

(2)その他

令和5年度行政改革ワーキンググループ
提案項目 実績報告について

テーマ:新しい庁舎になるにあたっての市民サービス

WGからの提案(R5)

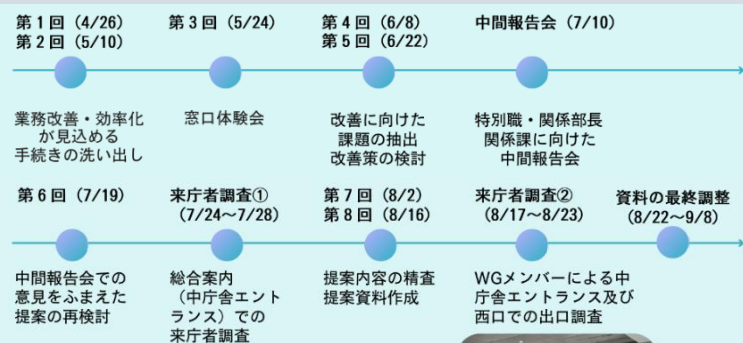
若手職員を中心としたWGを組織し、課題の洗い出し、改善方法の検討、施策の提案を実施。

01 令和5年度テーマ

新しい庁舎になるにあたっての市民サービス

Focus!

- ・庁舎と一緒にサービスも変わった、充実したと思ってもらうためには
- ・誰もが使いやすい、手続きしやすい市役所にするには



実現に向けた取組(R5~R7)

令和7年度末までを取組実施期間とし、各項目の内容に応じ取組完了まで進捗管理を実施。

- 1) 提案審査会(行政改革・情報化推進本部)で採択項目、実施時期を決定
- 2) 主たる担当課へ実施依頼
取組の進め方、目標時期等を決定
- 3) 個票、ヒアリングにより進捗管理
実績は行政改革・情報化推進本部で随時報告

全10項目のうち、「全部採択」が3項目、「一部採択」が4項目、「趣旨採択」が3項目となった。
採択項目は、主たる担当課で実施可能な項目から順次着手した。

No.	提案項目	採択	実施時期	主たる担当課
1	わかりやすいホームページデザイン	全部採択	可能な部分について 年度内実施	秘書広報課 全庁各課
2	読み手のことを考えた送付文書	一部採択	年度内実施	総務課 職員課 行政管理課
3	西口正面の横断歩道の設置	全部採択	計画的実施	資産管理課
4	フロアマップ及び階層案内板の増設	一部採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
5	北庁舎と中庁舎の分岐補助看板の設置	趣旨採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
6	庁舎床面への手続き名およびカラーラインの表示(中 庁舎及び南庁舎1階)	趣旨採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
7	案内看板の設置(発券機・守衛室)	一部採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
8	マルチコピー機の導入	趣旨採択	継続検討	市民課 課税課 行政管理課
9	再来庁以外での手続きの追加	全部採択	年度内実施	行政管理課 各出先機関
10	業務改善に取り組む環境づくり	一部採択	年度内実施	職員課 行政管理課

令和5年度完了済

提案項目3～7 わかりやすい表示・案内について

4

WGからの提案

わかりやすい表示・案内

現状の課題

現在地・目的地が不明確で、**自己解決**が困難。

- 3 西口正面の横断歩道の設置
- 4 フロアマップ及び階層案内板の増設
- 5 北庁舎と中庁舎の分岐補助看板の設置
- 6 庁舎床面への手続き名およびカラーラインの表示
- 7 案内看板の設置（発券機・守衛室）

わかりやすい表示・案内

改善ポイント

💡 フロアマップを充実させ、現在地・目的地を明確に

💡 直感的に判断可能な案内板の設置

💡 どこから入っても目的地に行けるように



令和6年度取組実績

庁舎整備事業の中で順次実施

- ・横断歩道の設置
- ・フロアマップの増設
- ・階層案内板の増設
- ・分岐補助看板の設置
- ・発券機の運用見直し
- ・案内看板の設置
(詳細はP5～10参照)

取組完了

提案項目3～7 わかりやすい表示・案内について

5

WGからの提案項目

提案項目3

西口正面の横断歩道の設置

提案項目4

フロアマップ及び階層案内板の増設

提案項目5

北庁舎と中庁舎の分岐補助看板の設置

提案項目6

庁舎床面への手続き名およびカラーラインの表示

提案項目7

案内看板の設置(発券機・守衛室)

当初より庁舎整備で計画されていた項目

WGの提案により追加となった項目

(参考)R5行革WG提案発表資料



提案項目
4



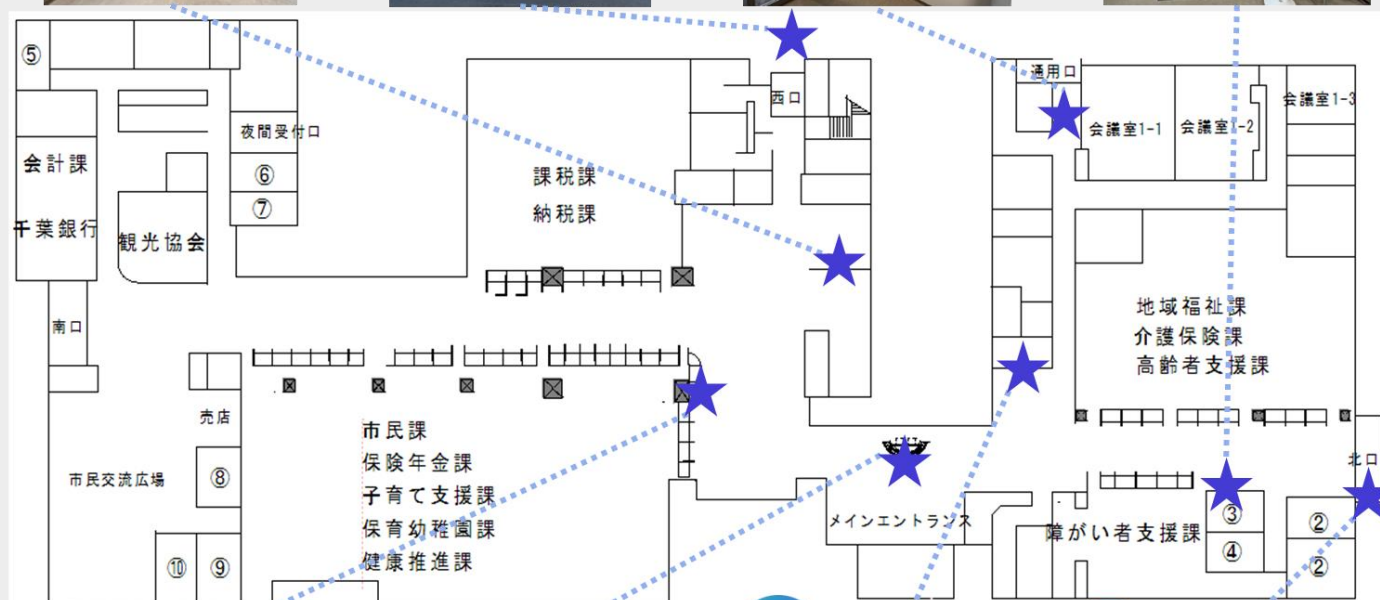
提案項目
3



提案項目
4



提案項目
4



提案項目
7



提案項目
5



提案項目
4



提案項目
7

提案項目3～7 わかりやすい表示・案内について

6

提案項目3 西口正面の横断歩道の設置

当初より庁舎整備で計画されていた項目

■西口付近、その他各所に横断歩道、路側帯を整備

- ・歩行者の安全性向上
- ・入口の場所がわかりやすく

Before



After



After



提案項目3～7 わかりやすい表示・案内について

8

提案項目5 北庁舎と中庁舎の分岐補助看板の設置

WGの提案により追加となった項目

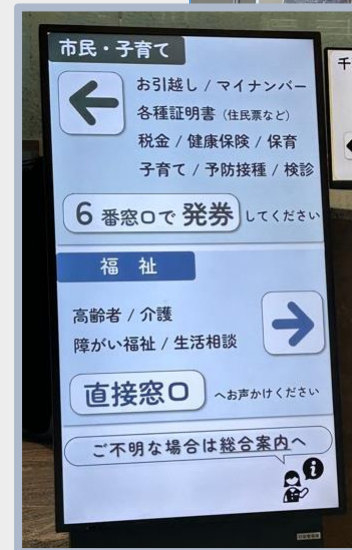
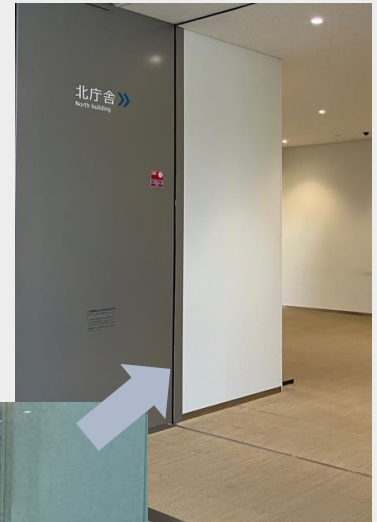
提案項目6 庁舎床面への手続き名およびカラーラインの表示

- 棟名表示、デジタルサイネージの設置
- ・目的によってどこに進めばよいか、判断しやすく

Before



After



提案項目3～7 わかりやすい表示・案内について

9

提案項目7 案内看板の設置(発券機・守衛室)

当初より庁舎整備で計画されていた項目

- 休日・夜間受付(守衛室)周辺の案内看板の整備
- ・休日・夜間の敷地出入り口は保健センター前のみ制限
動線上にサインが設置されたことでわかりやすく
- ・通路側は夜間点灯し、より分かりやすく



After



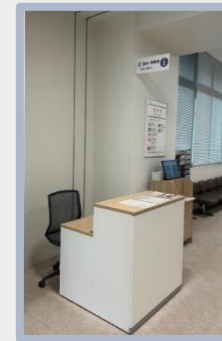
提案項目3～7 わかりやすい表示・案内について

10

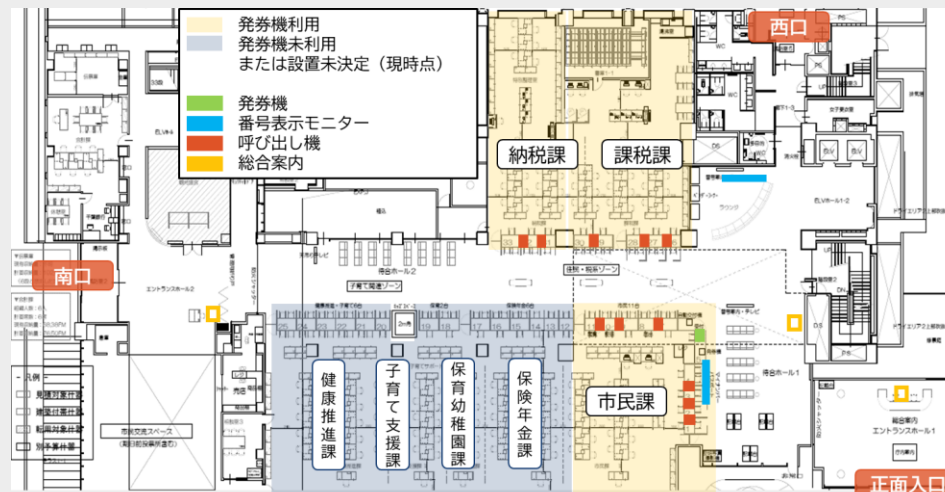
提案項目7 案内看板の設置(発券機・守衛室)

WGの提案により追加となった項目

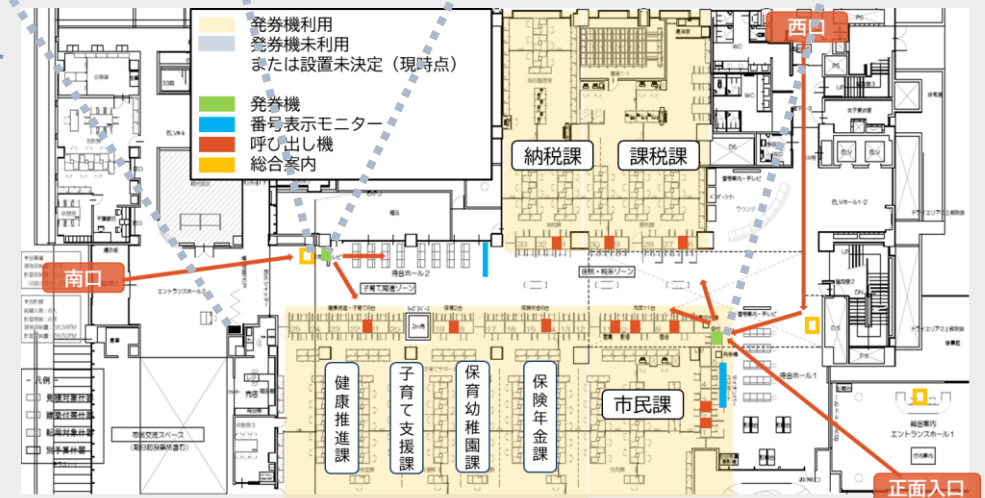
- 発券機の運用方法変更により市民動線を整理
- ・ 中庁舎は目的別メニューで必ず発券、発券の有無で迷わない
- ・ 次の行き先は番号で呼び出し 音声、表示でわかりやすく



Before



After



提案項目8 マルチコピー機の導入

11

WGからの提案

提案項目8 マルチコピー機の導入

現状の課題

- ・ 各種証明書によってそれぞれ申請書の記入が必要。
- ・ 単純な証明書発行のみでも多大な時間がかかる場合がある。

提案項目8 マルチコピー機の導入

改善ポイント

- 💡 申請書の記入が不要
- 💡 待ち時間の短縮



令和6年度取組実績

R5)
費用対効果を検討した結果、かんたん窓口証明書交付端末を試行運用する方針を決定



R6)
令和6年5月1日より本庁市民課等でかんたん窓口証明書交付端末を導入・稼働
マルチコピー機導入の情報収集

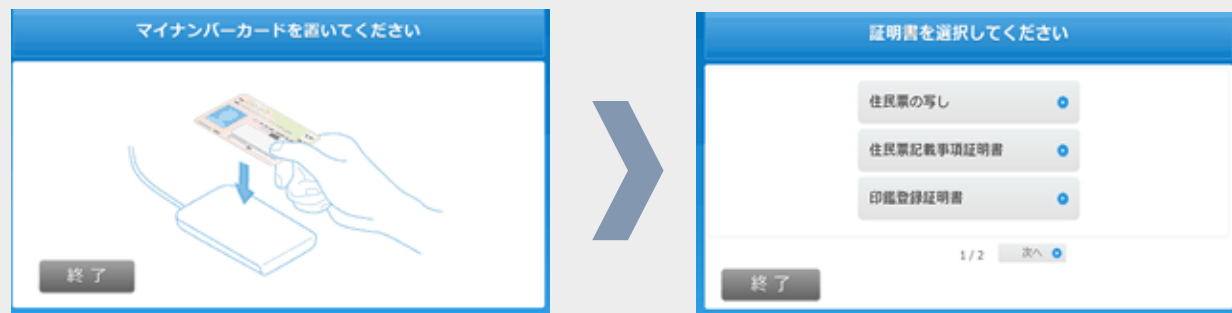
取組完了

提案項目8 マルチコピー機の導入

12

■かんたん窓口証明書交付システム(イメージ)

マルチコピー機の代替案として導入、「書かない」「待たない」の実現



①マイナンバーカードをかざし、パスワード入力

②画面に従い、証明書を選択

申請者対応



③証明書が複合機(事務室内)から出力

④受付番号と手数料を受領し、証明書を交付

職員対応

■R6利用実績(市民課)(R7.3時点)

種別	単位(部)	合計
住民票の写し	165	722
印鑑登録証明書	538	
所得・課税(兼非課税)証明書	19	

■情報収集

民間企業との連携による導入について情報収集

提案項目9 再来庁以外での手続きの追加

13

WGからの提案

提案項目9 再来庁以外での手続き方法の追加

現状の課題

再来庁以外の選択肢が少ない

- ・書類の不備・不足があった場合再来庁を求めることが多く、市民への負担となっている

各課・職員によって不備があった場合の対応に差がある

- ・不足書類添付用のフォームを作成しているのは保険年金課のみ
- ・再来庁以外の手続き方法の案内についても職員ごとにばらつきがある

提案項目9 再来庁以外での手続き方法の追加

改善ポイント

💡 不足書類提出の選択肢を増やす

💡 職員間で対応方法を統一する



令和6年度取組実績

- 1) 不足書類提出フォームの作成・運用
- 2) 交流センターで自治会活動にかかる手続きを中心に書類預かり開始
- 3) 市政協力員会議において関係各課及び市民に周知

取組完了

提案項目9 再来庁以外での手続きの追加

14

1) 不足書類提出フォームの作成・運用

保険年金課 国民健康保険関係手続き

防災安全課 自転車乗車用ヘルメット購入費補助事業

※特に申請件数が多かった事例

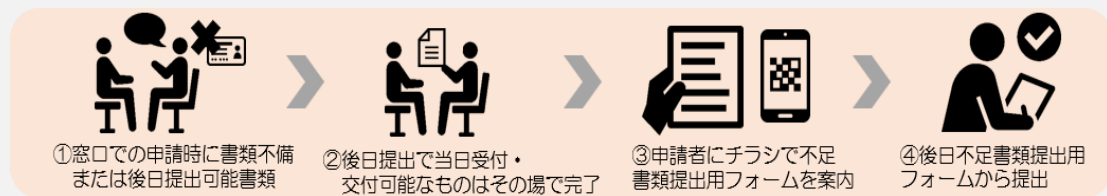
(抜粋) 袖ヶ浦市業務改善事例集

具体事例

(1) フォームの書類不備



(2) 窓口の書類不備、後日提出

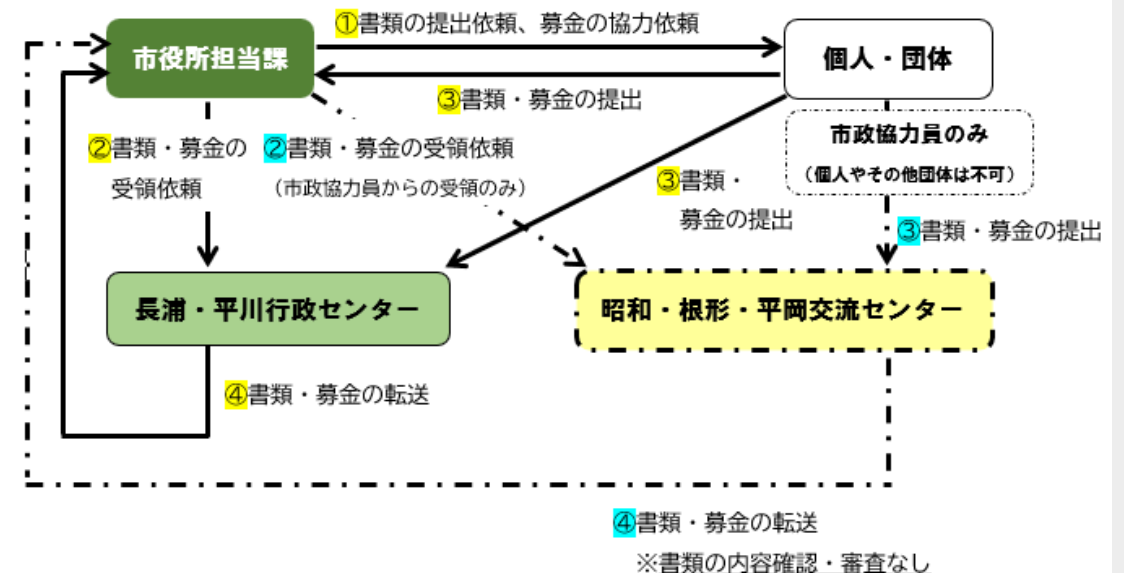


電子データのための書類（例：社会保険資格喪失証明書）はその場で不足書類提出用フォームに送付も可

2) 交流センターで自治会活動にかかる手続きを中心に書類預かりを開始

(参考) 令和7年4月9日袖市協第68号

2 令和7年4月1日からの取扱イメージ



提案項目10 業務改善に取り組む環境づくり

15

WGからの提案

提案項目 10 業務改善に取り組む環境づくり

現状の課題

日々の仕事で手一杯になってしまっている

- ・大変な仕事がある⇒効率的に行うにはどうしたらいいか、を本来考えなくてはいいけないが、時間がない

改善の意識が定着していない

- ・マニュアル通り、昨年と同じようにやれば間違いない、という意識のほうが強い
- ・改善の意識に個人差がある

提案項目 10 業務改善に取り組む環境づくり

改善ポイント

💡 全庁的な取り組みとして職員全員で共通認識を持つ

💡 業務改善を考える時間を作る

💡 改善方法をみんなで考え、実行する

💡 良い改善方法は共有する



令和6年度取組実績

- 1) 業務量調査説明会で所属長及び班長相当職向けにBPRの意義について研修
- 2) 「袖ヶ浦市業務改善事例集」の更新

取組完了

提案項目10 業務改善に取り組む環境づくり

16

1) 業務量調査説明会で所属長及び班長相当職向けにBPRの意義について研修

2) 「袖ヶ浦市業務改善事例集」の更新

- ・補助金交付の電子申請(防災安全課)
- ・千葉銀システムRPA(学校教育課)
- ・SMSを活用した住民への通知(納税課) 3件追加

(抜粋) 袖ヶ浦市業務改善事例集

事例4 千葉銀システムRPA(学校教育課)

9

課題

- ・千葉銀システムへの入力作業の手戻り
小中学校からの災害共済の申請取りまとめの定例業務
千葉銀システムに申請情報を1件ずつ入力していく
銀行・支店が未登録だと次の入力ができないため、入力の間に銀行・支店の登録作業や支給調書の作りのおしが発生
申請者に連絡する必要があるケースでは、起票が遅れてしまうことも

Tips

当エクセル(マクロ)、RPAを利用したい業務がありましたら、導入をお手伝いします。行政管理課までご連絡ください。

取組内容

①エクセル(マクロ)

申請情報とシステムの銀行マスタを突合するマクロを作成
未登録の銀行・支店や記載誤りが分かるため、入力作業が中断されなくなった

②RPA

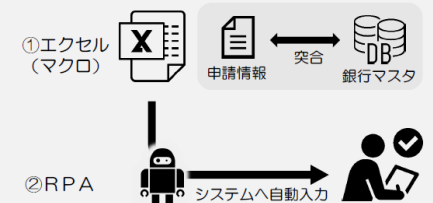
①に入力した内容を千葉銀システムに自動入力するRPAを作成
システムよりもエクセル形式で扱いやすく、二重入力する手間が省ける

効果

- ・手戻り、ミスの削減
申請情報を機械的に確認・入力でき、作業の手戻りやミスが削減

RPAは少し時間がかかりますが、屋休み中に動かすなど、運用でカバー。普段から使い慣れているエクセルに入力できるので助かっています。

エクセル(マクロ)と
RPAを作成



すべての取組について、提案に基づいて設定した実施計画どおり取組を実施することができた。
令和5年度行政改革WGのすべての取組が完了したため、提案項目にかかる進捗管理を完了とする。

No.	提案項目	採択	実施時期	主たる担当課
1	わかりやすいホームページデザイン	全部採択	可能な部分について 年度内実施	秘書広報課 全庁各課
2	読み手のことを考えた送付文書	一部採択	年度内実施	総務課 職員課 行政管理課
3	西口正面の横断歩道の設置	全部採択	計画的実施	資産管理課
4	フロアマップ及び階層案内板の増設	一部採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
5	北庁舎と中庁舎の分岐補助看板の設置	趣旨採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
6	庁舎床面への手続き名およびカラーラインの表示(中 庁舎及び南庁舎1階)	趣旨採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
7	案内看板の設置(発券機・守衛室)	一部採択	計画的実施	資産管理課 管財契約課
8	マルチコピー機の導入	趣旨採択	継続検討	市民課 課税課 行政管理課
9	再来庁以外での手続きの追加	全部採択	年度内実施	行政管理課 各出先機関
10	業務改善に取り組む環境づくり	一部採択	年度内実施	職員課 行政管理課

令和5年度完了済

令和6年度完了