

総務事務改革の取組について（主要な取組）

平成 31 年 3 月 27 日

総 務 局

目次

I．総務事務改革の概略

- 1．総務事務改革の方向性と達成目標
- 2．基本方針と主要な取組のスケジュール（予定）

II．各事務についての改革の工程（主な取組事例）

- 1．給与明細の電子化
 - 2．社会保険等の手続オンライン化
 - 3．研修システムの導入
 - 4．ブランドデビットカードを活用したキャッシュレス化
 - 5．電子決定率の向上
- ◆ 問い合わせ対応へのチャットボット活用

III．総務事務センターについて

I 総務事務改革の概略

1. 総務事務改革の方向性と達成目標

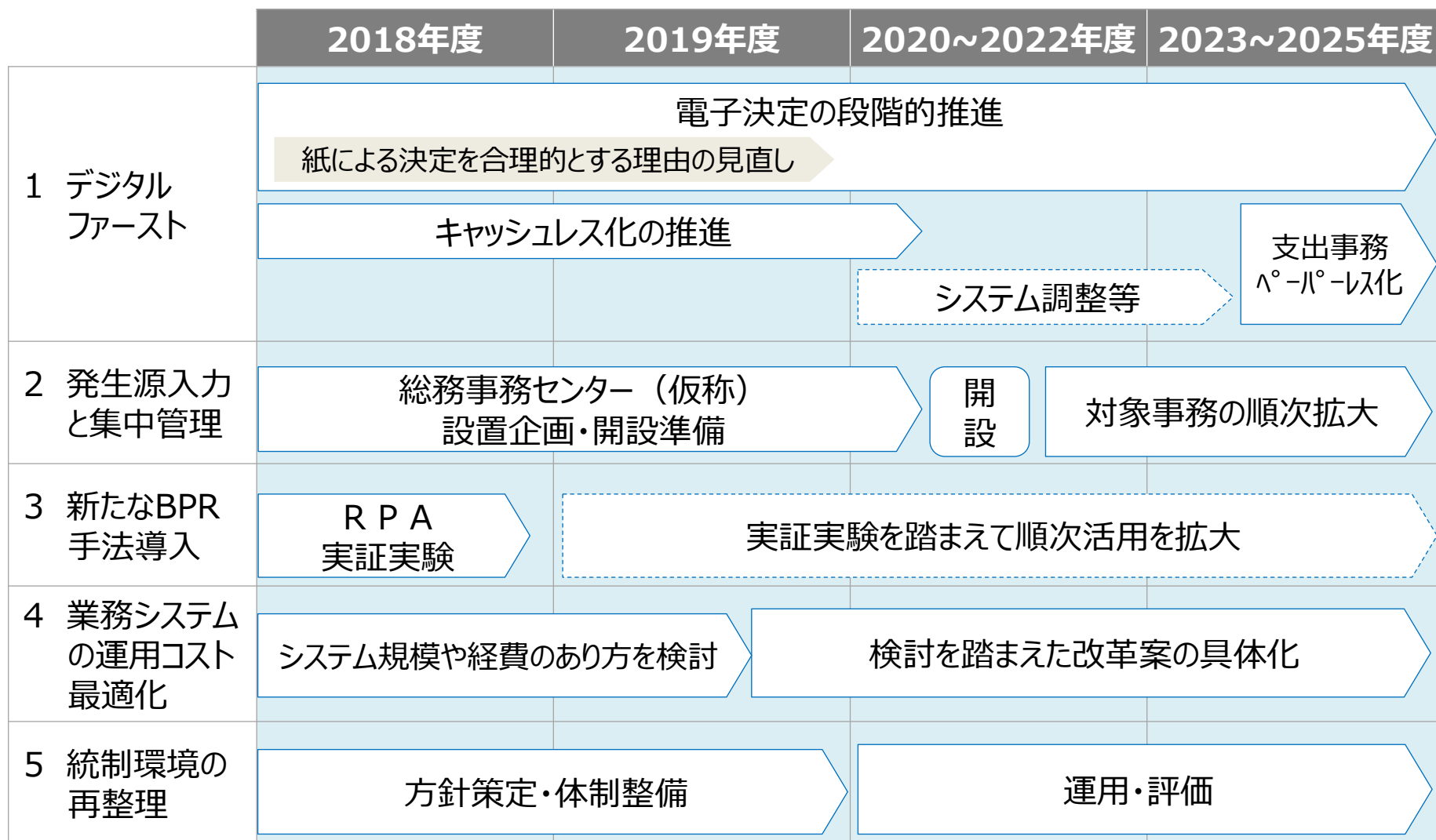
総務事務改革の方向性

- 総務事務とは、所管する事業に関わらず、すべての組織に共通して存在する内部管理的事務（給与・旅費，人事，共済，福利厚生，契約，会計，物品，文書）
- 総務事務改革では、「はんこレス（中間処理レス）」「ペーパーレス」「キャッシュレス」の“3つのレス”の取組を土台として、総務事務について、事務の集約化やI C T技術の活用による効率化を進める。
- 総務事務改革の工程表（平成30年3月策定）に掲げた5つの改革基本方針に基づき、8つのカテゴリーの事務について、各制度所管部署において改革・改善の取組を推進する。
- 2019年度からは、東京の成長戦略を総合的かつ集中的に推進する、戦略政策情報推進本部において、総務事務改革の進行管理を行う。

達成目標

1. 2019年度までに押印処理の廃止に向け既存様式等を見直し
2025年度までに段階的に電子化
2. 2020年度までに電子決定率80%、最終的に100%を達成
3. 2020年度末までに総務事務センター（仮称）を開設
4. 2018年度のR P A実証実験を踏まえ、2019年度以降に順次導入
5. 2019年度末までに総務事務のシステム規模や経費のあり方について検討し、改革案を作成
6. 2020年度までに地方自治法改正を踏まえた内部統制の体制を構築

2. 基本方針と主要な取組のスケジュール（予定）



II 各事務についての改革の工程(主な取組事例)

1. 給与明細の電子化

- 給与明細を電子化し、最終的には紙の給与明細を年間45万枚削減する
- 2018年10月より実施しており、3月時点で85.9%の職員が電子化承諾済

【パソコン版画面】↓

【スマホ版画面】↓

モバイル給与明細配信サービス		お知らせ 明細表示 パスワード変更 メールアドレス変更 明細メール受信	
明細表示 - 給与支給明細 一般会計		30年11月15日 30年10月15日	表示変更
		30年11月15日 給与支給明細 一般会計 PDFダウンロード	

給与支給明細 一般会計	
給与等支給明細 病院会計	

給 料 等 支 給 明 細 21 会計

所 属 003 03 03 総務局 人事部 制度企画課

従業員番号 000000001 氏 名 職 員 太 郎

支 給 日 30年 11月 15日

基 礎 情 報		給 料 月 額		200,000
給 料 表	1101001	給 料 月 額	07	10,000
共 済 種 別	1A 既得上扶養人員数	調 整 額	07	10,000
共 済 保 険 契 約		等 価 額	月	額
	長 期	雇 主 半 金	20	200,000
	短 期	雇 主 半 金	20	200,000
	地 場	介 護	20	200,000

育児短時間勤務 週19:35時間勤務

給 料 表	80	220,000	雇 主	15,000
給 料 表	80	220,000	雇 主	15,000
管 理 費 率 当		15,000	共 済 金	15,000
地 域 費 率 当	20	0	共 済 金	15,000
通 勤 費 率 当 (親族分)		15,000	雇 主	15,000
世 帯 費 率 当		15,000	共 済 金	15,000
親 戚 費 率 当			共 済 金	15,000
勤 怠 費 率 当			共 済 金	15,000
初 任 給 増 加 率 当		15,000	親 戚 付 金	400,000
定 額 度 率 当 (親族分)		15,000	所 得 税	-15,000
地 方 税 住 宅 費 率 当		15,000	住 民 税	15,000
特 殊 地 域 給 付 率 当		15,000	そ の 他 給 付 額 并	15,000
特 殊 地 域 給 付 率 当		15,000	控 除 総 額	15,000
給 付 額 率 当		15,000	差 引 支 給 額	445,000
休 日 給		15,000		
夜 勤 費 率 当		15,000	口 座 振 込 額	445,000
日 額 特 殊 給 付 率 当		15,000	第 二 口 座	
無 休 日 及 補 償 率 当			現 金 支 給 額	
			供 託 金	15,000
イ ン 子 給		430,000		

30年11月15日 給与支給明細 一般会計	
給料等支給明細	
21 会計 所属	003 03 03 総務局 人事部 制度企画課
職員番号	00000001
氏名	職 員 太 郎
支給日	30年 11月 15日
支給額計	460,000
控除総額	15,000
差引支給額	445,000
メッセージ欄	
本明細は一般職員向けの明細イメージです。 一部レイアウトは変更になる可能性がありますのでご了承ください。	
基礎情報へ 支給へ 控除・累計へ 超過加算情報・期末勤続手当情報へ その他控除内訳へ	

2. 社会保険等の手続オンライン化

- 非常勤・臨時職員の社会保険・雇用保険の申請手続きをオンライン化することによる事務の簡素化
- ハローワークや年金事務所への移動時間やコストの削減、申請書類の作成効率の向上等の効果が期待
- すでにオンライン化を実施している局の動向等を踏まえ、今後全庁展開を検討

これまで

従業員が就職・退職する度に、各社会保険窓口
に紙の書類を持ち込んで、手続する必要がある。



オンライン化後

年金事務所、ハローワーク等を回らず、簡単にオンライン申請できるようになる。



内閣官房「第6回中小企業・小規模事業者の長時間労働是正・生産性向上と人材確保に関するワーキンググループ」2018年12月 配布参考資料から抜粋

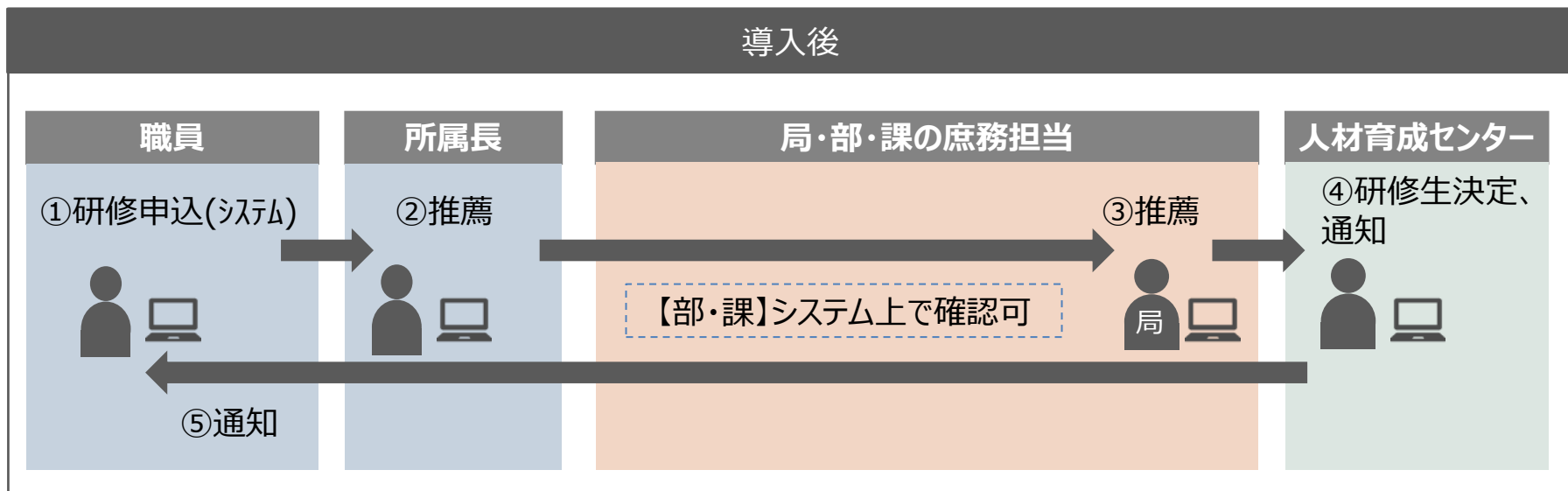
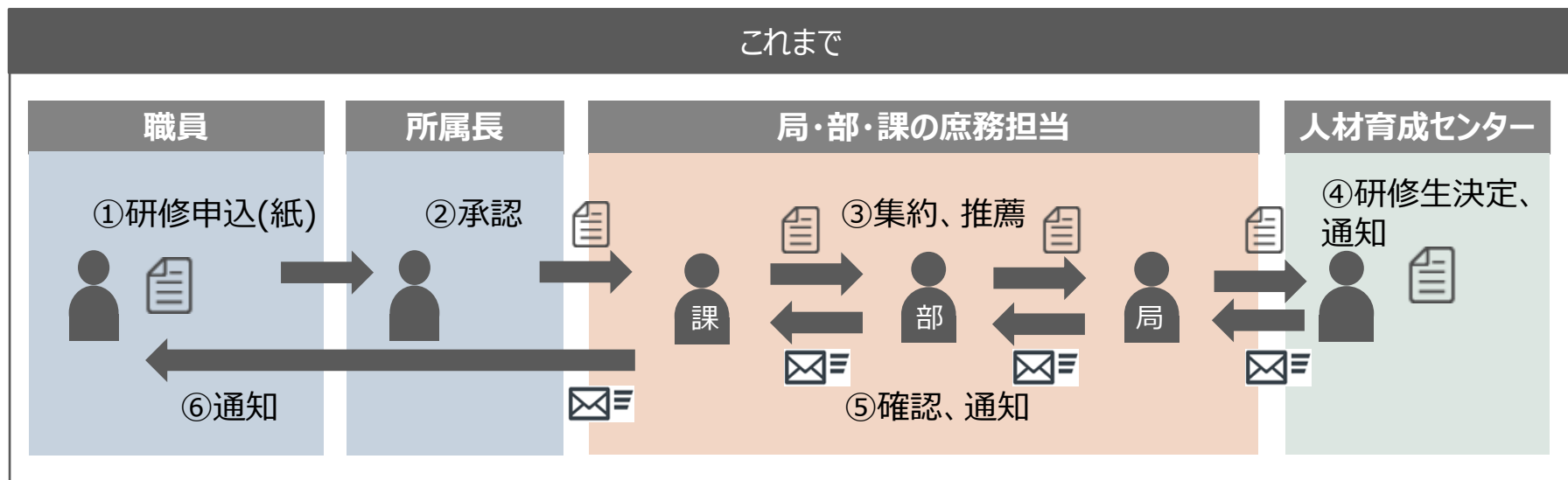
オンライン化が可能な手続き例

- ・雇用保険被保険者資格取得／喪失届
- ・離職証明書の交付
- ・雇用保険被保険者証の再交付申請
- ・雇用保険被保険者氏名変更届

- ・高年齢雇用継続基本給付の申請
- ・雇用保険被保険者離職票の再交付申請
- ・健康保険・厚生年金保険被保険者報酬月額算定基礎届

3. 研修システムの導入

- 研修事務について、2019年度から新たな研修システムを導入し、年間18万件の履歴登載事務の中間処理の削減、集計作業の自動化、申込等のペーパーレス化を実現する



4. ブランドデビットカードを活用したキャッシュレス化

- 資金前渡による支払事務については、2020年度に原則キャッシュレス化

2016年度実績（文房具購入等の現金支払）：166,149件、3,830,838千円

- ブランドデビットカード※の使用を2019年1月より試行開始、今後試行を拡大

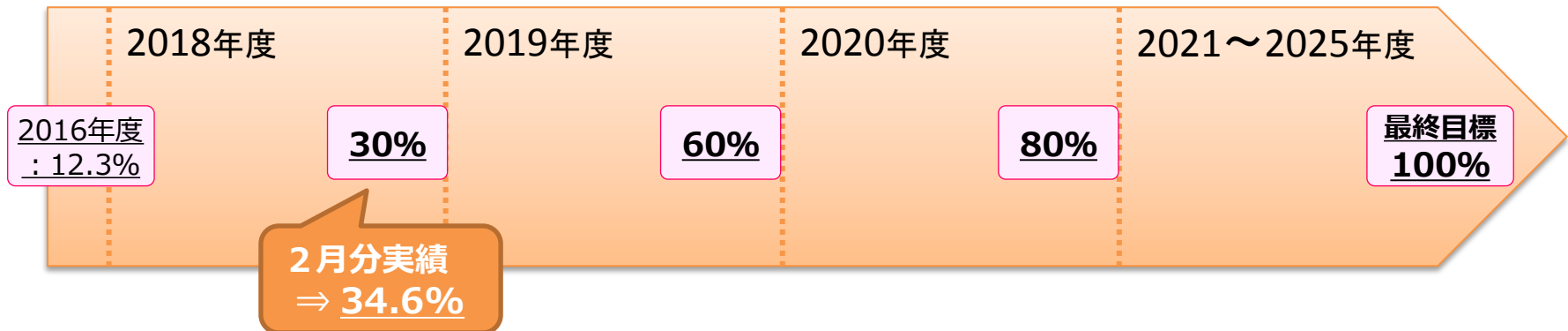


※カード利用と同時に銀行口座から代金が引き落としされるカード。クレジットカード対応店舗で利用可能

5. 電子決定率の向上

- 電子決定の徹底に向け、研修等により職員の意識改革を進め、電子化促進の範囲を部長以上の決定事案にも拡大

<定量目標>



問い合わせ対応へのチャットボット活用

- 総務事務に関する問い合わせにチャットボットを活用する（都民向けチャットボットは、主税局、福祉保健局、水道局において実証実験・導入中）
- 職員がセルフで解決することにより（いつでも確認可能）、各所属庶務担当職員（総務事務センター）への問い合わせ件数を減らし、担当業務に専念が可能

これまで

- 問合せ対応業務が各所属庶務担当者に発生



導入に向けた課題

- ・対象事務のFAQの収集と回答の精度向上
- ・クラウド環境で内部管理事務情報を取り扱うことによる、セキュリティ上の課題整理（チャットボットはクラウド環境で構築することが一般的）

導入後

- よくある質問はチャットボットが対応し、担当業務に専念



導入スケジュール（予定）

2019年度

年末調整事務への導入(試行)

2020年度

総務事務センター集約対象事務への導入

2021年度～

その他総務事務への導入検討

Ⅲ 総務事務センターについて

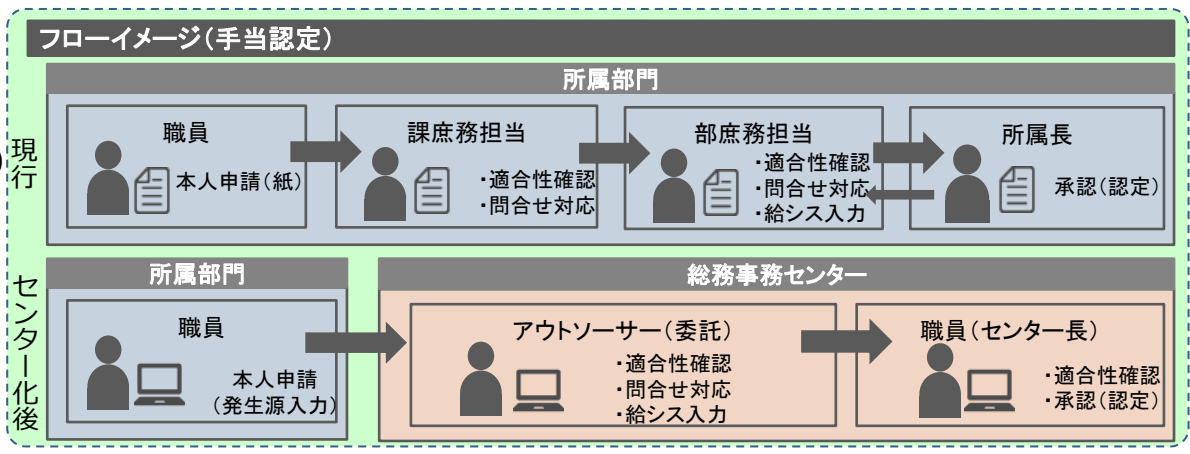
1 総務事務センターの理念

○ 都政を取り巻く環境の変化に機動的に対応し、多様な行政課題の解決や、都民サービスの充実を図るための施策にマンパワーを重点的に振り向けていくため、給与・旅費などの職員に関わる事務（総務事務）に係る負担軽減を図ることが必要
⇒ 総務事務を集中的に処理する組織（総務事務センター）を設置

2 総務事務センターの機能

- (1) 申請内容の要件適合性のチェック
- (2) 申請行為の承認・不承認
- (3) 案件処理(データ入力、様式記載、支出処理等)
- (4) 職員からの問合せ対応
- (5) 提出・配布書類の取りまとめ、仕分け

対象事務について、上記の5つの業務内容を適切に組み合わせ、中間処理を極力省略する事務フローを構想



3 総務事務センター開設に向けたスケジュール

