

区役所業務集約化等基本方針 概要版

～DXの観点も踏まえた更なる業務の効率化・市民サービスの向上に向けて～

1 区役所業務集約化等の目的・基本事項

◆区役所業務集約化等の目的

我が国が本格的な人口減少と高齢化を迎える中、近い将来、生産年齢人口の減少に伴う労働力の絶対量の不足が想定されており、国の自治体戦略2040構想研究会においても、スマート自治体への転換、従来の半分の職員でも自治体として本来担うべき機能が発揮でき、量的にも質的にも困難さを増す課題を突破できるような仕組みの構築が提言されている。

区役所は、ニア・イズ・ベターの区政運営を実践する拠点であり、その機能維持・拡充、区役所職員の働き方改革の観点から、単なる人員削減(いわゆる行革)を実施するのではなく、「2040年問題」に対処し、更なる市民サービスの向上・持続可能なサービス提供に向けて、新たなマンパワーを創出し、新たなニーズに対応できる体制を構築するため、区役所の業務集約化等を通じた業務の効率化に取り組むこととした。

この「区役所業務集約化等基本方針」は、着実に取組が進められるよう、具体的検討を進めるにあたっての基本的な考え方や、取組の方向性、進め方等を示したものである。

◆区役所業務集約化等に向けた基本事項

○ 新たなニーズに対応できる体制構築

本取組は、単なる人員削減(いわゆる行革)を目的として実施するものではなく、業務のスリム化・効率化により、新たなマンパワーを創出し、新たなニーズに対応できる体制構築を目的として実施するもの。

○ 利用者目線に立った業務・サービスの Re-Design

DXの観点も踏まえ、既存の業務プロセス全体を見直し(BPR)、慣習や既存の制度、業務フロー等に捉われず、利用者目線に立って、業務・サービスを再デザインする。

○ サービス提供の合理的実施場所の検討

サービスの性質や対象者等を踏まえ、サービス提供に係る合理的実施場所について検討を行う。

○ 徹底した集約化等の推進

区役所職員が、高度な折衝や臨機応変な対応が必要な業務などの職員にしか出来ない、又は、職員がすべき業務に注力できるよう、徹底した集約化等を推進する。特に、定例・定型・簡易な業務については集約化等を前提とした検討を行う。

○ 自治体システム標準化と合わせたBPR

標準化と合わせてBPRを実施することが効率的な事務については、連動して取組を進めていく。

○ 集約化等に必要な体制構築・予算措置

重点予算やDX推進事業経費の活用なども見据え、全体最適化の視点で体制・予算措置について議論・検討を進めていく。

2 検討の方向性

集約化に馴染みやすい事務は、既にかかなりの部分が所管部局等に集約化されていたが、区役所で実施することが必ずしも効率的でない事務や、事務の一部を集約化することで効率化が図られる可能性があるものは一定数存在

○検討対象事務〔276事務〕の分類(効果の種別、業務の種類、効率化手法等で分類)

*複数の分類にまたがる事務を含む。

- 【スケールメリット①】 247事務 定例・定型・反復・軽易な事務など
- 【スケールメリット②】 13事務 区役所で行うことが非効率となっている事務など
- 【専門性確保】 19事務 集約化等により専門性確保が図られるもの
- 【業務改善等】 9事務 業務改善等を行うことで効率化が図られるもの

○集約化の手法

【事務センター化】 【所管部局における一括処理】 【ブロック化】

○検討の進め方

- ・自治体情報システム標準化の進捗にあわせて対象事務の精査、集約化等手法、実現可能性・費用対効果の分析・検討等を実施
- ・WGにおいて専門性の確保に苦慮しているとの意見が多かった債権管理事務や、集約化効果が大きいと思われる公用請求取扱事務(住民票・戸籍)などを、先行検討テーマとして、早期に検討を実施

【先行検討テーマ】

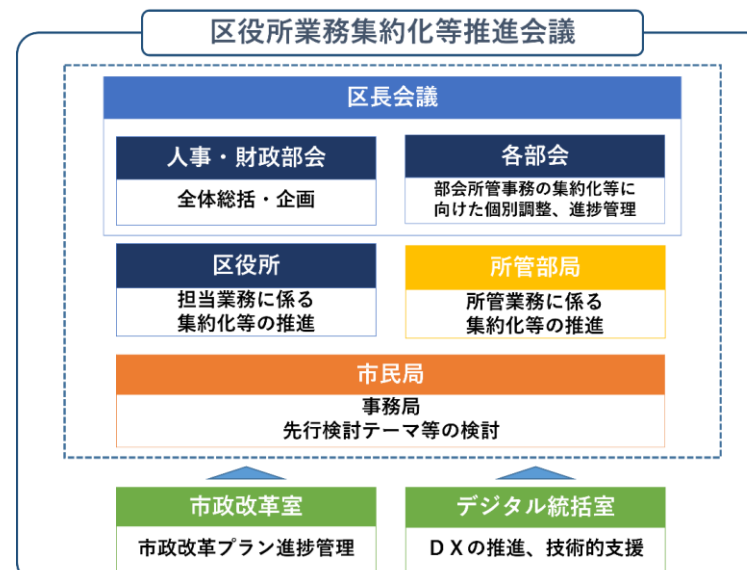
- ① 債権管理事務の専門性確保
- ② 公用請求取扱事務(住民票・戸籍)の集約化
- ③ 封入封緘作業の更なる効率化



3 スケジュール

		R5年度	R6年度	R7年度	R8年度	R9年度	R10年度
全体スケジュール		自治体システム標準化の進捗に合わせて取組を推進 (対象事務の精査、集約化等による効果検証、集約化等実施手法の検討等)					
先行検討テーマ	【取組①】 債権管理事務	調査・検討	集約化等が可能なものについて適宜実施				
	【取組②】 公用請求	調査・検討	集約化				
	【取組③】 封入封緘作業	調査・検討	集約化等が可能なものについて適宜実施				
【参考】 自治体情報システム標準化		BPR(住民記録等)、業務・運用設計、業務・システム移行		新業務運営開始		業務・運用設計、業務・システム移行(福祉等)	
		BPR(福祉等)		機種更新(福祉等)			

4 推進体制



区役所業務集約化等推進会議のもと、「基本方針」に基づき集約化等の実現に向けた検討・取組を推進する。

具体的には、区長会議(全体会議、人事・財政部会)、市民局において、全体の総合調整、進捗管理、先行検討テーマなどの全庁的・所属横断的な検討の推進を行うとともに、所管部局参画のもと区長会議各部会において、その所管事務の集約化等に向けた個別調整、進捗管理を行い、適宜、推進会議・区長会議で方向性等を確認しながら取組を進める。