

令和6年度第2回袖ヶ浦市行政改革推進委員会

1 開催日時 令和7年3月25日（火）午後2時開会

2 開催場所 袖ヶ浦市役所南庁舎2階市民協働会議室1

3 出席委員

会 長	安枝 玲司	委 員	宗政 恒興
委 員	中山 朝子	委 員	寺田 明生
委 員	竹内 良雄	委 員	石原 邦夫
委 員	塩谷 礼子		

欠席委員

委 員	鈴木 敏延	委 員	内藤 恵子
委 員	近藤 信子		

4 出席職員

市長	粕谷 智浩	企画政策部長	千田 和也
行政管理課長	多田 晴美	行政管理課副参事	成清 和弘
行政管理課主査	阿津 貴紀	行政管理課副主査	小林 未和
行政管理課主任主事	松原 瑠南		

5 傍聴定員と傍聴人数

傍聴定員	4名	傍聴人数	0名
------	----	------	----

6 議 題

（1）第7次行政改革大綱アクションプランの取組項目の追加について（諮問）

7 議 事

【議題（1）第7次行政改革大綱アクションプランの取組項目の追加について】

事務局（阿津主査）

（説明要旨）

資料1－1

追加項目：「継続的な窓口業務の改善に取り組む体制の整備等」を新たに追加する。

追加経緯：これまで、現行行政改革のアクションプランの取組の一つとして、庁舎整備事業の完了に合わせて、窓口関係課と窓口業務の改善について検討を進めてきたが、令和6年度、デジタル庁のアドバイザー派遣事業を活用した結果、庁舎整備事業が完了した後も「改善が必要な課題」が複数確認できた。また、

国の推進する自治体フロントヤード改革を踏まえ、当市も同様に、窓口改善の取組と推進する体制、そして窓口環境の見直しを図る必要がある。

取組内容：・職員が窓口改善を検討する時間などを確保するための手法の検討
・継続的に窓口改善に取組む体制の整備
・窓口改善の方向性を定め、施策の実行性を高める方針の策定

資料 1－2 **資料 1－1**の朱書き部分を個票様式に記入したもの。

資料 1－3 取組項目の目標をまとめて記載した総括表。新規追加項目の目標としては、検討組織の整備と方針策定の完了とする。

石原委員

総務省では、自治体の規模別で窓口フロントヤード改革の先行モデルを出しているが、研究はしているか。

事務局（多田課長）

デジタル庁の窓口 B P R アドバイザー派遣制度の活用、同規模自治体への視察等により、庁内で調査研究をしている。

石原委員

庁内で調査研究している中で、何を重点的に検討しているか。

事務局（多田課長）

自治体フロントヤード改革の「行かない」、「迷わない」、「待たない」、「書かない」窓口について検討している。

石原委員

マイナンバーカードの取得率が上がってきており、国も「自治体に行かなくても手続きができる窓口」ということを推進している。袖ヶ浦市でも追加する取組項目の中で検討するだけではなく、具体的にいつ、こういった手続きについて実施できるようにするか、という計画に仕上げてほしい。

宗政委員

資料 1－1 3 ページ、個票案の背景、目的において「庁舎整備完了後も改善が必要な課題が多数確認できた」と記載されている。

令和 7 年度で計画が終了するため、短い期間で新たに取組項目を追加するのはあまり考えられない。

現状どのような課題があって、どのように改善したいのか。

事務局（多田課長）

目標として、市役所に行かなくても手続きができる「行かない」を拡充する。

また、庁内の窓口検討会で挙げた窓口の理想の姿として、手続き等に来庁された際に「迷わない」、「待たない」、「回らない」、申請書を「書かない」というものがある。

なお、窓口での手続きについては、「事前予約できる」ことも理想の姿として考えている。

宗政委員

目指している姿は理解した。私自身、市内の農村地帯に住んでおり、高齢化が進んでいる。例えば、家族の介護が必要な家庭で、どうしても市役所に行かなければならない状況など、大変困っているという相談を受ける。

また、インターネットやマイナンバーカードを活用したサービスが拡充されても、高齢者には操作が難しい。高齢者向けの勉強会等、サポートするような視点がほしい。

袖ケ浦市の大きな課題として、臨海部と農村部にあまりにも大きな差がある。同じ市内でも住む方たちの抱える課題は様々であるため、市民にとって「袖ケ浦市がよくなった」と思ってもらえる方向に、行政改革が進むと嬉しい。

なお、新庁舎完了後も、窓口等の職員が改善したいと考えている具体的な課題は何か。「改善が必要な課題が多数確認できた」という厳しい表現をしているため、代表的な課題を聞きたい。

事務局（多田課長）

デジタル機器が使いづらいという方に対しては、現在、公民館事業としてスマホ教室を開催している。

袖ケ浦市ではスマートフォンやパソコンからできる電子申請手続きが530件ほどあるが、デジタルデバイド対策として電子申請が使えるような講習は実施していないため、今後、検討していきたい。

また、庁内の窓口検討会で改善案として挙げた代表的なものとして、市役所に来て「迷わない」窓口については、案内表示やサイネージを設置する、「待たない」窓口については事前予約制を導入する、といったものがある。

なお、「書かない」窓口については、現在、転出入の手続きでは実現できているが、それ以外の手続きでも今後増やしていきたいと考えている。

事務局（千田部長）

資料1－1 2ページ、アクションプラン（計画）追加案について、取組項目①窓口業務に関する改善改革（再構築）の推進等の変更ではなく、③継続的な窓口業務の改善に取組む体制の整備等として“新規に追加”する理由を補足する。

当初、庁内の委員会において①の変更として検討した経緯があるが、変更にて内容を修正してしまうと、これまで①で実施してきた取組の評価ができないことため、新たに別項目として追加した方が良いのではという意見があった。①については今回庁舎整備が完了したところで一旦完了として評価し、③は新たな課題に対するものということで内容を整

理したい。

新たな課題は、令和6年度にデジタル庁のBPRアドバイザー派遣事業を活用し、先進市のアドバイザーに袖ヶ浦市の窓口を見てもらいながら課題を洗い出す作業を行った中で出てきている。例えば、転出入の手続きは比較的長い時間がかかってしまい、2時間近く拘束されてしまうという課題や、窓口で色々な職員から次々話を聞かされ、話が頭に入らなくなってしまうという課題、袖ヶ浦市で実施している「おくやみ窓口」のように1か所で職員が入れ替わり説明をする方法の評価など、ワークショップの中で窓口の良かった点、課題を洗い出した。来年度はこの課題について解決しなければいけない、これで完成ではないという理由から、新たな取組を追加するもの。

石原委員

取組項目③「継続的な窓口業務の改善に取組む体制の整備等」の“継続的”という意味合いを確認したい。

事務局（阿津主査）

当初は庁舎整備事業の完了に伴い取組項目①は一旦終了となるが、令和6年度に実施した窓口体験調査の中で、新たな課題が明らかになった。そのため、今回の調査で窓口の改善は終わりではなく、社会情勢や国の動向を注視しつつ、継続して実施していくという意味で「継続的な」という表現を使用している。

石原委員

実質、取組項目①を継続していくという意味で理解した。

これから内容は検討するということだが、具体的に何をやるという話がないので、判断しようがない。

例えば、市役所に行かなくてもスマートフォンや公民館で手続きができる、職員がサポートするというような取組は出てこないのか。

事務局（多田課長）

令和7年度に課長級の会議を立ち上げ、ワークショップで洗い出した改善項目を、すぐ取組めるもの、数年以内に取り組めるものといった整理を行い、方針を策定する予定である。

一度に全ての改善項目を実施するのは難しく、予算措置が必要となる取組などもあるため、スケジュールを含め、方針を策定していく。

安枝会長

その他、質疑等なければ、議題1「第7次行政改革大綱アクションプランの取組項目の追加について」は諮問案件になるため、当審議会としての答申をまとめていきたい。

委員からの意見の中で大幅に修正していくものはなかったため、答申については、「概ね妥当であると認める」としたい。会長の私に一任いただければ、皆さまの意見をもとに、

事務局との協議の上答申書を作成したいがいかがか。

委員

(異議なし)

午後 2 時 4 2 分 閉 会

閉会后、庁舎を見学し現地解散。