

3 区役所業務の更なる改善の推進

現状と課題	区役所業務については、この間業務マニュアルの整備や業務システムの改善を行い、業務の標準化¹¹¹を図ってきている。一方で区役所における業務の運用においては、各区が独自に事務の実施手法等を創意工夫し、結果的に 24 区全体で事務の実施手法等が統一されていない部分もある。こうした業務を検証し、ベストプラクティスをもとに更なる標準化を行ってその進捗状況をモニタリングする仕組みがあれば、各区の改善内容が 24 区的な成果として還元され、業務の一層の効率化が進み、不適切事務防止にも寄与するものと思われる。 今後は、こうした認識のもと、24 区全体的な業務の改善に取り組んでいく必要がある。
戦略	区役所業務の改善に向け、各区のベストプラクティスを取り入れ、更なる 24 区の標準化及び継続した改善を行うための新たな仕組みを構築する。
取組内容	①区役所業務における業務改善のベストプラクティスをもとにした 24 区の標準化と、更なる改善を継続的に行っていく仕組みの構築 区長会議のマネジメントのもと、次の区役所業務について、業務の制度所管局と区役所が連携（改善本部）して各区が創意工夫している業務の検証を行い、更なる標準化を実施すべきものについて、改善本部において、4 年度までに各区のベストプラクティス等をもとに業務を標準化する。 また、改善本部において、改善進捗状況をモニタリングし、現場からの改善提案をもとに更なる標準化を実施するサイクルを作るとともに、必要に応じて、他の区役所業務においても標準化を実施することにより、継続的に改善を行う仕組みを構築する。 （対象とする区役所業務） ●福祉・保健関係業務 ・生活支援関係事務 ・高齢者関係事務 ・障がい者関係事務 ・保健衛生関係事務 ・児童福祉関係事務 ・母子及び父子並びに寡婦福祉関係事務 等 以上について計画を策定し、対象とした業務の標準化とモニタリングを順次実施していく。 ※新たに標準化の対象とした業務については、別途計画を立てて取り組むものとする。

¹¹¹ 作業要領書などの整備を徹底し、作業効率を向上させるとともに、担当者間のムラ及び変化点（引継ぎや制度改正など）に関するリスクの低減を図ること。

めざすべき 状態	区役所業務について、業務の制度所管局と区役所が連携し、各区のベストプラクティスをもとにした標準化による改善が継続的に行われ、市民サービスが向上している状態。
目標	①区役所業務における業務改善のベストプラクティスをもとにした 24 区の標準化と、更なる改善を継続的に行っていく仕組みの構築 【当初】 2 年度 標準化の計画策定 1 年目の標準化計画達成 3 年度 2 年目の標準化計画達成 4 年度 3 年目の標準化計画達成 5 年度 標準化計画により標準化した業務のモニタリングが行われている状態の確立 【実績】 2 年度 標準化の計画策定、1 年目の標準化計画達成 3 年度 2 年目の標準化計画達成 ※国の標準準拠システムの影響を受ける一部の業務については、今後の自治体情報システム標準化の進捗状況に応じて取り組む

取組スケジュール

	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度
①	改善本部組織 -----> 計画策定 ----->	計画に基づく標準化を順次実施 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更なる標準化を適宜実施		

(凡 例) 制度設計等： ----->

実施： ——>