

職員業務マニュアルの作成について

現状の課題

業務量の増加・人員不足に加え、業務の属人化と引継の質のばらつきが重なり、組織知が蓄積しにくい構造。

業務量の増加
対応範囲が広がる

非効率の継続
重複入力・確認負担

属人化
担当者依存が発生

引継ぎの質
新人・新任が迷いやすい

AIを活用した
マニュアルの標準化・平準化へ



目指すべき姿

業務の効率化・人材育成・採用強化・ペーパーレス化・財政改善。
併せて、ハラスメントを生み出さない職場環境への効果。

これまでの取組と、6月時点の成果



分類・整備の規模感

1,200	54	134	38	817
業務をリスト化	大分類	中・小分類	作業分類	例規集

作成する基本3点セット

① 業務シート

業務の目的・概要
・関連資料など全
体の俯瞰に活用

② 業務フロー

作業単位と業務の
流れを可視化

③ 業務詳細

新任が実務で迷わ
ない手順書
年間スケジュール
表・用語集など

4月 材料収集・外部知見の確認

- 各課の引継文書・既存マニュアルを収集
- 岐阜県・大垣市DX課へ面談
- 民間事業者へ相談

5月 ルール整備・分類設計

- 情報セキュリティポリシーの一部改正
- 生成AI利用ガイドラインの作成
- 全職員へのアンケート
- マニュアルリストの作成

6月 AI作成・実証改善

- 引継文書・既存マニュアル・例規集を活用
- 業務フォルダ単位でAI作成
- 新採職員へのヒアリング
- 財政課・企画課で読みやすさを改善

7月以降の横展開と、部課長会議で共有したいこと

- 1 現況説明
部課長会議で全体像を共有
- 2 全課へ横展開
AI（コーデックス）により作成、各課へ確認依頼
- 3 各課で確認
情報の有無に応じて対応を分岐
- 4 修正・追加（～令和9年2月）
不足の場合は担当職員へヒアリング
- 5 FAQの作成
（職員・住民向け）
- 6 AI研修へ
順次、作成・更新を定着



確認パターン

パターン 1
情報あり

各自確認・修正
→ 完了

パターン 2
情報一部あり

修正・追加 →
ヒアリング

パターン 3
情報なし

追加 →
ヒアリング

連絡先：総務部AX戦略課 國枝・高橋（内線237・238）

優先順位：新採・窓口を優先 → 中堅 → 管理職