

プラチナ市役所プロジェクト ルール班

プラチナ市役所プロジェクト（ルール班）
報告・提案の概要

- 1 アンケートの分析
- 2 アンケートから得られた意見の分析と4つの課題テーマ
- 3 まとめ



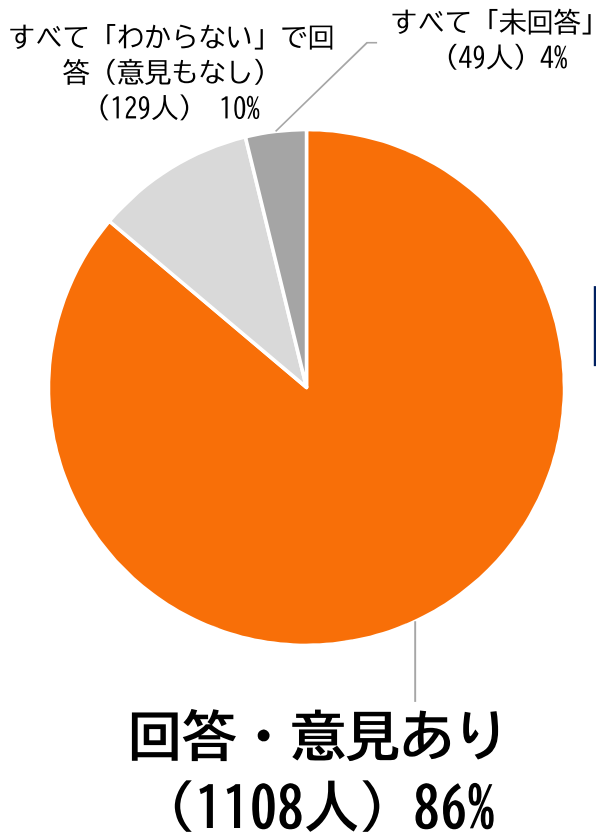
「ルール」班が考える「プラチナ市役所」とは

「最適化と標準化」



1 アンケートの分析

「ルール」に関するアンケートへの関心度



アンケート回答者（1286人）
全体の約9割が回答・意見あり

↓

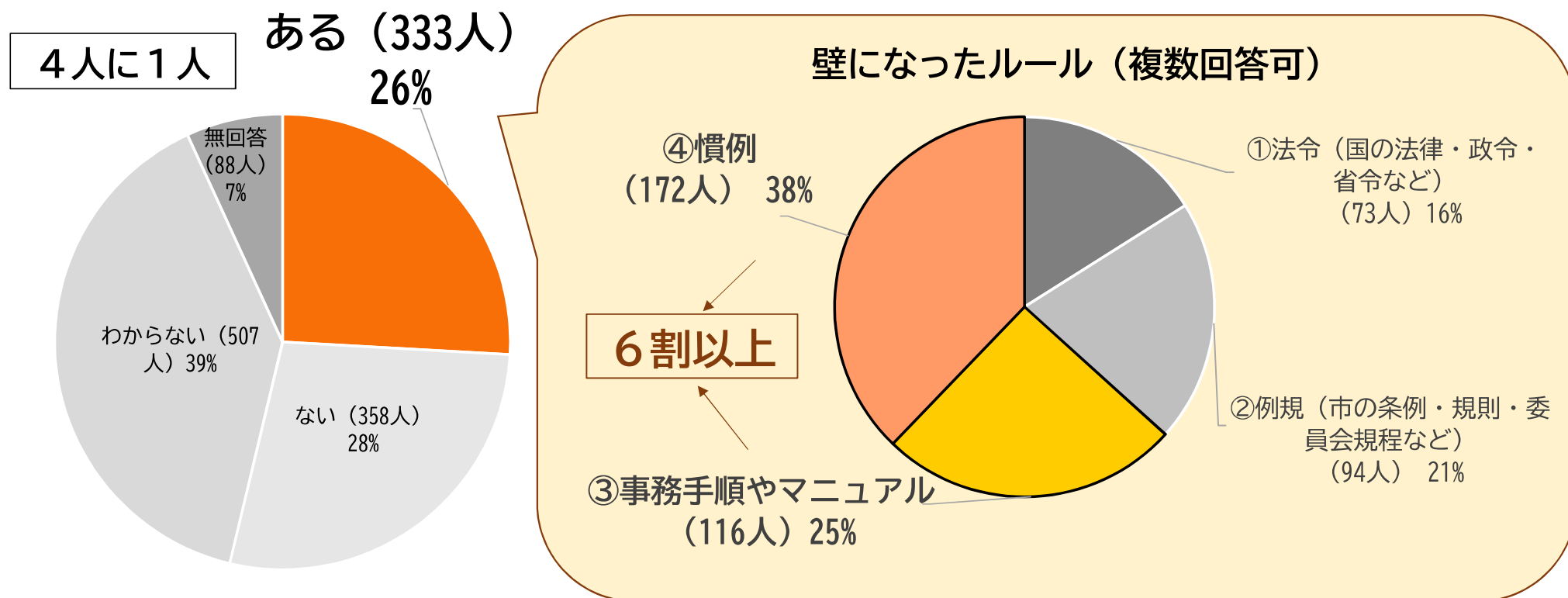
市職員全体の傾向
「現状のルールを変えたい・変えることで業務の改善を図りたい」という意識が高い

= 「プラチナ市役所」を目指す上で
「ルールの改革」は効果が高い

The whiteboard contains the following text:

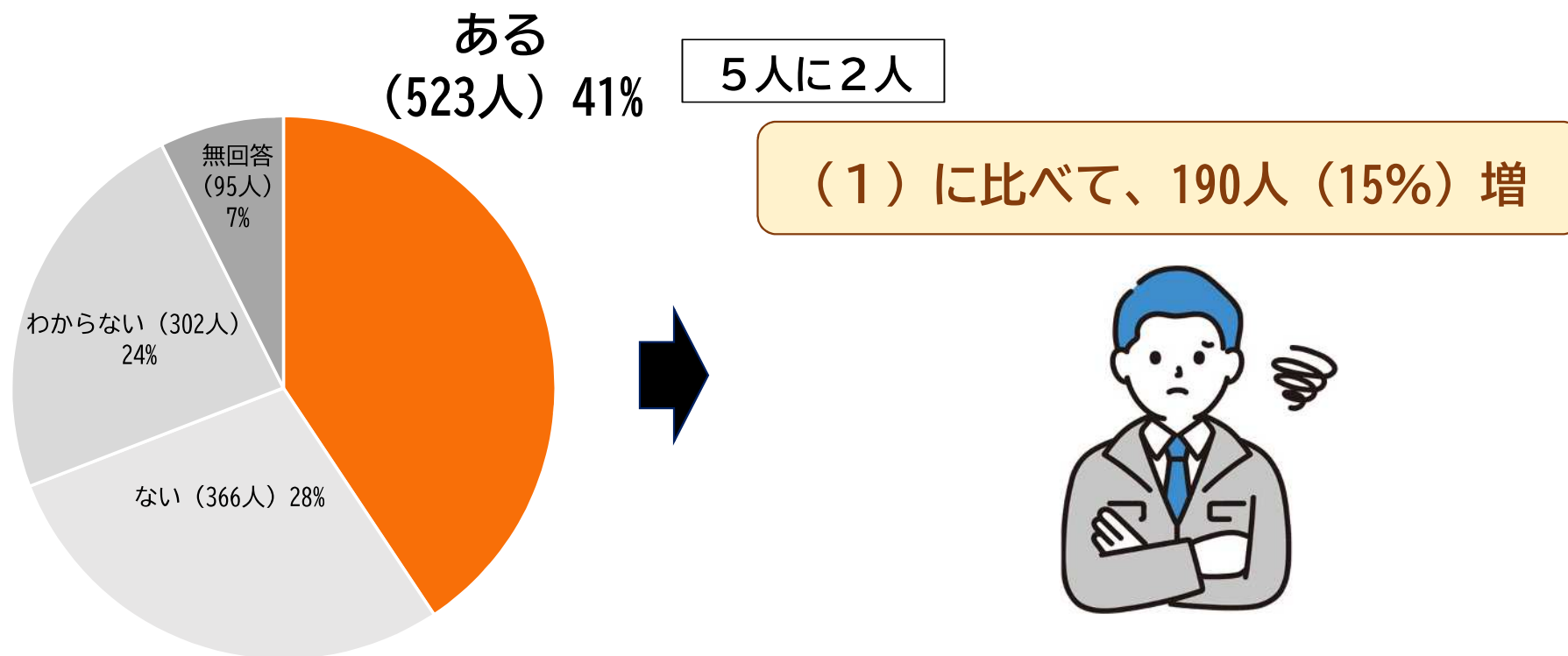
- アンケート回答者（1286人）
- 全体の約9割が回答・意見あり
- ↓
- 市職員全体の傾向
- 「現状のルールを変えたい・変えることで業務の改善を図りたい」という意識が高い
- = 「プラチナ市役所」を目指す上で
- 「ルールの改革」は効果が高い

(1) ルールが壁になってできなかったこと



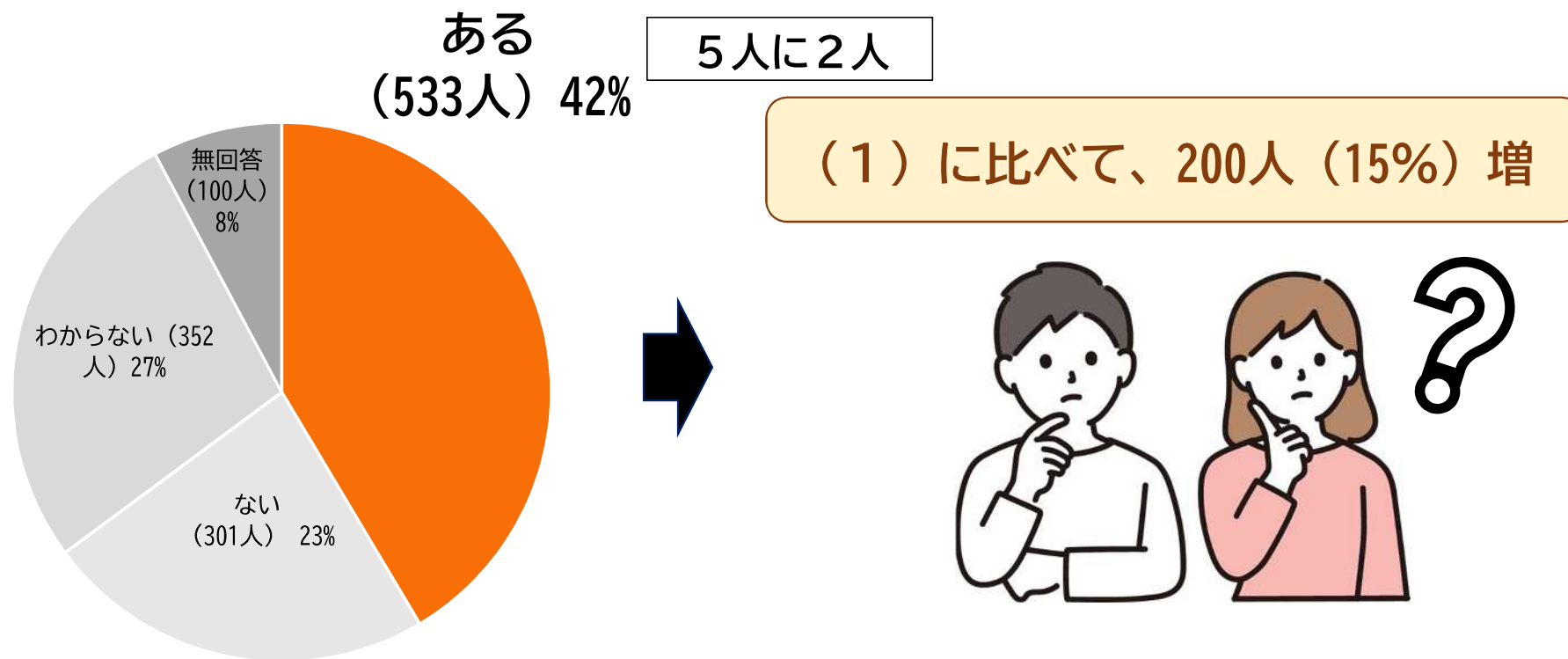
内部ですぐに変えられる非公式なルールが多い

(2) 個人や職場間でのルールの違いで困ったこと



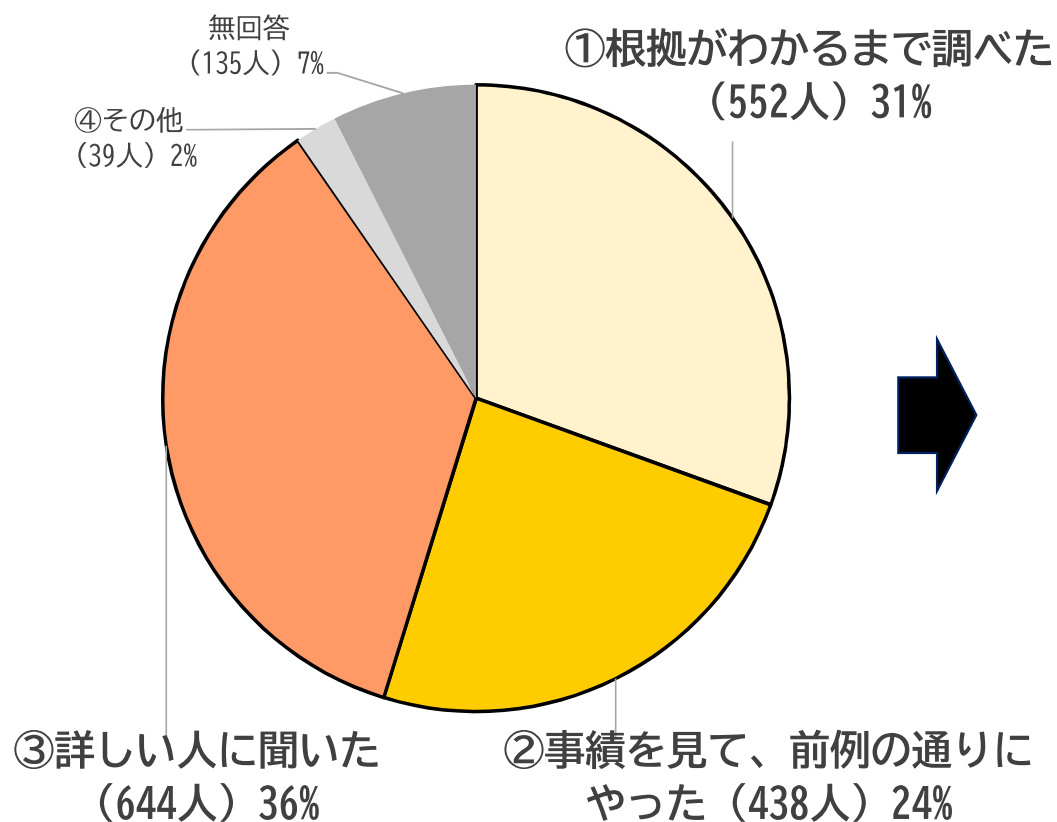
「ルール自体が壁となっている」というより、
「個人や職場間でルールが違うことに困っている」

(3) - 1 腑に落ちていない、納得できないと思ったルール



「ルール自体が壁となっている」というより、
「ルールそのものの妥当性や合理性に疑問がある」

(3) - 2 ルールがわからなかったとき、あなたはどうしましたか。 (複数回答可)

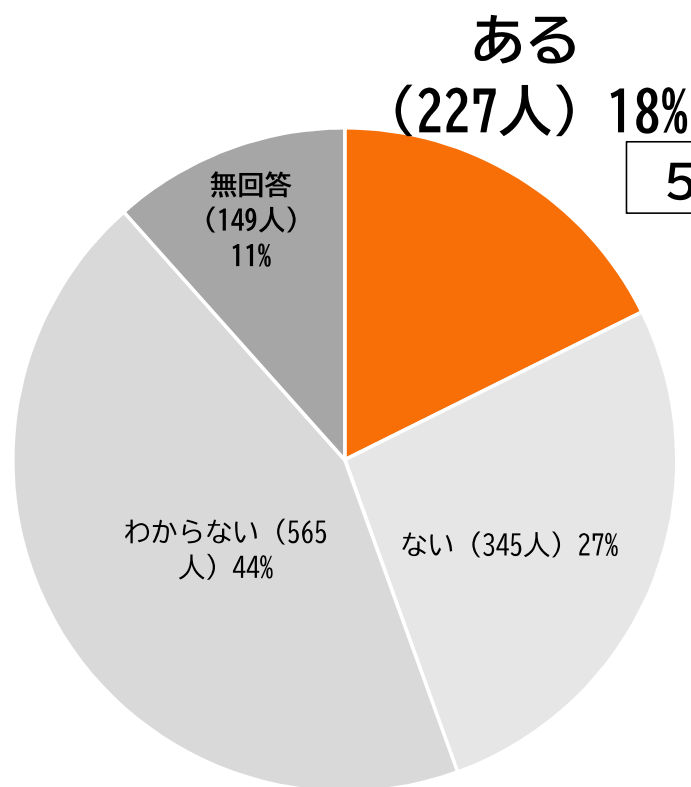


9割以上が①～③ (偏りなし)



3つへのアクセスの速さは事務の効率化に直結

(4) 新しく作ってほしいルール



5人に1人

(1) ~ (3) に比べて少ない



まずは、現状のルールの最適化・最小限化が急務

2 アンケートから得られた意見の分析と 4つの課題テーマ

組織文化と業務プロセス

電子ツールの運用

予算と財務管理

その他

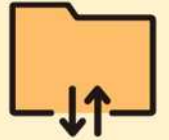
課題テーマ1：組織文化と業務プロセス

<背景・原因・具体的な課題>

不合理な内部ルールにより柔軟な対応ができない、部署間での対応の差がある、本庁と区役所の関係の問題
庶務事務が各部署でばらばら、庶務事務システムが非効率、照会・回答が多い、不要な資料の作成・過度なクオリティの追求

<解決の方向性>

内部ルールの見直し・標準化
照会回答や庶務事務の抜本的見直し・標準化



ほかにも。。。

- ・専決規程改正（担当課長の専決権付与、決裁簡略化）
- ・常に最適化を図る仕組みづくり

など

<背景・原因・具体的な課題>

マニュアルや通知の所在を探す作業が負担となっている、最新の情報がわからない

<解決の方向性>

各局区所管データの集約
イントラチャットボットの導入



ほかにも。。。

- ・業務システムの統合・連携（一括で管理できるようなシステム）
- ・文書管理システムの利便性向上

など

<背景・原因・具体的な課題>

契約と会計の事務の重複（業者登録等）、地元企業優先発注・公金収納等の手間・制約が膨大、旅費算定の作業が負担となっている

<解決の方向性>

契約、会計に関するルール・事務の見直し
（旅費事務のアウトソーシング等）



ほかにも。。。

- ・財務会計システムの利便性向上
- ・予算調製方法の見直し

など

課題テーマ4：その他（1～3に分類できない個別の課題）

<背景・原因・具体的な課題>

カスタマーハラスメントに関するルールの整備不足

<解決の方向性>

カスタマーハラスメント対策のルールの整備



ほかにも。。。

- ・ 選挙事務、災害対応の体制見直し
- ・ 公用車の予約時間の縛り解消や駐車場の運用ルールの統一

など

3 まとめ

回答者全体の約9割が
「ルール」に関して回答・意見あり

1 「ルール」 変革への関心の高さと改革による改善効果への期待

まずは「現状のルールの最適化・最小限化」が急務

2 課題解決のヒント



「個人や職場間でルールが違うこと」
に困っている職員が多い

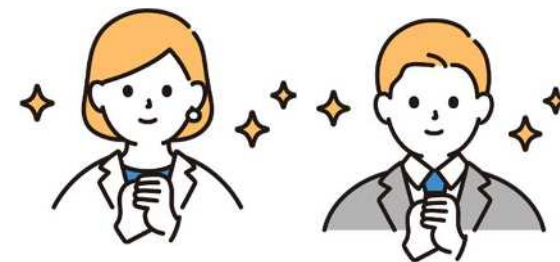
「自分で調べる」
「過去の事績」
「詳しい人に聞く」
へのアクセスの速さは
事務の効率化に直結

3 4つの課題テーマにおける 「背景・原因・具体的な課題」及び「解決の方向性」

職員の生の声

職員が効果を実感できる改革を

「ルール」班が考える「プラチナ市役所」とは



「最適化と標準化」

○「ルール」が常に業務に対して最適であること

○誰がどこの部署でも同じクオリティの仕事ができる標準的な「ルール」があること

ご清聴ありがとうございました

