

令和7年度における業務改革 (BPR) の取組みについて

令和8年4月

名古屋市総務局行政改革推進課

目 次

1	取組みの目的・実施方法	1 頁
2	分析結果	2 頁
3	対象業務一覧	3 頁

1 取組みの目的・実施方法

(1) 目的

持続可能な行政運営や市民サービスの向上を目的に、業務の自動化・省力化等により、職員が真に注力すべき業務に集中できる環境づくりができるよう、全庁的な業務改革（BPR）を推進するため、業務フローの可視化・業務分析及び改善策の検討を実施するもの。令和6年度より全庁的な取組みとして本格的に実施。

※BPR：Business Process Re-engineeringの略。

業務の本来の目的に向かって、既存の業務プロセスを抜本的に見直し、再構築することを指します。

(2) 実施方法

令和6年度と同様、下記1～3のステップに分けて実施しました。

区分	内容
◆ステップ1：業務フロー可視化	<ul style="list-style-type: none">対象業務について、それぞれの事務の流れを可視化各事務における業務量を可視化
◆ステップ2：詳細調査、業務分析	<ul style="list-style-type: none">ステップ1で可視化した内容を基に、改善策を検討すべき業務を選定対象業務について、ヒアリング等の詳細調査を実施詳細調査の内容を基に、現状の業務課題等について分析を実施
◆ステップ3：改善策の検討	<ul style="list-style-type: none">あるべき姿（To-Be）及び実現可能なステップ（Can-Be）の検討施策の優先順位付け、効果推定を実施した上で、実行計画案を作成

(3) 対象所属・対象業務

令和7年度においては合計61業務について以下の2区分にわけて取組みを進めました。

【令和6年度継続分】 令和6年度に取組みを開始した73業務のうち、令和6年11月以降に詳細調査を行い、令和7年9月末までに改善策の検討・提案を完了する業務（48業務）

【令和7年度新規分】 令和7年度から新たに取組みを開始する業務（各局原則1業務の合計13業務）

2 分析結果

令和6年度継続分（48業務）及び令和7年度新規分（13業務）の合計61業務における主な課題や業務のあるべき姿、あるべき姿の実現に向けて提案した改善策についてまとめました。

提案した改善策については、各所属において実際にその改善策を導入するかどうかを検討し、導入可能なものについては、順次導入に向けた取組みを進めていきます。

○対象業務一覧掲載内容

- 所属名

- 業務名

- 主な課題

業務フローを可視化する中で把握した、現状の業務フローにおける主な課題点。

- あるべき姿（To-Be）

既存の業務フローや制約条件などを考慮しない前提で検討した、「主な課題」が解決された理想の姿。

- 主な改善策（Can-Be）

「あるべき姿（To-Be）」に至る前段階として、制約条件などを考慮した上で検討・提案した施策。

3 対象業務一覧

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
防災危機管理局 防災企画課	地域防災計画改訂	各所管課からの修正依頼をもとに作成する新旧対照表に多くの時間を要している。	業務が属人化することなく、効率的かつ安定的に地域防災計画の改定を行える仕組みが確立されている。	<ul style="list-style-type: none"> 新旧対照表の作成業務の効率化に向けた生成AIによる原案作成・文章校正 業務の属人化防止に向けた作業マニュアルの整備
	災害対策実施計画の進捗管理	Excelによる各局回答の集約に多くの時間を要しており、集約データと公表資料の様式が異なるため追加で作業が必要。	手作業を可能な限り自動化することで、業務の属人化を防ぎ、安定的かつ正確に集計・管理を実施し、確実な進捗管理ができています。	<ul style="list-style-type: none"> 回答集約を効率化するためExcel操作の自動化 集約データから公表資料を自動で作成するために流し込み印刷機能の活用
市長室 広報課	広報なごや制作	業務の性質上厳格なチェックが必要であるため、広報課での原稿作成時に、各局との確認で手戻りが生じることに加え、Excel・紙など複数形式での作業のため、転記・確認作業で負荷がかかっている。	各媒体向けの原稿をデータベースで一元管理し、所定の形式での出力を可能にすることで、手戻りや認識のズレを減らし、効率的に事務を進めることができ、作業時間を広報内容の推敲等に集中することができる。	<ul style="list-style-type: none"> 職員による原稿チェックに加え、生成AIによる校正も活用
	外部広報媒体への記事の掲載	広報依頼票とは別の依頼票を作成する必要があり、内容を転記する作業が発生している。不備などによる記事の修正依頼が一定数存在するため、対応に負荷がかかっている。	依頼票の作成など作業部分が効率化されることで、作業時間を広報内容の推敲等に集中することができる。	<ul style="list-style-type: none"> 不備防止のため依頼票の様式を見直し 職員による原稿チェックに加え、生成AIによる校正も活用
総務局 総務課	駐車場予約受付	管理側は電話で車種と予約理由を確認しており、利用者は電話での仮予約と書類による本予約の二段階対応が必要な状況。	情報が一元化されており、利用者・管理者ともに予約状況や利用状況について常に同一の内容で把握することができ、利用者側が最低限の作業負担で駐車場を利用できる。	<ul style="list-style-type: none"> 申請の受付を定型化するため予約受付のLoGoフォーム化 依頼票の保存方法などの運用を見直し

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
総務局 総務課	機構改革関係業務	照会回答の形式が統一されず資料調整に手間がかかり、工事業者との調整や進行管理、開庁時間外の立会い対応も重なり、負荷がかかっている。	職員の肉体的・精神的負担を軽減しながら、通常業務や市民サービスへ影響を及ぼすことなく、安定的かつ確実に実施されている。	<ul style="list-style-type: none"> • 工程の可視化、確認作業の効率化のため工事日程管理シートを導入 • 転記作業等の二度手間を解消するためフォーマットを統一
総務局 行政改革推進課	定員調整調書	各局への照会様式が多数あるため、各局に作業負荷がかかっており、行政改革推進課では内容確認・集約に負荷がかかっている。 内部説明用に別途作成する資料の作成・調整に時間を要している。	作業の必要性を見直し、行政改革推進課、各局ともにシンプルでわかりやすいフローで業務が遂行され、本業務における作業負担を軽減することで、内容の理解や精査、適切な組織体制の検討に職員が注力できている。	<ul style="list-style-type: none"> • 照会内容の重複の解消などを目的に様式を統廃合 • ノンコア業務の効率化のため生成AIによるヒアリングメモ作成
	予算定員表	手計算での科目別集計表の確認や予算定員表への転記に多くの負荷がかかっており、読み合わせによる2人での確認作業や手作業での転記によるミス発生のリスクが課題となっている。	検討・調整結果の最終取りまとめに位置する本業務の事務負担を軽減することで、職員が組織体制の調整・検討などのコア業務に注力できている。	<ul style="list-style-type: none"> • アウトプットを見据えて記入項目を精査し様式を統廃合するとともに、定員表の作成を自動化
財政局 収納対策課	通達・マニュアル管理	法改正やシステム改修に伴う要綱・マニュアル改訂が複雑な上、関係所属との調整に時間を要している。その結果、実際の運用変更とマニュアル更新にタイムラグが生じている。	マニュアル改訂の時間とコストを最小化し、外部リソースを活用して管理を効率化することで、常に最新で正確な情報に基づく事務運営を維持されている。	<ul style="list-style-type: none"> • 法改正による影響範囲の特定に生成AIを活用 • 改訂できた部分から段階的にリリース
	歳出還付の管理	バッチ処理の結果を目視で確認しているため、予算不足でバッチ処理起動しなかった場合は、個別に原因分析が必要。	手作業による煩雑な作業を排除し、システムによる自動化と効率化が進んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> • 過去の実績等を分析した上でより実態に合った計算方法に見直し

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
財政局 収納対策課	決算に向けた事前準備	システム間で数値連携がないため目視確認が必要であり、作業が属人化していることに加え、処理期限の都合上短時間で処理せざるを得ない。	決算が適切に行われる上で、人の手を極力介さず、システム連携等で正確な数値が反映され、デジタルツールを活用した進捗管理により、進捗の見える化が図れている。	<ul style="list-style-type: none"> 業務の見える化のため進捗管理表を作成 業務の属人化緩和に向けてマニュアルを改訂
財政局 収納管理・特別徴収事務センター	過誤納金還付（総合口座振替払い）	紙対応による記入とOCRの読み取り誤りの対応が負担となり、繁忙期は問合せも集中するため、多くの負荷がかかっている。	マイナポータル等の活用により、申請から還付までを一元的に電子化することで、請求事務が効率的に運用されている。	<ul style="list-style-type: none"> 不備の防止と市民サービス向上のため、様式を見直し 口座情報を把握している市民に対しては請求書を省略しプッシュ型で還付
	過誤納金決議（特別徴収）	システムにおける調定額と納税額の不一致原因の特定と更正に複数のシステムやツールを使用しているため作業が煩雑になっている。	システム間の連携がスムーズにできるよう、業務の工程整理を進めることで、効率的に処理できる仕組みが構築されている。	<ul style="list-style-type: none"> 電話での問合せ内容を確実に共有するため、電話受付票を作成
スポーツ市民局 地域振興課	被相続人居住用家屋等確認書交付事務	制度や必要書類が複雑であるため、問い合わせや不備の対応に時間を要している。 添付書類が多く原本提出を要件としているため電子化の障壁となっている。	申請者が必要書類を適切に準備して申請できるようわかやすい案内環境が整備されており、職員は定型的な問い合わせ対応が減少し審査業務に集中できている。	<ul style="list-style-type: none"> 申請要件のわかりやすい案内のためLoGoフォームを用いたセルフチェック形式の案内を整備
	学区区政協力委員会運営補助金	申請書と実績報告書の提出時期が重なることで、局所的に業務負荷が高まる。	学区区政協力委員会の円滑な運営に資するという本補助金の目的を達せられるよう、申請主体である学区区政協力委員会と市側の事務負担が軽減されることで、円滑な地域運営に注力できる。	<ul style="list-style-type: none"> 実績確認作業の効率化に向けた様式の統廃合 審査業務における判断の標準化のため過去事例を一覧化

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
スポーツ市民局 地域安全推進課	ヘルメット補助	紙申請と電子申請が混在し、申請件数の繁閑差が大きいことに加え、各工程において手作業が多く発生しているため、作業に負荷がかかっている。	処理の標準化と安定的な運用体制の構築により、業務の効率化と申請者へのサービス向上にもつながっている。	<ul style="list-style-type: none"> 紙申請におけるシステム入力自動化に向けたAI-OCRの導入 電子申請の推進のため既存のチラシに電子申請フォームへの入口を掲載
	防犯カメラ補助金	申請の利便性確保のため紙前提の運用が必要であるため、受付後に申請内容のデータ化が必要になり、内部処理が複雑化し、負荷がかかっている。	電子申請の導入等により利便性の向上を図ることで、補助金申請における負担を軽減し、利用の裾野を広げることで、地域防犯を推進する。	<ul style="list-style-type: none"> 申請者向けマニュアルへ記載例や写真のイメージを追加するなど内容を充実 市民の申請作業や職員の確認作業の効率化のため様式を見直し
	安心・安全・快適まちづくり活動補助金（区協議会）	必要書類が多岐にわたるため、審査工程における確認作業の負担が大きく、申請書と実績報告書の提出時期が重なることで、局所的に負荷が高まっている。	安心・安全で快適なまちづくりを進めることを目的としている本補助金の目的を達せられるように、申請主体である区協議会と市側の事務負担が軽減されることで、補助金を活用した快適なまちづくりの推進に注力できる。	<ul style="list-style-type: none"> 領収書の確認作業の効率化のため領収書を一覧化 審査業務における判断の標準化のため過去事例を一覧化
経済局 中小企業振興課	統計	管理項目の追加・変更頻度が高く、データベース構成が複雑化していることに加え、マニュアルやトラブル対応手順の整備が不十分であることから、特に担当者変更時の負荷が高く、業務の属人化リスクが課題となっている。	データベースファイルの構成とトラブル対応時も含めたマニュアルの双方が整備され、担当者変更時の負荷を軽減し、継続的に対応可能な仕組みが整えられている。	<ul style="list-style-type: none"> データベースファイルの構成を見える化した上で構成を整理 マニュアル・トラブル対応手順を整備
	特定創業支援等事業に係る証明書発行	紙申請を前提とした運用を行っていることから、窓口対応が必須となっている。申請内容の確認にあたって外部団体へ資料の共有を求める必要があり、本市だけで業務が完結しない。	市民サービスの向上を目的として、新たに電子申請を導入し、申請方法を市民が選択可能な仕組みを整備することにより、利便性の向上と多様な市民ニーズへの対応が可能となっている。	<ul style="list-style-type: none"> 申請の利便性向上のため電子申請の導入 各組織の持つ受講者情報に関して、繁閑に応じた情報連携を実施

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
観光文化交流局 歴史まちづくり 推進課	文化のみちイベント ニュースの作成	初稿の作成には、Wordによる手作業と 体裁調整に多くの時間を要しており、 毎月の発行業務に負荷がかかっている。 。	使用するツールも含めて、原稿の作成 方法が見直され、内部事務の効率化が 進んでいる状態である。	・ PowerPointなど編集作業におけ る利便性の高いツールを用いて作成
	文化のみち榎木館 管理運営全般	相談対応は電話とメールであり、相談 内容は多岐にわたるため、判断材料や マニュアルの確認に時間を要し、対応 に負荷がかかっている。	本市と施設管理者の双方が必要な情報 を即時に参照できる環境のもと、責任 分担が明確化され、業務体制として最 適な形で施設管理が実施されている。	・ 相談内容や施設管理における留意 事項などの必要な情報を双方向で共 有するためにエスカレーションシー トを活用
環境局 大気環境対策課	環境保全・省エネル ギー設備資金融資 利子補助	毎年対象者リストを外部の関係機関へ 送付するための作業に負荷がかかっ ている。 手続きの煩雑さ等のため、制度内容や 手続きに関する問い合わせも多く、そ の対応や申請書類の確認にも負荷がか かっている。	利用者のニーズと名古屋市の目的とを 合わせて、制度の利活用促進のための サービス向上が図られている。	・ 必要性を精査の上対象者リスト送 付作業の廃止 ・ 申請書を送付する際に前年度の申 請書類などの参考資料を添付
	ゼロエミッション車 の購入補助	受付・収受リストは複数Excelで管理し ており、附番ルールも複雑化している ため、管理に負荷がかかっている。 予算額をHPに掲載する作業も週次で発 生している。	ITツールを活用して業務のスリム化を 図っていくとともに、課内で活用や構 築のノウハウが共有されており、IT ツールを活用した業務が安定的に運用 されている。	・ 封入封緘作業の効率化のため決定 通知書と請求書の同時交付 ・ 市民サービス向上のため問合せ先 等のHP記載の改善
	エコドライブマイス ター認定制度	申請受付後のリストへの転記や入力作 業に加え、認定証を所属内で自作して いることから作成作業に負荷がかか っている。	ITツールを活用して業務のスリム化を 図っていくとともに、課内で活用や構 築のノウハウが共有されており、IT ツールを活用した業務が安定的に運用 されている。	・ 電子申請の導入と認定証作成の自 動化のためノーコード・ローコード ツールを導入

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
環境局 廃棄物指導課	自動車リサイクル法に係る登録及び許可申請	Access、kintone、Word、Excelなど複数のデジタルツールが混在しており、管理が複雑化している。	申請から書類保管までの作業工程を最小限のシステムで一元的に管理することで、安定した運用が継続できている。	・申請書をWordからExcelに変更し、自動計算を組み込む
	収集運搬業の許可申請	Access、kintone、Word、Excelなど複数のデジタルツールが混在しており、管理が複雑化している。	申請から書類保管までの作業工程を最小限のシステムで一元的に管理することで、安定した運用が継続できている。	・不備率軽減のためExcelの様式にチェック機能を付与する
健康福祉局 環境薬務課	改葬許可受付・許可事務	墓地管理者の証明書は原本での提出が必要であるなど制度上の制約もあり、手続きの効率化や電子化の推進が困難。	電子申請の導入により市民サービスの向上を図るとともに、ノーコード・ローコードツールを活用して申請受付から審査、交付通知の作成、さらにはデータ管理までを一元的に実行できる。	・案内チラシにおいて郵送申請可能である旨を強調するなど案内チラシの内容を見直す ・HPの記載内容を見直すことで馴染みのない事務への理解を促進
	名古屋市骨髄バンクドナー等助成金交付事務	年間の申請件数は少ないものの、現状で紙申請がメインであり、申請と請求の二段階で手続きが必要であるため、負荷がかかっている。	申請から交付までの事務作業を電子化することで、処理効率が高まっている。 申請内容の必須項目や提出タイミングを改めて検討することで、申請者がより申請しやすく、不備が起こりにくい環境を整えられている。	・ノーコード・ローコードツールにより電子申請を受け付け、交付通知作成まで一元的に実施
健康福祉局 障害者支援課	各種補助金（概算で支払い、事業完了後に精算するもの）	Excelによるデータ管理などの手作業が残っていることから、書類の確認作業などに負荷がかかっている。 業務の属人化や提出期間の重複による業務量の偏りが生じている。	申請から交付までの一連の補助金事務を、効率的かつ標準化された仕組みにより運営することで、申請者側の負担が軽減されており、安定した審査・交付を通じて障害者支援の取り組みが円滑に進み、市民へより一層迅速で確実な支援を届けられる体制を整えられている。	・視認性向上と職員の業務効率向上のため申請様式を見直し

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
健康福祉局 障害者支援課	障害福祉サービス等 区役所対応	問い合わせ対応を限られた人員と設備 で電話で実施しているが、必要な情報 が分散していることなどから、対応に 負荷がかかっている。	各区が必要な情報を効率的に参照でき る体制を整えることで、判断が難しい 案件のみが市へ問い合わせとして寄せ られ、市は内部の判断基準に基づいて 回答を行うことで、回答の標準化と業 務の効率化が実現されている。	<ul style="list-style-type: none"> 問合せへの回答を標準化するた め、職員全員が閲覧可能な問合せ内 容をまとめたExcelを作成し、問合せ と回答の一元化を図る
	日中サービス支援型 グループホーム評価 会議	評価資料等の大量印刷や紙中心の運用 が業務を圧迫しており、紙運用が前提 であるためデジタルへの移行が難しい 状態で、新規事業者への案内にも時間 を要しており、負荷が継続的に高い状 態となっている。	評価会議における事務負担が軽減され ることにより、評価内容の検討により 時間を使うことができ、市民へより一 層迅速で確実な支援を届けられる体制 を整えられている。	<ul style="list-style-type: none"> 会議録作成の効率化のため生成AI による文書の効率化 事業者が評価会議の趣旨や内容を より正しく理解できるようHPを改善
子ども青少年局 子ども福祉課	奨学金返済事業	制度に関する問い合わせが多く、負荷 がかかっている。 申請については、返済金額や助成額の 誤記入などを原因とする不備も多く発 生している。	誰にとってもわかりやすく、迷わずに 申請できる制度設計となっており、過 去の申請情報を自動反映する仕組みが 整備されることで、継続申請の負担が 軽減され、申請不備が軽減され、市 民・事業所・職員すべてにとって利便 性が高く、効率的な制度運営がなされ ている。	<ul style="list-style-type: none"> 様式を記述式から選択式に変更す るとともに、申請書に入力した値が 実績報告書にも反映されるように見 直す
	障害児通所・相談支 援事業所届出確認登 録業務	年度初めから5月上旬までに事務が集中 しており、その期間の負荷が高くなっ ている。 ASP（国保連のシステム）にはデータ の取込がないため、システムへの入 力はすべて手作業で実施する必要がある。	事業者の申請や届出に関する不明点や 相談事項については、チャットボツ ト等を導入し、事業者自身による自己 解決ができる環境が整備されているこ とで、ひっ迫している電話が繋がるのを 待つ必要がなく、自己解決が可能な状 況。	<ul style="list-style-type: none"> 事業所への運営指導等の業務に職 員が注力できるように事務作業の一 部を委託化

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
住宅都市局 建築指導課	接道許可	申請手続きが複雑で、個別の事情に応じた対応が求められるため、画一的な判断が難しい。 申請書類や図面が紙媒体での運用であるため、保管や検索に負荷がかかっている。	接道許可に関する情報や過去事例が一元的に整理・共有され、より検索のしやすい環境となっていることで、職員の事務負担が軽減され、職員が申請者からの相談等により多くの時間を充てられる体制が整っている。	<ul style="list-style-type: none"> 許可通知書作成の効率化のため生成AIによる文書作成 具体的な申請フローや図解を入れ、申請者が視覚的にわかりやすいようにHP記載を改善
	長期優良住宅建築等計画の認定申請の受付	データベースであるAccessのファイル容量が大きく、動作が重くなっていることに加え、全庁的なLGWAN環境の変更が計画されていることから、現行システムの在り方を再検討する必要がある。	Accessの軽量化とセキュリティ強化を図るため、SQL Serverを用いたシステム構築への移行がなされており、LGWAN環境変更後もこれまで同様安定した事務処理が行えている。	<ul style="list-style-type: none"> 制度が複雑かつ、新築時は他に必要な手続きも多いことから、申請者の混乱を防ぐため記入例の充実などHP記載内容の改善
住宅都市局 市街地整備課	木造住宅密集地域改善助成	老朽木造住宅の除却、生活こみちの整備に関する相談から申請、審査に至るまで、手作業による確認や添付書類の多い作業が中心となっているため、負荷がかかっている。	申請ルールや運用を見直し、申請者の申請負担と職員の事務負担の双方を軽減することで創出された時間を、制度の広報活動に充て、利用率の向上を図り、地域の防災性向上および住環境の改善に寄与している。	<ul style="list-style-type: none"> 紙媒体の申請書情報を生成AI等を用いてテキストデータとして抽出することで入力作業を効率化 補助対象の可否を申請者が事前に把握できる簡易シミュレーションをHPに掲載することで、申請者が自ら判断できる案内を設置
	土地区画整理事業施行区域内における建築許可申請	窓口での受付対応に時間を要しており、申請不備による再確認や修正対応も多い。 特定の職員に業務が偏るなど、一部で属人化が進んでいる。	申請者が来庁せずに申請できる電子申請の導入により、時間や移動の負担が軽減し利便性高めるとともに、申請様式の統合・簡素化やHP等での申請前の情報の充実化等より、申請者の負担軽減が実現されている。	<ul style="list-style-type: none"> 複数人での窓口対応に代えて相談対応時のチェックシートを作成し典型的に対応状況を記録する 転記作業の省略のため様式を見直し

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
住宅都市局 市街地整備課	志段味地区の補助金の交付申請	申請内容によって事前相談の対応時間や、調整先も異なることに加え、必要な添付書類も多く対応が複雑。	電子申請を導入するなど、申請情報をデータ化することで、一部定型的な部分についての確認作業の効率化を図り、申請者・職員双方の確認負荷が軽減され、円滑な事業運営が行えている。	<ul style="list-style-type: none"> 要綱の要約やFAQ作成の効率化のため生成AIを活用
監査事務局 監査課	工事監査業務	紙媒体が中心の業務であるため、資料の量も多く、確認作業に負荷がかかっている。専門性が高く、対応できる人員が限られていることなどから、負荷がかかっている。	監査業務の正確性を保ちつつ、内部の事務処理が最大限効率化されることで、監査内容の精査により時間を使うことができている。	<ul style="list-style-type: none"> 文書の要約や体裁統一など事務負担軽減のため生成AIを活用
	財務監査及び行政監査	専門性が高く、経験則に頼らざるを得ない業務の内容であるため十分に言語化・マニュアル化されていない。提出書類の形式が統一されていないためテキストデータ化などに負荷がかかっている。	監査業務の正確性を保ちつつ、内部の事務処理が最大限効率化されることで、監査内容の精査により時間を使うことができている。	<ul style="list-style-type: none"> 文書の要約や体裁統一など事務負担軽減のため生成AIを活用 業務の属人化を緩和するため、監査マニュアルを整備
	決算審査	数値単位の日本語表記への換算や意見書の文章作成を手作業で行っているため、事務的な負荷がかかっている。	監査業務の正確性を保ちつつ、内部の事務処理が最大限効率化されることで、監査内容の精査により時間を使うことができている。	<ul style="list-style-type: none"> 文章作成における機械的な変換をExcel関数を使って自動化 文書の体裁統一など事務負担軽減のため生成AIを活用

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
人事委員会事務局 任用課	面接に関する業務 （面接官従事）	面接会場の確保と部屋割り作業に時間を要しており、面接従事者の割り当てでは、複数要素を考慮して検討する必要があるため、負荷がかかっている。	採用管理システムを採用業務の基盤として活用し、デジタル化を推進するとともに、双方向のオンライン面接を導入することを通じて、会場手配や当日の運営負担の削減など、事務負荷の軽減だけでなく、受験者の利便性向上にも寄与し、受験機会を拡大し安定的な人材確保を図っている。	<ul style="list-style-type: none"> 面接従事者の割振り素案を生成AIで作成 受験生の利便向上に向けたオンライン面接の部分的導入
教育委員会事務局 文化財保護課	市指定文化財補助金	申請内容にかかわらず窓口での申請が多く、対応に時間を要している。申請内容が多様であることから、書類の不備や再提出などの手続きで、職員・申請者双方に負荷がかかっている。	担当者の変更が起きたとしても、市として統一的な判断と対応による安定的な補助金業務が運営されている。	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報を再精査することによる様式の見直し
選挙管理委員会 事務局 選挙課	選挙功労者表彰に関する こと	年1回の定例業務であり、担当者が単独で対応しているため、業務手順の明文化が進まず、内部処理の属人化が課題。使用する様式が多く、情報の集約に負荷がかかっている。	様式の種類が見直され、設問が過不足なく構成されており、情報の集約も手作業が最小限に抑えられた事務作業の自動化が実現されている。	<ul style="list-style-type: none"> 区分ごとに用意されている様式を1つの様式に統廃合 集計作業の自動化などのため出欠確認のLoGoフォーム化
	選挙資材の調達	手作業や属人的な対応のため、進行管理における確認・調整に負荷がかかっている。	短期間での対応が求められる状況でも、必要な情報が迅速かつ正確に集められており、選挙準備が滞りなく進められている。	<ul style="list-style-type: none"> ノウハウの属人化を解消するための対応業者一覧の作成 資料作成の自動化のため流し込み印刷機能の活用

【令和6年度継続分：48業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
消防局規制課	消防同意事務	消防法適合審査に時間を要しており、審査には行政指導の指摘事項も含まれるため、不備率も高く、負荷がかかっている。	ICTツールの活用により、システム間連携の自動化を進め、業務の効率化を図ることにより創出された時間を対面指導に充てることで、建築物の安全確保につながり、市民の安心と安全維持を図る。	<ul style="list-style-type: none"> 申請方法の多様化や手続きの迅速化を通じた市民サービス向上のため事前相談予約のLoGoフォーム化 不備の軽減のため記入例やよくある不備をHPに掲載
	危険物関係申請届出業務	業務の複雑性により、多くの申請は依然として紙ベースで行われており、審査や付箋による管理などの不備対応を必要としているため、事務作業の負荷がかかっている。	紙ベースで煩雑化している審査・不備対応・進捗管理などの事務工程を、デジタルツールの活用等によって標準化・効率化を図ることにより、職員が本来注力すべき対面対応や専門的判断に集中できている。	<ul style="list-style-type: none"> 申請の不備率軽減のため提出前チェックシートの作成 初心者向けのFAQ及びHP掲載用チャットボットの作成

【令和7年度新規分：13業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿 (To-Be)	主な改善策 (Can-Be)
防災危機管理局 危機対策課	災害時に使用する FAQデータベースの 整備	関係局が多く、FAQの更新に伴うとり まとめに負荷がかかっている。 災害時に市民からの電話問合せが殺到 した場合、区役所が取次ぎに忙殺さ れ、他の災害対応に手が回らなくなる 可能性がある。	市民に情報が届きやすい市のHPなどに 発災時に必要な情報が最新の状態で掲 載され、アクセスが集中してもダウン することなくいつでも市民が自ら情報 を確認できる。	<ul style="list-style-type: none"> FAQ更新に伴う回答の取りまとめ をワークエリにより自動化
総務局法制課	行政文書管理の年次 業務（書庫への引継 ぎ）	膨大な書類を一定のルールに基づいて 配架する必要があるため、配架設計案 の作成に多くの負荷がかかっている。 書庫への受け入れ時に法制課職員を多 く配置して対応しなければならない。	デジタルツールの活用等により配架設 計が省力化されており、書庫の受け入 れ時においても法制課と依頼課の双方 が効率的に実施できる環境が整備され ていることで、毎年度の引継ぎを負担 感なく実施できる。	<ul style="list-style-type: none"> 配架設計のうち、定型的な部分を 生成AIで作成 重複作業となっていた禁忌品の チェック作業を廃止
財政局 市税事務所管理課	市税事務所管理課に おいて対応している 税務証明発行業務	電子申請での証明書発行受付から印刷 までの工程が煩雑であり、電子申請に おける申請の絞り込み・抽出作業・支 払い依頼作業に負荷がかかっている。 電子申請システムにおける適格請求書 印刷作業に時間を要している。	発行業務には自動化との親和性が高い 部分が多いことからフロー全体を自動 化することで、職員が相談業務など職 員でしか対応できない業務に注力でき ている。	<ul style="list-style-type: none"> RPAによる定型作業の一部自動化 申請者の利便性向上のため申請 フォームの見直し
スポーツ市民局 区政課	中区役所の会議室予 約管理	紙の管理簿にて予約を管理しているた め、空き状況の確認は区政課に足を運 ぶ必要があり、年度当初の抽選予約に ついてアナログ的手法で実施してい るため、作業負荷がかかっている。	情報が一元化されており、利用者、管 理者ともに予約状況や利用状況につ いて常に同一の内容で把握することが でき、利用者側が最低限の作業負荷で 会議室を利用できる。	<ul style="list-style-type: none"> 予約のLoGoフォーム化 Excelを活用した抽選・メール送付 の半自動化

【令和7年度新規分：13業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
経済局 産業立地交流課	産業立地促進助成業務	要件の異なる複数の補助金における受給要件の可否を判断する必要があるため業務の属人化が課題。	補助金ごとの対象要件をヒアリング項目として標準化するとともに、過去の判断をデータとして蓄積することで、誰でも・もれなくヒアリングでき、一貫した判断が可能。	<ul style="list-style-type: none"> LoGoフォームによる事前相談受付 Kintoneによる相談履歴管理
観光文化交流局 名古屋城総合事務所管理活用課	撮影・取材等をはじめとした行為許可の事務手続き	申請書や打合せ票などの申請書類に関して、必要情報の記載漏れが多いことに加えて、撮影内容の調整において、経験則に頼った対応の属人化が課題。	電子申請を導入するなど、デジタルツールの活用により入力漏れなどを防ぎ一度の申請で完結できる仕組みが整備されているとともに、申請を電子申請に一元化することで、どの担当者でも対応することができる。	<ul style="list-style-type: none"> 申請の電子申請化のため受付のLoGoフォーム化 電子申請データを活用した出力様式の自動作成
環境局 環境企画課	各事業に共通する広報業務	多くのイベントを開催しているため各広報媒体への掲載依頼に負荷がかかっている。 問合せ対応における環境学習センターとのイベント内容の共有においても負荷がかかっている。	市役所と環境学習センターとでシームレスにイベント情報が共有されることで、職員がイベント情報を調べる事務負担が軽減されるとともに、問合せ対応が標準化され、必要な情報をすぐに提供することができる。	<ul style="list-style-type: none"> イベント情報を一元的に管理するためにLoGoフォームでの情報共有
健康福祉局 健康増進課	がん検診等における医療機関からの帳票等受付業務	年間延べ50万件を超える検診の受診数に対して医療機関と実施報告などのやり取りが必要になるため大きな負荷がかかっている。	電子カルテから抽出した情報をデジタルツールを使って処理し、手作業を可能な限り排除することで、人的ミスが減らし、市と医療機関がリアルタイムで情報を確認することができる。	<ul style="list-style-type: none"> 情報を即時共有するため、紙運用を廃止し、クラウド上でデータ共有 手作業での転記を省略するためパワークエリによる集約

【令和7年度新規分：13業務】

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
子ども青少年局 保育運営課	障害児保育事業	審議会の開催準備から当日の運営までアナログ的な運用であるため、日程調整や資料印刷などの事前準備に負荷がかかっている。 障害児情報を取得するために療育センターまで赴く必要がある。	審議会における事前準備においてデジタルツールを活用するなど、アナログ的手法を切り替えることで、職員の事務負担が軽減され、認定案の作成などの業務に職員が注力できている。	<ul style="list-style-type: none"> 必要な情報を精査することによる様式の統合、見直し 療育センターで取得した情報の電子化のためAI-OCRによる自動読み取り
住宅都市局 企画経理課	照会・回答業務（市民の声・団体広聴等所管割振等含む）	市民からの様々な意見に対して、対応すべき所管課を特定することに負荷がかかっている。	過去の回答内容がナレッジとして蓄積されており、そのデータを活用して意見の振り分けを自動で実施することで、市民からの貴重な意見に対しより迅速に対応することができる。	<ul style="list-style-type: none"> ナレッジ蓄積を目的とした過去事例のデータベース化 過去のデータに基づいた生成AIによる自動振り分け
緑政土木局 企画経理課	住民意見の対応	道路の不具合等にかかる通報について、電話による通報が多く、対応や記録が職員の負担となっている。また、通報内容が曖昧な場合があり、追加で確認が必要となる事例が多い。	通報内容や場所が明確になるような電子申請フォームを導入することで、職員の電話対応や要望内容の情報入力にかかる負担が軽減され、現場の特定や初動体制の円滑化が図られ、住民からの通報に速やかに対応することができる。	<ul style="list-style-type: none"> 地図へのピン指し機能や画像の添付、通報内容の自由記述が可能なLoGoフォームの導入
教育委員会事務局 学校施設課	通勤用自家用車に係る学校用地使用許可事務	申請件数が膨大であるにも関わらず、紙とデータの二重管理であり、申請内容のチェックを手作業で行う必要があることから、チェック漏れの恐れがあるとともに、大きな負荷がかかっている。	電子申請の導入などデジタルツールを活用し、デジタルで完結する業務フローとすることで、定型的な事務作業が省力化されるとともに、チェックの品質を向上させることができる。	<ul style="list-style-type: none"> Grafferを活用した電子申請化 電子申請データを活用したワークエリによるチェックの自動化
消防局 施設課	消防車両等の維持管理業務	提出書類をメールでやり取りしており、管理が煩雑である。	デジタルツールの活用等により申請から様式の出力までを一元的に管理することで、進捗管理を適切に行うことができ、修理等に速やかに対応できる。	<ul style="list-style-type: none"> ノーコード・ローコードツールを活用した電子申請の導入