



山口市

報道資料

令和4年2月3日

1 件 名	コニカミノルタ株式会社及び株式会社アスコエパートナーズと行政事務の効率化及び生産性向上に向けた連携協定の締結について
2 内 容	<p>このたび山口市は、令和4年2月2日（水）、コニカミノルタ株式会社及び株式会社アスコエパートナーズと「行政事務の効率化及び生産性向上に向けた連携協定」を締結しました。</p> <p>全国の自治体の業務の見える化を支援し、DX等の効果的な業務改革をした実績のある両社の知見を取り入れながら、本市が整備を進めている新本庁舎における窓口サービスやワークスタイルの在り方を見据えたデジタル化、ペーパーレス化等の業務改善を行い、今後ますます多様化する市民ニーズに対応した行政サービスの向上に取り組んでまいります。</p> <p>1 協定の内容</p> <p>(1) 業務プロセスの可視化による業務改善に向けた課題の抽出及び分析に関すること。</p> <p>(2) (1) の分析結果等を踏まえた行政事務の効率化、生産性向上及び市民サービスの向上に向けた方策の検討及び提案に関すること。</p> <p>2 役割分担</p> <p>別添プロジェクト体制図のとおり</p> <p>3 連携する企業の概要</p> <p>(1) コニカミノルタ株式会社</p> <p>自社でのものづくりと働き方改革で培ったノウハウを活用して、地方自治体の行政事務の見える化を通じた業務改善の支援にも積極的に取り組んでおり、全国の都道府県、政令指定都市、中核市、基礎自治体の140以上の自治体の調査を支援している。近隣では令和3年9月に北九州市、12月に岡山市と連携協定を締結している。</p> <p>(2) 株式会社アスコエパートナーズ</p> <p>行政のデジタル化・DX実現と、ユーザー目線でのUX向上（サービス満足度の向上）を同時に実現する、全く新しい自治体オンライン手続きソリューション支援を中心に、マイナンバーカード本人認証、支払決済、事務ワークフロー対応など、総合的なワンストップ行政DXプラットフォームの構築に</p>



山口市

取り組んでいる。

- 4 連携する企業の支援内容
別紙のとおり（コニカミノルタ株式会社提供）

3 問い合わせ

山口市総務部総務課行革推進担当

TEL 083-934-2909

コニカミノルタ株式会社 デジタルワークプレイス事業本部

自治体DX推進部 担当：西澤

TEL 070-2163-1681

株式会社アスコエパートナーズ

TEL 03-6452-8724

プロジェクト体制図

ASUKOE PARTNERS

ASUKOE PARTNERS ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩ ⑪ ⑫ ⑬ ⑭ ⑮ ⑯ ⑰ ⑱ ⑲ ⑳ ㉑ ㉒ ㉓ ㉔ ㉕ ㉖ ㉗ ㉘ ㉙ ㉚ ㉛ ㉜ ㉝ ㉞ ㉟ ㊱ ㊲ ㊳ ㊴ ㊵ ㊶ ㊷ ㊸ ㊹ ㊺

住民目線での全庁手続の棚卸
オンライン化の難易度・優先度
を手続ごとに導出

サービスを
受ける視点からの
価値のある提案

- 住民負担の見える化
- 住民が個別の申請を繰り返す不便を解消＝ワンスオンリー
- 住民サービスの向上



山口市

フィールドの提供
調査協力
DX・業務改革に向けた検討

サービスを受
ける
視点

住民目線で手続を調査

手続と業務は直結して比較することができない

サービスを出
す
視点

職員目線で業務・作業を調査

ユニバーサルメニューを活用
して2つの調査結果のリンク



ライフイベントカテゴリ

妊娠・出産	結婚・離婚	就職・退職
子育て	引越し	高齢者・介護
学校教育	住まい	ご不幸



業務分析

職員目線の業務構造、業務量を定量的
に見える化
業務改革の具体的な優先度付けが可能

サービスを出
す視点からの
価値のある提案

- 業務の担い手変更の検討領域
- ICT適用業務の選定
- 業務フロー見直しによる業務改善
＝ICTを使わない施策も含む
- 自治体間比較による業務改革検討

- 行政DXに関してデータからの課題、KPIの提起
- UMを活用して縦割りの組織別ではなく、ライフイベント毎での改善を目指す

住民/職員にとって
より価値のある提案

ASUKOE PARTNERS

参考資料 (コニカミノルタのBPRご支援概要)

コニカミノルタ株式会社

Giving Shape to Ideas

© KONICA MINOLTA

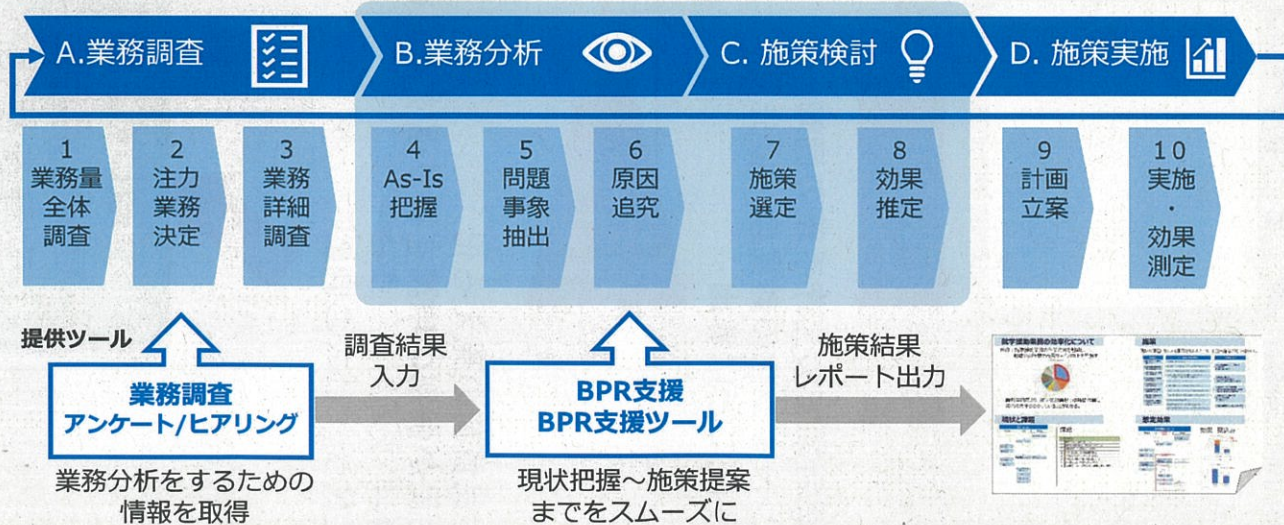
1. コニカミノルタの取り組み ～ギャップを数値化する～

測定なくしてコントロールなし
＜コニカミノルタ品質方針＞

2019年 第10回
「企業の品質経営度調査」
総合ランキング1位獲得



コニカミノルタ プロセス改善の実施概念よりモデル化

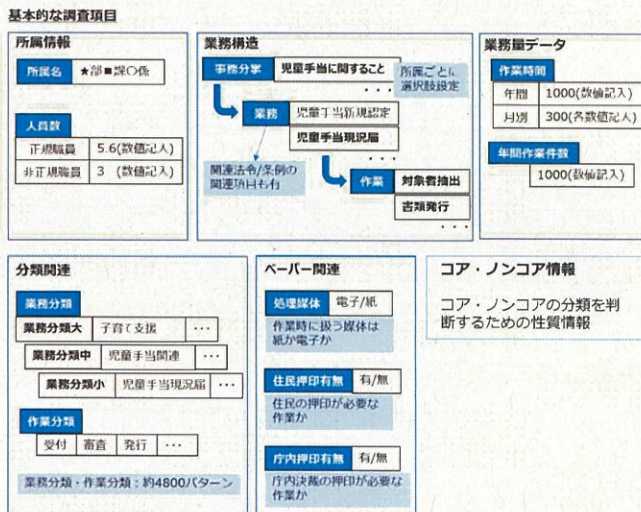


このサイクルを永続的に廻し続ける事が重要

2. 質問項目・粒度を揃えた複数自治体での見える化

全国140以上の自治体様と連携し、『全庁業務量調査』で業務を見える化

業務量調査									
自治体	業務種別	業務内容	担当者	作業時間	作業回数	作業曜日	作業時間	作業回数	作業曜日
北海道	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
宮城県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
秋田県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
福島県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
茨城県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
千葉県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
東京都	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
新潟県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
長野県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
山梨県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
静岡県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
愛知県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
岐阜県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
三重県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
滋賀県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
京都府	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
大阪府	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
兵庫県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
奈良県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
和歌山県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
徳島県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
香川県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
愛媛県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
高知県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
福岡県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
佐賀県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
熊本県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
鹿児島県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月
沖縄県	児童手当	児童手当申請	山田	10分	1000	月	10分	1000	月



様々な角度からデータを分析

- これまで見えていなかった業務構造、業務量を定量的に見える化する
- 見える化により、業務改革の具体的な優先度付けが可能となる

3. 協力いただいた自治体 (※事業の委託、連携協定を含む)

今年度中に140以上の自治体の業務データを保有予定

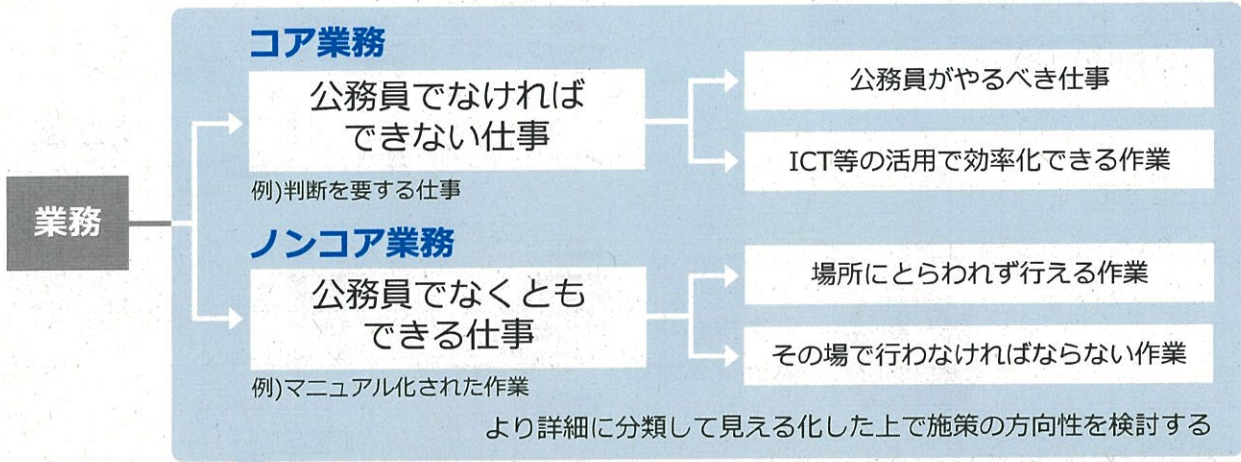
※2022年1月現在

地方	都道府県	政令指定都市	中核市	基礎自治体
北海道	北海道※1	札幌市	旭川市	北海道) 喜茂別町、小樽市、島牧村、黒松内町、蘭越町、真狩村、京極町、岩内町、仁木町、赤井川村
東北		仙台市	盛岡市※4	宮城県) 角田市、白石市 秋田県) 大仙市、北秋田市 福島県) 喜多方市、北塩原村、西会津町、磐梯町、猪苗代町、会津坂下町、湯川村、柳津町、三島町、金山町、昭和村、会津美里町
関東	千葉県※1 栃木県	川崎市	宇都宮市 柏市 水戸市※4	茨城県) ひたちなか市、守谷市、行方市、古河市 千葉県) 八千代市 神奈川県) 鎌倉市※1、大磯町、藤沢市※2、座間市※3 東京都) 新宿区※2、江戸川区※2
中部	長野県 三重県※1 愛知県※2 岐阜県※2	浜松市※4	岡崎市 豊田市	長野県) 小諸市、箕輪町※4 山梨県) 大月市※4、上野原市、市川三郷町※3 静岡県) 袋井市※3 愛知県) 蒲都市、春日井市※1、みよし市※4 岐阜県) 可児市、関市※3、瑞穂市※3、海津市※3、笠松町※3、輪之内町※3、白川町※3 三重県) 亀山市、川越町、志摩市、鈴鹿市、多気町、東員町、鳥羽市、南伊勢町、度会町、大台町、御浜町
関西	京都府※1 奈良県※1 和歌山県※3	神戸市※1 堺市 京都市※2	高槻市 和歌山市※4	大阪府) 池田市 兵庫県) 三木市※3 京都府) 南丹市 奈良県) 三宅町、川西町 和歌山県) 19市共同調査(※4)海南市、橋本市、有田市、御坊市、田辺市、新宮市、岩出市、紀美野町、かつらぎ町、高野町、湯浅町、日高町、みなべ町、上富田町、すさみ町、那智勝浦町、古座川町、串本町、北山村
中国		岡山市※3 広島市※2	福山市	広島県) 神石高原町、三原市 山口県) 山口市
四国	愛媛県		高知市 松山市※2	愛媛県) 今治市、宇和島市、西条市、四国中央市、西予市、東温市、砥部町、新居浜市、伊予市、上島町、大洲市
九州	宮崎県※2 鹿児島県※1	北九州市	久留米市	福岡県) 大野城市、嘉麻市 熊本県) 玉名市、宇土市、人吉市 宮崎県) 延岡市、都城市
沖縄				沖縄県) 沖縄市、宜野湾市※3

※1.全庁業務量調査は未実施。BPR等を実施。 ※2 全庁業務量調査は未実施。BPR実施中。
※3.全庁業務量調査実施中 ※4. 全庁業務量調査準備中

4. 全庁業務量調査から見えること

公務員でなければやってはいけない仕事（権力的業務：コア業務）とそうでない業務の分布を見る化することで、効率化・担い手の変更ができるポイントのメリハリをつける。



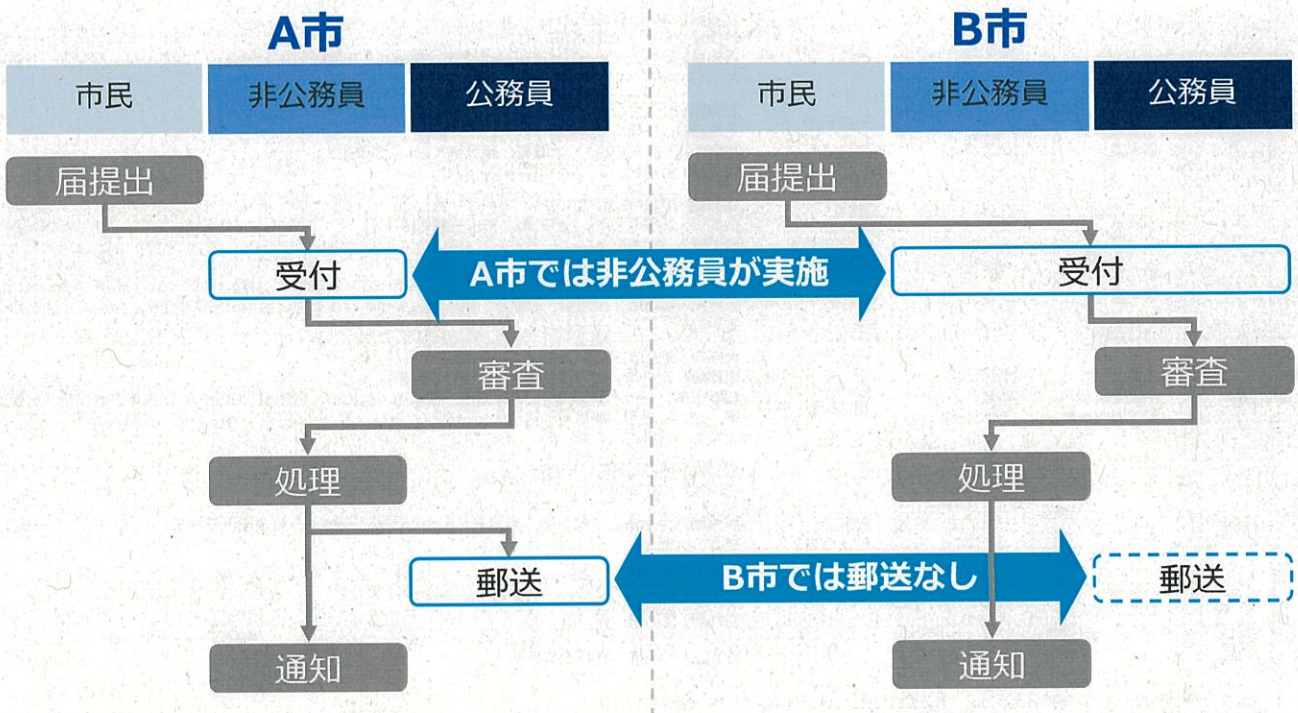
	公務員	非公務員	合計	割合
コア業務 公務員でなければできない仕事	205,494時間 (105人工)	0時間 (0人工)	205,494時間 (105人工)	35%
ノンコア業務 公務員でなくともできる仕事	180,046時間 (120人工)	142,579時間 (73人工)	322,625時間 (193人工)	65%
合計	385,540時間 (225人工)	142,579時間 (73人工)	528,119時間 (298人工)	100%

市民サービス向上にむけて担い手の変更を検討すべき領域

例) K市様での調査結果（コア/ノンコア比率）

5. 自治体間比較によるBPR検討の支援

法令に基づく業務遂行を行っているだけに、他自治体と比較することで、より効果的・効率的な仕事の進め方を検討できる



6. 業務の見える化でわかる電子化のポイント

ノンコア業務分析から見える紙依存文化脱却の必要性

(全ページと同図)

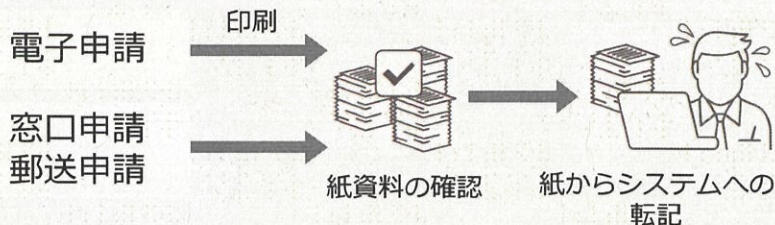
	公務員	非公務員	合計	割合
コア業務 公務員でなければできない仕事	205,494時間 (105人)	0時間 (0人)	205,494時間 (105人)	35%
ノンコア業務 公務員でなくともできる仕事	180,046時間 (120人)	142,579時間 (73人)	322,625時間 (193人)	65%
合計	385,540時間 (225人)	142,579時間 (73人)	528,119時間 (298人)	100%

ノンコア業務の 処理媒体分析

処理媒体	年間作業時間
該当なし	66,129
紙 (量極大)	135,685
紙 (量少ない)	145,197
紙 (量多い)	115,513
電子	63,993
電子+紙 (量極大)	116,917
電子+紙 (量少ない)	182,102
電子+紙 (量多い)	195,716
合計	1,021,252

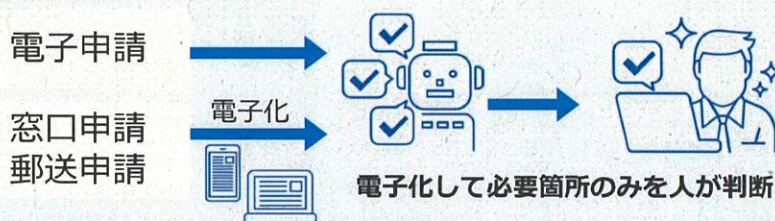
ノンコア業務の80%以上が
紙に依存している

紙中心のフロー



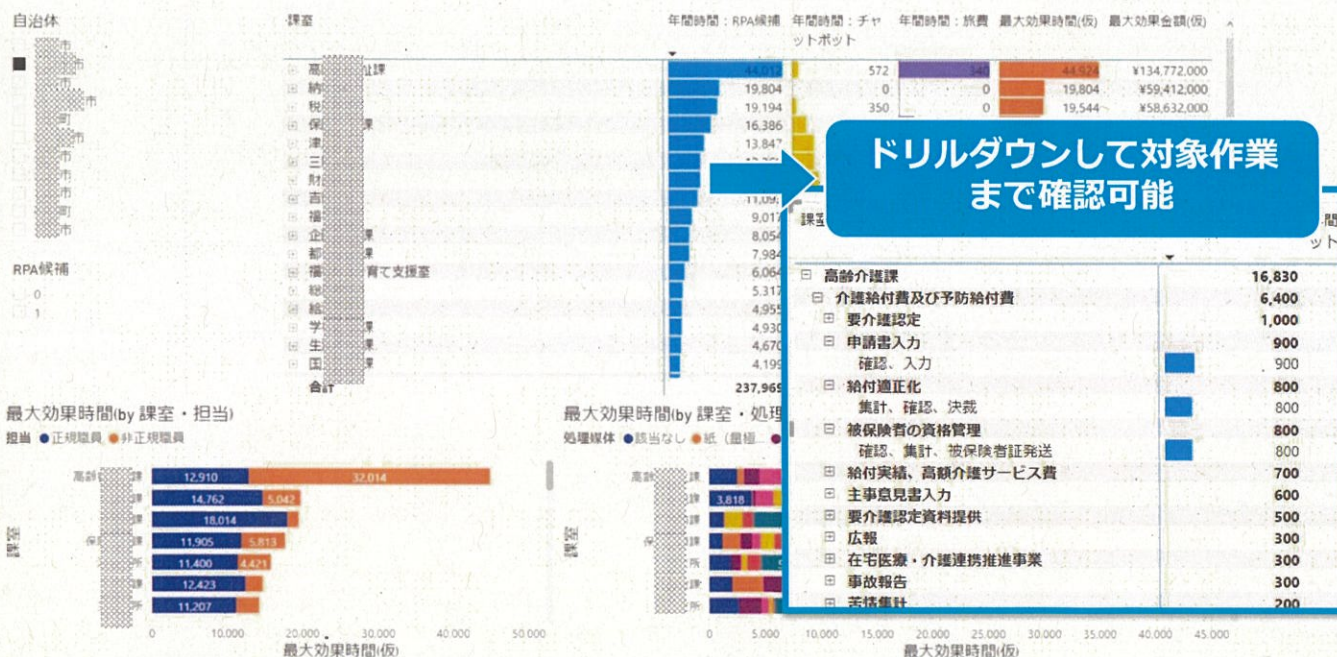
紙を出さない業務フローに変えていく必要がある

電子中心のフロー



7. ICT活用のポイント (RPAやAI-OCR導入の候補抽出)

鳥の目でICTツール採用により効果の出せる業務を洗い出し、費用対効果算定を支援





KONICA MINOLTA