

次期本庄市行政改革 大綱実施計画(案)

平成29年10月

目次

- 基本方針1
『市民に分かりやすい市役所にしよう！』 . . . 2
(改革プログラム№1～№5)
- 基本方針2
『職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！』 . . . 5
(改革プログラム№6～№15)
- 基本方針3
『安定した財政で未来へつなげよう！』 . . . 10
(改革プログラム№16～№18)

【1】市民に分かりやすい市役所にしよう！

【1】-1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内

改革プログラム

No.1 市民のための職員の接遇向上

内 容

○職員みんなが市民に丁寧な対応を心がけることにより、好感をもたれる市役所となるよう体制を整えます。

改革の手段 (案)

○再任用職員をコンシェルジュ（市役所業務案内人）として配置するなど検討します。
○常に市民の立場に立ち、親切な対応・行動を実践します。

改革により 期待される効果

○市役所に対する市民の苦手意識が無くなり、市民から頼られる職員になります。

改革プログラム

No.2 市民のための申請書様式等の見直し

内 容

○窓口がある全ての課で申請書様式等の見直しを図ります。

改革の手段 (案)

○同一の内容を複数回記入する必要がある申請書様式等を見直します。
○市民に簡潔かつ分かりやすい手続きを案内できるようにします。

改革により 期待される効果

○手続きに要する時間が削減され、市民の負担が軽減します。

改革プログラム	No.3 インターネットでの申請手続きの検討
内 容	○インターネットによる申請・届出が可能な手続きを充実させていきます。
改革の手段 (案)	○インターネットを利用した各種申請や届出、電子申請システムの導入など、全ての課で手続き方法の充実を図ります。 ○公共施設の予約等の手続きについて、インターネットで申込み（仮予約含む）や空き状況の確認ができる施設を拡大するなど、更に充実したシステムの整備を検討していきます。
改革により 期待される効果	○手続きに要する時間が削減され、市民の負担が軽減します。

改革プログラム	No.4 窓口体制の在り方の検討
内 容	○市役所本庁舎において、複数の課にまたがる手続きであっても、市民が負担に感じることなく、手続きをスムーズに案内できるようにします。
改革の手段 (案)	○フロアの配置や窓口体制の在り方について改善を検討します。 ○届出窓口一本化など、手続きの簡素化・迅速化を図ります。
改革により 期待される効果	○庁舎の移動や手続きに要する時間が削減され、市民の負担が軽減します。

【1】-2 国際交流の推進

改革プログラム

No.5 国際化に対応した窓口・手続案内

内 容

○国際化に対応した窓口体制等の整備に取り組みます。

改革の手段 (案)

○翻訳タブレットの活用や通訳・翻訳ボランティアの充実を図ります。
○外国人向けに分かりやすいガイドブックを作成します。

改革により 期待される効果

○外国人の転入者及び住民が安心して生活することができるようになります。
○在住外国人が市の必要な情報を取得しやすくなります。

【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

【2】-1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化

改革プログラム No.6 ICTの有効活用

内 容	○ICTを積極的に活用し、事務の効率化を図っていきます。
改革の手段 (案)	○窓口においてタブレット端末等の導入を検討します。
改革により 期待される効果	○事務作業の効率化や窓口説明の明瞭化・迅速化が実現します。

改革プログラム No.7 庶務業務等の効率化

内 容	○現在紙ベースで行っている、出勤簿管理や決裁文書等に係る事務の効率化を図ります。
改革の手段 (案)	○出勤簿管理や決裁文書等の電子化を検討します。 ○ペーパーレスによる経費削減を図ります。
改革により 期待される効果	○事務作業の効率化やペーパーレス化による経費の削減が図れます。

【2】-2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.8 業務マニュアルの充実
内 容	○全ての課で業務マニュアルの作成または見直し等を行います。
改革の手段 (案)	○窓口の業務水準の維持向上や、職員が業務を効率良く習得するための環境整備を目的として、業務マニュアルの作成または見直し等を行い、課内や庁内で共有を図ります。
改革により 期待される効果	○マニュアルに従って正確な事務処理を行うことにより仕事の効率化が図られます。

改革プログラム	No.9 庁内連携体制の強化
内 容	○部署を横断する業務について、協力関係を強化し、庁内の柔軟な連携体制を維持していきます。
改革の手段 (案)	○部署を横断する業務に関して、課題や懸案事項の解決に向けて、積極的にお互いの連携体制を築いていきます。 ○情報共有を図ることを目的として、関係課会議を定期的を開催していきます。
改革により 期待される効果	○庁内の協力関係が強化され、横断的な意思の疎通が図られます。

改革プログラム	No.10 市民意見の把握
内 容	○市民を対象としたアンケート調査により、市民意向を効率的・効果的に把握します。
改革の手段 (案)	○市民アンケートの標準的な実施手順を定めます。 ○各課のアンケート実施時期を把握し、集約できるものについては同時にアンケートを実施していきます。 ○個々のアンケート質問内容と集計結果により市民意向を集約します。
改革により 期待される効果	○市民アンケート実施手順等が明確化されることにより、職員の作業効率の向上が図られます。 ○市民アンケートデータを集約・分析することで、市民意向を反映した政策立案につなげることができます。

【2】-3 職員の意識向上

改革プログラム	No.11 勤務体制の見直し
内 容	○事務の合理化やワーク・ライフ・バランスに配慮した勤務形態の見直し等を図ります。
改革の手段 (案)	○時間外勤務が常態化している課において、お互いの業務分担を情報共有するなど、不必要な残業を減らすことに努めます。 ○繁忙期等における職員の柔軟な流動体制等に取り組みます。
改革により 期待される効果	○職員の健康維持につながります。 ○時間外勤務の縮減による財政負担の軽減が図られます。 ○課や係においてお互いの業務量の均衡が図られ、仕事の効率を高めることができます。

改革プログラム	No.12 職員提案制度の活性化
内 容	○「本庄市職員提案規程」に基づいてアイデアを募集し、優秀なものを実現していきます。
改革の手段 (案)	○制度を浸透させるため、若手職員向けに制度の説明会を開催します。 ○採用された提案が職場の中でいかに活用されているかなど職員に周知し、制度の存在意義を高めます。
改革により 期待される効果	○職員自らの意識改革・行動改革につながります。 ○多くのアイデアが集まることにより、市民の利便性向上や市役所の発展に役立てられます。

改革プログラム	No.13 若手の人材育成と活用
内 容	○若手職員が自らの仕事に関する課題研究の発表の場や、政策立案に関わる事業などに参加していきます。
改革の手段 (案)	○高校生プロジェクト（六高祭）など、自ら企画・立案を行う事業に動員し、仕事に対するモチベーションの向上を図ります。
改革により 期待される効果	○職員自らの意識改革・行動改革につながります。 ○市の業務に積極的に関わる意識につながります。

【2】-4 民間活力の活用

改革プログラム	No.14 民間委託等の導入
内 容	○市の業務について、民間のノウハウの積極的な活用を図っていきます。
改革の手段 (案)	○全ての課において所管する業務の委託化等について研究を行い、積極的な導入を検討していきます。
改革により 期待される効果	○市民の利便性向上等につながります。 ○質の高い行政サービスの提供や事務の効率化につながります。

【2】-5 男女共同参画

改革プログラム	No.15 男女共同参画の推進
内 容	○審議会委員等の選任にあたって、男女の比率で少ない方が3割を下回らないようにし、男性多数（女性少数）、女性多数（男性少数）の審議会等とならないよう努めます。
改革の手段 (案)	○性別による意見の偏りの解消を目指し、関係団体に適任の女性の推薦について協力を求めています。 ○現状、女性委員の割合が少ない（平成29年4月1日時点22.9%）ことから、審議会委員等の女性登用を図っていきます。
改革により 期待される効果	○性別による偏りが無い意見を市政に反映することができます。

【3】安定した財政で未来へつなげよう！

【3】-1 自主財源の確保

改革プログラム

No.16 公有財産の有効利用による財源の確保

内 容

○売却見込みのある市有地を選定し、公有財産の有効利用を図ります。

改革の手段 (案)

○入札事務を年2～3回（7月、10月、12月頃）実施します。
○市有地販売情報をホームページに掲載し、入札がない場合は随意契約による売却を図ります。

改革により 期待される効果

○歳入が見込めやすくなると共に、未利用地に掛かる除草費用等の経費削減につながります。

改革プログラム

No.17 広告収入等による財源の確保

内 容

○広告収入等による自主財源の確保に努めます。

改革の手段 (案)

○新たな広告媒体の導入を調査・研究します。
○雑誌スポンサー制度（※）の導入を検討します。
※「雑誌スポンサー制度」とは、雑誌の購入代金を負担していただき、提供していただいた雑誌の最新号にスポンサーが広告を掲載できる制度です。

改革により 期待される効果

○新たな自主財源の確保につながります。

【3】-2 使用料・手数料等の見直し

改革プログラム	No.18 適正な使用料・手数料の設定
内 容	○負担公平の原則や受益者負担の原則を基本に、使用料・手数料等について見直しを検討します。
改革の手段 (案)	○他市との比較等による調査・検証を行い、見直しが必要なものについて料金の改定を行います。 ○消費税改定への対応を検討します。
改革により 期待される効果	○公平性の確保と財政の健全化につながります。