

この調査は、各現場の判断に基づく回答を単純集計したものであり、市の公式見解ではありません

令和3年度 全庁業務量調査 について

- ①全庁業務量調査 概要
- ②業務分野ごとの内訳
- ③内部系共通事務の内訳
- ④職員の作業内容の内訳

この調査は、各現場の判断に基づく回答を単純集計したものであり、市の公式見解ではありません

調査の目的

- 市の全ての業務を対象に「業務量調査」を実施することで、DXに向けた基礎資料を作成する
- ・これまで見えていなかった業務構造の見える化
 - ・業務量の見える化により、業務改善の優先度付けがよりの確になる
(感覚的な議論から、定量的データを活用した議論へ)
 - ・業務引継ぎや管理職のマネジメントに活用

実施期間

全体調査 令和3年10月下旬～令和4年1月下旬（約3か月）

調査項目

- ・業務数、作業時間数、取扱件数
- ・正規職員でなければならない業務（コア業務）とそれ以外の業務（ノンコア業務）
- ・定型的な業務・非定型的な業務
- ・専門性の有無、業務の流れ
- ・処理媒体（電子or紙）、押印の有無 など

この調査は、各現場の判断に基づく回答を単純集計したものであり、市の公式見解ではありません

調査の 進め方

- ・各係のすべての業務について、業務量調査シートを作成
- ・各区役所等の窓口業務などの共通事務については、本庁の業務所管課において基本的な流れを示し、それをもとに各区役所等がシートを作成
- ・本調査は、各係における業務量の概要を把握するための調査であることから、記入者の主観・経験等に基づき作成されているシートもあるため、コア・ノンコアの分別等は記入者の判断に依拠する

分析対象

3 5 4 課 1,474係 **58,966業務** 回収率100%

調査結果

| | | |
|----------|---------------------|----------------|
| 年間作業時間合計 | 13,210,261時間 | 6,774人役 |
| 正規職員 | 10,948,685時間 | 5,615人役 |
| 正規職員以外 | 2,261,577時間 | 1,160人役 |

※委託を除く

※人役：職場一人の年間作業時間の目安：約1,950時間から算出

①全庁業務量調査の概要について

| | |
|-------|--|
| 調査の目的 | 市の全ての業務を対象に「業務量調査」を実施。DXに向けた基礎資料を作成。 (業務の見える化、業務改善の優先度付けがよりの確に、管理職のマネジメントに活用等) |
| 実施期間 | 全体調査 令和3年10月下旬～令和4年1月下旬 (約3か月) |
| 分析対象 | 354課 1,474係 58,966業務 回収率100% |
| 調査結果 | 年間作業時間合計 13,210,261時間 6,774人役 (正規職員 10,948,685時間 5,615人役、正規職員以外 2,261,577時間 1,160人役) |

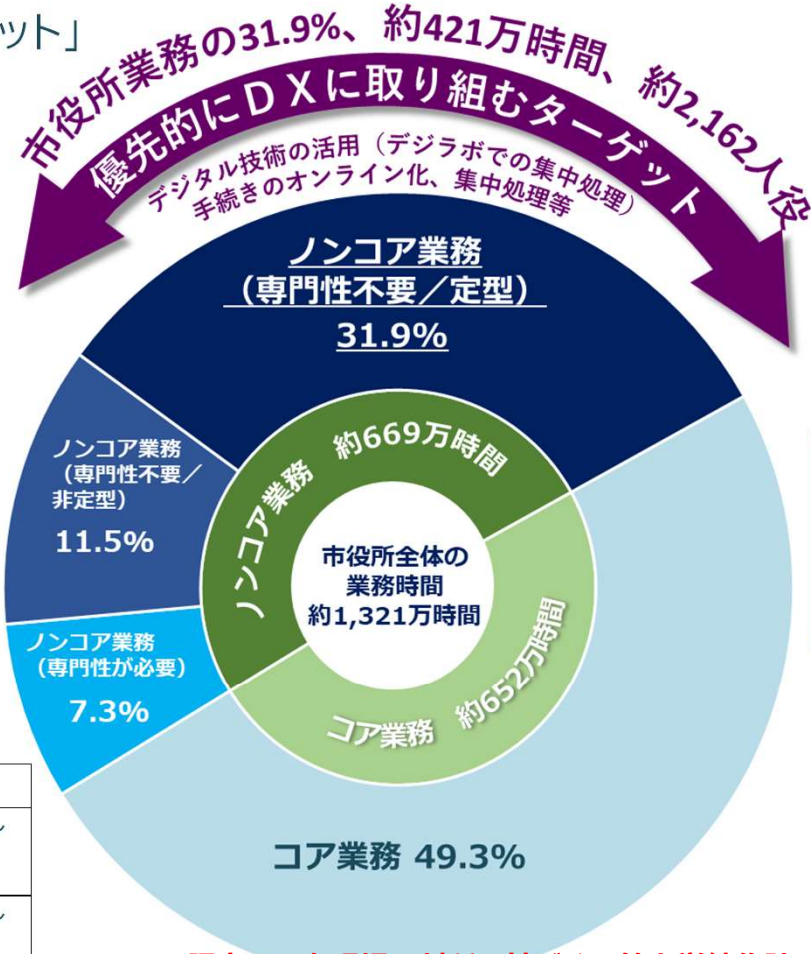
★市役所業務の内訳と「BPRのターゲット」

ノンコア業務の例

- ノンコア業務(専門性不要/定型)**
 - 紙資料の内容をシステムに入力・登録
⇒約33万時間
- ノンコア業務(専門性不要/非定型)**
 - 電話・窓口対応
 - 調整・検討・協議
- ノンコア業務(専門性が必要)**
 - 資格・免許を有している者による
カウンセリング、指導、対応

【参考】コア・ノンコアの割合

| | 全体 | 本庁 | 区役所 |
|------|-------|-------|-----------------|
| コア | 49.3% | 58.6% | 18.5%～ 34.7% |
| ノンコア | 50.7% | 41.4% | 65.3%～ 81.5% |



今後、調査データを活用し、

- デジタル化・集約化等
が可能な業務の抽出
- 各局と調整しながら
詳細な分析

を行い業務改善を進める。

※ この調査は、各現場の判断に基づく回答を単純集計したものであり、市の公式見解ではありません。

②業務分野ごとの内訳

コア業務

ノンコア業務
(要専門性)

ノンコア業務
(専門性不要/非定型)

ノンコア業務
(専門性不要/定型)

業務分野 上位10分類

(万時間)

160
140
120
100
80
60
40
20
0

内部系共通事務

消防

建築・土木

上下水道

生活保護

環境衛生

住民記録

高齢者福祉

子育て福祉

学校教育

| 順位 | 業務分野 | 作業時間 (万時間) | 作業全体に おける割合 | 人役 | 作業件数 (万件) |
|----|---------|---------------|----------------|-----|--------------|
| 1 | 内部系共通事務 | 142.31 | 10.6% | 728 | 511 |
| 2 | 消防 | 104.36 | 7.8% | 534 | 245 |
| 3 | 建築・土木 | 102.36 | 7.6% | 524 | 73 |
| 4 | 上下水道 | 78.97 | 5.9% | 404 | 6,695 |
| 5 | 生活保護 | 72.89 | 5.4% | 373 | 663 |
| 6 | 環境衛生 | 65.91 | 4.9% | 337 | 74 |
| 7 | 住民記録 | 58.61 | 4.4% | 300 | 1,057 |
| 8 | 高齢者福祉 | 44.88 | 3.4% | 229 | 233 |
| 9 | 子育て福祉 | 38.49 | 2.9% | 197 | 291 |
| 10 | 学校教育 | 35.1 | 2.6% | 179 | 71 |

※ 業務分野はコニカミノルタ社（現在はガバメイツ社に事業継承）の定義・分類によるもの。
直接本市の組織・機構との関係はありません。

※ 各現場の判断に基づく回答を業務分野ごとに単純集計したものであり、市の公式見解ではありません。

③内部系共通事務の内訳

コア業務

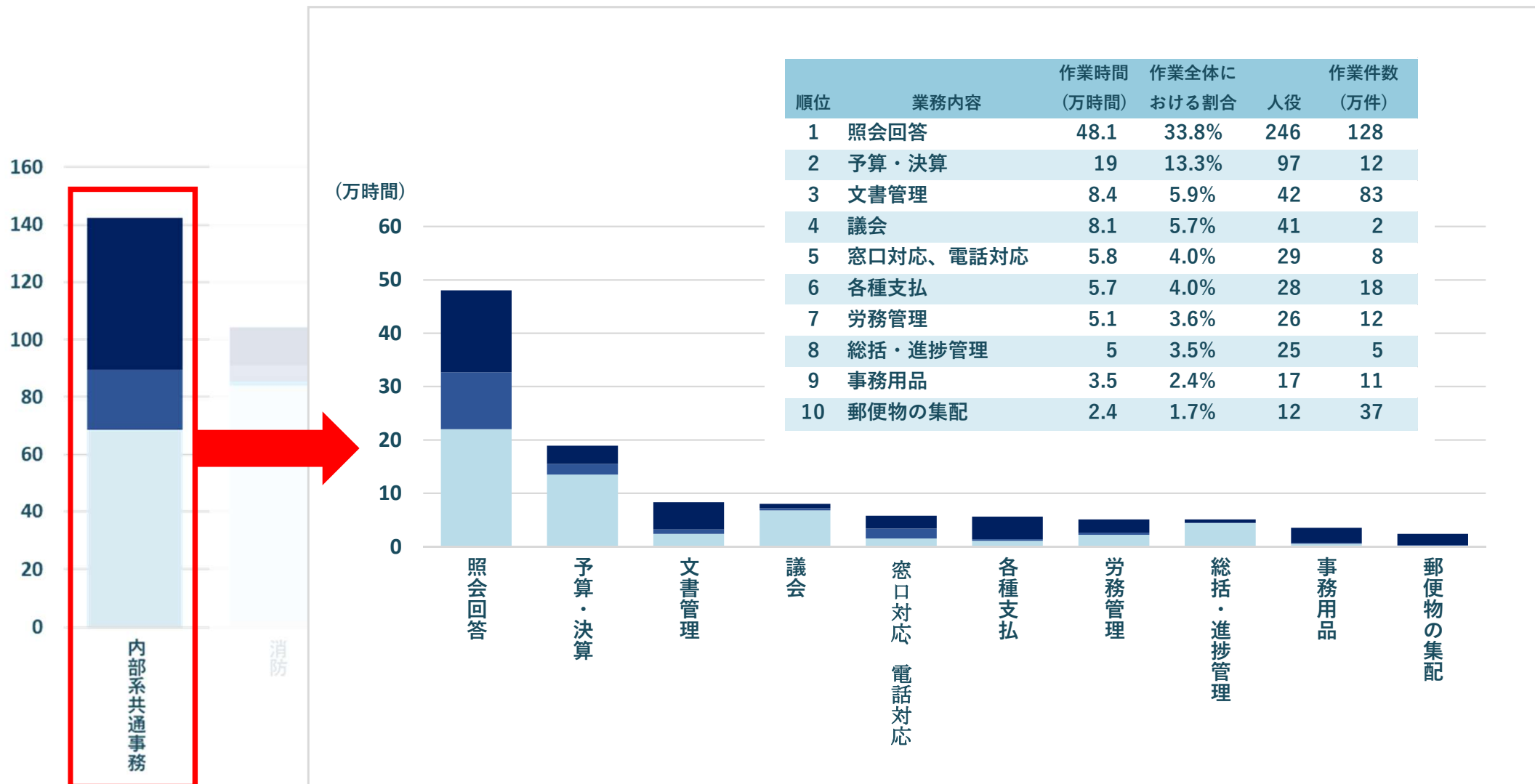
ノンコア業務
(要専門性)

ノンコア業務
(専門性不要/非定型)

ノンコア業務
(専門性不要/定型)

(万時間)

内部系共通事務の内訳



※ 各現場の判断に基づく回答を内部系共通事務の内訳ごとに単純集計したものであり、市の公式見解ではありません。

④職員の作業内容の内訳

コア業務

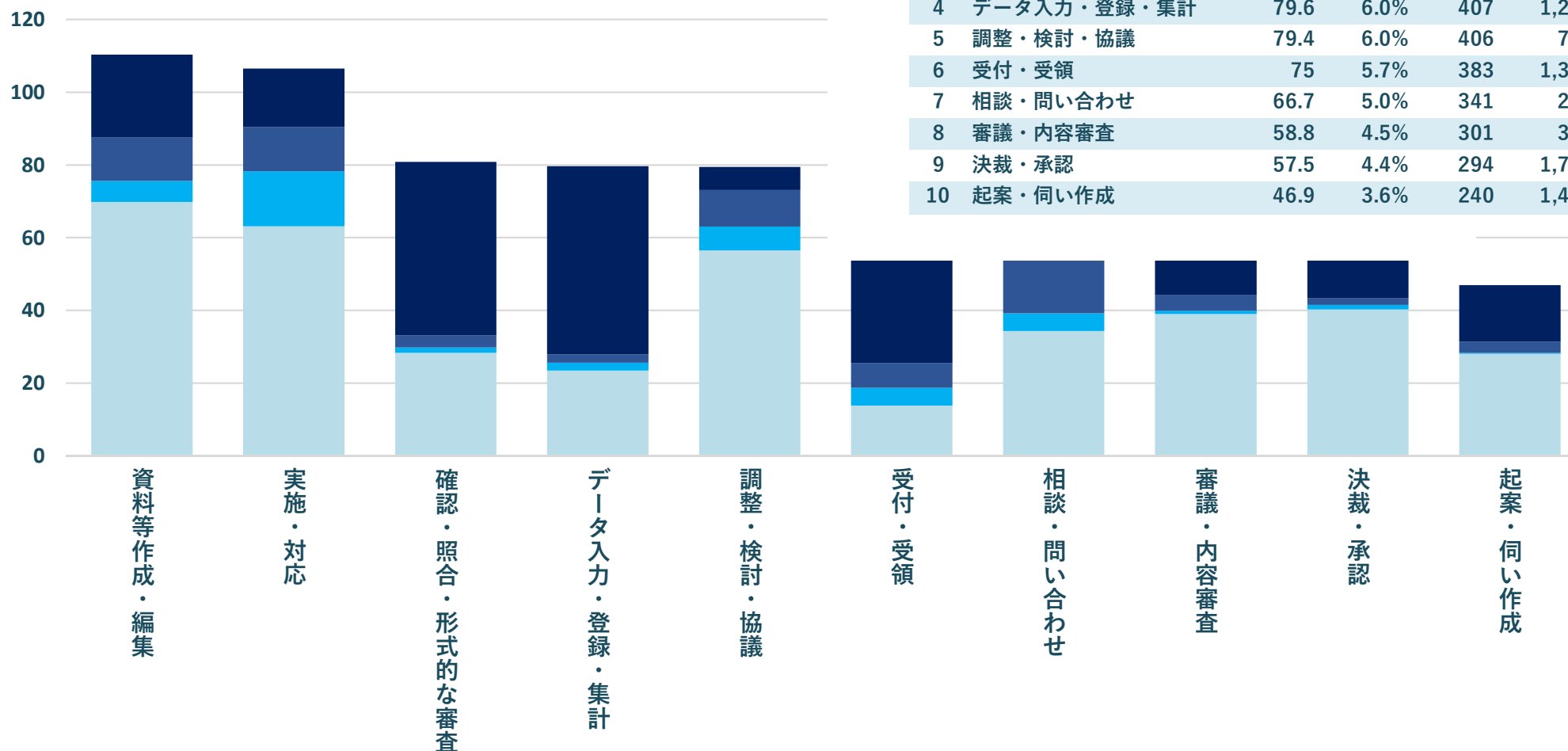
ノンコア業務
(要専門性)

ノンコア業務
(専門性不要/非定型)

ノンコア業務
(専門性不要/定型)

作業時間 上位10作業

(万時間)



※ 各現場の判断に基づく回答を作業内容ごとに単純集計したものであり、市の公式見解ではありません。