

## 袖ヶ浦市第7次行政改革大綱＜個票＞

| 1 位置づけ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 項目No.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Ⅱ             | 1                     | (3)                                                                                                                                                                                      | 窓口改善の取組み |
| 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 |                                                                                                                                                                                          |          |
| 担当部署                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 行政管理課、市民課、職員課 |                       | 関係部署                                                                                                                                                                                     |          |
| 関連計画                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| 2 取組みの内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| 背景、目的                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| 内容、進め方                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>                                                                                                                                                                                         |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |               |                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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</li> <li>・ 検討組織の整備に向けた合意形成、決定</li> <li>・ 検討組織において施策の実施方法の調整、情報収集</li> <li>・ 施策の実施方法、時期等を定める方針の策定</li> </ul> |          |
| 変更前計画                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| 実績                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| 4 各年度の取組み                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |
| 令和６年度（第５年次）                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |               |                       |                                                                                                                                                                                          |          |

|                    |     |  |  |
|--------------------|-----|--|--|
| 実施計画               | 上半期 |  |  |
|                    | 下半期 |  |  |
| 実施内容<br>(実績)       |     |  |  |
| 実施過程での<br>新たな問題・課題 |     |  |  |
| 次年度の方針             |     |  |  |
| 評価                 |     |  |  |
| 令和7年度（第6年次）        |     |  |  |
| 実施計画               | 上半期 |  |  |
|                    | 下半期 |  |  |
| 実施内容<br>(実績)       |     |  |  |
| 実施過程での<br>新たな問題・課題 |     |  |  |
| 次年度の方針             |     |  |  |
| 評価                 |     |  |  |