

沖縄県行政運営プログラム 進捗管理表(令和2年度実績・令和3年度実施計画)

【基本方針2 組織運営】

		取組分類	重点実施項目
実施項目名	業務プロセスの見直し	所管課	行政管理課
取組内容	全庁的に業務プロセスを調査・分析し、事務手続の簡素化やICTの効果的な活用等により、事務処理の改善や効率化を推進します。 各所属単位で「業務見える化シート」を活用し、業務プロセスを見直すとともに、効果的な改善事例等を全庁的な取組として推進します。		
取組項目	2020(R2)実施計画	2020(R2)実績	2021(R3)実施計画
1 業務プロセス見直しの検討・実施	【業務プロセスの見直し検討、実施】 令和元年度に実施した見直し対象業務の調査、改善の方向性等を踏まえ、6月に対象業務を決定、改善策について各担当課と検討を行い、可能なものから適宜改善していく。また、平成30年度、令和元年度の見直し対象業務において、実施できていない業務についても引き続き、実施に向けて関係課と調整していく。 【見直し対象業務の課題の洗い出し、検討】 令和3年度の見直し対象業務の検討、実施に向け、9月頃に各部署等に対し事務手続の簡素化やICTの効果的な活用等が必要な業務を調査し、11月から3月にかけて、見直し対象業務を選定し、関係課と調整しながら改善の方向性を検討する。	【業務プロセスの見直し検討、実施】 令和2年度業務プロセス見直し対象業務8件を行財政改革推進本部で決定。さらに、平成30年度、令和元年度見直し対象業務のうち未達成の業務を加えた19件について、課題解決に向けて各担当課と連携しながら取り組み、文書の收受等、車輛燃料費の契約、会計年度任用職員に係る所得税還付金支払い方法等12件の業務プロセス見直しを行った。 【見直し対象業務の課題の洗い出し、検討】 令和3年度見直し対象業務の選定に向け、9月から各部署等に対し調査、ヒアリングを行い、全庁的な業務のプロセスの見直しに繋がる業務として、押印見直しについてを対象業務として選定した。	【業務プロセスの見直し検討、実施】 押印の見直しについて、第1回行財政改革推進本部で承認を受け、関係課と推進させていく。また、平成30年度～令和2年度の見直し対象業務において、実施できていない7業務についても引き続き、見直しに向けて関係課と調整していく。
	活動指標	調査回数 年1回 検討件数 年10件(新規)	7月に令和2年度対象業務8件を決定 令和3年度対象業務1件を選定
2 業務見える化シートの導入	【業務見える化シートの全庁導入】 4月に本庁各所属及び出先機関に対して、取組の周知を行い、年度末に各所属の改善事例を集約する。 また、下記3の研修に合わせ、業務見える化シートの作成・活用等についての説明を実施、改善事例についても職員への周知を行い、活用を促進する。 更に、見える化シートの簡素化の検討も実施。	【業務見える化シートの全庁導入】 4月に各所属及び出先機関に対して、シートの作成、活用について周知を行い、令和2年度の改善事例について、各所属へ年度末に報告依頼を行った。令和元年度の改善事例については、庁内掲示板にて掲載した。 業務見える化シートの作成手順、活用方法の説明を業務改革・改善の意識付けの研修動画に加え、業務見える化シートの作成、活用の促進に繋げた。	【業務見える化シートの全庁導入】 令和3年度は、これまでの各職員の作成及び改善事例の報告ではなく、部全体で共有すべき事項の見える化を図り、部長や統括監においても進捗管理できるシートの作成を行う。
	活動指標	説明会 1回 実施所属数 153 (本庁86、出先機関67)	研修用動画において説明

【前ページのつづき】

取組項目	2020(R2)実施計画	2020(R2)実績			2021(R3)実施計画		
業務改革・改善の意識づけ(研修の実施) 3	【課長級及び班長級以下の職員研修の実施】 8月～10月に課長級、班長級及び一般職員の階層ごとに、本庁、出先機関(北部、宮古、八重山)で昨年の研修アンケートの結果を踏まえた研修を実施し、職員の業務改革・改善の意識づけを行う。	【課長級及び班長級以下の職員研修の実施】 8月に実施予定していた集合型研修(課長級、班長級、一般職員各階層ごと)を、新型コロナウイルス感染症拡大により、動画による自己学習型研修へ変更し実施した。研修動画については、課長級、班長級、一般職員の各階層ごとに作成、コーラル庁内放送を活用し随時視聴できるようにした。受講者からのアンケート(168件)では、今後の研修方法について約8割が「動画による研修」希望との結果になった。			【課長級及び班長級以下の職員研修の実施】 研修動画視聴後のアンケート結果では、動画による研修実施要望が多かったため、令和3年度も動画による研修を実施。動画内容については、令和2年度研修アンケートより聴覚障害者対応等の改善を検討する。		
活動指標	研修実施 年1回	動画による研修(10月～3月)			動画による研修(7月～)		
取組の効果	業務プロセス見直しの検討・実施により、文書の收受等、通知文の施行等、車輛燃料費の契約、県税領収事務、会計年度任用職員に係る所得税還付金支払い方法について等の計13件の業務プロセスの見直しを行った。 業務改革・改善の意識づけを目的とした研修は、集合型研修から動画による自己学習型研修へ変更を行い、研修動画は全職員がいつでも視聴できるようにしたこと、改革・改善点の見つけ方、課題の把握の手法が多く職員に周知できたかと思われる。また、同動画に業務見える化シートの作成、活用について説明時間をとり、職員に「業務見える化シート」の作成、活用の目的について理解が深まったと思われる。						
成果指標	成果指標名	基準値	2019(R1) 実績値	2020(R2)		2021(R3) 目標値	
				目標値	実績値	目標値からの改善幅	
	業務プロセスの見直し件数(累計)	-	10件	15件	22件	7件	20件
	業務見える化シートの導入による改善事例(累計)	-	97件	60件	159件	99件	90件
職員の業務改善意識(職員アンケート結果)	68.7% (H29実績)	69.6%	90%	65.6%	▲24.4%	100%	
推進状況	○ 順調						
推進状況が「順調」以外の場合はその要因							
評価	今後の方向性及び改善策(「順調」の場合でも記載)	業務プロセスの見直しの検討・実施については、まだ達成できていない対象業務の課題整理、見直しに向けた他の改善策の検討等、引き続き関係課と連携し達成に向けて取り組む。 これまでの各職員の作成及び改善事例の報告ではなく、部全体で共有すべき事項の見える化を図り、部長や統括監においても進捗管理できるシートの作成を行う。 業務改革・改善の意識づけの動画研修において、昨年度の研修動画の視聴後のアンケート結果を参考に動画の内容の見直しを行い、職員への業務改革・改善に関する意識づけを図る。					