

区役所業務集約化等 基本方針

～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～

大阪市

令和5年8月策定
令和7年3月改定

目 次

1 区役所業務集約化等の目的・基本的事項

- (1) 区役所業務集約化等の目的
- (2) 他の計画・戦略との関係
 - ① 新・市政改革プラン及び区政がめざす姿
 - ② DXに関する戦略・計画
- (3) 区役所業務集約化等に向けた基本事項
 - 【基本事項】
 - ・新たなニーズに対応できる体制構築
 - ・利用者目線に立った業務・サービスのRe-Design
 - ・サービス提供の合理的実施場所の検討
 - ・徹底した集約化等の推進
 - ・自治体システム標準化と合わせたBPR
 - ・集約化等に必要な体制構築・予算措置

2 今後の取組の進め方

- (1) これまでの取組
- (2) 今後の取組の進め方

3 推進体制

Ⅰ 区役所業務集約化等の目的・基本的事項

(Ⅰ) 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。

本市では、市民にもっとも身近な区政については、ニア・イズ・ベターを徹底し、区長の責任と権限のもと、地域の実情に即した特色ある施策を展開することで市民サービスを充実させてきた。

区役所は、このニア・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、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。

現在、国が推し進める自治体システム標準化に全庁を挙げて取り組んでいるが、標準準拠システムへの移行に際しては、業務を大きく変革する機会となることから、区役所業務集約化等の取組を進めるにあたっては、自治体システム標準化の取組の進捗に合わせて取り組んでいく。

そして、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、進め方等を示す「区役所業務集約化等基本方針」を取りまとめるものである。

(2) 他の計画・戦略との関係

①新・市政改革プラン及び区政がめざす姿

区役所業務集約化等の取組は、令和4年に策定された「市政改革プラン3.1」および令和6年に策定された「新・市政改革プラン」において、それぞれ取組の一つとして盛り込まれている。

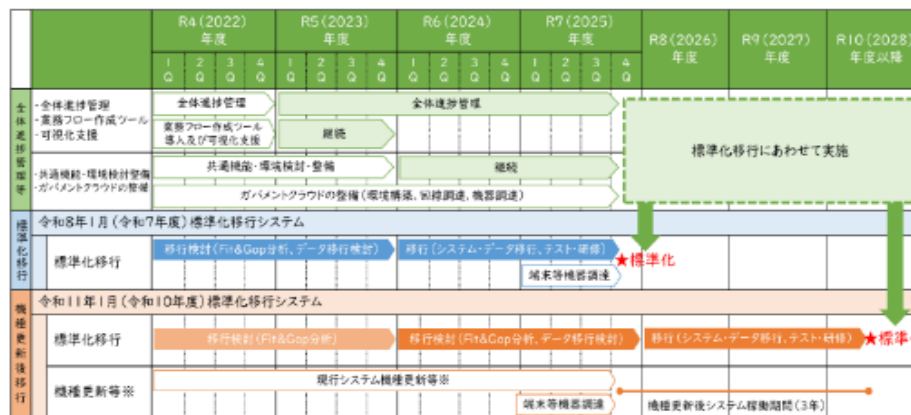
「新・市政改革プラン」では、新たな行政ニーズにも的確に対応できるよう、効果的・効率的な行財政運営を追求するため、DXを本格的に進め、業務改革の推進に取り組むとされている。

また、令和5年6月に策定した「区政がめざす姿（令和5～8年度） —ニア・イズ・ベターとDXの徹底による市民満足度向上—」においては、これまでの市政改革の基本的な理念である「ニア・イズ・ベター」とともに、今後、DXについても徹底して進めることで、区民一人ひとりがそれぞれの幸せ（Well-being）を実感できる区政へと発展させていくことを掲げており、集約化等の取組は、今後もDXの取組や自治体システム標準化の取組と連動しながら、推進していく。

新・市政改革プラン

取組方針2-2区役所業務の集約化等

- 区役所機能の維持・拡充、区役所職員の働き方改革の観点から、区役所業務集約化等の取組を自治体システム標準化の取組の進捗に合わせて進めていく必要がある。



※機体更新対応においては、標準業務システムとの連携機能やマイナポータル等連携機能の構築をあわせて行う。

②DXに関する戦略・計画

令和5年3月に策定された「Re-Designおおさか～大阪市DX戦略～」では、「未来の大阪市」（6つのVALUEの実現）と、2030年までの施策方針（12+1のSTRATEGY）が示されている。

具体的には、VALUE01「サービスのRe-Design」では、仮想空間上に“市役所”（バーチャル市役所）を設け、24時間いつでもどこでも誰もが行政サービスを利用することができているといった2040年の姿を掲げており、そのファーストステップとして、最も市民が利用する区役所を対象として取り組むこととしており、STRATEGY 11（「相方はデジタル」。次世代のしごと・働き方へ）では、業務のデジタルシフト、自治体情報システムの標準化・共通化、庁内業務のプロセス最適化等が掲げられている。

また、総務省においては令和5年11月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション（DX）推進計画」の改定がなされ、自治体フロントヤード改革の推進が、自治体DXの重点取組事項として追加された。

これらを踏まえ、令和6年3月に、区役所DXを確実に成し遂げるべく、「どのような区役所をめざすのか」、そのために「何に」「いつまでに」取り組むのか、といった具体的な実行計画として、「大阪市区役所DX実行計画」を策定し、本市に相応しい新しいフロントヤードの実現に取り組んでいる。

今後、区役所DXの取組が着実に推進されることによって、区役所事務は大きく変革することが想定され、区役所業務集約化等をめざす本取組としても、施策方針に沿って推進していく必要がある。

(3) 区役所業務集約化等に向けた基本事項

区役所業務集約化等の取組は下記の6つの事項を基本として推進する。

【基本事項】

<新たなニーズに対応できる体制構築>

・本取組は、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であり、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い。

<利用者目線に立った業務・サービスのRe-Design>

・区役所が担う業務の本来の目的に向かって、DXの観点も踏まえ、既存の業務プロセス全体を見直し（BPR）、利用者目線に立って、業務・サービスを再デザインする。特に、紙媒体での申請や来庁が前提となっている事務については、その必要性やデジタル技術の活用についてゼロベースで検討を行う。

<サービス提供の合理的実施場所の検討>

・区役所でサービス提供を行うことでかえって非効率となっている業務や、対象者等が事業者である業務などについては、サービス提供の合理的実施場所についても検討を行う。



<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>

・現行の業務を集約化等することで効率化が図られても、標準準拠システムへ移行した際に業務そのものがなくなってしまう、大きく変わってしまうことなどが想定される。集約化等が無駄にならないよう、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、全体移行方針・計画書や、個別移行計画書とも連動しながら取組を進めていく。

<集約化等に必要な体制構築・予算措置>

・集約化等の実施に必要な集約先での体制・予算措置については、推進会議、区長会議において取りまとめを行うなど、全体最適化の視点で議論・検討を進めていく。



2 今後の取組の進め方

(1) これまでの取組

【基本方針策定前】

- 区役所実施事務調査（局調査）により把握した局区一体事務（812事務）を、当該事務を所管する各部会に割り振り、担当区長が分担してプレWGにおいて集約化等の検討対象事務の候補選定（粗い選定）を実施。
- プレWGにおいて除外されなかった検討対象事務（342事務）について、所管部局を交えたWGにおいて、精査、集約化等に向けた課題抽出・整理等を行い、すでに集約しているものも多くあったものの、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として、276事務を検討対象とした。
- WGにおいて専門性の確保に苦慮しているとの意見があった債権管理事務や、集約化効果が期待できる公用請求取扱事務（住民票・戸籍）、所属横断的に検討が必要な封入封緘作業について、先行検討テーマとした。

【基本方針策定後】

- 検討対象276事務について、集約化等の適否について検討を行い、集約化等実施済（6事務）、引き続き検討予定（233事務）、検討終了（37事務）に整理した。
- 引き続き検討予定とした事務については、自治体システム標準化検討時のBPRや制度変更時など、それぞれ適切なタイミングで検討することとした。
- 先行検討テーマについては、それぞれのテーマにおいて、専門性確保や業務の効率化等に向けた方向性をとりまとめた。

2 今後の取組の進め方

(2) 今後の取組の進め方

これまでの取組を踏まえた認識

- 標準準拠システムへの移行は当初の想定よりも、時間を要する見込であるが、関係する集約化等検討対象事務については、引き続き、自治体システム標準化の取組（BPR）において、集約化等の視点を含め検討する等、連携した取組が必要。
- 集約化等の検討は、これまでも区役所DXの取組を踏まえながら行ってきたが、今後は区役所DXのみならず、DX全体の更なる進展を見据え、事務単位ではなく、区役所事務全体を俯瞰した視点から、DXの取組と連携した検討を進めていくことが必要。

今後の取組の進め方

区役所業務集約化等の取組について、システム標準化BPR・DXの取組と連携した検討を進めるべく、所管局やデジタル統括室と緊密な情報共有・連携し、システム移行やDXの進捗状況を注視しつつ、区役所業務を取り巻く環境の変化に応じ、適切なタイミング・場において取組を進める。

3 推進体制

推進会議・区長会議をコアとした推進体制

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。

区長会議（主管：人事・財政部会）、市民局において、総合調整、進捗管理などを行うとともに、必要に応じて、所管部局参画のもと区長会議各部会で、その所管事務の集約化等に向けた検討を行うものとする。

