

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)>

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！・・・ 28

基本方針３：安定した財政で未来へつなげよう！・・・・・・ 71

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	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	2
		2	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課	3
		3	防災意識を高めよう	危機管理課	4
		4	窓口事務の改善	市民課	5
		5	保険課窓口における番号発券機の導入	保険課	6
		6	何が必要なのか理解できる通知	保険課	7
		7	市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課	8
		8	市内関係施設の案内	健康推進課	9
		9	拡幅道路の完成後のイメージ図を使ってPRしよう	道路管理課	10
		10	建築行為に係る窓口業務をリストアップ！	建築開発課	11
		11	窓口で対応中であることがわかる表示	建築開発課	12
		12	身近な水道水のことを知ってもらおう	水道課	13
		13	下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課	14
		14	市民が訪れたくなる児玉総合支所	総務課 環境産業課	15
		15	窓口サービスの向上のための6箇条	市民福祉課	16
		16	市民の関心に応える議会	議会事務局	17
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	18
		2	印鑑が必要な手続きの整理	保険課	19
		3	申請等様式の改善	建築開発課	20
		4	給水装置工事申込み手続きに係る事務改善	水道課	21
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	22
		2	インターネットで公共施設の利用予約	生涯学習課	23
		3	インターネットで公共施設の利用予約	体育課	24
No.4	窓口体制の在り方の検討	1	収入印紙の販売	会計課	25

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	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	26
		2	市作成刊行物の多言語配信	秘書課	27

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）

提案課

収納課

行動課

全課

【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）

提案課

収納課

行動課

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

提案課

危機管理課

行動課

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

提案課

市民課

行動課

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に関口案内人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

提案課

保険課

行動課

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）

提案課

保険課

行動課

全課

【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

提案課

保険課

行動課

全課

【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

提案課

健康推進課

行動課

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、窓口を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を設置します。

《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）

提案課

道路管理課

行動課

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、道路拡幅工事に興味を持っていただく。

《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興味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）

提案課

建築開発課

行動課

道路管理課、都市計画課、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）

提案課

建築開発課

行動課

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おう。

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

提案課

水道課

行動課

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

提案課

下水道課

行動課

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の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

提案課

総務課

行動課

総務課、市民福祉課、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

□歳入効果

□その他（ ）

■職員の意識改革効果

□経費削減効果

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

提案課

市民福祉課

行動課

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）

提案課 議会事務局

行動課 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）

提案課

障害福祉課

行動課

医療・介護・税務に関わる課

【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

提案課

保険課

行動課

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）

提案課

建築開発課

行動課

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）

提案課

水道課

行動課

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！

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

提案課

課税課

行動課

課税課、情報システム課

【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

提案課

生涯学習課

行動課

体育課、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

提案課 体育課

行動課 生涯学習課、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）

提案課

会計課

行動課

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！

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

提案課

秘書広報課

行動課

秘書広報課

【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

提案課

秘書広報課

行動課

庁内

【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（ ）

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	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	30
		2	eLTAX 利用率の向上！	課税課	31
		3	タブレット端末の活用	課税課	32
		4	ホームページを見やすく掲載！	環境推進課	33
		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	34
		6	道路の維持・保全のための効率化	道路管理課	35
		7	市民の皆さまから寄せられる情報の共有	道路整備課	36
		8	市有地図情報をホームページで公開	都市計画課	37
		9	職員の窓口業務量低減改革	建築開発課	38
		10	ホームページで適正な情報発信	建築開発課	39
		11	統合型GIS（屋外広告物）の一般公開	建築開発課	40
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	41
		2	文書保存の見直しとキャビネットの整備	保険課	42

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	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	43
		2	意識改革・情報共有で個々のレベルアップ	会計課	44
		3	窓口業務のマニュアル化	農業委員会事務局	45
		4	窓口業務のマニュアル化と職員間の共有	学校教育課	46
		5	埋蔵文化財の窓口業務の改善	文化財保護課	47
		6	図書館マニュアルの改訂	図書館	48
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	49
		2	地方債研修会の開催	財政課	50
		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	51
		4	情報セキュリティ内部監査員の拡充	情報システム課	52
		5	徴収職員事例研修会の開催	債権回収対策室	53
		6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課	54
		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	55
		8	障害と介護の相談記録の共有ファイル化	介護保険課	56
		9	公園施設マネジメントの推進	都市計画課	57

		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	58
		11	本庄市農産物PR	農政課	59
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	60
		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	61
		3	窓口アンケートの実施	企画課	62
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	頁
No.11	勤務体制の見直し	1	朝型勤務の導入	行政管理課	63
		2	職員流動体制を利用しやすいものとする	課税課	64
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	65
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	66
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	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	67
		2	職員の事務量削減	建築開発課	68
		3	施設管理業務委託の見直し	総務課	69
実施項目5 男女共同参画					
改革プログラム		計画名		実行課	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	70

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

提案課

秘書広報課

行動課

秘書広報課

【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

提案課

課税課

行動課

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

提案課

課税課

行動課

課税課、情報システム課

【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）

提案課

環境推進課

行動課

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）

提案課 商工観光課

行動課 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）

提案課 道路管理課

行動課 道路整備課、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

提案課

道路整備課

行動課

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

提案課

都市計画課

行動課

全課

【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ひます。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）

提案課

建築開発課

行動課

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、職員が窓口へ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）

提案課

建築開発課

行動課

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）

職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

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

提案課

建築開発課

行動課

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！

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

提案課 財政課

行動課 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

提案課

保険課

行動課

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！～

4 S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！

「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）

提案課

会計課

行動課

財務会計システム管理運用部会（会計課、財政課、情報システム課、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）

提案課

会計課

行動課

全課

【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）

提案課

農業委員会事務局

行動課

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）

提案課

学校教育課

行動課

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）

提案課

文化財保護課

行動課

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）

提案課 図書館

行動課 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！

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

提案課

産業開発室

行動課

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（		

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

提案課 財政課

行動課

全課（主に地方債を起債する事業を扱っている課）

【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

提案課

財政課

行動課

全課

【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		
提案課	情報システム課	行動課	全課

【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

提案課

債権回収対策室

行動課

収納課、債権回収対策室、その他市有債権主管課

【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）

提案課

地域福祉課

行動課

福祉フロア全体

【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

提案課

子育て支援課

行動課

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

提案課

介護保険課

行動課

障害福祉課、情報システム課

【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

提案課

都市計画課

行動課

都市計画課、体育課、子育て支援課、健康推進課、危機管理課

【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）

提案課

建築開発課

行動課

都市整備部、上下水道部

【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

提案課

農政課

行動課

全課

【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！

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

提案課

秘書広報課

行動課

秘書広報課

【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

提案課

企画課

行動課

全課

【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（ ）

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

提案課

企画課

行動課

全課

【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！

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

提案課

行政管理課

行動課

各課

【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）

提案課

課税課

行動課

課税課・企画課

【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

提案課

企画課

行動課

全課

【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

提案課

都市計画課

行動課

全課（行政管理課、企画課、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！

民間活力の積極的な導入

総合振興計画
施策（中項目）

提案課

建築開発課

行動課

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）

提案課

建築開発課

行動課

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

提案課

総務課

行動課

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

提案課

市民活動推進課

行動課

全課

【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）

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	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	72
		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	73
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	74
		2	寄附金（基金）の活用実績の見える化	産業開発室	75
		3	口座振替推進キャンペーンの実施	収納課	76
		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	77
		5	魅力ある市営住宅	営繕住宅課	78
		6	学校給食残渣低減計画	教育総務課	79

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	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	80

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

提案課 財政課

行動課 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）

提案課

道路管理課

行動課

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

提案課

課税課

行動課

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

提案課

産業開発室

行動課

産業開発室・地域福祉課・環境推進課・都市計画課・教育
総務課・生涯学習課

【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だけ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

提案課

収納課

行動課

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）

提案課

生活自立支援課

行動課

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

提案課

営繕住宅課

行動課

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）

提案課

教育総務課

行動課

教育総務課、学校教育課

【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！

手数料額が変わります

総合振興計画
施策（中項目）

提案課

建築開発課

行動課

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（ ）