

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

令和 6 年 2 月

仙 台 市

目 次

1	はじめに.....	1
2	ヒアリング等の状況について.....	1
	(1)検討の経過.....	1
	(2)ヒアリング等で明らかとなった課題.....	1
	(3)課題の背景.....	3
3	課題への対応策について.....	3
	(1)本庁と区役所双方の業務繁忙への対応.....	4
	(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.....	6
4	各取り組みの推進について.....	7
5	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の考え方について.....	7
	(1)本庁の事務のありよう.....	8
	(2)区役所の事務のありよう.....	8
	【各取り組みの行程】.....	9

1 はじめに

本市では、令和4年度において、不適切な事務処理事案が相次いで発生したことを重く受け止め、不適切な事務の発生を防止するための取り組みを強化し、本市全体の適正な事務執行を確保していくため、令和5年4月に「適正事務の確保に向けた取組方針」（以下「取組方針」という。）を取りまとめたところである。

現在、「取組方針」を踏まえた事務を執行しているが、これまで、複雑な制度改正に対応する本庁部門と実務を担う区役所部門において、共通理解のもとで事務処理がなされていなかったという不適切な事務処理事案が複数発生していることから、本庁と区役所の事務のありように焦点をあて、両者の事務の進め方や役割分担などについてヒアリング調査等を実施し、本庁と区役所が関係する業務全般の課題の洗い出しを行った。

さらに、これらの調査結果とともに、外部の有識者を含む仙台市コンプライアンス推進委員会での議論や庁内における意見交換会での意見なども踏まえ、本庁と区役所の事務のありよう等に係る課題やその背景を整理し、それらの対応に向けた具体的な取り組みや適正な事務執行を確保するための本庁と区役所が担うべき役割などについて検討を行ってきた。

今後は、「取組方針」とともに、この検討内容をもとにとりまとめた「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」という。）のもと、本庁・区役所ともに最適な業務執行体制を構築し、適正事務の確保と市民サービスの向上を図る取り組みを強化していくこととするものである。

なお、本対応方針における「本庁」は局等の制度主管部署を、「区役所」は区役所及び総合支所における実務担当部署を指すものとする。

2 ヒアリング等の状況について

(1) 検討の経過

令和5年8～10月	・課長級職員等へのヒアリングを実施 本庁11課・区役所24課（合計70名） ・部長級職員へのヒアリングを実施 本庁4部・区役所4部（合計8名） ・第1回仙台市コンプライアンス推進委員会におけるヒアリング実施状況の報告等
11月～12月	・本庁と区役所の事務のありよう等に係る課題やそれに対する具体的な取り組みに関する意見照会を実施 ・各区役所等において、本庁と区役所の事務のありよう等に係る課題やそれに対する具体的な取り組みに関する意見交換会を実施
令和6年1月	・第2回仙台市コンプライアンス推進委員会における「対応方針（案）」の協議

(2) ヒアリング等で明らかとなった課題

ヒアリング等では、適正事務の確保等について、職員の不足等の人員配置や組織体制、本庁と区役所の間の連携・コミュニケーション不足等に関する意見が出された。それらの意見

について、以下のとおり課題を抽出し整理した。

ア 人員配置・組織体制、マネジメント、人事異動

- ・ 本庁・区役所ともに職員の不足感や多忙感を抱いている所属が多く、業務負担の軽減や業務量に応じた職員配置について検討を進める必要がある。また、区役所の職員数の不足感について、本庁と区役所の間に対応方法への認識の相違が見られる場合がある。
- ・ 家庭事情等により一定程度業務に制限のある職員の区役所への配置割合が高くなっている。
- ・ 新規採用職員については、本庁に比べて区役所への配置が多く、人材育成に負担感が見られる。また区役所に係長の補佐役となりうる中堅職員の配置が少ないため、若手職員のOJTが十分ではない場合がある。
- ・ これまでの地方公務員制度の変遷の経緯もあり、特に区役所において、正職員と会計年度任用職員の役割分担に大きな相違がない場合や、業務繁忙等を背景に会計年度任用職員が配置されている場合があり、業務内容や処遇、さらには配置の考え方等について検討する必要がある。また、会計年度任用職員の職場内会議への参加など、意見を十分に聞く機会が確保されていない場合がある。
- ・ 特に区役所において、課や係の職員数が多くなっており、課内・係内のマネジメントやコミュニケーションに支障を来す場合があり、組織の分割や担当課長・係長の配置について検討する必要がある。
- ・ 本庁と区役所ともに係長の業務範囲が広く業務量も多いため、マネジメントや人材育成に十分な時間が取れない場合がある。
- ・ 主に事務職において、本庁と区役所の間的人事異動が担当者のみならず、課長・係長級の職員もあまり行われず、互いの業務内容や実態について理解が進んでいない場合がある。
- ・ 約3年の人事異動サイクルでは円滑な業務運営に支障を来す場合があり、新規採用職員等を除いて、4年以上とすることが望ましい業務・部署もある。
- ・ 4月の人事異動と繁忙期が重複している部署にとっては、円滑な業務運営に支障を来す場合がある。

イ 業務改善・効率化（DX、業務集約化、外部委託化等）

- ・ 本庁と区役所ともにDXに詳しい職員の配置がないことや、業務繁忙等により、DXを含め業務改善・効率化の検討が進んでいない部署がある。その推進のためには組織全体としてDXの意識醸成をしっかりと図っていく必要がある。
- ・ 本庁と区役所ともに、外部委託化による職員の業務知識や経験を含めたノウハウの喪失に留意が必要である。

ウ 本庁と区役所の連携・コミュニケーション

(7) マニュアルや判断事例集等の整備における課題

- ・ 本庁の業務繁忙等を理由として、本庁が主体となったマニュアルの整備（作成・改正・管理）が不十分である。また、マニュアルがあってもその改正についての引継ぎが適切になされていない場合がある。

- ・ マニュアルや判断事例集等について、作成主体が不明確であったり、本庁と区役所の意思疎通の不足等から、区役所が必要とするマニュアル等となっていない場合がある。
- ・ 本庁が区役所における知識の定着やマニュアルの活用状況を把握していない場合がある。
- ・ 区役所からの質問に対する本庁の回答について、組織としての判断のもとに行われているか不明な場合がある。また、全区に関連のある回答については情報共有する仕組みが必要である。

(イ) 会議、研修、意見交換等における課題

- ・ 業務繁忙等を理由に本庁と区役所の係長・担当者会議が十分な頻度で開催されていない場合がある。
- ・ 会議はあるが情報伝達等の場となり、活発な議論の場となっていない場合がある。
- ・ オンライン会議は業務の効率化につながる一方で、議論・コミュニケーションが十分に行えない場合がある。
- ・ 新任職員研修や制度改正の際の研修・説明等について、本庁業務主管課が全区向けに一律に実施したほうが効果的・効率的な場合があるが、業務繁忙等から実現に至らない場合がある。
- ・ 制度改正等に係る国の通知時期が遅いこと等から、本庁と区役所の意見交換や研修の実施が十分でなかったり、本庁で方針等を決定した後に区役所に情報共有されることから、区役所において短期間で準備しなければならない場合がある。
- ・ 適正事務の確保以前に、本庁と区役所のみならず本庁間や区役所間の連携・コミュニケーションが十分ではない場合がある。
- ・ 業務繁忙等のため、区役所が注力したい、すべき業務に注力できていない場合がある。
- ・ 業務繁忙等を背景に、本庁と区役所間の連携・コミュニケーションに不足が生じたため、本庁が業務主管課としての役割を十分に果たすのが困難なケースが生じている。

(3) 課題の背景

上記(2)の課題の背景として、頻繁な制度新設や制度改正等によって業務内容が複雑化するとともに、制度対象者やサービス利用者の増加により業務量も増えてきていること等によって、本庁と区役所の双方が業務繁忙となっていることが挙げられる。

また、共通理解を進めるための一方策である本庁と区役所間の人事異動がそれほど活発とは言えないことも挙げられる。

これらにより、本庁が業務主管課として果たす機能が弱まるとともに、本庁と区役所間の連携・コミュニケーションに不足が生じ、十分な共通理解が図られにくくなっていることも挙げられる。

3 課題への対応策について

このような現状を踏まえ、「人員配置・組織体制等の整備」や「業務改善・効率化への取り組み」等を進め、**本庁と区役所双方の業務繁忙への対応**を図るとともに、本庁と区役所のコミュニケーション・連携強化によって、**共通理解を促進すること**により、適正な事務の確保につな

げていく必要がある。

(1) 本庁と区役所双方の業務繁忙への対応

→人員配置・組織体制や業務改善・効率化における課題への対応

本庁と区役所が業務繁忙であることへの対応については、引き続き必要な採用者数の確保に努めながら、定年引上げ・採用者数の平準化に伴う時限的な増員（以下「特例定員」という。）の活用や、全庁的な業務の見直しを推進するための必要な組織体制の構築等により、本庁と区役所が一体となって業務の見直しやデジタル化等を推進し、業務そのものを減じていく取り組みを強化していくとともに、会計年度任用職員制度の効果的な運用について整理を進めていく。

加えて、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を推進するとともに、課長・係長の補佐役や一般職員のサポートを行う職員の配置など、定年引上げに伴う高年齢期職員の効果的な配置を進めること等により、組織力の維持・向上を図っていく。

あわせて、特に区役所において4月に繁忙となる部署が多いことから、個々人の人事異動時期の調整や繁忙期を避けた人事異動の仕組みについて検討を進めていく。

《具体的な取り組み》 【 】内は推進部署

ア 人員配置・組織体制、マネジメント

- ☐ 業務の見直し等を踏まえた職員が担うべき業務の整理【総務局人事課】
 - ・ 全庁的な業務の見直しやデジタル化の進捗を踏まえ、職員が担うべき業務を整理する。また、本庁と区役所のより円滑な連携・調整を進めるための体制の必要性について検討する。
- ☐ 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【総務局人事課・行政経営課、まちづくり政策局デジタル戦略推進部、各業務分野の関係課】
- ☐ 定年引上げに伴う役職定年者を含めた高年齢期職員等の適正配置【総務局人事課・職員研修所】
 - ・ 課長・係長の補佐役や一般職員のサポートを行う職員の配置など、定年引上げに伴う高年齢期職員の効果的な配置による人材育成・マネジメント機能の充実を図る。
 - ・ 定年延長に伴い、60歳以降も高い意欲を持って活躍することができるよう、高年齢期職員に求められる役割を明示していくとともに、専門性を高め各業務分野で活躍できるよう計画的に人材育成、研修等を行う。
 - ・ 特に区役所における係長の補佐役や若手職員の指導を担う中堅職員の配置については、本庁と区役所間の人事異動を活発化すること等により中長期的に配置を進めていく。
- ☐ 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【総務局人事課】
- ☐ 効果的な業務執行体制の構築【総務局人事課、各業務分野の関係課】
 - ・ 課長・係長による適正なマネジメントが確保できるよう、各業務分野における課題の整理や業務の見直しなどを進めながら、課・係の分割など組織の見直しを継続的に行っていく。
- ☐ 会計年度任用職員の担うべき役割の明確化等【総務局人事課】

- ・ 現在、各所属で会計年度任用職員や所属長等を対象に実施している研修資料において、会計年度任用職員が担うべき役割等の明確化を図るほか、会計年度任用職員の意見を集約する手続きなどについて検討していく。

□ 会計年度任用職員制度の効果的な運用【総務局人事課】

- ・ 庁内における業務の見直しやデジタル化の進捗を踏まえながら、改めて会計年度任用職員が担うべき業務の整理を進めるとともに、効果的な任用のあり方について検討していく。

イ 人事異動

□ 人事異動サイクルの長期化【総務局人事課】

- ・ 業務の中核を担う中堅職員等については、事務分担の固定化等による影響にも留意しながら、所属の状況や、本人の希望及び職務経験も加味し、積極的に3年を超える配置を行う。

□ 専門性の向上を重視した人事異動サイクルの実施【総務局人事課】

- ・ 業務習熟度が求められる分野等においては、各職員が軸となる業務上の強みを持ち、それを深めていくことの重要性について、職員本人、所属長ともに意識醸成を図るとともに、自己申告制度等を活用して、各職員のキャリア形成に対する考え方を踏まえた配置管理を行う。

□ 繁忙期を避けた人事異動【総務局人事課】

- ・ 4月に業務繁忙となる所属においては、年央異動を見据えた個々人の人事異動時期について所属長と調整を行う。
- ・ 組織力の維持を念頭に、繁忙期を避けて人事異動を行う仕組みについて検討・実施する。

ウ 業務改善・効率化（D X、業務集約化、外部委託化等）

□ 仙台市D X推進計画の推進（新計画期間：令和6～8年度）【まちづくり政策局デジタル戦略推進部、総務局行政経営課・職員研修所】

- ・ オンライン申請やR P A等の業務の自動化、モバイルワークの利用を促進するとともに、バックオフィス業務等の集約化を図り、業務改善・効率化を進めていく。
- ・ D X人材育成研修の充実を図り、デジタル技術を活用して業務をデザインできる職員の育成のほか、本市職員全体のD X意識の醸成を図っていく。

□ D X推進に向けた人材確保【まちづくり政策局デジタル戦略推進部、総務局人事課】

- ・ 職員採用試験における採用区分の見直しも視野に入れながら、D X推進を担う人材の確保を図る。
- ・ キャリア選択制度（デジタル）や庁内公募を継続して実施し、すでに在職している職員の中からもD X推進を担う人材を確保する。

□ 業務改善・効率化に向けた組織体制の構築【まちづくり政策局デジタル戦略推進部、総務局行政経営課・人事課】

- ・ 業務の見直しやデジタル化による全庁的な業務改善等を推進するため、必要な組織体制の拡充を図っていく。

□ 各課業務改革の伴走支援の拡充【総務局行政経営課】

- ・ 現状の業務内容や業務プロセスの分析、業務手順や処理方法の見直しなど、各課で実施する業務改革の取り組みに対する伴走支援の強化を図っていく。

(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

→本庁と区役所の連携・コミュニケーションにおける課題への対応

本庁と区役所の認識の相違への対応については、中長期的には、前述の業務繁忙への対応策を講じながら、本庁と区役所が強固な連携のもとで最適な市民サービスを提供できるよう、本庁と区役所間の人事異動の活発化やキャリア探索期において区役所への配置をこれまで以上に行う等の配置管理により、本庁と区役所双方の業務内容や仕事の進め方、役割等を理解する職員の育成に努めていく。

また、ヒアリング等では、適正事務の確保に向けた当面の課題として、マニュアル整備や区役所からの疑義照会への対応等において、本庁が業務主管課として統一的な方針や基準を十分に示せていない場合があることや、本庁と区役所の会議や研修の頻度、進め方等が十分でないという指摘があった。

そのため、マニュアルの作成・改正等に当たっては、より実務的で活用しやすくなるよう、本庁が区役所の意見を十分に把握した上で整備するなど、本庁と区役所が共通理解のもとで事務を遂行する取り組みの強化を図っていく。

加えて、本庁と区役所の会議や、本庁が主催する研修等をはじめ、さまざまな機会を通じて、本庁と区役所の顔の見える関係づくりを推進し、業務課題や改善策、組織体制などへの共通理解を持ち、関係課が適時に必要な連携を図りつつ、円滑に事務を遂行するための取り組みの充実を図っていく。

《具体的な取り組み》 【 】内は推進部署

ア 本庁と区役所双方の役割等の理解を促進する取り組み

- ☐ 本庁と区役所間の人事異動の活発化【総務局人事課】
 - ・ 職員の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、これまで以上に本庁と区役所間の人事異動を進める。
- ☐ 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【総務局人事課】
 - ・ 多様な業務経験により複雑化・多様化する地域課題等に対応する職員を育成する観点から、採用当初本庁配置であった職員は次の異動には区役所に、また区役所配置だった職員は本庁に配置とする等、キャリア探索期のうちに本庁など施策の企画等を行う部門と区役所など市民対応の最前線として相談業務や現場対応を担う部門のいずれも経験することを意識した配置管理をこれまで以上に行う。
 - ・ 係長・課長についても、本庁と区役所双方の役割等を理解したうえで業務運営が行えるよう、本人の経験等を踏まえながら、本庁と区役所間の人事異動を活発に行う。

イ 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（※）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【総務局コンプライアンス推進担当】

※ここでは、制度を所管する本庁が区役所と連携して作成するもので、事務を遂行する上で拠り所となる、組織的に意思決定されたものと位置付ける。
- ☐ マニュアル作成、判断事例共有等の庁内好事例の周知【総務局コンプライアンス推進担当】
- ☐ 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【総務局コンプライア

ンス推進担当・職員研修所】

- 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【総務局コンプライアンス推進担当・人事課】

ウ 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

- 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【総務局コンプライアンス推進担当】
- 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）【総務局職員研修所】
- 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【総務局コンプライアンス推進担当、まちづくり政策局情報システム課】
- 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【総務局コンプライアンス推進担当・職員研修所】
- 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【総務局コンプライアンス推進担当、市民局区政課】
- ・ 本庁と区役所の連携・コミュニケーション強化に資する庁内好事例の周知、区長会議の開催による本庁と区役所の意見交換等を行う場の設定などにより、連携の支援を進める。

4 各取り組みの推進について

3に掲げた取り組みの一部については、令和6年度以降の仙台市コンプライアンスアクションプラン等に掲載し進捗を確認するとともに、仙台市コンプライアンス推進委員会において検証を行う。また、必要に応じて各取り組みの見直しを行うものとする。

なお、一部の取り組みについては、現在策定中の「第2期仙台市人材育成推進計画〔令和6年～8年度〕」及び「仙台市DX推進計画2024-2026」においても掲載予定であり、各計画においても進捗管理が行われる見込みである。

5 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の考え方について

本庁は、制度を所管する部署として、全市的・全庁的な視点に立ち、施策や計画等を立案するとともに、事業全体を調整する役割を担う。また、区役所が適切に制度を運用できるよう、本市の方針や基準等を明確に示すことが求められる。

区役所は、市民にとって最も身近な行政機関として、行政サービスを直接的に提供するとともに、地域の要望や課題を把握し、主体的にまちづくりを推進する役割を担う。

適正事務の確保に向けては、業務繁忙への対応を進めるとともに、本庁と区役所の双方が、上記の役割分担のもと、これまで以上に連携を図り、共通理解を持ちながら、市役所組織の両輪として業務を遂行することが必要であり、このことが最適な市民サービスの提供につながっていく。

このような考えを踏まえ、職員一人ひとりが認識すべき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の考え方を、次のように整理した。

(1) 本庁の事務のありよう

- 本庁は、本市の方針や基準等を明確に示すことに加え、全市一律の対応が必要な場合等には、区役所と連携してマニュアルを整備するとともに、制度の新設や改正時等には、各区役所が共通理解のもとで速やかに実務を遂行できるよう、適切な方法により丁寧に情報共有を図ることが求められる。また、一つの区役所で制度運用等の疑義が生じた場合には、組織として本市の見解を示すとともに他の区役所とも共有し、全市共通の対応が図られるよう努める必要がある。
- 本庁は、施策等を立案する役割を担うことから、区役所を通じて地域の要望や課題を適切に受け止め、それらを各施策や事務事業の改善等に反映していく必要がある。
- 本庁は、全市に共通する事務について、区役所との実務面での十分な意見交換のもと、市民ニーズを踏まえながら、主体となってDXの活用等による業務効率化の検討を進めることが求められる。特に改善効果が見込まれる事務については、関係部署と連携しながら、現状の業務プロセスを分析し、デジタル技術の活用や集約化など、その効果を最大化するための最適な手法により、業務の標準化や最適化を積極的に検討していく必要がある。

(2) 区役所の事務のありよう

- 区役所は、法令等の一律の基準に基づき、住民票や保健福祉の窓口サービスや道路・公園の維持・管理等、居住地域に関わらず均一なサービスの提供を行うことに加え、相談業務や現場対応について即応的かつ的確に対応していくことが求められる。
- 市民対応の最前線である区役所が把握した地域の要望や課題のうち、制度に関するものについては、会議や意見交換等を通じて本庁にフィードバックすることで、事務事業の改善等につなげる必要がある。
- 区役所は、業務の効率化や正確性向上に資するシステム化やデジタルツールの導入、基準・方針の策定や制度改正等に際しては、実務上の課題について、本庁と意見交換したり提案を行ったりすることで、より良いものとしていくことが求められる。

【各取り組みの行程】

				具体的な取り組みの行程				
人員配置・組織体制、マネジメント	具体的な取り組み	推進部署	R5	R6	R7	R8	…	
	【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	総務局人事課	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	総務局人事課・行政経営課、まちづくり政策局デジタル戦略推進部、各業務分野の関係課	業務課題の検証・見直し 特例定員の配置					
	【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	総務局人事課・職員研修所	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	総務局人事課	正職員による代替措置の推進					
	【常時】効果的な業務執行体制の構築	総務局人事課、各業務分野の関係課	効果的な組織・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	総務局人事課	研修資料の見直しによる役割の明確化、意見集約の手続き検討					
	【中長期】会計年度任用職員制度の効果的な運用	総務局人事課	効果的な運用に向けたあり方検討・見直し・改善(順次)					
人事異動	【短期】人事異動サイクルの長期化	総務局人事課	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	総務局人事課	専門性を重視した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	総務局人事課	個々人の人事異動時期の調整 繁忙期を避けた人事異動手法の検討・実施					
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)	(デジタル化・集約化)まちづくり政策局デジタル戦略推進部、総務局行政経営課	集中改革期間					
	・業務のデジタル化・集約化		共通事務(支出事務等)業務分析	共通事務業務フロー再構築				
			業務のデジタル化(RPA等による自動化)	業務範囲拡大				
		・人材育成研修の見直し	福祉事務における改善策検討	福祉事務における改善策実施				
	(人材育成研修)まちづくり政策局デジタル戦略推進部、総務局職員研修所		事例の改善、他分野への拡大					
			内部事務における改善策検討	内部事務における改善策実施				
職員研修所とデジタル部門の連携による研修体系見直し・実施								
【短期】DX推進に向けた人材確保	まちづくり政策局デジタル戦略推進部、総務局人事課	専門職採用検討・試験・採用						
【常時】業務改善・効率化に向けた組織体制の構築	まちづくり政策局デジタル戦略推進部、総務局行政経営課・人事課	キャリア選択制度運用						
		庁内公募	庁内公募	庁内公募	庁内公募			
		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	総務局行政経営課	各課業務改革の伴走支援の拡充						

本庁と区役所双方の業務繁忙への対応

			具体的な取り組みの行程				
	具体的な取り組み	推進部署	R5	R6	R7	R8	…
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	総務局人事課					
	【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	総務局人事課					
本庁と区役所が共通理解のもとで業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	総務局コンプライアンス推進担当					
	【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	総務局コンプライアンス推進担当					
	【短期】マニュアルの作成・改正方法や管理方法を学ぶ職員研修の実施	総務局コンプライアンス推進担当・職員研修所					
	【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	総務局コンプライアンス推進担当・人事課					
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	総務局コンプライアンス推進担当					
	【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)	総務局職員研修所					
	【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	総務局コンプライアンス推進担当、まちづくり政策局情報システム課					
	【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	総務局コンプライアンス推進担当・職員研修所					
	【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	総務局コンプライアンス推進担当、市民局区政課					