

区役所業務の標準化計画の内容【2020(令和2)年10月現在】

担当部会	対象業務	実施年度	行動計画（方法・スケジュールなど）
福祉・健康部会	マニュアルの整理	令和2年度	・関係区から「マニュアルへ手順等の記載を求める内容」として意見のあったもの（30項目）について、詳細を確認する。必要に応じ、提案区、局業務所管課からヒアリングを行い、追記や修正等の必要性等について検討する。検討の結果、追記や修正等の必要が認められたものについて、局業務所管課へ通知する。（9月～1月） ・局業務所管課へ通知した事項の対応状況を確認する。（2月） ・改善本部での検討結果及び局業務所管課の対応状況等について、福祉・健康部会へ報告する。実施状況について、順次モニタリングを開始する。（3月）
	作業手順書の検討	令和3年度	（対象業務） 【生活保護関係業務】1項目（4月～） 【障がい者関係業務】12項目（6月～） 【高齢者関係業務】12項目（9月～） 【保健衛生関係業務】5項目（12月～） （実施手順） 1. マニュアルの整理状況を踏まえて、提出された作業手順書等の内容を確認する。 2. 提案区によるプレゼンテーション及び局業務所管課からの意見聴取等を受け、取組の方向性を検討する。 3. 標準化する方向性に応じて、内容を整理する。 4. 全区へ意見照会を実施し、取組内容を決定する。 5. 検討結果を部会へ報告し、決議を得る。 ・概ね業務ごとに、手順1から5の順に取組を進め、部会決議を経たものから、順次24区へ共有し、具体的な取組を進めていく。 ・実施状況について、順次モニタリングを開始する。
	標準化実施	令和4年度	・標準化の方向性に沿って整理した具体的な取組を進めていく。 ・標準化したものについて、順次24区へ共有し、モニタリングを開始する。 ・改善提案をもとにさらなる標準化を実施する。 ・部会へ進捗状況を報告する。（8月・3月）
	モニタリング実施	令和5年度	・計画に基づくモニタリングを順次実施 ・現場からの改善提案をもとにさらなる標準化を適宜実施
こども・教育部会	保育施設等一斉入所業務 （保育施設等一斉入所業務改善本部：平野区、生野区、城東区、東成区、こども青少年局）	令和2年度	・「オンライン予約」 ・試行的に実施している入所受付のオンライン予約の実施結果を検証し、年度末までに改善等を行う。（3月まで） ・「受付・面接」 ・各区の受付・面接において使用している作業手順書等やその他工夫している点などを情報収集のうえ、ワーキンググループ参画区において情報共有し、課題を抽出する。（3月まで）
		令和3年度	・「オンライン予約」 ・改善結果を踏まえて、24区で入所受付のオンライン予約を実施（9～10月） ・オンライン予約の実施結果を検証し、必要に応じた改善等を行う。（3月まで） ・「受付・面接」 ・ワーキンググループ参画区において作業手順書等の内容を精査し、課題を踏まえた標準作業手順書案を作成（4～8月） ・標準作業手順書案に基づき、ワーキンググループ参画区において一斉入所の受付・面接を実施し、改善の効果をモニタリング（9～2月）
		令和4年度	・「受付・面接」 ・効果検証を実施し、必要に応じて、再改善を行い、標準作業手順書を作成する。（4～6月） ・24区に改善点などを報告する。（7月） ・標準作業手順書を保育施設等一斉利用事務説明会資料に反映し、24区で実践するとともに、改善の効果をモニタリングする。（8～2月） ・支障がないか24区に調査する。（3月）
		令和5年度	・計画に基づくモニタリングを順次実施 ・現場からの改善提案をもとにさらなる標準化を適宜実施
	その他の事業 ・医療費助成医療証発行業務 ・児童手当 現況届業務 ・保育料年度一斉更新 ・9月分保育料再判定 ・児童扶養手当支給認定業務 （改善本部未設置）	令和2年度	・その他の5事業については、照会した各区の意見から局のマニュアルに反映できるものを個別に対応する。 ・今年度の標準化の取組を踏まえ、効率的な実施方法や課題を整理したうえで、来年度以降の実施内容を部会で検討する。
		令和3年度	・令和3年度より取り組んでいくこととした事業については、業務ごとに改善本部を立ち上げ、次のとおり進める。ただし、具体的な日程については、改善本部で作成する。 1.局のマニュアルの整理状況を踏まえて、提出された作業手順書等の内容を改善本部において確認し標準作業手順書案を作成し、部会に報告し決議を得る。 2.標準作業手順書の内容で実施し、実施状況について、モニタリングを行う。
		令和4年度	・標準化の方向性に沿って整理した具体的な取組を進めていく。 ・標準作業手順書について、順次24区へ共有し、モニタリングを行う。 ・改善提案をもとにさらなる標準化を実施する。 ・部会へ進捗状況を報告する。（中間、期末）
		令和5年度	・計画に基づくモニタリングを順次実施 ・現場からの改善提案をもとにさらなる標準化を適宜実施