

職員数の削減の取組について(平成 21～22 年度)

大阪市では、市政改革基本方針に基づき、平成 18 年度以降大幅な職員数の削減を進めてきたところであるが、依然として非常に厳しい財政危機に直面する中、他都市と比べて多い職員数については、事務事業の必要性の精査、民間活用の可能性の精査などを行い、引き続き削減の取組を進めなければならない。

そこで、市政改革基本方針計画期間の残り 2 ヶ年における職員数の削減に向けた事務事業見直し項目の検討・整理を行った。以下、その検討・整理状況である。

1 平成 21～22 年度の職員数削減見込み

約 2,400 人 (うち一般会計第 1 部分の見込み 約 1,300 人)

平成 22 年度当初職員数見込み 約 39,000 人

【総職員数の削減見込み(平成 22 年度まで残り 2 ヶ年)】

| | 市長部局等 | | | | 交通局 | 水道局 | 校園 | 合計 |
|-----------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| | 1 号 | 2 号 | 3 号 | その他 | | | | |
| H17.10.1 | 13,018 | 8,814 | 6,525 | 4,359 | 7,901 | 2,296 | 4,695 | 47,608 |
| H20.4.1 | 11,327 | 7,480 | 5,535 | 3,429 | 7,196 | 1,986 | 4,260 | 41,213 |
| 職員数削減見込み (残り 2 ヶ年) | 760 | 870 | 160 | 50 | 150 | 140 | 320 | 約 2,400 |
| H22 当初職員数 | | | | | | | | 約 39,000 |

残り 2 ヶ年の「職員数削減見込み」の欄 各項目毎の数の合計は、端数整理のため「合計」欄に合致していない。

H17 年度 H22 年度 約 18%の削減

2 職員数削減にかかる事務事業の見直し方針

- ・ 全ての所属(局、区)において、現在実施している事務事業の総点検を行い、まず、事務事業の目標達成又は一定の進捗が見込まれるもの、時代の変化等に鑑み必要性が小さくなったものなどについては、当該事務事業にかかる執行体制を廃止又は縮小を行う。
- ・ 次に、引き続き本市が責任をもって担うべき事務事業であっても、本市が直接実施する必要が必ずしも無いものについては、積極的に民間活用を進めることとしており、計画的に取組を進める。

なお、大阪市においては他都市と比べて多くの事務事業を直営で実施している状況

があり、退職者数を上回る民間委託化を一気に進めた場合、新たな委託料の発生が経費の一時的な増につながるため、退職者数を勘案した取組を進める。

- ・ また、本務職員が必ずしも担う必要のない事務については、嘱託職員・再任用職員の活用を図る。
- ・ 更に、必要な事務事業であっても業務の進め方等に改善の余地がないか検討をし、事務の集約化、業務プロセスの改善など事務事業全般にわたり、業務の効率化を進める。

3 事務事業見直し概要

ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 約 430 人

焼却処分事業(南港工場)の停止(環境局)、土地区画整理事業の進捗(都市整備局)、全日制高等学校募集学級の減(学校園)、直営施設の廃止(健康福祉局)、綱取事業の一部民営化(港湾局) など

イ 民間委託化に伴うもの 約 640 人

給食調理業務(学校園)、バスの管理委託の拡大(交通局)、公立保育所運営業務(こども青少年局)、工事センター維持管理業務(水道局)、下水管路の維持管理業務(建設局)、市税事務所滞納整理事務の初期段階業務(納税催告)(財政局)、直営施設への指定管理者制度導入(健康福祉局)、中央監視業務(中央卸売市場) など

ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 約 130 人

放置自転車対策業務をはじめとする道路関連施設の維持管理業務(建設局)、消防署事務部門業務(消防局) など

エ 業務の効率化 約 930 人

共通管理業務の集約化(各局)、普通ごみ収集にかかる小型プレスダンプ車の基準積載量のアップ及び東淀工場竣工による作業回数の調整(環境局)、下水処理場・抽水所の維持管理体制の効率化(建設局)、学校財務会計システム拡充による事務の効率化(学校園)、公園維持管理業務の効率化(ゆとりとみどり振興局)、地下鉄各検車場における操車業務の効率化等(交通局)、市税事務所収納管理事務の再編整理等(財政局)、戸籍システムの導入(区役所) など

オ 派遣職員の見直し 約 280 人

監理団体、公立大学法人大阪市立大学等への派遣職員の引きあげ

4 局ごとの事務事業見直し検討項目

【政策企画室】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 2
 (財)自治体国際化協会との連携事業の見直し等
- イ 民間委託化に伴うもの 1
 市公館維持管理業務
- エ 業務の効率化によるもの 2
 共通管理業務の集約化

【情報公開室】

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 3
 TV 等広報媒体の選択及び集中化による体制見直し
- エ 業務の効率化によるもの 7
 中央省庁等との連絡調整・情報収集等東京事務所業務の効率化、共通管理業務の集約化、広聴電話の総合コールセンターへの統合

【市政改革室】

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 5
 市政改革基本方針に基づく改革の進捗、経営形態見直しの検討の進捗

【危機管理室】

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 1
 地震防災戦略の策定、地域防災リーダー増員計画などの終了
- エ 業務の効率化によるもの
 共通管理業務の集約化 1

【総務局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 14
 不適正資金調査事務の収束、職員運動場の廃止、安全衛生管理推進体制の見直し、職員研修の一部メニューの縮小
- イ 民間委託化に伴うもの 1
 共済組合医療給付業務の一部(柔整、鍼灸請求書関係事務)
- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 1
 共済組合年金決定支給事務
- エ 業務の効率化 7
 共通管理業務の集約化、代表電話のコールセンターへの集約化、文書管理業務の効率化、公文書館運営事務の再編・効率化、共済組合組合員管理システムの導入

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 6
 送文書の送減に伴う体制見直し、外郭団体改革推進体制の見直し、職員情報システム保守・運用事務にかかる機種更新検討業務の収束、職員研修の一部メニューの縮小
- イ 民間委託化に伴うもの 5
 共済組合医療給付業務の一部(診療報酬明細書事務)
- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 3
 地方公務員災害補償事務、各種検診業務
- エ 業務の効率化 6
 共通管理業務の集約化、公文書館運営事務の再編・効率化、共済組合庶務業務の再編、特定検診システムの導入

【市立大学】

〔平成 21 年度〕

- オ 派遣職員の見直し 58

〔平成 22 年度〕

- オ 派遣職員の見直し 58

【市民局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 2
 (仮称)「人権行政推進計画」の策定、啓発カーによる消費者啓発業務の廃止
- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 3
 サービスカウンター証明書発行業務
- エ 業務の効率化 5
 共通管理業務の集約化、人権啓発業務・施設整備関係業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 3
 (財)アジア・太平洋人権情報センター、(財)大阪市女性協会

〔平成 22 年度〕

- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 3
 サービスカウンター証明書発行業務
- エ 業務の効率化 8
 共通管理業務の集約化、雇用・勤労施策関係業務・市民活動支援業務・住民基本台帳事務システム運用業務・消費者センター業務・男女共同参画関係業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 1
 (財)大阪市女性協会
 大阪市人権協会への派遣職員については平成 20 年度中に人権文化センターのあり方を検討。

【区役所】

〔平成 21 年度〕

- エ 業務の効率化 95
 共通管理業務の集約化、戸籍システムの導入、地域防災業務等との連携による地域安全対策業務の効率化
 別途、戸籍システム稼働後の全件照合作業にかかる増要素あり。

〔平成 22 年度〕

エ 業務の効率化 51

共通管理業務の集約化、戸籍システムの導入

保険年金担当については、今後の長寿医療制度の動向や地方分権委員会勧告の結論等が業務に与える影響が不透明なため、引き続き見直しを検討。

保健福祉センターについては、組織改編による管理体制の見直しを検討。別途、児童・高齢者虐待など事案対応件数の増加、高齢者などの福祉サービス提供者の増加に対応などの増要素も考えられる。

【財政局】

〔平成 21 年度〕

イ 民間委託化に伴うもの 30

市税事務所滞納整理事務の初期段階業務(納税催告)

エ 業務の効率化 9

共通管理業務の集約化など、税務部と市税事務所の業務区分の整理

オ 派遣職員の見直し 1

(株)日本宝くじシステム

〔平成 22 年度〕

ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 22

資金計画・運用及び基金管理業務、市税事務所における適正賦課へ向けた初期段階調査等業務

エ 業務の効率化 28

市税事務所収納管理事務の再編整理と事務の一部委託化など、税務部と市税事務所の業務区分の整理

【契約管財局】

〔平成 21 年度〕

ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 1

用地取得事務システム再構築業務の収束

エ 業務の効率化 5

共通管理業務の集約化、入札参加資格審査業務の効率化、用地取得難件対応班新設による体制の見直し

オ 派遣職員の見直し 1

(株)大阪市開発公社

〔平成 22 年度〕

ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 1

市有地売却にかかる実態調査業務の見直し

イ 民間委託化に伴うもの 4

用地取得にかかる物件調査業務

エ 業務の効率化 7

入札参加資格審査業務・契約制度担当業務・財産活用担当業務・測量業務の効率化

【計画調整局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 3
本市事業による地域開発計画にかかる連絡調整業務の進捗、違反建築物パトロールに伴う自動車運転業務の縮小
- オ 派遣職員の見直し 9
(財)大阪市都市工学情報センター、中之島高速鉄道(株)、関西国際空港用地造成(株)、関西国際空港(株)

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 2
本市事業による地域開発計画にかかる連絡調整業務の進捗、都市計画見直し業務の事業進捗、
- エ 業務の効率化 1
共通管理業務の集約化
- オ 派遣職員の見直し 6
中之島高速鉄道(株)、関西国際空港(株)、阪神高速道路(株)、西大阪高速鉄道(株)

【健康福祉局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 10
地域福祉計画改定業務等の整理、体力測定車による運動指導事業の廃止、看護専門学校廃止
- イ 民間委託化に伴うもの 21
弘済院中央監視業務及び給食調理業務の委託化、市民病院施設管理業務の委託化
- エ 業務の効率化 27
共通管理業務の集約化、総合福祉システム運用保守業務の効率化、保健所関係業務・こころの健康センター関係業務・環境科学研究所関係業務・市民病院関係業務の改善による効率化
- オ 派遣職員の見直し 19
(財)大阪バイオサイエンス研究所、(財)大阪市環境保健協会、(社福)大阪社会医療センター、(社福)みおつくし福祉会、(社福)大阪市障害者福祉・スポーツ協会、(財)大阪市身体障害者団体協議会、(社)大阪生活衛生協会、(財)大阪市医療事業振興協会
別途、小規模受水槽衛生対策事業及び食鳥検査業務の直営化、市民病院事業の地方公営企業法全部適用に伴う人事・給与業務体制の強化と病棟看護体制の強化にかかる増要素あり。

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 30
直営施設の廃止、地域福祉関係業務の整理、地域医療関係業務の整理
- イ 民間委託化に伴うもの 22
直営施設への指定管理者制度導入
- エ 業務の効率化 47
共通管理業務の集約化、ホームレス自立支援関係業務の効率化、保険年金関係業務の効率化、弘済院関係業務・心身障害者リハビリテーションセンター関係業務・保健所関係業務・環境科学研究所関係業務・市民病院関係業務の改善による効率化

- オ 派遣職員の見直し 6
(財)大阪市環境保健協会、(社福)大阪市社会福祉協議会、(社福)大阪市障害者福祉・スポーツ協会

【こども青少年局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 4
公立保育所の再編整備
- イ 民間委託化に伴うもの 12
こども文化センター事業(指定管理者制度の導入)
- エ 業務の効率化 11
共通管理業務の集約化
別途、青少年事業の企画・立案にかかる機能強化、保育所再編整備にかかる体制強化による増要素あり

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 20
中央青年センターの供用廃止、公立保育所の再編整備、市立幼稚園の休園(1園)
- イ 民間委託化に伴うもの 72
公立保育所運営業務
- オ 派遣職員の見直し 18
(財)大阪市教育振興公社、(社福)大阪市社会福祉協議会
別途、公立保育所の機能強化、(仮称)こども総合相談センターの機能充実に係る増要素あり。

【ゆとりとみどり振興局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 2
国際人形劇フェスティバルの収束、スポーツ施設への指定管理者制度導入業務の収束
- エ 業務の効率化 31
共通管理業務の集約化、高度観光情報システム等の移管、文化集客アクションプラン推進業務・技術監理業務・公園適正化業務・公園維持管理業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 8
(財)大阪市スポーツ・みどり振興協会、(財)大阪城ホール、(財)大阪市文化財協会等

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 6
水都大阪 2009 事業の終了、博物館群の運営形態変更業務の収束
- エ 業務の効率化 26
共通管理業務の集約化、「花と緑・光と水懇話会」にかかる企画調整業務・美術館運営・公園維持管理統括業務・公園再整備業務等・公園維持管理業務・天王寺動物園飼育業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 6
(財)大阪市スポーツ・みどり振興協会、(財)大阪市文化財協会、(財)国際花と緑の博覧会記念協会等

【経済局】

〔平成 21 年度〕

- エ 業務の効率化 4
共通管理業務の集約化

〔平成 22 年度〕

- オ 派遣職員の見直し 4
地方独立行政法人大阪市立工業研究所

【中央卸売市場】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 2
ウォーターフロント整備事業の収束、業界調整業務の一部収束
- イ 民間委託化に伴うもの 20
中央監視業務の委託化等
- エ 業務の効率化 2
共通管理業務の集約化、業務の効率化

〔平成 22 年度〕

- エ 業務の効率化 6
共通管理業務の集約化、中央監視業務の効率化

【環境局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 63
焼却処分事業(南港工場)の停止、化製場集約化対策事業補助業務の終了
- イ 民間委託化に伴うもの 2
車両整備業務(段階的な民間委託)
- エ 業務の効率化 33
共通管理業務の集約化
- オ 派遣職員の見直し 2
(財)地球環境センター、泉佐野市・田尻町清掃施設組合
別途、化学物質管理制度関連の届出指導業務にかかる増要素あり。

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 2
水環境計画次期計画策定業務の収束、工場建替関連事務(東淀工場)の収束
- イ 民間委託化に伴うもの 6
地域環境啓発事業にかかる市民リーダー活動支援業務の指定管理者による実施、車両整備業務(段階的な民間委託)
- エ 業務の効率化 149
共通管理業務の集約化、環境データ処理システム更新に伴う効率化、
普通ごみ収集にかかる小型プレスダンプ車の基準積載量のアップ及び東淀工場竣工による作業回数の調整、焼却処分事業にかかる東淀工場竣工に伴う運営体制の効率化
別途、焼却処分事業における技術担当における増要素あり。

【都市整備局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 27
放出土地区画整理事務所の廃止ほか土地区画整理事業の進捗、阿倍野再開発事業の進捗
- エ 業務の効率化 10
市営住宅管理体制の効率化、共通管理業務の集約化
- オ 派遣職員の見直し 7
大阪市住宅供給公社、(財)大阪市建築技術協会、(財)大阪市都市建設技術協会

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 32
三国駅土地区画整理事務所の廃止ほか土地区画整理事業の進捗
- エ 業務の効率化 7
市営住宅管理体制の効率化、共通管理業務の集約化等、
- オ 派遣職員の見直し 9
大阪市住宅供給公社、(財)大阪市建築技術協会、大阪市街地開発(株)

【建設局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 14
道路関連施設の計画・設計業務の見直し、下水道施設の維持管理業務等の見直し
- イ 民間委託化に伴うもの 33
下水管路の維持管理業務、河川の浚渫業務
- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 22
放置自転車対策業務をはじめとする道路関連施設の維持管理業務、下水道施設の建設業務、 など
- エ 業務の効率化 62
共通管理業務の集約化、下水処理場・抽水所の維持管理体制の効率化 など
- オ 派遣職員の見直し 13
大阪市道路公社、(財)大阪市下水道技術協会 など

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 20
道路関連施設の計画・設計業務の見直し、下水道施設の維持管理業務の見直し、 など
- イ 民間委託化に伴うもの 16
下水管路の維持管理業務 など
- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 33
放置自転車対策業務をはじめとする道路関連施設の維持管理業務、下水道施設の建設業務、 など
- エ 業務の効率化 55
共通管理業務の集約化、渡船場の管理業務、下水処理場・抽水所の維持管理体制の効率化
- オ 派遣職員の見直し 9
大阪市道路公社、(財)大阪市下水道技術協会 など

【港湾局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 7
網取事業の一部
- イ 民間委託化に伴うもの 20
集客施設等の管理運営業務、機械設備補修業務の一部、緑地維持管理業務の一部
- エ 業務の効率化 9
共通管理業務の集約化、港湾区域等の管理運営業務・埠頭施設管理運営業務の効率化、民間施設等の誘導・立地促進業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 8
(財)大阪港埠頭公社、(株)大阪港トランスポートシステム、(社)大阪港振興協会
別途、防災・保安対策業務にかかる増要素あり。

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 25
本市の関与見直しによる外郭団体等管理業務量の減、網取事業の一部、引船事業の一部、民間施設等の誘導・立地促進業務量の縮小、コスモスエア地区開発業務の収束、夢洲整備計画業務の収束
- イ 民間委託化に伴うもの 14
集客施設の管理運営業務、大阪港利用促進にかかる統計業務、機械設備補修業務の一部、陸上土木施設維持補修業務の一部
- エ 業務の効率化 4
共通管理業務の集約化、大阪港海上保全業務・陸上土木施設維持補修業務、土木工事設計業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 12
(財)大阪港埠頭公社、大阪ウォーターフロント開発(株)、(株)大阪ワールドトレードセンタービルディング、(社)大阪港振興協会
別途、道路等港湾施設管理業務にかかる増要素あり。

【会計室】

見直し予定なし

【消防局】

〔平成 21 年度〕

- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 16
看護師、消防署事務部門
- エ 業務の効率化 9
共通管理業務の集約化、機械器具点検整備業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 3
(財)大阪市消防振興協会

〔平成 22 年度〕

- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 16
業務員、消防署事務部門
- エ 業務の効率化 5
共通管理業務の集約化、職員情報システムの導入、機械器具点検整備業務の効率化
- オ 派遣職員の見直し 2
(財)大阪市消防振興協会

【教育委員会事務局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 8
教職員情報システム開発業務の収束、中学校給食事業の調査業務の収束、生涯学習事業にかかる会議・研修等の回数の減、中学校夜間学級就学園援助関係事務等の見直し(府関連)
- イ 民間委託化に伴うもの 18
音楽堂貸出事業、地域図書館貸出返却等窓口業務
- エ 業務の効率化 6
共通管理業務の集約化
- オ 派遣職員の見直し 2
(財)大阪市教育振興公社、(財)大阪国際平和センター

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 5
施設管理運営のあり方の見直し、大阪国際平和センター運営費・大阪地域職業訓練センター教育推進事業補助業務の見直し(府関連)
- エ 業務の効率化 9
共通管理業務の集約化、校舎建設・補修等にかかる施設担当・保全整備担当業務の統合整理、学校事務センター再編に伴う事務の整理
- オ 派遣職員の見直し 12
(財)大阪市教育振興公社、(財)大阪国際平和センター

【学校園】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 24
校園営繕園芸事務所業務の縮小、定時制工業高等学校の募集学級の減、全日制高等学校募集学級の減、貝塚養護学校病弱教育機能の移管
- イ 民間委託化に伴うもの 52
給食調理業務
- エ 業務の効率化 64
学校事務業務・管理作業業務の効率化

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 41
校園営繕園芸事務所業務の縮小、小規模小学校の統廃合、定時制工業高等学校の募集学級の減、全日制高等学校募集学級の減
- イ 民間委託化に伴うもの 72
給食調理業務、校園遞送業務
- エ 業務の効率化 69
学校事務センターの再編、学校財務会計システムの拡充、管理作業業務の効率化

【選挙管理委員会事務局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 1
投票管理システム再構築及び裁判員候補者予定者選定システム構築の完了

〔平成 22 年度〕

- エ 業務の効率化 1

共通管理業務の集約化

【監査・人事制度事務総括局】

〔平成 22 年度〕

- エ 業務の効率化 3
共通管理業務の集約化、特定課題監査業務の効率化、特別監査業務執行体制の見直し

【市会事務局】

〔平成 21 年度〕

- エ 業務の効率化 1
共通管理業務の集約化
- 〔平成 21、22 年度〕
- ウ 嘱託職員・再任用職員の活用 5
議員控室業務

【交通局】

〔平成 21 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 16
今里筋線建設工事終了に伴う業務量の減、管理・後方業務の業務量縮小
- イ 民間委託化に伴うもの 30
バスの管理委託の拡大、自動車整備業務の一部、総合情報システム運用管理業務の一部委託化
- エ 業務の効率化 27
地下鉄運転指令所の順次輸送指令所への統合、各検車場における操車業務など地下鉄保守業務の効率化、管理・後方業務の業務量縮小と業務分担見直しによる効率化

〔平成 22 年度〕

- ア 業務の廃止・縮小に伴うもの 23
利用状況に応じた輸送力調整
- イ 民間委託化に伴うもの 45
バスの管理委託の拡大
- エ 業務の効率化 15
地下鉄運転指令所の順次輸送指令所への統合、地下鉄保守業務の効率化、管理・後方業務の業務量縮小と業務分担見直しによる効率化及び健康管理業務の一部委託化

【水道局】

〔平成 21 年度〕

- イ 民間委託化に伴うもの 69
営業所窓口業務、計量業務、工事センター維持管理業務、浄水場運転管理業務・維持管理業務

〔平成 22 年度〕

- イ 民間委託化に伴うもの 71
営業所窓口業務、計量業務、工事センター維持管理業務、浄水場運転管理業務・維持管理業務