

# 業務改善ワークショップ開催にあたって

株式会社サン・プランニング・システムズ

**SPS**

- 1.本講座の目的
- 2.本講座の流れ
- 3.事前に準備するもの



# 1. 本講座の目的

本講座は**行政DXや業務変革（BPR）を成功させる上で職員が習得すべき以下の技能**をワークショップ形式で学ぶ講座です。

- ① 現状業務可視化（BPMN）
- ② 問題分析
- ③ 改善施策立案
- ④ あるべき姿の設計

ワークショップは**グループ単位で課題に取り組み、課題演習の時間に発表**していただきます。あらかじめ「3. 事前に準備いただくもの」をご確認いただき、ご準備の上ご参加ください。



## 2. 本講座の流れ

本講座は以下の流れで実施を予定しています。  
詳細な時間等は講座カリキュラムをご参照ください。

1日目

座学

イントロダクション

- 自治体を取り巻く課題
- 自治体職員が取り組むべきこと

座学

業務可視化講座

- 業務を「見える化」するための基礎知識

実技

業務可視化ワークショップ

- BPMNによる現状業務可視化
  - BPMNフロー作成演習
- ※ツール利用

2日目

実技

業務改善ワークショップ

- BPMNフローを用いた問題の可視化
  - 問題分析演習
  - 改善施策の検討
- ※ツール利用

実技

改善施策案発表会

- 改善施策立案
- 改善施策発表

自治体事例  
紹介があります

**ツールを用いて受講者自身の業務を可視化し、  
問題分析、改善施策立案、発表を行います。  
次ページを参照しあらかじめご準備をお願いします。**

### 3. 事前に準備するもの

本講座は受講者が現在実施している業務と問題を可視化・共有し、改善施策を立案することを目標としています。

講座内で対象業務の処理手順、扱う情報（書類・システム/ツール、規程等）、関係者を可視化して資料化するため、あらかじめ以下の情報や業務資料を準備し、持参してください。

- **自身が問題と思っている業務、問題を解決したい業務、及び改善テーマの選定（配布資料：課題演習資料【様式2】を事前提出）**

※自分が担当している業務が望ましいです。

（例）窓口事務業務の効率化、時間外労働の削減 等

- **対象業務の業務資料**

（例）事務取扱要領、手順書 等

- **対象業務の処理手順を同封の「業務記述書」に記入**

※5W1Hを明確にして記入してください。

詳細な記入方法は講座内で改めて案内します。

研修内では以下の実技演習を行います。

- 選定した業務の可視化（個人毎実施）
- 可視化した業務の問題分析/改善施策立案（グループ演習）

※4～6名のグループで1業務を選定して実施



# 【参考】業務記述書

- ① 「具体的にどうやって？」欄に5W1Hを明確にして業務処理手順を書き出してください
  - ② 「何を」欄に業務処理の名前を記入してください
- ※次ページに記入例があります。

## BPR+業務記述書

業務名

※行を追加するときは、コピーして挿入を行ってください。

図表ID	作業の種類	No	何を？ (作業ステップ名)	具体的にどうやって？ (作業詳細内容)	何を使って			どこで？ (部門)	誰が？ (作業担当者)	誰に/誰から (相手)
					成果物・データ	システム・ツール	根拠法令・要領			
	アクティビティ [BPR]	1								
	アクティビティ [BPR]	2								
	アクティビティ [BPR]	3								
	アクティビティ [BPR]	4								
	アクティビティ [BPR]	5								
	アクティビティ [BPR]	6								
	アクティビティ [BPR]	7								
	アクティビティ [BPR]	8								
	アクティビティ [BPR]	9								
	アクティビティ [BPR]	10								
	アクティビティ [BPR]	11								
	アクティビティ [BPR]	12								
	アクティビティ [BPR]	13								
	アクティビティ [BPR]	14								
	アクティビティ [BPR]	15								
	アクティビティ [BPR]	16								
	アクティビティ [BPR]	17								
	アクティビティ [BPR]	18								
	アクティビティ [BPR]	19								
	アクティビティ [BPR]	20								
	アクティビティ [BPR]	21								

# 【参考】業務記述書（記入例）

## 【記入例】

BPR+業務記述書		業務名		住民票の写し等 の交付						
図表ID	作業の種類	No	何を？ (作業ステップ名)	具体的にどうやって？ (作業詳細内容)	何を使って			どこで？ (部門)	誰が？ (作業担当者)	誰に/誰から (相手)
					成果物・データ	システム・ツール	根拠法令・要領			
03_01_02_01	アクティビティ [BPR]	1	申請書受領	窓口係は申請者から交付申請書を受領する。	交付申請書			〇〇市/総合窓口/窓口係	窓口係	申請者
03_01_02_01	アクティビティ [BPR]	2	添付書類確認	窓口係は必要な添付書類が揃っているかを確認する。不足がある場合は、申請者へ提出を依頼する。	交付申請書			〇〇市/総合窓口/窓口係	窓口係	申請者
03_01_02_01	アクティビティ [BPR]	3	本人確認	窓口係は本人確認書類（免許証等）で本人確認をする。 (住居表示証明の場合は本人確認は不要。)				〇〇市/総合窓口/窓口係	窓口係	申請者
03_01_02_01	アクティビティ [BPR]	4	申請内容確認	窓口係は交付申請書の記入漏れ等を確認する。不備があった場合は、申請者へ修正を依頼する。	交付申請書			〇〇市/総合窓口/窓口係	窓口係	申請者
03_01_02_01	アクティビティ [BPR]	5	処理依頼	窓口係はバックヤードへ交付申請書を手渡し、処理依頼を行う。	交付申請書			〇〇市/総合窓口/窓口係	窓口係	バックヤード
03_01_02_01	アクティビティ [BPR]	6	申請書受領	バックヤードは窓口係から、交付申請書を受領する。	交付申請書			〇〇市/総合窓口/バックヤード	バックヤード	
03_01_02_01	アクティビティ [BPR]	7	申請内容確認	バックヤードは住民記録システムにて交付申請書の内容の確認をする。		住民記録システム		〇〇市/総合窓口/バックヤード	バックヤード	

※行を追加するときは、コピーして挿入を行ってください。



<https://www.igrafx.info>

本資料の一切の著作権は株式会社サンプランニングシステムズに帰属します。この文書の一部または全部を株式会社サンプランニングシステムズの事前の許可なしに、複写、複製、配布、転送、第三者への開示を行うことを禁じます。