

袖ヶ浦市第7次行政改革大綱＜総括表＞

1 大綱上の位置づけ

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

2 改革の概要

現状、課題		目指すべき改革の効果	
市民の視点に立った、より利便性の高い窓口サービスを効果的・効率的に提供し、もって「市民サービスの向上」と「業務の効率化」の実現に向けた方策について調査・研究するため、適宜、窓口改善ワーキンググループを設置し、現状分析や課題整理等を行い、改善に取り組んでいる。このたび、基幹情報システムの更新により窓口間の情報連携が可能となったことや庁舎整備事業の実施に伴い、改めて検討する必要がある。		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

3 取組みの方向性

No.	取組項目	担当部署	関係部署
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	
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
③	継続的な窓口業務の改善に取り組む体制の整備等	行政管理課・市民課・職員課	
④			

4 取組みの目標及び経過

①	指標	総合窓口の導入			現状	令和1年度現在 未導入		目標	令和4年度 一部導入	
	経過	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度			
		課題の整理	検討中	令和5年3月に書かなくても良い窓口を試行運用開始	書かなくても良い窓口導入、窓口検討会設置					
②	指標	罹災証明書の交付体制の整備			現状	令和1年度現在 検討		目標	令和4年度 運用開始	
	経過	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度			
			暫定版作成	・交付マニュアル（正式版）の検討 ・システム導入の検討 ・罹災証明書のコンビニ交付検討	・交付マニュアルの策定、運用開始					
③	指標	検討組織の整備、方針策定			現状	令和6年度現在 未整備		目標	令和7年度 整備及び策定完了	
	経過	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度			
④	指標				現状			目標		
	経過	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度			