

# 内部管理事務の 集約化・効率化の推進

～総務事務センターの取り組み～



総務事務センター  
周知キャラクター  
「じむにゃん」

総務企画局人事部総務事務センター 担当係長 齊藤 真里子

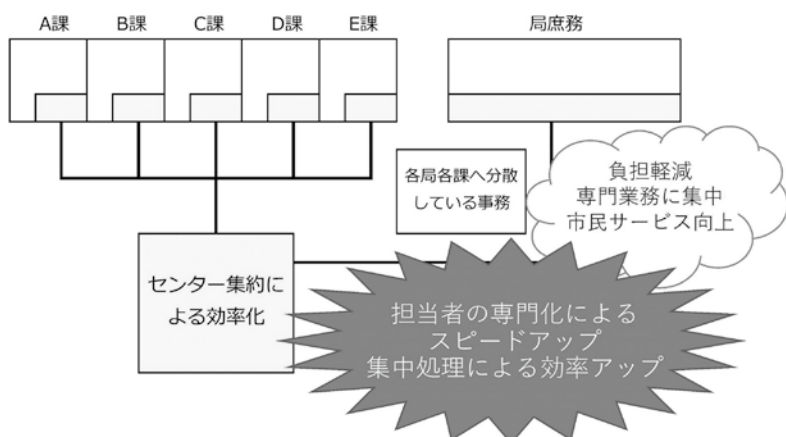
## 1 はじめに

「総務事務センター（以下、「センター」という。）」は、川崎市働き方・仕事の進め方改革推進プログラムに基づき、平成31（2019）年4月に総務企画局内に新設された部署である。各所属にある内部管理事務の一部を集約し、一括処理をすることで、全庁的な効率化を図り、各所属が市民サービスの提供等に集中して取り組む環境を整えることを目的として設置された。事務の集約化は、既に民間企業や他自治体においても導入されている手法で、本市においても平成28年度からの検討を踏まえ、ようやく実を結ぶ形となった。

設置当初は、人事部の給与支給事務所管である労務課担当職員をその業務と共に移管したうえで、スモールスタートを切った。その後、段階的に非常勤嘱託員を雇い入れながら、令和2年（2020）年4月には総勢30名の大所帯となる予定である。

## 2 直営かアウトソーシングか

センターの設置については、運用面及びコスト面



センターへの事務集約イメージ

から検討を重ね、当面の間は、アウトソーシングよりも直営（非常勤嘱託員を直接雇用）が適切との判断に至った。具体的な理由としては、次のとおりである。

### 【運用面】

- 直営の場合、急なマニュアルの変更等にも柔軟な対応が可能。日頃から、センター内で一緒に勤務する非常勤嘱託員に対しては、簡易な変更であれば、口頭での即時対応も可能。
- アウトソーシングの場合、契約時の仕様に記載がない業務の変更や追加をすることは困難。また、実務担当者に直接指示ができず、委託先の管理者を通すことになるため、急なマニュアルの変更等に対し迅速な処理が出来ない可能性もある。

### 【コスト面】

- 直営の場合、既に庁内イントラネットシステム（文書・財務・旅費・職員情報）によるシステム環境が整備されているため、一連の流れとして業務遂行が可能となる。また、更なるシステムの構築・改修を必要としない。
- アウトソーシングの場合、庁内イントラネットシステムの利用が制限されることが想定され、委託可能な

業務の切り分けが必要となり、事務フローが延伸する。また、一部の社会保険関連事務については、社会保険労務士独占業務に抵触することから、コストアップにつながる可能性がある。

将来的なアウトソーシングの可能性を否定する訳ではないが、引き続き業務集約による運用の変更が予想される中では、当面の間は、直営によるメリットの方が大きいと感じているところである。

**【運用の改善事例】**

○「差戻し」を極力やめて、双方効率アップ  
旅費申請に誤りがあった場合

〈運用変更前〉



センターから差戻しを行うことで、本人が修正し、再度、所属にて決裁をとっていました。

しかし、修正内容が理解されず、再度、差戻すケースもありました。

〈運用変更後〉



センターから差戻すのではなく、本人や所属担当者へ電話やメールで直接確認し、センターで直接修正するようにしました。

結果として、本人や所属の負担が減り、修正内容も確実に反映できるようになったため、負担が軽減されました。

**3 事務集約による効果・対象事務の選定  
(旅費認定事務・会計年度任用職員関係事務)**

**(1)事務集約による効果**

期待される効果は、次のとおりである。

**【各職場】**

- 内部管理事務の一部から解放され、専門的業務に集中できる

**【総務事務センター】**

- 集中処理による業務効率アップ
- 担当者の専門化によるスピードアップ

**(2)対象事務の選定**

人事部制度所管事務について検証した結果、効果の高い次のア及びイの事務を選定

ア 旅費認定事務…ほぼ全ての職場で共通、かつ、通年ある事務

**【旅費認定事務集約化(令和元(2019)年10月から)に向けてのプロセス】**

①旅費管理システム改修による事務の効率化

- 旅費口座登録を紙申請ではなく、本人によるシステム登録に変更
- バス経路の検索を、電車と同様にシステム検索に変更

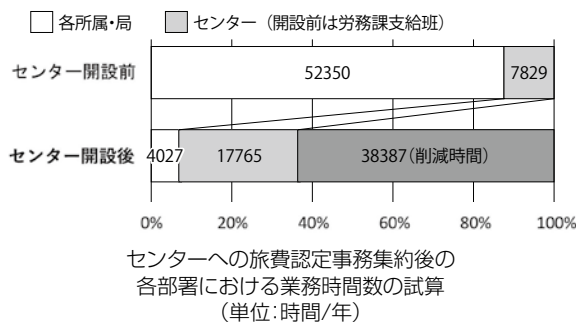
②センター内非常勤嘱託員への事前研修の実施

非常勤嘱託員を4月～9月に数人ずつ段階的に任用し、経験者から新任者へ指導できる体制を確保。また、事前に一部の局の旅費認定事務を代行

する等研修を実施

③旅費制度の運用変更による効率化

- 距離計測方法を「直線」から「道なり」(実際の距離)に変更
- 東海道新幹線及び東北新幹線の利用を「ひかり」「やまびこ」から「のぞみ」「はやぶさ」も乗車可能に変更
- 所属決裁後の確認ルートを、「課旅費担当確認→局庶務担当確認」から「センター確認」に変更



イ 会計年度任用職員関係事務(現非常勤嘱託員・臨時的任用職員) …多くの職場で共通、かつ、年金事務所やハローワークへの届出等比較的専門的な知識が必要な事務

**【会計年度任用職員関係事務集約化(令和2年度から)に向けてのプロセス】**

①職員情報システム構築による事務の効率化

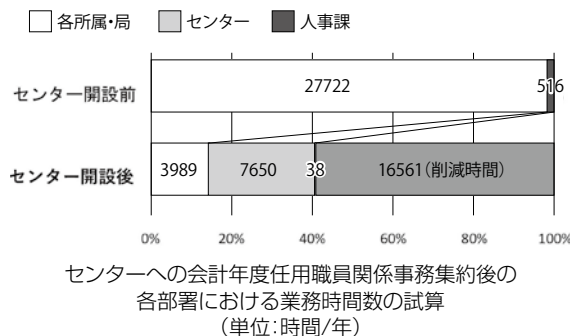
新たな制度の開始に伴い、会計年度任用職員の募集案内、任用伺い、保険手続き等新システムを構築

②社会保険関係事務等のセンターへの一元化

年金事務所やハローワーク等と調整し、事業所をセンター1か所で登録することで、各所属での事務手続きを一元化

③センター内非常勤嘱託員への研修及び運用の安定化

- システムの試行環境による研修を実施
- 旅費認定等他の業務との調整を図りながら、繁忙期でも対応できるように運用を安定化



### (3)所属に残る業務

次の事務については、所属や本人が本来的に行うべき業務であること、所属に残した方が集約するより効率的であることを理由に所属に残している。

- ①旅費認定事務  
本人：出張命令・復命の申請、口座の登録等  
所属：予算主管課による予算科目の確認、支払い処理等(月締め)
- ②会計年度任用職員関係事務  
本人：マイナンバーや口座の登録、退職申請等  
所属：面接、勤怠管理、評価等

## 4 給与支給関係事務の効率化

### (1)職員・非常勤嘱託員の業務再構築による効率化

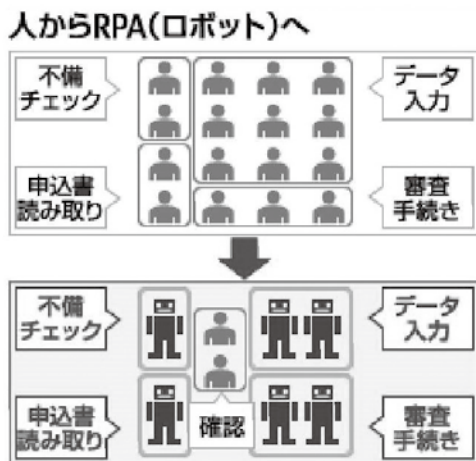
令和2年度から、職員が担当する給与支給事務の中でも、件数が多く、高度な判断や調整を必要としない業務に関しては、非常勤嘱託員に配分し、センター内の業務効率化を図る必要がある。そのためには、職員及び非常勤嘱託員双方の業務に対する意識改革が求められる。

#### 【職員の役割】

- 高度な判断・調整を要する業務
- 非常勤嘱託員の育成・指導、マネジメント  
→時間外勤務の削減

#### 【非常勤嘱託員の役割】

- センター内の定型・反復的業務
- 業務繁忙期における大量事務  
→集中処理によるスピードアップ



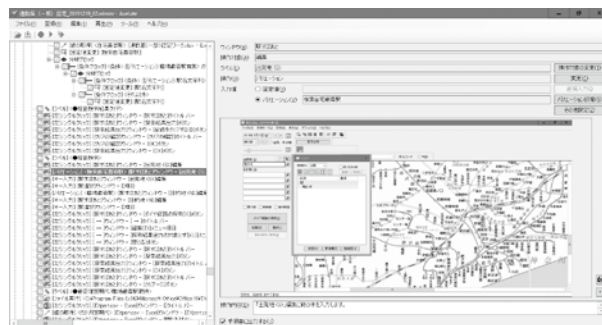
### (2)RPA導入(通勤手当認定)による効率化の検討

RPAとは、Robotic Process Automation(ロボティック・プロセス・オートメーション)の略で、ソフトウェアを活用した業務自動化のことである。

AI導入やシステム改修よりも安価なため、複雑ではない業務の自動化は、RPAの方が向いているといえる。

近年、業務効率化の一助としてRPA導入事例も増加していることから、センター内でも検討した結果、費用対効果の高い「通勤手当認定業務」を選定した。

4月の繁忙期を乗り切るためにも、現在、試行環境での動作を確認中である。



RPAシナリオ作成画面(動作指示を1件ずつ入力)

## 5 多様な働き方～障害者雇用の促進

障害者雇用促進法により、事業主に対し、障害者雇用率に相当する人数の障害者の雇用が義務づけられている。センターでは、大量の定型・反復的業務を複数の担当者で処理することから、急な休みに対し、フォローできる体制が確保されているため、安定した勤務の継続が課題となり得る精神障害者にとって、働きやすい職場ともいえる。

なお、精神障害者を雇用する場合、職場での受け入

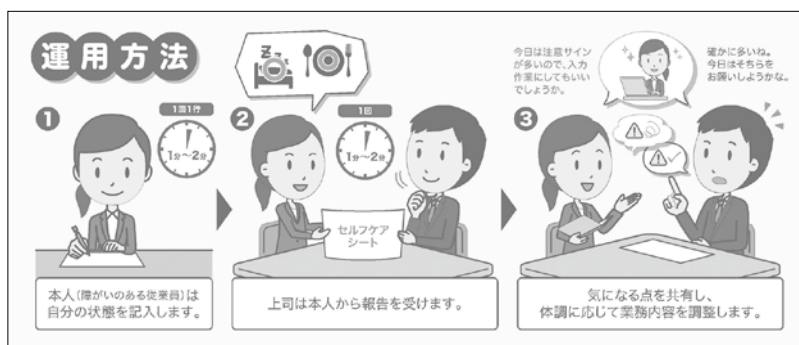
### 従来手段とRPAとの比較

	人	RPA	システム
準備	業務のトレーニング マニュアルに基づく 説明	操作の記録	専用プログラムの 開発
コスト	トレーニングの コストが発生	低コスト 短期間	開発コストが高い 期間が長い
スキル	プログラミング スキル不要	プログラミング スキル不要	プログラミング スキルが必要 ITスタッフのみ 対応可能

富士通自治体ソリューションのAI/RPA適用  
出典：富士通ホームページ



「K-STEP」=職場内でのラインケアや障害特性に応じた適切な配慮提供に役立つコミュニケーションツール



「セルフケアシート」により体調を「見える化」し、シートの報告により上司・同僚とのコミュニケーションを促進

れ態勢が重要となる。センターでは、次のとおり受け入れ体制を確保し、本人の勤務の安定化に努めている。

- 毎朝、K-STEP（川崎就労定着プログラム）による体調確認を実施。その日の業務軽減が必要かどうかの判断材料とする。
- 受入職場、人事課障害者雇用支援員、外部支援機関の三者が連携し、本人を含め、定期的に面談を実施。業務は職場、メンタル面は専門職である支援員や支援機関が中心となり、役割を分担することで本人の勤務の安定化をサポートする。

- 他任命権者(消防局)への旅費認定事務の拡大
  - RPAの導入
  - 精神障害者の雇用拡大
- 【令和3年度以降】
- 他任命権者への旅費認定事務の更なる拡大
  - RPAの他業務への展開
  - 障害者雇用の対象業務を拡大

## 6 令和2年度以降のセンターの方向性

現段階において、令和2年度以降の事務集約の方向性は、次のとおりである。

### 【令和2年度】

- 人事課・職員厚生課における定型・反復的業務の集約（証明書発行、氏名変更、職員証、き章、健康保険証、財形貯蓄等）



センターの皆さん  
「旅費・会計年度任用職員・給与関連事務はお任せください！」

## 7 今後の展望

内部管理事務の集約化・効率化の進め方は、各自治体、企業等によりさまざまである。現状をよく見極めたうえで、本当に効率化が見込まれる分野に焦点を当て、関係部署と丁寧に協議しながら、着実に進めていくことが重要であるとする。

また、定型・反復的業務を大量に処理するとはいえ、機械的ではなく、各職員とコミュニケーションを図りながら、所属の負担軽減と市民サービスの向上に寄ることができるよう、今後も尽力していきたい。