

2 区役所・市役所力の強化

事項	23年度を取組内容
事項2-⑫ 市民サービスの向上と区役所事務の効率化	
<p>【趣旨・目的】 今後の区役所の果たすべき役割を考慮しつつ、窓口業務や庶務関係業務など効率化が可能な業務について効率化を進めながら、市民サービスの充実に努め、より便利で快適な区役所をめざす。</p>	<p>ア 窓口業務の効率化 (ア) サービスカウンター(1か所)で委託化、検証 (イ) 区役所窓口以外の証明書発行サービスの導入手法を検討し、方針を策定 (ウ) 全区役所へのフロアマネージャーの配置</p>
<p>【取組の考え方(戦略)】 ア 窓口業務の効率化 (ア) 証明書発行業務を外部委託化する。 (イ) 区役所窓口以外の証明書発行サービスの導入を検討する。 (ウ) 区役所に申請書の記載支援や必要な関連手続(保険・福祉など)の適切な案内を行うフロアマネージャーを配置する。 (エ) 区役所の業務端末の統合や業務システムの連携強化を図る。</p> <p>イ 事務事業の共同実施 庶務関係業務やバックオフィス業務などについて、集約化や複数区連携により効率化を検討する。</p>	<p>(エ) 業務システムの連携を強化するための基盤系システム統合基盤も開発に着手</p> <p>イ 事務事業の共同実施 区役所の窓口業務や庶務関係業務について、集約化や複数区での共同実施を検討</p>
<p>【成果目標】 ア (ア)～(エ)の実現</p> <p>イ 事務事業の共同実施</p>	<p>【業績目標】 ア 平成23年度中に、窓口業務の効率化の方針を策定する。</p> <p>イ 平成23年度中に、事務事業の共同実施の方向性を取りまとめる。</p>

24年3月末までの主な取組	業績目標の達成状況	戦略の進捗状況の評価	次年度以降の課題	課題への対応に向けた次年度以降の取組の方向性と取組内容
<p>ア (ア) 梅田サービスカウンターにおける証明書発行業務について、9月から民間委託を実施した。</p> <p>(イ) 区役所窓口以外の証明書発行サービスの導入手法を検討し、コンビニエンスストアにおける証明書の交付サービスについて、平成27年1月から実施する方針を決定した。</p> <p>(ウ) 4月にフロアマネージャーを全区役所に配置し、申請書の記載支援や関係手続きの案内を実施した。12月には窓口で満足度調査を行い、一定の評価を得ていることを確認した。</p> <p>(エ) 基盤系システム統合基盤の基本設計を行った。</p> <p>イ ・10月から郵送事務処理センターにおける、住民票・戸籍に関する証明書の郵送請求の集約化範囲の拡大を実施した。</p> <p>・行政区のあり方等について、様々な角度から議論するため、外部の有識者等で構成する「行政区調査研究会」を6月に設置し、事務事業の共同実施についても検討を行った。</p>	<p>①</p>	<p>証明書発行業務のサービスカウンターでの委託化やフロアマネージャーの配置など、市民サービスの向上と区役所事務の効率化に向けた業務改善の取り組みは着実に進捗している。</p>	<p>ア (ア)区役所窓口における証明書発行業務の委託化あたって、効率的な業務フローを確立することが必要である。</p> <p>(イ)区役所窓口以外の証明書発行サービスについて、効果的な利用の促進に向けた方策の検討が必要である。</p> <p>(ウ)フロアマネージャー業務について、更なるサービス向上を図ることが必要である。</p> <p>(エ)業務システムに関して、住民基本台帳等システム、税務事務システムが再構築に着手するため、基盤系システム総合基盤の開発と整合性を取る必要がある。</p> <p>イ 事務事業の共同実施等の検討にあたっては、バックオフィス業務の集約化などにより効率化を図るとともに、専門性の確保と両立する必要がある。</p>	<p>ア (ア)サービスカウンターでの委託実施状況をふまえ、区役所での窓口業務の委託化に取り組んでいく。</p> <p>(イ)コンビニ交付等の区役所窓口以外の証明書発行サービスについて、他都市事例の収集を行いつつ、カード普及方策やサービス提供内容など、本市の実情をふまえた具体的な利用率の向上策の検討を進めていく。</p> <p>(ウ)各区の実施状況にあわせた形で、より効果的なサービス提供にむけた検討を進める。</p> <p>(エ)業務システムの再構築については、基盤系システム統合基盤の開発の進捗を管理し、システム所管と調整を行いながら、課題整理を進める。</p> <p>イ 事務事業の共同実施等、引き続き施策や事業の見直しを図り、効果的・効率的な行政運営を進めていく。</p>