

総務事務改革の取組について

平成31年3月27日
総務局

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

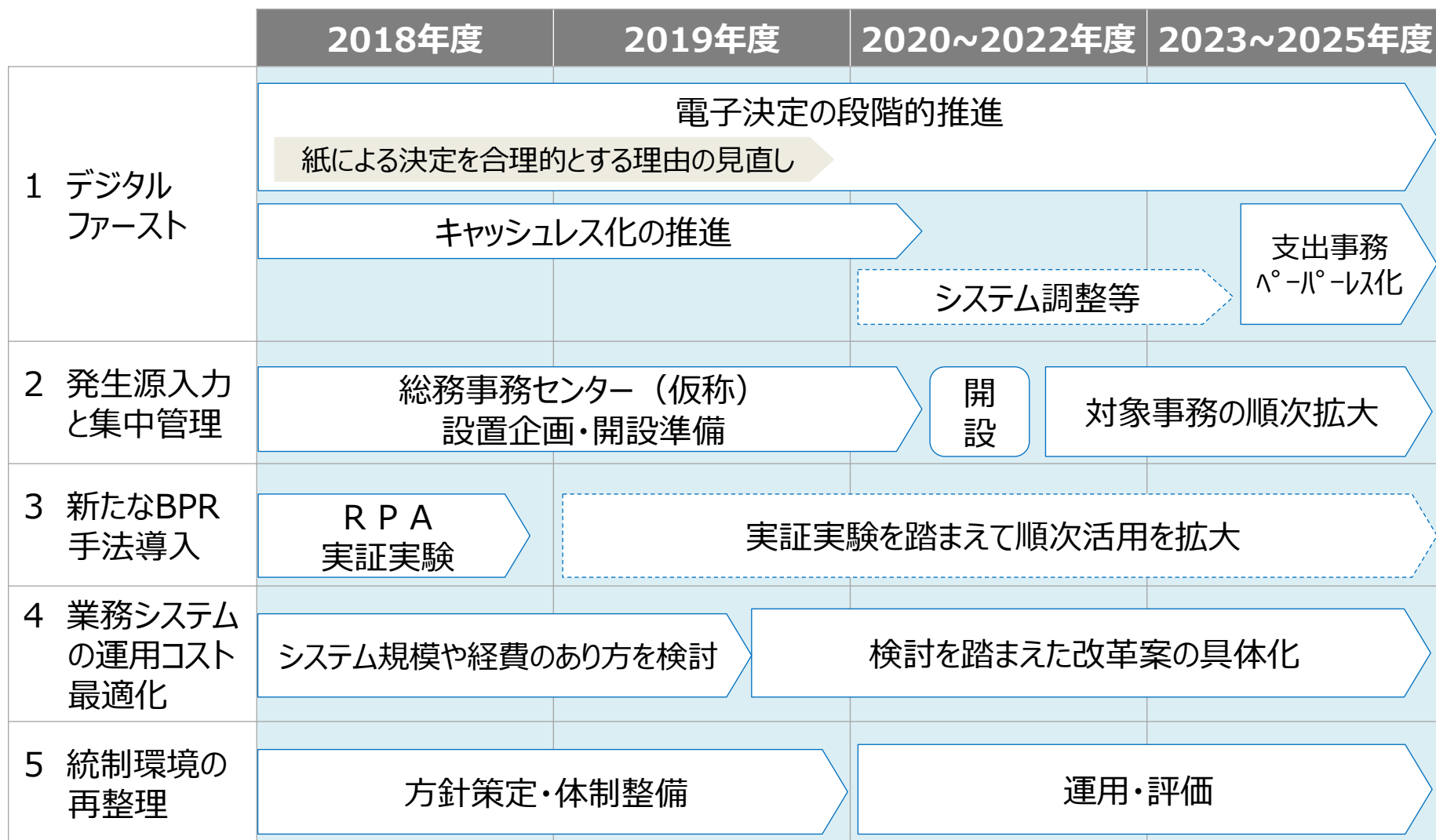
総務事務改革の方向性

- 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

1. 給与・旅費

【取組部署：総務局人事部】

＜改革の方向性と定量目標＞

- 2020年度末までに、旅費、手当、住民税等に係る書類の確認やシステム入力等の事務処理を、総務事務センターに集約化することで、所属の中間処理を省略する。その後も対象事務を順次拡大する。
- 超過勤務関係、年末調整等の事務について、2020年度中に庶務事務システムによる発生源入力を実現し、その後も2024年度にかけ、対象事務を順次拡大する。
- 給与明細を電子化し、2019年度中に紙の給与明細を年間約30万枚、最終的には45万枚削減する。

＜2018年度の取組＞

事務処理	概要	時期
給与明細配布	紙で配布していた給与明細を電子化＜3月時点で85.9%の職員が電子化承諾済＞	2018年10月より並行運用開始 2019年4月より本格実施予定
赴任旅費支給	現金支給だった赴任旅費を口座振替払にすることによりキャッシュレス化	2018年4月異動に伴う業務から キャッシュレス化実現
確定払旅費支給	現金支給だった宿泊を伴う確定払旅費等を口座振替払にすることによりキャッシュレス化	2018年6月より原則キャッシュレス化を実現
概算払旅費支給	現金支給だった概算払旅費を口座振替払にすることにより原則キャッシュレス化	2019年4月より原則キャッシュレス化予定
住民税関係事務	総務局人事部への集約化及びアウトソース化により各所属業務の負担軽減	2018年4月異動に伴う業務から 集約化実現

＜今後の取組＞

- 事務の集約化に向け、2019年度から2020年度にかけて、集約化後の事務フローの作成や総務事務センターの業務量の算定等、センターの具体的な設計を行うとともに、必要な規程改正を行う。
- 2019年度から新庶務事務システムの開発に着手するとともに、システム化対象事務の紙・押印様式の見直しを含む、事務処理方法の見直しを行う。
- チャットボットを活用した問い合わせ対応について、2019年度は年末調整事務において試行を行い、その他の事務についても導入に向けた準備を行う。

＜改革の方向性と定量目標＞

- 各種休暇申請等の事務について、2020年度中に庶務事務システムによる発生源入力を実現し、その後も2024年度にかけ、対象事務を順次拡大する。
- 会計年度任用職員制度の導入（2020年4月）に合わせ、非常勤職員の任用管理をシステム化するとともに、社会保険等のオンライン申請化及び総務事務センターへの事務集約化を検討する。
- 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、年間約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。

＜2018年度の取組＞

事務処理	概要	時期
各種休暇等処理	週休日変更に係る事務処理の見直しによるはんこレス化	2019年1月から事務処理変更
研修等受講管理	新たな研修システムの開発、システム利用のルール策定	2019年10月から運用開始予定

＜今後の取組＞

- 2019年度から新庶務事務システムの開発に着手するとともに、システム化対象事務の紙・押印様式の見直しを含む、事務処理方法の見直しを行う。
- 全庁の社会保険手続のオンライン申請化に向け、すでに実施している局の状況把握や課題の整理を行う。
- 2019年度に新たなeラーニングシステムを構築し、2020年度から運用を開始する。

＜改革の方向性と定量目標＞

- 主任級職選考及び管理職選考の事務について、2019年度から新たな選考事務システムを導入し、申込書等について年間約1.4万枚のペーパーレス化及び事務の中間処理レスを実現する。

＜2018年度の取組＞

事務処理	概要	時期
昇任選考	新たな選考事務システムの開発	2019年度主任級職選考から運用開始予定

＜改革の方向性と定量目標＞

- 組合員原票について、異動時は所属控えを新旧所属間で引き渡す事務が生じているため、電子化等による事務の効率化、約2.8万枚の所属控えのペーパーレス化を検討する。
- 所属の事務担当者が行っている書類の確認や問い合わせ対応を、総務事務センターに集約化することを検討する。

＜今後の取組＞

- 事務の集約化に向け、総務事務センターにおける事務処理の課題について具体的な検討を行う。

＜改革の方向性と定量目標＞

- 財形貯蓄事務について、事務フローやマイナンバーの取扱い等を検討し、2021年度に総務事務センターへの集約化を行う。
- 所属の事務担当者が行っている書類の確認や問い合わせ対応を、総務事務センターに集約化することを検討する。
- 2020年度までに、団体保険の申込をweb化し、保険会社のパンフレット等年間約880万枚のペーパーレス化及び手続の中間処理レスを実現する。

＜今後の取組＞

- 事務の集約化に向け、総務事務センターにおける事務処理の課題について具体的な検討を行う。
- 団体保険の申込について、2019年度の定期募集時よりweb申込の試行を行う。

<改革の方向性と定量目標>

- 指名業者選定委員会等の運営をペーパーレス化することにより、財務局案件において年間約4.3万枚、各局案件において年間約194万枚のペーパーレスを実現する。
- 現状紙で行われている契約事務について、文書、会計等の事務や関係するシステムとも連携し、電子化によるペーパーレス化を検討する。
- 契約事務のペーパーレス化実現以前の段階として、紙資料を同時に回付しての電子決定を検討する。

<2018年度の実施>

事務処理	概要	時期
指名業者選定委員会等	財務局における委員会運営のペーパーレス化	2018年度中試験運用

<今後の取組>

- 2019年4月から財務局における指名業者選定委員会のペーパーレス化を本格実施する。
- 2019年度は、財務局での試験運用結果を踏まえ、実施に当たっての留意点について周知するなど、各局の指名業者選定委員会等のペーパーレス化を促進する。
- 2019年度にかけて、契約関係起案の電子決定について、紙資料を同時に回付する方法を財務局内で試行する。

<改革の方向性と定量目標>

- 財務会計システム再構築（2024年度）に向け、収入・支出手続の簡素化・電子化を検討する。
（押印については、真に必要なもの以外、原則廃止）
- 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。
- 使用料・手数料のキャッシュレス収納については、2018年度の導入条件の検討を踏まえ、順次導入を推進する。

<2018年度の取組>

事務処理	概要	時期
会計事務全般	会計事務簡素化・電子化の骨子（「会計事務のさらなる適正化に向けて」）を作成	2018年度中に作成 2019年4月改正規則施行
資金前渡による支払のキャッシュレス化	ブランドデビットカード利用要綱の策定及び使用を試行	2019年1月要綱策定・試行開始

<今後の取組>

- ブランドデビットカードを活用したキャッシュレス化については、2019年度から試行を拡大し、あわせてマニュアルの作成、研修の実施、現行検査手法の検証等を行う。
- 10万件以上の利用件数がある5施設について、2019年度中に使用料のキャッシュレス収納（クレジットカード・電子マネー）を導入する。
- 新たな決済手段（QRコード）について、恩賜上野動物園において2019年度から2020年度にかけて実証実験を実施する。
- 2019年度にペイジーに対応した電子申請システムの運用を開始し、行政手続のオンライン化と連携した手数料のキャッシュレス化を推進する。

<改革の方向性と定量目標>

- 財務会計システム再構築（2024年度）に向け、物品・用品手続の簡素化・電子化を検討する。
（押印については、真に必要なもの以外、原則廃止）

< 2018年度の実施計画 >

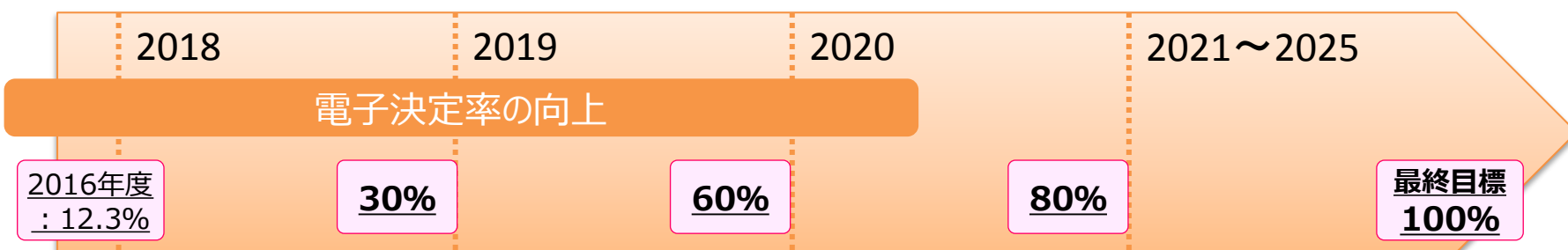
事務処理	概要	時期
物品事務全般	会計事務簡素化・電子化の骨子（「会計事務のさらなる適正化に向けて」）を作成	2018年度中に作成 2019年4月改正規則施行
事務の簡素化	庁内短期貸出手続における貸出期間の延長	2018年度中に規則改正

8. 文書

【取組部署：総務局総務部
総務局人事部】

<改革の方向性と定量目標>

- 電子決定の徹底に向け、研修の実施等により2018年度に発出した総務局長通知の周知徹底を図り、進捗に応じて通知内容を見直すなどにより、抜本的な意識改革を促す。
- 文書総合管理システムについて、利用者の視点から改善点を把握し、2022年度に予定している次期の機器更新に向け、改修の検討を行う。



<2018年度の取組>

事務処理	概要	時期
電子決定率向上	課長決定事案の電子決定の徹底を定めた総務局長通知の発出、課別電子決定率の実績通知、都庁ルール改正等による働きかけ <2月分実績：34.6%>	2018年5月局長通知発出 2018年7月、10月、2019年1月実績通知 2018年7月都庁ルール改正実施

<今後の取組>

- 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する。
- 2019年度中に文書管理規則、解釈運用通知等を見直し、書面決定の適用範囲を厳格化する。
- 2019年度前半に、2018年度の各局の電子決定率を公表する。

Ⅲ 基本方針ごとの課題等

1. デジタルファースト

- 契約や支出に係る事案決定に必要な添付ファイルの閲覧しやすさや、協議先の多さなど、電子決定率の向上を阻害する要因への取組
- キャッシュレス収納の導入にかかる費用負担
- 概算払旅費支給など、原則キャッシュレス化の取組の実績の把握

2. 発生源入力と集中管理

- 総務事務センター集約化対象事務の拡大及び集約化時期・集約化方法の調整（事務の集約化による効率化効果を最大限発揮するため、安定稼働への配慮は十分に行いつつ、所属の総務事務をなるべく広範に、かつなるべく早期に集約する必要がある。）
- 集約化できない職場や職員、システム化できない事務フローなどが存在するため、これら例外的な取扱いについては、どのように対応するかを検討
- 集約化対象事務における決定権のあり方、特別出納員、給与取扱者等の位置付けの見直し検討
- 総務事務センター開設時に新庶務事務システムは開発途中のため、過渡的な事務処理フローの設定が必要

3. 新たなBPR手法導入

- RPAの実証実験を踏まえた具体的な活用事務及び導入方法の検討
- チャットボット等を活用した問い合わせ対応の具体化、各分野におけるAIの活用方法の検討

4. 業務システムの運用コスト最適化

- 戦略政策情報推進本部における都庁の内部管理業務に関する各種システム全体を最適なものとしていくための取組
- 人事・給与等に係る複数のシステムをどのように最適化していくかの検討
- 電子決定の推進に資する契約・会計手続の電子化に向け、関係システムの連携をどのように図るかの検討

5. 統制環境の再整理

- 各事務の制度所管が、全庁の実態把握や制度運用に対する関与を、どこまで、どのように行っているか、現在の内部統制のあり方を検証

IV 総務事務センターの設置素案

総務事務センターの対象事務

- ◆ 職員に関わる事務、職員の誰にとっても必要となる事務であり、かつ都の事業執行と直接関係がない事務
⇒ 「給与・旅費」、「人事」、「共済」、「福利厚生」の4カテゴリーを対象とする
 - ・ 扶養・住居・通勤手当の書類確認・認定、児童手当事務、退職手当事務
 - ・ 年末調整事務、住民税事務
 - ・ 旅費の経路確認・支払
 - ・ 職員の基本情報の登録
 - ・ 財形貯蓄事務
 - ・ 会計年度任用職員の社会保険・雇用保険に係る事務
 - ・ 東京都職員共済組合、東京都人材支援事業団に係る事務のうち、中間処理が発生している事務
 - ・ 給与減額、返納その他給与支給に関する事務
- ◆ 上記以外の事務の集約化については、別途検討する

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
- 5つの機能を適切に組み合わせ、アウトソーサーも活用して対象事務を実施

開設に向けたスケジュール

