



**「職員全員が業務手順書を参照できる環境が整いました。今後は業務手順書をもとに、テレワークの推進や基幹系20業務の標準化を行っていきます」**



## 青森県中泊町役場

- 人口 : 10,109人(2022年3月末現在)
- 面積 : 216.34km<sup>2</sup>
- 中泊町役場 : 〒037-0392 青森県北津軽郡中泊町大字中里字紅葉坂209番地
- 小泊支所 : 〒037-0522 青森県北津軽郡中泊町大字小泊字小泊488番地
- 職員数 : 約130名

青森県の津軽半島の中央部に位置し、米やイカ、メバルなどが特産の町、青森県北津軽郡中泊町。同町では働き方改革やテレワークの推進、基幹系20業務の標準化、引き継ぎの標準化のもとになる業務手順書を作成するため、2021年にiGrafxを導入しました。今回、青森県中泊町 総務課 田中 綾人様に、その背景と効果について詳しく伺いました。

## 津軽半島中央部に 位置する 人口約一万人の町

### ●中泊町の概要について お聞かせいただけますか。

中泊町は青森県津軽半島中央部に位置する北津軽郡の町です。自治体を広域化することによって行財政基盤を強化し、地方分権の推進に対応することを目的とした2005年（平成17）の平成の大合併により、旧中里町と旧小泊村が合併して中泊町が誕生しました。

気候は日本海の影響を受ける日本海型気候で夏は比較的温暖ですが、冬は日本海の湿気が内陸部に運び込まれるため多くの降雪があります。米とイカが特産物で、それをイメージしたキャラクター、「米ケル」「米ケルJr.」「イカリん」が町を盛り立てています。また近年は、“メバル推し”をキーワードに、青森県で水揚げNo.1の津軽海峡メバルを軸にしたまちづくりを行い、「メバルといえば中泊」と認知されるようになってきました。

観光名所はさまざまありますが、近年は大正期のステンドグラスが残る旧家「宮越家」が人気です。今まで一般公開はされず密かに時を刻んだステンドグラスが、100年の時を経てその眠りから覚めました。瀟洒な離れ「詩夢庵（しむあん）」では、大正から昭和初めに活躍した希代のステンドグラス作家 小川三知 による美しいステンドグラス作品を楽しむことができます。

和の意匠を巧みに織り込み、技巧的なガラス技術の粋が盛り込まれたステンドグラスは、小川三知の最高傑作と評されることも多いので、中泊町に足を運んでいただいた際には、ぜひご覧ください。なお、限定公開のため、通年でご覧いただくことはできませんので、くわしくは中泊町文化観光交流協会のWebサイトをチェックしてみてください。



小泊・坂本台からの海岸線は絶景です

## iGrafx/BPR+を 計8ライセンス購入

### ●iGrafxの導入状況 をお聞かせいただけますか。

2021年、業務手順書の作成を目的に、iGrafx / BPR+ を計8ライセンス購入しました。同年5月～7月まで業務の棚卸を行い、同年8月～10月の期間で業務手順書の作成を実施。現在、作成した業務手順書はNAS(Network Attached Storage)に保存し、町職員がいつでも参照できるようにしています。

## 業務手順書の 必要性を認識

### ●iGrafxの導入の背景を お聞かせいただけますか。

2018年（平成30）、働き方改革関連法を見据え、私を含め職員6人ほどの体制で働き方改革検討チームを発足させました。その際、多様化するライフスタイルに合わせた働き方を選択できるようにするには、現場職員のノウハウに頼るスタイルから脱却する必要があるとチーム全員の認識が一致。やはり属人化してしまうと、その業務の担当者がいなければ物事が進みませんし、町民にご不便をかけてしまいます。そこで、結論の1つとしてまとめたのが業務手順書の必要性です。

業務手順書があれば、担当者以外の職員でも業務に携わりやすくなります。人に依存しない働き方につながっていき、働き方改革は大きく前進すると考えました。実はこのときの議論は、業務手順書の必要性を論じるまででした。しかし、この後の3つの課題によって早急な業務手順書の作成を余儀なくされました。

## 業務手順書の必要性を 加速させた3つの課題

### ●3つの課題について お聞かせいただけますか。

#### <テレワークの推進>

働き方改革検討チームで検討していた当時は個人情報の問題があるため、テレワークまで言及していませんでした。しかし

その後、総務省などから、自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画に基づいた、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方を実現するテレワークの推進を再三求められるようになりました。

ところが、テレワークが可能な業務自体、把握できていません。そこで、まずは“どこをどうすればテレワークできるか”を検証する必要があると再認識し、あらためて業務手順書の必要性が浮上。業務手順書があれば、テレワークできる業務の有無をある程度判別できると考えた次第です。

#### <基幹系20業務の標準化>

デジタルガバメント実行計画を推進するにあたって、我々地方自治体は原則2025年度末までに住民基本台帳、国民健康保険、国民年金などの基幹系20業務を標準化する必要があります。これまでは、各自治体が個別に業務システムを整備してきましたが、今後は国が標準仕様を定めた業務システムに合わせなければならないということです。

そのためには、まず我々が現在の町の業務および業務システムを把握しなければなりません。いわゆる業務の可視化です。その第一歩として欠かせないのが業務手順書でした。

#### <引き継ぎの標準化>

所属部門が変わる、あるいは退職するといった場合、後任職員へ業務の引き継ぎを行わなければならないと思いますが、規定のフォーマットがなかったため、これまでは前任職員が業務手順などを自作して引き継ぎを行っていました。前任者が分かりやすくとまとめていると特に問題はありません。しかし、A4一枚程度の箇条書きのみということも少なくなく、業務をスムーズに引き継げないことも多々ありました。

以上、3つの課題を踏まえ、「テレワーク導入検討業務」というプロジェクトを立ち上げて、業務手順書の作成に着手することになりました。



青森県中泊町 総務課  
田中 綾人 氏

## プロポーザルに 切り替えて公募を実施

### ●業務手順書を作成するために、 まず何を行ったのでしょうか。

業務手順書を作成するには、BPM (Business Process Management) や、BPR (Business Process Re-engineering) の考え方が重要だというのは理解していましたが、具体的なツールなどに関してはまったく知識がありませんでした。

そこで、ある自治体が公開していた業務手順書をお手本に、業者による支援などの要素も入れて仕様を定め、入札を行いました。ところが、予算額が合わなかったのか、入札不調という結果になってしまいました。

どうしたものかと考えていたのですが、町長から「予算内でできることを業者に提案してもらえばいいじゃないか」との声をいただき、仕様ありきの入札から提案ベースのプロポーザルに切り替えて再度公募を実施。そこで数社の提案をいただくことができました。

## 使いやすさ、分かりやすさ で選んだiGrafx

### ●iGrafxを選定した理由を お聞かせいただけますか。

各社にプレゼンテーションを行っていたが、審査委員に評価していただきましたが、iGrafxを選定した理由は圧倒的な分かりやすさです。フリーツールを活用する方法やExcelベースの提案もありましたが、使い勝手がイメージできなかったり、複雑すぎたりといった声があり、審査委員に不安があったようです。

その点、iGrafxは見た目も操作性も分かりやすく、簡単なステップで求めていたフローチャートを作成でき、群を抜いていました。「iGrafxなら私たちでもできそう」と感じたのでしょう。満場一致でiGrafxを選定させていただきました。

ちなみに今回のiGrafx導入における費用は、「テレワーク導入検討業務」プロジェクトの一環により、すべて新型コロナウイルス対応地方創生臨時交付金で賄うことができました。

## 選定したキーパーソンが 業務手順書づくりを担う

### ●iGrafx導入の進捗について お聞かせいただけますか。

業務手順書づくりにおいて右も左も分からない状況でしたから、iGrafxの販売を手掛けるサン・プランニング・システムズと、iGrafxのソリューションパートナーであるテクノルのコンサルティングおよびサポートを仰いで進めていきました。

具体的には、そもそも使い方が分からないければ話になりませんから、まずはキーパーソン向けに業務の棚卸しで一日、業務手順書の作成で一日、計二日間の研修を行っていただきました。キーパーソンとは、各部門の所属長から一名ずつ推薦してもらった業務手順書の作成に協力してもらえる計15名の職員です。

### ●iGrafx導入の成果を お聞かせいただけますか。

中泊町すべての棚卸業務数として4,752業務を洗い出し、それをもとに精査を行って統廃合や分割を実施。最終的には1,386業務の業務手順書を作成することができました。ただし、業務手順書と言ってもまだまだ概要の段階。精細な業務手順書と呼べるものではありません。これについては、業務手順書を運用しながらブラッシュアップしていければと考えています。

## ノウハウを参考に 職員主導で業務手順書 づくりを推進

### ●わずかな期間で業務手順書の 運用まで行うことができた ポイントを教えてください ますか。

いろいろな要素があると思いますが、大きくはサン・プランニング・システムズとテクノルが培ってきたノウハウを共有いただけたことと、職員主導で推進することができたことの2つだと思っています。

### <ノウハウの共有>

キーパーソンを据えて展開する方法や、いきなり業務手順書の作成から入るのではなく、棚卸業務数を洗い出してから進める方法など、ノウハウを共有いただきながら、我々がすべきことをロードマップで分かりやすく示してくれたのが非常に助かりました。

特に棚卸業務数については、簡単な練習問題を繰り返してこなししていくことでキーパーソンは自信を持つことができました。また、サン・プランニング・システムズからノウハウが凝縮された棚卸業務用のExcelシートをいただいたおかげで、キーパーソンが各部門に持ち帰って展開する際もスムーズだったと聞いています。棚卸業務の精査・統廃合・分割については我々で行いましたが、サン・プランニング・システムズとテクノルにもレビューしていただき、方向性の正誤を精査してもらいました。

### <職員主導による推進>

iGrafxの導入までは総務課が主体となって推進してきましたが、業務の棚卸と業務手順書の作成に関しては、現場に近いキーパーソンが主体となって行いました。キーパーソンにしてみれば、所属長からの推薦とはいえ戸惑いもあったかと思います。それでも、テクノルいわく「研修では積極的な姿勢を感じた」とのこと。今考えると、部門や町の行政をもっと良くしていきたいというキーパーソンの意気込みは、やはり重要なポイントだったと思います。

### ●iGrafxへの評価をお聞かせい ただけますか。

分かりやすい研修と直感的な操作性のおかげで、迷わずに活用することができました。私も操作してみましたが、使い勝手が良いだけでなく、豊富な機能を搭載していることも分かりました。ただ、現在のところは搭載機能の10分の1程度しか利用できていないと思っているので、今後はキーパーソンを含め、もっと使い込んでスキルアップしたいと思っています。

iGrafx®



