

### 3 ムダを徹底的に排除し、成果を意識した行財政運営

(10) ウ	良きガバナンスの実現 業務フローの最適化	<取組所管> ・取組①②：局・室
-----------	-------------------------	---------------------

#### □ 3年間の取組と成果の総括

- ・業務フローの最適化に取り組んだことにより、最適化の対象となった業務についてムリ・ムダがなく全体的に効率的になった。
- ・また、業務フローの最適化の取組について、各区役所を訪問し説明会を実施したことにより、業務の可視化や改善を検討する区役所職員の意識が向上した。

#### □ 3年間の取組状況

- ・平成 24 年度から、区役所職員からアンケートやヒアリングを通じ、毎年 20 項目程度の検討対象業務を抽出し、各区役所の業務を可視化するためにフロー図を作成し、そのフロー図をもとに、効率化できる作業工程を把握し、関係局とのヒアリングを経て、最適化フロー案を作成し実施した。(取組①)
- ・平成 24 年度は、各区役所の担当係長会等で取組の手法や最適化された事例を周知し全庁での共有化を図ることはもとより、最適化についての職員研修を実施した。
- ・平成 25 年度は、説明会開催の希望があった 21 区役所において、説明会を開催した。また、各所属において、今後、自律的に業務の最適化を実施できるよう、業務フロー図を簡単に作成するためのツールを作成して提供するとともに、業務フロー最適化の3年間の取組を通じて蓄積した事例やノウハウ等を盛り込んだ「業務フロー最適化プロジェクト報告書」をとりまとめ、全庁での共有化を図った。(取組②)

【取組の実施状況】取組①：A、取組②：A

#### □ 成果目標の達成状況

目 標	実 績	評価区分
最適化の対象となった業務に従事している区役所職員のうち、最適化によってムリ・ムダがなく全体的に効率的になったと評価する職員の割合  平成 26 年度までに 60%以上	平成 25 年度 76.4%	①

#### □ 課題と今後の方向性

—
---

※「実績」欄の平成 26 年度決算額は見込額。

#### 【評価区分の凡例】

〔取組の実施状況〕 A：実施できた B：一部に実施できない取組があった C：実施できなかった  
〔成果目標の達成状況〕 ①：成果目標を概ね達成できた ②：成果目標を達成できなかった