

平成 2 0 年度行政監査結果報告書
「庶務事務システムの運用管理について」

平成 21 年 5 月

杉並区監査委員

平成20年度行政監査結果
「庶務事務システムの運用管理について」

第1 監査の範囲

1 テーマ選定の趣旨

区は、効率的で簡素な行政運営に向けた施策として統合内部情報システムの構築をすすめ、同システムの内部システムとして、平成19年4月から文書管理システム、庶務事務システム及び要望受付システムを稼働させ、さらに、平成20年度から財務会計システム及び人材・研修システムを稼働させた。

このうち、庶務事務システムは、従来の出勤簿に代えて出勤確認用ICカードによる勤務状況の管理をはじめ、休暇、旅行命令、超過勤務、各種届出などの庶務事務について、事務作業の効率化や情報伝達速度の向上を図ること等を目的として構築され、平成19年4月の稼働から2年が経過しようとしている。

この間、超過勤務に関する事務処理等においてシステムの導入成果が現れている一方で、本年度の定期監査においても職員の勤怠管理などが注意事項に挙げられており、稼働から2年近く経過した現在でも、なお様々な課題を残しているところである。

そこで、現状における庶務事務システムの運用状況などを把握するとともに、今後、このシステムがより適正に運用、管理されるよう検証する必要があるものと認め、本年度の行政監査のテーマとして選定した。

2 監査の主な視点

- (1) 庶務事務システムの運用、管理は適切に行われているか
- (2) 使いやすいシステムになっているか
- (3) 庶務事務システムの導入により事務の効率化が図られているか

3 監査の実施期間、対象部局及び方法等

- (1) 実施期間
平成20年11月7日から平成21年3月31日まで
- (2) 対象部局
政策経営部職員課

(3) 監査の方法

ア 説明聴取

平成21年1月19日

庶務事務システムの運用管理について、監査の対象部局である政策経営部職員課（以下、「所管部局」という。）から、システムの概要説明及びテストデータによるシステム操作のデモンストレーションを受けた。

イ 事務局による資料調査

平成20年11月7日から平成21年3月31日まで

ウ 平成20年度行政監査に伴うアンケート調査

行政監査にあわせて、平成20年12月、庶務事務システムの利用状況などに関する「平成20年度行政監査に伴うアンケート調査（以下、「アンケート」という。）」が、所管部局において実施された。

このアンケートの集計結果については、行政監査資料として提出を受けるとともに、説明聴取の際に、庶務事務システムの利用実態や課題として概略説明を受けた。

〔アンケート概要〕

・実施時期

平成20年12月11日～12月19日

・対象職場及び対象人数

120職場。対象職場における、庶務事務システム上の下記1～3の担任区分の者各1名。（約360名）

・対象者及び回収率

- 1 所属の承認権者（課長、所長、館長、園長など）65.8%
- 2 出勤簿整理担当者（注）69.2%
- 3 職員（1・2以外の職員）78.3%

・調査項目

勤務状況、休暇申請、超過勤務手当等申請、旅行命令申請、その他意見等についての計24項目。

（注）出勤簿整理規程に基づき、整理保管者から指名を受け、出勤簿力

レンダー、各種届出・申請及び勤務状況等の確認、各種届出・申請の代理申請、整理、保管、報告を行う出勤簿整理の管理者のこと。各所属 1 名以上が指名されている。

第 2 監査対象の概要

1 庶務事務システムの構築経過

- | | |
|----------|--|
| 平成 14 年度 | 10 月 杉並区情報化基本方針、杉並区情報化アクションプラン策定
庶務事務システムの構築については、情報化アクションプランにおいて、「各課における職員の出勤状況管理、出張旅費清算、各種届出等の庶務事務の効率化を図るためのシステムを構築する。庶務事務を軽減することで、職員が本来業務に専念することのできる環境を整える。」とされた。 |
| 平成 15 年度 | 導入予定の庶務事務システムの効率的活用について検討 |
| 平成 16 年度 | 6 月 庶務事務システム検討部会設置
12 月 庶務事務システム検討部会報告
検討部会報告では、システム構築にあたっての基本的視点として、(1)システム構築と合わせて、事務処理プロセスを見直すこと、(2)システム構築にはパッケージシステムを活用すること、の 2 点が示された。また、システム導入により期待される効果としては、(1)庶務事務の効率化、(2)パンチ原票作成の廃止による記載ミス・点検作業等の削減、(3)情報伝達速度の向上、(4)業務の自動処理化、(5)紙資源の縮減、以上 5 点が挙げられた。 |
| 平成 17 年度 | 庶務事務システムの構築（業者選定、詳細設計） |
| 平成 18 年度 | 庶務事務システムの構築（出勤確認用 IC カードの導入、制度運用の見直し実施） |
| | 平成 19 年 2 月 5 日～2 月 28 日 庶務事務システムの仮稼動（システム機能と操作方法の周知及び本稼動に向けた操作講習） |
| 平成 19 年度 | 4 月 庶務事務システム稼動 |

2 庶務事務システム構築・運用関係 年度別執行額

庶務事務システムは、統合内部情報システムの一部として構築されており、庶務事務システムに限定した所要経費の積算は出来ない。
ここでは、統合内部情報システム分の年度別執行額を示す。

平成17年度	¥44,877,000-	統合内部情報システム設計業務委託
平成18年度	¥405,243,495-	統合内部情報システムの構築業務委託
平成19年度	¥80,270,190-	統合内部情報システム運用保守業務委託
平成20年度	¥87,685,290-	統合内部情報システム運用保守業務委託

3 庶務事務システムの概要

(1) 導入目的

庶務事務システムは、職員の出勤管理、休暇などの申請、届出
手続きなどの庶務事務を電子化することによって、事務作業の効
率化、情報伝達速度の向上、職員の負担軽減、紙資源の使用削減
を図ることを目的として導入された。

(2) システムの特徴

庶務事務システムは、統合内部情報システムの内部システムと
して導入された。このため、文書管理システム、財務会計システ
ム、職員ポータルなどのシステムとの間で情報を連携することが
可能であり、統合内部情報システムに1回ログインすれば、複数
のシステムが再度ログインすることなく利用可能となっている。

また、従来の出勤簿押印に代えて、出勤確認用ICカードによる
出勤時間の打刻によって出勤状況を管理している。

(3) 対象職場

小・中学校、幼稚園及び一部出先職場を除いた全職場を対象と
している。

庶務事務システムの対象となっていない職場及び非常勤職員等
については、従来からの紙ベースでの事務処理を行っている。

(4) 対象職員

上記の庶務事務システム対象職場に所属している常勤の職員を
対象としている。(平成20年12月1日現在、約3,430人)

(5) 運用時間

8 : 0 0 ~ 2 2 : 0 0

(6) メニューの構成

庶務事務システムは、本人メニュー、代理メニュー、所属メニュー、職員課メニュー、以上4メニューで構成されている。

本人メニュー

職員本人の届出申請を行うことができる。構成は下記のとおり。

- ・ 申請状況の確認
- ・ 勤務・申請状況の確認
出勤簿の確認、認定状況照会
- ・ 勤務実績の確認
休暇整理簿、超過勤務実績の確認、特殊勤務実績の確認、
週休日振替実績の確認、旅行命令実績の確認
- ・ 事象別届出申請（氏名・住所変更届、通勤届、住居届、扶養親族届、職務免除許可申請、口座振込依頼等）
- ・ 給与明細照会
- ・ 日常勤務に関する申請
超過勤務命令、週休日振替勤務命令、特殊勤務実績簿
- ・ 休暇等に関する申請
年次有給休暇申請、その他休暇申請（慶弔休暇、公民権行使、ボランティア休暇等）、特別休暇申請（母子検診休暇、産休、育児時間等）、育児休業請求申請、介護休暇請求申請、介護ノ部休取消申請、職務免除許可申請、休暇取消申請
- ・ 欠勤届
- ・ 旅行命令

代理メニュー

本人の代理者が届出申請を行うことができる。基本的には、本人メニューと同じ内容のもの。管理職、係長、出勤簿整理担当者が使用する。

所属メニュー

所属単位での確認や承認取り消しを行うことができる。管理職、係長、出勤簿整理担当者が使用する。

職員課メニュー

職員課が運用の事前設定等を行うため使用する。

- 4 庶務事務システム運用に伴う研修等実施状況
- 平成18年11月 庶務事務システム稼動に伴う新事務処理概要説明会
(4時間、4回実施)
対象者：庶務担当の係長、出勤簿整理担当者
(約120名)
- 平成19年1月 庶務事務システム操作講習会
(4時間、4回実施)
対象者：管理職(約100名)
- 平成19年1～2月 庶務事務システム操作講習会
(4時間、32回実施)
対象者：係長級・出勤簿整理担当者・一般職員(約1,120名)
保育園・児童館(約250名)
- 5 関係法令等
- 地方自治法(第204条「給料、手当及び旅費」外)
- 地方公務員法
(第24条「給与、勤務時間その他の勤務条件の根本基準」外)
- 杉並区職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例
杉並区職員の勤務時間、休日、休暇等に関する条例施行規則
杉並区職員の勤務時間、休憩時間等に関する規程
杉並区職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規程
杉並区休日・夜間等警戒態勢に関する規程
杉並区職員の育児休業等に関する条例
杉並区職員の育児休業等に関する条例施行規則
杉並区職員の育児休業等に関する規程
杉並区職員の職務に専念する義務の特例に関する条例
杉並区職員の職務に専念する義務の免除に関する事務取扱規程
杉並区職員服務規程
杉並区職員出勤記録及び出勤簿整理規程
職員団体のための職員の行為の制限の特例に関する条例
杉並区職員の給与に関する条例
杉並区職員の給与に関する条例施行規則

杉並区職員の勤務一時間当たりの給与額の算出基礎に関する規則
杉並区職員の給与に関する条例施行規則取扱規程
任命権者が職員の給与の減額を免除することができる場合の基準の
準用に関する規程
杉並区職員の管理職手当に関する規則
杉並区職員の地域手当に関する規則
杉並区職員の住居手当に関する規則
杉並区職員の通勤手当に関する規則
杉並区職員の通勤手当支給規程
杉並区職員の特殊勤務手当に関する条例
杉並区職員の超過勤務手当及び休日給の支給割合等を定める規則
杉並区職員の宿日直手当支給規程
杉並区職員の管理職員特別勤務手当に関する規則
杉並区職員の期末手当に関する規則
杉並区職員の勤勉手当に関する規則
杉並区職員の旅費支給規程
杉並区職員出勤カード取扱要綱
(は、庶務事務システムによる入力等を直接定めているもの。)

第3 監査の結果

今回、監査のテーマとした庶務事務システムの運用管理について、説明聴取、資料調査及びアンケート結果の分析などを行った結果、一部に改善すべき事項が見受けられたものの、全体としておおむね適正に執行されていると認められた。これを効率化の観点から担任区分ごとに分析すると、承認権者の事務処理の効率化が著しく、本人の申請届出等の事務処理についてもおおむね導入効果が認められた。しかし、出勤簿整理担当者の事務処理については、全般的には事務処理が軽減されたとみられるものの、確認作業には改善を要する点も認められた。今後さらなる効率化に向けた検討・改善が必要と思われる。

以下、その内容について記述する。

1 「システムの運用管理は適切に行われているか」について

(1) 出退勤の管理

ア 出勤管理

職員は、出勤時限までに出勤したときは、自ら出勤の記録に必要な所定の操作を行わなければならないとされ、出張及び休暇の申請については、庶務事務システムに所要事項を入力することにより行うものとされている。また、出勤簿整理担当者は、毎日出勤時限後、出勤記録を確認し、出勤等の状況に関する事実と異なるときは、速やかに庶務事務システムに所要事項を入力することにより修正しなければならないとされている。

しかしながら、庶務事務システムにおける出勤の記録がエラーの状態のまま翌月以降も放置されていた事例が、本年度の定期監査において複数課で見受けられた。

実施されたアンケートでは、調査項目中、職員本人が出勤簿を確認する頻度への問いに、「毎日1回以上」と答えた者が17.7%であったこと並びに出勤簿整理担当者が庶務事務システムの所属メニューで出勤簿の確認をする頻度への問いで、「毎日1回以上」と答えた者が53%であったことから、出勤簿が毎日確認されず、それがエラー状態のまま放置されていた原因の一端になっていることがうかがえる。

出勤の記録の正確な管理は、服務規律の基本をなし、給与算定の基礎となるものである。改めて周知徹底を図るなど、対応策の強化が必要である。

イ 退勤管理

現在、退勤時間については、退勤時の打刻によらず、夜間のデータ更新時に各勤務シフトの終了時間を自動的に入力する方式をとっている。このため、出勤後に休暇を取得した場合については、仮に申請の入力漏れがあった場合でも、システムでチェックがかからない状況にある。今回のアンケートからも、申請漏れの把握や確認作業が、出勤簿整理担当者の負担となっていることがうかがえる。

本来、勤怠管理のシステム化は、出退勤をあわせて実施することによって十分な効果を期待できるものである。退勤時打刻を実施していない状況では、多額の経費をかけながら、システム導入の効果を著しく損なわせている可能性が高い。

所管部局は、これまで退勤時打刻を超過勤務時間に反映させることを前提として検討してきたが、超過勤務を行った場合と、勤務をしないで職場に残っている場合との区別がシステム上困難であるため、その後の事務処理をどのように行っていくのが課題になっていたと説明する。しかし、退勤時打刻と直接連動させずに超過勤務時間を別途入力する方法なども検討して、将来早い時期に退勤時打刻が実施できるよう努力されたい。

また、当面は退勤管理が適正に行われるように職員に周知を図る必要がある。

(2) サポート体制

ア 職員研修

庶務事務システムに関する研修は、システム稼動前の平成18年11月に庶務担当係長と出勤簿整理担当者を対象とする新事務処理概要説明会が実施され、また、平成19年1月から2月にかけて、管理職及び一般職員を対象としたシステム操作講習会が実施された。

しかし、その後は研修・操作講習会ともに実施されていない。庶務事務システム運用上のミスをなくし、服務規律を正しく保持するためにも新規採用者や途中転入者への研修はむろんのこ

と、出勤簿整理を担当する職員の交代もあることから、操作講習会を定期的を実施することが必要と思われる。

なお、実施にあたっては、職場の状況に合わせた講習会の実施など、各職場のレベルアップにつながるような研修内容の工夫が求められる。

また、システム化が図られ事務手続きが簡素化されたことで、庶務事務についての基本的な知識の習得が疎かにならないよう、勤務時間や給与に関する規定と庶務事務システムを関係づけた事務説明会などもあわせて実施していくことが望まれる。

イ マニュアル等の整備

マニュアル等については、庶務事務システムの運用開始にあたって作成された、エンドユーザマニュアルが各課あてに1冊配布されており、職員課ホームページに「庶務事務システム運用の手引き」が掲載されている。

しかし、運用開始後の様々な疑問に答えるなど、その後の状況を踏まえたものは作成されていない。

アンケートにもマニュアル整備の要望はあったが、システム運用開始後2年を経過する現時点では、エンドユーザマニュアルを補完する内容のものが必要である。

例えば、主管課からよくある問合せやその際に把握した誤りを中心とした内容の「陥りやすいミスQ & A」や表示されているエラー内容から確認方法を導く形式の「トラブル対処法マニュアル」のように、職員の視点に立った問題解決に結びつくマニュアル等の工夫をされたい。

また、出勤簿整理担当者が、毎月末に行っている出勤状況確認事務において、事務の正確性・効率性を高めるとともに統一的な事務処理が期待されることから、チェックシートの作成などを検討されることが望ましい。

ウ 職員への効果的な周知

庶務事務システムに対する職員の疑問に応え対応策をまとめたとしても、それが広く周知されなければエラーやミスの削減には結びつかない。

平成20年9月から、月末の出勤状況報告の通知に合わせて「今月のQ & A」の配信が始まった。毎月配信されるメリット

を活かして、今後も「全庁へのお知らせ」などに積極的に掲載し、職員の身近なところでの周知を徹底していくことを期待する。

職員課ホームページに掲載されている「勤務条件の手引き」も平成20年8月～10月に一部更新されている。こうした更新に関しては、多くの職員の目に留まるよう、効果的な周知を図られたい。

エ 出勤簿整理担当者が必要とする情報の提供

「出退勤日時確認」で対象年月日の始期と終期を設定し、勤怠チェックエラーの抽出をすると、期間途中の当該所属への異動者についてはエラーが抽出されない。これは対象年月日の始期にその所属に在籍する職員のみを抽出するシステムとなっているためである。

「出退勤日時確認」は、出勤簿整理担当者が毎月末に出勤状況の確認を行う際に使用するが、遡って数ヶ月分を確認する場合の抽出条件について、マニュアルやホームページ等で周知されていない。確認もれのおそれがあることから、早急な周知を図られたい。

(3) 操作権限

ア 承認ルート

担当課長・担当係長がいる組織では、承認権者以外の課長・係長にも申請等が到達するシステムとなっているため、承認権者は申請ごとに承認対象かどうかの確認を行わなければならない、事務処理効率が低下するとともに、誤った承認がなされる場合もある。所属毎に適切な承認ルートが設定できるよう検討が必要である。

イ 差し戻し

職員が申請した休暇等は、係長が承認し、係長の承認後に課長の承認が行われ手続きが完了する。しかし、係長承認後、申請を承認せず課長が差し戻しを行った場合は、課長から申請した職員に直接戻されるため、承認を行った係長は差し戻しがあつたことを掌握できないシステムとなっている。直属の上司である係長が、差し戻しがあつた事実をシステムで把握できるよ

う検討が必要である。

ウ セキュリティ

庶務事務システムは統合内部情報システムの一部であり、区役所内部のクローズシステムになっている。そのセキュリティ対策は、情報システム課が中心となり、統一的に実施されている。

操作権限に関しては、所属・役職別の権限設定、処理・操作別、担当者別の権限設定が、統合内部情報システム上のセキュリティ対策として講じられており、不正アクセス等の防止が図られている。

このほか、ウィンドウズ・ログイン時のパスワード入力による本人確認、統合内部情報システム利用可能端末の登録など、様々なセキュリティ対策が講じられている。

今後とも、常に適切なセキュリティが保たれるよう努められたい。

(4) 論理チェックやデータ間の連動

ア 論理チェックに基づく警告エラー

複数項目の関連チェック及びデータの正誤性からエラーが検出された場合には、論理チェックに基づく警告エラーが表示される。この際の対応として、職員が判断して(再入力ボタンで)再度入力する場合、(継続ボタンで)システムが検出したエラーを無効として操作を継続する場合、あるいは(閉じるボタンで)操作を中断する場合がある。

警告エラーは、職員への注意を促すシグナルであるが、チェックがかかっても、職員が適切な確認をせずに継続ボタンを押下すると継続されてしまう。

警告エラーの種別・内容・対処方法について、職員が的確に判断し適切な事務処理につながるよう、改めて周知を図られたい。

イ データ間の連動

特殊勤務手当は週休日や休暇を取得した日に、誤った申請入力になされても、データ間の連動が行われていないためシステムでチェックがかからず、入力が可能となっている。また、同

一日に重複入力がされた場合でも、同様にチェックがかからない。このため、特殊勤務手当対象職員が多数いる事業所などにおいては、点検作業が出勤簿整理担当者にとって大きな負担となっている。

これらの入力ミスについては、本年度の定期監査においても、複数課で見受けられており、特殊勤務手当についてもデータ間の連動が行われ適切にシステムでチェックがかかるよう、改善を図られたい。

(5) システム保守計画（プログラムの変更等）

制度改正及び利用者の要望等により、システムの改定・拡張・廃止が必要な場合については、「庶務事務システム庁内運用定義書」に定められた手順に従い、所管部局と情報システム課が協議し実施することとしている。

なお、平成19年度はシステムの改定等の該当はなく、平成20年度は「出勤簿見直し処理でのエラーチェック内容の追加」1件が行われた。また、平成21年度は数件の改定が予定されている。

(6) パソコン設置状況

庶務事務システム対象職場のパソコン設置状況は、おおむね一人一台の設置となっている。一方、児童館、保育園、清掃事務所など一人一台の設置となっていない職場については、毎年パソコンの設置台数について、希望調査を実施し見直しが行われている。また、これらの出先職場においては、ローテーション勤務であるため勤務形態の修正（勤務予定変更）入力が必要であり、勤務シフトの変更や特殊勤務手当などの入力も通常の勤務形態の職場に比較して多くなっている。

アンケートでも、「一人一台パソコンが設置されていないため、使用したい時間が重なる」ことや「短い空き時間の中でログイン切り替えから入ると、不慣れなため処理に手間取り結果的に時間を無駄にしてしまうことがある」等の意見が寄せられている。今一度、出先職場におけるパソコンの必要台数について検討されたい。

(7) システムトラブル発生時の対応

ア 障害対応

庶務事務システムに不具合が発生した場合は、運用保守委託

契約の「統合内部情報システム運用保守計画書」に定められた障害対応手順に従い、障害影響度、時間帯及び緊急度(A、B、C)に応じて対応することとしている。

イ バックアップ

システムトラブルの発生に備えたデータのバックアップとしては、ユーザデータ領域(利用者が画面から操作したデータ)のバックアップは毎日実施し、そのバックアップテープは7日間保存することとしている。

また、ログ領域(庶務事務システムの利用状況を記録するデータ)は、毎週1回バックアップを実施し、テープは期限を定めず保存し、システム・サービス領域(サーバのOS本体や庶務事務システムの動作に直接関連するプログラムやデータファイル)は、環境変更が行われた場合に手動でバックアップを実施し、そのテープは過去2回分以上保存することとしている。

2 「使いやすいシステムとなっているか」について

アンケートの各項目で満足度については、便利、どちらかという
と便利を合わせると、それぞれ80%前後で、満足度は高いと認められ、全体としてみると職員にとって「使いやすい」システムである
と言える。

(1) 勤務状況

庶務事務システムで自分の勤務状況が確認できるようになったことをどう感じているかについては、「便利」は40.5%、「どちらかという
と便利」が37.5%で評価する意見が約78%を占め、「特に変わらない」が16.4%で、「どちらかという
と不便」(4.3%)、「不便」(1.3%)を合計すると約6%となっている。

また、「便利になったと感じる」と回答している職員の主な意見としては、「出勤簿・休暇簿の手処理が不要となりペーパレス
になったこと」や「システムで勤務状況が体系的・一元的に把握できるようになったこと」が挙げられる。

一方、「不便になったと感じる」と回答している職員の主な意見としては、「職員本人が出勤簿を確認していないため、出勤簿
にエラー表示があることを、出勤簿整理担当者は職員本人へ伝

えなければならない」や「出勤簿整理担当者は、出勤簿のエラー状態を修正するために出勤簿・勤務予定表・申請状況などいろいろな確認が必要で時間がかかること」が挙げられる。

このように、回答者の多くが便利になったと評価しているものの、出勤簿整理担当者にとっては負担となっていることがうかがえる。職員本人が出勤簿の確認をするよう、指導を徹底されたい。

このほか、「出退勤日次確認」を行う際の対象年月の終期の入力方法については、アンケートで特に多数の意見が寄せられていた。カレンダー機能を付加するなど、システムの改善を検討されたい。

(2) 休暇申請

庶務事務システムを利用した休暇申請について、どう感じているかについては、「便利」は53.7%、「どちらかという便利」が28.7%で評価する意見が約82%を占め、「特に変わらない」が13.7%で、「どちらかという不便」(3.5%)、「不便」(0.4%)を合計すると約4%となっている。

また、「便利になったと感じる」と回答している職員の主な意見としては、「休暇簿をさがす手間が省けた」や「入力項目が少ないので入力しやすい」が挙げられる。

一方、「不便になったと感じる」と回答している職員の主な意見としては、「出勤時打刻後の時間休暇取得について、申請入力漏れの把握がしにくい」や「申請中の休暇届などの状況の確認がしにくい」が挙げられる。

このように、休暇申請については、多数の職員がシステム導入前と比較して便利になったと感じているものの、出勤簿整理担当者は、出勤後に休暇を取得した場合については、申請の入力漏れのチェックや休暇申請中かどうか休暇取得状況を確認するために、複数画面での確認作業が必要となり、負担になっていることがうかがえる。

出勤後に休暇を取得した場合について、申請の入力漏れのチェックがシステムで行えるよう、早急に検討されたい。

(3) 超過勤務手当等申請

庶務事務システムを利用した超過勤務手当等の申請について、

どう感じているかについては、「便利」は51.6%、「どちらかという便利」が27.2%で評価する意見が約79%を占め、「特に変わらない」が18.4%で、「どちらかという不便」(1.6%)、「不便」(1.2%)を合計すると約3%となっている。

また、「便利になったと感じる」と回答している職員の主な意見としては、「超過勤務手当は正確に入力しなければエラーになり、間違っただけを提出することがなくなった」や「振替の超過勤務手当25/100が自動計算されるため、漏れ、入力間違いがなくなった」が挙げられる。

一方、「不便になったと感じる」意見としては、「休暇を取得した日でも特殊勤務手当の入力できてしまう」や「移動時間を含む超過勤務手当がある場合の入力方法がわかりにくい」が挙げられる。

このように、超過勤務手当等の申請全般については、システムでエラーチェックが適切にかかり正確な入力ができるようになったこと、週休日振替の超過勤務手当25/100の自動計算がされ、間違いがなくなったことなどにより、事務の効率化が図られたことがうかがえる。

しかしながら、特殊勤務手当については、出勤打刻とのデータ間の連動や重複入力のチェックがなされておらず、改善を要する。また、移動時間を含む超過勤務手当の入力について、適切な周知を図られたい。

(4) 旅行命令申請

アンケートによると、庶務事務システムを利用した旅行命令申請について、どう感じているかについては、「便利」は48.2%、「どちらかという便利」が32.1%で評価する意見が約80%を占め、「特に変わらない」が11.4%で、「どちらかという不便」(6.3%)、「不便」(2.0%)を合計すると約8%となっている。

また、「便利になったと感じる」と回答している職員の主な意見としては、「旅行命令簿の作成・確認・管理が不要となったこと」や「出先職場から職員課への持込が不要になったこと」が挙げられる。

一方、「不便になったと感じる」と回答している職員の主な意見としては、「申請済の旅行命令簿を引用した場合は、旅行年月日が引用した時の旅行日になり修正が手間である」が多数あり、

ほかには「通勤経路のバス賃の差し引きが出来ないこと」を挙げている。

このように、システムを利用した旅行命令申請について、回答者の多くが便利になったと評価している。

しかし、旅行経路と通勤経路が重複するバス運賃を、自動的に除算出来ないシステムであることがわかりにくく、職員の負担になっていることがうかがえる。本年度の定期監査でも、除算のための入力が入力漏れていた例が複数課で見受けられ、注意事項に挙げられている。

ここでの問題点として、車賃（電車賃）の場合には自動計算されるが、バス運賃の場合は、通勤手当の計算が定期券の金額をベースにしたものでないことなどから自動計算になっておらず、システムの導入効果が十分に発揮されていない状況がある。この点について、バス運賃の計算方法の問題も含めて、システムとして今後どうしていくかの整理・検討が必要と思われる。また、当面は、バス運賃の入力方法について、改めて職員への周知徹底を図られたい。

3 「システムの導入により事務の効率化が図られているか」について

(1) 各種帳票の削減

庶務事務システムの導入に伴い、従来紙ベースで処理されていた次の各種帳票が電子データで処理されることになった。これらの各種帳票がなくなったことにより、用紙使用量の削減のみならず、保管場所の減や毎年度行う文書廃棄コストの減などの効果が生み出された。

〔削減された帳票類〕

出勤簿、 年次有給休暇簿、 週休日等振替勤務命令簿、
特別休暇申請書、 超過勤務等命令簿、 特殊勤務手当実績簿、 旅行命令簿、 給与明細

(2) 誤申請等の減少

ア 超過勤務手当の支給

夜間や休日の超過勤務については、手当支給割合をシステムで自動計算するようにしたことで、誤支給が解消された。

また、週休日の振替に伴う 25/100 の超過勤務手当についても、振替後の 1 週間の勤務時間をシステムで管理し、手当を自動計算するようにしたことで、手当の誤支給が解消された。

さらに、休憩時間についてエラーチェックを充実させたことにより、正確性の向上が図られた。

これらの結果、以前は定期監査で散見された週休日振替による超過勤務手当の誤支給がなくなるなど、システム導入の効果を確認することができる。

イ その他の申請等

休暇等申請については、申請の承認情報が出勤簿情報へ自動反映されることにより、転記事務が不要となり、事務の省力化が図られた。

また、週休日等振替勤務命令や年次有給休暇等の残日数管理については、チェック機能の充実によって誤りが無くなり、出勤簿整理担当者の負担軽減につながった。

しかしながら、申請届出漏れの確認やエラー情報の確認作業に出勤簿整理担当者の手間がかかっている様子が見える。

(3) 確認作業、照会対応の迅速化

ア 休暇申請情報、出勤簿確認作業

所管部局において庶務事務システム導入職場の休暇申請状況の不備及び出勤簿の確認を行う場合は、各所属に照会することなく、システム上でリアルタイムに確認できるなど事務の効率化につながっている。

イ 各主管課からの照会対応

各主管課からの庶務事務システムに関する問合せに対しては、所管部局でも同一画面を見ながら対応できるため、より分かりやすい説明ができるようになったこと、また、操作ミスに対しては画面で確認しながら操作を促し完結することができるなどの事務改善が図られた。

4 総括意見

区は、急速に発達する情報通信技術を活用し、効率的な行政運営の実現を図るため、平成 14 年 10 月に「杉並区情報化基本方針・杉並区情報化アクションプラン」を策定し、電子区役所の構築に向けた取り組みを積極的に推進してきた。

そして、平成 16 年度には同アクションプランを改定して計画期間を平成 17 年度から 19 年度までの 3 ヶ年とし、更に電子区役所の構築に取り組むこととした。

こうした状況の中で、区は文書管理システム、庶務事務システム、要望受付システム、財務会計システムといった区の内部情報系の独立したシステムについて、利用者情報データベースを統合しネットワーク化を図ることで、各システムの情報をより有効活用できる「統合内部情報システム」として構築を進め、平成 19 年度から順次稼働させた。

これらの一連のシステム稼働によって、意思決定の迅速化や情報の共有化が図られるなど、行政運営がより一層効率的に運用できる環境を整えたことは、評価できるものである。

このうち、庶務事務システムは、職員の出勤情報管理、休暇などの申請、各種届出等の庶務事務を軽減することで、職員が本来業務に専念することのできる環境を整えることを目的として構築され、平成 19 年 4 月から稼働している。運用にあたっては、利用者情報(職員データ・所属データ等)について共通基盤システムを使用し、決裁ルートにおいては文書管理システムを、旅費清算において財務会計システムを使用するなど、統合内部情報システムの各システムを関連づけ、一体として活用されている。

本年度の行政監査では、庶務事務システムの運用管理に絞って監査を実施したところであるが、いくつかの改善すべき点が見受けられたものの、全体としては、システム導入の成果が着実に現れていると言える。

なお、個々の改善すべき点は「第 3 監査の結果」に示したとおりであるが、その他全体的に見て、今後、課題とすべき事項を以下に付け加える。

第一に、現在、非常勤職員については、庶務事務システムの対象外となっており、従来からの紙ベースによる出勤管理や休暇、各種

届出等の事務処理が依然として行われている。

この結果、常勤職員は庶務事務システムで、非常勤職員は紙ベースでという二重管理の状態となり、出勤簿整理担当者の事務負担の軽減や統一的な出勤状況の把握などシステム導入の効果が十分に図れない状況がある。

非常勤職員については勤務条件が異なることから、一定の検討や準備期間、さらにはプログラム修正等の経費が必要なことは理解できるとしても、事務効率の一層の向上を図る観点から庶務事務システムによる事務処理の早期一元化に向けて努力することが望ましい。

第二に、庶務事務システムは、給与や旅費等支給業務の効率化、コスト削減を図る目的で導入した一面を持っており、区では、システム導入前の平成 18 年度に、積み上げ方式による A B C (活動基準原価計算)分析(注)という手法により、庶務事務システムが対象とする給与支給、旅費支給及び超過勤務手当支給に関する各業務についてコスト分析を行っている。

これらの業務が、定型的で、大量反復的に、定期的が発生する事務であることから、システム導入効果が大きいと想定され、実施されたものである。

よって、システム導入から約 2 年が経過しようとする現在、導入後のコスト分析を実施し、職員のコスト意識の向上を図る面からもその導入効果の検証を行い、よりの確に IT 化の効果を数値等で把握できるよう要望する。

以上述べてきたが、今後も、庶務事務システムをはじめ庶務事務全般の改善を積極的に推進することにより、小さくても活力のある組織で、質の高い効率的な行政運営をさらに進め、行政サービスの向上につなげていくことを期待する。

(注) 積み上げ方式による A B C (活動基準原価計算)分析

A B C 分析とは、民間企業が業務の原価(コスト)を把握する方法として普及している分析手法。Activity-Based Costing の略。業務の開始から完了までの処理手順(フロー)を把握した上で、個々の業務活動の件数と標準作業時間からそれぞれの事務処理の活動コストを算出し、開始から完了までの各業務処理の活動コストを積み上げ合算し、その業務にかかる全コストを算出する方法。