

総合支所エリアにおけるサービスのあり方を見直します

1. 見直しが必要な背景

人口減少、DX（データとデジタル技術を活用して、組織文化や人々の生活をより良い方向へ変革すること）の進展、働き方の変化、物価上昇等に伴う各種費用の増嵩など社会潮流が目まぐるしく変化する中で、本市としても、その変化に対応すべく、本庁等が行っている検討に合わせて総合支所エリア（総合支所及び各地域工事事務所）についても、そのサービスの提供方法や提供までの過程を見直していくこととします。

この見直しに当たっては、将来にわたる市民サービスの維持向上を目指しています。

2. 見直し検討の方針及び手法

『人口が減少してもみんなが幸せに暮らせる地域づくり』を目指して、総合支所を8地域に存置させることを前提に、DXを最大限活用しながら行政機能の最適化を図ることによって生まれたリソース（人的資源、財産、予算など）の余剰を市民サービスの向上に割り当てることができるよう、副市長を本部長、市民生活部長を副本部長とし、教育長、各部局長、鳥取市保健所長、総合支所長から構成する「総合支所エリアにおけるサービスのあり方検討本部」を令和8年7月9日に設置し、検討を始めました。

この検討本部の補助機関の構成及び役割、総合支所エリアにおけるサービスのあり方検討の今後のスケジュールについては、「資料1 総合支所エリアのサービスのあり方検討にかかるロードマップ」のとおりです。

【参考】 鳥取市が取り入れた業務の効率化に繋がる近年の主なDX事業

項目	開始時期	効果
文書管理・庶務事務システムの導入	平成23年4月～	文書登録・検索、出退勤管理、超過勤務の申請、休暇の届け出、旅費の精算などの手続きがデジタル化され業務が効率化
コンビニ等での各種証明書交付	平成29年6月～	交付申請に係る時間と場所の制約が解消され市民の利便性向上、手作業の交付件数が減り業務が効率化（R7実績：61,134件で全体の41%）
RPAによる定型業務の自動化、AI議事録・AI-OCRの導入	令和2年度～順次	手作業によるミスの減少、業務の効率化（R7実績：RPA・・・55業務で▲1,703時間、AI議事録・・・1,731会議分で▲1,453時間、AI-OCR・・・約146万項目の読み込みで▲2,290時間）
各種行政手続きのオンライン化	令和3年7月～	時間と場所の制約が解消され市民の利便性向上、PCへの手入力などが減り業務が効率化（R7実績：55,151件）
インターネットを活用した相談体制の整備	令和3年10月～	場所の制約が解消され市民の利便性向上、アウトリーチの回数が減り業務が効率化（R7実績：人権福祉関係20件、外国人住民44件）
生成AIの本格運用	令和8年4月～	報告書の下書き、問い合わせ対応の文例、広報資料などの作成支援により業務が効率化
市県民税の申告支援システムの導入	令和10年度予定	課税資料データ作成の自動化・入力作業・確認作業の効率化、支所で受理した申告書の本庁への持ち込みの不要化で職員の負担軽減

【参考】 直近10年間の本庁等における主な組織機構改革

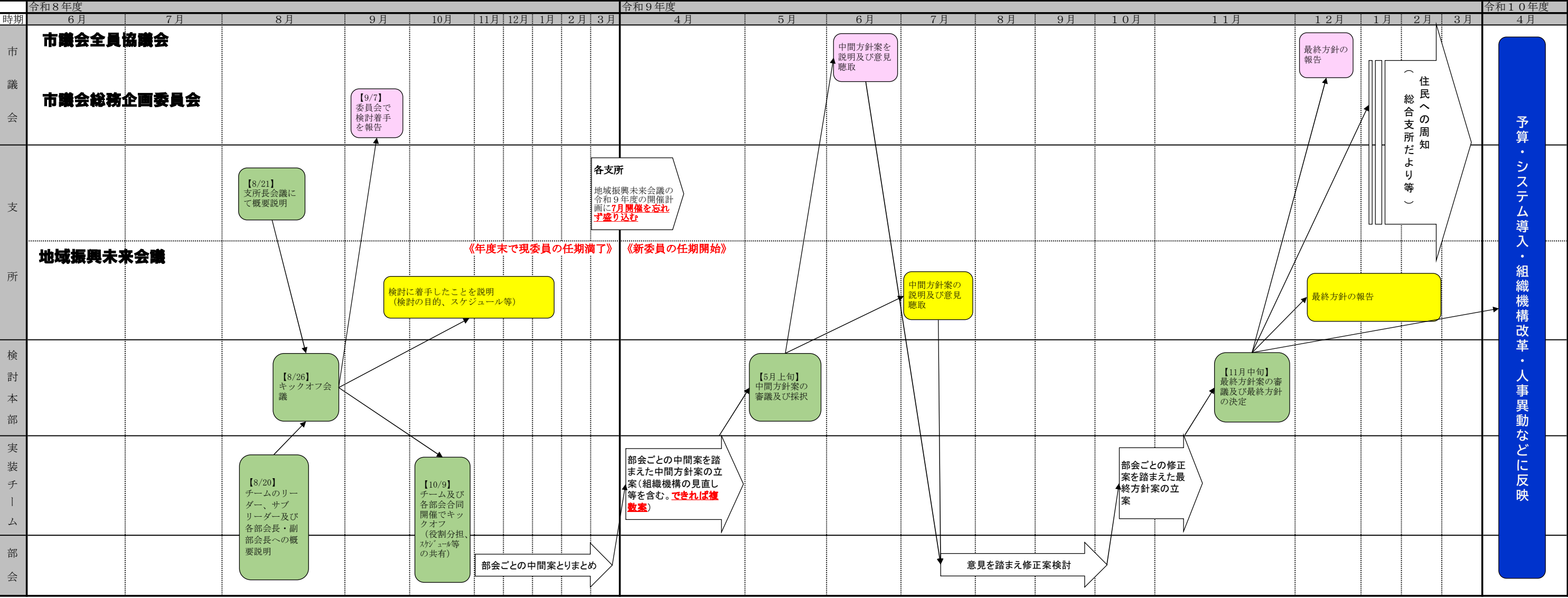
H29年	多様化する業務に適切に対応するため福祉保健部を「福祉部」と「健康こども部」の2部体制に再編、業務執行体制の効率化を目指し簡易水道事業を水道事業へ統合など
H30年	機能集約・連携強化を図るため高齢社会課と地域包括ケア推進課を「長寿社会課」に再編、鳥取東健康福祉センターの所管を健康こども部と福祉部の両方に位置付けなど
H31年	機能集約・連携強化を図るため観光戦略課と鳥取砂丘・ジオパーク推進課を「観光・ジオパーク推進課」に再編、企画推進部内の地域振興局が担う地域振興・市民活動支援・市民相談などを所管する「市民生活部」を新設、環境下水道部内の環境局を市民生活部に移管、情報政策課を企画推進部へ移管など
R2年	機能集約・連携強化を図るため徴収課と債権管理課を「収納推進課」に再編、課内室であった資産活用推進室を「資産活用推進課」へ格上、健康支援課健康長寿支援系の業務と保健センターの業務を一体化し「健康・子育て推進課」新設など
R3年	教育水準の向上と児童生徒の健全な育成を一体的に推進するため学校教育課の内部組織として「総合教育センター」を新設など
R4年	喫緊の課題に対応するため保健医療課内に「新型コロナワクチン接種対策室」を新設、事務事業の見直しに合わせ道路課内の係を再編など
R5年	多様化する業務に適切に対応するためこども家庭課を「こども未来課」と「幼児保育課」の2課体制に再編、環境局2課の業務見直しに合わせ生活環境課を3係体制に、廃棄物対策課を「環境保全課」に名称変更し3係体制に再編、戦略的に施策を推進するため経済・雇用戦略課内に「スマートエネルギータウン推進室」を新設など
R6年	機能集約・連携強化を図るためこども家庭局と健康・子育て推進課の業務を再編し「こども家庭センター」を新設、喫緊の課題に対応するため地域福祉課に「地域共生社会推進担当参事」を配置、中央人権福祉センターに「孤独・孤立対策推進担当参事」を配置など
R8年	戦略的に施策を推進するため農政企画課内に「販路開拓・企画室」を新設、業務執行体制の効率化を目指し下水道企画内の下水道管理室と下水道経営課を「下水道管理課」に再編、喫緊の課題に対応するため学校教育課社課に「部活動地域移行・展開推進担当参事」を配置など

【参考】

市町村合併後、22年間にける総合支所エリアの主な組織機構改革

H20	市民生活課と福祉保健課を「市民福祉課」に再編し3課1室体制へ
H21	鳥取南地域工事事務所、鳥取西地域工事事務所が新設
H23	地域振興課長が教育委員会分室長を併任
H29	地域振興課職員が教育委員会分室職員を併任

総合支所エリアのサービスのあり方検討にかかるロードマップ



○総合支所エリアにおけるサービスのあり方検討本部の構成（本部の配下に行政資源の活用権限を有する課長を中心として構成する「すごい！実装チーム」を置く）

○すごい！実装チームの役割と構成（チームの下部に主な所管事務事業を担当する課長で構成する3つの部会を置く）

＜すごい！実装チームの役割＞：それぞれの部会が提案した市民サービスの向上策や業務プロセスの見直し案等に横串を通してブラッシュアップした上で、それに必要な人員、予算等の配分やツール（DX等）・組織機構を企画立案し、本部へ提案する組織

・構成員は、地域振興課長をリーダー、職員課長をサブリーダーとし、行財政改革課長、財産経営課長、資産活用推進課長、デジタル戦略課長、長寿社会課長、交通政策課長、各総合支所の副支所長

○3つの部会の役割と構成

＜地域振興部会＞：地域振興課及び分室が所管する事務事業を中心に、市民サービスの向上策、それを後押しするための業務プロセスの見直し等の改革案を検討し、実装チームへ提案する組織

・構成員は、地域振興課長を部会長、危機管理課長を副部会長とし、総務課長、財産経営課長、秘書課広報メディア室長、文化交流課長、協働推進課長、各総合支所の地域振興課長、教育総務課長

＜市民福祉部会＞：市民福祉課が所管する事務事業を中心に、市民サービスの向上策、それを後押しするための業務プロセスの見直し等の改革案を検討し、実装チームへ提案する組織

・構成員は、長寿社会課長を部会長、市民課長を副部会長とし、収納推進課長、男女共同参画課長、環境保全課長、保険年金課長、健康子ども部統括保健師、幼児保育課長、子ども家庭センター所長、健康づくり推進課長、各総合支所の市民福祉課長

＜産業建設部会＞：産業建設課及び工事事務所が所管する事務事業を中心に、市民サービスの向上策、それを後押しするための業務プロセスの見直し等の改革案を検討し、実装チームへ提案する組織

・構成員は、交通政策課長を部会長、農政企画課長を副部会長とし、経済・雇用戦略課長、観光・ジオパーク推進課長、林務水産課長、農村整備課長、都市企画課長、河川公園課長、道路課長、建築住宅課長、鳥取南地域工事事務所長、鳥取西地域工事事務所長、下水道管理課長、各総合支所の産業建設課長