

重要取組シート

北区役所 企画総務課

取組項目		ICT を活用した区役所業務の見直しや効率化の推進
現状・課題		<p>○ 区役所業務は、窓口業務を中心に区民に密着した業務を執り行っている。昨今の度重なる法改正による制度改正や多様な住民サービスに対応する過程で、業務の複雑化やそれに伴う非効率化といった課題も生じてきている。</p> <p>○ 一方、ICT技術の進歩は著しく、その技術を活用して、手続きの簡素化や業務の効率化が図られてきている。</p> <p>○ このような中、令和2年度に、本市では、ICTイノベーション推進室が中心となり、北区をモデル区として、区役所内の8課を対象とした業務の現状分析と課題の整理を行い、最新のICTソリューションを含む業務改善方策を整理した「ICTを活用した区役所業務効率化計画」を策定。</p> <p>○ 令和3年度から、同計画に基づき、ICTを活用した区役所業務の効率化に取り組んでいる。</p>
取組の内容		<p>○ ICT イノベーション推進室と連携し、以下のICT技術の活用等により、区役所業務の改善に引き続き取り組む。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・RPAの活用による入力系業務の効率化 ・電子申請システムによる市民サービスの向上、業務の簡素化・効率化 <p><主な取組項目(予定)></p> <p>自治推進課：文書管理システム電子メール供覧処理(RPA)</p> <p>保険年金課：還付口座振込依頼処理(国保)(電子申請、RPA) 還付口座振込依頼処理(後期)(電子申請、RPA)</p> <p>地域福祉課：介護保険福祉用具購入・住宅改修費支払い処理業務(RPA) 日常生活用具支給決定業務(RPA)</p> <p>北保健センター：白衣クリーニングの財務会計システム支払処理(RPA)</p> <p>○ ICT イノベーション推進室の支援による他区での横展開が進むよう、各区の担当者等が参加する連絡会議等において、その事務効率化の概要及び効果の情報共有に努める。</p>
スケジュール	前期 (~7月)	<input type="checkbox"/> (通年) 各業務におけるICTを活用した業務の効率化
	中期 (~11月)	<input type="checkbox"/> (通年) 各業務におけるICTを活用した業務の効率化
	後期 (~3月)	<input type="checkbox"/> (通年) 各業務におけるICTを活用した業務の効率化
	次年度以降	<input type="checkbox"/> ICTを活用した区役所業務の効率化について引き続き検討
進捗の状況	前期 (~7月)	<input type="checkbox"/> (通年) 各業務におけるICTを活用した業務の効率化
	中期 (~11月)	<input type="checkbox"/> (通年) 各業務におけるICTを活用した業務の効率化
	後期 (~3月)	<input type="checkbox"/> (通年) 各業務におけるICTを活用した業務の効率化

2025 堺市基本計画	該当する 施策	行政のデジタル化、スマートシティ推進による暮らしの質の向上	
	寄与する KPI	行政手続きのオンライン化率 ※国が優先的にオンライン化を推進する39の行政手続き	目標値（2025年度） 100%
未来都市計画 堺市SDGs	最も貢献する SDGsのゴール	ゴール番号	
	寄与する KPI		目標値（2023年度）