

## 市政改革PT業務フロー部会の取組について

—業務フロー検討プロジェクトチーム この間の活動内容について—

### 《業務フロー検討PT》

第1回会議 6月9日 総務局、市政改革室、財政局による発足

第2回会議 9月15日 検討対象業務を所管する区と局が参画

## I. 業務フローの最適化

### ○目的

区役所と局が分担している事務事業等について、区役所・局間の業務プロセスの可視化を図り、事務改善を行い、業務能率を向上させる。

### ○活動経過

- ①PTの活動方針の策定、モデル区の選定（浪速区、福島区）
- ②モデル区役所と作業の進め方について協議
- ③職員アンケートの実施（業務の状況と課題の把握）
- ④地域福祉サービス関連グループに対する個別ヒアリング

↓

### ◎検討対象項目の整理及び業務フローの作成

- ①区からの指摘事項 106 件（のべ件数）を担当別に整理

高齢者担当 16 件、障害者担当 46 件、児童母子担当 31 件、その他 13 件

- ②特徴別に整理

必要性が低いもの（件数が少ない業務等）、区役所の負担感が強いもの（更新業務、会計関連、区関与のあり方等）、市民の負担が大きいもの（帳票様式等）、縦割りの影響など

⇒ 今後、検討対象項目毎に局と個別に協議を行い、区役所の視点に立って、業務フローの最適化を図る。

## II. 調査・照会等の簡素効率化の促進

### ○目的

照会回答、資料作成等については、必要最低限とするとともに、共同実施や書式、照会項目の精査、既存資料の活用など、できる限りの簡素化を図る。

### ○他都市の状況

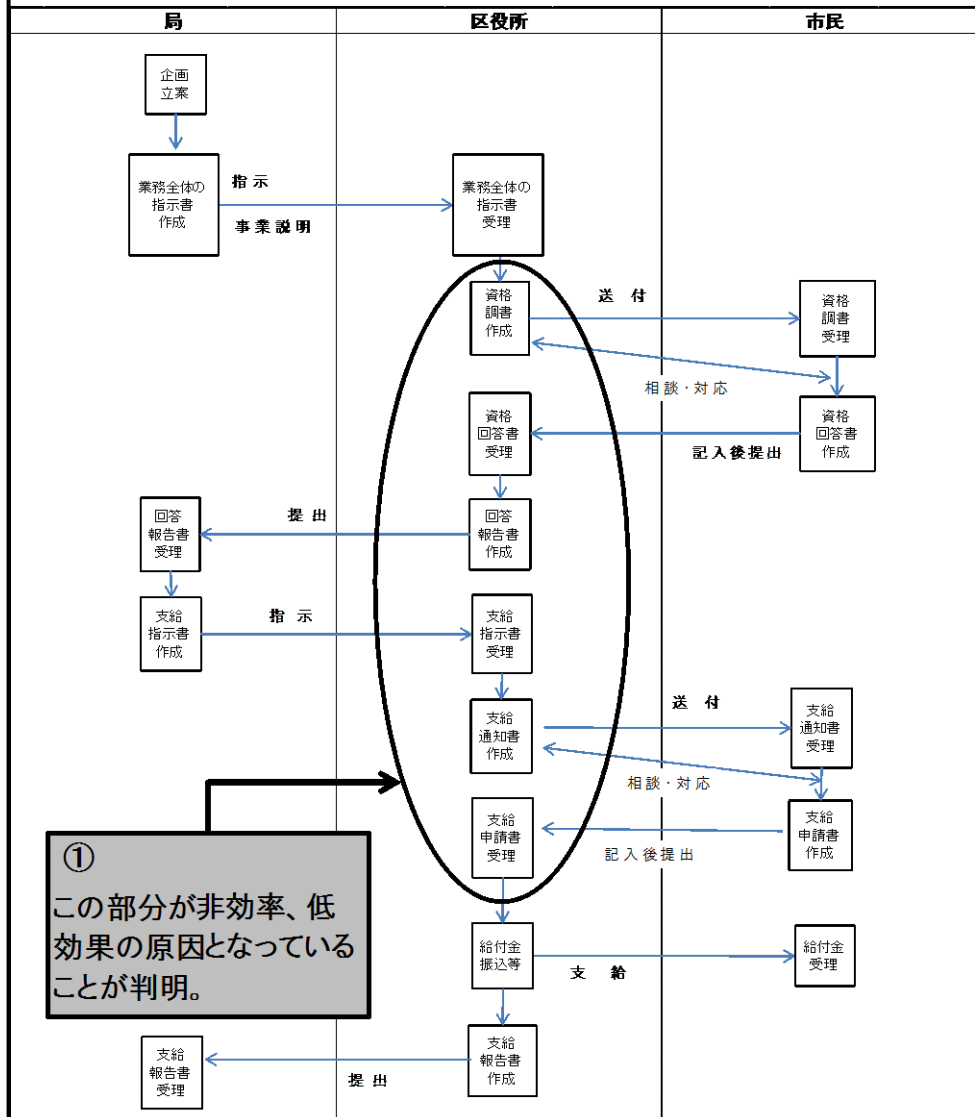
庁内照会の実施マニュアル、ガイドラインの策定、庁内 LAN の活用 など

### ○今後の取組

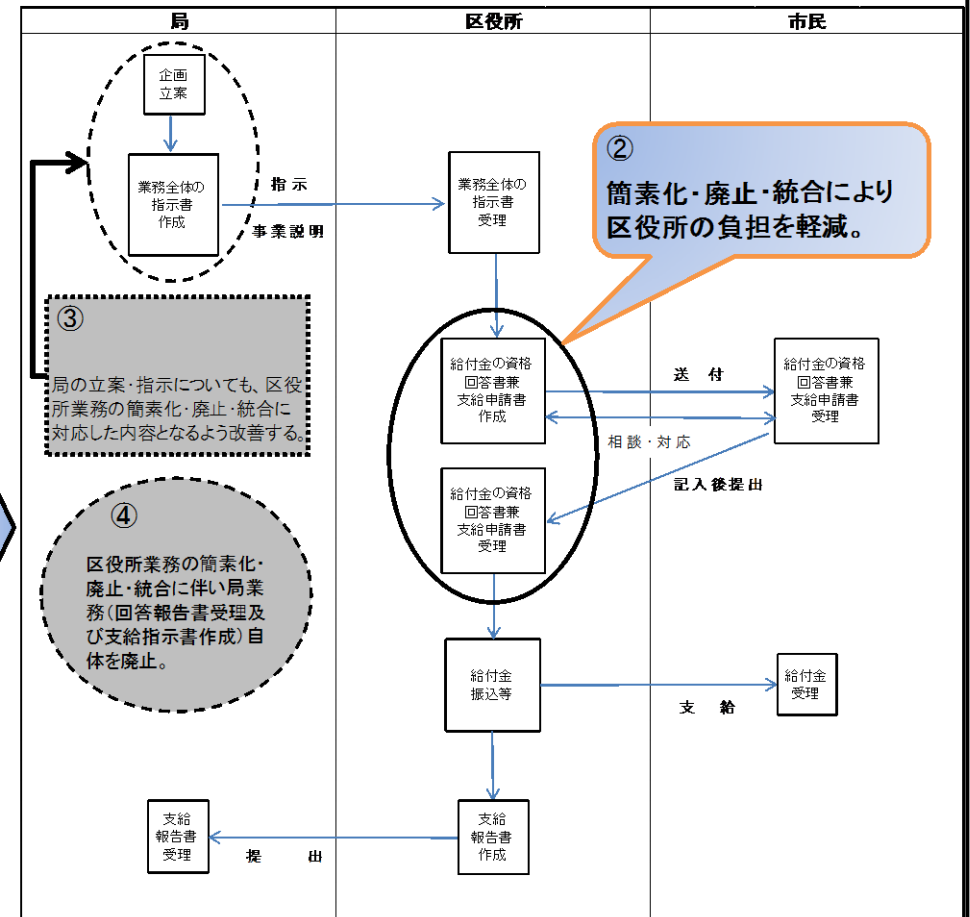
- ・調査・照会等の状況の客観的な把握（件数、内容、発信計画等）
- ・各職場状況の把握（繁忙状況、改善要望等）

# 最適化前後のフロー図(モデル)

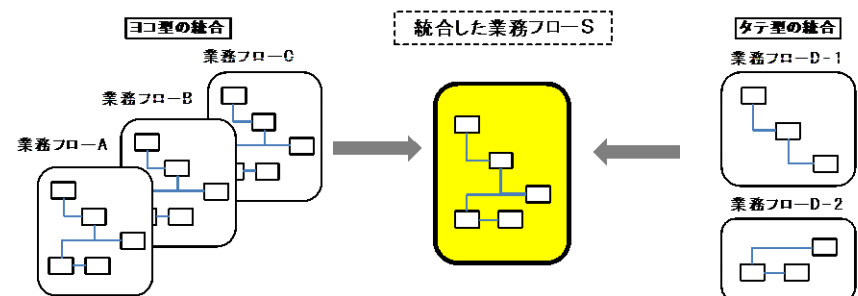
A 最適化前の現在実施されている業務フロー図



B 最適化後の区役所の負担が軽減された業務フロー図



## 業務フロー同士の統合



※ この業務フロー図は架空の業務に関するものであり、特定の業務をイメージしたものではありません。

※ 通常、最適化の作業は、A図の① → B図の② → ③ → ④の順に行います。

※ 上記業務フロー図は、区役所と局が分担している業務に関するものですが、今回の最適化では区役所内で完結する業務(局の指示等がない業務)も対象とします。

※ 最適化は、一年かけて完結する業務だけでなく、日々の業務(窓口対応等)も対象とします。

※ 上記業務フロー図は、組織単位(局、区役所、市民別)で作業内容を記載した概要版ですが、必要に応じて各組織の職員単位(各管理職、各担当者別)に従事作業内容を記載した詳細版も作成します。