賃担当 管理・税制担当 管理担当 総務担当 給付担当 個人第1（申告・... 個人第2（特別家...	コア象限 Iコア IIノンコア IIIノンコア IVノンコア (空白)
---------------	-------------	---	--	--

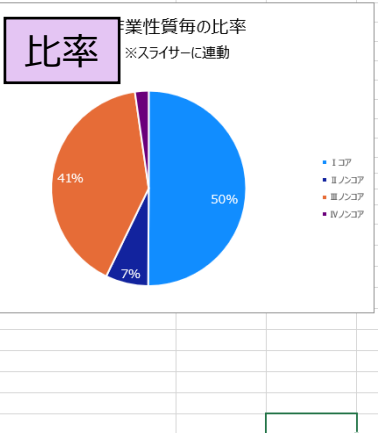
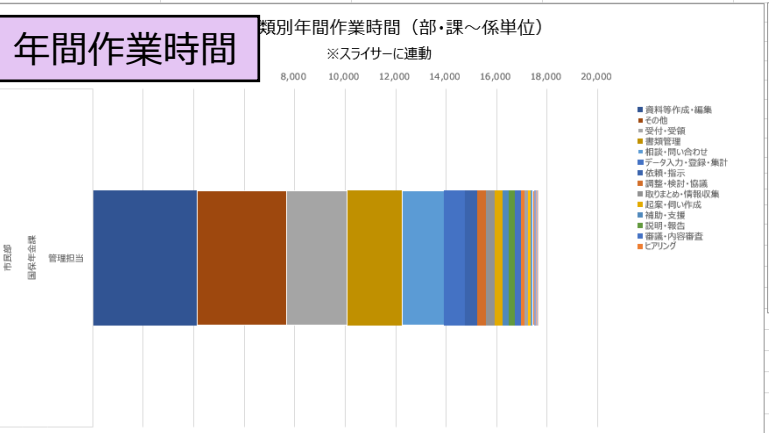


## スライサーで所属等を選択した状態

### スライサー

スライサー（「① 組織別傾向（作業性質）」の全ての表・図に影響）

局区委員会 市長部局	部委員会 市民部	課室 風保年金課 債権管理課 資産税課	係名 管理担当 給付担当 資格担当 年金担当 賦課担当	コア象限 Iコア IIノンコア IIIノンコア IVノンコア
---------------	-------------	------------------------------	--	--



# 簡易手順書のイメージ

---

- A ①の所属情報と事業及び担当等が記載されています。②には業務概要が記載されています。
- B 調査に基づいて把握した業務フローが記載されています。
- C Bに記載されている各フローの業務の詳細内容が記載されています。

### 業務手順書

<b>1. 所属情報</b>	
1. 所属情報 2. 事業及び事業区分 3. 業務区分等 4. 年間総作業時間及び件数	A-① <b>所属情報と 事業及び事業区分</b>

目的/概要等	A-② <b>業務の概要</b>
現状と問題点	
今後の方針/備考等	

業務概要の非表示	業務フローの非表示
業務No. 関係先(組織・人) 作業の向き 業務フロー (詳細フロー) 上へ通知 当該等世帯 → 収入申告書の受領 下へ通知 削除	詳細作業を通知 詳細作業を削除 1 詳細作業を通知 詳細作業を削除 2 上へ通知 下へ通知 削除 3 下へ通知 下へ通知 削除 詳細作業を通知 詳細作業を削除

**B 業務フロー**

作業概要	入力情報	出力情報	業務(電子/電子ファイル名(パス含む)/心算作業)	根拠条項/関連マニュアル	発生時期	作業時間[h](月間)	作業時間[h](年間)	作業件数(年間)	作業の性質、資格/免許、定常/非定常作業、処理媒体、担当、印鑑	更新日、更新者
収入申告書	収入申告書(受領書)	収入申告書(決定書)	電子ファイル名(パス含む)	生活保護法第44条の5	通年	32.0	384.0	100	作業の性質: 定常/非定常作業 資格・免許: 無し 処理媒体: 電子(紙) 担当: 市民印刷、無・職員印刷、有 印鑑: 無し	更新日 更新者

**C-① 業務フローの詳細内容**

- ・インプット情報
- ・アウトプット情報
- ・簿冊/ファイル名/システム名
- ・詳細フロー
- ・作業概要
- ・根拠条項/関連マニュアル

発生時期	作業時間[h](月間)												作業時間[h](年間)	作業件数(年間)	作業の性質、資格/免許、定常/非定常作業、処理媒体、担当、印鑑	更新日、更新者
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12				
通年	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	32.0	384.0	100	作業の性質: 定常/非定常作業 資格・免許: 無し 処理媒体: 電子(紙) 担当: 市民印刷、無・職員印刷、有 印鑑: 無し	更新日 更新者

**C-② 業務フローの詳細内容**

- ・作業時間(年間)
- ・作業件数(年間)
- ・属性情報等
- ・発生時期
- ・作業時間(月間)
- ・更新日、更新者