

令和6年度における業務改革 (BPR) の取り組みについて

令和7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。

※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

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	・対象所属における原則「全ての業務」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	・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	・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

各局室1～2課の合計25課を対象に原則各課3業務の合計73業務を対象に実施しました。

→①令和6年8月から詳細調査を行い令和6年10月末までに改善策の検討・提案を完了する業務（25業務）

②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）
に分けて実施しました。

2 分析結果

令和6年8月から詳細調査を行い令和6年10月末までに改善策の検討・提案を完了する業務（25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

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	災害対策幹事会など	会議の開催準備（出欠とりまとめ、台本作成、資料の集約、差し替え、印刷）に時間を要している。	システムツールの活用により会議の開催準備の業務が効率化される。	- 出欠確認用フォームの作成 - 印刷作業におけるRPAの導入
市長室広報課	広報依頼票の受付	媒体ごとの依頼票の集約を手入力で実施しているため集約作業に時間を要している。 依頼票の受付からテーマ決定までを短期間で作業する必要がある。	システムツールの活用により集約作業等が効率化されることで、広報内容の精査・推こうに、より職員の作業時間を使うことができる。	- 依頼票の提出フォーマットの統一 - 集計表への転記作業におけるRPAの導入
総務局総務課	会議室の優先・特別予約受付	利用者が予約状況を確認できないため、予約状況について問い合わせで確認せざるを得ない。 利用者は申請書に同一の内容を2度書いたり、承認書を総務課まで取りに行くなど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担で会議室を利用できる。	- 予約用フォームの作成 - 申請書を廃止し、承認書をメールで送付
総務局 行政改革推進課	名古屋市の組織	変更内容の整合性を確認するために複数の書類を参照する必要があるため、作業に時間を要している。 組織図の公開にあたり体裁を細かく調整しているため、作業に時間を要している。	事務作業を自動化・簡略化することで、正確な内容の組織図を迅速に展開することができる。	- 組織図の簡素化 - デジタルツールによる自動作成
財政局 収納管理・特別徴収事務センター	口座振替登録	前納済みの場合には、振替開始通知書の記載内容を個別に調整する必要があるため、システムの開始日変更作業に時間を要している。	内部手続きの効率化を進めることで、口座振替の登録を安定的に実施することができる。	開始日変更作業の廃止

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 地域振興課	除却助成制度	問い合わせに対し補助対象か否かを判断するのに時間を要している。 申請書類が複雑で、申請時の説明に時間を要している。	補助金を活用すべき市民が可能な限り少ない負担で確実に補助金を活用できる。	・HP記載の改善 ・職員マニュアルの整備
経済局 中小企業振興課	スタートアップ企業 支援助成	制度が複雑であり、問い合わせが多い。確認書類が多種多様で量も多く、不備も多い。 市職員が対応や作業に多くの時間を費やしている。	補助金を活用すべき事業者が制度を十分に理解し、活用できる状況になっている。 市職員が中小企業振興や経営支援のコア業務に注力できる。	・起業相談から補助金申請まで窓口が一元化されるように補助金受付業務をアウトソーシング
観光文化交流局 歴史まちづくり 推進課	認定資産保存活用助成	アンケートの集約を手入力で実施しているため時間を要している。 添付資料の審査に時間を要している。	内容審査をより効率的に行い、事務的な負担を軽減することで、企画業務等により職員の作業時間を使うことができる。	・アンケート用フォームの作成
環境局 廃棄物指導課	多量排出事業者処理 計画書・報告書業務	実績報告書と計画書の整合性を確認する際に過去の書類を探すのに時間を要している。 現行データベースへ申請者情報を入力する作業に時間を要している。	申請情報の管理が安定的なシステムによって刷新され、申請から過去データの蓄積まで一元的に管理することで、効率的な運用を行うことができる。	・ノーコード・ローコードツールを活用したデータベースの構築 ・HP記載の改善
健康福祉局 環境薬務課	毒物劇物業務上取扱 者届処理業務	紙での届出のため、確認やシステムへの入力に時間を要している。 必要資料の不備、漏れのリスクがある。	電子申請からシステム登録まで継ぎ目なく管理できる環境を構築することで、窓口負担を軽減しつつ、申請者が申請方法を選択できる環境を構築する。	・電子申請の導入 ・HP記載の改善

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 子ども福祉課	障害児通所支援事業 所等運営指導業務	事業所の増加に伴い、運営指導に要する時間も増加傾向にあり、運営指導実施前の準備作業や、実施後の改善指示書の作成等に時間を要している。	運営指導すべき事業所に対し、確実に継続的に指導を実施することができ、過去の指導経緯や現在の状況に応じた適切な指導を実施できる。	・ノーコード・ローコードツールを活用したデータベースの構築 ・タブレット導入 ・運営指導の一部委託化
住宅都市局 建築指導課	建設リサイクル届の 受付	手書きの届出内容をシステムに転記する必要がある、時間を要している。	電子申請と内容管理を一つのシステムで完結させることにより、転記作業を不要とし、円滑な業務運営を行うことができる。	・電子申請の導入 ・受付時間の短縮
緑政土木局 土木事務所	河川・水路等占用許可業務	副申の紙運用により、本庁と土木事務所のやり取りに日数を要している。	業務工程を電子化することで、事務を効率化しながら申請者の利便性を向上させることができる。	・紙の副申から電子による回付への切り替え
	都市公園占用許可業務	副申の紙運用により、本庁と土木事務所のやり取りに日数を要している。	審査観点や確認基準を明確化し、業務工程を電子化することで、事務を効率化しながら申請者の利便性を向上させることができる。	・紙の副申から電子による回付への切り替え
	都市公園行為許可業務	事前の問合せに対し、判断に時間を要している。	一つのシステムで進捗状況や物件情報、利用料を管理・参照することで、効率的に業務を行うことができる。	・本庁と各土木事務所での過去事例の共有

所属名	業務名	主な課題	あるべき姿（To-Be）	主な改善策（Can-Be）
監査事務局 事務監査課	例月出納検査	資料の照合のため、大量の資料を印刷しており、時間を要している。	システムによる自動照合を取り入れることにより、省力化を図るとともに、照合精度を更に向上させる。	- 印刷作業におけるRPAの導入 - Excelでの集計作業におけるVBAの活用
人事委員会事務局 任用課	第1類採用試験春実施試験	紙媒体での手続きが多く、職員、受験者ともに事務的な負担が掛かっている。	申込みから合否結果通知までを全て同一システム上で管理することで、職員の業務効率化を図るとともに、受験者の負担を軽減し試験準備に注力できる環境を提供する。	採用管理システムの導入
教育委員会事務局 文化財保護課	周知の埋蔵文化財包蔵地の確認	依頼者が自身で確認依頼の要否が判断できないため、仮に明らかに包蔵地に該当しない地域においても確認依頼をする必要がある。	依頼者が自身で確認の要否が判断できるような情報を提供することで、依頼せずとも該当性を確認できる。	- 確認依頼用フォームの作成 - HP記載の改善
	後援名義使用の承認	紙を中心とした運用となっており、職員、申請者ともに事務的な負担が掛かっている。	オンラインでの申請手続きを可能にすることで、職員の作業効率の向上とともに、申請者の申請負担軽減と利便性を向上させる。	- 電子申請の導入 - HP記載の改善
選挙管理委員会 事務局 選挙課	執行に関する各区への依頼	各区とのメールのやり取りや回答の取りまとめ作業に時間を要している。	各区への依頼や回答の取りまとめ作業を簡略化し、短期間で効率的に処理することができる。	- 照会回答用フォームの作成 - 生成AIによる回答内容整理
消防局規制課	保安関係申請届出業務	電子申請と紙申請が混在しており、適切な進捗管理が必要となる。	申請件数や申請状況を確認する進捗管理機能により、申請全体を俯瞰して管理することができ、業務運用を円滑に行うことができる。	- フォルダ階層による管理の導入 - 進捗管理シートの自動生成