

2026年9月30日
株式会社NTTマーケティングアクト ProCX
NTT西日本株式会社 九州支店

小郡市の行政事務センター運営を開始

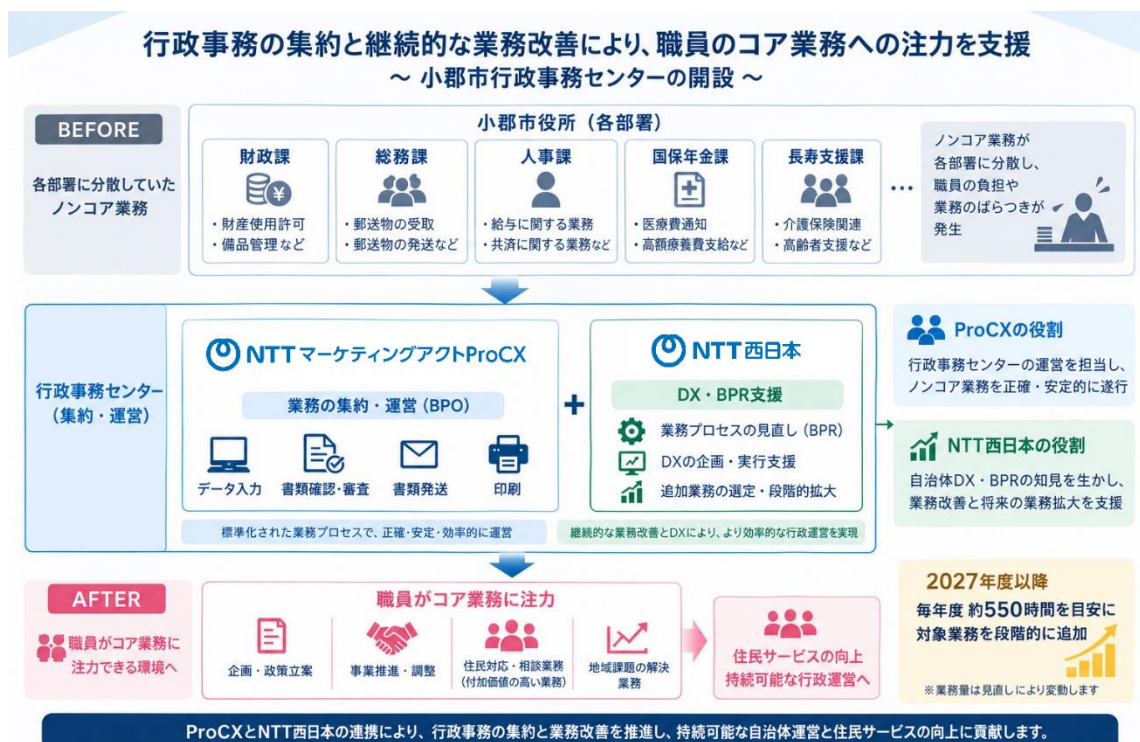
自治体職員の業務効率化・コア業務への注力を支援

株式会社NTTマーケティングアクト ProCX（本社：大阪市都島区、代表取締役社長：長徳 慎二郎、以下、ProCX）は、NTT西日本株式会社九州支店（福岡市博多区、執行役員九州支店長：松本 善雄、以下NTT西日本）と連携し、2026年10月1日より、小郡市が開設する「小郡市行政事務センター」の運営を開始します。

小郡市行政事務センターでは、職員による実施が必須ではない定型的な事務処理業務などの「ノンコア業務」を複数の部署から集約し、ProCXが業務運営を担います。これにより、職員が企画立案や政策形成などのコア業務により注力できる環境を整備し、さらなる市民福祉の向上につながる施策の実施や、限られた人員での持続可能な行政運営を支援します。

また、NTT西日本の強みである自治体DX・BPR^{※1}の知見を活用し、業務集約に加えて、業務プロセスの見直しや効率化による継続的な業務改善・対象業務拡大を進めます。

※1 自治体DX（デジタル・トランスフォーメーション）およびBPR（Business Process Re-engineering）とは、デジタル技術の活用と業務プロセス改革により、行政事務の効率化や住民サービス向上を実現する取り組みです。



背景

少子高齢化や行政ニーズの多様化など、自治体を取り巻く環境が変化する中、限られた職員リソースを有効に活用し、行政サービスの維持・向上を図ることが重要となっています。

小郡市では、職員が本来取り組むべき企画立案や政策形成などの業務に注力できる環境を整備するため、複数の部署が担うノンコア業務を集約する「行政事務センター」を開設します。

本事業において、ProCX は自治体向け BPO で培ってきた業務運営のノウハウを生かし、行政事務センターの運営を担うとともに、NTT 西日本は自治体向け DX コンサルティングや BPR の豊富な実績・知見を生かし、行政事務センターへの追加業務の選定や業務改善を支援します。

本取り組みの概要

1. ノンコア業務を行政事務センターへ集約

行政事務センターでは、小郡市役所内の複数部署が担うノンコア業務を集約し、ProCX が業務を運営します。

対象業務は、財政課、総務課、人事課、国保年金課、長寿支援課などの各課が所管する業務に加え、全庁共通の事務処理業務などを予定しています。

業務を集約することで、各部署の職員が個別に担っていた事務処理業務の負担軽減を図り、職員がより重要な行政課題や住民サービスに関わる業務に注力できる環境の整備を支援します。

2. 業務プロセスの見直しによる継続的な業務改善

本取り組みでは、単に業務を行政事務センターへ移管するだけではなく、業務フローの標準化やデジタル技術の活用などを通じて、業務プロセスそのものの改善を進めます。

標準化した業務内容はドキュメント化し、運用開始後も業務改善に伴う更新を行うことで、業務の属人化や職員が業務内容を把握できなくなることを解消します。

3. 段階的な業務追加による委託範囲の拡大

行政事務センターでは、運営開始後も対象業務を段階的に拡大します。

2027 年度以降は、毎年度約 550 時間を目安として新たな業務を行政事務センターへ追加し、業務の集約範囲を拡大していく予定です。

中長期的に業務改善効果を出すべく、顕在化している課題への対応に加え、将来のあるべき業務運営を見据えた改善活動を支援し、業務集約のさらなる拡大を図ります。

今後の展開

今後も両社は、行政事務の集約と継続的な業務改善を通じて、職員がコア業務に注力できる環境づくりを支援し、限られた職員リソースの最適化と住民サービスの向上に貢献してまいります。

また、小郡市行政事務センターで培う運営ノウハウと業務改善の知見を基盤として、自治体業務のさらなる標準化・効率化に取り組んでまいります。今後は、複数自治体に共通する事務業務を集約・運営する仕組み（複数自治体集約型行政 BPO センター）の構築も視野に入れ、持続可能な行政運営を支える新たなサービスモデルの創出をめざします。

※本業務は 2026 年 10 月 1 日より開始します。業務は段階的に開始し、給与・共済等に関する業務は 2026 年 10 月 1 日から、その他の業務は 2026 年 11 月 1 日から開始する予定です。

審査 26-S945

※ニュースリリースに記載している情報は、発表日時点のものです。変更になる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。