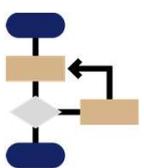


## 令和6年度 葛飾区におけるBPR実績のご報告

葛飾区では、「誰一人取り残さない」「人に優しい」デジタル行政の実現をすべく、令和6年度において**ビジネスプロセスリエンジニアリング（BPR）事業**を実施しました。今回はBPRにおける取り組みの概要と税務課および放課後支援課でのBPR実績内容を紹介します。

### BPRとは 業務プロセスそのものの再構築を図ること

BPRでは、まず現在の業務プロセスを詳細に**調査・分析**し、**業務上の課題**を洗い出します。その後、洗い出した課題に対して**施策の検討**を実施し、**業務プロセスそのものの再構築**を図ります。令和6年度におけるBPRでは**以下4つのステップ**で検討を進めました。

Step1 現行業務フローの作成	Step2 課題の抽出	Step3 原因の追究	Step4 施策の検討
<ul style="list-style-type: none"> <li>現在の業務における<b>現行業務フロー</b>を作成し可視化します</li> <li>各作業に係る時間（工数）を定量的に評価します</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>作成した現行業務フローを活用し、<b>ムリ・ムダ</b></li> <li><b>ムラ</b>の観点で課題を抽出します</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>機能/制度/組織</b>の観点で原因を検討します</li> <li><b>なぜなぜ分析</b>で根本的な原因を追究します</li> </ul> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>施策を検討し、優先順位付けを実施します</li> <li><b>理想フロー（ToBe）</b>を検討、<b>実現可能フロー（CanBe）</b>を検討します</li> </ul> 

### 課題の抽出

- 整理した業務フローをもとに、課題が発生している箇所を「**ムリ**」「**ムダ**」「**ムラ**」の3観点で洗い出しました
- 事業者による**外部からの観点**、職員による**内部からの視点**で抜け漏れのないよう、課題の洗い出しを実施しました



### 施策検討

- 問題の原因を解消するために、どのような**施策**が打てるか議論・検討を実施しました
- 実現可能性を考慮せずに施策を検討し、**目指すべき理想フロー（ToBe）の検討**と**まずは取り組むべき実現可能フロー（CanBe）**についても整理しました



# 税務課 | 特別区民税・都民税申告窓口業務

特別区民税・都民税申告業務は特別区民税・都民税の窓口または郵送での受付業務です。税務課の「特別区民税・都民税申告窓口」のBPR実績について紹介します。

## 事務概要

- ・窓口では本人確認や委任状の確認、申告書の記載内容及び添付資料の確認・補記を行い、受領資料をスキャナーでデータ化します
- ・申告時期（2月中旬～3月中旬）には、**税計算に必要な資料を紙**で取りまとめ、収入金額や保険料、家族構成等の項目を確認後に**複数の職員による資料確認**を行い、計算漏れや記載不備の防止を実施します

## 課題

- ・代理記入を受け付けることが多く、受付対応に時間がかかっていました

## 業務イメージ

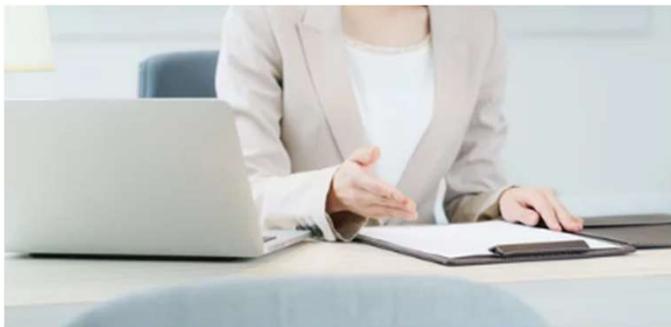


## 施策①

### 適正な受付時間の検討

#### 適正な受付時間の検討を実施

窓口への問い合わせ内容および職員の対応内容を分析。適正な受付時間を10分とし、時間を意識した受付を実施しました



## 施策②

### 新しい手引きの作成

#### 所得がなかった方や少なかった方に特化した手引きの作成

申告書の記入方法を詳細に記載し、相談先を明確化することで対応外の相談を防ぎ、受付時間の短縮を実現しました

- (2) 申告書裏面左下の「14 収入のなかった方・少なかった方の記載欄」の該当箇所○をつけ、必要事項を記入します。  
前年の1～12月の間に少額でも収入があった方は、源泉徴収票・給与明細書等を同封してください。

【例】

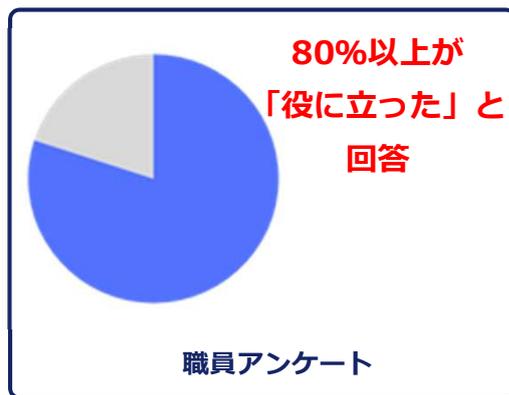
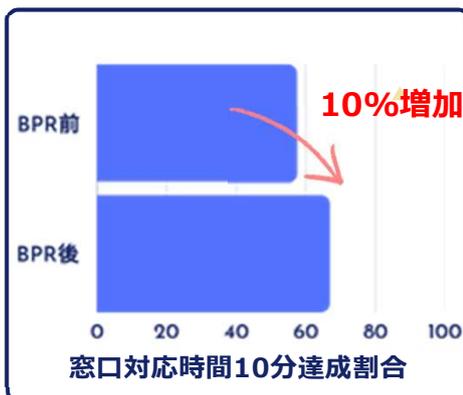
14 収入のなかった方・少なかった方の記載欄	
この欄は所得税申告書・国民健康保険・国民年金等の資格審査の基礎資料となりますので、以下の(1)～(3)の5分以内で記入のうえ提出してください。	
(1) あなたを扶養・援助していた方	住所 <b>葛飾区 立石 5-13-1</b>
氏名 <b>葛 藤 寅 雄</b>	続柄 <b>父</b>
電話番号 <b>03-3695-1111</b>	
(2) 前記の年金等を挙げた方 (お勤め先は、最もその年の年金の額に記入してください。)	① 遺族年金・遺族の恩給 ② 福祉年金 ③ 障害年金 ④ 児童扶養手当等 ⑤ その他( )
受給額 <b>円</b>	
(3) その他(1)～(2)に該当しない方 (前年分のみに記入してください。お勤め先は、最もその年の年金の額に記入してください。)	

## 実現した効果

### 多くの職員が窓口対応時間を10分に！！

・BPRにて窓口業務における適正な時間を検討したことにより、受付対応時間の**目標10分**を達成する職員が**10%増加**しました

・所得のなかった方や少なかった方に特化した手引きの作成により、**職員の50%**が「業務負担が軽減した」と回答し、**職員の80%**の方が「役に立った」と回答しました



# 放課後支援課 | わくわくチャレンジ広場

**わくわくチャレンジ広場（わくチャレ）**は、空き教室や体育館、校庭などの小学校の施設を活用し、児童が放課後や休日を安全・安心に過ごせるよう地域の方々が見守りを行っています。わくチャレに参加する児童は、保護者による申込手続きを経て、登録が必要です。

「わくチャレの登録事務」のBPR実績について紹介します。

## 事務概要

- 学校や対象学年ごとに異なる**事業実施概要**や**申請書**を大量に**作成・印刷し、仕分け**を実施します
- 大量の印刷物は**自転車等**で運搬し、**申請書の回収**を行います
- 申請内容をデータ入力し、**新年度のクラス情報**を追加し、**出席簿**や**名札**を作成します

## 課題

- 申込方法が**紙**のため、記入漏れや確認連絡等の手間が発生していました
- 印刷紙を大量に利用しているため、**資源・予算**を消費していました
- 本来は区役所のみで実施すべき事業ですが、**学校の職員に印刷物配付・回収**の作業について依頼せざるを得ない状況でした
- 児童が**申請書**を提出するため、**紛失のリスク**や保護者が記載した「児童見守りの上での留意点」が**本人に伝わってしまう**リスクがありました

## 業務イメージ



## 施策①

### 配付資料の電子化

#### 印刷枚数の削減を実現

配付する資料において可能な限り電子化を実施し、資料の印刷枚数の削減を実現しました



## 施策②

### オンラインフォーム導入

#### 登録申込の電子化を実現

オンラインフォームを利用して、紙媒体での情報連携を極力減らし、学校職員への負担の軽減および紛失リスクの最小化を実現しました

#### 令和7年度綾南小学校放課後子ども事業（わくわくチャレンジ広場）登録申込みについて

令和7年度わくわくチャレンジ広場の登録・参加にあたり、下記のとおり登録申込みの受付を行います。下記資料を参照の上、登録を希望される方は次のページからお申込みください。

##### ■一斉申込期間

新2年生～6年生 1月23日（木）～2月6日（木）

新1年生 1月23日（木）～4月9日（水）

※一斉申込期間を過ぎた場合でも申込みは可能です。

##### ■対象学年

新1年生～新6年生

※児童保育クラブに在籍している児童も申込みができます。

## 実現した効果

### 配付資料の印刷量が1人あたり10枚から1枚に削減！！

- 配付資料の印刷量が1人あたり**10枚**から**1枚**に削減しました（**90%削減**）
- 資料の作成・配付にかかる業務が**30%以上**削減しました
- 申請書の回収・データ入力作業の時間が**50%以上**削減しました
- 多くの保護者からオンラインフォームの**継続希望**がございました

