



「スマートでスリムな行政運営の確立」へ向けて



愛知県 岡崎市消防本部

事例類型 III 効率化 / IV 他団体との連携 / VII デジタル化

取組期間 令和3年4月から

背景

新型コロナウイルス感染症の拡大防止や行政サービス等におけるデジタル化の推進に対応すべく、消防関係法令の規定に基づく届出の押印が廃止されたことに続き、当市で定める火災予防条例及び火災予防規則に基づく届出の押印も廃止となった。当市でも「岡崎市行財政改革大綱」を令和2年11月に改定し、10年後に「スマートでスリムな行政運営の確立」を実現することを目指している。

「スマートでスリムな行政運営の確立」を目指す目的は、先進技術の駆使や必要性の低下した事業のスリム化等により、ヒト・モノ・カネ・時間といった市の経営資源を、人間でなければ・行政でなければ・市職員でなければできない分野に集中的に投資することで、より高度で魅力的な行政サービスを市民の皆様へ提供し、当市の発展と持続可能な行政運営を実現することである。

消防職員の業務は、まさに「人間でなければ・行政でなければ・職員でなければできない分野」であるため、消防職員の事務の負担を軽減し、消防・救急・災害対応に専念できる体制を整えることが、行財政改革大綱で目指す市民サービスの高度化に直結する。

今回民間企業と連携し、業務量調査及び業務意識調査で得られた集計結果を分析したところ、火災予防分野では「建築許可等に関する同意をすること」の業務について、「書類が多い」、「電話対応や窓口対応が多い」を始めとした各質問の点数が高く、また少数の係員が専念している状態であることから、この業務に集中的に業務改善に取り組むことにより、大きな改善効果を出すことができるのではないかと考えた。

事務分掌	業務量		業務意識															
	従事人数	業務量(時間) 従事人数×ひとりあたり年間労働時間(1,860時間と仮定)	業務量が多い	細務工程が多い	あまり必要ないが、消防職員ならではの意識を感じる	業務遂行に苦手	やりにくいこと、十分できていない	自分以外の業務には任せられない	この業務は、入力作業が多	定期的な業務作業の差が激しい	書類が多い	電話対応や窓口対応が多い	他の部署と連携が多い	作業の仕様が複雑	整備されていない	マニピュレーションが多い	整理整頓されていない	ケイラブルやケーブルが多い
防火管理者の届出を受理し、及び防火管理に関する講習会を実施すること	1.25	2,325	3.00	2.50	2.00	2.08	2.58	1.00	3.17	2.25	3.00	4.75	2.17	3.58	3.00	2.33	3.17	2.71
防火対象物の立入検査を実施し、及び関係者に措置の命令をすること	2.80	5,208	3.60	3.10	1.50	3.10	2.90	1.50	3.20	2.50	2.90	3.30	2.50	2.40	2.50	2.30	4.10	2.76
防火対象物等に係る消防計画等の届出を受理すること	1.15	2,139	3.08	2.50	2.00	2.17	2.50	1.08	3.25	2.25	3.42	4.67	2.00	3.50	3.00	2.33	3.25	2.73
建築許可等に関する同意をすること	2.60	4,836	3.33	3.00	2.33	2.33	2.67	1.00	3.33	5.00	4.00	4.67	3.00	3.33	1.33	1.00	3.67	2.93
消防用設備等の措置に関し措置命令をすること	0.50	930	3.20	4.00	1.20	3.40	3.80	1.60	2.80	1.80	3.40	2.40	2.00	3.40	2.60	4.80	2.92	

【業務量調査及び業務意識調査 集計結果(抜粋)】

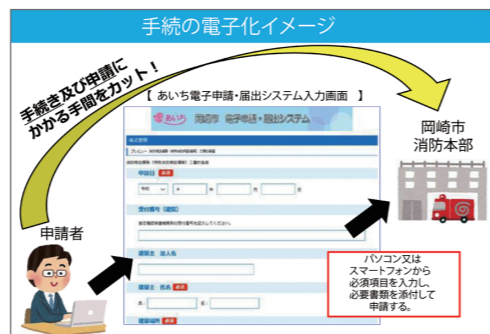
内容

「建築許可等に関する同意をすること」の業務改善について、具体的に「手続の電子化」「事務の電子化」の2点について取り組んだ。

1 「手続の電子化」

課題 消防機関が電子申請の受付に対応していないため、手続に関する手間、紙媒体で書類を作成するコスト・手間、申請に関して場所・時間制約が生じている。

取組 あいち電子申請・届出システムを利用してフォームを作成し、申請者が場所・時間に関係なく申請できる態勢を整えた。また、当市を業務区域とする指定確認検査機関のうち県内に事務所を置く機関(以下「機関」という。)に対して周知・広報を行った。



2 「事務の電子化」

課題 電話・窓口対応及び審査業務に多くの時間を割く必要があり、消防OAシステム(以下「システム」という。)への定型的な入力作業が負担となっている。

取組① 業務の棚卸しを行い、工程の見直しと標準化を図った。

取組② AI-OCR(人工知能技術を取り入れた光学文字認識)を用いて申請に添付されたPDF(画像として記録された文字情報)からテキスト形式に変換できるようにし、書類申請と電子申請を以後同一の工程で処理できるように構築した。

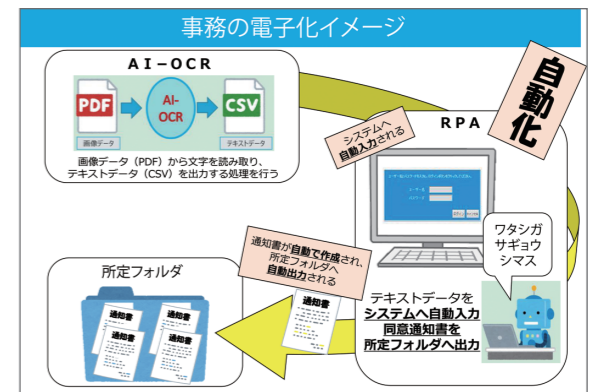
取組③ 届出様式について、システムに反映していない内容や立入検査時に利用していない情報の記入欄を廃止し、申請者が記入しやすく、AI-OCRで読み取りやすい様式へ改正を行った。

取組④ 同意を与える方法を従来の正本に押印する方法から同意通知書を発行する方法へと変更し、システムの帳票作成機能から出力できるようにした。

取組⑤ RPAツール(パソコン上で行うキーボード操作やマウス操作などを、ソフトウェアに設定することで、業務の自動化を図るツール)を用いて、②で得られたテキストデータをシステムへ入力し、④の同意通知書を出力する工程を自動化した。

【旧届出様式】

【新届出様式】



成果

1 「手続の電子化」

広報実施後、87.5%の機関(電子申請を実施している8機関のうち7機関)から実務に関する問合せがあり、うち2機関との間で手続を電子化した。

2 「事務の電子化」

業務について工程の見直し・標準化を図ることで、職員による差が無くなり、人事異動の際にもスムーズな申送りが可能となった。

届出様式を改正する際に、実務に沿った様式に改正することに加えAI-OCRで認識しやすい様式へ改正することで、認識率が41.9%(845項目のうち354項目)から99.5%(1949項目のうち1940項目)へ向上した。

県で共同調達しているAI-OCRや市で調達しているRPAツールを活用し、担当課がRPAシナリオ作成をすることで、課題に挙げられていたシステムへの入力時間を「予算ゼロ」で年間175時間(15分×700件)から「ゼロ」にし、ヒューマンエラーによるシステムへの打ち間違いも「ゼロ」となった。

特記事項

今後対象となる届出範囲を広げることで、一層の業務の効率化を図り、市民サービスの高度化が期待できる。「人間が想像できることは、人間が必ず実現できる」(ジュール・ヴェルヌ)