

# 本庄市行政改革大綱実施計画

<平成30年度(2018年度)~平成34年度(2022年度)>

~自ら取り組む! 市民から親しまれ、頼られる市役所の実現~



本庄市マスコット

はにぽん

平成 30 年 3 月

(平成 31 年 2 月一部改訂)

埼玉県本庄市

# 本庄市行政改革大綱実施計画について

## 1. 実施計画の趣旨

平成30年度（2018年度）から平成34年度（2022年度）を策定期間とした本庄市行政改革大綱では、「自ら取り組む！市民から親しまれ、頼られる市役所の実現」を改革のテーマとして掲げ、「1. 市民に分かりやすい市役所にしよう！」、「2. 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！」、「3. 安定した財政で未来へつなげよう！」を3つの基本方針として位置付けています。

大綱の内容に沿い、今後5年間の具体的な取り組みを明らかにするため、3つの基本方針に基づく18の改革プログラムを示した、「本庄市行政改革大綱実施計画」を策定するものです。

## 2. 実施計画の概要

### （1）計画の推進

実施計画の各改革プログラムに記載された、取り組みの内容、主な改革の手段、改革により期待される効果に基づき、行政改革の着実な推進を図ります。計画の推進については、進捗管理シートにより、毎年度の実施状況を報告していきます。進捗管理シートの報告は、年度内に、中間報告（4月～9月までの上半期の取り組み）及び最終報告（1年間の取り組み）の2回行います。

### （2）計画期間

大綱と同じく、平成30年度（2018年度）から平成34年度（2022年度）までの5年間とします。

### （3）実施体制

市長を本部長とする庁内組織である「本庄市行政改革推進本部」を中心として行うと共に、本部に作業部会（全ての課・室・局・館長を構成員とする。）を設け、全職員が積極的に取り組んでいきます。

また、各分野における代表者や一般公募の市民で構成する「本庄市行政改革審議会」では、実施計画の取組状況等に対する調査や審議を行います。ここでの意見は、今後の行政改革への取り組みに反映していきます。

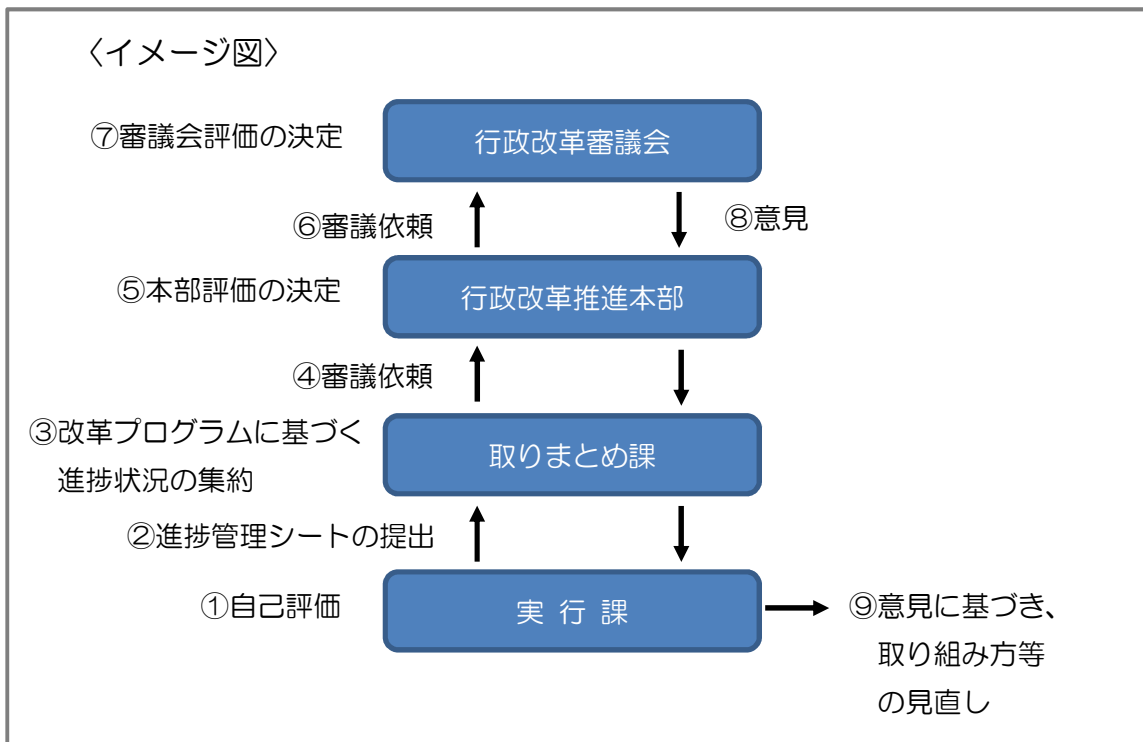
### 3. 評価方法

#### (1) 評価の流れ

各改革プログラムにおける行政改革の取り組みについては、実行課が取り組みに対する自己評価等を進捗管理シートにて報告し、取りまとめ課に提出します。取りまとめ課は、実行課から提出された各進捗管理シートを集約して、改革プログラムに基づく取り組みに関する進捗状況を、まずは行政改革推進本部に報告します。

行政改革推進本部は、取りまとめ課からの報告に関し、取り組みに対する検証と推進本部の評価を決定します。

行政改革推進本部会議を経て、行政改革審議会に審議を依頼し、審議会による評価を決定します。



## (2) 自己評価の判定区分

### < I 年度目標の進捗・達成状況について >

#### < i > 年度目標の進捗状況に対する自己評価判定区分（各年度中間時点）

中間自己評価判定区分	定 義
達成	年度目標を達成した
計画より早い	年度目標に対して計画以上のペースで取り組んでいる
計画通り	年度目標に対して計画通りに取り組んでいる
計画より遅れている	年度目標に対して取り組みを進めているものの、計画よりペースが遅い
再検討	取り組みを進めていく中で、年度目標の達成が困難と判明したため、手法等を再検討している
未着手	取り組み自体に着手していない
中止	取り組みを進めていく中で、改革の達成が困難と判明したため、計画を中止する

#### < ii > 年度目標の達成状況に対する自己評価判定区分（各年度末時点）

最終自己評価判定区分	定 義
達成	年度目標を達成した
未達成	年度目標を達成できなかった
未実施	取り組み自体を実施しなかった
中止	取り組みを進めていく中で、改革の達成が困難と判明したため、計画を中止した

### < II 改革の進捗・達成状況について >

#### 改革の進捗・達成状況に対する自己評価判定区分（各年度末時点）

自己評価判定区分	定 義	
改革達成	計画終了	改革達成により計画終了とする
	計画継続	改革は達成したが、今後も行政改革として実施すべき内容であるため、次年度以降も継続して計画に取り組む
	定型業務へ	改革達成により計画終了とするが、今後も継続して実施すべき内容であるため、次年度以降は定型業務として取り組む
次年度継続	計画通り	計画で掲げた目標年度での改革達成に向けて、次年度も継続して計画に取り組む
	目標年度延長	計画で掲げた目標年度では改革の達成ができなかったため、目標年度を延長し、次年度も継続して計画に取り組む
取り下げ	改革の達成が困難と判明したため、計画を取り下げる	

※取り組んでいた改革が達成（終了）した実行課については、新しい計画を取り入れるなど、不断の改革に取り組んでいきます。

## ■ 改革プログラム一覧

基本方針【1】 市民に分かりやすい市役所にしよう！			
改革プログラム		取りまとめ課	頁
実施項目1 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内			
No.1	市民のための親切・丁寧な対応・行動	企画課	5
No.2	市民のための申請書様式等の見直し	企画課	6
No.3	インターネットでの申請手続きの検討	情報システム課	7
No.4	窓口体制の在り方の検討	企画課	8
実施項目2 国際交流の推進			
No.5	国際化に対応した窓口・手続案内	秘書課	9

基本方針【2】 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！			
改革プログラム		取りまとめ課	頁
実施項目1 情報通信技術（ICT）の活用による事務の効率化			
No.6	ICTの有効活用	情報システム課	10
No.7	庶務業務等の効率化	情報システム課	11
実施項目2 効率的・効果的な庁内連携			
No.8	業務マニュアルの充実	企画課	12
No.9	庁内連携体制の強化	企画課	13
No.10	市民意見の把握	企画課	14
実施項目3 職員の意識向上			
No.11	勤務体制の見直し	行政管理課	15
No.12	職員提案制度の活性化	企画課	16
No.13	若手職員の人材育成と活用	企画課	17
実施項目4 民間活力の活用			
No.14	民間委託等の導入	企画課	18
実施項目5 男女共同参画			
No.15	男女共同参画の推進	市民活動推進課	19

基本方針【3】 安定した財政で未来へつなげよう！			
改革プログラム		取りまとめ課	頁
実施項目1 自主財源の確保			
No.16	公有財産の有効利用等による財源の確保	財政課	20
No.17	様々な手段による自主財源の確保	企画課	21
実施項目2 使用料・手数料等の見直し			
No.18	適正な使用料・手数料等の設定	企画課	22

## 【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 市民のための親切・丁寧な対応・行動
内 容	○職員みんなが市民に親切・丁寧な対応・行動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。
主な改革の手段	○コンシェルジュ（市役所業務案内人）を配置するなど検討します。 ○常に市民の立場に立ち、親切・丁寧な対応・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からの信頼が生まれます。 ○市民から頼られる職員になります。

**取りまとめ課 企画課**

《各課提案》

計 画 名		実 行 課
1	封筒・はがき等郵便物発送の際の担当課の所在フロア記載	収納課
2	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課
3	防災意識を高めよう	危機管理課
4	窓口事務の改善	市民課
5	保険課窓口における番号発券機の導入	保険課
6	何が必要なのか理解できる通知	保険課
7	市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課
8	市内関係施設の案内	健康推進課
9	拡幅道路の完成後のイメージ図を使ってPRしよう	道路管理課
10	建築行為に係る窓口業務をリストアップ！	建築開発課
11	窓口で対応中であることがわかる表示	建築開発課
12	身近な水道水のことを知ってもらおう	水道課
13	下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課
14	市民が訪れたいくなる児玉総合支所	総務課 環境産業課
15	窓口サービスの向上のための6箇条	市民福祉課
16	市民の関心に応える議会	議会事務局

《基本方針1》

**【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.2 市民のための申請書様式等の見直し
内 容	○窓口がある課等で申請書様式等の見直しを図ります。
主な改革の手段	○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。 ○専門用語を読み替えるなど、簡潔で分かりやすい様式にします。
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。

**取りまとめ課 企画課**

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	送付先住所変更手続きの簡略化	障害福祉課
2	印鑑が必要な手続きの整理	保険課
3	申請等様式の改善	建築開発課
4	給水装置工事申込み手続きに係る事務改善	水道課

## 【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.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。
主な改革の手段	○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、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とともに、利用しやすい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。

取りまとめ課 情報システム課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	インターネットで税務証明の申請受付	課税課
2	インターネットで公共施設の利用予約	生涯学習課
3	インターネットで公共施設の利用予約	体育課



## 【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.4 窓口体制の在り方の検討
内 容	○市役所において、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。
主な改革の手段	○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。

取りまとめ課 企画課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	収入印紙の販売	会計課

## 【1】市民に分かりやすい市役所にしよう！

### 【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。
主な改革の手段	○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等を作成します。
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。

取りまとめ課 秘書課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	外国人市民にも安心して利用してもらえる、分かりやすい市役所にしよう！	秘書課
2	市作成刊行物の多言語配信	秘書課

## 【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を積極的に活用することにより、事務の効率化を図っていきます。
主な改革の手段	○事務の執行に効果的な様々なICTの導入を検討します。 ○統合型GIS※の有効活用を図ります。
改革により期待される効果	○事務作業の効率化や窓口説明の明瞭化・迅速化が実現します。

※ICT・・・Information and Communication Technologyの略語で、情報処理や通信に関連する技術、産業、設備、サービスなどの総称。  
 ※GIS・・・Geographic Information Systemの略語で、地理情報システムのこと。地理的位置を手がかりに、位置に関する情報を持ったデータを総合的に管理・加工し、視覚的に表示し、高度な分析や迅速な判断を可能にする技術。統合型GISは様々なシステムが共通で利用できるGISのこと。

#### 取りまとめ課 情報システム課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	ホームページのウェブアクセシビリティ 準拠の徹底	広報課
2	eLTAX利用率の向上！	課税課
3	タブレット端末の活用	課税課
4	ホームページを見やすく掲載！	環境推進課
5	市民への情報（公共機関からのお知らせ）をホームページに見やすく掲載	商工観光課
6	道路の維持・保全のための効率化	道路管理課
7	市民の皆さまから寄せられる情報の共有	道路整備課
8	市有地図情報をホームページで公開	都市計画課
9	職員の窓口業務量低減改革	建築開発課
10	ホームページで適正な情報発信	建築開発課
11	統合型GIS（屋外広告物）の一般公開	建築開発課

**【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.7 庶務業務等の効率化
内 容	○現在紙ベースで行っている、出勤簿管理や休暇簿管理、時間外勤務命令簿管理、決裁文書等に係る効率化を図ります。
主な改革の手段	○出勤簿管理や休暇簿管理、時間外勤務命令簿管理、決裁文書等の電子化を検討します。 ○ペーパーレス化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られます。

**取りまとめ課 情報システム課**

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	議会提出資料等のペーパーレス化（庁内配布分）	財政課
2	文書保存の見直しとキャビネットの整備	保険課

## 【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

### 【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	○業務マニュアルの作成または見直し等を行います。
主な改革の手段	○窓口での適切な対応の維持や、職員が事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、課内や関係部署で情報共有を図ります。
改革により期待される効果	○業務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。

取りまとめ課 企画課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	「支払処理マニュアル」の有効活用	会計課 監査委員事務局
2	意識改革・情報共有で個々のレベルアップ	会計課
3	窓口業務のマニュアル化	農業委員会事務局
4	窓口業務のマニュアル化と職員間の共有	学校教育課
5	埋蔵文化財の窓口業務の改善	文化財保護課
6	図書館マニュアルの改訂	図書館

## 【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

### 【2】-2 効率的・効果的な庁内連携

改革プログラム	No.9 庁内連携体制の強化
内 容	○部署を横断する事務について、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。
主な改革の手段	○部署を横断する事務に関して、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。 ○情報共有を図るため、関係課等との会議を随時開催していきます。
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るとともに事務の効率化につながります。

取りまとめ課 企画課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	企業誘致推進に向けた庁内協定会議の設置	産業開発室
2	地方債研修会の開催	財政課
3	監査だって怖くない！契約手続き適正化プロジェクト	財政課
4	情報セキュリティ内部監査員の拡充	情報システム課
5	徴収職員事例研修会の開催	債権回収対策室
6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課
7	児童センターにおける備品購入費の弾力的運用	子育て支援課
8	障害と介護の相談記録の共有ファイル化	介護保険課
9	公園施設マネジメントの推進	都市計画課
10	デザイン性のある現場作業着の着用で抑止力・職員の連帯感向上を実現	建築開発課
11	本庄市農産物PR	農政課

## 【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

### 【2】-2 効率的・効果的な庁内連携

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。
主な改革の手段	○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。

取りまとめ課 企画課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！	広報課
2	市民アンケートの実施手順を標準化、情報を集約化しよう！	企画課
3	窓口アンケートの実施	企画課

**【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！**

**【2】-3 職員の意識向上**

改革プログラム	No.1 1 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への見直し等を図ります。
主な改革の手段	○時間外勤務が常態化している課において、係間の事務の情報共有を図るとともに、管理監督者の適正なマネジメントにより、職員の意識改革に取り組みます。 ○「本庄市職員の流動体制に関する要綱」に基づき、繁忙期等における職員の柔軟な流動体制に取り組みます。
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事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。

**取りまとめ課 行政管理課**

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	朝型勤務の導入	行政管理課
2	職員流動体制を利用しやすいものとする	課税課



**【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！**

**【2】-3 職員の意識向上**

改革プログラム	No.1 2 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、事務改善につなげていきます。
主な改革の手段	○制度を浸透させるため、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、市役所の事務改善が進み、市民の利便性の向上につながります。

取りまとめ課 企画課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	職員提案制度の活性化	企画課

**【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！**

**【2】-3 職員の意識向上**

改革プログラム	No.13 若手職員の人材育成と活用
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の創設や、政策立案に関わる事業などへの参加を図ります。
主な改革の手段	○高校生プロジェクト（六高祭）など、若手職員が、自ら企画・立案を行う事業等に参加することにより、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。 ○市の事業に積極的に関わる意識につながります。

**取りまとめ課 企画課**

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	本庄市高校生プロジェクトへの若手職員の参加（真の人材育成事業として）	都市計画課

## 【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

### 【2】-4 民間活力の活用

改革プログラム	No.1 4 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や、業者間における競争原理の積極的な活用を図ります。
主な改革の手段	○市の業務の委託化等について調査・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。

**取りまとめ課**    **企画課**

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	民間活力の積極的な導入	建築開発課
2	職員の事務量削減	建築開発課
3	施設管理業務委託の見直し	総務課

**【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！**

**【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。
主な改革の手段	○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、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、審議会委員等への女性登用を促進します。
改革により期待される効果	○性別による偏りがない意見を市政に反映することができます。

**取りまとめ課 市民活動推進課**

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	女性の意見を広く取り入れて施策や業務に活かそう	市民活動推進課

## 【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等による財源の確保
内 容	○売却見込みのある市有地を選定するなど、公有財産の有効利用等を図ります。
主な改革の手段	○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するなど広く周知し、落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	○未利用の市有地を売却することにより、除草費用等の管理経費削減につながります。

取りまとめ課 財政課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	未利用財産の処分・貸付	財政課
2	行政財産及び法定外公共物の運用と拡充計画	道路管理課

## 【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.17 様々な手段による自主財源の確保
内 容	○広告収入等による自主財源の確保に努めます。 ○寄附金（基金）の用途や活用実績を分かりやすく発信することにより、寄附者からの信頼を得ていきます。
主な改革の手段	○新たな広告媒体の導入を調査・研究し、その実現を図ります。 ○ホームページや広報等に、分かりやすい言葉や画像を用いて、寄附金（基金）の用途や活用実績を周知・公表します。
改革により期待される効果	○自主財源の確保につながります。 ○寄附金（基金）の効果的な活用につながります。

取りまとめ課 企画課

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！	課税課
2	寄附金（基金）の活用実績の見える化	広報課
3	口座振替推進キャンペーンの実施	収納課
4	ジェネリック薬品の利用促進により医療扶助の適正化・経費節減を図る	生活自立支援課
5	魅力ある市営住宅	営繕住宅課
6	学校給食残渣低減計画	教育総務課

**【3】 安定した財政で未来へつなげよう！**

**【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・手数料等の設定
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。
主な改革の手段	○他市との比較等による調査・研究を行い、見直しが必要なものについて使用料・手数料等の改定を行います。 ○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。

**取りまとめ課 企画課**

《各課提案》

	計 画 名	実 行 課
1	手数料額が変わります	建築開発課

<沿革>

- 平成30年 3月 策定  
平成30年 4月 組織変更（秘書広報課の廃止、秘書課及び広報課の新設）  
に伴い、取りまとめ課及び実行課の課名を一部変更  
平成31年 2月 一部改訂（「自己評価の判定区分」の変更）