

令和 6 年度重点取組項目の取組の進捗状況について

第 3 次君津市経営改革実施計画では、総合計画の実効性を確保するため、財源確保と人的資源の確保の視点から、特に重要な取組項目として、「事務事業総点検の実施」及び「業務プロセスの見直しの推進」を重点取組項目として掲げて取り組んでいます。

1 事務事業総点検の実施

(1) 令和 6 年度取組目標

事務事業の見直しに係る新たな体制を編成し、事務事業の見直しを強力に進めます。また、取組結果を検証のうえ、次年度の事務事業総点検に向けた改善案を検討します。

(2) 取組状況及び実施予定

ア 4 月 事務事業総点検を実施するための組織として、事務事業総点検実行会議を設置（副市長、統括参事、総務部長、企画政策部長及び財政部長の職にある者をもって構成）

イ 4 月～5 月 各部の点検

ウ 6 月上旬～6 月中旬 総務課経営改革推進室によるヒアリング等

エ 6 月下旬～7 月上旬 総務部、企画政策部及び財政部による点検

オ 7 月中旬 事務事業総点検実行会議による判定

カ 7 月下旬 経営改革推進本部会議

キ 8 月以降 例規改正手続

事務事業総点検の取組結果検証及び改善案検討

(3) 課題等

事務事業の見直しにあたり、市民等への周知期間を考慮し、早い時期に見直しの方向性を協議し決定する必要があります。

(4) 課題等に対する対応

市民等への周知期間を考慮した取組スケジュールを設定し、進行管理を徹底します。

2 業務プロセスの見直しの推進

(1) 令和6年度取組目標

窓口業務等の業務プロセスについて、可視化による課題の把握、プロセスの見直しの取組を進めます。

外部有識者に相談しながら、効果的な業務プロセスの可視化、見直しに取り組めます。

(2) 取組状況及び実施予定

ア 窓口業務（市民課業務を対象としたBPR業務委託）

- (ア) 4月～6月 仕様内容確認、プレゼンテーション及び業者選定等
- (イ) 7月～8月 対象業務の選定、現状把握のためのヒアリング
- (ウ) 9月～10月 業務分析・施策検討、改善施策実行計画の策定
- (エ) 11月～12月 業務報告書の作成、最終報告会の実施
- (オ) 時期調整中 BPRワークショップ研修、業務可視化（業務フロー作成）研修

イ 窓口業務以外

- (ア) 4月 担当課ヒアリング（2所属）
- (イ) 5月 外部有識者との打合せ（令和6年度は計5回の予定）
- (ウ) 5月～9月 業務の可視化、見直し案の検討、職員向け研修の実施
- (エ) 10月～ 改善事例の周知、横展開の検討

(3) 課題等

ア 窓口業務

市民及び職員の負担軽減につながる「書かない窓口」等のソリューション導入の検討が進められているが、ソリューション導入が目的化しつつあり、現状の業務プロセスの可視化もできていない中で、正しい課題認識ができていないことが課題です。

イ 窓口業務以外

担当課ヒアリングの結果、現状の業務プロセスに課題を感じていながらも、プロセスを変えることは難しいという意識があることが分かったため、職員の改革意識の醸成を図る必要があります。

(4) 課題等に対する対応

ア 窓口業務

ソリューション選定の前段階として、窓口処理件数が多い市民課の窓口業務プロセスの可視化、分析、改善に取り組むことで、適切なソリューション選定を行えるようにします。

具体的には外部業者へのBPR業務委託を通じて、市民課業務の現状把握・可視化、業務分析・施策検討、改善施策実行計画を策定します。

イ 窓口業務以外

外部有識者による職員研修を実施するとともに、業務プロセスの見直し事例を作り、周知することで、改革意識の醸成を図ります。