

「適正事務の確保に向けた本庁と区役所の事務のありよう等における課題への対応方針」
(以下「対応方針」)の令和6年度における進捗状況等について

【目次】

- 1 対応方針の各取り組み
- 2 令和6年度における対応方針の進捗状況
- 3 対応方針に関連する指標

1 対応方針の各取り組み

		具体的な取り組み
(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応	①人員配置・組織体制、マネジメント	【中長期】業務の見直し等を踏まえた職員が担うべき業務の整理
		【短期】特例定員の活用等による、全庁的な業務の見直しや改善、デジタル化の集中的な推進
		【中長期】定年引上げに伴う役職定年者を含めた高年齢期職員の適正配置
		【短期】産育休取得者など、一定程度長期の休業が見込まれる職員への正職員による代替配置の推進
		【常時】効果的な業務執行体制の構築
		【短期】会計年度任用職員の担うべき役割の明確化等
		【中長期】会計年度任用職員制度の効果的な運用
	②人事異動	【短期】人事異動サイクルの長期化
		【中長期】専門性の向上を重視した人事異動サイクルの実施
		【短期・中長期】繁忙期を避けた人事異動
	③業務改善・効率化	【短期】仙台市DX推進計画の推進（新計画期間：R6～8年度）
		・業務のデジタル化・集約化
		・人材育成研修の見直し
		【短期】DX推進に向けた人材確保
		【常時】業務改善・効率化に向けた組織体制の構築
		【短期】各課業務改革の伴走支援の拡充
(2) 本庁と区役所の共通理解の促進 と適正事務の確保に向けた対応	①本庁と区役所双方の役割等の理解を促進する取り組み	【短期】本庁と区役所間の人事異動の活発化
		【中長期】市民対応の最前線である区役所の特性や重要性を踏まえた配置管理
	②本庁と区役所が共通理解のもとで事務を遂行するための取り組み	【短期】マニュアルの「作成・改正・管理の仕組み」の標準例作成及び庁内における推進
		【短期】マニュアル作成、判断事例集共有等の庁内好事例の周知
		【短期】マニュアルの作成・改正方法や管理方法等を学ぶ職員研修の実施
		【短期】事務引継書へのマニュアル管理状況の記載及び所属長による確認
	③会議・研修等、本庁と区役所の連携・コミュニケーションの強化に資する取り組み	【短期】効果的な会議のあり方のポイント作成及び庁内における実践の推進
		【短期】会議を活発な議論の場として運営するための研修の実施（ファシリテーション研修の拡充）
		【短期】コミュニケーションの活性化に資するオンラインツールの導入検討
		【短期】本庁と区役所が参加する会議、本庁業務主管課が実施する研修や本庁と区役所の顔の見える関係性づくりに資する取り組み（本庁職員の区役所業務体験など）について、庁内好事例の周知
		【短期】本庁と区役所のみならず本庁間や区役所間の連携強化の支援

2 令和6年度における対応方針の進捗状況

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応	①人員配置・組織体制、マネジメント
	②人事異動
	③業務改善・効率化
(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応	①本庁と区役所双方の役割等の理解を促進する取り組み
	②本庁と区役所が共通理解のもとで事務を遂行するための取り組み
	③会議・研修等、本庁と区役所の連携・コミュニケーションの強化に資する取り組み

(1)①人員配置・組織体制、マネジメント

- 本庁と区役所の課題解決に向けた調整やBPR・デジタル化の推進など業務改善に向けた人員を配置し、業務効率化等に向けた取り組みを進めた。特に、局区調整担当WG（後述）において選定した「課題解決に向けて優先的に取り組む業務分野」については、令和7年度に必要な人員配置・組織改正を予定している。
- また、高年齢期職員に対しては、研修等において、求められる役割（若手職員の支援、管理監督職の補佐等）の意識付けを図るとともに、培ったノウハウ等を職場に還元しながら活躍できるよう、経験豊富な分野への配置のほか、主に役職定年者について、マネジメント補佐や人材育成を念頭に置いた配置を行った。
引き続き、業務見直しの状況や高年齢期職員等の配置効果の検証などを行いながら、職員が担うべき業務の整理や一層適正な業務執行体制の構築に努めていく。
- 産育休取得者数等を見込んだ職員採用により、長期休業者の代替として一定程度正職員の配置を行った。年央での配置要望等により円滑に対応できるよう、引き続き、代替職員の確保や運用の改善等を検討していく。
- 会計年度任用職員については、各職場での指導・育成を支援するため、任用時の研修資料を見直すとともに、会計年度任用職員が受講可能な研修情報を整理し、周知を行った。制度の効果的な運用にあたっては、全庁的な業務見直しやデジタル化の進捗等を踏まえ、国の期間業務職員の再度任用上限の見直し等への対応も考慮しながら、検討していく。

2 令和6年度における対応方針の進捗状況

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応	①人員配置・組織体制、マネジメント
	②人事異動
	③業務改善・効率化
(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応	①本庁と区役所双方の役割等の理解を促進する取り組み
	②本庁と区役所が共通理解のもとで事務を遂行するための取り組み
	③会議・研修等、本庁と区役所の連携・コミュニケーションの強化に資する取り組み

(1)②人事異動

- 令和6年4月の定期人事異動において、異動時期の延長が望ましい職員及び年度当初の繁忙期対応のため異動時期を変更したい職員に係る照会を行い、回答結果を踏まえた人事異動を実施した。
- 令和7年度向け人事異動方針の中でも、専門性の向上が重視される業務分野等においては、人事異動サイクルが5年を超える長期在課についても積極的に考慮することや、繁忙期を避けた人事異動が必要な場合には年央異動も検討するという考え方を明記し、所属長宛てに周知している。

(1)③業務改善・効率化

- 障害分野で区役所等の事務の一部の本庁集約・委託化を開始し、うち3業務は新設した障害福祉事務センターで処理している。また、DX推進に係る研修体系を見直し、階層別にDX基礎研修、若手職員を中心にデジタルリテラシー向上研修を新たに実施した。
- 人材確保については、社会人経験者採用試験の区分に「情報職」を新設し、令和7年度は5名程度の採用を予定している。
- さらに、新設したBPR推進課が中心となり、デジタルツールの導入など、市民サービスの向上と業務効率化に向けた庁内各課の取り組みを伴走型で支援し、令和6年度には、12月末時点で64件の支援を行い、うち23件の対応が完了した。

2 令和6年度における対応方針の進捗状況

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応	①人員配置・組織体制、マネジメント
	②人事異動
	③業務改善・効率化
(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応	①本庁と区役所双方の役割等の理解を促進する取り組み
	②本庁と区役所が共通理解のもとで事務を遂行するための取り組み
	③会議・研修等、本庁と区役所の連携・コミュニケーションの強化に資する取り組み

(2)①本庁と区役所双方の役割等の理解を促進する取り組み

- 本庁と区役所双方の業務内容や役割等の理解を促進するため、原則として区役所及び本庁両方での勤務を経験させるよう人事異動の方針に明記の上、幅広い職級で人事交流を行った。特に戸籍分野や福祉分野など本庁と区役所双方の業務を経験することで、より行政サービスの向上が期待できる分野においては、積極的な人事交流となるよう配置を検討・実施した。

(2)②本庁と区役所が共通理解のもとで事務を遂行するための取り組み

- マニュアル作成等の標準例として、令和7年3月に「マニュアルの作成・活用・改訂のポイント」を策定し、庁内会議等で周知を行った。また、マニュアルの作成等を学ぶ「マニュアル作成講座」を全2講で令和6年7月と9月に実施するとともに、マニュアル作成等の好事例について、年2回コンプラ通信により周知した。次年度以降は、マニュアル作成講座にポイントの内容を反映することや、マニュアル作成等においてポイントが活用される取り組みの検討などにより、庁内における実践を推進していく。
なお、令和5年度より、例年通知している事務引継の徹底に関する通知に、マニュアルの管理状況を記載することと所属長による確認を実施することを追記している。

2 令和6年度における対応方針の進捗状況

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応	①人員配置・組織体制、マネジメント
	②人事異動
	③業務改善・効率化
(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応	①本庁と区役所双方の役割等の理解を促進する取り組み
	②本庁と区役所が共通理解のもとで事務を遂行するための取り組み
	③会議・研修等、本庁と区役所の連携・コミュニケーションの強化に資する取り組み

(2)③会議・研修等、本庁と区役所の連携・コミュニケーションの強化に資する取り組み

- 局区調整担当WG（後述）の取り組みを通じて、本庁と区役所間の業務課題について、双方が共通認識を持つとともに、その解消に向けた具体の協議がスタートしたところであり、引き続き、局区間において連携を図りながら課題の解消を円滑に進めるための取り組みの充実を図っていく。
- 本庁と区役所間の会議における試行を経て、令和7年1月に「効果的な会議のポイント」を策定し、庁内会議やコンプラ通信等において周知を行った。また、採用5年目研修において選択制であったファシリテーション研修を悉皆とした。次年度以降も、ファシリテーション研修のさらなる拡充や新たなオンラインツール導入を踏まえた「効果的な会議のポイント」の見直しを予定している。
- 年2回、コンプラ通信により本庁と区役所の連携強化の好事例を周知した。次年度以降も、引き続き好事例周知を行うとともに、区長会議をはじめとする本庁と区役所間の会議の効果的な活用等により、連携・コミュニケーションの強化に取り組んでいく。

2 令和6年度における対応方針の進捗状況

局区調整担当職員の配置及び局区調整担当WGの取り組み ※(1)①・(2)③に係る取り組み

本庁と区役所が連携し課題の解決を進めるために、令和6年度限りの枠組みとして各区及び関係局に**局区調整担当職員**8名を配置し、この局区調整担当職員を中心としたWGにおいて、「各分野の具体的な業務課題や業務見直しの優先度の把握」や「課題解決に向けた必要な体制の整備」等に取り組んだ。

この取り組みを踏まえ、令和7年度以降も、本庁と区役所が連携して課題の解消を進めていく。

取り組み内容

区役所及び本庁へのヒアリングの実施
(区役所48部署、本庁20部署を対象)

課題解決に向けて**優先的に取り組む業務分野**
の選定

それ以外の課題

本庁と区役所が共通認識を持ち、連携しながら課題の解消に向けて取り組んでいく

※重点分野の選定時に不選定となった一部分野も、重点分野に準じた扱いとして行程表の作成及び進捗管理を行うこととしている

重点4分野

1 まちづくり推進課分野

「住居表示事務のDX導入及び本庁集約化等の検討」

2 家庭健康課分野

「マネジメントの適正化と効率的な事務執行体制の構築検討」

3 保育給付課分野

「給付、助成関係事務の本庁集約化等検討」
「保育施設等の利用に関する業務課題への対応」

4 障害高齢課分野

「業務負担の軽減と効率的な事務執行体制の構築検討」

課題解決に向けた**行程表**の設定
緊急度の高い分野への**人員配置・組織改正**

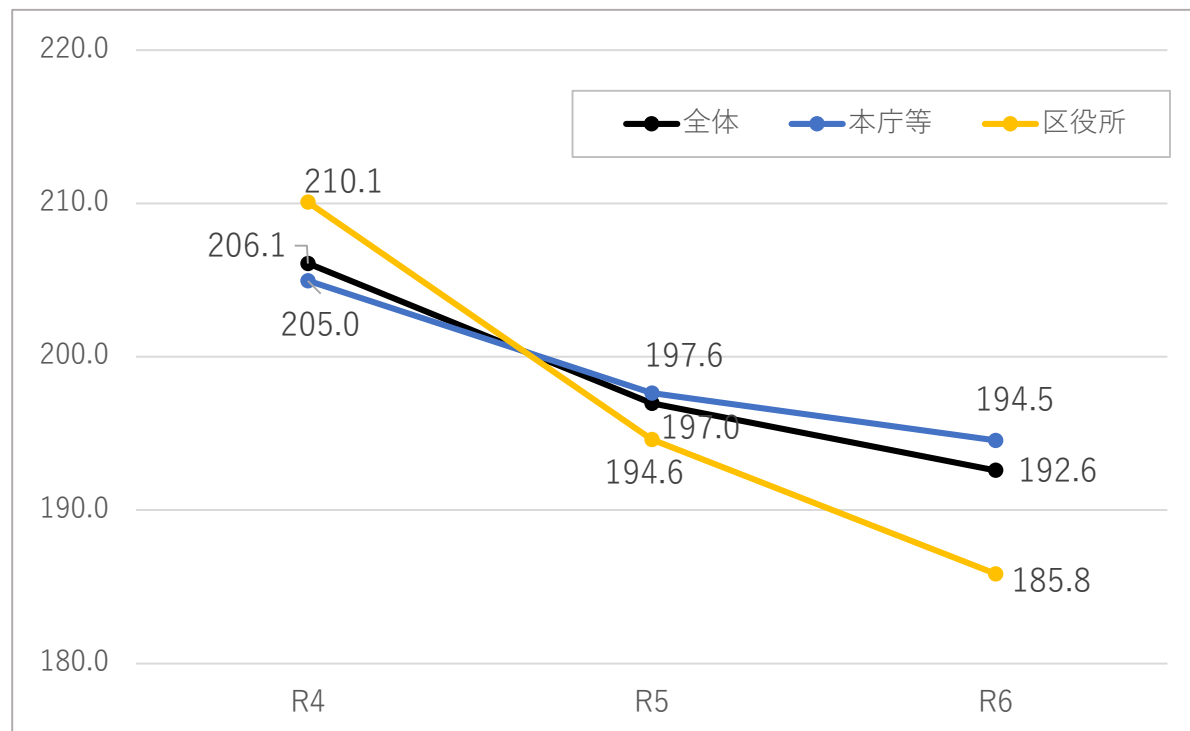
3 対応方針に関連する指標

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応

(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応

職員一人あたりの年平均超過勤務時間数(4月～1月末)【量的指標】

職員（正職員及びフルタイム再任用職員（ただし管理職等一部職員を除く））一人あたりの4月～1月までの超過勤務時間数の平均。



	R4	R5	R6
全体	206.1	197.0	192.6
本庁等	205.0	197.6	194.5
区役所	210.1	194.6	185.8

※「全体」は本庁等・区役所の合計

※「本庁等」は企業局と区役所を除くすべての部署（以下同）

- 令和4年度から令和6年度にかけて、本庁等・区役所ともに超過勤務時間数は減少傾向にある。
- 令和4年度には区役所の年平均超過勤務時間数が本庁等を上回っていたが、令和5年度以降は本庁等が区役所を上回り、令和6年度には両者の差は8.7時間/年となった。

3 対応方針に関連する指標

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応

(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応

職員意識調査結果【質的指標】

Q32「あなたの職場は、進捗管理がままならなかったり、業務改善に着手する暇がなかったりするなど、処理が追いつかないほどのたくさんの仕事がある状況ですか？」に対する肯定的回答の割合。 ※令和6年度調査より新設



	R6
全体	53.4
本庁等	55.0
区役所	53.4

※「全体」は本庁等・区役所のほか企業局の回答も含む（以下、職員意識調査結果及び事故報告件数において同）

- 本庁等と区役所の双方において、進捗管理がままならないなど業務繁忙を感じている職員が半数を超えている。
- 本庁等は区役所より1.6ポイント肯定的回答の割合が高いが、本庁等と区役所間で繁忙感について大きな差は見られない。

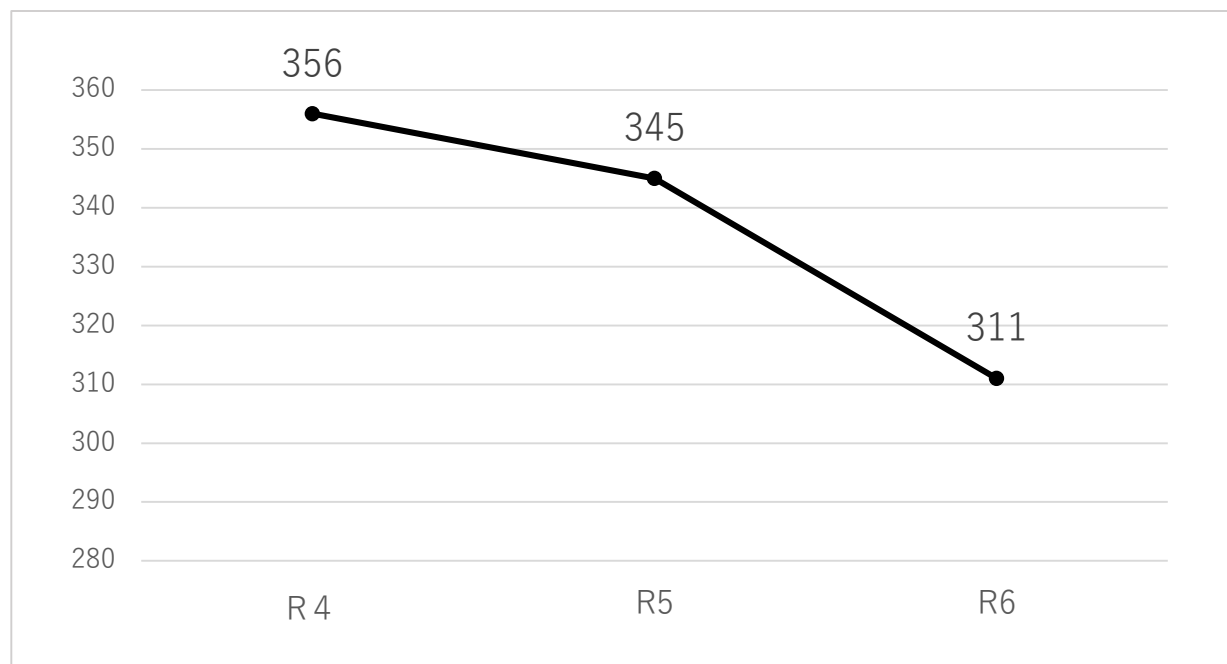
3 対応方針に関連する指標

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応

(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応

不適切な事務処理等の件数(1月末時点)【量的指標】

事務事業を遂行する上で発生した不適切な事務処理等のうち、各年度1月末までに報告を受け、内部統制制度における評価を行っている件数（本庁等・区役所のほか企業局からの報告件数も含む）。



	R4	R5	R6
全体	356	345	311

- 1 月末時点での件数は減少傾向にある。
 - 令和 5 年度から令和 6 年度にかけては、34件減となり、前年度より減少幅は広がった。
- ※【参考（年度計件数）】 令和 4 年度561件、令和 5 年度578件

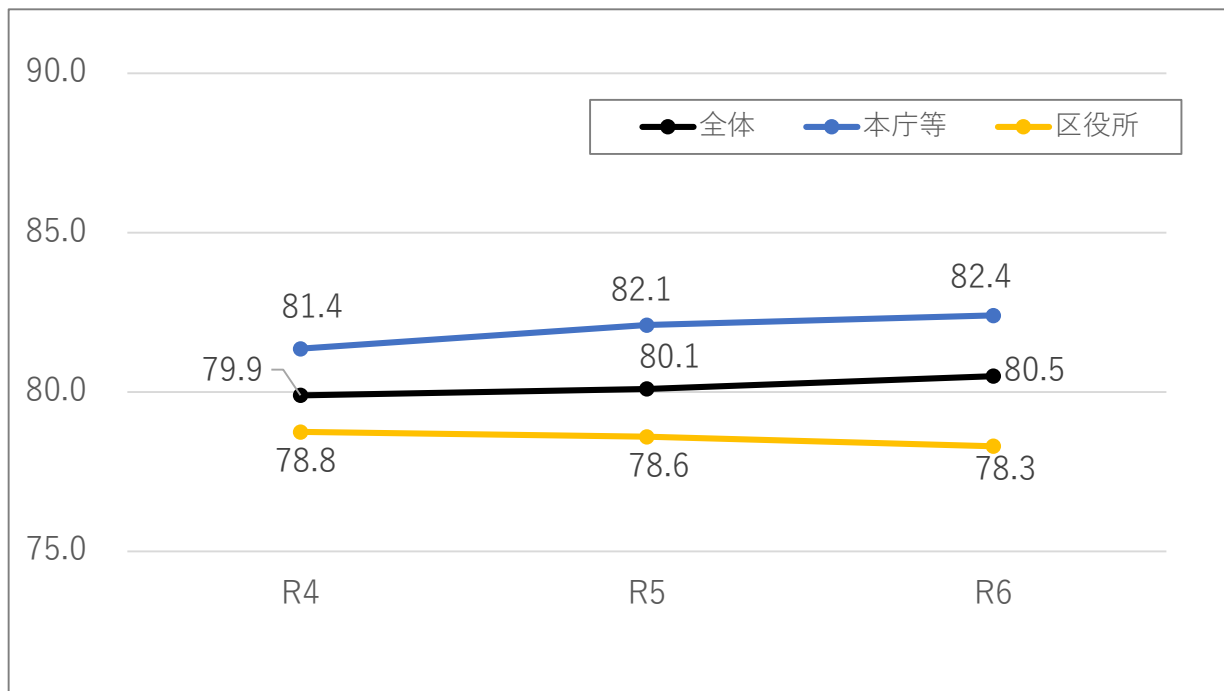
3 対応方針に関連する指標

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応

(2) 本庁と区役所の共通理解の促進と適正事務の確保に向けた対応

職員意識調査結果【質的指標】

Q28「あなたの職場は、関係部署との連携を積極的に行っていると思いますか？」に対する肯定的回答の割合。



	R4	R5	R6
全体	79.9	80.1	80.5
本庁等	81.4	82.1	82.4
区役所	78.8	78.6	78.3

- 全体及び本庁等では肯定的回答の割合が微増傾向にあり、肯定的回答が8割を超えている。
- 区役所においては肯定的回答の割合は微減傾向にある。また、本庁等と比べて肯定的回答の割合が低く、令和6年度は4.1ポイント差となっている。