

業務標準づくりと電子マニュアル導入による自治体の業務改革

岐阜県岐阜市 × 株式会社シイム・シイ

取組概要

岐阜市と業務標準化・改善支援を提供する株式会社シイム・シイが連携し、税業務に関して、業務改善支援ツール“KAIZEN FARM”で業務フローの棚卸し、連携ツール“Knowledge Connect”にて電子マニュアル化することで、ヒューマンエラーの抑制や事務効率化等、職員や環境への負担改善を実現した。



岐阜市とシイム・シイによる業務改革

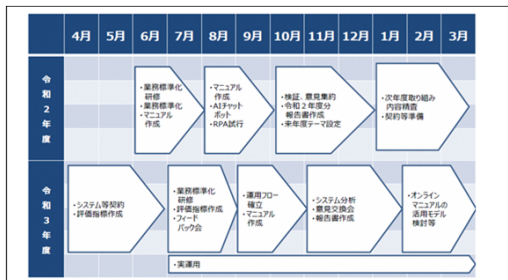


棚卸表と電子マニュアルのイメージ

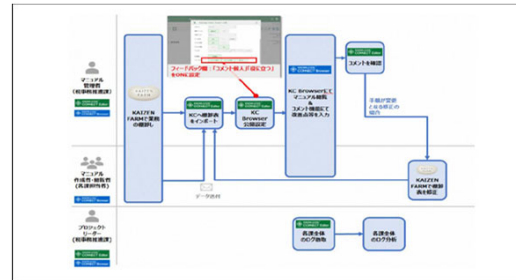
基本情報

代表地方公共団体	岐阜県岐阜市
代表民間団体	株式会社シイム・シイ
他の連携団体等	
カテゴリ	行政内手続き／行政サービス・手続き／ゼロカーボン
事業費	
めざすSDGsゴール	
事業化までの期間	2年間（令和2年3月31日～令和4年3月31日）

取組内容



共同研究のスケジュール



電子マニュアルの運用体制

この取組で解決した課題	<ul style="list-style-type: none"> ・DX推進による事務効率化によって、より付加価値の高い行政サービスの実現が求められる。 ・マニュアルの整備によるヒューマンエラーの抑制が必要。 ・カーボンニュートラルに向けて紙使用量の削減が求められる。 <p>【主な効果】 既存マニュアルと比べ、検索時間の27%減少による事務効率化、見やすさの50%向上によるヒューマンエラー抑制など様々な効果が得られた。</p>
解決に向けた手法	<p>岐阜市と電子マニュアルシステム“Knowledge Connect”を提供する株式会社シイム・シイが連携し、既存マニュアルの見直しとオンライン化の共同研究を実施した。</p> <p>Step 1：業務改善の必要性理解と基礎的なノウハウやスキル習得を目的とした業務標準化研修を実施 Step 2：業務改善支援ツール“KAIZEN FARM”を活用し、業務手順を棚卸し Step 3：“KAIZEN FARM”とシステム連携した“Knowledge Connect”を活用し、棚卸した情報を自動でマニュアル化（61マニュアル） Step 4：市民税課など税務各課にて電子マニュアル運用の実証実験による効果検証及び運用体制の構築</p>

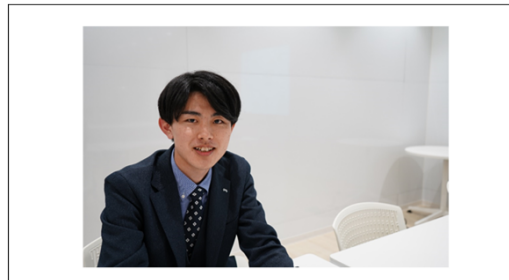
取組詳細

事業推進上の各団体の役割分担	岐阜市：業務標準化研修の受講、業務の棚卸し、各システム操作説明会の参加、電子マニュアルの作成、管理・運用体制の構築 シイテム・シイ：業務標準化研修の運営、業務の棚卸し伴走支援、業務改善支援ツール・電子マニュアルシステムの提供、システム導入・管理・運用体制の構築
地域関係者との連携方法	岐阜市と株式会社シイテム・シイにて、事務効率化やヒューマンエラーの抑制を図り、付加価値の高い住民サービスの提供に資するため、協定を締結し、税務のDX推進に取り組んだ。他自治体でも同じような課題を抱えることが想定されるため、弊社と関係性のある同規模自治体と岐阜市との3者間でWeb会議などを実施し、両市の業務改善事例や情報交換を実施した。 また、岐阜市から岐阜県内各市に共同研究の取り組みを紹介した。
資金調達方法	共同研究の範囲内で実施したため、両者にて負担
資金調達方法の補足	
事業推進上の課題・工夫	課題：業務棚卸しスキルやノウハウが職員によって異なる 工夫：業務標準化に関する研修を実施し、スキルレベルやノウハウを標準化。 課題：セキュリティ 工夫：クラウドサービスの利用となるため個人情報などの機密情報を掲載しない運用を行った。 課題：マニュアルの更新と管理 工夫：マニュアルの情報が古くならないよう、定期的に更新を行う運用体制を構築。また修正作業によって同じ内容のマニュアルが複数存在しないよう、常に最新のマニュアルがクラウド上で閲覧できるよう管理。

担当者のコメント

岐阜市役所業務の標準化・効率化に向けてご支援させていただく中で、ツールの導入支援だけでなく、業務標準化研修や業務タスク・手順の棚卸し情報の添削など、今後も継続的に職員の方々が主体となって業務改善に取り組めるようなサポートを心掛けてきました。その結果、61の業務マニュアルが作成され、引継ぎ負担の軽減やヒューマンエラーの抑制に繋がったかと思えます。また、「自身の業務を見える化しマニュアル化したことで、業務に向き合うことができ、改善を考えるきっかけになった」等、業務改善に対する前向きな意見も多数いただきました。

今回新たに増えてきた課題も踏まえて、今後も引き続き、自治体業務の更なる改善、そしてより質の高い行政サービスの実現へ貢献いたします。



KAIZEN FARM事務局 近藤一樹

優良事例応募項目

取組のポイント（3つの視点）	<p>①地方創生SDGsの視点</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独自システムにより業務の棚卸し・マニュアルの電子化を行い、業務の属人化を解消し、ヒューマンエラーの抑制や、検索時間の削減による事務効率化に繋がった。 ・紙マニュアルの廃止を想定した場合、A4用紙12,900枚の紙資源を削減できることを確認。環境資源への配慮を継続的に実施するきっかけづくりとなった。 <p>②ステークホルダーとの連携</p> <ul style="list-style-type: none"> ・取組み：岐阜市 ・業務改善システム企画、運営：株式会社シイテム・シイ ・業務改善システム開発：木村情報技術株式会社 ・電子マニュアル開発：株式会社フィット <p>③モデル性・波及性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自治体業務は他市町村でも大きく内容が異なるものではないため、今回の岐阜市での業務改善・電子マニュアル化の取組みを他市町村へ共有・展開することが可能である。 また、弊社が実施している他市町村での取組みを、岐阜市へ共有する活動も実施予定であり、波及性・発展性は大きい。
----------------	--