

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）

1 追加する取組項目

Ⅱ－１－（３）－③

継続的な窓口業務の改善に取り組む体制の整備等

2 追加の経緯

窓口業務に関する改善改革の推進等については、第７次行政改革大綱アクションプラン（Ⅱ－１－（３）－①）にて、庁舎整備事業の完了に合わせ、住民サービスの更なる向上を目指して、窓口関係課等にて窓口業務の改善について検討を進めてきました。

今年度は、窓口関係課等で構成する窓口検討会にて、デジタル庁の窓口ＢＰＲアドバイザー派遣事業を活用し「窓口体験調査」を実施した結果、庁舎整備完了後も改善が必要な課題が多数確認できました。

国では、「住民サービスの向上」と「職員の業務効率化（省力化）」の両立を目指し、「自治体フロントヤード改革モデル」等、窓口改革を積極的に推進しており、当市においても同様に、継続した窓口の改善及び窓口改善を推進する体制や窓口環境の見直しを図る必要があります。

3 取組内容

これまで検討した課題等への対応や自治体フロントヤード改革を推進していくためには、

- ・職員が窓口改善を検討する時間や政策立案の時間を確保するための手法の検討
 - ・継続的に窓口業務改善に取り組む体制
 - ・窓口改善の方向性を定め、施策の実行性を高める方針
- が必要になります。

以上の内容に取り組むため、以下のとおり計画を追加します。

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）

●アクションプラン（計画）追加案

改革の柱	Ⅱ	限られた行政資源でニーズに応え続けるための改革							
推進項目	1	組織・職員配置の適正化							
項目名	(3)	窓口改善の取組み							
目指すべき改革の効果	庁舎整備も予定されていることから、窓口の業務フローの見直しを図り、窓口の効率化や住民サービスの向上につなげる他、集約が図れる手続きを洗い出し、窓口の一元化や民間委託等を行うことで職員数を抑制する。								
	住民サービスの向上	向上	コストの縮減	向上	職場環境の改善		向上		
No.	取組項目	担当部署	関係部署	年度計画					
				R2 (2020)	R3 (2021)	R4 (2022)	R5 (2023)	R6 (2024)	R7 (2025)
①	窓口業務に関する改善改革(再構築)の推進等	行政 管理 課	職員課	検討、 方針決定	準備	→		一部実施	→
②	罹災証明書の交付体制の整備	総務課 防 災 安 全 課	行政 管理 課 課 税 課 納 税 課 地 域 福 祉 課	—	検討、 準備	庁内調整	運用開始	→	
③	継続的な窓口業務の改善に取組む体制の整備等	行政 管理 課 市民課 職員課	—						調査・研究、 検 討 組 織 の整備、 方針策定

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）

●個票案

２ 取組みの内容			
背景、目的			
Ⅱ－１－（３）－①「窓口業務に関する改善改革（再構築）の推進等」において、庁舎整備事業の完了に合わせ、住民サービスの更なる向上を目指して、窓口関係課等にて窓口業務の改善について検討を進めてきた。 令和６年度に窓口関係課等で構成する窓口検討会にて、デジタル庁の窓口ＢＰＲアドバイザー派遣事業を活用し「窓口体験調査」を実施した結果、庁舎整備完了後も改善が必要な課題が多数確認できた。 国では、「住民サービスの向上」と「職員の業務効率化（省力化）」の両立を目指し、「自治体フロントヤード改革モデル」等、窓口改革を積極的に推進しており、当市においても同様に、継続した窓口の改善及び窓口改善を推進する体制や窓口環境の見直しを図る必要がある。			
内容、進め方			
職員が窓口改善を検討する時間や政策立案の時間を確保するための手法について検討する。 窓口業務に関する改善等を推進していくため、横断的、継続的に窓口改善に取り組む体制を整備する。 その後、当該体制において情報収集等を行い、施策の実施について定める方針等を策定する。			
取組期間内の目標			取組期間
職員が窓口改善等を検討する時間確保に向けた手法の調査・研究			令和７年度
検討組織の整備			令和７年度
窓口改善にかかる方針策定			令和７年度
３ 取組みの進捗状況			
年度	令和５年度（２０２３年度）	令和６年度（２０２４年度）	令和７年度（２０２５年度）
計画概要			・ 窓口改善を検討する時間や政策立案の時間を確保するための手法の調査・研究 ・ 検討組織の整備に向けた合意形成、決定 ・ 検討組織において施策の実施方法の調整、情報収集 ・ 施策の実施方法、時期等を定める方針の策定