

【情報化戦略】業務改革（BPR）支援コンサルティング

業務分析・AI等の最新技術の活用に基づく、効率的な行政サービスの実現

弊社コンサルタントによる、職員の意識改革や伴走支援も含めた手厚い支援によって、業務改革（BPR）を強力に推進し、効率的な行政サービスの実現を推進します。

1. 国・自治体の業務改革（BPR）の動向

新型コロナウイルスによる社会変化やAI等のデジタル技術の著しい発展が進む中、これまで以上に行政サービスの高度化、業務の効率化に向けた取り組みを加速していくべく、様々な推進方針や法改正が行われ、デジタル・非デジタルでの業務改革（BPR）は国・自治体にとって、ますます重要なテーマとなっています。

デジタル・ガバメント実行計画（抜粋） （令和2年12月25日 閣議決定）

2. 利用者中心の行政サービス改革 2.2 業務改革（BPR）の徹底

利便性の高い行政サービス及び業務の効率化を実現する上で最も妨げになるのが、利用者視点の欠如、現状を改変不能なものとする姿勢、慣習への無意識な追従などの「意識の壁」である。業務改革（BPR）の徹底の過程で一から制度等を見直す中で、これを取り払っていくことが最も重要である。

情報システムの整備及び管理の基本的な方針（抜粋） （令和3年12月24日 デジタル大臣決定）

1. 良いサービスを作るための「標準」の策定・推進 1-1. サービスデザイン・業務改革（BPR）の徹底

情報システムの整備に当たっては、サービスデザイン思考に基づき、業務改革（BPR）及び制度そのものの見直しに取り組む。
具体的には、各府省は、利用者から見たエンドツーエンドで事実を詳細に把握した上で、行政サービスの利用者と行政機関間のフロント部分だけでなく、行政機関内のバックオフィスも含めたプロセスの再設計を行い、各業務において、利用者がサービスを受ける際の最適な手法について検討を行う。

地方公共団体における アナログ規制の点検・見直しマニュアル（抜粋） （令和4年11月 デジタル庁）

第一章 はじめに

（前略）
国民一人一人がデジタル社会の実現による恩恵を一層実感できるようにする観点からは、暮らしに密接に関連する行政サービスの多くを提供する地方公共団体においても、国や先行団体の取組を参考としながら、規制や手続の見直しをはじめとする自らの「構造改革」に取り組むことが重要です。

2. 業務改革（BPR）推進におけるお客様の悩み

一方、現場では日々の業務に追われる中で、主体的に業務の見直しを検討していこうとする意識を持つことは難しく、推進担当課が現場の職員に促してもどのように業務を分析していけばいいのか、また、分析によって明らかになった問題点・課題に対して、どのように解決していけばいいのか分らず、なかなか思うように進められていないのではないのでしょうか。

業務の見直しを行いたいが、そもそも業務フローも整備できておらず、どのように業務を可視化したり、課題を抽出するための検討をしていいのかわからない。

庁内の業務改革推進を担当している課等が各所管課へ業務の見直しに向けた検討を促しても、所管課がなかなか前向きになってくれない。

問題点・課題は分かるが、それらに対して、実現可能な解決策や最新のAI等のICT技術をどのように活用できるのかわからない。



3. 業務改革（BPR）推進コンサルティングの概要

富士通総研では、組織的な業務改革（BPR）の実現を目指し、業務改革を実施する所管課職員の意識を変えていくとともに、これまでの弊社の実績に基づく、分かりやすい業務分析や検討漏れの無い解決策の提案を通じて、効率的な業務改革の推進を支援します。

業務分析ツールの適用

業務分析では、業務を分かりやすく整理していくことが重要です。弊社では、行政業務について、業務区分と業務機能で体系化した共通フレームを整備しており、またBPMNを用いた業務フローの可視化を行うことで、分かりやすくかつ効率的な業務分析を支援いたします。

職員意識の醸成

組織的な業務改革（BPR）の取り組みを推進していくためには、現場の職員の意識を変えていくことが重要です。業務改革（BPR）に関するセミナーやワークショップを行うことで、その必要性やメリットを認識いただき、主体的な取り組みを支援します。

BPRを 強力に推進

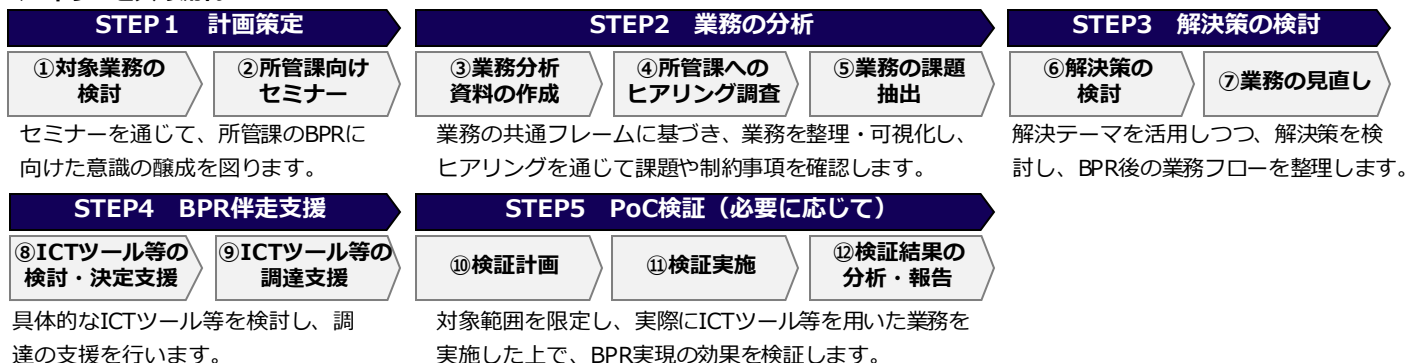
BPR実現の伴走支援

業務改革（BPR）の解決策の実現に向け、弊社のコンサルタントが現場の職員とともに、必要なICTツール等の調達支援や必要に応じてPoC検証を行うことで、解決策の提案だけでなく、確実な実現を支援します。

4. 本サービスの流れと特徴

富士通総研の業務改革（BPR）推進支援コンサルティングサービスは、セミナーやヒアリングを通じて所管課の主體的な取り組みを後押ししていくとともに、BPRの検討・実現に向けた知見・ノウハウを活用し、効率的かつ実現性の高い業務改革を推進します。

◆ 本サービスの流れ



◆ 本サービスのポイント

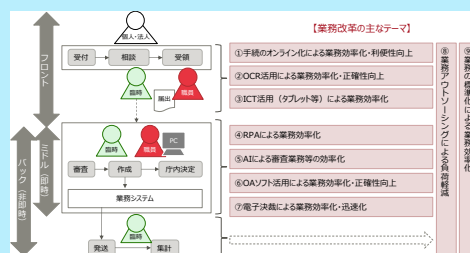
業務・機能の体系化（共通フレーム）

弊社では他団体の類似業務で培ったノウハウ・知見をもとに、業務を区分「フロント」「ミドル」「バック」に仕分け、各区分に該当する業務機能を体系化しています。体系化することで、一部の業務・作業に限定せず、その前後も含めた業務全体の視点から課題・解決策の検討が可能となり、また、業務の標準化を検討する上での業務のグルーピング、業務区分特性を踏まえた効率的な解決策の検討が可能となります。

業務区分	業務機能
フロント	各種手続のための申請・受付等、窓口で直接対応する業務 ①受付、②相談、③交付、④受領
ミドル	即日交付や即時対応のために行う、受付後の書類点検や書類作成、決定等の業務 ①審査、②作成、③点検、④決定、⑤浄書・公印
バック	即日交付や即時対応しない内部処理や審査・決定等の業務 ①審査、②作成、③調査、④庁内決定、⑤審査会等決定、⑥外部決定、⑦浄書・公印、⑧会計処理、⑨発送、⑩集計、⑪台帳管理・保管、⑫庁内連絡・調整

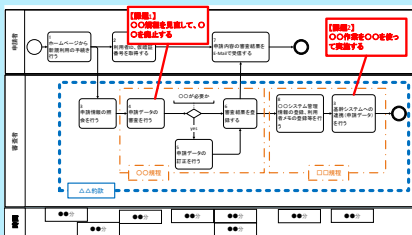
デジタル・非デジタル施策の最適な提案

BPR実現に向け、チャットボット等のAIやRPA、BIといったデジタル施策だけでなく、規制の見直しやマニュアル改版等の非デジタル施策も含め、課題内容に最適な解決策をご提案し、スムーズな検討を図るとともに職員様理解の負担を軽減させます。



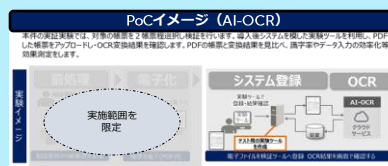
業務の可視化（BPMN）

単に業務の可視化を行うだけでなく、課題がどこにあるのかを明確化し、また作業と根拠法令・規程の関連付けを整理するとともに、各作業の時間を明確化し、制度変更の要否や効果についても可視化します。



伴走支援

AI、RPA等のツールの導入に向けて、具体的なツールの比較・選定支援や導入に向けた仕様書の作成等について、弊社コンサルタントが現場の職員様を支援します。また、必要に応じて適用対象範囲を限定した上で実現性・効果検証のためのPoCを実施し、スモールスタートによって本格導入の実現を支援します。



5. 主な実績事例

団体	人口規模	業務内容	主な対象業務	実施年度
A県	約69万人	県庁業務デジタル化コンサルティング	内部系事務全般（人事・給与・財務等）	2022年度
B省	—	問合せ対応業務の見直し（BPR）の検討に関する支援	住民等からの問合せ対応業務	2021年度
C市	約35万人	C市AI等先進技術の活用に関する調査検討業務	内部系事務、基幹系事務全般	2019年度
D市	約14万人	福祉関連部門の業務改善検討支援	福祉関係業務	2019年度

お問い合わせ先

株式会社富士通総研

公共デジタル戦略グループ E-mail: fri-pds-webmaster@cs.jp.fujitsu.com

〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25 富士通ソリューションスクエア