

業務改善に係る取組方針(概要版)

令和3年(2021年)1月 船橋市

策定の目的

①総人件費の抑制、②少子高齢化等の社会情勢の変化、③新型コロナウイルス感染症を踏まえた「新しい生活様式」に対応し、市民サービスを持続的かつ安定的に提供していくため、業務改善に関する基本方針を策定する。

重点取組項目

1. デジタル技術を活用した窓口改善

① “行かなくて済む市役所”に向けた取組

- ◆原則、申請様式の押印欄を廃止し、オンライン申請を拡大(現在、オンライン申請が可能な手続は全申請様式の約2%)
- ◆オンライン申請の先進事例を調査し、導入可能性を検証

② “ワンストップ市役所”に向けた取組

- ◆いわゆるライフイベントを起点とした手続を中心に一度の受付で複数の手続が完結する窓口の拡大
- ◆フェイスや出張所と市役所をテレビ電話でつなぐリモート窓口を導入

2. 業務のデジタル化による効率化

① 共通業務の効率化

- ◆電子決裁の導入による文書管理業務の効率化
- ◆情報共有・意見集約ツールを活用した照会・回答業務の効率化
- ◆RPAの活用による入札業務等の効率化

② いわゆる「内部管理事務」の効率化

- ◆オンライン申請による人事給与業務の効率化
- ◆庁内会議のオンライン化による移動時間の削減

③ 定型・反復業務の効率化

- ◆RPA・AI-OCRなどを活用した定型・反復業務の効率化

④ デジタル化のための職員の意識改革

- ◆新規採用職員研修や新任課長セミナー等でデジタル化に関する研修を多数実施

3. 組織・職員体制の見直し

① 既存の業務執行体制の見直し

- 既存業務の執行体制を見直し、捻出された人的資源を新たに必要となる行政分野に重点的に配置するため、以下の取組みを推進
- ◆常勤職員が担っている定型・補助的業務の業務執行体制の見直し
 - ◆類似性や関連性が高い業務を実施する組織の集約化等
 - ◆細分化している組織・業務の統廃合等
 - ◆計画策定や事業の委託化の完了等による業務量の減少に伴う見直し
 - ◆職種ごとに固定化された業務ポストの見直し
 - ◆他自治体との比較等による業務執行体制の見直し

4. 業務システムの最適化

① クラウドサービスへの移行

- ◆住民記録システム、国民健康保険システム、国民年金システムのクラウドサービスへの移行
- ◆その他の基幹系システム(税や介護保険等)のクラウドサービスへの移行を検討

② 業務システムの集約化

- ◆各種台帳を管理するシステムや類似する業務システムの集約化を検討

↑ 市民サービスの向上

↓ 行政コストの削減