

# 庁内業務可視化によるDX推進の状況について

令和5年3月27日  
(株)ガバメイツ

# 全庁業務量調査の位置づけ

令和4年度全庁業務量調査を以下の通り実施しました。総作業時間や作業性質に着目し負荷傾向の高い、所属や業務分野、作業からデジタルツールの活用等を進めていくことで、庁内全体の業務効率化を推進いただくことが可能となります。また、本報告観点を参考に得られたデータを有効的に活用いただくことが調査実施後の重要な取り組みとなります。



## 調査方法

対象各班ごとにエクセルの調査シートを作成し、各職員が記入

## 調査対象部門

知事部局、議会事務局、行政委員会、教育庁（学校を除く）

## 調査対象職員

所属長を除く、業務に携わる事務・技術職員（再任用職員を含む）  
固有業務（事務補助、秘書業務を除く）に携わる会計年度任用職員

## 調査対象業務

各所属の事務分担表に基づく全ての業務  
令和4年度に実施する業務で作業時間の実績または見込み  
単年度業務（新型コロナウイルス感染症対応、災害復旧など）を除く



# 業務／作業の性質による分類と施策の方向性

職員でなければならない仕事（**コア**）、職員以外でもできる仕事（**ノンコア**）に分類。  
コア：業務の標準化・手順化により、可能な限りノンコアにシフトする  
ノンコア：「集約」および「ICT利活用による自動化」により、徹底的な効率化を目指す

## 作業の性質

### コア（職員でなければならない仕事）

**I. コア**（秋田県庁における割合 **59.0%**）  
判断を要する仕事等

切り出し

ICT等の活用で効率化できる**作業**

### ノンコア（職員以外でもできる仕事）

**II. ノンコア**（要専門性） **(3.4%)**  
専門性が**必要**な作業

**III. ノンコア**（専門性不要／定型） **(22.0%)**  
専門性が不要で**定型**な作業

**IV. ノンコア**（専門性不要／非定型） **(15.6%)**  
専門性が不要で**非定型**な作業

## 業務の効率化・省力化のための施策例

- 業務プロセスや組織の見直し等
- 標準化、ICT活用継続による業務集約
- スケールメリットの創出
- 資産の有効活用

ICTソリューションの導入

会計年度任用職員活用(人材派遣)

紙媒体の  
有無

自動化

OCR等でのデータ化

BPO（外部委託）

作業の定型化、  
定型部分の切り出し

ICTソリューションの導入

## 他県との比較概要



業務量調査時期が近く、職員数、人口の近い県（弊社活動実績より引用）と比較した諸情報を示します。  
なお、比較対象県の作業時間は調査時の情報（令和3年度）となります。

- ✓ 人口は2%程度少ないのに対し、職員数、年間作業時間は7~8%程度の多い傾向があります。
- ✓ 組織数についても14%程度多い傾向にあります。

	秋田県	他県	他県に対する比率
人口	約93万人	約94万人	98%
面積	11,640 km <sup>2</sup>	4,725 km <sup>2</sup>	246%
調査対象職員数 ※1 (正規職員比率)	3,707 人 (86.8%)	3,461 人 (88.1%)	107%
職員1人当たり 平均年間作業時間	1,810 時間/人 ※2	1,795 時間/人	101%
調査対象組織数	655	574	114%

※1 業務量調査における担当係情報の集計値

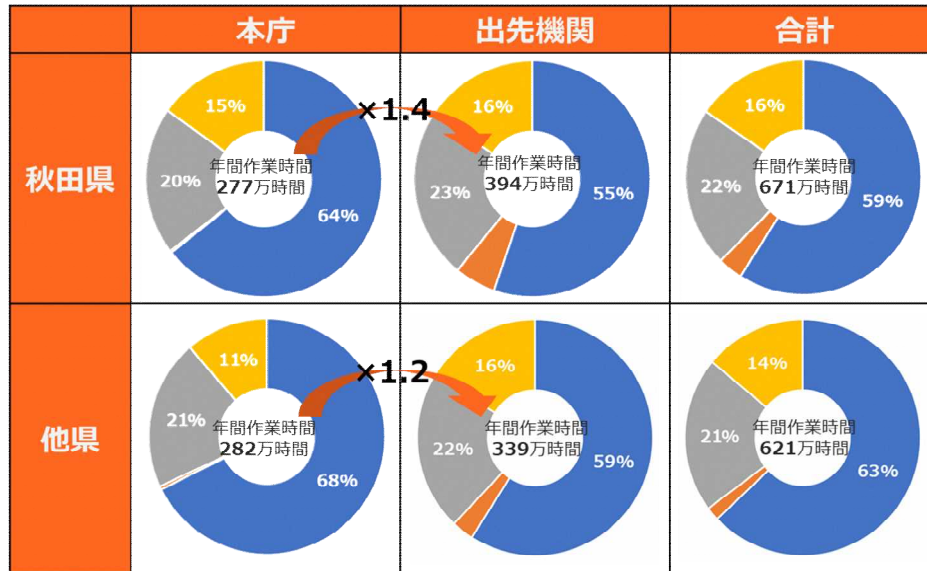
※2 職員一人あたりの年間通常勤務時間は 1,875.5時間

算出方法：1週間あたりの勤務時間 38.75時間 × 年 52週間 - 休日(18日)分の勤務時間 139.5時間

# 他県業務量調査結果 傾向比較

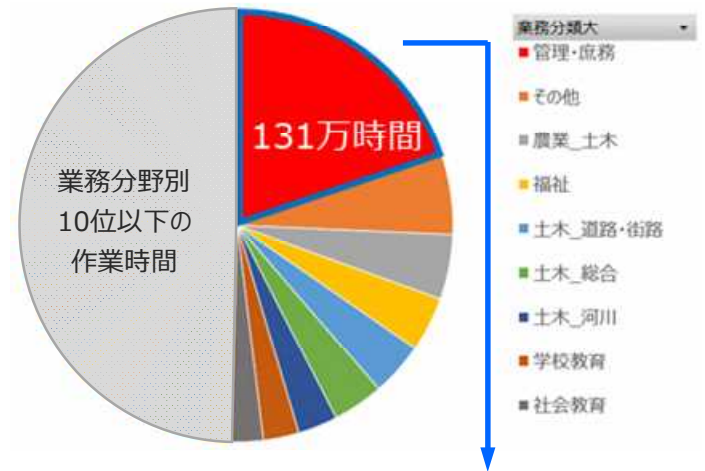
同じ人口規模の他県と比べて、業務時間が8%程度多い傾向。(その多くは出先機関の業務量)

業務負担傾向は、他県同様「管理・庶務」が高く、中でも「収入・支払・会計」が他県より顕著に業務負荷高い。



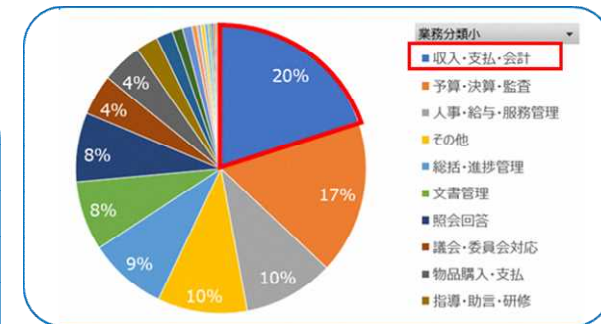
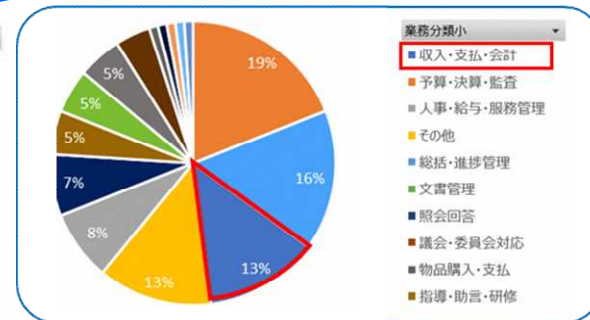
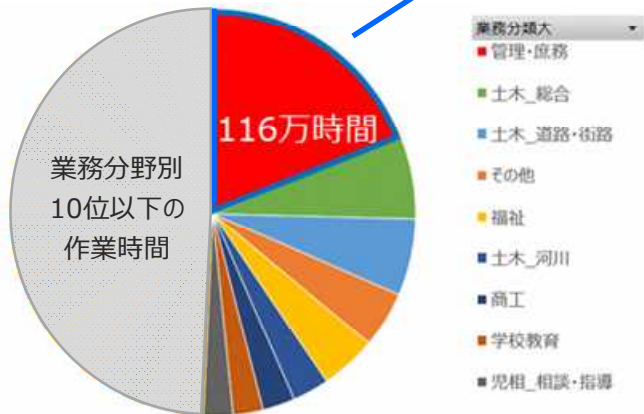
## 【秋田県・全庁】

業務分野別の作業時間割合  
上位：管理・庶務



- I.コア (職員専任)
- II.ノコア (要専門性)
- III.ノコア (専門性不要/定型)
- IV.ノコア (専門性不要/不定形)

## 【他県・全庁】

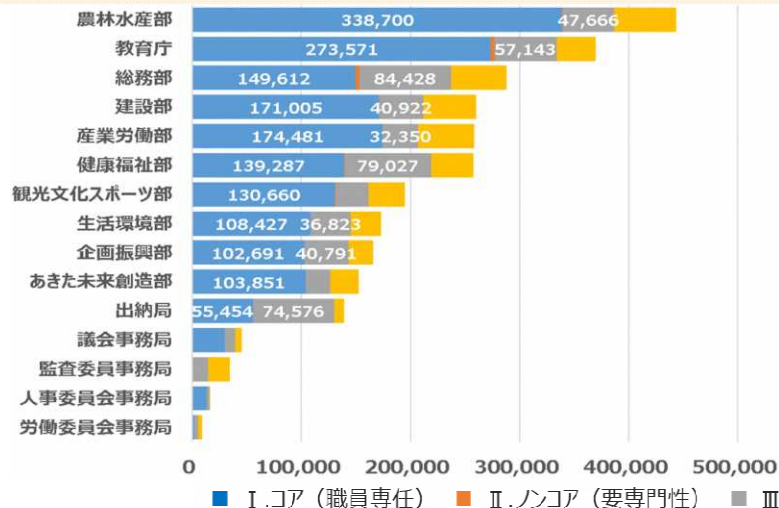


# 本庁及び本庁以外作業時間 傾向



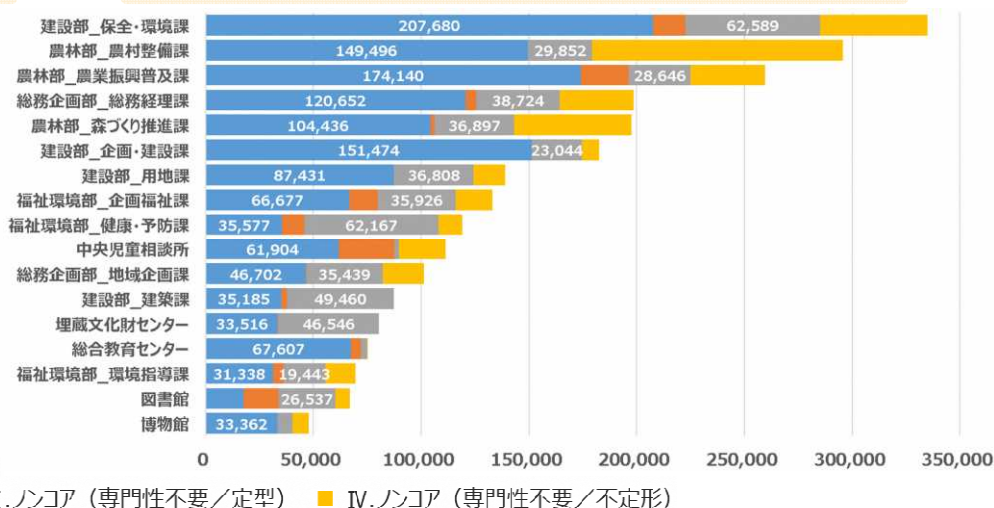
## 本庁 傾向

【総作業時間上位】  
農林水産部、教育庁



## 本庁以外（地域振興局等） 傾向

【総作業時間上位】  
建設部\_保全・環境課、農林部\_農村整備課



### 【業務分野別 作業時間上位】

共通：管理・庶務(照会回答等)

本庁 特有：福祉(精神医療審査会事務等)

※「管理・庶務」を占める作業分類 資料等作成・編集、データ入力・登録・集計

### 【業務分野別 作業時間上位】

共通：管理・庶務(照会回答等)

本庁以外 特有：土木(ほ場整備工事発注等)

※「管理・庶務」を占める作業分類 支払処理、データ入力・登録・集計

本庁 I. コア×定型		本庁 III. ノコア	
業務分類大	年間時間	業務分類大	年間時間
管理・庶務	233,413	管理・庶務	153,004
学校教育	34,491	その他(共済組合検査等)	68,640
その他(会議開催等)	32,354	福祉	33,211
福祉	25,128	事務管理	18,579
土木_総合	21,262	スポーツ振興	16,402
幼児・障害児教育	18,398	管財	14,635
健康福祉	18,198	健康福祉	14,209

本庁以外 I. コア×定型		本庁以外 III. ノコア	
業務分類大	年間時間	業務分類大	年間時間
管理・庶務	195,838	管理・庶務	178,110
農業_土木	56,448	その他(事務補助等)	58,884
土木_道路・街路	50,068	土木_道路・街路	53,983
土木_河川	46,975	電気	52,749
土木_総合	41,119	健康福祉	47,971
文化	36,269	福祉	46,432
建築_行政	31,984	文化	39,763



## ワークショップ検討業務一覧

業務量調査を実施し、以下の基準により、職員の高負荷となっている11業務を選定。

各業務4回程度のワークショップを開催し、デジタルソリューション等による業務改善を検討。

### 【基準】

- ① 紙の使用量が多い業務
- ② 職員でなければできない仕事（コア）で、一定のパターンがあり、マニュアル化可能な定型業務
- ③ 職員以外でもできる仕事（ノンコア）で、一定のパターンがあり、専門性不要でマニュアル化可能な定型業務
- ④ 各部局1業務程度を選定

No.	業 務	所属名	全体時間 (年間)	全体時間の内訳			全体時間に占める紙使用量が多い事務の時間数
				コア 定型	ノンコア 定型	コア・ノンコア 非定型	
1	自動車税の減免定期申請に係る受理事務	総務部 総合県税事務所	4,045	0	4,045	0	2,925
2	毎月勤労統計調査	企画振興部 調査統計課	1,032	0	1,032	0	12
3	選手強化対策費補助金	観光文化スポーツ部 スポーツ振興課	3,630	0	1,690	1,940	2,020
4	肝炎治療に対する医療費助成	健康福祉部 保健・疾病対策課	1,597	1,208	389	0	1,568
5	食品衛生営業許可	生活環境部 生活衛生課	2,400	960	0	1,440	480
6	ほ場整備事業に関する業務委託・工事発注及び協議	農林水産部 農地整備課	4,200	4,200	0	0	4,200
7	委託及び工事に関する監督	産業労働部 公営企業課	8,448	0	8,448	0	2,816
8	建築基準法に関する建築確認申請・完了検査	建設部 建築住宅課	4,930	4,440	490	0	2,050
9	物品供給業者登録関係書類の受領・整理	出納局 総務事務センター	1,664	0	1,664	0	1,664
10	県費負担教職員の旅費支出	教育庁 教職員給与課	3,720	3,720	0	0	3,720
11	教職員の人事管理業務	教育庁 高校教育課	4,020	0	0	0	4,020

## ワークショップ成果一覧

NO.	部局名 【課所名】	事務（作業）概要	課題	デジタルソリューション	デジタル以外のソリューション
				内容（実施時期：予算計上年度）	内容（実施時期）
1	総務部 【総合県税事務所】	障害者本人若しくは家族等が障害者のために使用する自動車税の減免定期申請受理事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 電話相談件数が多いほか、来庁での相談・申請対応時間が長い傾向にある</li> <li>● 減免定期申請は身体障害者手帳への受理印等のため、窓口対応となっており、時間と労力がかかっている</li> <li>● ACCESSで独自開発した減免台帳システムについて、今後の運用・保守に懸念がある</li> <li>● 市町村が発行する生計同一証明書について、事実と相違しているものが多く、対応に時間を要している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページへのFAQの掲載（令和4年度）</li> <li>● 秋田県電子申請・届出サービスの活用による減免定期申請の電子申請対応（できるだけ早期）</li> <li>● 庁内各課に存在する老朽化、属人化した職員独自開発システムの更新・移行サポート（デジタル政策課対応）（令和6年度）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 身体障害者手帳への減免申請受理印の廃止（令和6年度）</li> <li>● 生計同一証明書の適正な発行について、障害福祉課を通じて、継続して市町村に通知する。（令和5年度）</li> </ul>
2	企画振興部 【調査統計課】	賃金、労働時間等を明らかにするため実施する毎月勤労統計調査のうち第二種事業所に係わる調査事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 紙媒体で提出された調査データのシステム入力時のチェックが負担</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● システムのエラーチェック機能の活用による目視チェックの減（令和4年度）</li> </ul>	
3	観光文化スポーツ部 【スポーツ振興課】	各競技団体が実施する合宿等の選手強化対策に対する経費補助事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請内容に誤りが多く、説明会未出席者を含め、申請者への制度周知が課題</li> <li>● 証拠書類（領収書等）が紙媒体であるため、内容確認等、補助金審査に多くの時間、労力がかかっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ホームページへの説明会動画、AIチャットボットなどを活用したFAQの掲載（令和4年度）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 補助金対象項目の整理等による申請及び審査の簡素化（令和6年度）</li> </ul>
4	健康福祉部 【保健・疾病対策課】	肝炎患者に対する医療費助成の審査及び受給者証の発行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 申請添付書類（診断書等）が紙媒体のため窓口対応となっており、申請データの入力等に時間を要している</li> <li>● システムがネットワーク化しておらず、本庁と保健所間の情報共有、連携が困難となっている</li> <li>● 電話及び窓口相談対応に多くの時間や労力がかかっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● AI-OCR及びRPAを活用した申請データ入力の自動化（令和6年度）</li> <li>● 本庁と保健所とのネットワーク化に対応した新システムの導入（令和6年度）</li> <li>● AIチャットボットやナビダイヤルを活用した相談への自動回答の導入（令和6年度）</li> </ul>	
5	生活環境部 【生活衛生課】	食品衛生法に基づく食品営業施設の許可に関する事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 国システムでの電子申請が可能であるが、申請手数料が窓口納付となっているため、利用が進まない</li> <li>● 許可申請に伴う電話相談が多く、時間や労力がかかっている</li> <li>● 県の管理システムがネットワーク化しておらず、本庁と保健所間の情報共有、連携が困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 秋田県電子申請・届出サービスの活用による手数料のオンライン決済を含めた電子申請の導入（令和5年度）</li> <li>● ホームページへのAIチャットボットなどを活用したFAQの掲載（令和5年度）</li> <li>● 本庁と保健所とのネットワーク化及び国システムとの連携等に対応した新管理システムの導入（令和7年度）※R5以降必要機能を検討</li> </ul>	



NO.	部局名 【課所名】	事務（作業）概要	課題	デジタルソリューション	デジタル以外のソリューション
				内容（実施時期：予算計上年度）	内容（実施時期）
6	農林水産部 【農地整備課】	県営工事の作業進捗と品質を確保するため、職員が施工工程ごとに行う現地確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遠隔確認（リモート）に対して、機器の使用やその準備、工事の品質低下懸念等の不安がある</li> <li>● 工事の段階確認について、担当者によっては確認頻度や報告書の内容に違いがある</li> <li>● 経験が浅い職員が現地確認後の報告書作成に多くの業務時間を要している</li> <li>● システム（※）の中には資料添付機能がないものがあり、紙との併用により、事務負担が増している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遠隔（リモート）確認の活用推進に向けた使用機器の整備や手順書の作成（令和5年度）</li> </ul> <p>※ システム（情報共有システム）とは、公共工事における工事書類を作成するなど、インターネットを通して受発注者間の情報を共有するシステム</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 段階確認要領において、工事確認頻度等の統一を図る（令和5年度）</li> <li>● 報告書作成時間の短縮等のため、事例集の更新や定型様式を定める（令和5年度）</li> <li>● システムの改善を事業者に働きかける（令和5年度）</li> </ul>
7	産業労働部 【公営企業課】	工業用水道事業における指定管理者等との打合せや現地確認等	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指定管理者等との打合せ、現地確認等に時間、労力がかかっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 指定管理者等と利用可能なコミュニケーションツールの導入（令和6年度）</li> <li>● リモートによる現地確認の実施（令和6年度）</li> <li>● 業務報告書等の電子化及びデータベース化（令和6年度）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務報告書等における確認押印の廃止（令和6年度）</li> </ul>
8	建設部 【建築住宅課】	新築・増改築等する建築物が建築基準関係規定に適合しているかを審査・検査する事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 市町村や消防署など、審査等に関連する機関が多岐に渡ることから、情報共有や連携の効率化が困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建築確認電子申請受付システムの導入（システムの開発状況によるため、時期未定）</li> </ul> <p>※ 国からの委託により、自治体向けのシステムを（一財）建築行政情報センターが開発中</p>	
9	出納局 【総務事務センター】	物品供給事業者の申請受付、審査承認、登録等に関する事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登録更新は時期が集中するほか、業者への通知作業など、多くの時間、労力がかかっている</li> <li>● 申請時の添付書類として原本提出を求めているものが多く、管理負荷等が高い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● システム改修等による更新期限業者への自動通知機能の追加（令和6年度）</li> <li>● 申請時に添付する書類の電子化（令和6年度）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 登録更新の時期分散化（令和6年度）</li> </ul>
10	教育庁 【教職員給与課】	市町村立小中学校の県費負担教職員に係る旅費支出事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旅費請求時の証拠書類（領収書等）が紙媒体であるため、そのやりとり及び内容確認に多くの時間、労力がかかっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旅費支払システムの改修及び請求書・添付書類の電子化（令和6年度）</li> <li>● 旅行命令・サービス報告のシステム化及び旅費支払システムとのデータ連携（令和6年度）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旅費条例等の改正による旅費審査・請求の簡略化（令和6年度）</li> </ul>
11	教育庁 【高校教育課】	教職員の募集、試験、採用手続き等に関する事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各採用担当課毎に試験に関する情報を管理しているため、情報の伝達・共有に時間を要する</li> <li>● 採用に伴い受験者（合格者）とのやり取りに多くの時間や労力がかかっている</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● コミュニケーションツールを利用した採用担当課との試験情報の一元管理及び共有（令和5年度）</li> <li>● 秋田県電子申請・届出サービスの更なる活用による採用事務の効率化（令和5年度）</li> </ul>	

## 令和5年度検討予定業務一覧

紙の使用量が多く、職員の高負荷となっている業務や、各部局自らが業務の効率化を目指す業務について、業務量調査結果データを活用し、他県の調査結果データと比較分析することにより、デジタルソリューション等による業務改善を検討。

### 【基準】

- ① 紙の使用量が多く、コア・ノンコアに係わらず、一定のパターンがあり、専門性不要でマニュアル化可能な定型業務
- ② 令和6年度以降に予定する財務会計システムの改修のため、効率化等を検討する業務（No. 11・13）
- ③ 本庁（地域振興局）の業務が高負荷となっている場合、関係する地域振興局（本庁）の業務についても、一緒に業務改善を検討（No. 6～9・14～17）

No.	業 務	所属名	全体時間 (年間)	全体時間の内訳			全体時間に占める紙使用量が多い事務の時間数
				コア 定型	ノンコア 定型	コア・ノンコア 非定型	
1	職員の各種健康診断に関すること（健康管理システムを含む）	総務部 人事課	3,950	160	2,020	1,770	1,620
2	文書の仕分け及び発送	総務部 広報広聴課	4,032	0	4,032	0	4,032
3	知事印・県印の使用承認及び管守	総務部 広報広聴課	3,000	3,000	0	0	3,000
4	保存文書の管理（文書管理書庫）	総務部 広報広聴課	2,268	0	2,268	0	2,268
5	不動産取得税（承継課税）に関すること	総務部 総合県税事務所	2,208	0	2,208	0	1,892
6	自立支援医療（精神通院医療）	健康福祉部 障害福祉課	584	140	143	301	83
7	特定医療費（難病の医療費助成）	健康福祉部 保健・疾病対策課	4,232	1,740	2,112	380	3,552
8	医薬品・医療機器等に関すること	健康福祉部 医薬薬事課	1,738	954	612	172	1,660
9	毒物・劇物及び麻薬に関すること	健康福祉部 医薬薬事課	1,151	342	132	677	752

No.	業 務	所属名	全体時間 (年間)	全体時間の内訳			全体時間に占める紙使用量が多い事務の時間数
				コア 定型	ノンコア 定型	コア・ノンコア 非定型	
10	県外産業廃棄物搬入事前協議に関する こと	生活環境部 環境整備課	3,060	0	3,060	0	1,860
11	支出命令書等の審査	出納局 会計課	13,188	1	1,331	11,856	12,357
12	給与庶務に関すること	教育庁 教職員給与課	2,760	0	2,760	0	2,760
13	支出命令書等の審査	地域振興局 秋田総務企画部	9,506	774	252	8,480	9,506
14	自立支援医療（精神通院医療） 【地域振興局業務】	地域振興局 秋田福祉環境部	7,840	0	7,840	0	7,840
15	医療品、医療機器等に関すること 【地域振興局業務】	地域振興局 秋田福祉環境部	1,856	1,236	275	345	1,601
16	毒物・劇物及び麻薬に関すること 【地域振興局業務】	地域振興局 秋田福祉環境部	3,587	3,561	20	6	3,481
17	特定医療費（難病の医療費助成） 【地域振興局業務】	地域振興局 由利福祉環境部	1,565	0	1,373	192	1,344
18 ～ 30	各部局自らが業務の効率化を目指す業務 (各部局 1～2 業務を新たに選定)		—	—	—	—	—