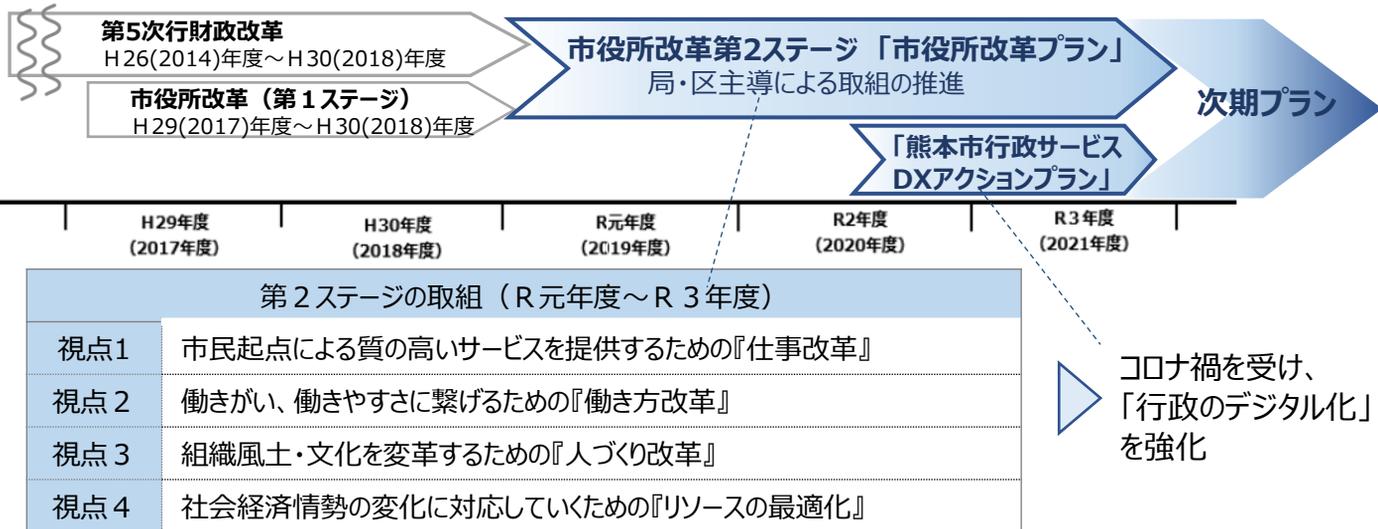


次期市役所改革の取組方針について

1. 経緯

本市がめざす「上質な生活都市」の実現に向けて、持続可能な市政運営体制を構築していくために、これまで別々に推進してきた行財政改革と市役所改革を一体化し、令和元年度（2019年度）からの3年間を市役所改革の第2ステージとして位置づけ、「市役所改革プラン」を策定。



2. 課題整理

(1) 第2ステージの成果（一部抜粋）

- 証明書自動交付機の各区への設置、コンビニ交付住民票関係手数料の見直し（約2.7万件→約10.7万件）
- LINEを活用した道路や河川等の損傷の通報実証実験を実施、R2.6～R3.3に379件の通報があり、本格導入
- 中央区に届出ナビシステムを導入し、職員のシステム入力、書類確認時間を短縮（各△1.5分・△3分×約5万件）
- 教員の負担軽減等に向けて、給食費の公会計化、学校徴収金システムを導入
（1月あたり勤務時間外在校時間：△9時間10分）
- モバイル端末、サライトオフィス導入等新しいワークスタイル構築に向けた環境の整備
（R2年度リモートワーク月平均実施回数：4,200回）

ICTの活用、業務改革の視点から業務のあり方を大きく見直したものを中心に成果が得られている
※カッコ内はH30年とR2年の比較（教員負担軽減はH29とR2）

(2) 今後注力すべき取組

- ① 市民視点（コロナ影響下で社会経済を廻すために行政に期待することについてのアンケート調査結果） ※ R2.6実施
 - ICT技術の活用（オンライン申請、授業）
 - 窓口や手続改善（事前予約制、電話・メール問合せの充実、手続簡素化）
 - 新しい働き方（テレワーク、労働環境改善）
- ② 職員視点（市役所改革に関する職員アンケート調査上位回答） ※ R3.3実施
 - 市民サービス改革（行政手続オンライン化、キャッシュレス、窓口改革等）
 - 人材育成（組織のミッションを踏まえた人づくり、プロ人材の育成等）
 - 業務プロセス改善（RPA, AIの活用等）
- ③ 国の動向
 - 骨太の方針2021 ➢ 官民を挙げたデジタル化の加速
 - 第32次地方制度調査会答申 ➢ ①地方行政のデジタル化 ②公共私連携と地方公共団体の広域連携 ③地方議会への多様な住民の参画

3. 次期市役所改革の目標

【市役所改革第3ステージの目標】

デジタル市役所への転換による市民に寄り添った上質な行政サービスの実現



【市役所改革第3ステージの基本方針】

「市民目線(サービス向上) 職員目線(能力最大化)のBPR※の推進」

※BPR…ビジネス・プロセス・リエンジニアリング

業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で業務フロー、管理体制、情報システムをデザインし直すという考え方

4. 推進項目

1 デジタル市役所(DX)の推進 ※リーディングプロジェクト

- いつでも、どこでも、手軽に、手続やコミュニケーションが可能な市民にとって付加価値の高い市役所の実現

2 市民に寄り添うサービス改革

- 多様な主体が連携し、ともに支え合う地域社会の形成

3 事業のあり方改革

- ゼロベースの見直しによる効率的かつ効果的な行政事務の執行

4 新たな日常におけるワークスタイルの構築

- 職員が前向きかつ最大限にパフォーマンスを発揮できる働き方の実現

5 人づくり改革

- 職員の改革意識の醸成、実践へのサポート等による組織風土・文化の変革の実現

6 リソース(財源・人員・公共施設等)の最適化

- 計画的な収支マネジメントによる健全な財政運営の推進

5. スケジュール

- 令和3年10月11日 改革プロジェクト推進本部 ⇒ 次期市役所改革取組方針決定
- " 10月中旬~ 各局による具体的取組の検討
- " 12月9日 令和3年第4回定例会総務委員会へ次期市役所改革取組方針説明
- 令和4年2月中旬 改革プロジェクト推進本部 ⇒ 各局区の具体的取組の決定
- " 3月 令和4年第1回定例会総務委員会へ各局区の具体的取組説明