

本庄市行政改革大綱及び実施計画

（平成30年度～平成34年度）

総括

令和5年8月

本 庄 市

目 次

1	本庄市行政改革大綱及び実施計画 総括について・・・・・・・・・・	1
2	本庄市行政改革大綱及び実施計画の概要・・・・・・・・・・	2
3	改革プログラムごとの総括・・・・・・・・・・	5
4	基本方針ごとの総括・・・・・・・・・・	25
5	本庄市行政改革大綱及び実施計画 総括・・・・・・・・・・	27

1 本庄市行政改革大綱及び実施計画 総括について

本市は、平成18年1月に合併し、新市として平成19年3月に、平成19年度から平成23年度の5年間を計画期間とする「本庄市行政改革大綱」及び「本庄市行政改革大綱実施計画」を策定し、総務省が明示した「集中改革プラン」が示す項目を含む様々な改革に取り組みました。この大綱及び実施計画に基づき、民間委託等の推進、定員管理の適正化、給与の適正化などに取り組み、厳しい財政状況の中で、職員が危機意識を持って行政改革を推進しました。

しかし、本市の財政事情は依然として厳しい状況が続いていたことから、平成25年4月に、平成25年度から平成29年度の5年間を計画期間とする「本庄市行政改革大綱」及び「本庄市行政改革大綱実施計画」を策定し、保育所の民営化、指定管理者制度の導入、公共施設の適正配置など、限られた財源の中でサービスの質の向上や提供方法の見直しについて考え、着実に行政改革を推進しました。

その後、平成30年3月に、平成30年度から平成34年度（令和4年度）までの5年間を計画期間とする「本庄市行政改革大綱」及び「本庄市行政改革大綱実施計画」を策定し、引き続き行政改革に取り組みました。この大綱及び実施計画の計画期間が令和4年度をもって終了したことから、5年間の取組について成果・効果を検証し、今後の行政改革につなげることを目的に総括を行います。

2 本庄市行政改革大綱及び実施計画の概要

1. 目的

「本庄市行政改革大綱」（平成30年度～平成34年度）では、「自ら取り組む！市民から親しまれ、頼られる市役所の実現」を改革のテーマに掲げました。事務を効率的・効果的に進めるうえで、事務のやり方を見直す手段として行政改革を位置づけ、様々な改革を推進しました。

常に「この仕事のやり方で本当に正しいのか」「他にやり方はないのか」と考え、発想の転換を図り、事務の改善や見直しを行うための意志を持ち（意識改革）、事務のやり方を改め（行動改革）、市民に分かりやすいサービスの提供とより良い財政運営を目指して、市職員が一丸となって改革に取り組みました。

2. 基本方針

大綱においては、市民から親しまれ、頼られる市役所の実現に向けて、次の3つを基本方針としました。

【1】市民に分かりやすい市役所にしよう！

窓口での手続きや相談などについて、事務のやり方を改善し、市民に分かりやすい市役所になるよう取り組みます。市民に対し、親切・丁寧な対応を心がけることで、市民に安心して頼られる市役所となるよう努めます。

【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

限られた職員数で効率的・効果的に組織を運営していくために、自ら事務のやり方を見直します。市役所における連携を強化し、知恵や工夫を出し合いながら事務の最適化に取り組みます。

【3】安定した財政で未来へつなげよう！

将来にわたり安定した財政を運営することができるよう、市税等の収納率の向上を図り、自主財源の確保に努め、質の高い財政運営に取り組みます。

3. 改革プログラム

大綱の内容に沿って、5年間の具体的な取組を明らかにするため、「本庄市行政改革大綱実施計画」（平成30年度～平成34年度）を策定しました。

実施計画では、3つの基本方針に基づく18の改革プログラムを設定しました。改革プログラムに基づき、実行課において個別の計画を策定し、市職員が自主的に行政改革に取り組みました。また、改革プログラムごとに設定された取りまとめ課が、個別の計画の進捗状況を取りまとめ、報告を行いました。

基本方針及び改革プログラムの一覧は、次のとおりです。

基本方針【１】 市民に分かりやすい市役所にしよう！			
改革プログラム		取りまとめ課	頁
実施項目１ 市民に分かりやすい窓口対応・手続案内			
No. 1	市民のための親切・丁寧な対応・行動	企画課	5
No. 2	市民のための申請書様式等の見直し	企画課	7
No. 3	インターネットでの申請手続の検討	情報システム課	8
No. 4	窓口体制の在り方の検討	企画課	9
実施項目２ 国際交流の推進			
No. 5	国際化に対応した窓口・手続案内	市民活動推進課	10

基本方針【２】 職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！			
改革プログラム		取りまとめ課	頁
実施項目１ 情報通信技術（ＩＣＴ）の活用による事務の効率化			
No. 6	ＩＣＴの有効活用	情報システム課	11
No. 7	庶務業務等の効率化	情報システム課	13
実施項目２ 効率的・効果的な庁内連携			
No. 8	業務マニュアルの充実	企画課	14
No. 9	庁内連携体制の強化	企画課	15
No. 10	市民意見の把握	企画課	16
実施項目３ 職員の意識向上			
No. 11	勤務体制の見直し	行政管理課	17
No. 12	職員提案制度の活性化	企画課	18
No. 13	若手職員の人材育成と活用	企画課	19
実施項目４ 民間活力の活用			
No. 14	民間委託等の導入	企画課	20
実施項目５ 男女共同参画			
No. 15	男女共同参画の推進	市民活動推進課	21

基本方針【３】 安定した財政で未来へつなげよう！			
改革プログラム		取りまとめ課	頁
実施項目１ 自主財源の確保			
No. 16	公有財産の有効利用等による財源の確保	財政課	22
No. 17	様々な手段による自主財源の確保	企画課	23
実施項目２ 使用料・手数料等の見直し			
No. 18	適正な使用料・手数料等の設定	企画課	24

3 改革プログラムごとの総括

改革プログラムごとの取組内容や成果、今後へ向けての課題等は、次のとおりです。

改革プログラム No.1 市民のための親切・丁寧な対応・行動	
改革の内容	○市職員が市民に親切・丁寧な対応・行動を心がけることにより、好感をもたれる市役所となるよう取り組みます。
主な改革の手段	○案内係員の配置や窓口発券機の導入など、窓口業務の改善を実施しました。 ○親切・丁寧な接客、分かりやすい通知の作成、担当業務についての情報発信の充実を図るなど、市民の立場に立った行動を考え実践しました。
全体総括 (成果・効果)	○窓口業務をはじめとした、様々な行政サービスの向上につながりました。 ○窓口アンケートの結果では、満足・やや満足と回答した割合が56%（R1）から68%（R4）に上昇しました。 ※満足・やや満足と回答した割合は、窓口アンケートの設問にある「本日の窓口サービスの全体的な印象」（R1）、「ご利用いただいたサービスの全体的な印象」（R4）の回答をもとに集計。
今後へ向けて	○5年間の取組により、市職員の間に、市民に対し親切・丁寧な対応・行動を心がける意識が広がったと考えられます。 ○今後も、窓口アンケートの結果等を参考に、市民の目線に立った対応・行動を意識し、実践します。

計画名		実行課	開始	終了
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
2	ナンバーディスプレイ対応電話機の導入	収納課	H30	R2
3	防災意識を高めよう	危機管理課	H30	R4
4	窓口事務の改善	市民課	H30	R4
5	保険課窓口における番号発券機の導入	保険課	H30	H30
6	何が必要なのか理解できる通知	保険課	H30	H30
7	市内関係施設案内マップの作成・配布	保険課	H30	R3
8	市内関係施設の案内	健康推進課	H30	R1
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	R2
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
11	窓口で対応中であることが分かる表示	建築開発課	H30	H30
12	身近な水道水のことを知ってもらおう	水道課	H30	H30
13	下水道施設の定期的な点検とパトロール	下水道課	H30	R4
14-1	市民が訪れたいくなる児玉総合支所	支所総務課	H30	R2
14-2		支所環境産業課	H30	R2

計画名		実行課	開始	終了
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	R4
16	市民の関心に応える議会	議会事務局	H30	R2
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
18	生活保護費の口座振込促進により業務効率化を図る	生活支援課	R1	R4
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	R2
20	支給認定証の任意交付化	保育課	R1	R1
21	病後児保育室の利用者を増やそう	保育課	R1	R4
22	熱中症予防・感染症予防の注意喚起	健康推進課	R1	R2
23	申請受付業務の改善	介護保険課	R1	R3
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	R2
25	カウンター周りの整理整頓！	環境推進課	R1	R1
26	接客スキルの向上を目指す！	環境推進課	R1	R2
27	はにぼんグッズの紹介	商工観光課	R1	R1
28	窓口の分かりやすい表示	農政課	R1	R2
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
30	総合支所取扱業務案内図の作成	支所市民福祉課	R1	R1
31	市民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	R4
32	美味しく安全安心な水道水の供給	水道課	R2	R2
33	観光農業の魅力発信	農政課	R3	R3
34	市ホームページへの情報掲載	図書館	R3	R3
35	市ホームページの掲載情報の充実	障害福祉課	R4	R4

■改革プログラム No.1 合計：36 計画（改革達成：36 計画）

※14-1、14-2はそれぞれ1計画とカウントしています。

改革プログラム No.2 市民のための申請書様式等の見直し

改革の内容	○窓口がある課などにおいて、申請書様式等の見直しを図ります。
主な改革の手段	○同一の内容を複数回記入する必要がある申請書様式等を見直し、専門用語を読み替えるなど、簡潔で分かりやすい様式にしました。 ○印鑑が必要な手続の整理や手続方法の見直し・簡略化を行いました。
全体総括 (成果・効果)	○申請書様式等や手続方法の見直し・簡略化により、市民の負担軽減につながるとともに、窓口業務の効率化を図ることができました。 ○窓口アンケートの結果では、満足・やや満足と回答した割合が55%（R1）から69%（R4）に上昇しました。 ※満足・やや満足と回答した割合は、窓口アンケートの設問にある「記入書類の分かりやすさ」の回答をもとに集計。
今後へ向けて	○今後も、市民の負担軽減及び窓口業務の効率化を図るため、申請書様式や手続き方法の見直しを実施します。

計画名		実行課	開始	終了
1	送付先住所変更手続の簡略化	障害福祉課	H30	R1
2	印鑑が必要な手続の整理	保険課	H30	R3
3	申請等様式の改善	建築開発課	H30	H30
4	給水装置工事申込手続に関わる事務改善	水道課	H30	R1
5	請求書等様式の改善	市民課	R1	R4
6	支給決定通知の改善	介護保険課	R1	取り下げ
7	申請書等様式及び事務手続の見直し	道路管理課	R1	R3
8	申請書様式の見直し	営繕住宅課	R1	R1
9	簡単申請にて作業効率アップ	文化財保護課	R2	R3

■改革プログラム No.2 合計：9計画（改革達成：8計画 取り下げ：1計画）

改革プログラム No.3 インターネットでの申請手続の検討

改革の内容	○インターネットによる申請・届出が可能な手続を充実させていきます。
主な改革の手段	○本庄市オンライン窓口（電子申請・届出サービス）による証明書の申請受付を拡大しました。 ○公共施設の予約について、インターネットで空き状況の確認及び仮予約ができる施設を拡大するとともに、利用しやすいシステムの整備について検討しました。
全体総括 （成果・効果）	○インターネットを利用して、時間や場所を問わず申請や届出を行うことが可能となり、市民の利便性の向上につながるとともに、窓口業務の効率化を図ることができました。 ○本庄市オンライン窓口（電子申請・届出サービス）の申請件数は、327件（H30）から1,939件（R4）に増加しました。
今後へ向けて	○インターネットによる申請手続の拡充は、行政サービスのデジタル化という観点から、今後さらに重要な取組となります。 ○引き続き、インターネットによる申請手続の拡充に取り組み、市民の利便性の向上を図ります。

計画名		実行課	開始	終了
1	インターネットで税務証明の申請受付	課税課	H30	H30
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
3	インターネットで公共施設の利用予約	体育課	H30	H30
4	公共施設予約システムの運用改善	スポーツ推進課 市民活動推進課 生涯学習課	R3	引き続き 業務内で 取り組む

■改革プログラム No.3 合計：4計画（改革達成：3計画 次年度継続：1計画）

改革プログラム No.4 窓口体制の在り方の検討

改革の内容	○複数の部署等にまたがる手続であっても、市民が負担に感じることなく、手続をスムーズに行うことができるようにします。
主な改革の手段	○複合的で複雑なふくしの相談について、関係各課で連携して対応できるよう取り組みました。 ○パスポートの交付に必要な収入印紙と収入証紙を市役所内で一括購入できるよう、市役所内で収入印紙の販売を開始しました。
全体総括 (成果・効果)	○手続きのための移動や手続きにかかる時間が削減され、市民の負担軽減及び窓口サービスの向上につながりました。
今後へ向けて	○窓口のワンストップ化は、窓口サービスに対する市民の満足感につながります。 ○今後も、窓口のワンストップ化について、多角的に検討・実施を進め、市民の利便性の向上に努めます。

計画名		実行課	開始	終了
1	収入印紙の販売	会計課	H30	R1
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 生活支援課	R2	R4

■改革プログラム No.4 合計：2計画（改革達成：2計画）

改革プログラム No.5 国際化に対応した窓口・手続案内

改革の内容	○国際化に対応した窓口体制等の整備に取り組みます。
主な改革の手段	○翻訳タブレット端末の活用や通訳・翻訳ボランティアの充実を図りました。 ○市職員に対して、「やさしい日本語」の使用を促進しました。 ○外国人向けに分かりやすいガイドブック等を作成しました。 ○市作成刊行物の多言語配信を行いました。
全体総括 (成果・効果)	○本市在住の外国人や外国人の転入者が、必要な情報を取得しやすくなるとともに、市役所を利用しやすい環境を整えることができました。
今後へ向けて	○本市在住の外国人や外国人の転入者に対し、必要な情報を分かりやすく提供し、安心して生活していただけるよう、市作成刊行物の多言語配信の拡充や「やさしい日本語」の活用に取り組みます。

計画名		実行課	開始	終了
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！	市民活動推進課	H30	R4
2	市作成刊行物の多言語配信	市民活動推進課	H30	R4
3	窓口における翻訳機導入	健康推進課	R1	R1

■改革プログラム No.5 合計：3計画（改革達成：3計画）

改革プログラム No.6 ICTの有効活用

改革の内容	○ICTの積極的な活用により、業務の効率化を図ります。
主な改革の手段	○業務の執行に効果的な様々なICTの導入を実施しました。 ○統合型GIS（地理情報システム）の有効活用を図りました。 ○市ホームページ等を活用した積極的な情報発信に取り組みました。
全体総括 （成果・効果）	○様々なICTの導入により、業務の効率化を図ることができました。 ○市ホームページ等の積極的な活用により、市民へ迅速・明瞭な情報発信を行うことができました。
今後へ向けて	○ICTの有効活用は、今後の行政改革において目標とする「スマート自治体への転換」に欠かせない重要な取組です。 ○引き続き、行政サービスの向上、業務効率化の両面から、様々なICTの活用を積極的に検討していきます。

計画名		実行課	開始	終了
1	市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	R4
2	eLTAX利用率の向上！	課税課	H30	R4
3	タブレット端末の活用	課税課	H30	R4
4	市ホームページを見やすく掲載！	環境推進課	H30	R1
5	市民への情報（公共機関からのお知らせ）を市ホームページに見やすく掲載	商工観光課	H30	R1
6	道路の維持・保全のための効率化	道路管理課	H30	H30
7	市民から寄せられる情報の共有	道路整備課	H30	R1
8	市有地図情報を市ホームページで公開	都市計画課	H30	R2
9	職員の窓口業務量低減改革	建築開発課	H30	H30
10	市ホームページで適正な情報発信	建築開発課	H30	H30
11	統合型GIS（屋外広告物）の一般公開	建築開発課	H30	取り下げ
12	市民への交通安全情報を市ホームページに見やすく掲載	危機管理課	R1	R4
13	見やすい市ホームページを作成します	市民課	R1	R4
14	高齢者の生きがいづくりの促進	地域福祉課	R1	R1
15	市ホームページの活用拡大	道路管理課	R1	R3
16	検針業務にスマートフォンを導入します！	水道課	R1	R1
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	R2
18	市ホームページを見やすくします！	生涯学習課	R1	R1
19	市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	R3
20	文化財保護法に伴う手続を市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
21	図書館ホームページで適正な情報発信	図書館	R1	R4

計画名		実行課	開始	終了
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	R4
23	予算ヒアリング説明資料のペーパーレス化	財政課	R2	R2
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	R2
25	ICT の活用で事務の効率化を図る	介護保険課	R2	R3
26	ICT の活用で介護認定審査会を効率化！	介護保険課	R2	R2
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	R3
28	給配水管施設台帳のタブレット端末を活用	水道課	R2	取り下げ
29	オープンデータの幅を広げよう	情報システム課	R3	R4
30	市内の名所等の画像の共有	支所環境産業課	R3	R3
31	ICT 技術を取り入れた浄水場や配水場等の管理を行います	水道課	R3	引き続き 行政改革で 取り組む
32	本庄市 SNS 公式アカウントの活用	生涯学習課	R3	R3

■改革プログラム No.6 合計：32 計画（改革達成：29 計画 次年度継続：1 計画 取り下げ：2 計画）

改革プログラム No.7 庶務業務等の効率化

改革の内容	○出勤簿管理や休暇簿管理、時間外勤務命令簿管理、決裁文書等に関わる効率化を図ります。
主な改革の手段	○出勤簿管理や決裁文書、伝票起票等の電子化を行いました。 ○会議など様々な場面においてペーパーレス化を促進しました。 ○文書保存について見直しを行いました。
全体総括 (成果・効果)	○電子化・ペーパーレス化の促進により、紙資源を削減するとともに、業務の効率化を図ることができました。 ○庁用用紙の購入枚数は、4,938,000 枚（H30）から 4,732,500 枚（R4）に減少しました。
今後へ向けて	○電子化・ペーパーレス化については、5 年間の取組により進みつつありますが、現在、紙で行っている業務もあるため、引き続き、電子化・ペーパーレス化の促進を図ります。 ○事務処理にかかる時間を削減し、市職員が取り組むべき業務に注力できる環境を整えるため、今後も庶務業務等の効率化を図ります。

計画名		実行課	開始	終了
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
2	文書保存の見直しとキャビネットの整備	保険課	H30	R4
3	新たなシステムの導入	情報システム課 行政管理課	R1	R2
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	R2
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	R3
6	会議資料のペーパーレス化	学校教育課	R1	R1
7	タブレット端末の活用	議会事務局	R1	R3
8	公共料金納付の効率化を図ります！	水道課	R2	取り下げ
9	埋蔵文化財にかかる届出等の手続処理を効率化する	文化財保護課	R2	R3
10	音声テキスト化システムの導入	情報システム課	R3	R3
11	公共料金明細事前通知サービスを導入し、公共料金の支払伝票の自動起票を図ります	会計課	R4	R4

■改革プログラム No.7 合計：11 計画（改革達成：10 計画 取り下げ：1 計画）

改革プログラム №8 業務マニュアルの充実

改革の内容	○業務マニュアルを充実させ、その有効活用に取り組みます。
主な改革の手段	○業務マニュアルの作成や見直しを進め、課内や関係各課で情報共有を行いました。
全体総括 (成果・効果)	○業務マニュアルを十分に機能させることにより、担当者以外の職員でも適切な窓口対応を行うことができ、市民サービスの向上につながるとともに、市職員が業務を効率良く習得するための環境を整え、業務の効率化を図ることができました。
今後へ向けて	○業務マニュアルの充実化及び有効活用は、適切な窓口対応や事務処理を維持するために必要な取組です。 ○今後も、それぞれの担当業務において、業務マニュアルの作成や見直しを行い、情報共有を図ります。

計画名		実行課	開始	終了
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
2	意識改革・情報共有で個々のレベルアップ	会計課	H30	R1
3	窓口業務のマニュアル化	農業委員会事務局	H30	R1
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	R2
5	埋蔵文化財の窓口業務の改善	文化財保護課	H30	H30
6	図書館マニュアルの改訂	図書館	H30	R4
7	業務マニュアルの充実	市民課	R1	R4
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	R2
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	R4
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	R4
11	「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	監査委員事務局	R1	R2
12	会計事務処理マニュアルの改訂	会計課	R2	R3
13	窓口業務マニュアルの充実	障害福祉課	R2	R2
14	効率的な会議運営	商工観光課	R2	R3

■改革プログラム №8 合計：14 計画（改革達成：14 計画）

改革プログラム №.9 庁内連携体制の強化

改革の内容	○庁内の協力関係を強化し、柔軟な連携体制の構築に取り組みます。
主な改革の手段	○部署を横断する業務に関して、課題の解決に向けて協力して取り組むことにより、柔軟な連携体制を築きました。 ○情報共有を図るため、関係各課との会議を随時開催しました。
全体総括 (成果・効果)	○関係各課との情報共有を進め、協力して業務に取り組んだことにより、業務の質を高めるとともに、業務の効率化を図ることができました。
今後へ向けて	○庁内連携体制の強化については、今後の行政改革においても「改革の視点」の1つに取り入れています。 ○様々な課題について、職員が自分のこととして捉え、庁内で協力し合って対応できるよう、連携の強化に取り組みます。

計画名		実行課	開始	終了
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	R4
2	地方債研修会の開催	財政課	H30	R1
3	監査だって怖くない！契約手続適正化プロジェクト	財政課	H30	R3
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
5	徴収職員事例研修会の開催	債権回収対策室	H30	H30
6	福祉窓口の多チャンネル化	地域福祉課	H30	R4
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
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
9	公園施設マネジメントの推進	都市計画課	H30	R4
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	R2
11	本庄市農産物PR	農政課	H30	H30
12	徴収サポートの実施	収納課	R1	R4
13	発達検査結果の活用	健康推進課	R1	R2
14	図書館をPRするスタッフエプロン	図書館	R2	R3
15	多くの市民に本を届けよう～宅配サービス～	図書館	R2	取り下げ
16	関係各課の連携による特定外来生物クビアカツヤカミキリの防除	環境推進課 支所環境産業課	R4	R4

■改革プログラム №.9 合計：16計画（改革達成：15計画 取り下げ：1計画）

改革プログラム No.10 市民意見の把握

改革の内容	○アンケートの実施により、市民の意見を効率的・効果的に把握します。
主な改革の手段	○市民アンケートの標準的な実施手順を定めました。 ○アンケートの質問内容と集計結果により、市民の意見を把握しました。
全体総括 (成果・効果)	○市民アンケートの実施手順が明確化されたことにより、業務の効率化を図ることができました。 ○アンケートのデータを集約・分析することにより、市民の意見を把握し、業務に活かすことができました。
今後へ向けて	○今後も、様々な業務の実施に当たり、市民の意見を把握し、業務に活かせるよう取り組みます。 ○Web アンケートの積極的な実施など、意見の把握方法の充実化を図ります。

計画名		実行課	開始	終了
1	分かりやすく、親しみやすい広報を作ろう！	広報課	H30	R4
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
3	窓口アンケートの実施	企画課	H30	R4
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

■改革プログラム No.10 合計：4 計画（改革達成：4 計画）

改革プログラム No.11 勤務体制の見直し

改革の内容	○勤務体制の合理化やワーク・ライフ・バランスに配慮した勤務形態への見直し等に取り組みます。
主な改革の手段	○朝方勤務を導入しました。 ○「本庄市職員の流動体制に関する要綱」に基づき、繁忙期等における市職員の柔軟な流動体制を実施しました。
全体総括 (成果・効果)	○朝方勤務の導入により、市職員が働きやすい環境を提供することができ、ワーク・ライフ・バランスの向上につながりました。 ○市職員の流動体制の実施により、時間外勤務を削減するとともに、業務の効率化を図ることができました。
今後へ向けて	○今後も、限られた人材を有効活用し、効率的に業務を行うため、市職員の流動体制の実施など、担当業務以外の業務にも柔軟に協力し合える体制づくりに取り組みます。 ○市職員が働きやすい環境となるよう、勤務形態等の工夫を行います。

計画名		実行課	開始	終了
1	朝型勤務の導入	行政管理課	H30	R1
2	職員流動体制を利用しやすいものとする	課税課	H30	R4
3	保育等にかかる人材の効率的運用	子育て支援課	R1	取り下げ
4	みんなで協力！お待たせしない窓口！	支所市民福祉課	R1	R4
5	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！	支所市民福祉課	R2	R4

■改革プログラム No.11 合計：5 計画（改革達成：4 計画 取り下げ：1 計画）

改革プログラム No.12 職員提案制度の活性化

改革の内容	○「本庄市職員提案規程」に基づいてアイデアを募集し、事務改善につなげます。
主な改革の手段	○職員提案制度について、市職員の意見を把握し参考とするため、アンケートを実施しました。 ○職員提案書の様式を記入しやすい書式に改正するなど、より多くの提案が出るよう工夫し、募集を行いました。 ○採用された提案を実施するとともに、審査結果を市職員に対して周知しました。
全体総括 (成果・効果)	○市職員自らの意識改革・行動改革につながりました。 ○採用された提案を実施することにより、市民の利便性向上や市役所の事務改善を図ることができました。
今後へ向けて	○職員提案制度については、一定の成果は見られるものの、提案件数が伸びていないという課題があります。 ○より多くの提案が出されるよう、今後の行政改革においても制度の活性化に取り組みます。

計画名		実行課	開始	終了
1	職員提案制度の活性化	企画課	H30	引き続き 行政改革で 取り組む

■改革プログラム No.12 合計：1 計画（次年度継続：1 計画）

改革プログラム No.13 若手職員の人材育成と活用

改革の内容	○若手職員が自らの仕事に関する課題研究の発表の場の創設や、政策立案に関わる事業などへの参加を図ります。
主な改革の手段	○若手職員が自ら企画・立案を行う事業等に参加する機会を提供しました。 ○若手職員に対し、研修への積極的な参加を促すとともに、課内研修を実施しました。
全体総括 (成果・効果)	○若手職員が自ら企画・立案を行う事業等に参加することにより、意識改革・行動改革を促し、人材育成につながりました。 ○若手職員が積極的に研修に参加することにより、業務に関する理解が深まり、スキルアップにつながりました。
今後へ向けて	○引き続き、若手職員に対し企画・立案を行う事業等に参加する機会や、様々な研修に参加する機会を提供することより、人材育成を図り、組織の活性化につなげます。

計画名		実行課	開始	終了
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
2	本庁と支所の市民サービスの統一化を図ります	行政管理課	R2	R2
3	認定調査マニュアル作成でみんながスキルアップ！	介護保険課	R2	R2
4	学童保育等にかかる人材育成	子育て支援課	R2	R4
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	R3
6	窓口で必要な知識を習得・蓄積・共有	建築開発課	R3	R4

■改革プログラム No.13 合計：6計画（改革達成：6計画）

改革プログラム No.14 民間委託等の導入

改革の内容	○市の業務について、民間のノウハウの積極的な活用や、業者間における競争原理の積極的な活用を図ります。
主な改革の手段	○市の業務の委託化等について調査・研究を行い、民間委託を積極的に導入しました。 ○既に民間委託している業務について、委託内容の見直しを行いました。
全体総括 (成果・効果)	○民間活力を積極的に活用することにより、質の高い行政サービスを提供するとともに、業務の効率化を図ることができました。
今後へ向けて	○引き続き、市の業務の委託化等について調査・研究を行い、民間委託を積極的に導入することにより、行政サービスの向上及び業務の効率化を図ります。

計画名		実行課	開始	終了
1	民間活力の積極的な導入	建築開発課	H30	R1
2	職員の事務量削減	建築開発課	H30	取り下げ
3	施設管理業務委託の見直し	支所総務課	H30	R2
4	民間の技術力を活用した業務の効率化を目指します	水道課	R4	引き続き 行政改革で 取り組む

■改革プログラム No.14 合計：4 計画（改革達成：2 計画 次年度継続：1 計画 取り下げ：1 計画）

改革プログラム No.15 男女共同参画の推進

改革の内容	○審議会委員等の選任にあたって、男女の比率で少ない方が3割を下回らないようにし、男性多数（女性少数）、女性多数（男性少数）の会議とならないよう努めます。
主な改革の手段	○現状では女性委員の割合が少ないことから、女性委員の割合が3割を下回っている審議会等について、関係団体に推薦依頼する際に、女性の推薦について協力を求めるよう、関係各課へ促しました。 ○関係各課に対し、グループウェアシステムの掲示板で、本市の現状をお知らせするとともに、女性委員の積極的な登用について周知を行いました。
全体総括 （成果・効果）	○女性委員の割合（各年度4月1日時点）は、20.2%（H30）から25.3%（R5）に増加しました。 ○女性委員の積極的な登用により、性別による偏りがない意見を市政に反映することにつながりました。
今後へ向けて	○5年間の取組により、女性委員の割合は向上したものの、総合振興計画や男女共同参画プランで目標としている30%には達していません。 ○市の政策・方針決定の場への女性の参画を進めるため、女性委員の積極的な登用に向けて、取組を継続します。

計画名		実行課	開始	終了
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	引き続き 行政改革で 取り組む
2	就学支援委員会における男女共同参画の推進	学校教育課	R2	R3

■改革プログラム No.15 合計：2計画（改革達成：1計画 次年度継続：1計画）

改革プログラム No.16 公有財産の有効利用等による財源の確保

改革の内容	○市有地の売却を行うなど、公有財産の有効利用を図ります。
主な改革の手段	○売却見込みのある市有地を選定し、入札や随意契約により売却を行いました。 ○様々な公共空間でマーケットを開催しました。
全体総括 (成果・効果)	○未利用の市有地を売却することにより、売払い収入が得られ、税収の確保につながるるとともに、除草費用等の管理経費を削減することができました。(売却数：8 筆 売払い収入総額：84,567,920 円 (H30～R4 の実績)) ○マーケットの開催により、公共空間の利活用の可能性を広げるとともに、事業者支援やまちの活性化につながりました。(開催回数：11 回 売上総額：約 2,884,280 円 (R4 の実績))
今後へ向けて	○今後も、市有地の売却や公共空間でのマーケットの開催等を通じて、公有財産の有効利用を図ります。

計画名		実行課	開始	終了
1	未利用財産の処分・貸付	財政課	H30	R4
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
3	マーケットの実証実験による公共空間の利活用（稼ぐ公共空間へ）	商工観光課	R4	R4

■改革プログラム No.16 合計：3 計画（改革達成：3 計画）

改革プログラム No.17 様々な手段による自主財源の確保

改革の内容	○広告収入等による自主財源の確保に努めます。 ○寄附金（ふるさと納税）の使途や活用実績を分かりやすく発信することにより、寄附者からの信頼を得ていきます。
主な改革の手段	○ネーミングライツパートナーの募集を行いました。 ○寄附金（ふるさと納税）の活用実績の公表を行うとともに、返礼品等の工夫を行い、寄附額の増加につながるよう取り組みました。
全体総括 （成果・効果）	○ネーミングライツパートナーの募集により、2つの施設に愛称が付与され、自主財源を確保することができました。（ネーミングライツ料総額 10,915,630 円（H30～R4 の実績）） ○寄附金（ふるさと納税）の額は、8,208,148 円（H30）から 88,991,160 円（R4）に増加しました。 ※R4 のふるさと納税の寄附額は、総括作成時の金額です。
今後へ向けて	○様々な自主財源の確保の方法及びその効果的なやり方について、さらに研究を進め、積極的に実施します。 ○市税や返還金等の収納率向上に努めます。 ○行政経費の削減に努めます。

計画名		実行課	開始	終了
1	聞いて納得。納めて安心。住みよい本庄市へ！	課税課	H30	R4
2	寄附金（ふるさと納税）の活用実績の見える化	広報課	H30	R4
3	口座振替推進キャンペーンの実施	収納課	H30	R1
4	ジェネリック医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	生活支援課	H30	R4
5	魅力ある市営住宅	営繕住宅課	H30	R1
6	学校給食残渣低減計画	教育総務課	H30	R4
7	生活保護法第63条返還金の収納率向上を図る	生活支援課	R1	R4
8	ジェネリック医薬品の利用促進	子育て支援課	R1	引き続き 行政改革で 取り組む
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	R4
10	ネーミングライツの検討	スポーツ推進課 生涯学習課 企画課	R1	R3
11	口座振替の推進	収納課	R3	R4

■改革プログラム No.17 合計：11 計画（改革達成：10 計画 次年度継続：1 計画）

改革プログラム No.18 適正な使用料・手数料等の設定

改革の内容	○負担公平の原則や受益者負担の原則を基本に、使用料・手数料等について見直しを検討します。
主な改革の手段	○手数料の算出方法を明確化したうえで再計算を行い、その算出結果が定められた手数料とかけ離れているものについて、適正な金額に改定を行いました。
全体総括 (成果・効果)	○手数料の改定により、受益者負担の適正化及び財政の健全化を図ることができました。
今後へ向けて	○今後も、手数料等の改訂の際には、算出方法を明確化したうえで適正であるか検討を行い、受益者負担の適正化及び財政の健全化を図ります。

計画名		実行課	開始	終了
1	手数料額が変わります	建築開発課	H30	取り下げ
2	受益者負担の適正化を図る	企画課	R2	R3

■改革プログラム No.18 合計：2 計画（改革達成：1 計画 取り下げ：1 計画）

◇全体集計 165 計画

（改革達成：151 計画 次年度継続：6 計画 取り下げ：8 計画）

4 基本方針ごとの総括

基本方針ごとの取組内容や成果、今後へ向けての課題等は、次のとおりです。

【1】市民に分かりやすい市役所にしよう！

窓口業務の改善、分かりやすい通知や申請書類の作成、市ホームページを活用した申請手続の拡充、国際化への対応等により、市民の利便性の向上を図り、市民に分かりやすい市役所となるよう努めました。こうした取組の結果、市職員の間に、市民に対し親切・丁寧な対応・行動を心がける意識が広がったと考えられます。

これからも、常に市民の目線に立ち、様々なニーズに対し柔軟に対応できるよう、行政サービスの提供方法や提供内容などについて見直し、改善に取り組みます。

また、今後の行政改革においては、行政サービスのデジタル化や窓口のワンストップ化に重点的に取り組み、多角的に検討・実施を進めます。

【2】職員みんなで効率的・効果的に仕事をしよう！

ICTの積極的な活用、ペーパーレス化の促進、業務マニュアルの充実、庁内連携体制の強化、民間委託の導入等により、業務の効率化を図り、質の高い行政サービスの提供につなげました。一方で、職員提案制度や男女共同参画の推進については、5年間の取組により成果は上がっているものの、改革の達成には至っていないため、引き続き推進に向けて取り組む必要があります。

これからも、限られた職員数で効率的に業務を行うため、前例にとらわれずチャレンジ意識を持ち、業務の方法を改めていきます。

また、今後の行政改革においては、ICTの活用による業務の効率化や庁内連携体制の強化に重点的に取り組み、より一層効率的・効果的に仕事を進めることができる体制づくりを進めます。

【3】安定した財政で未来へつなげよう！

公有財産の有効利用、自主財源の確保に向けた様々な取組、手数料の適正化等により、財政の安定化に努めました。ネーミングライツやふるさと納税といった新たな取組が成果を上げ、自主財源の確保につながりました。また、公共空間でのマーケットの開催により、公共空間の利活用の可能性を広げるとともに、事業者支援やまちの活性化につながりました。

これからも、様々な手段による自主財源の確保、市税・返還金等の収納率向上、行政経費の削減に努め、経営感覚を生かした質の高い財政運営に取り組めます。

また、今後の行政改革においては、自主財源の確保に重点的に取り組み、新たな自主財源の確保の方法や、効果的に自主財源を確保する方法について研究を進め、実施します。

5 本庄市行政改革大綱及び実施計画 総括

「本庄市行政改革大綱」（平成30年度～平成34年度）では、「自ら取り組む！市民から親しまれ、頼られる市役所の実現」を改革のテーマに掲げ、職員が自主的に様々な改革に取り組みました。

その結果、「本庄市行政改革大綱実施計画」（平成30年度～平成34年度）で設定した全ての改革プログラムにおいて一定の成果を上げ、行政サービスの向上、業務の効率化、財政の安定化等を図ることができました。5年間の取組により、基本方針や改革のテーマで掲げた姿に近づくことができたと考えられます。

なお、この大綱の計画期間は令和4年度で終了となりましたが、引き続き実施すべき取組については、この5年間の成果や課題等を踏まえながら、今後も継続して取り組みます。

また、令和4年3月には、これまでの行政改革の取組や社会経済情勢の変化を踏まえて、新たな「本庄市行政改革大綱」（令和5年度～令和9年度）を策定しました。新たな大綱では、「スマート自治体への転換と持続可能な行政経営への挑戦」を改革のテーマに掲げています。今後は新たな大綱に基づいて、行政改革の更なる推進を図ります。