

本庄市行政改革大綱

実施計画シート

<平成30年度(2018年度)～平成34年度(2022年度)>

令和2年4月

目 次

基本方針１：市民に分かりやすい市役所にしよう！・・・・・・・ 1

基本方針２：職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！・・・ 52

基本方針３：安定した財政で未来へつなげよう！・・・・・・・ 142

基本方針【1】 市民に分かりやすい市役所にしよう！

実施項目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		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.1	市民のための 親切・丁寧な対 応・行動	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	H30	H30	3
		2	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課	H30		4
		3	防災意識を高めよう	危機管理課	H30		5
		4	窓口事務の改善	市民課	H30		6
		5	保険課窓口における番号発券機の導入	保険課	H30	H30	7
		6	何が必要なのか理解できる通知	保険課	H30	H30	8
		7	市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課	H30		9
		8	市内関係施設の案内	健康推進課	H30	R1	10
		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 道路整備課	H30		11
		10	建築行為に係る窓口業務をリストアッ プ！	建築開発課	H30	H30	12
		11	窓口で対応中であることがわかる表示	建築開発課	H30	H30	13
		12	身近な水道水のことを知ってもらおう	水道課	H30	H30	14
		13	下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課	H30		15
		14	市民が訪れたくなる児玉総合支所	支所総務課 支所環境産業課	H30		16
		15	窓口サービスの向上のための6箇条	支所市民福祉課	H30		17
		16	市民の関心に応える議会	議会事務局	H30		18
		17	防災出前講座メニュー表及び申込書・受領 書の作成	危機管理課	R1	R1	19
		18	生活保護費の口座振込み促進により業務 効率化を図る	生活自立支援課	R1		20
		19	通訳機能付タブレット端末の有効活用と 周知の実施	障害福祉課	R1		21
		20	支給認定証の任意交付化	保育課	R1	R1	22
		21	病後児保育室の利用者を増やそう	保育課	R1		23
		22	熱中症予防・感染症予防の注意喚起	健康推進課	R1		24
		23	申請受付業務の改善	介護保険課	R1		25
		24	介護保険認定調査の手順を知ってもらう	介護保険課	R1		26
		25	カウンター周りの整理整頓！	環境推進課	R1	R1	27
		26	接客スキルの向上を目指す！	環境推進課	R1		28

		27	はにぼんグッズの紹介	商工観光課	R1	R1	29
		28	窓口のわかりやすい表示	農政課	R1		30
		29	農業委員会の見える化を進めよう	農業委員会事務局	R1	R1	31
		30	総合支所取扱業務案内図の作成	支所市民福祉課	R1	R1	32
		31	市民の皆さまからの情報提供をもとに道路の維持・保全の効率化	道路整備課	R2		33
		32	美味しく安全安心な水道水の供給	水道課	R2		34
No.2	市民のための 申請書様式等 の見直し	1	送付先住所変更手続きの簡略化	障害福祉課	H30	R1	35
		2	印鑑が必要な手続きの整理	保険課	H30		36
		3	申請等様式の改善	建築開発課	H30	H30	37
		4	給水装置工事申込み手続きに係る事務改善	水道課	H30	R1	38
		5	請求書等様式の改善	市民課	R1		39
		6	支給決定通知の改善	介護保険課	R1		40
		7	申請書等様式及び事務手続きの見直し	道路管理課	R1		41
		8	申請書様式の見直し	営繕住宅課	R1	R1	42
		9	簡単申請にて作業効率アップ	文化財保護課	R2		43
No.3	インターネット での申請手 続きの検討	1	インターネットで税務証明の申請受付	課税課	H30	H30	44
		2	インターネットで公共施設の利用予約	生涯学習課	H30	H30	45
		3	インターネットで公共施設の利用予約	体育課	H30	H30	46
No.4	窓口体制の在 り方の検討	1	収入印紙の販売	会計課	H30	R1	47
		2	市民の気持ちに寄り添えるふくし相談を目指そう	地域福祉課	R2		48

実施項目2 国際交流の推進							
改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.5	国際化に対応 した窓口・手続 案内	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	H30		49
		2	市作成刊行物の多言語配信	秘書課	H30		50
		3	窓口における翻訳機導入	健康推進課	R1	R1	51

市民に分かりやすい市役所にしよう！

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

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 収納課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○封筒・はがき等郵便物に課名のみ記載されています。

〔課題〕

○市からの郵便物等を持参してくる市民が、担当課の所在がわからず彷徨っている状況を時々見かけます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○全庁的に郵便物発送の際に所在フロアを記載します。
○出先機関についても同様とします。

《改革の具体的な手段》

郵便物等発送の際の担当課の所在フロアを記載します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○フロアを記載するだけで、来庁する市民が迷うことなく目的のフロアへ行けるため、経費を掛けずに市民サービスの向上につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

ナンバーディスプレイ対応電話機の導入

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 収納課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- ナンバーディスプレイに対応していない電話機を使用しています。
- 市民の電話番号は口頭で確認しています。

〔課題〕

- 市民との電話での折衝において、相手方の電話番号を聞くと、「そっちで番号表示されてるだろ！」と怒りを買うことがあります。そのため、余計な軋轢を生むことがあります。
- 市民から電話がかかってきたときに、電話番号を覚えてもらえない、電話番号を聞き忘れてしまうことがあります。そのため、効率的な徴収事務に支障をきたすことがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ナンバーディスプレイ対応電話機を導入します。

《改革の具体的な手段》

ナンバーディスプレイ対応電話機を導入します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 市民の電話番号を収集しやすくすることで、徴収事務が効率化されます。
- 電話番号の聞き取りミス等のリスクが減り、番号が分かることで納税相談やコールセンターの業務依頼などの機会が増えます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（徴収事務の効率化）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

防災意識を高めよう

総合振興計画
施策（中項目）

防災意識の高揚

実行課

危機管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○市では、災害対策基本法に基づき地域防災計画を策定し、関係機関に配布するとともに市ホームページに掲載しています。また、地震、洪水、内水氾濫、土砂災害の各種災害に対応したハザードマップを作成し、市内の全世帯や対象地区世帯へ配布するとともに、転入者などへも配布を行っています。

〔課題〕

○配布後に、地域防災計画の内容やハザードマップの活用についての説明等が行えていないため、各災害に対する日頃の備えや災害発生時の避難方法などについて、市民への周知が十分であるとはいえない状況です。

○市職員に対する防災研修を継続して実施していく必要があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○今後、自治会・自主防災隊等の実施する防災訓練等に、市職員等が同い、地域防災計画やハザードマップを活用した分かりやすい訓練・研修を実施します。
○災害対応業務を担う市職員に対して防災研修を実施し、災害に強い実施体制の構築を図ります。
○地域防災計画やハザードマップなどの内容を市民向けにひとつにまとめた防災ハンドブックを作成し、全戸配布をするとともに市民の行う防災訓練などに活用していきます。

《改革の具体的な手段》

防災計画やハザードマップを活用した防災訓練・研修を実施します。防災ハンドブックを作成し活用します。市職員研修を継続して実施します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○災害に対する日頃からの備えや心構え、災害時の適切な避難行動などについての市民の自助意識の高揚が図られ、自らの命を守ることができるようになります。

○市職員の防災全般についてのスキルアップにつながり、災害に強い市の体制づくりが図れます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果☐経費削減効果

■その他（市民生活の安全性の向上）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

窓口事務の改善

総合振興計画
施策（中項目）

市民窓口サービスの向上

実行課 市民課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○窓口事務の改善策として、平成28年度末から市民課窓口窓口案内人1名を配置し、来客の用件を伺い申請書の記載を伝え、その後、自動受付機から各申請分類ごとの受付番号票を発券し手渡していますが、初めて来庁される方や高齢者も多いため、申請書の記載の仕方についての問合せも多く、窓口案内人が記載指導も行っている状況です。

〔課題〕

○窓口案内人が記載指導も行くと、窓口から離れてしまうため、本来の業務（窓口案内と発券業務）が停滞し、来客をしばらく待たせてしまったり、申請書記載前に受付番号表を発券されてしまい受付順番についてのトラブルに繋がることがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○市民課窓口待合側に窓口案内人を設置してサービスの向上を図っていますが、カウンター内で事務を処理する職員は1名減となっています。
○今後、待合に記載指導を行う職員を増員し、各種申請書の記載の際にきめ細やかな指導を行うことにより、一層の窓口サービスの向上を図るとともに、引き続き、事務の改善を図っていきます。

《改革の具体的な手段》

新たに記載指導者を増員設置し、窓口案内人と二人三脚で来客への対応を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○窓口案内人と記載指導者を配置することで、来客への丁寧な対応と窓口事務の迅速化が図られ、市民の利便性の向上、市民に分かりやすい市役所に資することになります。
○両業務は、市役所全般にわたる問合せも多いことから、市役所の仕事を熟知している再任用希望者の勤務先の確保も図れます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（再任用職員の勤務先の確保）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

保険課窓口における番号発券機の導入

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課 保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

隣課の市民課では電子機器による受付をしており、受付番号で順番に受付を行っています。保険課には受付機器がないため、市民から受付の際に発券機がないのか聞かれることがあります。保険課の現在の受付方法は、カウンターでの声掛け等によるもので、混み合った場合には受付済者と未済者の区別がつかず、混乱が生じてしまいます。

〔課題〕

現在、日直による受付を実施しているものの、窓口に来ると、窓口空きがなくなるまで全員体制で受付を行っている。さらに市民課から案内される場合は、窓口受付者とは別に受付を行うため、場合によっては窓口で待っていた利用者の順番を抜かすことにもなりうる。窓口が混み合っていると、その後ろで待っている利用者は見えないため、その後の受付時に順番の入れ替え等が生じ、トラブルになる可能性がある。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ・受付用発券機を導入し、受付方法をシンプルに分かりやすくします。
- ・受付を一本化し、受付と処理者を分け、処理時間（待ち時間）を短縮します。

《改革の具体的な手段》

受付用の番号発券機を導入し、受付を分かりやすくスムーズにします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

受付用番号発券機の導入により受付を一本化し、受付番号による順番を明らかにすることで、待ち時間内の利用者のストレスを軽減できる。また窓口に近い職員は、これまで優先的に窓口対応をせざるを得ず、通常業務への影響が大きかったため、職員個人の負担軽減も図られる。受付と処理者を分けることにより、軽易なものより専門的な処理を必要とするケースとを分けることにより、処理時間をスムーズにできると考える。また、番号での呼び出しにより、氏名呼びに抵抗のある利用者への対応もできる。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

何が必要なのか理解できる通知

総合振興計画
施策（中項目）

市民サービスの向上（窓口サービスの向上・職員の資質の向上）

実行課 保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

市民への通知や案内等に行政用語が多数使われ、難解かつ過度に丁寧な日本語で作成されている。

〔課題〕

国民健康保険は、広報やパンフレットでの制度説明のほか、課税、諸申請等は被保険者ごとに状況が異なるため、個別の通知により手続き方法を案内しています。特に外国人の加入者は、作成された通知の内容が理解できず、手続きを放置するケースが発生しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

わかりやすい日本語、簡潔な説明を心がけ、誰にでも理解できる案内を目指します。

《改革の具体的な手段》

- 文章を精査し、行政用語をできるだけわかりやすい言葉に置き換え、また、不要な丁寧表現は省く。
- 内容により図や表なども活用する。
- 外国人向けに通知の趣旨を簡潔に翻訳したメモを付ける。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- どのような行動が必要なのかが伝われば、来庁、問い合わせ等に繋がります。
- 自分にとってどのような内容が通知されたのかがわかれば安心できます。
- 被保険者が支払いが必要なのか還付が受けられるのか等理解できれば、適切な保険運営に繋がります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

■歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

市内関係施設案内マップの作成・配布

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課 保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

1階にある課は市内の関係施設（保健センターなど）の場所について聞かれることが多い。その際、口頭で伝えるか、課で用意した地図を見せるなどして対応しています。

〔課題〕

関係施設の案内の仕方が各課でばらばらで、すぐに配布できる地図が窓口で用意してないので、案内に時間がかかります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

市内関係施設の所在地と連絡先を簡便にまとめた地図を作成し、各課の窓口を設置します。

《改革の具体的な手段》

市民からよく聞かれる施設等を全庁的にとりまとめて地図を作成し、各課の窓口を設置します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

窓口での案内がスムーズになり、市民サービスが向上、業務の時間の短縮になります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

市内関係施設の案内

総合振興計画
施策（中項目）

市民サービスの向上

実行課

健康推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

本庄市保健センターには、本庄保健所と誤解して来所する方がいて、保健所の場所を聞かれることがあります。また、他にも市内施設（県施設・広域消防等）をたずねられることも多く、住宅地図を見せるなどして対応しています。

〔課題〕

本庄保健所のパンフレットは、窓口に用意してありますので来所者に渡せますが、他の施設については、住宅地図の閲覧で対応しています。
保健センター内には、来所者用のコピー機がないので、地図は手書きメモを渡しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

来所者に渡せる、保健センターを起点とした市内施設等一覧マップを作成し、保健センターの窓口に設置します。

《改革の具体的な手段》

市内施設等一覧マップを作成し、保健センターの窓口に設置します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

窓口での案内がスムーズになり、市民サービスの向上につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

拡幅道路の完成後のイメージ図を使ってPRしよう

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 道路管理課、道路整備課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

道路拡幅工事が完了するまでに、説明会→測量→物件調査→詳細設計→用地買収・補償→改良工事と数年かかる。

〔課題〕

当初の説明会では地権者や関係者の方の関心も高いが、完成まで数年かかるため、時間が経つと関心が薄れることがあり「道路の拡幅の話は、まだ続いているの？」と言われることが多々ある。また、用地買収の契約者から、「工事はいつするの？」などと改めて聞かれることがある。地権者でさえ、この状況であることから、道路を利用している方にとっては、拡幅道路の話すら知らないと思われる。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

このような道路が出来る予定です。といったイメージ図を作成し、説明会や用地交渉、買収後の土地（更地）に看板を設置し周知することで、地権者、地元の方及び利用者に、道路拡幅工事に関心を持っていただく。

《改革の具体的な手段》

拡幅後の道路（歩道）のイメージ図を、説明会や用地交渉、用地買収後の用地内（更地）に掲示する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

イメージ図で周知することで、地権者からの自主的な協力が得られたり、地元の方及び利用者に道路拡幅工事に関心を持っていただくことが出来る。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（事業の推進）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

建築行為に係る窓口業務をリストアップ！

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○建築物の予定がある場合や不動産の売買がある場合、必要な情報を各課で聞いていただいています。

〔課題〕

○どこの課が何を担当しているのかがわかりにくく、とまどっている来庁者が多くみられ、また、内容によっては、来庁者に行ったり来たりさせてしまっているため、非効率な状況になっています。（例えば、道路幅員を道路管理課に聞いていただいたあと、建築開発課で道路種別をお伝えし、道路が建築基準法42条2項道路の場合、寄付済みかどうかを確認するのに、再度道路管理課に行っていただいたりしています。）

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○それぞれの課がどういった情報をお伝えできるのかを明示し、初めて来庁された方にもわかるように改めます。

《改革の具体的な手段》

- ①どの課が何を担当しているのかをリストにする。
- ②関係各課の情報を集約し、タッチパネル等で公開する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 来庁者の行ったり来たりの無駄な時間が削減できます。
○来庁者と職員の効率的な仕事の促進に繋がります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

窓口で対応中であることがわかる表示

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○建築開発課では、通路のテーブルで各申請書の補正を行うお客様や台帳の写しを求めるお客様、相談に来たお客様が重なることがある。場合によっては経緯の調査などに時間がかかりその間待つて頂くことがある。

〔課題〕

○一目ではどのような用件でテーブルでお客様が待っているのかかわからない。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○どのような用件で待っているのか一目でわかれば、担当者の手伝いに入ったり、お客様の用件に沿った声掛けや案内ができるのではないかな。

《改革の具体的な手段》

○用件によって色分けをした立札を渡しテーブルに立ててもらう。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○どのような用件で待っているのか一目でわかり、待っているお客様に必要な案内ができ、待って頂いてもお客様も放っておかれていない安心感を持ってもらえるため利便性の向上につながる。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

身近な水道水のことを知ってもらおう

総合振興計画
施策（中項目）

健全な水道経営

実行課 水道課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○毎日欠かすことができない水道水について、水道週間（6月1日から6月7日）にあたる広報ほんじょう6月号に水道の特集記事を掲載しています。またホームページには水道に関するQ&Aなど掲載しています。でも意外と水道水のことについて、知らないことが多いのではないのでしょうか。

〔課題〕

○広報ほんじょうでは紙面の都合により情報提供量が限られています。またホームページではホームページを閲覧できない方には情報提供できないという課題があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○水道事業で独自の広報紙を発行し、水道水に関する情報提供を積極的に行います。水道事業では、2ヶ月ごとに水道メーターの検針を行っています。その機会を広報紙の提供する機会とします。広報紙には有料広告スペースを設け、広報紙発行に係る経費の一部に充てます。

《改革の具体的な手段》

水道事業で独自の広報紙を発行し、水道メーターの検針のときに検針票とともに広報紙を投函します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

将来にわたって持続可能な水道事業の運営には使用者との信頼関係が不可欠です。水道事業自ら情報提供を積極的に行い使用者との信頼関係の構築に努めます。広報紙の発行にあたっては、有料広告スペースを設け、広報紙発行負担経費の軽減を図ります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（使用者との信頼関係の構築）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

下水道施設の定期的な点検とパトロール

総合振興計画
施策（中項目）

下水道施設の維持管理

実行課

下水道課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○下水道管の閉塞やマンホール損傷などについては、市民からの通報後に確認を行い修繕等を実施しているケースが多い状況です。

〔課題〕

○市民より連絡を受けてから現場確認を行い修繕の発注業務をするので、復旧までに時間を要し、その間に事故等が発生するリスクがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○下水道施設について定期的に点検パトロールを行い施設の状況を把握することで、維持管理が容易となり、苦情や事故等の防止が可能となります。

《改革の具体的な手段》

下水道施設のパトロールを実施する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○苦情の原因となる施設の損傷等が早期に発見できるとともに、事故等の発生を防止できます。
○施設の損傷具合や管路等の閉塞状況が確認できることで、修繕計画の作成が容易となり、正確な予算管理や事業計画が実施できます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（苦情・事故防止）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

市民が訪れたくなる児玉総合支所

総合振興計画
施策（中項目）

市民サービスの向上

実行課

総務課、環境産業課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

児玉総合支所には、日々多くの市民の方が訪れています。

〔課題〕

市民は、来庁時に「しきい」が高く感じているようです。気軽に訪れることができるような市民意識の醸成が求められています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

来庁された市民に、笑顔で積極的に声がけをし、市民の「お役所」に対する苦手意識を、できる限り払拭できるように努めます。

《改革の具体的な手段》

訪れた市民に笑顔で積極的に声がけをします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

市民の児玉総合支所（お役所）に対する苦手意識が少なくなり、気軽に訪れることができるようになります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

窓口サービスの向上のための6箇条

総合振興計画
施策（中項目）

市民サービスの向上

実行課

市民福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

主に児玉地域の総合窓口として本庁等の10課を集約した業務をそれぞれ担当係の職員が制度や各担当課と調整を取りながら、市民からの申請や相談等にお互いに協調性をもって業務に取り組んでいます。

〔課題〕

お互いに協調性をもって、迅速かつ正確な対応に心がけておりますが、混雑時等においては、お客様を待たせたり、お客様への正しく説明が伝わらなかったり、お客様からの相談内容の理解が不十分だったりなどで、お客様に誤解や不親切と受け取られる場合があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

共通した接遇の心構えを身につけ、常にお客様から喜ばれる接客に努めます。

《改革の具体的な手段》

(仮称)「窓口の心構え」6箇条を掲示し、身につけ丁寧な接客。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

市民に信頼される役所の実現。さらには、協働によるまちづくりの推進が期待されます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう

市民の関心に応える議会

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 議会事務局

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

執行機関への監視機能を重要な役割とする議会に対して、市民の関心が薄らいでいることは、執行機関と議会との間で大きな争点がなく、行政が円滑に運営されている為ともいえる。しかし関心が薄らぐことにより組織が閉鎖的になることが懸念される。

〔課題〕

議会情報の開示や市民にわかりやすい議会運営をするためには、個々の議員と議会事務局が協働して取り組む必要があるが、様々な見解を有する議員の意識を総合し、一定の方向へ向かうことは困難であり、また4年間という議員の任期を考えると議員と職員との協働は現実的とは言い難い。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

議会事務局で対応可能な議会情報の提供や窓口対応により、市民と議会との距離を縮める。

《改革の具体的な手段》

議会事務局で保有している情報や、審議している案件等の積極的開示。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

議会に対する関心が高まることにより、より市民の目線に立った議会運営が図られ、市民と議会との距離が縮まる。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（議会が市民の身近な存在になる）

市民にわかりやすい市役所にしよう！

防災出前講座メニュー表及び申込書・受領書の作成

総合振興計画
施策（中項目）

防災意識の高揚

実行課

危機管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

災害に関する報道を市民が目にする機会が多く、防災意識が高まる中で、自治会や団体からの職員を講師とした出前講座の開催依頼が年々増加しています。

〔課題〕

- ・依頼テーマが「防災について」など漠然とした内容が見受けられ、依頼者が何を学びたいのかを職員と共有することに時間が割かれています。また、事前に任意の様式で依頼者に市あての依頼書の作成をお願いしていますが、依頼者にとって負担になるケースが多いこと、依頼件数などが職員間で共有されていません。
- ・同じテーマでも講義する職員により時間や内容にバラつきがあり、市が「本当に伝えたいこと」が伝わっているのか、相手が望むものだったのかどうか、総合的な確認が取れていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

防災出前講座に関するメニュー表及び申込書・受領書を作成し、メニューについては、「市が伝えたいこと」や「要する時間」を整理します。また、市民の方が、事前にメニューに目を通し、「防災に関して知りたいこと」が職員に適確かつ円滑に伝わり学べるよう改善します。

《改革の具体的な手段》

講座内容を具体的なテーマに分類(知識・行動、地域特性・災害対応・個人の準備・地域の準備など)し、伝えるべきことを職員間で共有し、内容が要する時間を明らかにします。また、メニュー表や申込関係書類を作成し、公開します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・細部調整は必要となりますが、メニュー表により、依頼者が事前に「知りたいことの選択」と「要する時間の把握」が可能となります。また、職員も依頼内容の把握が円滑に行えるため、結果として依頼から実施までの効率化を図ることが可能となります。
- ・テーマごとに「市が伝えたい内容」を統一し職員間で共有することで、講座内容の充実を図ることが出来ます。
- ・出前講座申込書等の作成により、依頼者の負担の軽減、事務作業の効率化につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（講座実施までの職員が負う時間の短縮）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

生活保護費の口座振込み促進により業務効率化を図る

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 生活自立支援課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○生活保護費の支給方法については、生活保護適正化の観点から、現金支給から口座振込みへの移行を進めていますが、様々な理由により窓口での現金支給が残っています。

〔課題〕

○窓口での現金支給に伴い発生する、現金の封入管理や窓口対応等の業務量及び、支給日から支給完了日までの現金取扱いに伴う紛失リスク等を削減する必要があります。
○口座振込みに移行できない理由として、口座を持たない（持ちたくない）ことや、口座開設や入出金、管理のしかたが解らないこと等があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○生活保護受給者の理解と協力を求め、業務量の削減と更なる生活保護の適正化に取り組みます。

《改革の具体的な手段》

窓口で支給しなければならない要因を精査検討し、担当ケースワーカー等の助言・指導等により口座振込みへ移行できるよう努めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○現金封入等、職員の業務量が削減できます。
○現金取扱いに伴う生活保護費の紛失リスクを軽減し、適正な生活保護費支給事務を推進することができます。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	■経費削減効果	
	□その他（ ）		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

通訳機能付タブレット端末の有効活用と周知の実施

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 障害福祉課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

障害福祉課では、聴覚障害者との会話を行うために、SpeechCanvas（音声認識対応のアプリ）をインストールした、タブレット端末を使用しています。

〔課題〕

障害福祉課では、2台のタブレットを用意していますが、聴覚障害者にタブレットの導入が周知されておらず、活用が十分とはいえない状況にあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

タブレットの利用が出来ることを、来庁した障害者に分かるように周知を図ります。

《改革の具体的な手段》

タブレットの利用が出来ることが、聴覚障害者にも分かるよう表示を行います。また、聴覚障害者が窓口サービスを受ける際に必要な場合は、他課でも使用できるように貸し出しを行い有効活用します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

- ・聴覚障害者が意思疎通が出来やすい環境が整うことで、来庁し易くなる。
- ・音声認識に対応しているため、職員の筆談の時間を短縮し、スムーズな対応が出来る。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

支給認定証の任意交付化

総合振興計画
施策（中項目）

子育て支援サービスの充実

実行課 保育課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

【現状】

本市では、小学校就学前子どもの保護者が、教育・保育給付を受けようとするとき（幼稚園、保育所等を利用しようとするとき）には、「支給認定申請書兼保育施設利用申込書」の提出を受け、その結果の通知とともに、「支給認定通知書」及び「支給認定証」を交付しております。また、支給認定を受けた者について、その認定内容に変更が生じた場合には、その都度「支給認定通知書」及び「支給認定証」を交付しております。

【課題】

「支給認定証」は、制度上、教育・保育施設を利用する際に、保護者が当該施設に提示し、教育・保育施設において必要な各種情報を確認するために用いることとされておりますが、運用上は、市から教育・保育施設に対して別途情報を示しており（利用契約子ども一覧表の送付）、必ずしも必要とされるものではないものです。そのため、保護者にとって分かりにくい状況となっているだけでなく、本市においても通知の作成・送付等に係る事務負担が大きくなっております。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

保護者から申請があった場合にのみ通知を発行する、「支給認定証」の任意交付化を行います。実現に向けての方向性としては、「本庄市保育の必要性の認定等に関する規則」の一部改正と、様式変更に伴いシステムから通知を出力するための帳票設定の改修をします。

《改革の具体的な手段》

- 「支給認定証」の任意交付に対応する旨の記載を追加します。
- 「支給認定申請書兼保育施設利用申込書」について、「支給認定証」を書面として発行することを希望するかどうかの確認欄を新設します。
- 「利用契約及び利用者負担額決定通知書」について、「支給認定証」において記載していた事項（保育必要量や支給認定区分等）について、通知できるように項目を追加します。
- 本件に係る様式の変更について、システムから通知を発行できるよう、帳票設定の改修をします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

「支給認定証」の交付を受けない保護者においては、更新や内容変更に伴う再提出・再発行の手続や紛失の際の手続に要した負担がなくなり、本市においては、申請や更新、内容変更の度におこなっていた通知の作成・送付等に係る事務負担の軽減と通知の郵送に係る費用の軽減になります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

■経費削減効果

■その他（職員の事務負担の減少）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

病後児保育室の利用者を増やそう

総合振興計画
施策（中項目）

子ども・子育て支援

実行課 保育課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

病後児保育室が開設され8年が経過し利用された方のリピート率が高いことから必要性や利便性はあるものと考えますが、利用日数は過去5年、平均4日と伸び悩んでいます。

〔課題〕

- ・情報は本庄市のホームページ、広報。
- ・医師からの「本庄市病後児保育事業利用申請書」の提出が必要なため、朝受診しなくてはならないケースもあり、利用を断念することもある。
- ・いずみ保育所常勤の看護師が1名のため、不在時に利用希望があった場合の対応に備える必要がある。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ・PR方法を検討する。
- ・医師からも、通常保育で過ごすには負担が大きいとの判断されるお子さんには「本庄市病後児保育事業利用申請書」についての話しを保護者にしてもらう。
- ・久美塚保育所に在籍する看護師との連携。

《改革の具体的な手段》

- ・ポスターを病院に掲示、保育係の発送する文書にチラシを入れる、広報紙に詳しく定期的に記事を掲載
- ・「本庄市病後児保育事業利用申請書」を病院に備えてもらう

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

罹患や怪我の起こる頻度が高い乳幼児期・学童期のお子さんを持つ保護者の、子育ての負担の軽減につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

熱中症予防・感染症予防の注意喚起

総合振興計画
施策（中項目）

体の健康づくりの推進、予防接種の推進

実行課

健康推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

夏季における熱中症患者、冬季におけるインフルエンザ等の感染症患者が多い状況です。

〔課題〕

夏季における熱中症、冬季におけるインフルエンザ等の感染症を予防するよう注意喚起する必要があります。
広報やホームページなどで注意喚起していますが、さらなる周知が必要です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

検診案内通知等の封筒に、熱中症予防・感染症予防のスローガンを印字し、さらなる注意喚起を図ります。

《改革の具体的な手段》

検診案内通知等発送時に封筒の余白に、夏季には熱中症予防、冬季には感染症予防のスローガンを印字し、注意喚起を図ります。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

熱中症、感染症患者数が抑制されます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（市民の健康）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

申請受付業務の改善

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 介護保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○障害者控除対象者認定書の発行業務は、本人もしくは代理人の窓口申請（申請書と認定書を兼ねた様式）により、認定条件をシステム画面で目視し、職員が手書きの上、公印を押印して発行しています。

〔課題〕

○確定申告及び市県民税申告の時期に申請が増え、窓口での対応時間が長くなっています。また、多くの申請者は代理人で、本人から委任を受けている旨の書類等（基本は介護保険の被保険者証）の提示を必要としますが、持参されない代理人もいて、発行するまでが非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○申請書と受付業務を改めます。

《改革の具体的な手段》

申請書の様式を変更するとともに、申請受付を初回（１年目）のみ行い、２回目（２年目）以降の対象者には郵送で発行する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○本人の介護や仕事などで申請の時間がない方の利便性が向上するとともに、受付窓口での対応時間の短縮につながります。さらに、発行情報のデータ管理が必要となりますのでシステム改修の上、システムからの発行とすれば認定内容の間違いもなくなります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（業務の効率化）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

介護保険認定調査の手順を知ってもらう

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 介護保険課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

介護保険認定調査の日程等を電話で行っていますが、介護保険認定調査の方法について本人・家族の理解が不十分であったり、事前情報が少なかったことで、調査時の行き違い等が発生しています。また、調査員が家庭訪問してから病状等が分かることもあり、調査員の準備不足などで、本人・家族を不快にさせてしまうこともあります。

認定調査の手順についての説明や理解が不十分なために、本人・家族が不快な思いになったり、調査時間が定められた時間（1時間）より所要時間が長引いてしまうことで、次の訪問先への時間変更の調整等、仕事の効率化が図れていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

主に口頭説明での周知方法を見直し、見て分かる周知方法に改めます。

《改革の具体的な手段》

分かりやすく見てもらえる介護認定調査についてのリーフレットを作成します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

- ・認定調査の手順が分かりやすくなり、いつでも見て確認できるようになります。
- ・認定調査の際に、本人・家族との行き違いの軽減及びトラブルを未然に防ぐことができます。
- ・認定調査時の説明時間の短縮により、仕事の効率化が図れます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（業務の効率化）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

カウンター周りの整理整頓！

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 環境推進課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○現在カウンターには各種パンフレットが置かれていますが、種類も多くカウンター上のスペースをかなりふさいでいる状態です。また、カウンター下にも書類等が置かれ、来庁者に対応するスペースが狭くなっています。

〔課題〕

○様々なパンフレットの配布依頼がきますが、単に来たものを置いておくだけではカウンターがパンフレットであふれてしまいます。その結果カウンターが狭くなり業務に支障が出ています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○カウンター周りを整理整頓し、スムーズに窓口業務ができる場所を確保します。

《改革の具体的な手段》

今あるパンフレットを精査し、カウンターの上を整理します。
カウンター周りにある書類等についても、収納場所を確保し整理します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○パンフレットが整理され、必要な情報が探しやすくなります。
○カウンター周りのスペースが確保され、窓口業務がしやすくなります。
○視界が広くなり、来庁者に気づきやすくなります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

接客スキルの向上を目指す！

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 環境推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○窓口に見えた来庁者に対して、気がつくまで時間がかかったり、こちらから声をかけなかったりする状況が見受けられ来庁者に不便をかけてしまうことがある。

〔課題〕

○来庁者も事務をしている職員に、なかなか声を掛けづらい面もあり、対応までに時間がかかってしまう。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○市民と直接接する業務をしていることを再確認する。
○こちらから声をかけることで、来庁者が安心して話をするができる。

《改革の具体的な手段》

背筋を伸ばし目線を高くすることで、来庁者に気づきやすくする。
まずは来庁者にあいさつをすることで、話しやすい雰囲気をつくる。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○来庁者にすばやく気づくことで、相手を待たせる時間が短くなります。
○こちらから声をかけることで、相手も安心して話しくなります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

はにぽんグッズの紹介

総合振興計画 施策（中項目）	
-------------------	--

実行課	商工観光課
-----	-------

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○商工観光課ではにぽんグッズを販売しているが、取扱商品の一覧表がない。

〔課題〕

○購入希望の市民に取扱商品を分かりやすく案内できていない。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○現状の窓口で市民を待たせてしまっている為、待たせないようなやり方に改めます。

《改革の具体的な手段》

○はにぽんグッズの写真付き一覧表を作成する。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○商工観光課窓口カウンターにはにぽんグッズ一覧表を置いておくことで、市民が待つことなく購入したいものを分かりやすく選択できるようになり、スムーズな市民対応ができます。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（ ）		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

窓口のわかりやすい表示

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 農政課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

農政課窓口にて、本庄農業振興地域整備計画の農用地利用計画で定めている農地か調べに来る方が、間違って農業委員会に行かれる方が多いです。多様にある事業のパンフレットがありわかりづらい。

〔課題〕

農振法と農地法の窓口が、隣どうしにあるために間違えやすい。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

窓口にて、わかりやすく明示し、多様に事業のパンフレットあるため整理を行い、分野別に明示する。

《改革の具体的な手段》

一目でわかるように看板で明示する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

わかりやすくすることにより、調べにくる方の時間短縮、職員の窓口対応の時間短縮が見込めます。農業者への事業のPRにつながる。

改革により期待される効果	☒ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

農業委員会の見える化を進めよう

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 農業委員会事務局

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

農業委員会が行っている業務や活動は、一般市民の方には馴染みがないとされています。

〔課題〕

農地は個人の所有物ではあるものの、農地法等の法律により様々な拘束があることや、今後の農業のあり方について、農家の方だけでなく、農家以外の方も一緒に考えていくことが重要であることから、農業委員会の業務等を知っていただくことが必要となります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

農業委員会が行っている業務や活動を「見える化」することにより、市民の皆さまに積極的なPRをします。

《改革の具体的な手段》

「農業委員会だより」の内容の充実やインターネットの活用を通じて地域住民に対し、農業委員会に関する情報発信をします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○農業委員会の活動を知ってもらい、食を支える農業の大切さ、農地利用最適化の推進の必要性についてPRすることができます。

○農業委員会の業務である、農地法等の手続、農地の貸借希望、特に手続を周知することにより、関係機関や農家の方、市民の皆さまとの連携を図り、違法行為の未然防止につなげることができます。

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

総合支所 取扱業務案内図の作成

総合振興計画
施策（中項目）

市民サービスの向上

実行課

支所市民福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

主に児玉地域の総合窓口として、本庁舎の複数課の業務を3課で行っています。

〔課題〕

1階「支所市民福祉課」、2階「支所総務課」「支所環境産業課」に分かれています。
案内図には課名が記載されていますが、取扱業務の表示がないため、支所市民福祉課で「どの課に行ったら良いか？」と相談を受けることが多くあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

総合支所各課の取扱業務案内図を作成します。

《改革の具体的な手段》

総合支所出入口付近に取扱業務を記載した案内図を掲示します。
（なるべく大きなフォントで簡易な表記にします。）

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 市民が目的の窓口を見つけやすくなります。
- 支所市民福祉課職員が窓口案内をする頻度が減少し、業務負担が軽減されます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

市民の皆さまからの情報提供をもとに道路の維持・保全の効率化

総合振興計画
施策（中項目）

ＩＣＴの利活用による市民の利便性の向上

実行課

道路整備課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- ・道路の不具合箇所（穴や落下物等）について、市民の皆さまから情報提供をいただいています。

〔課題〕

■情報提供の周知及び連絡先

- ・市民の皆さまが、道路上の不具合箇所（穴や落下物等）を発見し、市に情報提供する際、連絡先の検索等に多くの労力をかけていただいています。

■活動へのてこ入れ

- ・市民の皆さまが、情報提供しやすい環境づくりが必要と考えます。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～ホームページを分かりやすいものに改めます～

道路上の不具合箇所（穴や落下物など）について、市民の皆さまが情報提供しやすいよう、既存のホームページを分かりやすいものにします。

《改革の具体的な手段》

- ・今年度の市のホームページのリニューアルに合わせ、掲載箇所を検索しやすい位置に改めます。また、メール送信フォーム等の改善を行います。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・市民の皆さまからの情報提供をもとに、道路の不具合箇所（穴や落下物等）を早期把握、修繕することで、瑕疵による事故を未然に防ぐことができるようになります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（ ）		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

美味しく安全安心な水道水の供給

総合振興計画
施策（中項目）

安全な水道水の供給

実行課 水道課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

【現状】

水道水は地下水や川の水を利用して消毒処理して市内の利用者に供給しています。市内の各浄水場や埼玉県行田浄水場で作られる県水は日々水質が変化しており、取水量の調整により原水の割合が異なります。浄水場から供給される水質については月1回の水質検査を行い水質の確認をしております。

【課題】

水道課で本庄市の水道水の水質について、浄水場から供給される水質検査の結果を1年の平均値としてホームページにて公表しておりますが、検査結果を平均化してしまうため、おおよその値となってしまいます。このため、食品加工等を営む企業からは水道水の水質の正確性を重視するため、各月毎の水質検査の資料提供を要望されており、その都度職員が資料の提供を実施しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

毎月実施している各浄水場の水質検査の結果や検査計画に定めた測定地点の残留塩素測定値を公開します。

《改革の具体的な手段》

毎月実施している各浄水場の水質検査の結果及び検査計画に基づく残留塩素測定値をホームページに公開します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

平成31年3月に策定した本庄市水安全計画では水源から給水栓までの特に重要な工程を継続的に監視・制御することにより水道水の安全性をより一層高めるため水道施設の運転管理に取り組んでおります。その成果として月毎の水質検査の結果を公表することで、水質基準に基づいた水道水が供給されていることを確認していただき、安全・安心な水道水の利用を啓発するとともに、各企業からの問い合わせに伴う業務時間の短縮を図ります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（安全性の確認）

市民に分かりやすい市役所にしよう!

送付先住所変更手続きの簡略化

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 障害福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○高齢化や障害の重度化に伴い、療養等の必要から一時的に施設等に入所する単身世帯の方から、希望により市からの郵便物を住所とは違う住所に送付するための送付先変更届を提出してもらっています。

〔課題〕

○上記の単身世帯の方は、医療や介護、障害、税務に関わる書類が送付されている場合が多いため、該当する部門ごとに送付先変更手続きを提出する必要がある、手続きが簡略化されていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○送付先変更届を1回記入して、担当課に届け出ることにより、他の担当課にも、その届出が活用できるようにします。

《改革の具体的な手段》

届の書式を統一し、届出を受けた課で原本をコピーし、原本を届出者から他の関連課に提示・コピーしてもらい、最後の課に原本を提出してもらいます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○送付先変更届の記入が1回だけで済み、市民の方の手間が省略されます。
○届出を受けた課以外の担当課での窓口で関わる事務手続き時間が短縮されます。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（ ）		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

印鑑が必要な手続きの整理

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課 保険課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

多くの手続きにおいて印鑑が必要です。

〔課題〕

印鑑が無い事により手続きを受け付けられず、不便をかける事があります。
印鑑が必要な手続きの基準が曖昧です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

印鑑が必要な手続きをなるべく減らし、事務の簡素化により窓口サービスの向上を図ります。

《改革の具体的な手段》

印鑑が必要な手続きについて、全庁的に見直しを行い、事務の簡素化を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

市民の利便性が向上します。
市民との無用なトラブルが減り、業務の効率化が図れます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（業務効率化 ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

申請等様式の改善

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○建築台帳記載事項証明書・建築計画概要書等の写し・道路位置指定図面の写しを交付する際、申請書や申出書を記入していただいています。

〔課題〕

○複数の証明書・写しを請求された場合、申請書や申出書にそれぞれひとつひとつ記入していただくため、請求者にお手数をおかけする上、時間もかかり、非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○申請書や申出書を改めます。

《改革の具体的な手段》

申請書や申出書の様式を変更する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○複数の証明書・写しを請求された場合の申請書や申出書の様式を定めることにより、来客者の窓口での負担が少なくなると共に、職員にとっても効率的な事務が可能となります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

給水装置工事申込み手続きに係る事務改善

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 水道課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○給水装置の新設や改造等に係る給水装置工事申込みは、条例の規定により申込みと同時に加入金や審査手数料を徴収しており、即日の受付が基本となります。

〔課題〕

○提出される給水装置工事申込書と添付書類に手直しが生じている場合が多く、また、申込件数が集中した場合や一度に複数件の申込みを受け付ける際は、書類の審査に一定の時間を要することなどから、窓口で長時間お待ちいただくケースが多々あります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○給水装置工事申込み書類作成の手引きである「給水装置設計施工基準」（各指定工事業者へ配布済）について、内容の理解度をより深めてもらえるよう施工基準の要点や申込書の記入例等を作成、明示することで、書類の記入不備を少なくし、申込みから受付までに要する時間の短縮を図ります。また、申込み件数が集中した場合の対応策として、申込書類の事前審査等の導入についてその効果も含めて検討していきます。

《改革の具体的な手段》

施工基準の要点や申込書の記入例等を作成し、各指定工事業者に周知を行う。また、申込書類の事前審査について対応を検討していく。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・申込書類の手直しが減り、受付までに要する時間の短縮が図れます。
- ・内容審査の見落とし等が無くなり、慎重審査が可能となります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

請求書等様式の改善

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課 市民課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

現在、市民課では、証明発行において、戸籍・附票等、住民票、印鑑登録の3種類の交付請求書を作成しています。請求者は、種類ごとに請求書を記入しています。また、印鑑登録を改印等の理由で再登録する場合、印鑑登録申請書と印鑑登録廃止申請書の2種類を記入しています。

〔課題〕

同じ事項を種類ごとに書かなければならないため、請求書等の記入に時間がかかり、請求者に負担をかけています。また、請求書のサイズがA5のため記入欄が小さくて書きづらい、文言も分かりづらいという指摘を受けています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

請求書等の様式を見直します。

《改革の具体的な手段》

住民票に関する証明書と印鑑登録証明書の交付請求書等及び印鑑登録と印鑑登録廃止の申請書を一枚にまとめます。見やすい、分かりやすい、記入しやすい様式にしていきます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

住所・氏名・生年月日の記入が1回で済むため、記入時間の短縮に繋がり、市民の負担が軽減します。また、請求書用紙が2枚から1枚になるため、経費の節減に繋がります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

■経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

支給決定通知の改善

総合振興計画 施策（中項目）	
-------------------	--

実行課	介護保険課
-----	-------

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○介護保険利用者負担金助成金の支給決定通知は、利用したサービスを月単位で支給決定し、支給該当月毎に通知を作成、発送しています。

〔課題〕

○例えば、支給対象月が12ヶ月ある支給者には、決定通知を12通作成し、発送するため、発送する手間や郵便料金、受け取った支給者の分かりづらさが発生しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○通知の様式を改めます。

《改革の具体的な手段》

通知を作成するシステムの改修を行い、できるだけ1枚にまとめた決定通知に変更する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○発送する通知の枚数が少なくなり、郵便料や発送作業の負担が減り、通知を受け取った支給者に分かりやすくなります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	■その他（業務の効率化）		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

申請書等様式及び事務手続きの見直し

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 道路管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

道路占用許可、法定外公共物占用許可、道路工事施工承認、市道と民有地の査定、道路後退用地寄附等といった申請・申出の様式が多数あります。

〔課題〕

申請者欄の記入事項、印鑑の要否、申請事項等様式については制定以降の見直しはされていないため、より効率の良いやり方を検討する余地があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

申請者にとって利便性の高い、わかりやすい、書きやすい様式となっているか。
また、申請手続きのやり方や流れが、申請者に事前に理解できるようになっているか。

《改革の具体的な手段》

申請書の様式、印鑑の要否、記入事項のあり方等を見直します。
申請者にとって手続きがわかりやすくなるよう手引きを作る等の見直しをします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

申請者にとって手続きが利便性が上がり、効率よく申請ができるようになります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

申請書様式の見直し

総合振興計画
施策（中項目）

市営住宅の管理

実行課

営繕住宅課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

家賃滞納や緊急時（退去等を含む）の対応を考慮し、入居の手続き時に連帯保証人（2名）の届出を義務付けています。

〔課題〕

経済的な連帯保証は形骸化かつ敬遠されていますが、緊急時の対応等における連絡先としての機能は有効です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

滞納や退去時の債務といったリスクで連帯保証人の確保がより困難になると懸念され、他自治体（県及び近隣市町村）の動向を踏まえて連帯保証人の必要性を再確認し、①保証の限度額を設定して保証人への負担を軽減するか、又は②緊急時連絡先の届出に置き換えることに改めます。

《改革の具体的な手段》

申請書様式を改め、関係条例・規則等の改正を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

住宅に困窮する低額所得者が市営住宅に入居しやすくなります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（市営住宅の管理業務を適正に維持）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

簡単申請にて作業効率アップ

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による市民の利便性の向上

実行課 文化財保護課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

文化財等の写真の使用については、郵便やメールにて申請していただき、写真等のデータをメールまたは郵送にて送付しています。

〔課題〕

文化財等の写真の使用については、申請をいただいてから許可をして写真データを送付するまで、申請者と何度かやり取りをすることになるため、使用許可が完了するまでに数日を要することもあり、申請者も市の担当者も手間がかかっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

現在、ホームページに掲載されている文化財以外の写真についてもホームページにアップします。使用する際は申請書をダウンロードのうえ申請していただき、自由に使用できるようにします。特に申請頻度の高い文化財等の写真等については、より多くの写真をホームページに掲載し、文化財や遺跡など本市の魅力を発信していきます。

《改革の具体的な手段》

- 申請書をホームページにアップし、申請方法や適正な使用方法を分かりやすく表示します。
- 使ってみたくなる写真をたくさん掲示し、多くの方に使用していただくよう努めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・申請者は事前に問い合わせすることなく、ホームページにアップした申請書をダウンロードして申請することで手続きが1回で済むため、手続きが簡略化されます。
- ・担当者は許可を出すまでに、申請者との数回のやり取りが減少するため、事務の効率化を図ることができます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

インターネットで税務証明の申請受付

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による市民の利便性の向上

実行課 課税課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

【休日交付】税証明の交付を希望する場合は、本人又は本人と同一世帯員が交付希望日を市役所の開庁時間内に電話予約をして頂き、警備員室にて本人確認のうえ交付しています。

【平日交付】税証明の交付申請は、来庁してから申請書に記入頂き、内容確認後に打出し交付するため混雑時は時間を要する場合があります。

〔課題〕

【休日交付】開庁時間内に電話予約が必要となりますが、仕事等の都合で市役所の開庁時間内に電話をするのが困難な場合があります。

【平日交付】税証明の交付は予約等ができないため、来庁してから申請書に記入頂き、内容確認後に証明を交付するため混雑時は時間を要したり、時には確認書類の不足により交付できない場合もあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

電子申請で税証明の申請を受付することにより、市役所の開庁時間に関わらず予約が可能となります。また、未申告等で証明交付ができない方や確認書類が必要な方への対応として、証明が必要な3日前までに申請して頂く等申請期限を設け、申請者に受付の確認メッセージや申告が必要等の連絡をメールにて送信し受付もれないよう対応します。なお、証明書交付時の本人確認を確実に行うことでなりすまし等の防止に努めます。

《改革の具体的な手段》

インターネット（電子申請）で税務証明の申請を受付します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

市役所の開庁時間に限らず申請受付が可能であり、事前に申請内容の確認ができ証明書の用意ができるため市民の利便性向上につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

インターネットで公共施設の利用予約

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による市民の利便性の向上

実行課 生涯学習課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○当該施設の窓口での受付、電話での仮予約、空き状況の照会を施設窓口又は電話で対応しています。

〔課題〕

○予約の受付方法について、申込み開始日の利用希望者の集中してしまう、その他窓口に来ることや開館時間に電話を掛けることが困難である場合は施設が使用できないなど利用者に不便をかけています。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○市民のニーズに合わせた操作しやすいものを導入します。

《改革の具体的な手段》

インターネットを利用して、施設の空き状況の確認や利用の予約（仮予約含む）などができるシステムの導入を図ります。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○施設に足を運ばなくても施設の空き状況の照会や予約（仮予約含む）を行うことができるようになるため、市民の利便性の向上につながります。
○特定の施設しか利用したことがない利用者も希望の日空いている別の施設を探し、予約（仮予約含む）することができるようになるため、利用率の向上につながります。
○手書きで発行していた利用許可書が電子公印の活用によりシステムから出力できるようになるため事務軽減につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

■歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

インターネットで公共施設の利用予約

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による市民の利便性の向上

実行課 体育課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○施設予約システムは、市内のスポーツ施設の空き状況を確認することができ、定期的に利用している登録団体であれば、仮予約ができます。仮予約できる施設は、体育館・球場・テニスコート・グラウンドのスポーツ施設に限られています。

○平成28年度の仮予約受付件数は40件と少ない状況です。

〔課題〕

○空き状況の確認ができ、仮予約できる施設が、スポーツ施設と限定されてしまっています。そのため、利用者にとって利用しにくい状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○小中学校施設開放事業により貸し出している学校体育施設の空き状況を確認でき、仮予約できるようにします。

○他課と連携を図り、文化施設の空き状況の確認ができ、仮予約できる施設を増やします。

《改革の具体的な手段》

仮予約ができる施設を増やし、利用しやすいシステムにします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○空き状況が確認でき、仮予約ができるようになるスポーツ施設が増え、また、新たに文化施設も加わり、利用者にとって利用しやすくなります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

収入印紙の販売

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 会計課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

会計課窓口にて、埼玉県収入証紙のみ販売を行っています。
中でも、パスポートの交付を受けるために埼玉県収入証紙を購入される方が多いです。

〔課題〕

パスポートの交付（受け取り）には収入印紙と埼玉県収入証紙が必要ですが、申請者は収入印紙を郵便局等で別途購入する必要があり、やや不便です。また、収入印紙と埼玉県収入証紙を間違えて購入してしまったケースもあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

収入印紙売りさばき所の指定を受け、収入印紙の販売を開始します。

《改革の具体的な手段》

収入印紙の販売を開始します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

パスポートの交付に必要な収入印紙と埼玉県収入証紙が市役所内で一括して購入できることにより、市民の利便性が向上します。
また、買い受ける収入印紙の金額に応じた販売手数料が歳入として見込めます。（月ごとの買い受額により、手数料分の掛け率は異なります。）

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

■歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

市民の気持ちに寄り添えるふくし相談を目指そう

総合振興計画
施策（中項目）

地域福祉の推進体制づくり

実行課 地域福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

少子高齢化などの社会構造の変化により、世帯で複数の課題を抱えた8050問題や、行政の制度だけでは解決が困難な引きこもりや孤立死など、福祉における複雑な課題への対応が、現在全国的に必要とされています。

〔課題〕

福祉の相談に関して、市の組織では、高齢者、障害者、子育て、保健、生活困窮など、福祉の分野が明確に分かれており、必要に応じて組織間で連携を図りながら相談の対応を行っています。しかしながら、どの分野にも該当しない複合的で複雑な相談については、初めに相談を受けた課が対応していることが多く、適切な行政窓口や地域資源が案内されているか不明瞭な状況です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

ふくし相談の関係課（地域福祉課、生活自立支援課、障害福祉課、介護保険課、健康推進課、子育て支援課、保育課）で検討会議を実施し、複合的で複雑なふくしの相談についても関係課でスムーズに情報共有を図れるような手段や、相談に対応する職員のスキルアップの方法を検討していきます。

《改革の具体的な手段》

適切な相談を行うために必要なツール（相談マニュアル、アセスメントシート等）や、地域福祉の知識を深めるための職員研修の手法を開発します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○ふくし相談に関する情報共有の効率化が図れることにより、複合的で複雑なふくし相談についても市民を適切な相談先へ案内することができます。
○ふくし相談における職員のスキルアップが図られることにより、困りごとを抱えた市民が相談しやすい窓口になります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

市民に分かりやすい市役所にしよう！

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！

総合振興計画
施策（中項目）

国際交流の推進

実行課 秘書課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○ 本庄市で生活していくうえで必要な情報が外国人住民には分かりづらい。

〔課題〕

○ 本市在住の外国人や、本市に転入した外国人に提示する、わかりやすい暮らしのガイドブックがない。日本語を話せない外国人が、何か市に聞きたいことがある場合でも、市には通訳がおらず、外国人が日本語の話せる友人等を連れて来て窓口にお問い合わせるか、同じ国の友人等に直接教えてもらう等の方法しかない。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○ 外国人転入者及び住民のために、やさしい日本語の「暮らしのガイド」を作成し、それを多言語に翻訳し、市のHPで閲覧及びダウンロード出来るようにする。また、本市国際交流協会会員に協力を求め、通訳・翻訳ボランティア等の対応を現在よりも充実させる。また、市民課等に設置してある翻訳タブレットを活用して、1人で困っている外国人にも積極的に案内する。

《改革の具体的な手段》

外国人向けのやさしい日本語での「暮らしのガイド」作成、国際交流協会会員による通訳、翻訳ボランティアの充実、翻訳タブレットでの窓口対応で外国人が相談しやすい環境を作る。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 本市在住や初めて転入して来た外国人が、安心して生活することが出来ます。
- 本市に住む外国人が必要な情報を取得しやすくなります。
- 外国人と日本人との交流が増え、多文化共生の社会が実現します。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

市作成刊行物の多言語配信

総合振興計画
施策（中項目）

観光のPR・受け入れ体制の整備、広報広聴活動の充実

実行課 秘書課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- ・外国人在住者に本庄市で生活していくうえで必要な情報を配信する手段が限定されています。
- ・刊行物について、弱視者への対応が十分ではない。
- ・外国旅行者に対する情報発信が不足している。

〔課題〕

- ・在住外国人に必要な情報がいきわたっていない。
- ・外国人旅行者に対するパンフレットが完全ではない。
- ・弱視の方に対する配慮が不足している。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

多言語訳するソフトを導入し、窓口に設置したタブレットで閲覧できるようにします。スマートフォンにも対応でき、インストールしていただくことでいつでも6か国語で広報ほんじょうほか、市が作成する刊行物が閲覧でき、また読み上げ機能により、刊行物を日本語ほか6か国語で読み上げします。

《改革の具体的な手段》

多言語配信できるソフトを導入（ソフトには音声読み上げ機能もある）し、充実した情報発信を全庁的に目指す。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・外国人在住者の生活での利便性の向上とともに、地域住民との円滑なコミュニケーションの構築につながる。
- ・外国人旅行者へのPR。
- ・弱視者が市政情報を得やすい環境となる。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

窓口における翻訳機器導入

総合振興計画
施策（中項目）

健診・検診体制の充実、母子保健の推進

実行課

健康推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

保健センターでは、外国人が来所することがあります。
日常会話程度の日本語は通じますが、健診や予防接種などの詳細については、うまく伝わらないことがあります。

〔課題〕

外国人には、健診や予防接種などについて母国語で伝えたほうが理解してもらえそうです。
が、翻訳が必要です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

来所した外国人に対して窓口で対応するため、翻訳機器を導入します。

《改革の具体的な手段》

翻訳機器を設置します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

外国人来所者に、健診や予防接種などについて、理解してもらえます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

基本方針【2】 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

実施項目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	計画名		実行課	開始	終了	頁
No.6	ICT の有効活用	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	H30		55
		2 eLTAX 利用率の向上！	課税課	H30		56
		3 タブレット端末の活用	課税課	H30		57
		4 ホームページを見やすく掲載！	環境推進課	H30	R1	58
		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	H30	R1	59
		6 道路の維持・保全のための効率化	道路管理課	H30	H30	60
		7 市民の皆さまから寄せられる情報の共有	道路整備課	H30	R1	61
		8 市有地図情報をホームページで公開	都市計画課	H30		62
		9 職員の窓口業務量低減改革	建築開発課	H30	H30	63
		10 ホームページで適正な情報発信	建築開発課	H30	H30	64
		11 統合型GIS（屋外広告物）の一般公開	建築開発課	H30	H30	65
		12 市民への交通安全情報をホームページに 見やすく掲載	危機管理課	R1		66
		13 見やすいホームページを掲載します	市民課	R1		67
		14 高齢者の生きがいづくりの促進	地域福祉課	R1	R1	68
		15 ホームページの活用拡大	道路管理課	R1		69
		16 検針業務にスマートフォンを導入しま す！	水道課	R1	R1	70
		17 自治会長等から寄せられる要望等の情報 共有	支所環境産業課	R1		71
		18 ホームページを見やすくします！	生涯学習課	R1	R1	72
		19 ホームページを活用したデジタルミュ ージアムの開設	文化財保護課	R1		73
		20 文化財保護法に伴う手続きをホームペ ージに分かりやすく掲載する	文化財保護課	R1	R1	74
		21 ホームページで適正な情報発信	図書館	R1		75
		22 インターネット等を利用した蔵書の検索 や予約	図書館	R1		76
		23 予算ヒアリング説明資料のペーパーレス 化	財政課	R2		77
		24 はにぼんプラザに予約システムを導入します	市民活動推進課	R2		78

		25	ICT の活用で事務の効率化を図る	介護保険課	R2		79
		26	ICT の活用で介護認定審査会を効率化！	介護保険課	R2		80
		27	開発許可システムを利用し事務を効率化	建築開発課	R2		81
		28	給配水管施設台帳のタブレット端末を活用	水道課	R2		82
No.7	庶務業務等の 効率化	1	議会提出資料等のペーパーレス化（庁内配布分）	財政課	H30	R1	83
		2	文書保存の見直しとキャビネットの整備	保険課	H30		84
		3	新たなシステムの導入	情報システム課 行政管理課	R1		85
		4	グループウェアシステムを利用した紙資源の削減	情報システム課	R1		86
		5	ファイリングフォルダーの全課原則A4化	行政管理課	R1		87
		6	会議資料のペーパーレス化	学校教育課	R1	R1	88
		7	タブレット端末の活用	議会事務局	R1		89
		8	公共料金納付の効率化を図ります！	水道課	R2		90
		9	埋蔵文化財にかかる届出等の手続き処理を効率化する	文化財保護課	R2		91

実施項目2 効率的・効果的な庁内連携							
改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.8	業務マニュアルの充実	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	H30	R1	92
		2	意識改革・情報共有で個々のレベルアップ	会計課	H30	R1	93
		3	窓口業務のマニュアル化	農業委員会事務局	H30	R1	94
		4	窓口業務のマニュアル化と職員間の共有	学校教育課	H30		95
		5	埋蔵文化財の窓口業務の改善	文化財保護課	H30	H30	96
		6	図書館マニュアルの改訂	図書館	H30		97
		7	業務マニュアルの充実	市民課	R1		98
		8	分かりやすいNPO法人設立認証等業務マニュアル！	市民活動推進課	R1		99
		9	相談における適切な対応の継続と質の向上	子育て支援課	R1		100
		10	「市立小中学校事務処理マニュアル」の有効活用	教育総務課	R1		101
		11	「業務メモ」作成による情報共有で、業務	監査委員事務局	R1		102

			の質の維持と継続性を確保				
		12	会計事務処理マニュアルの改訂	会計課	R2		103
		13	窓口業務マニュアルの充実	障害福祉課	R2		104
		14	効率的な会議運営	商工観光課	R2		105
No.9	庁内連携体制の強化	1	企業誘致推進に向けた庁内協力会議の設置	産業開発室	H30		106
		2	地方債研修会の開催	財政課	H30	R1	107
		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	H30		108
		4	情報セキュリティ内部監査員の拡充	情報システム課	H30	H30	109
		5	徴収職員事例研修会の開催	債権回収対策室	H30	H30	110
		6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課	H30		111
		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	H30	H30	112
		8	障害と介護の相談記録の共有ファイル化	介護保険課	H30	R1	113
		9	公園施設マネジメントの推進	都市計画課	H30		114
		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	H30		115
		11	本庄市農産物PR	農政課	H30	H30	116
		12	徴収サポートの実施	収納課	R1		117
		13	発達検査結果の活用	健康推進課	R1		118
		14	図書館をPRするスタッフエプロン	図書館	R2		119
		15	多くの市民に本を届けよう～宅配サービス～	図書館	R2		120
No.10	市民意見の把握	1	分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！	広報課	H30		121
		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	H30	H30	122
		3	窓口アンケートの実施	企画課	H30		123
		4	はにぼんプラザに意見箱を設置します	市民活動推進課	R1	R1	124

実施項目3 職員の意識向上							
改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.11	勤務体制の見直し	1	朝型勤務の導入	行政管理課	H30	R1	125
		2	職員流動体制を利用しやすいものとする	課税課	H30		126
		3	保育等にかかる人材の効率的運用	子育て支援課	R1	R1	127
		4	みんなで協力！お待たせしない窓口！	支所市民福祉課	R1		128
		5	支所市民福祉課の窓口業務を幅広く理解	支所市民福祉課	R2		129

			し、効率的・効果的に仕事をしよう！				
No.12	職員提案制度の活性化	1	職員提案制度の活性化	企画課	H30		130
No.13	若手職員の人材育成と活用	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	H30	R1	131
		2	本庁と支所の市民サービスのばらつきを解消します	行政管理課	R2		132
		3	認定調査マニュアル作成でスキルアップ！	介護保険課	R2		133
		4	学童保育等にかかる人材育成	子育て支援課	R2		134
		5	入庁1～2年目職員による「自課紹介ビデオ」の作成と「自課紹介ビデオ」発表会の企画・運営	道路管理課 道路整備課 都市計画課 建築開発課 営繕住宅課	R2		135

実施項目4 民間活力の活用							
改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.14	民間委託等の導入	1	民間活力の積極的な導入	建築開発課	H30	R1	136
		2	職員の事務量削減	建築開発課	H30	H30	137
		3	施設管理業務委託の見直し	支所総務課	H30		138

実施項目5 男女共同参画							
改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.15	男女共同参画の推進	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	H30		139
		2	就学支援委員における男女共同参画の推進	学校教育課	R2		140

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ホームページのウェブアクセシビリティ準拠の徹底

総合振興計画
施策（中項目）

広報広聴活動の充実

実行課 広報課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○日本工業規格JIS X 8341-3:2010『高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第3部:ウェブコンテンツ』の等級AAへの準拠を目指してページ作成に取り組んでいますが、現在ウェブアクセシビリティは平成28年4月から施行された障害者差別解消法に基づく対応を行う必要があります。

〔課題〕

平成28年4月から施行された障害者差別解消法を踏まえ、新たに提示されたウェブアクセシビリティ 日本工業規格 JIS X 8341-3:2016の要件に則り作成し提供することにより、公的機関のホームページ等で提供されている情報や機能が特定の人に利用できないということが起きないホームページが作成されることとなります。現在基準をクリアしていないページもあり、ひとつひとつ見直しし修正を行う必要があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

平成30年10月にリニューアルとなるホームページシステムを、ウェブアクセシビリティ 日本工業規格 JIS X 8341-3:2016の要件に則り作成し提供。

《改革の具体的な手段》

- 移行ページをチェックし修正の必要なものは対応する。
- ウェブアクセシビリティ 日本工業規格 JIS X 8341-3:2016対応チェック機能を導入する。
- チェック機能で対応できないものについては、手入力で修正をしていく必要があるため、毎年担任者にアクセシビリティについての操作研修を実施する。
- 市HPにリンクのあるものについても同様のページ作成に努めるよう連携を図る。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

高齢者や障害者など心身の機能に制約のある人でも、年齢的・身体的条件に関わらず、ウェブで提供されている情報にアクセスし利用できる。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

eLTAX利用率の向上！

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による市民の利便性の向上

実行課 課税課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

【現状】

○課税資料となる給与支払報告書、年金支払報告書、償却資産申告書、法人市民税申告書については、紙媒体で提出するほか、eLTAX（地方税ポータルシステム）を利用した電子申告により提出することもできます。各利用率は、給与支払報告書約36%、年金支払報告書約99%、償却資産申告書約32%、法人市民税申告書約62%となっています。

【課題】

○事業所等から提出される給与支払報告書、償却資産申告書のeLTAX利用率は、現在それぞれ4割未満に留まっている状況にあります。また、紙媒体で提出された場合、課税システムに取り込むため、支払金額や所得控除等の印字状況や記載内容等の点検作業を行ったうえで、電算会社にデータパンチ業務を委託しており、時間外勤務を行いつつ短期間に大量の点検作業を実施してる状況にもあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○eLTAXを利用した給与支払報告書の提出により、従来のような複数の市区町村や税務署の窓口への提出は不要となり、自宅やオフィスから申告データを送信するだけで各団体への手続きを行うことができます。また、eLTAXでは項目の自動入力や税額の自動計算などの作成支援機能も提供されています。このようなeLTAXのメリットの認知度を高めるとともに、eLTAXの利用は事業所等の負担軽減にも繋がることの周知に努めます。

《改革の具体的な手段》

税理士会、事業所等への働きかけ、広報及びホームページへの掲載、市からの発送する文書等に記載することにより電子申告の普及に努めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○申告者（個人・法人）の作成・提出に係る利便性が向上します。
○電子申告で提出された給与支払報告書は、データ連携することにより直接課税システムに取り込むため、これまでの受付及び点検作業に係る時間が短縮され事務の軽減が図られるとともに、時間外勤務手当に係る経費削減効果もあります。
○点検作業の軽減やパンチミスも防止することができ、適正な課税の実現にも繋がります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	■経費削減効果	
	□その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

タブレット端末の活用

総合振興計画
施策（中項目）

ＩＣＴの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課

課税課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

来庁者の窓口対応で土地や家屋を探す際に、図面や地図を広げて場所を特定しています。また、課税内容の説明に必要な資料は、印刷したうえで対応しています。

〔課題〕

庁内での執務環境は、ＰＣによるデータ管理が整っているものの、窓口対応では全て紙ベースでの対応となっています。必要な資料の印刷や、地図や図面による土地・家屋の特定などに時間を要する場合があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

G I S機能が閲覧できるソフトがインストールされたタブレット端末を活用し、航空写真を重ねた地図情報により、土地や家屋の特定が容易になり、効率的な対応が可能になります。また、資料の印刷の手間が省け、ペーパーレスにつながります。さらに税の専門用語の説明や課税のしくみなどを端末に入力しておくことにより、市税を分かりやすく説明することができます。

《改革の具体的な手段》

○タブレット端末にG I S等の必要なソフトを導入し、迅速かつ分かりやすい課税内容の説明を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

ペーパーレス化に寄与するとともに、土地や家屋の特定が容易になり、効率的に業務が行えるようになります。また、分かりやすい課税制度の説明につながり、市民の税に対する理解が深まります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

■経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ホームページを見やすく掲載！

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 環境推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○ホームページは必要な情報をいち早く見ることができる便利なツールです。しかし、現状では便利な反面、様々な情報が次々に掲載され、目的の情報にたどり着くまでに時間がかかってしまいます。

〔課題〕

○ホームページは沢山の情報を載せることができますが、適正な管理をしないと、かえって見づらい状況になってしまいます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○新しい情報を掲載するときに、自分がホームページを見る側の立場に立って作成にあたり、常に見易さを意識しながら情報の更新に努めるようにします。

《改革の具体的な手段》

情報をフォルダごとにまとめ、必要な情報を探しやすくします。
申請書の記入例を添付し、記入の仕方を分かりやすくします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○ホームページの見易さが向上し、情報が探しやすくなります。
○検索しやすくなることで窓口への問い合わせが減り、職員の負担が減ります。
○記入例を添付することで、記入漏れなどを防ぐことができ、窓口での時間短縮につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（窓口対応時間の短縮）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

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

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 商工観光課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○現在、商工観光課窓口カウンターは、県等から発信される労働や消費生活等に関する情報・啓発資料があふれ返っている状況です。市民が来庁しますが、ディスプレイが乱雑のためか、カウンターに並べたチラシ等を手にされる方も少なく、貴重な情報がうまく活用されていない現状が見受けられます。

〔課題〕

○関係機関から、日々多くの情報（チラシ等）が送られてきますが、それを必要としている市民に対して、効率よく提供することができているかどうか疑問があります。また、送られてくるチラシ等が、窓口カウンター上を占拠しているため、市民との対応のためのスペースが狭くなり、来訪客に不便をかけています。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○関係機関の情報（チラシ等）の内容を確認し、部門別目的別に分類をし、本庄市ホームページに掲載することで、より多くの市民の目に触れるとともに、市民が必要とする情報を選択して入手しやすくします。同様に、窓口カウンターのチラシ等を整理し、見やすくすることで、知りたい情報をいち早く選択できるような工夫をします。

《改革の具体的な手段》

○関係機関からの情報（チラシ等）をPDFで、本庄市商工観光課内にシニアの就労、女性の創業、消費生活など、部門別に仕分けして掲載します。商工観光課窓口カウンターも、部門別掲示をし、セミナーや講座についてのチラシは、対象とする方が一括して取得できるような工夫をします。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○商工観光課窓口カウンターがすっきり片付き、お客様との対応に広々と使うことができ、窓口対応の向上が図れます。また、本庄市のホームページから容易に必要な情報（チラシ等）を入手することができます。電話でのお問い合わせにも、ホームページでチラシ等を確認いただくことで、スムーズな対応ができます。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	■その他（窓口対応の向上）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

道路の維持・保全のための効率化

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 道路管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- ・市の過失による市道上での事故があった場合、管理係にて事故対応及び道路保険事務を行っている。
- ・道路の不備（舗装の穴、側溝蓋の割れ等）の確認は、現在、道路整備課及び道路管理課にて毎月末に行う以外にも、業者委託により補修を行っている。
- ・違法な屋外広告物の簡易物の撤去・処分については、業務委託により月2～4回行っている。

〔課題〕

- ・市道において、市の過失による事故防止や、違法な屋外広告物の撤去について、未然に事故防止や景観保全の確保をするには、あまりにも市道の延長もあり、また、日々完全に管理をすることは不可能である。また、担当課等による道路パトロールや、業者委託による点検のほかに行えることはないか。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ・市道は市民をはじめ、当市を訪れる方、また、目的地への経路として利用している方、市役所に勤務する職員や臨時職員、広く言えば市議会議員やその他各種団体の役員等も利用している。市民をはじめ関係する方々へ協力をいただき、道路上の危険箇所や違法広告物などを発見した場合は、スマートフォン等から位置情報や現場の写真を添付のうえ送信をいただき、早急な補修・撤去等を行うことで悲惨な事故を未然に防ぐとともに、景観保全を確保した、安全・安心な道路を維持し、如いては道路保険事務の減少を図る。

《改革の具体的な手段》

関係各課及び機関、団体の協力をいただき、道路の不具合や景観の保全のための連絡を徹底。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・市道の不備（舗装の穴等）による悲惨な事故の減少による道路保険対応数の減少。
- ・職員による道路パトロールの負担減。（不備の発見連絡後、早急な業者対応が可能な場合）
- ・安全・安心で良好な景観を維持した道路により、市民やその他利用者にたいへん喜ばれる。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

市民の皆さまから寄せられる情報の共有

総合振興計画
施策（中項目）

市道の適切な維持管理

実行課

道路整備課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○市民の皆さまからは、日々、道路の破損状況等について様々な情報が寄せられます。道路整備課では、市道を適切に維持管理するため、現地確認を行い、処理方針（修繕の方針）を決定しています。

〔課題〕

○市民の皆さまから寄せられた道路等の情報は、現地確認を行い、位置図に現場状況や処理方針を記入し、決裁を受けています。決裁を確認した職員は状況が把握できますが、確認していない職員は状況が把握できない状況であります。
○情報提供をいただいた方から、後日、処理状況の確認をされることがあり、状況を把握していない職員が対応した時には、担当者から折り返し連絡している状況です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○決裁を確認していない職員も情報が確認できるようにします。
○現在の処理状況を、担当者以外も確認できるようにします。

《改革の具体的な手段》

G I Sに専用のレイヤーを用意して情報の共有化を図ります。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○同一箇所において同一の情報提供をいただいた時に、書類作成や現地確認の重複を防止し、事務の無駄を省くことができます。
○情報提供者から処理状況を確認された時に、担当者以外も答えることができ、市民の皆さまに安心していただけます。また、担当者は折り返し連絡をする業務が省け、効率的に事務を行えます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果☐経費削減効果☐その他（ ）

市有地図情報をホームページで公開

総合振興計画
施策（中項目）

ＩＣＴの利活用による市民の利便性の向上

実行課 都市計画課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○本市では様々な地図情報を各課で持っています。
○用途確認等に必要都市計画図は、都市計画課で頒布しています。他の課においても、頒布もしくは複写をしたり、また、市民に配布している地図情報等もあります。

〔課題〕

○市民等が、本市に関する地図情報を求めたとき、所管課を調べ、かつ、その情報を出すことが可能か所管課に問い合わせる必要があり、相当の時間がかかってしまいます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○市で所有する地図情報のうち、公開できる図面については市ホームページで「本庄市マップ情報」としてとりまとめて公開します。
（例：さいたま市「さいたま市地図情報」、深谷市「ふかやMAP」など）

《改革の具体的な手段》

○ホームページに「本庄市マップ情報」ページを作成。
○各課で公開できる地図情報（都市計画図・ハザードマップ等）を精査し上記ページで公開する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○市民等が本庄市の知りたい情報をホームページ上で入手可能となるため、市民サービスの向上につながります。
○ホームページで必要情報が得られれば、市民等は窓口まで来庁する必要がなくなるため、行政の業務負担も軽減されます。
○欲しい情報以外の地図を「ついでに」閲覧することもあるかと思います。そこで、興味を持ちそうな本市のPRの地図を掲載することで市のPRにつながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

■経費削減効果

■その他（本市のPR）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

職員の窓口業務量低減改革

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○お客様が窓口に来庁した際、職員が窓口に備え付けてある紙の資料を使用し対応しています。

〔課題〕

○建築基準法上の道路の種類については本庄市のホームページで公開していないため、市民にとって分かりにくい状況になっています。
○窓口で紙の資料を使用し対応しているため、相談地の検索等に時間がかかり、非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ①窓口タッチパネルを導入します。
- ②建築基準法上の道路種類を本庄市ホームページで公開します。

《改革の具体的な手段》

- ①市民の方が直接触れて操作できるタッチパネルを導入し、その中に電子化した情報を入れ誰でも分かりやすく知りたい情報が得られるようにします。
- ②現在までに確定している建築基準法上の道路種類を注意書きを添えて本庄市ホームページで公開します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ①窓口での相談にかかる時間が低減され、その時間を他の業務に充てることできるようになり事務効率向上が見込めます。
- ②本庄市役所の窓口まで来なくても建築基準法上の道路種類が分かるようになるため、市民の利便性向上につながります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（事務効率の向上）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ホームページで適正な情報発信

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- 当課では、建築行為に係る開発許可及び建築確認等の事務を行っております。
- これらの手続きに関して業者の方々が建築の情報など、窓口または電話や市のホームページで入手します。
- 時には、市民から自身や隣接地の建築に関しての問い合わせがあります。

〔課題〕

- 様々な申請手続きがありますが、必要なものをその都度ホームページに掲載してきましたが、その情報也多岐にわたるため、適切な情報を業者に分かりやすく発信しているか疑問に思う点があります。
- 市民に対して、業者向けの複雑な情報を提供して難しく混乱してしまうことがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- 市民向けと業者向けに発信する情報を二つに区分して内容を整理します。
- 業者向けの情報の内容を検証し、頻繁に利用するものは「簡便に入手」できるよう整理します。
- 市民向けの内容はなるべく「分かりやすく」を心掛けます。

《改革の具体的な手段》

ホームページでの情報発信を検証します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 市民や業者からのそれぞれの問い合わせに関し、速やかで分かりやすい、そして確実に職員誰もが同じ情報を提供できます。
- このことにより、業務の効率的・効果的な改善が見込まれます。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	■その他（事務効率化）		

統合型G I S（屋外広告物）の一般公開

総合振興計画
施策（中項目）

電子自治体の推進、住民と行政の情報の共有化

実行課

建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○統合型G I Sで管理している情報が市民と共有されていない。

〔課題〕

○情報を更新し、常に正しい情報になるようメンテナンスが必要。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○許可情報をG I Sに登録します。

《改革の具体的な手段》

許可情報をG I Sに登録します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○市内の屋外広告物の許可状況（場所、許可期限、看板の写真等）が、誰にでも見られます。許可申請の漏れている屋外広告物の情報が集まります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

■歳入効果

■経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

市民への交通安全情報をホームページに見やすく掲載

総合振興計画
施策（中項目）

交通安全対策の推進

実行課

危機管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

現在、ホームページに掲載している交通安全情報は、事故統計や交通安全運動に関するもので、適宜更新されているとはいえ、文字や数字だけの内容であり、交通安全の啓発に効果のある視覚的な情報は、少ないように見受けられます。

〔課題〕

交通安全の啓発に効果が見込める、ホームページの特性を生かした地図情報や動画などの情報が掲載されていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

文字だけの情報ではなく、写真、地図、動画などを積極的に活用します。新たに作成することも検討しますが、埼玉県や埼玉県警本部のホームページなどへのリンクも検討します。

《改革の具体的な手段》

埼玉県や埼玉県警察本部のホームページとリンクするなどして、視覚に訴える情報の提供に努めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

交通安全について、視覚的に広報することにより、市民に身近な問題と感じてもらうことができます。それにより、市民の交通安全に対する意識が高まります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（市民の交通安全意識の向上）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

見やすいホームページを掲載します

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課 市民課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

電話による市民からの問合せが多く、言葉で丁寧な説明に努めている。インターネットの環境が整っている市民の皆さまにはホームページを見て確認してもらうように案内している。

〔課題〕

市民が見やすく分かりやすいホームページであるかどうかを見直す必要がある。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

ホームページの内容の見直しや新しい情報を掲載するときには、市民の立場に立って分かりやすいかどうか、または見やすいかどうかを意識する。

《改革の具体的な手段》

ホームページの掲載内容について、分かりやすいかどうか、または見やすいかどうかについて、PDCAを取り入れながら掲載する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

ホームページの掲載情報を見やすく、分かりやすくすることにより、市民サービスの向上や市民の皆さまへの説明の明瞭化が図ることができる。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

高齢者の生きがいのづくりの促進

総合振興計画
施策（中項目）

社会参加・生きがいのづくりの促進

実行課 地域福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

高齢者人口が増加する一方で、老人クラブ連合会事業の一部において、参加者数が少ないものがあります。
また、つきみ荘の設備が老朽化しているため、利用者が利用しづらい部分があります。

〔課題〕

老人クラブ連合会事業では、参加者を老人クラブ会員のみを対象にして、募集しています。
つきみ荘の設備の更新には財政負担が伴うため、できるだけ現状維持で運営しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

老人クラブ連合会事業の参加者の少ない事業に一般高齢者に対しても参加を募集します。
つきみ荘の利用増加を目的とし、設備においても効率的・効果的な修繕・工事を実施します。

《改革の具体的な手段》

HP・広報等を活用し一般高齢者へ参加を募集し、老人クラブへ加入のきっかけにします。また、つきみ荘の設備について、順次更新工事を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

一般高齢者が老人クラブの事業に参加することにより、老人クラブへの加入、事業の活性化につながり、また、つきみ荘の設備の向上により、利用者が増加することで、高齢者の社会参加、生きがいのづくりが促進されます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（高齢者の社会参加促進効果）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

ホームページの活用拡大

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 道路管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

現在、道路管理課のHPはすべての業務を網羅した表示になっていません。
また申請書の様式が無く、申請を予定するお客様の問い合わせに応じて、メールやFAXで様式をお渡ししています。

〔課題〕

HPを見ただけでは道路管理課の担当する業務がわかりにくい状態になっています。
道路管理課へ申請する申請書の様式を入手するためには、電話でFAXかメールで送るよう依頼するか、一旦来訪して受け取る必要があり、申請者、職員にとって様式をやり取りする手間が掛かっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

HPを見るお客様が、道路管理課がどんな業務を担当しているかわかるようにします。
申請をするお客様が、手軽に申請書様式をダウンロードでき、円滑に申請することができます。

《改革の具体的な手段》

HPに、道路管理課の業務を網羅して、業務内容を見やすくします。
HPから、申請書の様式をダウンロードできるようにします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

市民・事業者が、HPを見るだけでも道路管理課の担当業務を把握できるようになり、また、容易に様式が入手できることで、申請者の利便性が向上します。
職員が申請書の様式をメール送信したり、窓口で手渡ししたりすることが減ります（省力化）。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

検針業務にスマートフォンを導入します！

総合振興計画
施策（中項目）

健全な水道経営

実行課 水道課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

ハンディターミナルという専用機器を使用して水道メーターの検針業務を委託しています。

〔課題〕

検針時に使用するハンディターミナルは検針専用機器のため本体価格が高く、また専用端末であるため拡張性がありません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

スマートフォン端末を導入し、検針業務の効率化、委託料負担の軽減を図ります。

《改革の具体的な手段》

スマートフォンを使用した検針業務を進めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

スマートフォンはハンディターミナルに比べて、小型軽量で携行しやすく検針業務の負担軽減につながり、地図アプリの活用や検針時点での検針水量の写真撮影・保存ができるなど拡張性に優れ、将来的に利用用途が広がるのが期待できます。また、ハンディターミナルと比較してスマートフォンは機器が安価に購入することができるため、検針業務委託料の削減に繋がります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

自治会長等から寄せられる要望等の情報共有

総合振興計画
施策（中項目）

市道の適切な維持管理

実行課

支所環境産業課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

自治会長等から寄せられる道水路に関する要望等については、除草や軽微な修繕等は支所環境産業課職員により、可能な限り速やかに対応しています。また、修繕工事や業者への委託等が必要なものは道路整備課に対応を依頼しています。

〔課題〕

自治会長等からは頻繁に処理状況の問い合わせがあるが、道路整備課に依頼したものについては、その都度確認をしなければならず、担当者が不在の場合は明確な回答ができず、お叱りを受けることが多々あります。また、道路整備課に対応を依頼するものは、工事等予算措置が必要なものが多数を占めるため、要望等に応えられないものや、実施まで複数年掛かるものもあると考えられ、回答に苦慮しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

道路整備課と協力し、最新の処理状況を確認できるようにします。

《改革の具体的な手段》

統合型GISの専用レイヤーを利用し、処理状況情報の共有化を図ります。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○自治会長等へ処理状況に関する迅速かつ正確な情報提供が可能になり、市政への信頼性が向上します。
○過去の要望の有無や進捗状況の確認が即座に可能となるため、自治会長等が同一箇所への再要望を誤って行うことがなくなり、負担を軽減することができます。
○軽易な内容であれば、道路整備課担当職員に問い合わせることなく回答できるため、各担当職員の事務負担の軽減が図れます。

改革により期待される効果	☒ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ホームページを見やすくします！

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 生涯学習課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○生涯学習課からのお知らせをわかりやすく発信するために、ホームページは大切な役割を持っています。しかし、現状では様々な情報の羅列になっていて、利用者が目的の情報にたどり着くまでに時間がかかってしまいます。

〔課題〕

○公民館のページは、各公民館の講座のイメージや内容が分かりにくく、統一性もなく掲載されているので、利用者の立場で考えると見やすいとはいえない状況です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○ホームページを作成する時には、常に利用者目線で体裁や情報のまとまりを考えた見やすいホームページ作りに努めます。

《改革の具体的な手段》

公民館ごとに情報を整理し、検索しやすくします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○ホームページが見やすくなることによって、利用者が必要な情報を探しやすくなります。
○担当者に直接問い合わせが出来るため、的確に速く回答を得ることができます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（窓口対応の向上）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ホームページを活用したデジタルミュージアムの開設

総合振興計画
施策（中項目）

ＩＣＴの利活用による市民の利便性の向上

実行課 文化財保護課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○ＨＰに本庄市の歴史、指定文化財の紹介、文化財展示施設の案内、刊行物など様々な情報を掲載しています。

〔課題〕

○閲覧者目線でＨＰが作成されていません。そのため、閲覧者が求める情報にたどり着くまでに時間がかかります。
○ＨＰが適正に管理できていません。そのため、古い情報が継続して掲載されていることから情報量が膨大となり、閲覧者にとって分りにくい状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○ＨＰを有効活用することで、情報発信力を高めるとともに、閲覧者の利便性向上を図ります。

《改革の具体的な手段》

掲載情報を整理したうえで、目的別に情報が検索できるようＨＰを再構成します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○閲覧者が求める情報が容易に取得できるようになります。
○市の歴史や文化財の魅力を効果的に発信できるようになり、ＰＲに繋がります。
○各種申請手続きについて、検索効率を上げることで、申請者と担当者双方の負担を軽減できます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（来館者の増加）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

文化財保護法に伴う手続きをホームページに分かりやすく掲載する

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課 文化財保護課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

文化財保護課では、工場建設や住宅建設等の各種開発事業に先立って文化財保護法に基づく届出を受け付けていますが、提出時期や提出書類がやや複雑なため、施工業者や、市民の代理人からの問い合わせを受けることがあります。

〔課題〕

提出時期や提出書類については、電話問い合わせには基本的に口頭で回答しています。しかし、必ずしも電話のやり取りで全てが伝わらないこともあり、改めての電話問い合わせや、窓口の来訪を受けることがあります。市HPには、書式と記入例が掲載されていますが、これだけで完結する内容になっていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

手続きの内容や流れについて市HPに掲載することで、施工業者や市民に対して分かりやすく完結した説明を行います。

《改革の具体的な手段》

現行の市HPの開発事業者向けの内容を改善し、提出書類の時期や内容について分かりやすく記載します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 必要な法的手続きや関連する諸手続きを記載することで、市民に手続きの流れが分かりやすくなります。
- 施工業者等がHPで手続きを確認できることで、その後のスムーズな事務手続きが実現できます。
- 市民や業者からの問い合わせや提出書類ミスが減少することで、事務効率が上がります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（窓口業務の対応作業の軽減）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ホームページで適正な情報発信

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 図書館

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

図書館では、市のホームページのほかに図書館独自のホームページを開設しています。利用案内や行事予定などを、掲載するほか、蔵書の検索や予約の受付も行っています。

〔課題〕

図書館独自のホームページを十分に有効活用できていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

図書館らしく親しみやすい情報発信や、市民にわかりやすい掲載の仕方を心掛けます。

《改革の具体的な手段》

すでに掲載済みの情報も含め、改善できる点がないか検証します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

わかりやすく掲載することにより、簡単な問い合わせの減少や予約システムの利用の増加をもたらし、事務の軽減に繋がります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（事務効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

インターネット等を利用した蔵書の検索や予約

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 図書館

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

図書館では、館内の利用者用蔵書検索機器や図書館のホームページで、蔵書の検索や予約ができます。また、貸出の準備ができた旨の連絡をメールで受けることができます。

〔課題〕

ホームページからの予約には、事前にパスワード登録（予約機能を利用するための登録）が必要です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

ホームページからの予約の利便性や、パスワード登録（予約機能を利用するための登録）について周知に努めます。

《改革の具体的な手段》

図書館利用カードの申込書の様式や利用案内書の内容を工夫し、窓口で積極的にPRします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

パスワード登録（予約機能を利用するための登録）の登録者を増やすことにより、申請書での予約受付や電話での連絡が減少し、事務の軽減に繋がります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（事務効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

予算ヒアリングの説明資料のペーパーレス化

総合振興計画
施策（中項目）

事業コストの縮減

実行課 財政課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

予算ヒアリングに各課から4部の予算説明資料を提出してもらっていますが、予算ヒアリングにペーパーレス会議を勧め、説明資料のペーパーレス化を推進します。

〔課題〕

補正予算編成のヒアリングで約1週間、当初予算編成のヒアリングとなると1か月程度かかるため、ペーパーレス会議の端末を確保できるかが課題となります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

当初予算編成のヒアリングに提出される予算要求の根拠となる説明資料については、多い部署では50枚以上でそれを4部提出を求めています。令和元年度補正予算から印刷物を2部に減らし、テレビモニターに説明資料を映してヒアリングを進めていましたが、ペーパーレス会議システムが更新されたことから、予算説明資料については、ペーパーレス化を推進します。

《改革の具体的な手段》

ペーパーレス会議システムを予算ヒアリングに活用します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 印刷コストが下がり、経費削減・資源節約につながります。
- 予算要求課の職員は、印刷作業に充てていた時間の削減につながります。
- 財政課職員は、資料をとりまとめ綴り込みをしていた時間を内容チェックや内容の精査等、他の事務に充てられるため、事務効率が高まります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

はにぼんプラザに予約システムを導入します

総合振興計画
施策（中項目）

ＩＣＴの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課

市民活動推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

はにぼんプラザの活動室等は、ホームページ上に予約状況を掲示しています。予約は、電話での仮予約（7日以内に来所しての申請が必要）と来所しての申請を受け付けています。申請を受理した後は、書面の台帳に予約状況を記載し、管理をしています。

〔課題〕

- ・ホームページの予約状況と管理台帳が連動していないため、予約状況を職員が入力する必要があります。また、入力する時期によって、実際の予約状況と誤差が生じています。
- ・管理台帳は、手書きのため、記入ミス等が生じる可能性があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

管理台帳を電子化することで、事務の効率化を図ります。

《改革の具体的な手段》

予約システムを導入します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・予約状況の入力作業の減少と稼働率等の計算が可能となることで、事務の効率化を図れます。
- ・ホームページ上でいつでも最新の予約状況が確認できます。
- ・電子化することで、転記する際の人為的なミスを軽減できます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

■その他（事務の効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ICTの活用で事務の効率化を図る

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課 介護保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

郡市で進める在宅医療・介護連携推進事業は在宅医療連携拠点及び市町・保健所で月1回程度、市町担当者で必要性に合わせて会議を開催してきました。感染症対策で担当者が集う会議開催が困難であるため、電話やメールによる事務連絡で事務を進めている現状です。

〔課題〕

効率的に事業を進めるための意思統一に時間を要するだけでなく、感染症対策からも担当者全員が集う会議が困難です。医療・介護連携を進めるルールづくりを検討しているため大量の資料を印刷しています。また、郡市で取り組んでいるため、会議会場までの移動時間が長いことも事務負担となっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

郡内の担当部署、関係機関等とWeb会議の試行後、個人情報が含まれない会議にWeb会議を導入します。また、その他の包括支援事業についても、導入が可能か検討します。

《改革の具体的な手段》

在宅医療で導入しているタブレット端末を使用し、可能な範囲で担当者会議をWeb上で実施します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

感染症対策で会議への出席が困難な医療関係者を含めた会議が可能になります。また、資料印刷や移動時間がなくなるなど、事務の効率化が図られると共に公用車の使用、会議室の使用が減ります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☒その他（業務の効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ICTの活用で介護認定審査会を効率化！

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課 介護保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

【現状】

介護認定審査会を年間約150件開催し、申請者の介護度を判定しています。審査会委員は25名（月曜班～金曜班まで各5名×5班体制）で、資料は1枚ずつ各委員のファイルに80枚ほど封入し、配付と回収を公用車でを行っています。また審査会資料で使用する紙資源は、1回につき650枚前後です。

【課題】

紙資源の資料作成に専用プリンターを使用しており、維持費は65万円です。また、資料は主治医意見書と調査票の2つをセットで用意するため、不整合の修正を職員が行った後、委員用と事務局用7部を印刷し、委員分は個別フォルダに1枚ずつ手作業で封入しています。その後、職員が手分けして配布をしています。審査会終了後に職員が資料を回収し、シュレッダーで処分をしており、事務作業の手間や紙資源の経費が削減できていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

情報通信技術（ICT）の活用で、審査会資料のペーパーレス化とコスト削減、感染症拡大防止としてweb会議を進めます。

《改革の具体的な手段》

各委員へ審査会用PC端末を貸与し、画面上で会議資料を閲覧していただき、紙資源の経費と事務作業の削減、資料配付回収業務をなくします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・最新式の専用プリンターが不要になり、経費も削減できます。
- ・職員の封入作業と公用車使用、回収後のシュレッダー作業もなくなります。
- ・Web会議を整備すれば、感染症対策も可能になり、会議室も不要になります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☒その他（業務の効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

開発許可システムを利用し事務を効率化

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課

建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

開発許可事務の窓口対応業務の中で、開発登録簿写しの交付申請を受けた際、職員が図面をコピーし必要な手続きを経て書類を交付しています。

〔課題〕

開発登録簿写しの交付について、保管している図面を手作業によりコピーしています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

開発許可事務の適正な管理・運営を行うため、システムを構築しており、保管している図面の出力ができるような機能を盛り込みます。

《改革の具体的な手段》

開発許可システムを検証・見直します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

開発登録簿の交付申請に対する速やかな交付が実現でき、職員の手作業の削減が期待できます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（事務作業の効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

給配水施設台帳のタブレット端末を活用

総合振興計画
施策（中項目）

健全な水道経営

実行課 水道課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

給配水管施設台帳システムにタブレット端末を導入し活用していますが、図面データ容量の関係から検索速度が遅いため、十分に活用しきれていないのが現状です。

〔課題〕

○台帳図のデータ容量が重く、管路検索に時間を要するため、急を要する現場で使用できないことがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- データ容量を見直すなど、技術的な課題を洗い出し、検索速度の向上を図ります。
- タブレット端末の利点を活かした新たな活用方法を検討します。

《改革の具体的な手段》

- 技術的な課題を洗い出し、検索速度の向上を図ります。
- 有効な活用方法を検討します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

タブレット端末を使用することにより利便性の向上が図れるとともに、紙の削減が図れます。また、緊急時に迅速な対応が図れるなど、事務作業を効率化でき住民サービスの向上につながります。

改革により期待される効果	☒ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

議会提出資料等のペーパーレス化（庁内配布分）

総合振興計画
施策（中項目）

事業コストの縮減

実行課 財政課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

予算、決算関係等の議会提出書類について、議員分とともに、庁内各部局配布分を紙ベースで用意しています。

〔課題〕

○印刷枚数・部数が非常に多く印刷のコストがかかっており、また、印刷・製本・乱丁落丁チェック等の印刷作業に多大な時間を要しているため、金額面・人的コスト面の両面で大きな負担が発生しています。

例）平成〇〇年度決算に係る主要な施策の実績報告書 約200ページ × 130部両面印刷 約13,000枚
一連の印刷作業 約1日×3人

○配布部数は各課1部であるため、全職員に情報が行き渡らず、市の財政状況に対する意識醸成が十分にできていない可能性があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○紙ベースで用意しなければならないという意識を改め、効率的・効果的な方法で情報共有を行います。

《改革の具体的な手段》

庁内配布分は原則庁内LAN上での公開のみとし、ペーパーレス化します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○印刷コストが下がり、経費削減・資源節約に繋がります。
○印刷作業に充てていた時間を書類作成・内容チェックや内容の精査等、他の事務に充てられるため、事務効率が高まります。

○全職員の閲覧が容易になるため、各職員の市の財政状況や所属課事業に対する理解が深まります。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

文書保存の見直しとキャビネットの整備

総合振興計画
施策（中項目）

市民サービスの向上

実行課 保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

保存文書が多く、自席やカウンター下、キャビネットの上に保存文書があふれています。

〔課題〕

保存文書の整理が進んでおらず、文書を探すのに時間がかかり、非効率な状況になっています。執務室の空きスペースに荷物があり、清潔で整然とした働きやすい環境になっていない。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

4S運動を再認識し、保存文書の見直し、大量に使用する用紙等の保管場所の見直しとともに、キャビネット等の整備を行い、執務室の整理整頓を推進する。

《改革の具体的な手段》

1ヶ月に1度執務時間外に職員全員で保存文書を見直し、電子データでの保管でよい文書や保存の必要がない紙文書は破棄し、保存スペースを確保する。
大量に使用する用紙は、できるだけ倉庫に移す。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

保存文書が探しやすく、効率よく事務が行えます。
働きやすい環境になります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☒職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

新たなシステムの導入

総合振興計画
施策（中項目）

ＩＣＴの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課

情報システム課、行政管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

現在全庁的に利用しているシステムには、グループウェアシステム、財務会計システム、統合型GIS、例規管理システム等がありますが、まだまだシステム化により事務効率が向上すると思われる業務も多々あります。

〔課題〕

多様化、高度化する市民ニーズに的確に対応するため行政の担う役割は今後益々重要となります。しかし、職員の増員は難しく職員一人ひとりの事務量は増加するとともに複雑化されることが予想されます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

全庁的に行っている事務処理の一部をシステムで行います。

《改革の具体的な手段》

新たに、出退勤や休暇管理を行う庶務事務システムや文書管理システム、電子決裁システム、人事評価システムを導入します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

庶務事務システムによる正確な出退勤管理や臨時職員給与計算の軽減、文書管理システムによる公文書の適正管理や文書の容易な検索、電子決裁システムによる決裁の効率化や紙の削減、人事評価システムによる評価結果の一元管理などの効果が期待できます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

グループウェアシステムを利用した紙資源の削減

総合振興計画
施策（中項目）

ＩＣＴの利活用による効率的・安定的な行政事務の推進

実行課

情報システム課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

グループウェアのローカルメールや掲示板を使用し各課へ通知をした場合、受け取った課では紙にプリントアウトし課内で回覧している課が多いと思います。

〔課題〕

ローカルメールや掲示板で通知することによりペーパーレスとなっていますが、受け取った課で紙にして回覧してしまうとペーパーレスになりません。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

決裁を必要とする重要な通知を除き、ペーパーレス化を推進します。

《改革の具体的な手段》

グループウェアシステムの回覧板機能を使う。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 紙の削減
- 同時に課内の職員が閲覧可能なため回覧スピードの向上

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☐その他（ ）

ファイリングフォルダーの全課原則A4化

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 行政管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

B4使用課からA4使用課への移行が、まだ約半数で混在しています。

〔課題〕

- ・A4化に移行する明確な位置づけがありません。
- ・移行にあたり新たな費用及び移行作業に手間がかかります。
- ・B4フォルダーの維持に係る費用の方が割高になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ・明確な位置づけを示してA4化を進めます。
- ・移行作業に支障が出ないよう、ある程度の在庫を確保します。
- ・A4フォルダーに入らない文書等の対応も検討します。

《改革の具体的な手段》

ファイリングフォルダーを原則A4のみとします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・A4のみとなりファイリング用品購入費用及び事務の削減が期待できます。
- ・保存箱1箱に入る文書量が増加し、書庫使用率の抑制が期待できます。
- ・ファイリングキャビネットについて、買い替え時のA4化（省スペース化）が選択でき、結果として事務フロアの有効利用にもつながります。

改革により期待される効果

□市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

■経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

会議資料のペーパーレス化

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 学校教育課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

学校教育課ではさまざまな会議を開催していますが、会議資料が多く、そのほとんどが持ち帰ってもらう必要があるものです。しかし、会議によっては最後に資料を回収しなければならないものもあります。

〔課題〕

会議資料の印刷、製本に膨大な時間を費やし、多くの紙を使っています。会議によっては、資料を回収する必要があり、多くの紙を廃棄します。そのため、非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

ペーパーレス化に対応できる会議のペーパーレス化を推進します。

《改革の具体的な手段》

「就学支援専門委員会」及び「就学支援委員会」の会議資料を、ペーパーレス化します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 印刷製本に係る事務、印刷する紙が削減されます。
- | | | |
|-----------|-------------------------|-------------|
| 印刷ページ | 150ページ×3回×17人＝7,650ページ | 計約20,000ページ |
| | 150ページ×4回×20人＝12,000ページ | |
| 印刷製本に係る時間 | 1時間×7回＝7時間 | |
- 会議終了後、資料を回収、廃棄しなくてよいので、事務の効率化が図れます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果

■経費削減効果

☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

タブレット端末の活用

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 議会事務局

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

本会議をはじめ様々な会議において、通知、資料、会議録の作成など多くの紙を使用します。各議員への情報伝達等の連絡手段は、電話やファクシミリを使用しています。

〔課題〕

資料の作成に多くの紙を使用するとともに、書類の差し替えなどで多くの廃棄文書が発生します。情報の伝達については、電話やファクシミリ等を使用する場合、議員が不在の場合においては全員に情報を周知するまでに時間を要するため、その間の事務効率が低下します。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

議会運営にタブレット端末を活用し、一定のルール化をすることにより正確かつ迅速に情報伝達を行います。

《改革の具体的な手段》

会議に使用する資料は電子化します。
議員との連絡には電子メール等の情報ツールを使用します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

ペーパーレス化の推進に寄与します。
事務局職員の事務効率が上がり、議会運営の充実につながります。
タブレット端末の有効活用により、議会活動、議員活動が向上します。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

公共料金納付の効率化を図ります！

総合振興計画
施策（中項目）

健全な水道経営

実行課 水道課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

水道事業では、井戸、浄水場、配水場等の水道施設を電話回線を使用して常時監視をしています。井戸は18基、水道施設は22施設、配水モニターが4ヶ所あり、これらの施設はすべて電話回線により監視しており、毎月発生する通信料や電気量などの公共料金の支払伝票が多数あります。

〔課題〕

いくつかの施設では、まとめて請求することで起票する伝票枚数を削減していますが、年間350件程度の支払伝票の起票、審査、銀行への持ち込み、領収書の保管など納付書払いによる一連の事務作業負担が毎月発生します。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

公共料金の支払いを口座振替とし、納付書払いに係る事務負担を軽減します。

《改革の具体的な手段》

公共料金の支払いを口座振替とし、その取引データを事前に入手できる仕組みを導入します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

公共料金の支払いを口座振替とし、その引落データを事前に入手し、会計システムと連動することで伝票の起票データが連携され、伝票起票や審査事務作業の効率化が実現できます。また、納付書払いにかかる銀行への持ち込みや領収書の保管の事務作業がなくなります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☒その他（事務の効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

埋蔵文化財にかかる届出等の手続き処理を効率化する

総合振興計画
施策（中項目）

ICTの利活用による市民の利便性の向上

実行課 文化財保護課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

文化財保護法では、埋蔵文化財包蔵地（遺跡）の範囲内で各種工事を計画する際には、まず、工事予定地が遺跡に該当するかを確認し、遺跡に該当していれば書類などを提出する必要があります。文化財保護課では、この確認作業と事務手続きで膨大な事務作業が発生しています。

〔課題〕

遺跡の範囲に入っているかどうかの確認作業は年間1000件以上、遺跡の範囲に入っていれば書類を受領し、遺跡の内容に応じた回答等の書類を年間100件以上作成し、それぞれの宛先へ送付・交付しているため、法定の期間内ではありますが、市民からの催促を受けることもあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

令和2年度から導入された新しい文書事務システムに対応した書類作成を目指し、事務作業を効率化します。また、送付や交付にかかる一連の手続きを見直し、簡略化できるところがあれば効率化を進めます。

《改革の具体的な手段》

書類作成から内部決裁手続き、県教育委員会への書類送付、市民への通知の交付等、一連の手続き全体を見直し、改善します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

これらの作業が軽減できれば、全体の事務効率が上がり、一つ一つの文化財に対してより迅速で丁寧な対応が可能となります。また、申請者に対しては迅速な回答が可能になり、結果的に速やかな着工につながります。

改革により期待される効果	☒ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

「支払処理マニュアル」の有効活用

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 会計課、監査委員事務局

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○予算執行の伝票を起票する際、起票者は「支払処理マニュアル」を参照しています。

〔課題〕

○各課から提出される伝票について、支払処理マニュアルどおりに起票されていないケースがあります。そのため、会計課は伝票起票者への指導に時間を費やし、伝票起票者も伝票を修正する必要が生じ、非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○「支払処理マニュアル」が職員に理解されやすい内容になっているかを見直すとともに、マニュアルの周知徹底を図り、職員が伝票を正しく起票できるよう実用性のあるものにします。

《改革の具体的な手段》

マニュアルや間違いやすい例を定期的に掲示板に掲載し、伝票を起票する際の注意喚起を促します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○伝票の誤りが減少することにより、審査担当の会計課及び伝票起票担当課双方の負担が軽減され、事務の効率化につながります。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

意識改革・情報共有で個々のレベルアップ

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 会計課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

担当者が各課予算の執行のために伝票を起票し、管理職の決裁を受けた伝票を会計課に回付しています。しかし、債権者選択誤りや支払金額誤り、予算科目誤り等が発生しています。

〔課題〕

誰でも伝票を起票できる環境になり、理解しないまま前年どおりの事務をこなしている印象があります。支払事務以外にも主となる業務を担当している職員が多いため、気を付けているようでもミスが発生してしまいます。また、管理職のチェック体制が整っていないのか、誤りに気付かないまま会計課に伝票が回付されます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

管理職の意識改革を進めることにより、チェック体制ができあがります。伝票を起票する職員が財務に関する知識を身に着けることにより、ミスが軽減します。

《改革の具体的な手段》

Q&Aをグループウェア内キャビネットに載せる。伝票を起票する職員及び管理職を対象に説明会を開く。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

Q&A集を読めば、周りの職員を巻き込むことなく疑問を解決することができます。説明会に出席することにより、財務に関する知識を身に着けられ、課の中で問題を解決できることが増えます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

窓口業務のマニュアル化

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 農業委員会事務局

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

農業委員会の窓口では、様々な受付業務や発行業務があり、市民からの相談業務も増加しています。

〔課題〕

- 対応マニュアルがありません。そのため担当者がいないと対応できない場合があります。
- 手続きに時間がかかり、市民の方をお待たせしてしまう場合があります。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- マニュアルに基づき事務処理をすることで、市民の方をお待たせしない対応を心がけます。

《改革の具体的な手段》

対応マニュアルを作成し、業務を行います。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 担当者が不在でも、受付業務等を行うことができます。
- 効率的で迅速な事務処理を行うことができます。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

窓口業務のマニュアル化と職員間の共有

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 学校教育課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○学校教育課では、児童生徒の転入転出に関すること、区域外就学、就学援助、奨学金、幼稚園就園奨励費などの窓口業務をしていますが、それぞれの制度が複雑で、特殊な事例も多いため、窓口対応した職員から担当職員が引き継いで対応することが多くなっています。

〔課題〕

○事例が複雑な場合や、市役所以外との調整等が必要な事例が多く、担当職員が対応できない場合は、その場で手続きが終了しない場合があります。そのため、お客様に再度来庁してもらうことや、後日担当から電話をしないことも少なくありません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○職員間で業務の内容を把握し合うシステムを作ります。

《改革の具体的な手段》

業務の窓口対応マニュアルを作成し、職員間で共有します。また、職員間で定期的にそれぞれの制度を学習します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○窓口対応で、担当者が対応できない場合でも、他の職員がお客様を待たせずに対応します。
○職員間で情報を共有し、お互いの業務を理解し、協力し合うことができます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

埋蔵文化財の窓口業務の改善

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 文化財保護課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

市民が工事（住宅建設等）を行う際に、遺跡範囲内であれば文化財保護法９３条の書類を提出する必要がありますが、その土地の所在や状況等により添付書類が変わることなどもあり、書類に不備が生じ、一旦受け付けてから再提出や修正をしてもらうことがあります。また、窓口担当者から現場担当者への引継ぎ時にも改めて不足書類の確認を行う必要があり、無駄も生じます。

〔課題〕

提出時に書類に不備があると、その後の試掘調査の日程や県教育委員会への進達が遅れ、市民の希望する工事開始日に手続きが間に合わないことがあります。また、どの職員が窓口担当者になっても、同一の窓口対応ができるよう担保する必要があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

窓口受付業務を明確化し、提出書類等の不足や記入誤りを防ぐことで、速やかな書類受理が可能となり、試掘調査が必要な場合にも、無用な遅延の発生を防ぐようにします。

《改革の具体的な手段》

窓口担当者用チェックシートを用意し、その場で修正できることや確認すべきことをチェックします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

窓口で不足書類等を指摘することで、その場で不足書類や記入誤りが分かり、必要であればその日の内に追加書類を入手することにより、来庁の二度手間も防ぐことができます。また、受理手続きがスムーズに進めば、工事着工までの日数を削減できる場合もあり、市民にとって大きなメリットとなります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

図書館マニュアルの改訂

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 図書館

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

図書館は本館・児玉分館で貸出等の図書館業務を行っており、利用者はどちらでもサービスを受けられることになっています。窓口業務は曜日や時間帯により、市職員・臨時職員・委託職員と様々な職員が携わっている状態です。

〔課題〕

業務内容によっては実務手順等が明文化されていない場合があるので、対応に差がでてしまうこともあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

明文化されていない事務処理の項目を、マニュアルに沿って事務処理をすることにより、統一した対応がとれるようになります。

《改革の具体的な手段》

図書館マニュアルを改訂し、職員間の情報共有を図り、業務の効率化を目指します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

窓口業務において、誰が対応しても統一した対応がスムーズできるようになります。また内容は定期的に検討を行い、必要に応じて改訂を図ります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

業務マニュアルの充実

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課 市民課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

市民課では、窓口業務で様々な受付業務や証明書発行事務があり、また市民の皆さまからの様々なお問合せの電話も増えています。

〔課題〕

窓口や電話など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に、情報の共有や業務マニュアルの見直し等が必要になります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

業務マニュアルに従って事務処理することにより、市民の皆さまに対し正確で統一されたサービスの提供ができるようになります。

《改革の具体的な手段》

業務マニュアルについて、PDCAを取り入れながら見直しや作成を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

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。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

分かりやすいNPO法人設立認証等業務マニュアル！

総合振興計画
施策（中項目）

ボランティア団体・NPO法人等との協働

実行課

市民活動推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

NPO法人の設立認証等の事務について、埼玉県から事務処理権限の移譲を受け、平成31年度から本庄市にのみ事務所を置く法人を対象に設立等の認証、各種届出の受理等の事務を行います。

〔課題〕

平成31年度から埼玉県より権限移譲される新規事業であることから、非効率的な業務対応が生じる可能性があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

効率的なNPO法人設立認証等事務の促進を図ります。

《改革の具体的な手段》

NPO法人設立認証等業務マニュアルを作成し、事務の標準化を図ります。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・マニュアルの作成により事務の標準化が図られ、業務の効率化や誤りの防止、また、申請者に対し、迅速な事務の対応が期待できます。
- ・複数の職員による事務の対応や情報共有が可能となります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

相談における適切な対応の継続と質の向上

総合振興計画
施策（中項目）

児童虐待防止対策の充実

実行課 子育て支援課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

毎日、多くの保護者や関連機関からの相談を受けています。対応する職員は、それぞれの専門知識や経験から相談にのり、アドバイスや支援の方向性を定めています。

〔課題〕

- ・職員により支援の方向性に若干の差異が生じることがある。
- ・長期支援が必要な対象児に対し、方針を定めた統一的な支援の継続が必要
- ・職員一人ひとりの業務量が多く、支援対象者に対する方向性や方針のすりあわせが難しい。
- ・相談に対応した職員が定めた方向性に、職員個人が自己責任を感じる。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ・相談を担当する職員全員が、相談・方針・対応の情報を共有する。
- ・担当した職員がいない場合でも、適切なアドバイスができるよう逐次に情報を更新する。

《改革の具体的な手段》

係内協議（理想的には1回／1週間、最低1回／月）の開催

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・どの職員が相談を受けても同じようにアドバイスできる。
- ・長期支援事例に対しても、統一した支援方針で安定した継続支援を提供できる。
- ・多角的な視野で検討することで、より適切な支援につながる。
- ・職員ひとりの判断ではないので、職員の孤立感を防ぐ。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

「市立小中学校事務処理マニュアル」の有効活用

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 教育総務課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○市内小中学校（16校）の事務担当者は、各学校での消耗品や備品等の購入等、予算執行に係る事務処理をする際に、事務担当者は「市立小中学校事務処理マニュアル」を参照しています。

〔課題〕

○教育総務課に市内小中学校で購入した消耗品等の請求書が大量に提出されるが、事務処理マニュアルどおりに処理されていないケースがあります。そのため、教育総務課で提出された請求書の伝票起票をする際、誤りに気付いた場合は学校事務担当者への指導で時間を費やし、非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○「市立小中学校事務処理マニュアル」が学校事務担当者に理解されやすい内容になっているかを見直すとともに、年度当初に行っている小中学校予算説明会においてマニュアルの周知徹底を図り、学校事務職員が正しく事務処理ができるよう実用性のあるものにします。

《改革の具体的な手段》

過去の間違えやすい事例などをマニュアルに掲載するとともに、メール等で定期的に連絡し、事務処理をする際の注意喚起を促します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○学校事務担当者の事務処理誤りが減少することにより、教育総務課からの事務担当者への指導も減少し、伝票処理事務の効率化につながります。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

「業務メモ」作成による情報共有で、業務の質の維持と継続性を確保

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課

監査委員事務局

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

監査委員事務局職員は、多くの職員にとってあまりなじみのない「監査」という業務について、監査委員を補助する形で担当しています。事務局職員は、局長以下5名で、選挙管理委員会事務局等も兼任する中で業務を行っています。

〔課題〕

少ない職員数で、「監査」という行政全般の知識を必要とする業務を行うにあたっては、例えば、人事異動において、選挙執行と重なった場合等、十分な引継ぎや業務の質の維持が難しい状況です。そのため、職員の知識・経験の差により日常業務の的確さや効率にも差が生じてしまいます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

監査事務においては、業務に広範な知識が必要なことや限られた職員数で行わなければならないことから、業務の的確性と効率性が重要となります。業務を行う上で、引継書に記載できない細かい注意点や、マニュアルにするほどではない監査のポイント等を記録し、職員皆で確認、情報共有することで、担当する職員が変わっても業務の質を維持できるようにします。また、作成、更新については、日常業務に支障がないように留意します。

《改革の具体的な手段》

経験のある職員から教えてもらったことや、自らの経験を記録した「業務メモ」を作成し、職員皆で随時更新することで、事務局内の情報共有を進め、また、後任者へ細やかな注意点等も引き継ぎます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

監査業務の的確性や効率性を損なうリスクが減ります。また、監査委員事務局に対しては、適法な業務執行や適切な会計処理のため、日常的に他部署からの問い合わせ等がある中で、特に人事異動後には、対応する職員の負担が軽減されます。さらには、監査業務は、市民の立場から行うものであるため、業務の質の維持・向上は、適法・適切な行政の執行の確保という点で、住民の利益となります。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

会計事務処理マニュアルの改訂

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課 会計課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- ・令和2年度から財務会計システムのペーパーレス化と電子決裁が始まりました。
- ・例年、年度初めと年度末は伝票量が増加し、人事異動も影響し、問い合わせや起票誤りが増加します。

〔課題〕

グループウェアのキャビネットに新システムの操作説明会の資料やマニュアルを掲載していますが、新システムに対応した科目ごとの支払事務マニュアルは完成していません。そのため、個々の対応となってしまう、問い合わせ対応と、伝票差戻し等に伴う再決裁など非効率な状況となっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

現在、キャビネットに掲示している「支払処理マニュアル」を、具体的な事例を表示するなど、わかりやすい内容となるように見直しをするとともに、新システムに対応した内容に変更し、職員へ周知を図ります。

《改革の具体的な手段》

財務会計システム運用部会との協議を経て、事務効率を考慮した会計事務の見直しを図ります。また、具体的な事例やQ & Aを随時、掲示板に掲載するなど、職員へ伝票起票時の注意を喚起します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

随時、掲示板等で情報発信することにより、職員の財務会計事務に対する意識がアップし、会計課への問い合わせや伝票事務の誤りが減少します。その結果、会計課、主管課双方の負担が軽減され、事務の効率化が図られます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

窓口業務マニュアルの充実

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課

障害福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

申請書の種類が多く、書き方や添付資料を担当者に確認するために、受付に時間がかかることがあります。

〔課題〕

担当者がすぐに対応できない場合に、他の職員が全て対応できないことがあります。そのため、窓口が混雑することがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

担当者が不在の場合でも、待ち時間が長ならないよう、窓口業務マニュアルを充実させます。

《改革の具体的な手段》

窓口業務マニュアルに申請書類ごとの記入例を追加し、窓口での対応時間を短縮できるようにします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

窓口での対応時間の短縮につながり、市民の待ち時間が短縮されます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

効率的な会議運営

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課

商工観光課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○商工観光課（本庄市観光協会事務局）は、祭りの事務局を担当しており、年間10回以上の会議に出席していますが、議論が白熱して会議が長引いてしまうことがあります。

〔課題〕

○発言のルールや終了時間の設定をしていないため、会議が長時間に及んでしまい非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○会議運営ルールを作成し、効率的な会議運営を行えるようにします。

《改革の具体的な手段》

- 会議の目的を明確化し、目的以外を話さないようにします。
- 会議の開催通知に会議の開始時間と終了時間を記載します。
- 議題ごとに時間設定をし、事務局がタイムキーパーを担当します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 参加者が会議の目的や時間を意識することで、効率的で有意義な会議を行えるようになります。
- 効率的な会議運営を行うことで、時間外勤務時間が短縮され、業務負担の軽減が図られます。

改革により期待される効果

☐ 市民の利便性向上効果☒ 職員の意識改革効果☐ 歳入効果☐ 経費削減効果☐ その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

企業誘致推進に向けた庁内協力会議の設置

総合振興計画
施策（中項目）

自主財源の確保

実行課

産業開発室

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

市内への企業の立地誘導を進める上では、産業用地の確保と新たな用地の創出が求められています。県北部は、交通利便性が高いポテンシャルを持ちながら、平坦地が優良な集団農地という側面があり、産業用地の整備には制限が多い状況です。また群馬県の主要都市にも近接しており、埼玉県内でも特殊な競争環境にあり、企業へのアプローチにも工夫が必要となっています。

〔課題〕

産業用地には、民間情報が欠かせない状況となっていますが、候補となる民間所有地は、それぞれに個別の法的規制や開発手続等が発生することが見込まれています。このため産業開発室がワンストップ窓口として関係機関との調整を個別もしくは一括で随時に対応していますが、昨今は、その条件整備やマッチングに苦慮して即時性が保てない事例や関係課に突発的な対応を要求することで、庁内全体の事業バランスにも歪みを与えることが心配されています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

長期展望に立った企業との交渉等時間的な猶予がある事例への対応や今後の産業用地の創出に向けた庁内での調査研究、情報共有の場を産業開発室が中心となり、庁内関係課と連携する機会を積極的に進める必要があります。

《改革の具体的な手段》

連携や情報共有が求められる庁内の機関と定期的（年2回程度）な実務レベルでの会議を開催して課題解決スピードを上げていく。（財政課、都市計画課、道路整備課、道路管理課、建築開発課、商工観光課、環境推進課、農政課、農業委員会、水道課、下水道課、文化財保護課など）

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○庁内での調整を図っておくことは、企業からの立地相談の円滑化や開発手続等における事前調整のスピード化に即応でき、企業進出を後押しする結果に繋がります。
○併せて庁内関係機関においては法的手続きの準備が円滑に進められることで事務負担を少しでも軽減していく効果が期待されます。
○さらに企業誘致に投資する効果などの意識を共有することで、庁内の連携を高めることが期待されます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☒ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

地方債研修会の開催

総合振興計画
施策（中項目）

計画的な財政運営

実行課 財政課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○担当課では計画に基づいて事業を進めていますが、地方債を起債できるかどうかなど、事業を行う上での財源については、事業実施時に、財政課において検討・確認作業を行っています。

○合併特例債については、平成32年度までが発行期限となっており、事業の実施においては、合併特例債の終了を見据えた、有利な起債の活用を図る必要があります。

〔課題〕

○地方債に関する情報については、担当課によって情報を得られる機会が異なっており、これまで起債対象事業がない課では情報を得られない場合もあることから、事業実施する際に、起債要件に必要な資料が策定されていないことや発行期限のある起債と実施時期が合わないことなどにより、地方債の有効な活用が図れない場合があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○財政課だけが主体となるのではなく、担当課においても積極的に地方債の選択に関わってもらうことにより、地方債の有効活用を進めていきます。また、地方債について全庁的に情報を共有することで、確認作業の効率化を図ります。

《改革の具体的な手段》

年1回研修会を開催し、財政課と担当課での認識を統一して地方債の有効活用を図ります。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○財政課と担当課それぞれで地方債を選択・検討することで、より有効な地方債の活用が図れます。

○起債できる地方債の見落としがなくなり、計画的な事業の実施と財源の確保ができます。

○地方債についての知識を共有することで予算編成や執行等において確認作業の効率を高め、誤りを防ぐことができます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果

■経費削減効果

☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

監査だって怖くない！契約手続き適正化プロジェクト

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課 財政課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

地方自治法、同法施行令、本庄市契約規則など関係法令に則り、契約事務を行っています。

〔課題〕

前例踏襲など契約手続きが適正であるかの判断が不十分で、不適正な事務に時間を費やしている場合があります。

契約手続きが誤っている（もっと望ましい方法がある）という疑問をもたないまま事務を行うなど、適正な契約手続きについての意識が低く、市民からの信頼を失ってしまう危険があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

契約手続きの適正化を推進していくことで市民に信頼される市役所をつくります。
契約手続きは誤っていないか、もっと望ましい方法はないのか検討できる体制をつくり、不適正な契約を排除していきます。

《改革の具体的な手段》

各課に1人以上の契約適正化推進委員を置き、研修を行うことで契約手続きを適正かつ円滑に運用できる体制を築きます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

推進委員を中心に各課で取り組むことで、全庁的な意識醸成を図ることができます。
推進委員となることで契約手続きに関する知識を身に付け、経験者が増えることで、相互のチェック機能が活かされるようになります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☒職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

情報セキュリティ内部監査員の拡充

総合振興計画
施策（中項目）

情報セキュリティ対策の強化

実行課

情報システム課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○本市が保有する情報資産の機密性、完全性及び可用性を維持するため「本庄市情報セキュリティポリシー」に基づき、物理的・技術的・人的な情報セキュリティ対策を実施しています。

○年1回全職員を対象とした情報セキュリティ研修と情報セキュリティ内部監査を実施しています。

〔課題〕

○毎年、情報セキュリティ研修を実施していますが、講義形式の研修のため、知識は醸成されていますが、実際の現場で行動が伴わず、情報セキュリティインシデントに繋がる恐れがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○講義形式の研修を継続しながら、その知識の活用を促進します。

《改革の具体的な手段》

情報セキュリティ内部監査員を増やします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○情報セキュリティ内部監査員を拡充し実際に監査してもらうことにより、組織内に情報セキュリティに対する知識、行動、経験を蓄積することができ、情報セキュリティ対策の強化が図られます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☒職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

徴収職員事例研修会の開催

総合振興計画
施策（中項目）

自主財源の確保

実行課

債権回収対策室

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○収納課や市有債権主管課では、収納率を向上させるために日々努力していますが、各組織で持っている徴収知識のレベルでは、対応が困難なケース等があります。

〔課題〕

○各債権主管課で持っている徴収ノウハウが分散し、知識の集約ができていないため、非効率な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○税を含めた市有債権主管課で定期的に事例研修会を開催し、事例の発表や質疑を行うことで、各課で持っている徴収ノウハウを共有し、知識集積による職員のスキルアップを図ります。また、収納率を向上させることで、自主財源を確保します。

《改革の具体的な手段》

徴収職員を対象とした事例研修会を定期的に行い、職員のスキルアップを図り、収納率を向上させます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○徴収ノウハウが組織間で共有できます。
○知識集積により職員のスキルアップが図れます。
○収納率の向上により、自主財源の確保につながります。

改革により期待される効果

☐ 市民の利便性向上効果☒ 職員の意識改革効果☒ 歳入効果☐ 経費削減効果☐ その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

福祉窓口の多チャンネル化

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 地域福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○福祉の窓口相談のインテークの段階では相談者に対し個別の課の窓口担当者が相談対応を行っています。

〔課題〕

○相談者本人が課題を理解していない等、相談者の主訴やニーズが分かりにくく、適切な助言・支援ができない場合があります。
○たらいまわしや、庁内での情報共有が不十分な場合があります。
○複合的課題を抱えていたり、制度の狭間に陥っている等、事務分掌上対応すべき課が必ずしも明確ではない場合があります。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○相談窓口の質を向上させます。

《改革の具体的な手段》

○窓口での相談対応を基準化し、迅速かつ適切な情報共有を行うため、福祉窓口における統一様式によるインテーク・アセスメントシートを設計します。
○窓口業務での各課横断的なチームアプローチを導入します。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ①相談者に対し早めの助言・支援等ができます。
- ②窓口のたらい回し防止となります。
- ③困難ケースに対し様々なサービス等の対処ができます。
- ④福祉職員のケースワーキングの能力向上に繋がります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

児童センターにおける備品購入費の弾力的運用

総合振興計画
施策（中項目）

効率的・効果的な行政運営、良好な職場環境

実行課 子育て支援課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

日の出、前原、児玉の各児童センターは、それぞれが独立的に管理運営を行っています。遊具類等の備品購入の予算措置においては、センター間の協議を行うことなく品目を決定しています。

〔課題〕

児童センターは児童に健全な遊びの場を与えて、その健康を増進し、情操をゆたかにすることを目的とする施設です。児童センターの設置目的を達成するため遊具類の充実を図ることが必要です。遊具類の購入に当たり、児童センター間のより一層の連携、協力が必要です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

児童センターの連携、協力体制の強化に当たり、予算の自由度を高めることが必要です。予算措置における自由度の高さは、センター間の協議、調整を行うことが求められます。互いの事業運営に関心が及びやすくなり、能動的な事業運営が行えます。また、連携、協力の意識が高まり職員の意識改革につながります。

《改革の具体的な手段》

備品購入費について、毎年度、一定の金額を設定します。その金額の範囲内で、子育て支援課及び3児童センターの調整により品目を決定し予算化します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

互いの児童センター事業への関与が、それぞれの児童センターの地域性の認識、状況の共有を容易にし、効率的な児童センターの事業運営が行えます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

障害と介護の相談記録の共有ファイル化

総合振興計画
施策（中項目）

ともに生きる豊かな地域社会づくり

実行課 介護保険課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○障害認定者の相談記録は、障害福祉課で作成しているが、65歳に到達しても介護保険課にその情報は引き継がれていません。高齢者の相談として介護保険課が関わってはじめて、過去に障害福祉課で対応していた事実が分かり、そのつど障害福祉課まで足を運び、情報を求めに行っています。

〔課題〕

○障害認定者が高齢になった場合、介護保険優先の原則から、介護保険課で対応することになるが、障害福祉課がそれまで行っていた支援や障害者施策で受けていたサービスの内容等を把握していないと、誤った対応をしてしまい、様々なトラブルを生じてしまう。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○障害福祉課で作成された相談内容が、確実に介護保険課に引き継がれるようにします。

《改革の具体的な手段》

相談記録を障害福祉課と介護保険課の共有ファイルとし、パソコン上で情報を共有できるようにする。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

障害を持つ高齢者の相談を受けるときに、介護保険課でもパソコン上で障害福祉課の作成した記録が見られるようになり、無駄な検索の時間が短縮でき、障害、高齢といった縦割ではなく、切れ目のない、一貫した対応が可能となります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	□職員の意識改革効果	
	□歳入効果	□経費削減効果	
	□その他（ ）		

公園施設マネジメントの推進

総合振興計画
施策（中項目）

都市公園の維持管理

実行課

都市計画課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○公共施設等総合管理計画（ハコモノ編・インフラ編）の基本方針が示され、公園施設長寿命化計画を策定中ですが、遊具や健康器具、防犯カメラの設置などの子育て支援や健康増進、防犯の意識が高まっているものの、個別に検討する状況が続いています。

〔課題〕

○老朽化による施設更新や新たな施設設置について、市全体の考えを調整する機会がないことや公園施設の方針が定まっておらず、公園施設の最適化ができていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○関連する部署と連携（会議開催など）し、地域のニーズや利用者ニーズを踏まえた、計画的、効果的かつ効率的に公園施設の最適化が行えます。

《改革の具体的な手段》

公園施設マネジメント会議の設置。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 公園の有効活用が図れます。
- 地域の利用者のニーズにあった公園施設を設置できます。
- 進行管理が行えます。
- 他の施設も含め、公園規模に応じた役割が明確化します。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

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

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○市では防犯パトロールなど様々な手段により犯罪の抑止効果を高めており、安全安心なまちづくりに取り組んでいます。

○当課では、住まいの安全安心のため、建築パトロールの文字を掲出した公用車にて違反の未然防止として定期的に建築や解体のパトロールを実施しています。

〔課題〕

○昨今、防犯対策や地域の繋がりに力を注ぐべき気運が高まる中、さらなる対応が必要とされます。

○まずは、外見、消防士、警察官の制服のように服装だけで抑止力など効果が期待できます。一方、市の職員は服装に義務付けはなく統一感がありません。作業着はさらにばらばらで統一感がなく職員の士気の低下にも繋がります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○市職員、特に建築開発課など事業課と呼ばれる部署は現場に出る機会が非常に多くあります。抑止力を効果的に高める方法として、外見から市民に分かりやすい、そして、一体感のある作業着（ユニフォーム）の着用を行い現場に赴くことで市職員の存在を周知します。

○事業課での実施に向けることが理想ですが、まずは建築開発課での実施を検討します。

《改革の具体的な手段》

一体感のある作業着（ユニフォーム）を着用して市の安全安心をPR。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○統一した作業着を外向きにさらすことにより、犯罪の減少にも繋がり、ひいては市民に親しまれ、信頼される市役所への実現が期待できます。さらに、このことにより職員の協調性、団結力が高まります。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	■その他（安全安心なまちづくりへの期待）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

本庄市農産物PR

総合振興計画
施策（中項目）

農産物のブランド化と販路拡大の推進

実行課

農政課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○本庄市の農産物は、味・品質は、非常に良いが一般消費者への認知度が低い。

〔課題〕

○市場での認知度は高いが、一般消費者への認知度が低い。農産物は、見ためでの産地特定が難しい。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○職員全体が、農産物の味・特色を理解し、本庄市セールマンとしてブランド化と販路拡大の推進する。

《改革の具体的な手段》

本庄産農産物図柄入り名刺を作成し、名刺を活用し本庄市職員として本庄産農産物のPRを図る。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○職員自ら、本庄産農産物は特においしいと理解し、一般消費者に口コミで拡大し、知名度アップやPR活動の推進が図られる。

○販路が拡大し、儲かる農業にもつながる。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

■歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

徴収サポートの実施

総合振興計画
施策（中項目）

自主財源の確保

実行課 収納課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

収納課以外の市有債権主管課では、少人数で徴収業務を行っているため、対応が難しい場合があります。

〔課題〕

徴収に携わる職員が少人数である課では、徴収全般に関する知識の集約ができないため、効率的な徴収が困難なケースがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

債権回収対策室の徴収に関する知的資産を収納課が継承し、納付交渉・時効管理・差押等に関するアドバイスや事例研究会等の実施などの徴収サポートを行うことで、職員のスキルアップを図ります。また、収納率を向上させることにより、自主財源を確保します。

《改革の具体的な手段》

徴収のアドバイスや事例研究会等の実施により、職員のスキルアップを図り、収納率を向上させます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 徴収ノウハウが各組織で蓄積でき、職員のスキルアップが図れます。
- 収納率の向上により、自主財源が確保できます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☒ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

発達検査結果の活用

総合振興計画
施策（中項目）

発達障害児等への支援の充実

実行課 健康推進課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

発達障害や発達に課題のある子どもやその保護者、支援者に対し、子ども達が地域社会で自立した生活ができることを目標に、事業の一つとして発達検査を行っています。

〔課題〕

発達検査を行うことで、子どもの得意・不得意な部分を把握し、課題を分析し、子どもへの適切な関わり方を検討していますが、その検査結果を十分に支援に生かすことができていません。そのため、子どもへの支援が不十分な状況になっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

発達検査の前後において、保護者や支援者と情報を共有し、さらに連携を密にします。

《改革の具体的な手段》

検査が必要と思われる理由や困っていること、検査後の具体的な支援方法、支援後の変化等について、一枚のシートを作成して状況を書き込み、発達検査を最大限活かします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

検査結果を活かし、保護者や支援者が子どもへの適切な関わり方ができるようになります。適切な関わり方から子どもの健やかな成長を促し、本来持っている能力を引き出すことができるようになります。

改革により期待される効果

☐ 市民の利便性向上効果

■ 職員の意識改革効果

☐ 歳入効果☐ 経費削減効果

■ その他（保護者、支援者の意識改革効果）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう

図書館をPRするスタッフエプロン

総合振興計画
施策（中項目）

図書館の充実

実行課

図書館

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

資料は多くのほこりや手垢で汚れており、また図書館職員と判別がつくことからエプロンを着用しています。

〔課題〕

現在「ほんじょうしりつとしょかん」の文字刺繍のあるエプロンを着用しています。ほころびを縫い使用している状況で、新調の時期が来ています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

絵本のキャラクターや、読書をするはにぽんなど図書館をPRするエプロンにすることで、親しみやすく小さなお子さんでも職員と判別できるようになります。

《改革の具体的な手段》

読書をするはにぽんや、絵本のキャラクターの描かれているエプロンにします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

親しみやすく、また小さなお子さんでも職員と判別できるようになります。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう

多くの市民に本を届けよう～宅配サービス～

総合振興計画
施策（中項目）

図書館の充実

実行課

図書館

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

資料の貸出は図書館または、移動図書館（ほきいち号）に限られています。

〔課題〕

図書館に来館するにあたり交通手段のない方、または移動図書館の巡回場所へ出向くことが困難な方の利用を助けます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

自動車運転免許証返納者、身体障害者、妊婦、新生児のいる方など、図書館に出向くことが難しい方へ、要望に応じ資料を宅配します。

《改革の具体的な手段》

交通手段のない方、出歩くことが困難な方から貸出の要望を受け、宅配サービスを行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

利用者の拡大につながります。

改革により期待される効果

☒ 市民の利便性向上効果

☐ 職員の意識改革効果

☐ 歳入効果

☐ 経費削減効果

☐ その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！

総合振興計画
施策（中項目）

広報広聴活動の充実

実行課 広報課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

「広報ほんじょう」、ホームページ、テレビ埼玉データ放送など様々な媒体を活用して、市政に関する情報発信を行っています。市民の方への適切な行政情報の周知や市政への積極的な参画を促進するため、有効で分かりやすい情報発信を心がけています。

〔課題〕

「市民に分かりやすく、また関心を持っていただける広報となっているか？」など、市民の声を聴く手段に欠けている。現在広報アンケートで意見を寄せていただいているが、反応が薄い。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

広報に対する市民の意見を聴く方法を検討する。

《改革の具体的な手段》

公民館等に意見箱を設置する。広報モニター（各自治会等の代表および職員）の設置を検討、実施する。ホームページのアンケート機能を検討する。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

市民から親しまれる広報紙・ホームページが作成され、市民の利便性の向上につながります。また職員広報モニターの設置により、市民が求めているものを感じ取り職員の意識改革にも効果があるものと考えます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

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！

総合振興計画
施策（中項目）

市民参加の推進

実行課 企画課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○所管課において計画の策定等にあたり、市民ニーズの把握や市民参加を促進させるため、市民アンケート調査を実施しています。

〔課題〕

○調査の実施が、おおむね5年～10年となるため、担当者は、過去資料や前担当者等から聞き取り、実施方法や手順を検討しています。
○計画ごとに調査を実施しているため、場合により市民が同様な質問内容を何度も回答する場合があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○年度毎の市民アンケート調査予定を把握し、場合によりアンケートを集約できるか検討します。
○効率的なアンケート手順と効果的なアンケート分析手法を検討します。
○個々のアンケート質問内容と集計結果を集約し、全体的な市民意向を把握します。

《改革の具体的な手段》

市民アンケートの標準的な実施手順を定めます。
市民アンケートデータを集約します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○市民アンケート実施手順等が明確化され、職員の作業負担の軽減、経費節減が図られます。
○市民アンケートデータを集約・分析し、今後の政策立案に役立てます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

窓口アンケートの実施

総合振興計画
施策（中項目）

市民参加の推進

実行課 企画課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

各課等において、市民にとってより分かりやすい手続きをご案内できるように、事務の見直し等に努めています。

〔課題〕

事務の見直し等を実施した後、市民に対し、聞き取り調査等を実施していないため、市民の評価を得られるような効果が、本当に生み出されているのか把握できていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

事務の見直し等を実施した後、アンケートを実施するなど、市民意見をきちんと把握することで、窓口等の対応について、市民に真に評価される体制を目指していきます。

《改革の具体的な手段》

窓口等にアンケートBOXを一定の期間設置し、市民意見を聴取します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

- 市民の意見を改革に取り入れることができます。
- 市民から真に評価される対応を窓口等で行うことができます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

はにぼんプラザに意見箱を設置します

総合振興計画
施策（中項目）

市民ニーズに合った使いやすい市庁舎等の実現

実行課

市民活動推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

利用者からの意見・要望については、窓口で直接聞き取りをし、個別に対応している。

〔課題〕

多くの利用者の中の一部の利用者の意見しか捉えることができていない。そのため十分なニーズを把握できていない状況になっている。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

はにぼんプラザを利用する誰もが、いつでも自由に意見・要望を出せる環境を整える。

《改革の具体的な手段》

意見箱を館内の分かりやすい場所に設置し、利用者が気軽に意見を提出できるようにします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

広く利用者のニーズを把握することで、より利用者の目線に立った施設運営が可能になります。

改革により期待される効果

☒ 市民の利便性向上効果

☐ 職員の意識改革効果

☐ 歳入効果

☐ 経費削減効果

☐ その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

朝型勤務の導入

総合振興計画
施策（中項目）

職員の健康管理と良好な職場環境の整備

実行課 行政管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

家庭の事情や業務の都合に関わらず、原則として全職員が8時30分から17時15分の勤務時間で勤務しています。

〔課題〕

ストレスの増加や時間外勤務の増加等により体調を損ねる職員が増加しています。そのため、業務の停滞や周りの職員の体力や精神的な負担が増加しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

ワークライフバランスの実現と健康管理の観点から、家庭の事情やライフワークに合わせた多様な働き方が選択できるようになることで、自らの働き方を見直すとともに、時間外勤務の縮減や効率的・効果的な業務改善につなげます。

《改革の具体的な手段》

業務に支障がでない範囲で「朝型勤務」を導入します。

希望する職員については、通常8時30分から17時15分の勤務時間を1時間又は30分早めて所属長が割り振ります。

■朝型勤務A…7時30分～16時15分

■朝型勤務B…8時00分～16時45分

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

1. 子育てや介護をしている職員にとって、より働きやすい職場となります。
2. 自らの働き方を見直すことで、時間外勤務が減少します。
3. 夕方の余暇時間が増加することで、家族や友人との団らんが深まりストレスの解消につながるだけでなく、自己啓発の時間としても有効に活用できます。
4. 早朝の静かな時間帯から働くことで、作業効率が向上します。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果

■経費削減効果

■その他（職員の健康増進）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

職員流動体制を利用しやすいものとする

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 課税課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○業務の繁閑に応じて部局及び課の相互間で臨時的に職員の流動体制が図られるように職員の流動体制に関する要綱が規定されているところです。しかしながら、課内で調整が図られていることによるものか、要綱が認知されていないことによるものか、活用されていないように思われます。

〔課題〕

○繁忙期に課内で調整を図っても、繁忙時期が重なっていることにより調整が難しいことや一時的に流動体制を利用するにも、決裁等段階を経なければならず、また、相当程度の必要日数を要する等でなければ利用をすることを躊躇するものとなっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○業務の中には短期間で簡易な作業に人員確保が必要なものがあります。事務手続き等を簡素化し、職員流動体制の活用を図り、作業効率の向上、時間外勤務の削減に努めます。

《改革の具体的な手段》

誰にでもできる仕事で人員が必要な業務は、課内ではもちろん、課を越えて行えるよう、作業内容の周知を図り、課長に直接派遣依頼を行えるようにします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○容易に人員確保が行え、作業効率の向上、時間外勤務の削減を図ることができます。また、他部署の事務内容を理解することにより、更なる連携強化が期待されます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

保育等にかかる人材の効率的運用

総合振興計画
施策（中項目）

子育て支援サービスの充実

実行課

子育て支援課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

市内の児童センターの現場は主に臨時職員によって運営が成り立っている。

〔課題〕

児童センターの繁忙期や臨時職員の都合等によって、その日の担当職員を確保することが難しい状況が発生することが度々ある。
児童の安全を確保するためには、安定的な臨時職員の配置が求められる。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

臨時職員の担当業務の多角化

《改革の具体的な手段》

3つの児童センターで任用している臨時職員を、本人のスケジュールが空いていれば、つどいの広場、学童保育、児童センターなど各事業どれでも勤務していただけるような体制を作る。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

児童福祉の現場で慢性的に起きている人材不足を補うとともに、臨時職員の雇用機会の拡大さらに、幅広い能力を持つ職員の育成に役立つ。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果

■経費削減効果

☐その他（ ）

市民に分かりやすい市役所にしよう！

みんなで協力！お待たせしない窓口！

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課

支所市民福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

混雑時等においては、特定の係にお客様が集中し、待ち時間が長くなるにもかかわらず、他の係は来客もないという状況がある。このような状況時に課内で調整を図り、係間の協力・連携により係員以外でも行える業務について、係員相互の流動体制を図る事ができれば、窓口での待ち時間が短縮できる。

〔課題〕

課内で調整を図り、係間の協力・連携により係員以外でも行える業務について検討し、混雑時に係間で職員を流動的に配置する業務を選定する必要がある。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

係間の協力・連携により係員以外でも行える業務について、係員相互の流動体制を図ります。

《改革の具体的な手段》

課内流動が行える業務について検証します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

お客様への迅速な対応が可能となり、窓口サービスの向上が図られます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

支所市民福祉課の窓口業務を幅広く理解し、効率的・効果的に仕事をしよう！

総合振興計画
施策（中項目）

窓口サービスの向上

実行課

支所市民福祉課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

窓口の混雑状況や職員体制等考慮し、係間の協力・連携により窓口業務を行っています。支所市民福祉課は本庁１１課の事務を担っており、窓口業務は幅広く、時期や時間により、各係の窓口のお客様の混雑具合にばらつきがあり、お客様に求められるサービスに迅速で的確に対応することが難しい場合があります。

〔課題〕

お客様に求められるサービスを迅速・的確に提供できるよう、職員が自らの仕事を理解し、職員全員が支所市民福祉課の業務を幅広く習得し、効率的・効果的な窓口対応をできるようにすることが課題です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

支所市民福祉課の業務を幅広く習得することで、業務についての理解を深め、職員自ら考える機会となります。また、課内で協議して窓口業務の対応方法等を改善することで、職員の意識を改革し能力の向上を図ります。

《改革の具体的な手段》

既存の窓口業務マニュアルの充実を図り、課内研修等を実施し業務を幅広く習得します。また、課内で協議し窓口業務の対応方法等を改善することで、効率的・効果的な対応ができるよう努めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

幅広い業務を習得することで、業務についての理解を深め、効率的・効果的な窓口業務の対応方法を考え、窓口サービスを改善することができます。さらに、お客様に求められるサービスを迅速で的確に対応できるようになり市民サービスの向上が図られます。また、人材育成に繋がり、職員の意識を改革し能力の向上が図られます。

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

職員提案制度の活性化

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課 企画課

【現状及び課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○「本庄市職員提案規程」に基づいて提出されたアイディアに対し、優秀なものを実現していくことにより、職員の創意工夫ややる気を促し、市民の利便性向上や市役所の発展に役立てています。

○職員提案件数は、平成26年度は9件、平成27年度は6件、平成28年度は4件と、応募件数が伸び悩んでいます。

〔課題〕

○自分の事務の範囲内において、日々改善を検討し、実行はしていても、職員提案を活用して改善策を庁内に広めようとしていません。そのため、優れた改善策であったとしても、一部の課などの取り組みに留まっています。また、職員提案を通じた職員の意識改革向上や職場の活性化が図れていません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～仕事のやり方を見直し、改めます！～

○職員の意識改革を進めることにより、多くの職員が活用しやすい制度に変えていきます。

○職員提案制度において採用された提案が、職場のなかでいかに活用されているか職員に周知するなど、制度の存在意義を高め、より実用的なものにしていきます。

《改革の具体的な手段》

若手職員に職員提案制度の説明会を開催し、取り組みへの意識を醸成して制度を浸透させていきます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○職員が自らの改善案を職員提案を通して積極的に出していくことで、多くの改善案が庁内で情報共有され、市民の利便性向上や事務改善につながります。

○職員提案が多くの職員に活用されることによって、職員がお互いに切磋琢磨し、高め合いながら、活力ある組織風土を形成します。

○平成33年度までに提案件数を10件にします。（※参考値：平成28年の提案件数 4件）

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果☐経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

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）

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課

都市計画課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

今後、住民に“選ばれる”まちづくりを進めていくのにあたっては、横並びの行政ではなく、自治体独自の色を押し出した政策が求められる時代です。そのためには、若手職員の段階から政策立案や企画、運営の経験を積むことが欠かせません。

〔課題〕

職員の能力向上に関しては、現在も様々な研修が組まれているところですが、概ね座学やプレゼンテーションが中心で、実地研修や人材交流など“経験を積む”タイプの研修が不足しているように感じます。

また、配属先によっては、なかなか政策立案を肌で感じるのが難しい職員もあり、若く吸収力のある時期に、力を伸ばす機会を失っている可能性も考えられます。（窓口業務系など）

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

実践的な能力形成のためには、経験を積むことが最も効果的であることから、若手職員が主体的に企画・運営するプロジェクト型研修を導入します。

《改革の具体的な手段》

高校生プロジェクト（六高祭など）を若手職員の研修事業に位置づけ。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

高校生プロジェクトは、人材育成と地域活性化を目的とした事業であり、今年度は六高祭の中で市内人気店とコラボ企画を立ち上げるなど“若者発信のユニークなまちづくり”を進めています。

この事業を、例えば、入庁〇年目の若手職員が事務局に加わり、高校生と一緒にプロジェクトの立ち上げから運営までを行うことで、若手の政策立案とその実践の機会を確保することができ、高校生にとっても、感性の近い若手職員とまちづくりのアイデアを練り上げる経験を通じ、地域への愛着や意識付けにつながります。

特に、日常的に企画・政策立案を経験することが難しい“窓口系業務に従事する若手職員”にとっては、“まちづくり”とはどういうことかを肌で感じることで、企画能力の向上のみならず、自治体職員としてのモチベーションの改善も図れることが期待できます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☒ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

本庁と支所の市民サービスのばらつきを解消します

総合振興計画
施策（中項目）

職員の資質の向上

実行課

行政管理課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

【現状】

支所は本庁で行う複数課の事務を3課で担っていますが、本庁と支所で相互の窓口の対応方法を完全に把握できていないため、市民サービスに異なる部分がある状況です。また、支所では時期や時間によりの確に対応することが困難な場合があり、支所で受付した申請書類等に対し、本庁の担当課から確認の連絡を行っている場合もあります。

【課題】

本庁と支所の市民サービスに異なる部分があることから、本庁と支所の窓口業務に関する対応方法を統一化する必要があります。また、支所の担当課が受ける窓口業務が多岐にわたることから、不測の事態になった際に市民サービスを低下させないため、日ごろから職員が業務を幅広く習得する機会を設け、効率的・効果的な対応方法ができるようにする必要があります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

本庁の窓口業務と支所の窓口業務の対応方法を相互に確認して、対応方法の統一化を図ります。また、相互の業務を効率的・効果的な対応方法に改善することで、より質の高い市民サービスへとつなげます。さらに、相互の対応方法を理解することで不測の事態に備えることができます。

《改革の具体的な手段》

本庁と支所の職員が窓口業務に関する対応方法の統一化を図るための取組等を職場内研修として位置付けることで、職員の能力向上を図りながら不測の事態に備えます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

本庁と支所での対応方法を比べて相互の良い点・悪い点を確認できる機会となり、見習うべき点等を取り入れることで、より質の高い市民サービスの提供を図ることができます。また、相互の対応方法の統一化を図り情報を共有化することで、不測の事態等にスムーズに対応することができるため、市民サービスの低下を防ぐことができます。さらに、定期的に研修として行うことで、職員相互の業務に対する知識を深め、能力の向上を図ることができ、異なる環境での業務により職員の意識改革にもつながります。

改革により期待される効果	■市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

認定調査マニュアル作成でスキルアップ！

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課

介護保険課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

介護認定調査の民間委託は年間約1,000件です。ケアマネジャーの有資格者が、市職員と同様に認定調査を行っていますが、調査票作成に修正を加える必要があり、介護認定審査会でも内容に指摘を受けることがあります。また、認定調査の特殊性から、転入職員が調査方法や調査票作成に戸惑う事も多く、年度初めは調査が滞る現状があります。

〔課題〕

委託調査票も含めて調査票精度の統一を図るために、調査票の修正業務が発生しています。また4月～6月は介護認定更新申請対象者が多い期間であるにも関わらず、転入職員への調査に関する適切な指導ができていません。そのため他の職員への負担が大きくなっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

委託調査員と内部調査員の共有できる、認定調査マニュアルを作成します。

《改革の具体的な手段》

○現在、委託調査依頼時に作成配布している「はにぼん通信（判断に迷う調査項目の解説チラシ）」の内容を精査し、取りまとめて認定調査マニュアルを作成します。転入職員への手引きや指導にも活用します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・調査マニュアルを活用し、調査票全体の精度の統一を図り、調査票修正業務を減らします。
- ・転入職員の指導にも活用でき、年度初めの調査が滞ることがなくなります。
- ・認定調査マニュアルを作成する若手職員のスキルアップにもつながります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果☐経費削減効果

■その他（業務の効率化）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう

学童保育等にかかる人材育成

総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課

子育て支援課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

児童センターでは、正規職員と会計年度任用職員が協力し合い、子育て支援事業(児童センター・つどいの広場・学童保育)を実施しています。

〔課題〕

児童センターは子どもと保護者の関わりが多く、各事業に関わる職員の専門性が求められる職場です。しかしながら、会計年度任用職員は研修の機会が少ないため、知識や能力の向上につながりにくい状況となっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

正規職員と共に会計年度任用職員が、子育て支援、学童保育等に関する専門的知識を学ぶ機会を増やし、主体性をもった意識で、現場に活かしていきます。

《改革の具体的な手段》

正規職員と共に会計年度任用職員も研修会等に参加し、子育て支援の知識や能力の向上を目指します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

研修会等に参加することにより、会計年度任用職員のスキルアップが図られ、子どもと保護者との関わりもスムーズになり、より良い関係性を築くことで、若手職員の育成及び子育て支援につながっていきます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☒職員の意識改革効果☐歳入効果☐経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

入庁1～2年目職員による「自課紹介ビデオ」の作成と
「自課紹介ビデオ」発表会の企画・運営総合振興計画
施策（中項目）

職員の意識改革と人材育成

実行課

道路管理課、道路整備課、都市計画課、建築開発課、営繕住宅課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- ・今年度の都市整備部の新規採用職員は3名、コロナの関係で研修機会が十分でない状況です。
- ・昨年度の都市整備部の新規採用職員は4名、いずれの職員も市政のために貢献したい気持ちが高いです。
- ・昨年度の新規採用（土木系）については、募集人員を下回った状況です。

〔課題〕

- 入庁1～2年目職員の仕事力（やりがい）向上
 - ・自分が所属する課の業務や所属職員の理解等を深めて欲しい。
 - ・”会議や打合せ”は効率的に業務を進めるツールであることを学んで欲しい。
 - ・「報連相」の大切さを体感して欲しい。
- 採用活動へのてこ入れ
 - ・市役所として、待ちの姿勢から、攻めの姿勢への転換が必要と考えています。

意識改革



改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

自ら”もの”を考え”進める”姿勢を持つ職員の育成を進めます。

《改革の具体的な手段》

- ・所属課の紹介ビデオを作成⇒紹介ビデオの発表会を実施します。
⇒紹介ビデオの活かし方（出来ればリクルートの素材）を提案します。
※自主的に進めることが前提となりますが、アドバイザーを部で2名程度（主査・主任クラス）配置する予定です。

行動改革



改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- ・自ら”もの”を考え”進める”姿勢を自主的に学ぶことで、今後の本庄市職員の質の向上が図られます。
- ・就職希望者に対し、「本庄市職員になるメリット」を広められます。
- ・このような取り組みを進めることで、他の若手職員の意識向上に資することも期待できます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果☐経費削減効果☐その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

民間活力の積極的な導入

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○当課では、平成5年より限定特定行政庁として建築確認検査等の事務を行っており、平成11年の民間開放により建築確認検査の事務が指定確認検査機関でも行われるようになりました。

○民間開放に至るまで100%行政において審査してきた事務が、現在、14.1%にまで低下して民間移行が着実に進みました。

〔課題〕

○一方、行政の役割も時代の変化に伴い、民間の審査機関の監督や違反指導の強化、再資源化に伴うリサイクルの届出、耐震施策、アスベスト問題、ストック・低炭素住宅などの省エネルギー対策に関する住宅、屋外広告物許可の権限移譲など建築行政は多様化しています。さらには、近年、空き家対策も社会の深刻な問題となっており、これら複合的な事案としての建築行政を展開しなければなりません。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○さらに、この民間活力を加速させて行政と民間の担うべき事務を明確にします。

○限定特定行政庁とは、建築主事の資格を持つ職員が必要となります。現在、この資格者は3名で、しかも50歳以上で市の若手職員はいません。今後、安定したまちづくりを維持するには、有資格者の派遣を埼玉県に要請していくことを検討する必要があります。この体制づくりは、民間事務移行への誘導と並行して解決しなければならない課題です。

《改革の具体的な手段》

- ・ 建築確認審査手続きに関し、民間への積極的な誘導を検討します。
- ・ 建築パトロールの民間委託の検討をします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○「民間でできることは民間で」の発想をもとに、今まで割いてきた建築確認検査業務または建築パトロールなどに費やす時間を安全安心なまちづくりに力を注ぐことができます。具体的には、耐震政策の促進、狭あい道路の解消、違反建築物取締りの強化、空き家対策などがあげられます。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	■職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☐ 経費削減効果	
	■その他（安全安心なまちづくりへの期待）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

職員の事務量削減

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○指定確認検査機関からの通知・報告を紙媒体で受け、データ入力する作業が膨大です。

〔課題〕

○データ入力作業に要する業務量が多く、現在は職員2人で入力作業を行っており、係全体の業務量のうちのデータ入力業務の占める割合が多い状況です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○入力作業を職員以外に委託します。

《改革の具体的な手段》

ICBAの通知・報告データ受入システムを導入します。

※ICBAとは、（一財）建築行政情報センターのことをいい、行政や指定確認検査機関が円滑な建築確認検査業務履行のため加入しています。本市も加入しており、過去における煩雑する建築確認処分データ（紙・電子）を共用データベースシステムで一元管理、確認済証の発行など建築行政に必要な情報の入手やデータ利用をしています。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○紙媒体でないと行えないこともあり（決済、書類の閲覧等）印刷の必要性からその分の時間と用紙を含めコピー代が必要ですが、多くの業務量を要していた入力作業がなくなり、事務作業の軽減となります。

○また、全体の業務量を見直し人員削減の可能性もあると思います。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☒ その他（事務効率化）		

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

施設管理業務委託の見直し

総合振興計画
施策（中項目）

民間委託等の推進

実行課

総務課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

現在、アスパアこだまの施設管理は日直業務、清掃業務、機械警備、自家用電気工作物、電話設備保守委託等の委託契約により、外部委託を行っています。

〔課題〕

業務委託契約締結時には契約内容を精査していますが、前例を踏襲する意識が職員に残っています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

継続して、業務委託契約の内容を精査し、契約締結の起案の際には、必ず改善点を記載するようにします。

《改革の具体的な手段》

改善事項、改善理由の記載を契約起案の際の必要事項とします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

業務委託の内容が改善され、その費用対効果が向上する。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

□歳入効果

■経費削減効果

□その他（ ）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

女性の意見を広く取り入れて施策や業務に活かそう

総合振興計画
施策（中項目）

男女共同参画の推進

実行課

市民活動推進課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○市では付属機関として必要な事項について審議するため、地方自治法に基づく審議会等を設置しており、幅広い意見を聞くため、委員は、市議会議員、関係団体等の代表又は関係者、関係行政機関の職員、識見を有するもの、学識経験者、公募による市民等で構成されています。

○性別による意見の偏りの解消を目指していますが、女性委員の割合は22.9%にとどまっています。

〔課題〕

○総合振興計画及び第2次本庄市男女共同参画プランでは目標値を30%（平成29年度）と設定していますが、達成できない見込みです。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○今後、審議会委員等の選任にあたっては、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にします。

《改革の具体的な手段》

現状を考慮して、当面、関係団体に対し適任の女性の推薦について協力を求めるなど、審議会等の運営に支障のない限りにおいて、極力、女性の参画を図ることとします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○性別による偏りをなくし、女性の意見を広く取り入れ市政に反映することで、より市民に親しみのある市政となり、市民の満足度の向上につながります。

○職員にも、男女共同参画の基本理念の一つである「政策等の立案及び決定への共同参画」が浸透し、意識改革につながります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果☐経費削減効果

■その他（市民の満足度向上効果）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

就学支援委員における男女共同参画の推進

総合振興計画
施策（中項目）

男女共同参画の推進

実行課

学校教育課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

- 障害のある児童生徒及び就学予定者に対し、就学に係る適切な教育的支援を行うため、本庄市就学支援委員会を置いています。
- 任期は2年となっているため、2年ごとに児童福祉関係者、教育関係者及び医師から選任しています。
- 委員の男女比はほぼ同じです。

〔課題〕

- 現在の男女比はほぼ同じですが、人事異動等により任期途中で委員が代わることもあり、男女どちらかに偏った構成となってしまうことが考えられます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- 今後、委員の選任にあたっては、男女同比率の維持を図ります。

《改革の具体的な手段》

男女比を考慮した上で、委員の選任を行うこととします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 性別による偏りをなくすことで、幅広く意見を聴取することができます。
- 様々な意見を取り入れることにより、就学に係る適切な教育的支援を行うことができます。
- 学校等の各関係機関の職員で構成された委員会において男女共同参画に係る取組を行うことは、市職員だけではなく当該関係機関の職員も含めた意識改革につながります。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

☐歳入効果☐経費削減効果

■その他（教育的支援の向上）

基本方針【3】 安定した財政で未来へつなげよう！

実施項目1 自主財源の確保							
改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.16	公有財産の有効利用等による財源の確保	1	未利用財産の処分・貸付	財政課	H30		142
		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	H30	H30	143
No.17	様々な手段による自主財源の確保	1	聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！	課税課	H30		144
		2	寄附金（基金）の活用実績の見える化	広報課	H30		145
		3	口座振替推進キャンペーンの実施	収納課	H30	R1	146
		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	H30		147
		5	魅力ある市営住宅	営繕住宅課	H30	R1	148
		6	学校給食残渣低減計画	教育総務課	H30		149
		7	生活保護法第63条返還金の収納率向上を図る	生活自立支援課	R1		150
		8	ジェネリック医薬品の利用促進	子育て支援課	R1		151
		9	農業集落排水事業の公営企業化と公共下水道事業との統合	下水道課	R1		152
		10	ネーミングライツの検討	体育課 生涯学習課 企画課	R1		153

実施項目2 使用料・手数料等の見直し							
改革プログラム		計画名		実行課	開始	終了	頁
No.18	適正な使用料・手数料等の設定	1	手数料額が変わります	建築開発課	H30	H30	154
		2	受益者負担の適正化を図る	企画課	R2		155

安定した財政で未来へつなげよう！

未利用財産の処分・貸付

総合振興計画
施策（中項目）

自主財源の確保

実行課 財政課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○未利用地の公売については、購入情報があった場合など必要なときに鑑定評価を行い、公有財産評価委員会の審議を経て、広報等で周知を行い、入札を行っています。

〔課題〕

○公売事務は鑑定評価から入札・契約までに4～5ヶ月程度の期間を要することから、購入情報の場合、早期に購入したいケースが多く、応札の無いことがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○売却見込みのある市有地を選定し、計画的な入札事務を行うことにより、購入ニーズに対し迅速な対応を図ります。

《改革の具体的な手段》

- 入札事務を年2～3回（7月、10月、12月頃）実施します。
- 市有地販売情報を市HPに掲載します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

- 年に複数回、定期的な入札を行うことにより、迅速な対応を図ります。
- 応札がなかった場合、市有地販売情報を市HPに掲載し、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

□市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

■歳入効果

□経費削減効果

■その他（売却された場合、除草費用等の経費削減ができます。）

安定した財政で未来へつなげよう！

行政財産及び法定外公共物の運用と拡充計画

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 道路管理課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

普段利用している道路に隣接して道路付帯地や残地などが点在しており、機能していない道路となっている。このほか機能していない法定外公共物が多数存在する。

〔課題〕

- ・場所により草などが生い茂り、苦情の発生源となる。
- ・維持保全の費用がかかる。
- ・地域振興などに役立てる。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ・維持保全費用の削減のため、道路等での利用または機能していない残地などや法定外公共物は払い下げを検討する。
- ・駐車場や広告看板、各種イベントなど（フリーマーケット、歩行者天国、ケータリングカー）での占有を推進し、貸し出すなどの有効利用を検討する。

《改革の具体的な手段》

- ・広報、インターネットなどにより払い下げ者、占有者を募集する。
- ・草刈りなどの維持保全を占有条件に含める。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

- ・歳入の増加。
- ・維持保全費用の削減。
- ・地域振興などに役立つ。

改革により期待される効果

☐ 市民の利便性向上効果☐ 職員の意識改革効果☒ 歳入効果☒ 経費削減効果☐ その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！

総合振興計画
施策（中項目）

自主財源の確保

実行課

課税課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

税制度は、毎年改正されるなど大変複雑な制度で、納税者への説明や理解が難しいものとなっています。その結果、納税者に納得いただけず不信感を抱き、納税意欲を失うことになり行政推進にも影響を及ぼすことになります。

〔課題〕

地方税は、地方税法によって制度の大枠が定められ、市の独自性を展開できるところがそれほど多くはありません。課税内容をなるべくシンプルにまとめ、結果を解りやすく伝えることは容易ではなく、職員の経験年数等により差が生じる恐れがあります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

広報紙やホームページを活用し、解りやすく制度の周知を図ります。窓口等で直接納税者へ説明する際は、適正な課税であることの根拠を提示し、丁寧な説明を心がけ納税者の疑問解消に努めます。

《改革の具体的な手段》

- 広報紙やホームページ等の充実や租税教室等への積極的な参加。
- 研修等を活用した職員のスキルアップ。
- チェック体制を徹底した正確な課税資料の整備。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

課税制度の周知や適正な課税を行うことにより、市民の税に対する理解が深まり、納税意欲の高揚と市に対する信頼が得られます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

■歳入効果

☐経費削減効果☐その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

寄附金（基金）の活用実績の見える化

総合振興計画
施策（中項目）

効率的・効果的な行政運営

実行課 広報課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

ふるさと本庄応援寄附は、本庄市のホームページやふるさと納税ポータルサイト「ふるさとチョイス」にて周知・広報を行っております。掲載内容は、基金の用途のみとなっています。

〔課題〕

みなさまからいただいた寄附金は、各基金へと積立てられますが、その活用実績については、公表できておりません。そのため、寄附者の方は自分の寄附金がどのように使われているのかが不透明となっています。また、現在掲載中の基金の用途についても文面のみの掲載となっており、寄附者に対しての情報提供が不十分となっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

- 寄附金の用途を、具体的で分かりやすい表現に変更したり、イメージ画像を添付するなど、寄附者へ伝わりやすい周知を行います。
- 基金の活用実績を公表し、寄附者への情報発信を行うとともに、基金の活用内容についても検討するきっかけを作ります。

《改革の具体的な手段》

本庄市のホームページや広報及びふるさと納税ポータルサイトへ分かりやすい言葉や画像を取り入れ、寄附金の用途や活用実績を周知・公表します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

- 寄附金の用途の情報をわかりやすく提供することにより、市内外の方の「寄附したい」という意識を醸成でき、その結果寄附額が増額することが期待できます。
- 基金の活用実績を公表することにより、寄附者からの信頼を得ることが出来ます。また、各基金担当課も基金の活用内容をより充実したものにしなければならないという意識が働き、基金の効果的な活用が期待できます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

■歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

口座振替推進キャンペーンの実施

総合振興計画
施策（中項目）

自主財源の確保

実行課 収納課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○督促状で税金を納付する際に、「うっかり納付するのを忘れてしまった。」という納税者が多く見受けられます。

〔課題〕

○督促状の送付等にも発注費用、郵送料、人件費等がかかっており、無駄な税金の使われ方となっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○口座振替で納付しようと思わせる取り組みを行い、口座振替申込者を増加させます。

《改革の具体的な手段》

○口座振替申込者に対し、特典を設けるなど「口座振替推進キャンペーン」を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○口座振替者が増えれば、納期内納付率の向上が図れます。
○督促状発送にかかる発注費用、郵送料、人件費などの無駄な支出が抑制されます。

改革により期待される効果

□市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

■歳入効果

■経費削減効果

□その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

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

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 生活自立支援課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

○医療機関や健康保険機関では、後発医薬品（ジェネリック薬品）への転換の取組みが進められています。しかしながら、生活保護受給者や生活困窮者への浸透に関しては、意識の醸成とともに、進捗の遅れが見受けられ、医療扶助費の増加や医療費負担の家計への圧迫を示している事例も増えています。

〔課題〕

○生活保護における医療扶助は、100%公費負担であり、そのうち1/4が市の負担です。医療扶助費が増加傾向を示す中、“必要な医療と薬品は必要な人へ”、“日常的な疾患は、適正受診とジェネリック薬品で”といった適正化を図ることで、医療扶助費の削減、公費負担の削減につなげる必要があります。

○医療負担の軽減が、生活困窮者の自立の一助に必要と考えられます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

○受給者や支援対象者に、取組み内容を丁寧に説明し、理解と協力を得ながら、本人または担当者から医療機関への働きかけを進めます。

○診療報酬明細（レセプト）点検により、進捗をチェックします。

○効用の状況、身体状況、費用負担削減状況を受給者や支援対象者にモニタリングします。

《改革の具体的な手段》

受給者、医療機関、行政の理解と協力で医療扶助の適正化と費用削減に取り組めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

○“必要な医療と薬品は必要な人へ”、“日常的な疾患は、適正受診とジェネリック薬品で”といった適正化を図ることで、医療扶助費の削減、公費負担の削減につなげ、制度運営の安定化を実現します。

○受給者や支援対象者の負担軽減を実現することで、心身の健康維持、家計の維持につなげます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☒その他（取組みにおける連携が、地域における支えあいの連携につながることも期待できます。）

安定した財政で未来へつなげよう！

魅力ある市営住宅

総合振興計画
施策（中項目）

市営住宅の管理

実行課

営繕住宅課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

市営住宅は建設当時のままで老朽化しているため修繕が必要な住宅が多数発生している。

〔課題〕

耐火構造の中層住宅や準耐火構造2階や簡易平屋準耐構造の住宅は耐震性に問題が無いことが判定できたため、老朽化を防ぐことが必要です。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

これまでの改修工事を、対処療法型の維持管理から予防保全型の維持管理に見直します。

《改革の具体的な手段》

長寿命化計画事業の年次計画を作成しリノベーションを促進します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

改修工事が進むことにより空き家が減少し老朽化を速やかに改善できます。
市営住宅がきれいになり、住宅困窮者や子育て世代に魅力ある住まいを提供でき、家賃収入も増え、改修工事の費用を削減することができます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

□職員の意識改革効果

■歳入効果

■費削減効果

□その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

学校給食残渣低減計画

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 教育総務課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○自校方式で学校給食を行っている小・中学校で発生する調理残渣及び児童生徒等の食べ残しについては、業務委託をして堆肥化の処理を行っています。

〔課題〕

○自校方式で給食を提供している小・中学校の平成28年度の調理残渣及び食べ残しは約16.5トンあり、堆肥化に約155万円の経費を要しています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○児童生徒に心身の健全な発達を図る上で学校給食が重要であることを理解させるとともに、食育の授業を通して生徒に給食の献立案等を作成させるなど、給食事業に触れ合う機会を増やします。

《改革の具体的な手段》

食育に関する学習機会を増やします。
生徒考案の献立等を増やします。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○心身の健全な発達に食生活がいかに重要であることを児童生徒に理解させることにより、学校給食の食べ残しを減らすことができます。

○平成34年度の自校方式給食による給食残渣量（調理残渣及び食べ残し）を平成28年度比5%減の49.7g/食にします。（※参考値：平成28年度の給食残渣量52.4g/食）

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☒その他（食糧問題・環境問題に対する意識付け）

安定した財政で未来へつなげよう！

生活保護法第63条返還金の収納率向上を図る

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 生活自立支援課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

・生活保護法第63条による費用返還請求については、生活保護適正化の観点から債務者（生活保護受給者および生活保護廃止者）に返還資力が発生した時点で速やかな全額一括納付に努めていますが、様々な理由により納付期間の延長や分割納付、さらには未納のまま複数年度経過してしまう場合があります。

〔課題〕

・債務者が発生資力を返還納付以外で消費してしまうこと等が主な返還阻害要因となっています。
・生活保護法第63条返還金が未納の場合、当該金額は負担金として国に請求できないことから、市単独財源で賄うため財政圧迫の要因となり、同時に生活保護の適正実施の妨げとなっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

・生活保護法第63条返還金に関する債権管理を徹底し、返還金の収納率向上に取り組みます。

《改革の具体的な手段》

・債務者に対する返還義務の周知徹底や、返還資力発生時点から納付に至るまで、経理担当者や担当ケースワーカーが積極的かつ継続的なアプローチに努めます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

・財政の安定化と生活保護適正化に寄与します。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☐歳入効果☒経費削減効果☐その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

ジェネリック医薬品の利用促進

総合振興計画
施策（中項目）

子育てに係る経済的負担の軽減

実行課 子育て支援課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

現在子ども医療費は15歳年度末までの子どもが対象となっていますが、それに係る医療扶助費は高額なものとなっています。医療扶助費の増加を抑えるために現在窓口ではジェネリック医薬品の利用希望を確認し、協力いただける場合には受給証に表記して交付していますが、ジェネリック医薬品に対する理解や意識はまだ低い状況です。

〔課題〕

平成31年度から子ども医療費の支給対象者を18歳年度末までの子どもに拡大するため、今後医療費の増大が見込まれます。ジェネリック医薬品の利用促進等により医療扶助費の増加を抑え、公費負担を削減することで将来にわたり安定的な制度運営を図っていくことが課題となります。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

窓口対応時に、ジェネリック医薬品の利用について丁寧に説明を行い、理解と協力を求めています。利用を促進することで医療扶助費の抑制及び公費負担の削減につなげていきます。

《改革の具体的な手段》

登録申請時に、ジェネリック医薬品の利用について丁寧に説明し、理解と協力を求めています。受給証の交付時には利用の有無を確認し、協力いただける場合は受給証に表記を行います。また、利用促進について広報に掲載するなどの啓発を行っていきます。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

今後も医療費の増加が見込まれる中、ジェネリック医薬品の利用促進により医療扶助費の増加を抑えることで公費負担を削減し、将来にわたり安定的な制度運営を実現します。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

安定した財政で未来へつなげよう！

農業集落排水事業の公営企業化と公共下水道事業との統合

総合振興計画
施策（中項目）

下水道施設等の維持管理

実行課 下水道課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

- ・農業集落排水事業は、市内6箇所の汚水処理施設を維持管理していますが、一部の施設で老朽化が進んでいることから、今後の維持管理費や施設の更新費用が課題となっています。
- ・公共下水道は、人口減少と高齢化に伴い、水洗化率が伸び悩んでいます。

〔課題〕

- ・農業集落排水事業では、処理施設の更新や維持管理に多額の費用を必要としています。一方で安定した事業経営を目指す必要があり、そのために公営企業会計の導入が求められています。
- ・公共下水道事業においても、施設の更新や維持管理を行う上で安定した事業経営を持続する必要があり、そのために使用料収入の増加が求められています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

- ・農業集落排水事業は、公営企業会計を適用することで経理内容を明確にした弾力的な事業経営を行い、経費削減を目指します。
- ・公共下水道事業では、経営の安定化と経費削減を目指します。

《改革の具体的な手段》

農業集落排水事業を公営企業会計に移行するとともに、老朽化の進んだ処理施設から順次公共下水道へ切り換えを行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

農業集落排水事業については、公営企業会計の適用と経費負担の大きい老朽化した処理施設を無くすことで経費の削減が可能となり、公共下水道事業については、農業集落排水処理区域からの利用者増加により使用料収入の増加が見込まれ、両事業とも経営の安定化が図られることや、市の財政（一般会計）からの繰入金を減らすことが可能となります。

改革により期待される効果	☐ 市民の利便性向上効果	☐ 職員の意識改革効果	
	☐ 歳入効果	☒ 経費削減効果	
	☐ その他（ ）		

安定した財源で未来へつなげよう！

ネーミングライツの検討

総合振興計画
施策（中項目）

自主財源の確保

実行課

体育課、生涯学習課、企画課

【現状と課題】～改革が必要な理由～

〔現状〕

平成30年11月よりネーミングライツ第1号として、本庄総合公園市民球場に愛称「ケイアイスタジアム」がつきました。
命名権料を当該施設の管理運営や利用者のサービス向上に役立てています。

〔課題〕

市が所有する他の施設への導入が考えられます。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】～事務のやり方を見直し、改めます！～

ネーミングライツ第1号の検証を行い、今後について検討します。

《改革の具体的な手段》

第1号について市民の声などの検証を行い、今後について検討します。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】～改革したらこうなります！～

新たな自主財源となり、当該施設の管理運営や利用者のサービス向上に役立てられます。

改革により期待される効果

■市民の利便性向上効果

■職員の意識改革効果

■歳入効果

□経費削減効果

□その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

手数料額が変わります

総合振興計画
施策（中項目）

実行課 建築開発課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

○開発行為に関する各種手数料「開発登録簿の写し」を申請に対して有料で徴収、閲覧は無料となっております。

〔課題〕

○写し交付の際、通常のコピー機（複合機）では発行不可能な大きさの場合（A3超）があり、職員の手間や紙面の大きさからすると同一の金額では公平性に欠けます。
○周知期間を設けるべきか否か検討すべきです。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

○現行の金額にプラスして徴収すべきと考えます。

《改革の具体的な手段》

- ・ 現行の手数料条例を改正
- ・ 「広報ほんじょう」「市ホームページ」への掲載、チラシ作製し窓口に準備

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

○歳入の増加になります。

改革により期待される効果

☐ 市民の利便性向上効果☐ 職員の意識改革効果☒ 歳入効果☐ 経費削減効果☐ その他（ ）

安定した財政で未来へつなげよう！

受益者負担の適正化を図る

総合振興計画
施策（中項目）

事業コストの縮減

実行課

企画課

【現状と課題】 ～改革が必要な理由～

〔現状〕

諸証明の発行などの行政サービスを提供するにあたり、手数料の徴収を行っていますが、現行の手数料の多くは合併以後にわたり据え置かれたものが多くあります。

〔課題〕

行政サービスを受ける人と受けない人との、負担の公平性の観点や近隣自治体との均衡の観点から、受益者負担の適正化に向けた検討が必要となっています。

意識改革

改革しよう！

【改革の方向性】 ～事務のやり方を見直し、改めます！～

令和元年9月に策定した「使用料・手数料の適正運用に関する基本方針」に基づき、手数料額の再計算を行い、受益者負担の適正化を検討していきます。

《改革の具体的な手段》

手数料条例に係る事務を所管する課に、手数料額の根拠となる算出方法を明確にしてもらい、その算出結果が現行の手数料額とかけ離れている場合には、手数料の改正を行います。

行動改革

改革実行！

【改革の成果】 ～改革したらこうなります！～

- 市民全体の負担の公平性を確保することができます。
- 歳入が増加し、市が負担していた経費を手数料で賄うことができます。

改革により期待される効果

☐市民の利便性向上効果☐職員の意識改革効果☒歳入効果☒経費削減効果☐その他（ ）