

**令和2年度産業経済研究委託事業
(旅費関連申請・外勤費精算業務の効率化に
向けた調査・検証)**

報告書

令和3年3月26日
ボーダー株式会社

目次

I. 事業の概要

I-1. 実施の背景

I-1. 実施の背景：各業務の課題

I-2. 実施目的、実施内容

I-3. 実施内容

II. 事業の実施結果

II-1. 関係部門へのヒアリング

II-2. ヒアリングで挙げた現状課題の整理

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定

II-4. 検証環境に求められる要件の整理

II-4. プロトタイプを用いた検証

III. まとめ

III-1. プロトタイプ検証の結果と課題の整理

1. 事業の概要

I -1. 実施の背景（貴省仕様書より抜粋）

実施の背景

経済産業省においては、METIトランスフォーメーションとして、バックオフィスに費やすトータルの時間を省全体で低減することを目的に、業務改革を進めているところ。

旅費関連の申請（経済産業省職員等の国内・海外への出張申請、出張により発生した旅費等の精算申請）、外勤費（職員の外勤（出張を伴わず在勤官署（常時勤務する場所）を離れて公務を行うこと）に伴う近距離の移動交通費）の精算に係る業務についても、これまで様々な業務改善が検討・実施されてきたものの、それぞれ次ページのような課題がある。

民間企業等と比較しても、職員及びバックオフィス部門職員の作業負担が依然として大きい状況で、課題解消に向けて抜本的な対策が求められている。

I -1. 実施の背景：各業務の課題（貴省仕様書より抜粋）

旅費申請業務に関する課題

- 申請に必要な詳細な旅行計画の作成や、携帯・Wi-Fi等をレンタルする際に出張申請に加えて必要な書類の作成・申請など、出張前の手続きに係る作業負荷が高い
- SEABIS（※）へのデータ入力やチケット手配をそれぞれ委託している民間事業者との三者間での旅程調整の手間が大きい
- SEABISへのデータ入力・チケット手配依頼書など、手続きを進める上で利用する様式が複雑
- 決裁ルートが長い、かつ決裁待ちによる停滞や不備による手戻り等によって決裁が完了しない
- 提出書類のチェックに時間・手間がかかる

※SEABIS：旅費関連の申請処理を執り行う政府共通システムである「旅費等内部管理業務共通システム」

外勤精算業務に関する課題

- 共用利用PASMO（以降共用PASMO※）における経済路線利用や定期券との重複利用等のチェック負荷が高い
- 共用PASMOを管理するExcel管理簿と実際の利用実績の突き合せ作業の負荷が高い
- 貸出可能な共用PASMOの枚数が利用人数を下回る場合、共用PASMOで切符を購入することとなり非効率
- 定期券と重複する経路で共用PASMOを利用する場合には、駅の窓口で都度精算しなくてはならず無駄が多い
- 共用PASMOのチャージを会計課の職員がまとめて駅窓口で実施しており、負担がかかっている

I-2. 実施目的（貴省仕様書より抜粋）

実施目的

本事業では、旅費関連の申請及び外勤費の精算における課題を解決し、業務の抜本的な改善を実現すべく、旅費関連の申請手続き及び外勤精算手続きのシステム化、旅費申請関連業務の集約化・アウトソース化等、業務面、システム面の改善策を検討し、実際のソフトウェアの検証環境にてその改善策を検証することを目的とする。

※本事業では、SEABISの再構築やシステム改修を想定していない。また職員が出張後に行う旅費精算は引き続きSEABISで執り行うものとし、現行SEABISのシステム機能・システム運用を前提とした場合の旅費申請・外勤精算業務の改善策を検討した。

※現在経済産業省ではバックオフィスのシステム基盤にセールスフォースを採用しており、ワークフローやユーザー・権限管理といった機能はセールスフォース上に既に整備されている。本事業では、それらの既存資産を最大限活用するため、検証環境はセールスフォース上に個別アプリケーションとして構築する前提とした。

I -3. 実施内容

実施内容

本事業では以下のプロセスで検討・検証を進めた。

- 1 旅費関連の申請手続き及び外勤精算手続きの改善策の検討
 - 1-1 関係部門へのヒアリング
 - 1-2 ヒアリングで挙げた現状課題の整理
 - 1-3 現状課題への改善方針の検討・策定
- 2 検証用環境を使用した改善策の検証
 - 2-1 検証環境に求められる要件の整理
 - 2-2 プロトタイプを用いた検証
- 3 まとめ
 - 3-1 プロトタイプ検証の結果と課題の整理

II. 事業の実施結果

II-1. 関係部門へのヒアリング

以下の観点で実際に業務を実施している職員にヒアリングを実施した。

- 作業手順と実際のツール・システムの利用方法
- 実際に作業に費やす概算時間
- 各作業において困っていること（時間を要する作業、間違いやすい作業や入力項目など）
- 手続きの効率化という観点から見た場合の、望ましい支援や手続きの形
- 特定の事象が発生した場合の、例外的な工程やフローの発生有無

ヒアリングは、出張業務が比較的多い3部局を選定し、令和2年11月前半に実施した。

対象者は、原課職員を旅行計画の作成・発議及び外勤の実施・精算申請を行う主体として、業務管理官室職員を旅行計画の審査と外勤精算の管理を行う主体としてヒアリングを実施した。

II-2. ヒアリングで挙げた現状課題の整理

ヒアリングで挙げた主な課題は、発生頻度と作業負荷の2軸で評価し、発生頻度が高い（全体の8割以上）もの、または作業負荷が大きい（1件あたり1時間以上）ものを本事業で優先的に対応すべき重要課題として抽出し、整理した。

重要課題

「発生頻度」が「高」若しくは「作業負荷」が「大」のもの

- 発生頻度（出張時に発生する頻度）

高：8割以上 中：4割～8割 低：4割以下

- 作業負荷（1件当たりの集中作業時間）

大：1時間以上 中：30分～1時間程度 小：30分未満

加えて、ヒアリング全体を通じ、民間事業者の出張申請・精算業務の改善事例を踏まえ改善すべき事項と思われる点も、重要課題として整理した。

II -3. 現状課題への改善方針の検討・策定：課題の発生要因の整理 (内国旅行：旅費業務の実施体制面の要因)

内国旅行

- 重要課題発生要因を「旅費業務の実施体制面」から整理すると、外部委託の範囲や依頼方法等を含めた「外部委託の体制面」に起因するものと、SEABIS入力以外の旅費申請業務のフォロー体制や旅費業務のナレッジ共有体制など「経産省内部の業務体制面」に起因するものに整理できる。

重要課題（要約）	課題の発生要因	
チケット手配・SEABIS入力依頼様式（Excel）の入力項目が細かい。経路検索などに時間がかかる。	<p>チケット手配と入力代行の事業者が異なるため</p> <ul style="list-style-type: none"> 同じような旅程調査を職員、チケット手配事業者、入力代行事業者で重複実施する結果になっている。 	外部委託の体制面
入力業者でも同じような旅程調査を重複して行っており、起案者による旅程調査がムダ。	<p>作業委託できる範囲が限定されているため</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅行計画の作成や規程適用可否相談など時間や手間のかかる作業をチケット手配事業者や入力代行事業者に委託できないため、職員の作業負担が軽減されていない。（総括係員や業管室にしわ寄せが行く結果になっている。） 	
ルールに関する問い合わせ・相談が多い。適用可否判断に必要な調査や確認作業の負荷が高い。	<p>チケット手配・入力代行依頼方法が複雑なため</p> <ul style="list-style-type: none"> SEABIS入力を前提とした入力フォーム。 事業者とExcelやメールでのやり取りが前提で、事前相談や旅程計画相談がやりづらい。 	
紙の領収証等をスキャンしてSEABISに添付する作業が負担になっている。	<p>旅費申請業務を部局単位に分散実施しているため</p> <ul style="list-style-type: none"> SEABIS入力以外の旅費申請業務フォローは、各局の業管室が担っているが、その知見を全省で共有する仕組みになっていない。 細かな規程適用は部局判断による。 	経産省内部の業務体制面
タクシーの利用についての規程適用が標準化されていない側面がある。事後申請時の利用適否確認に時間がかかる場合がある。		
旅費業務に関するナレッジが各部局・課室に分散し、経済産業省全体として集約化されていない。		

II -3. 現状課題への改善方針の検討・策定：課題の発生要因の整理

内国旅行

(内国旅行：その他の要因)

- 「旅費業務の実施体制面」以外の重要課題の発生要因として、「SEABISの操作面」や「規程・運用ルール面」の要因が考えられる。
- また災対時の急な出張用務等「業務特性面」から避けられない要因もあるが、「職員の意識面」が課題発生要因になってる側面もあり、業務改革と合わせて職員の行動変容が求められるところ。

重要課題（要約）	課題の発生要因	
SEABISで変更作業を行う場合、操作上分からないことが多い。自力での実施が困難。	<p><u>SEABISの操作に習熟が必要のため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 直感的な操作で利用できるシステムではなく、ある程度使いこなすためには、それなりの習熟期間が必要。 マニュアル類は整備されているが、読み熟すにも最低限のトレーニングが必要。 	SEABISの操作面
SEABISの操作方法に関する質問が多い。SEABISの操作に慣れていない職員の場合、起案がなかなか進まなかったり、手戻りが発生するため、やり取りに時間がかかる。	<p><u>旅行計画決裁に時間がかかるため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 詳細な旅行計画を作成し、決裁する必要がある。 決裁ルートが長い。（民間では上長の承認のみで出張決裁が完了するケースが多い） 	規程・運用ルール面
旅行計画決裁が未決の状態での出張したり、出張後に決裁を起案したりするケースがあり、会計課との追加のやりとり等で対応負荷が発生する。	<p><u>出張用務が直前に決まるため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 災対時など急に出張用務が発生するケースや、用務詳細が直前まで決まらないケースがある。 	業務特性面
	<p><u>旅費申請への主体性認識が低い職員もいるため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> 他人任せで旅費申請は誰かがやってくれるもの、上長の口頭確認があれば決裁が未決でも出張できるものとの認識の職員も少数ではあるが存在。 	職員の意識面

II -3. 現状課題への改善方針の検討・策定：課題の発生要因の整理 (内国旅行：重要課題に該当しない課題について)

内国旅行

- 重要課題に該当しない課題についても重要課題と同じような発生要因が考えられる。
- 旅費規程や運用ルールが複雑なため、職員が細かなルールを理解した上で手続きを行うことが難しいことも課題発生の背景にある。

課題（要約）	課題の発生要因	
<p>SEABIS利用において、操作しづらかったり、必要な情報が取得しづらい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 決裁ルートの検索・設定がわかりづらい ・ 差戻し先を適切に指定しないと、出張者が気づかず、対応が遅れる ・ マニュアルが膨大で必要な情報を探しづらい 	<p><u>SEABISの操作に習熟が必要なため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 直感的な操作で利用できるシステムではないため、ある程度使いこなすためには、それなりの習熟期間が必要。 ・ マニュアル類は整備されているが、読み熟すにも最低限のトレーニングが必要。 	<p>SEABISの操作面</p>
<p>経路変更依頼時等、入力業者とのメールのやりとりが煩雑。</p>	<p><u>チケット手配・入力代行依頼方法が複雑なため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者とメールでのやり取りが前提で細かな相談や依頼がしづらい。 	<p>外部委託の体制面</p>
<p>旅費精算時の領収書等の証憑類提出が不完全な場合が多く、追加の対応が発生する。</p>	<p><u>規程や運用ルールが複雑で、職員の理解も十分でないため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 旅費法や省内規程などが細かく、全てを把握することは非常に困難。 	<p>規程・運用ルール面</p>
<p>旅費精算が決められた期限内に処理されないことが多い。</p>	<p><u>旅費申請への主体性認識が低い職員もいるため</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他人任せで旅費申請は誰かがやってくれるもの、上長の口頭確認があれば決裁が未決でも出張できるものとの認識の職員も少数ではあるが存在。 	<p>職員の意識面</p>

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：課題の発生要因の整理 (外国旅行：重要課題について)

- 内国旅行と同様に、「経産省内部の業務体制面」や「規程・運用ルール面」に起因する課題もあるが、外国旅行では出張と同時に備品や役務の申請を行う場合が多いため、特に備品手配について「業務プロセス面」に起因する重要課題が発生している。

重要課題（要約）	課題の発生要因	
手配する備品や役務毎に、発注書への旅程情報入力などムダな重複作業が発生している。	<p>類似・関連する業務がそれぞれ独立した手続きとなっているため</p> <ul style="list-style-type: none"> 出張手配と備品手配は連動する手続きだが、業務プロセスとしては個別のものとなっており、重複やムダが多い。 	業務プロセス面
備品の申請情報が課室毎にExcelで管理されている。支払い時の棚卸が大変。	<p>業務で利用する様式・ツールがバラバラなため</p> <ul style="list-style-type: none"> 入力依頼、備品発注、備品申請管理など、各業務で個別のExcel等を利用しているため、重複入力が発生している、かつ情報が散逸している。 	
事前・事後協議資料の作成に時間がかかっている。	<p>運用ルールが複雑で、細かな対応が必要なため</p> <ul style="list-style-type: none"> 旅費法や省内規程に則った対応をするために細かな調査や確認が必要。 	規程・運用ルール面
旅費業務に関するナレッジが各部局・課室に分散し、経済産業省全体として集約化されていない。	<p>旅費申請業務を部局単位に分散実施しているため</p> <ul style="list-style-type: none"> SEABIS入力以外の旅費申請業務フォローは、各局の業管室が担っているが、その知見を全省で共有する仕組みになっていない。 	経産省内部の業務体制面

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：課題の発生要因の整理

(外国旅行：重要課題に該当しない課題について)

- 外国旅行においては重要課題に該当しない課題も、内国旅行と同様、**発生要因としては重要課題と概ね同一のもの。**
- 会議や会談等の相手先との関係から出張日程・出張者が直前まで固まらない「業務特性面」の要因が強いが、多忙な中で旅費申請手続きに対する職員の意識が薄れがちになる要因もある。

課題（要約）	課題の発生要因	
見積もりや精算手続きに関することやSEABIS処理に係ること等各種相談対応に時間がかかっている。	SEABISの操作に習熟が必要のため ・直感的な操作で利用できるシステムではないため、ある程度使いこなすためには、それなりの習熟期間が必要。	SEABISの操作面
出張の詳細が決まらず、事前決裁が必要な備品の手配が直前での作業となる。	作業委託できる範囲が限定されているため ・旅行計画の作成や規程適用可否相談、SEABISに関する問い合わせなど、時間や手間のかかる作業を入力代行事業者へ委託できないため、職員の作業負担が軽減されていない。（総括係員や業管室にしわ寄せが行く結果に。）	外部委託の体制面
SEABISの起案や決裁が滞っている場合があり、旅行計画や旅費精算の決裁督促や進捗管理の作業に時間がかかっている。（業管室や渉外班）	会議等の詳細が直前まで決まらないため ・会議や会談等の相手先との関係から出張日程・出張者が直前まで固まらない場合や追加・変更になる場合が多い。	業務特性面
	旅費申請に対する職員の認識が薄い面がある ・会議等の準備や省内の事前調整等に集中しているため、旅費申請手続きへの意識が薄れがち。	職員の意識面

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：課題の発生要因の整理

外勤精算

(外勤精算：共用PASMO利用の場合)

- 共用PASMO利用の場合の重要課題の発生要因は、業務設計面に起因するものに整理することができる。リモートワーク推進・新型コロナ感染拡大防止の観点から、対面による共用PASMOの受け渡し、カードの使いまわしを回避した業務設計が必要となる。

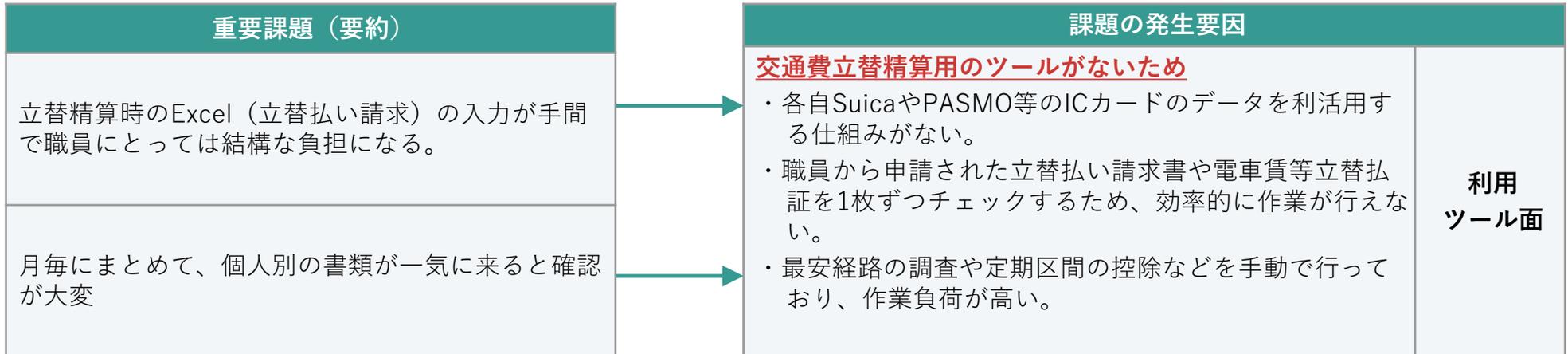
重要課題（要約）	課題の発生要因	
対面で共用PASMOの受け渡しを前提とした業務ルールになっており、対面レス・テレワークに対応した業務変容を阻害する要因になっている。	<p><u>物理的なカードを貸与する運用となっているため</u></p> <ul style="list-style-type: none">物理的な授受や接触が必須で、共用PASMOの現物管理が必要。紛失や誤使用のリスクが伴う。最安経路の検索や定期区間の控除などを手作業で行う必要がある。	業務設計面
感染症対策において、共用PASMO使い回しは衛生面から考慮すべき。		
PASMO管理簿への記入の手間がかかっている。	<p><u>あらかじめチャージされた公金を使用するため</u></p> <ul style="list-style-type: none">立替えた金額から支払い可能な分を支出する方式と異なり、既に支出済みのものを利用する形のため、支払い対象外の利用に返納手続きが必要となる。	
定期区間の一次降車など、共用PASMO利用時の返納を避けるための運用が手間。		
経済合理性のとれたルートであるかの確認や定期券区間の利用有無の確認、共用PASMO残高との突き合わせなどの棚卸し作業を行う必要があり、負担が大きい。		

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：課題の発生要因の整理

外勤精算

(外勤精算：立替精算の場合)

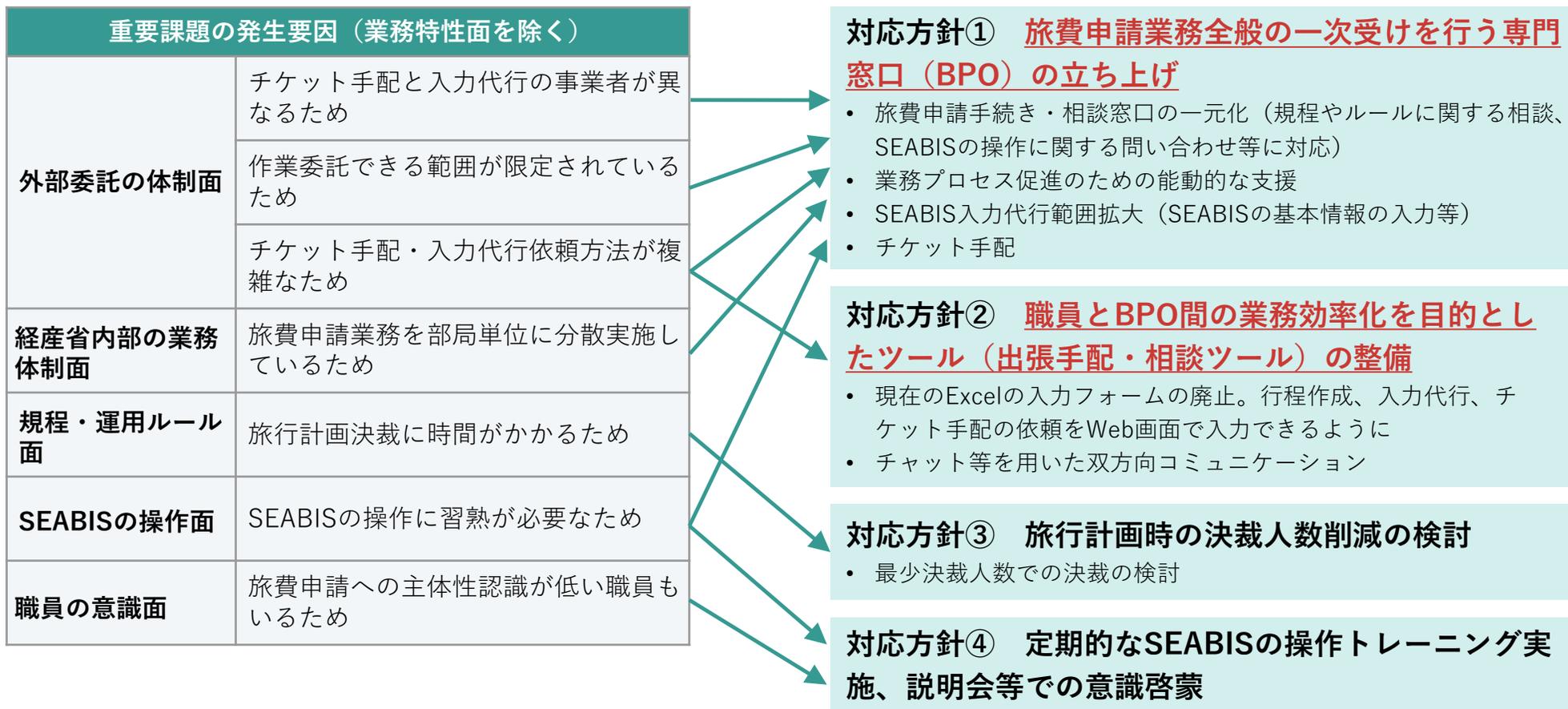
- 立替精算における重要課題発生要因は、交通費立替精算用のツールがないことによる。手作業を前提とした業務運用であるため職員の作業負担が大きく、例外的な場合のみ適用されている状況。ツールの整備により、業務改善ができないか検討の余地あり。



II -3. 現状課題への改善方針の検討・策定：改善方針の検討・策定

(内国旅行：改善方針)

- 課題の発生要因の内、「規程・運用ルール面」や「SEABISの操作面」の要因を除去するためには、旅費法や関連規程類の改訂、SEABIS自体の改修が必要となり、中長期的な取り組みが必要となる。
- 本事業では、発生頻度が高い若しくは業務影響度が大きい重要課題の発生要因（業務特性面の課題を除く）に対して、対応方針を検討する。

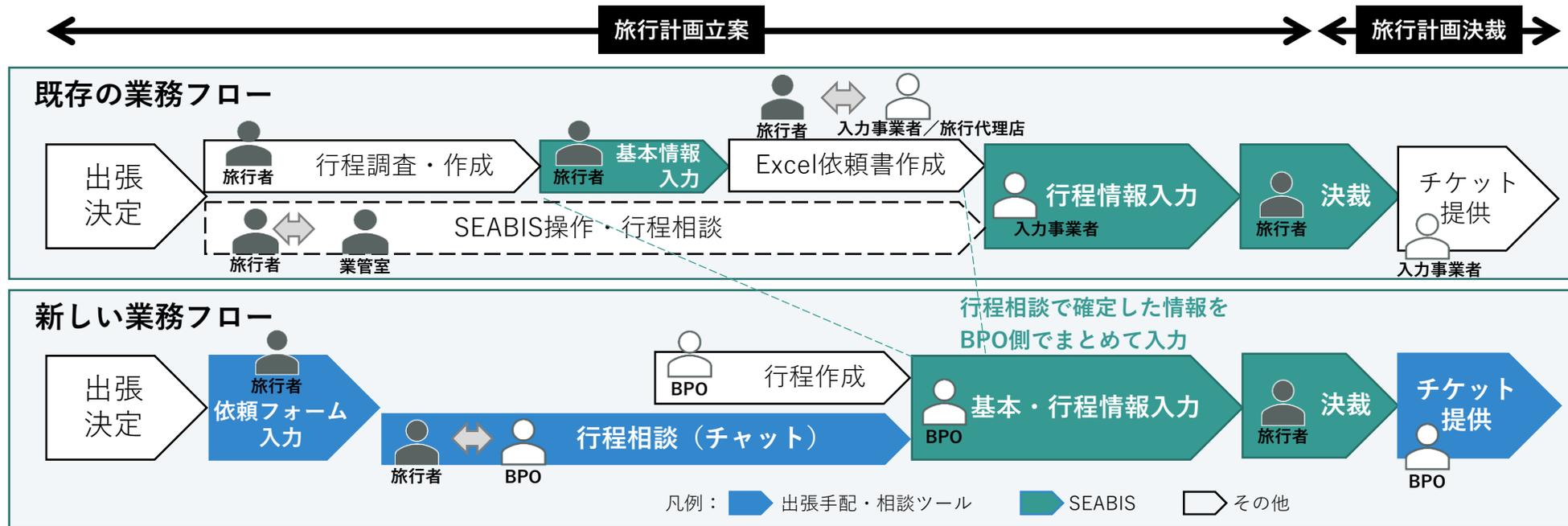


II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：改善方針の検討・策定

内国旅行

(内国旅行：改善の方策を反映した新しい業務イメージ①)

- 旅費申請業務に関するBPOを立ち上げ、旅行計画立案時の作業をできる限り巻き取ることで、職員や業務管理官室の作業負荷の低減を目指す。



旅行者（申請者）における主な変更点

- 事前の詳細な行程調査、Excel入力依頼書の作成が不要になる。
- SEABISへの基本情報入力が不要になり、決裁部分からのSEABIS操作となる。
- チャット等でBPOにSEABISの操作や出張申請に関して相談できるようになる。

業務管理官室における主な変更点

- SEABISの操作や出張申請に関する相談や問い合わせはBPOが一次受けとなり、BPOで判断できない例外事項の相談や確認作業が中心になる。

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：改善方針の検討・策定 (外国旅行：改善方針)

- 「規程・運用ルール面」の要因を除去するには、旅費法や関連規程類の改訂が必要となり、中長期的な取り組みが必要となる。そのため、内国旅行と同様重要課題の発生要因に対して、対応方針を検討する。
- 内国旅行に関する課題対応で検討した対応方針（対応方針①及び②）に加えて、「**備品申請手続きを一本化する業務フロー及びそれを支援するツールの整備**」が必要。

重要課題の発生要因（業務特性面を除く）		
内国・外国共通	経産省内部の業務体制面	旅費申請業務を部局単位に分散実施しているため
	外国特有	業務プロセス面
		類似・関連する業務がそれぞれ独立した手続きとなっているため
		業務で利用する様式・ツールがバラバラなため

対応方針① **旅費申請業務全般の一次受けを行う専門窓口（BPO）の立ち上げ**

- 旅費申請手続き・相談窓口の一元化（規程やルールに関する相談、SEABISの操作に関する問い合わせ等に対応）
- 業務プロセス促進のための能動的な支援
- SEABIS入力代行範囲拡大（SEABISの基本情報の入力等）
- チケット見積取得

対応方針② **職員とBPO間の業務効率化を目的としたツール（出張手配・相談ツール）の整備**

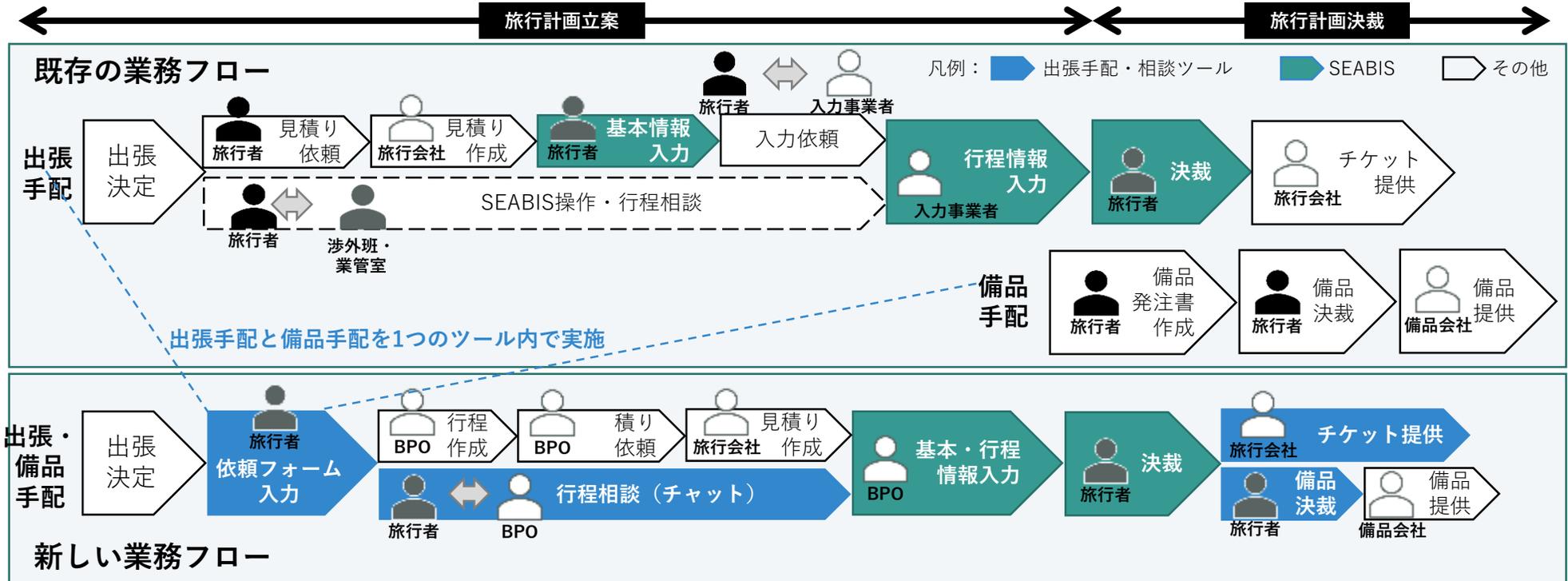
- 現在のExcelの入力フォームの廃止。行程作成、入力代行、チケット手配の依頼をWeb画面で入力できるように
- チャット等を用いた双方向コミュニケーション

対応方針③ **備品申請手続きを一本化する業務フロー、及び支援ツール（備品手配依頼ツール）の整備**

- 出張手配、備品申請などの関連業務を同じ仕組み上で実施
- 旅程情報や職員情報など、重複する情報は1度の入力ですべて完了するように

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：改善方針の検討・策定 (外国旅行：改善の方策を反映した新しい業務イメージ①)

- 出張手配と備品手配を1つのツールで実施し、重複作業を減らす。
- BPOが職員の作業をできる限り巻き取ることで、作業負荷の低減を目指す。



旅行者（申請者）における主な変更点

- 備品決裁に個別の発注書作成が不要になる。
- 旅行会社への見積り依頼が不要になる。
- Excel入力依頼書の作成が不要になる。
- SEABISへの基本情報入力が不要になる。
- チャット等でBPOにSEABISの操作や出張申請に関して相談できるようになる。

業務管理官室における主な変更点

- 備品の申請情報をツール上で確認できるようになる。
- SEABISの操作や出張申請に関する相談や問い合わせはBPOが一次受けとなり、BPOで判断できない例外事項の相談や確認作業が中心になる。

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：改善方針の検討・策定

(外勤精算)

- ・ リモートワーク推進、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点も踏まえ、「対面レス」を前提とした業務設計を検討する。
- ・ 具体的には外勤精算ツールを整備し、立替払いを前提とした外勤精算方式への変更を検討する。

重要課題の発生要因	
業務設計面	物理的なカードを貸与する運用となっているため
	あらかじめチャージされた公金を使用するため
利用ツール面	交通費立替精算用のツールがないため

対応方針① 立替払いを前提とした外勤精算への変更

- ・ 対面レス・接触レスを実現する観点から、外勤費の精算方法を共用PASMO貸出から立替払い精算に変更する。

対応方針② 外勤精算の申請・決裁を効率化するツール（外勤精算ツール）の整備

- ・ 職員各自のICカードデータを利活用し、交通機関の利用経路・金額入力等に関する職員の作業負担を軽減する。
- ・ 最安経路の検索や定期区間の自動控除やチェックがシステム上で実施される。
- ・ 支出決裁に必要な書類等を自動作成し、立替払い精算に関する作業負担を軽減する。

II-3. 現状課題への改善方針の検討・策定：改善方針の検討・策定

外勤精算

(外勤精算：改善の方策を反映した新しい業務イメージ①)

- モバイルデバイスを含めた個人の交通ICカードの情報を外勤精算ツールに取り込むことで、外勤精算時の外勤経路や金額の入力負担を軽減する。（モバイルデバイスの利用に関しては詳細な技術検証が必要）
- 外勤精算ツールと経路検索ソフト（駅すぱあと等）を連携することで、最安経路確認や定期区間控除確認の作業を軽減する。（基盤システム上での動作検証・仕様調整等が必要）

外勤実施	既存の業務フロー (立替精算の場合)	新しい業務フロー	主な変更点
 外勤データ入力	<ul style="list-style-type: none"> • 利用経路を基に外部サイト等で料金を計算し、精算用Excelに入力 • 利用経路に定期区間がある場合には、控除した金額を計算して入力する 	<ul style="list-style-type: none"> • 電子出勤簿の外勤申請機能と連携した立替精算の申請（引き続き検討） • モバイルデバイス等を利用して、ICカード利用履歴を外勤精算ツールに取り込む • または、外勤精算ツール内の経路検索の仕組みを利用して、手動登録する • 定期区間は自動控除して金額計算される 	外勤者 <ul style="list-style-type: none"> • <u>自身のICカードから直接データを取り込んで精算に利用可能</u>になる • <u>最安経路の検索/算出とデータ入力がワンストップ</u>で行える
立替払い請求書作成	<ul style="list-style-type: none"> • 精算用Excelの組み込みマクロを利用して、立替払い請求書、電車賃等立替払証を作成する 	<ul style="list-style-type: none"> • 現様式での請求書作成は不要になる 	外勤者 <ul style="list-style-type: none"> • <u>立替払い請求書の作成が不要</u>になる
立替精算決裁	<ul style="list-style-type: none"> • 作成した立替払い請求書、電車賃等立替払証を印刷し、決裁をまわす 	<ul style="list-style-type: none"> • 外勤精算ツール内で電子決裁 	外勤者 <ul style="list-style-type: none"> • <u>電子決裁により、場所を選ばず決裁がまわせる</u>ようになる
支出決議	<ul style="list-style-type: none"> • 決裁された立替払い請求書をまとめて、SEABISで支出決議データを作成する 	<ul style="list-style-type: none"> • 外勤精算ツール内での決裁済みデータを予算管理システムに連携する 	業務管理官室 <ul style="list-style-type: none"> • 決議対象の<u>データの細かなとりまとめが不要</u>になる • 既に最安計算された精算データとなるため、<u>チェックの手間が低減</u>する

II-4. プロトタイプを用いた検証

構築したプロトタイプを用いて、ヒアリングにご協力いただいた職員を対象とした説明会を実施した。

なお、緊急事態宣言下であることを鑑み、説明会は省内スカイプを利用して遠隔実施とした。

対象業務	開催日	実施内容
内国旅行	令和3年3月3日、3月9日	<ul style="list-style-type: none">内国旅行における課題の整理と改善方針の説明プロトタイプを用いた新業務案のデモンストレーション
外国旅行及び備品手配	令和3年3月16日、3月18日	<ul style="list-style-type: none">外国旅行における課題の整理と改善方針の説明プロトタイプを用いた新業務案のデモンストレーション
外勤精算	令和3年3月16日、3月18日	<ul style="list-style-type: none">外勤精算における課題の整理と改善方針の説明プロトタイプを用いた新業務案のデモンストレーション

II-4. プロトタイプを用いた検証（内国旅行：検証結果）

- 「出張者・申請者の作業負荷軽減が期待できる。」など、BPOによる負担軽減やツールの利便性について、前向きな意見が多かった。
- 他方、「BPO側が省内の出張プロセスや旅費法の把握に時間を要する、イレギュラーなケースにおいてスピード低下が懸念される。」といったように、業務処理スピードへの影響を懸念する意見があった。

検証した対応方針	期待される効果	実現にあたっての課題
対応方針① 旅費申請業務全般の 一次受けを行う専門 窓口（BPO）の立ち 上げ	<ul style="list-style-type: none">出張者・申請者の作業負荷軽減が期待できる。業務管理室にとっても、判断が難しいものに集中できる。	<ul style="list-style-type: none">BPO側が省内の出張プロセスや旅費法の把握に時間を要する、イレギュラーなケースにおいてスピード低下が懸念される。
対応方針② 出張手配・相談ツール の整備	<ul style="list-style-type: none">直感性に優れ、かつ現在使用している超勤申請に類似したUIであり職員にとって馴染みやすい。	<ul style="list-style-type: none">チャット対応になると迅速さが求められるが、その部分にどこまで対応できるのかが気になる。

II-4. プロトタイプを用いた検証（外国旅行：検証結果）

- BPOの立ち上げによって業務負荷が軽減されることに期待する回答、ツールの整備による作業の効率化に対して期待する回答があった。
- 他方、以下のような意見もあり、今後実務面での詳細な検討が必要であることがわかった。
 - ✓ 部局によって個別の運用ルールが存在するため、省全体で共通ルール化しなければ対応は困難ではないか。
 - ✓ 申請方法や支払方法（前渡金や立替払いなど）が備品の種類によって異なるため、柔軟に対応できるツールや運用が必要。
 - ✓ 旅行計画の確定前に手続きが必要な備品などについても対応できるような運用設計が求められる。

検証した対応方針	期待される効果	実現にあたっての課題
対応方針① 旅費申請業務全般の一次受けを行う専門窓口（BPO）の立ち上げ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ シンプルな行程の出張においては、出張者・申請者の業務負荷の軽減が期待できる。 ▪ 行程等の問い合わせ対応が不要になるので、業務管理室の作業負荷軽減が期待できる。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 部局によってWi-Fiや海外携帯を保有していたり、通訳等のルールが存在していたりするため、省内で共通したルールがない限り、BPO側での運用が難しい。
対応方針②③ 出張手配・相談ツール、備品手配依頼ツールの整備	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 一つのツールで外国出張と備品手配が出来ることで作業が楽になる。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 備品種類や支払方法が多様なので、それらに対応できる必要がある。 ▪ 出張内容が確定する前に申請が必要となる備品もあるので、申請方法については柔軟に設計して欲しい。 ▪ 前渡金や立替払いの取り扱いも合わせて検討すべき。

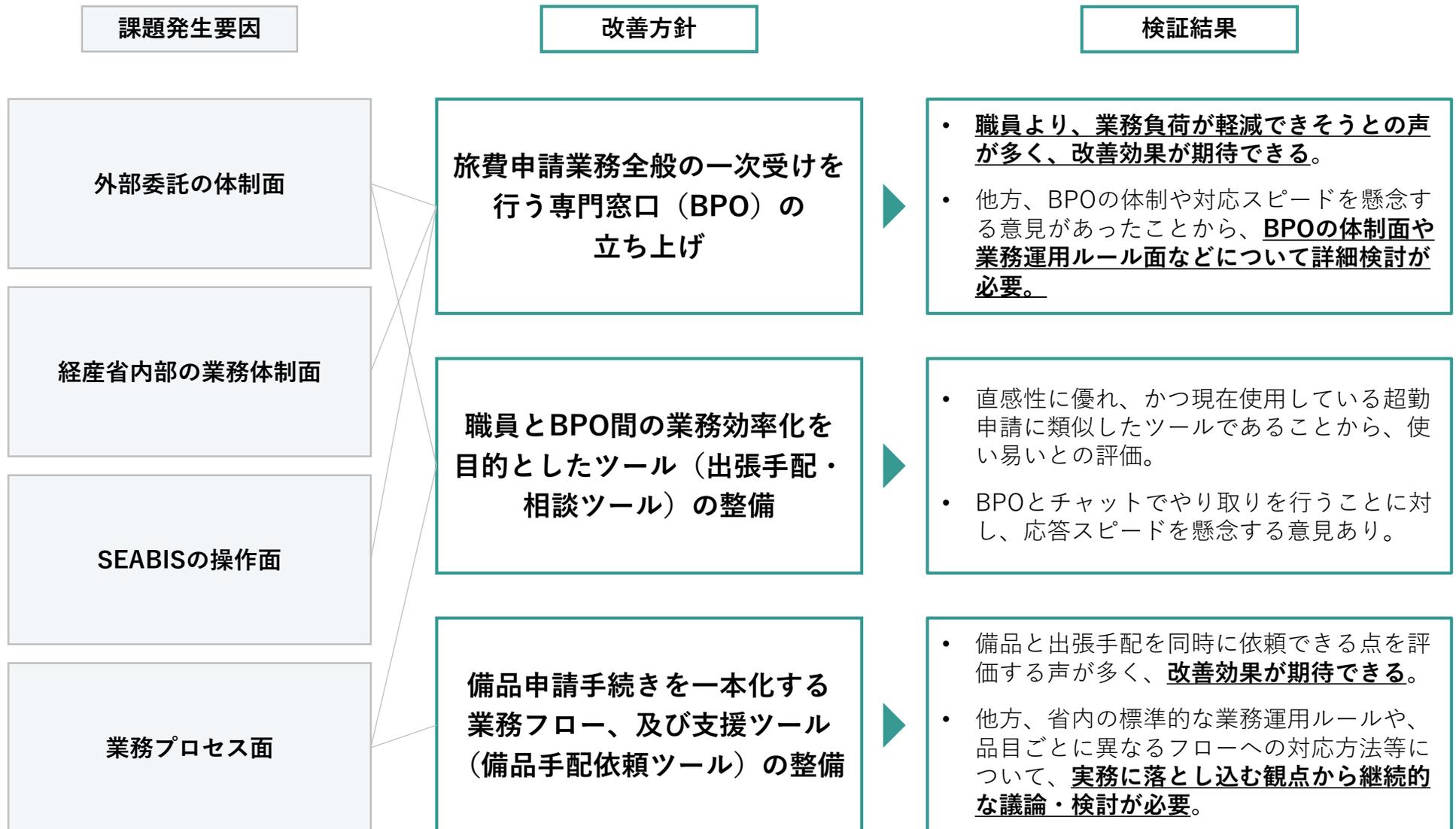
II-4. プロトタイプを用いた検証（外勤精算：検証結果）

- 共用PASMOの管理が不要になる点、立替払の面倒な経路検索や書類作成作業の軽減に効果がある点を評価する回答を得た。
- 他方、「適切な最寄り駅を申請者が把握する必要がある。」、代理申請機能、二重申請回避機能や事後申請機能が欲しいといったような意見があり、ツールの機能面や、ついて具体的に検討を行っていく必要があることを確認した。

検証した対応方針	期待される効果	実現にあたっての課題
対応方針① 立替払いを前提とした外勤精算への変更	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 共用PASMOの紛失等がなくなり、カードの現物管理がなくなるのは良い。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 申請にあたり、適切な最寄り駅を申請者が把握する必要がある。
対応方針② 外勤精算ツールの整備	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 立替払の面倒な経路検索や書類作成が軽減されて効果があると思う。 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 代理申請への対応について検討の必要がある。 ▪ 代理申請者と外勤者による二重申請を避ける仕組みが必要になる。 ▪ 事後申請への対応が必要になる。

III. まとめ

III-1. プロトタイプ検証の結果と課題の整理（旅費申請業務）



III-1. プロトタイプ検証の結果と課題の整理（外勤精算業務）

