

新たな組織体制案の調査検討にあたって [前提条件の考察]

～ お客さま(町民)の利便性と行政効率の向上を目指して ～



平成29年9月1日決定
東吾妻町総合戦略本部
(行革推進部会報告)

1 はじめに

(1) 総合戦略本部（行革推進部会）について

東吾妻町では、行政改革推進本部を平成18年8月より設置し行政改革大綱の策定や集中改革プランの実施取り組みを進めてきたが、国の「まち・ひと・しごと創生法」施行に伴う対応とさらなる行財政改革の推進を一体的に図るべく、総合戦略本部として再編整備しトップマネジメントによる全庁的な目標設定やその進行管理へ取り組む体制を平成27年4月1日から新たにスタートさせた。

- 【概要】
- ・ 定例的な開催（毎月）を原則として、設定した目標の進捗状況等を管理
 - ・ 本部長（町長）、副本部長（副町長）、本部員（教育長及び全課長）で組織
 - ・ 行政改革の実施推進に必要な総合調整を行うため、行革推進部会（関係課長）設置
 - ・ 行政改革推進に関する専門的な調査及び検討を行う分科会を設置

(2) 組織改革分科会について

引き続き健全財政に向け徹底した改革に取り組むべく、これまでの行政改革の経緯やその検証結果等を踏まえ平成27年4月から3年間を推進期間とした「行財政改革推進プラン」（以下、「新たなプラン」という。）を策定したが、その実施推進に必要な総合調整を行う行革推進部会のもと二つの分科会を組織し、本部長が指名した関係課職員が平成27年8月から設定したテーマごとに調査検討を行っている。

【分科会】 ①組織改革分科会…新たなプランのうち「業務の見直し※」に関するテーマ

※業務とは、町長の権限に属し統轄する事務をいう。

②公共施設分科会…新たなプランのうち「町財産の適正管理※」に関するテーマ

※町財産とは、公有財産のみならず財政運営までをいう。

(3) 今回のテーマ設定（調査検討）について

組織改革分科会においては、平成27年8月から平成28年7月の1年間、「総合窓口化」をテーマに調査検討を行い、最終報告（以下、「総合窓口化レポート」という。）によりその結果をまとめ公表してきた。

この結果を含め次のテーマについては、「役場本庁舎の建設」と「組織機構の見直し」を一体的に進める必要があると本年1月の行革推進部会で判断したため、「新たな組織体制案」に設定することとし、全課体制で各課から1名職員を集い調査検討に入った。



役場本庁舎の移転先で計画中の岩櫃ふれあいの郷

2 新たな組織体制案の調査検討にあたって（前提条件の考察）

（1）報告した内容（本部の承認決定事項）

行革推進部会（組織改革分科会）

平成 29 年 8 月 24 日決定

組織改革分科会では、調査検討テーマが「新たな組織体制案」に設定されたことから、全課体制によるメンバー12名に総務課の庁舎建設担当を加え、本年5月から協議を進めてきた。

このテーマ設定の大きな目的は、昨年の総合窓口化レポートから引き続くお客さま（町民）の利便性と行政効率の向上を目指すものであると同時に、役場本庁舎の建設を機にマイナンバー制度やICTを活用したワンストップサービス提供まで検討するものであり、近年国が提唱する地方行政サービス改革の推進にまでも直結すると考えている。

そこで、この調査検討の着手にあたり、分科会がこの間に協議した結果を前提条件として整理し、これが窓口業務の見直しを含めた本町の新たな組織体制案の最終的な提言に繋がると判断したので、行革推進部会の総合調整を求めます。

① 調査検討に関わるロードマップ（行程表）の作成

組織改革分科会で協議を始めるにあたり、この調査検討を計画的かつ効率的に進め、全体の行程を明らかにしていくことから、ロードマップをまとめた。

また、この内容は部会へ報告、一部修正協議の後、本部へ報告し承認された。[別紙1のとおり]

② 東吾妻町行政組織（素案）の作成

次に、現行の組織機構に関する課題等を洗い出した昨年11月の各課調査結果や執行部の考え方など参考に新たな組織体制の素案として、総務課が作成した資料の検討に入った。

また、この内容について分科会メンバーの意見等をまとめ部会へ報告、一部修正協議の後、本部へ諮り素案として承認された。[別紙2のとおり]

③ 素案の確認と課題抽出

本部承認された素案について、分科会で確認や検討を進める中で課題が抽出されてきた。

これは、仮称：総合案内係の所管扱いを再度協議する中から出てきたものであり、総合窓口化に向け、さらに調査検討、分析が必要と考えるものであるが、この内容は部会及び本部へ報告し協議を求めた。[別紙3のとおり]

④ ライフイベント業務の棚卸し調査の実施

上記3項目の協議のほか、ロードマップに沿った行程としていく必要から、新たな組織体制案に関わる各課調査を実施することとした。

この調査は、総合窓口化に向け、窓口業務の具体像等の検討を進めるため、現行業務を棚卸しするものであり、この集約結果をもとに本町が目指す総合窓口の効果的な業務フローを構築することに繋いでいきたいと考え、現在も分科会で分析中である。[別紙4のとおり]

⑤ その他

・電算システムの移転に関わる検討

ロードマップを作成するにあたり、全体行程を俯瞰する中で分科会メンバーから意見が出されたのが、本庁舎移転工事と併せ重要事項である電算システムの移転に関わる調整やスケジュールであり、この分科会をワーキンググループと位置付け検討していくこととした。

この期間中は、主に電算システム会社との庁舎詳細設計に係る打合せや弱電設備等のレイアウト

ト調整など実施してきた。

・群馬県行政改革研究会への参画

群馬県は、行政運営の効率化や最適化の実現を目的に、各市町村に共通する行政課題の解決に向けた研究及び検討する場として、本年3月より「行政改革研究会」を設置した。

本町は、企画課長がこの委員に指定されたが、これに併せて設置が決定した「窓口業務改革の推進」部会に本年5月から参画し、企画課の職員（事務局）が会議へ出席している。

本年度の検討テーマは、総合窓口の設置や窓口業務の民間委託についてであり、本町が進める調査検討テーマと一致していることから、この会議結果の活用を確認した。[別紙5のとおり]

【行革推進部会の総合調整結果】

本部会として、新たなプラン3年間の集大成は「役場本庁舎の建設」と「組織機構の見直し」を一体的に進めていくことにあると考え、次のとおり総合調整結果を今回まとめた。

- 本町における現行の組織機構は、平成27年4月1日付け実施の行政体制で3年目を迎えたが、本年度中に新たな組織体制案を検討していくことは行財政改革の推進において、目標に掲げてきたことであり、新庁舎への移転と同時に新たな組織機構でスタートすることが、業務改革に繋がることから、この報告に基づき調査検討を進めていく。

3 行革推進部会（組織改革分科会）の組織体制

(1) 検討にあたるメンバー

○行革推進部会

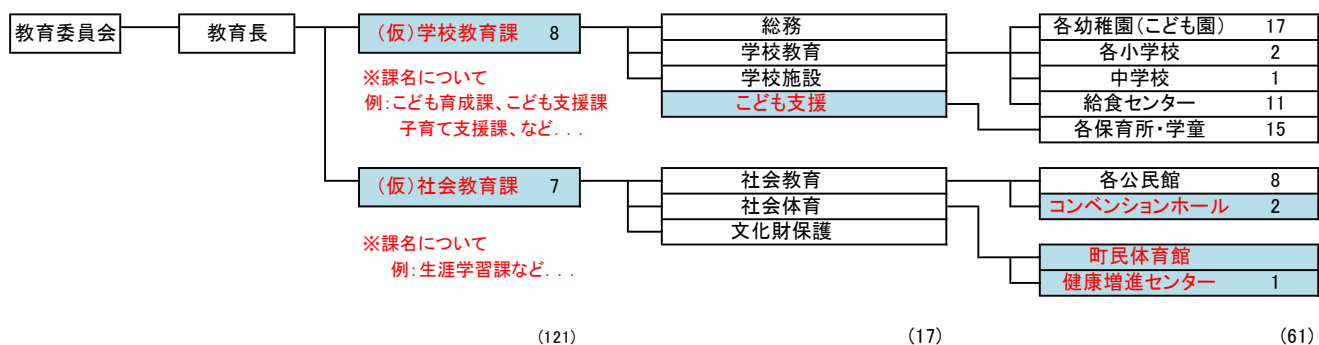
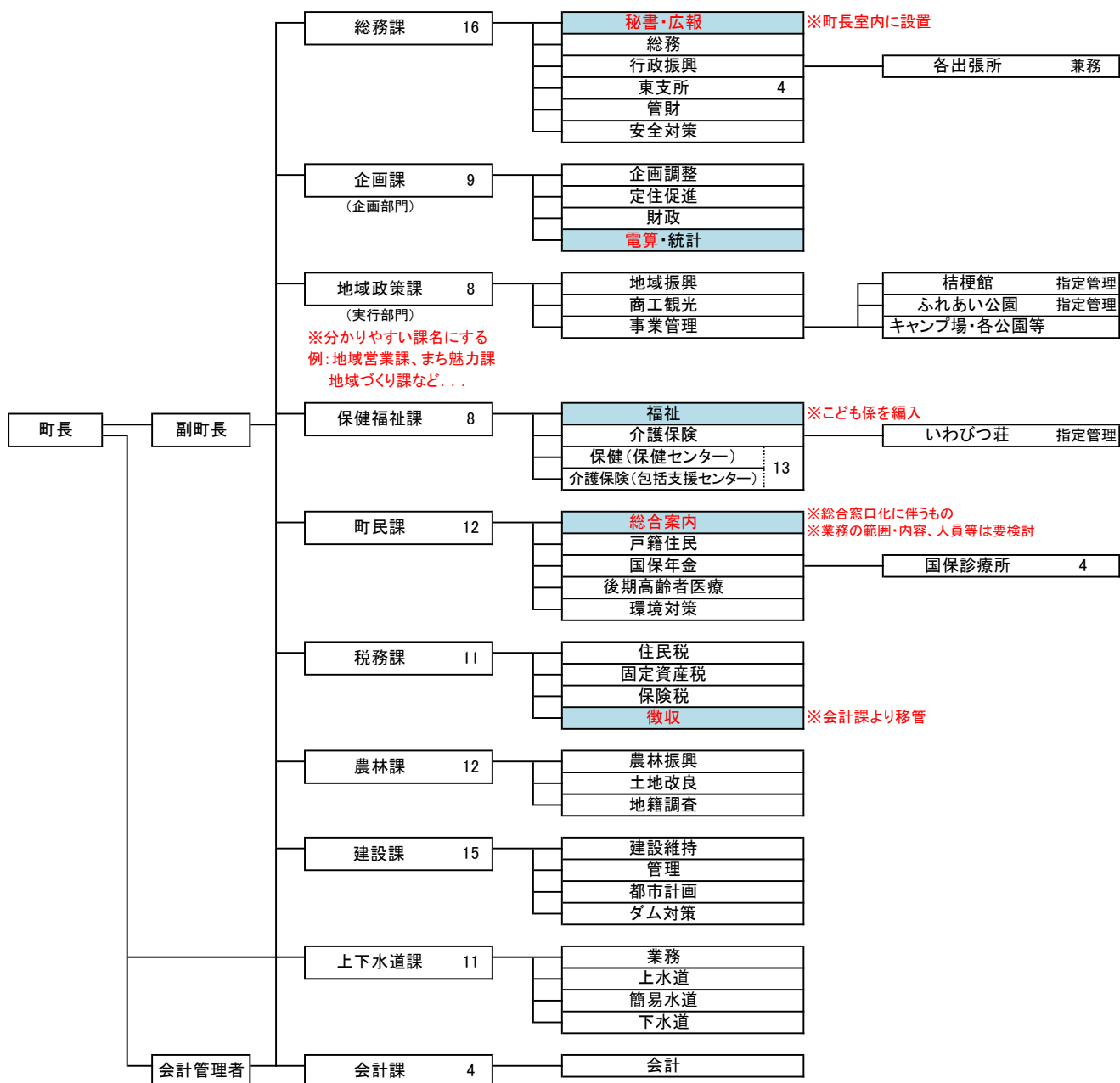
総務課長	茂木	聡
企画課長	水出	智明
税務課長	黒岩	康茂
建設課長	桑原	正明
上下水道課長	高橋	修（部会長）
会計課長	松井	秀之

○組織改革分科会

総務課	次長	三枝	律子（リーダー）	企画課	補佐	寺嶋	正春
税務課	係長	小林	稔	地域政策課	係長	佐藤	秀行
会計課	係長	西巻	雅子	保健福祉課	補佐	高山	みさ子
農林課	係長	小池	未来人	町民課	次長	水出	悟
教育課	係長	武藤	学	建設課	次長	福原	治彦
総務課	補佐	玉橋	晃	上下水道課	補佐	白石	彰久
総務課	係長	日野	辰彦 [庁舎建設担当]				

○部会、分科会の庶務

企画課	次長	谷	直樹
企画課	補佐	蜂須賀	徹（事務局）
企画課	主任	佐藤喜知雄	[再任用、前企画課長]



議会	事務局(議事事務局) (3)
農業委員会	事務局(農業委員会) (2)
選挙管理委員会	事務局(総務課)
監査委員	事務局(議事事務局)
公平委員会	事務局(議事事務局)
固定資産評価審査委員会	事務局(議事事務局)

職員数(再任用含む) 204
※H29.5.1現在

「新たな組織体制案の調査検討」

平成 29 年 7 月 24 日

新たな組織体制案について組織改革分科会での確認と課題抽出

行革推進部会 承認

1 仮称：総合案内係の所管扱い

総合窓口の定義については、総務大臣通知や総務省調査資料における定義だけで、法令上は明確なものが見当たらない状況のなか、昨年 8 月に決定した最終報告書と新庁舎建設基本設計レイアウトをベースに作成した行政組織(素案)であるため、その業務範囲の検討など所管を決定づけるよりどころがない状態であり、さらに検討が必要と考える。

2 総合窓口化のイメージ

総合窓口化は総合案内係を配置することのみでは成立しない。

総合窓口化とは、案内窓口（人）と総合窓口（サービス）の両立で成り立つ。

案内窓口では、コンシェルジュ（お世話係）が案内業務を担う。

総合窓口では、年間処理件数が多い業務やマイナンバー利用事務系の端末操作を担当する関係課の業務を中心に集約していき、人海戦術型パターンで（仮）総合窓口端末を用いて画面を切り替えながら、極力ワンストップで対応を完結させていくことを目指すものである。

また、この対応にはプライバシーや個人情報に配慮した窓口カウンターをできるだけ設ける必要がある。

3 案内業務（コンシェルジュ）に想定される主なお世話

来庁者、来訪客の案内、誘導

庁舎周辺の公共施設等の案内

会議、行事等の把握、案内

観光パンフ、チラシ等の管理、配布

届け物の預かり、取り次ぎ

案内コーナーの日常管理（整理整頓、清掃、設置機器等の点検）

4 案内業務と証明書交付業務を 1 箇所で行うことへの懸念

昨年 8 月の最終報告書において、総合案内係の配置に際してコンシェルジュの役割だけでなく、証明書の交付など発行業務を行えるようまとめているが、町民課メンバーより次のとおり懸念材料が示された。

[証明書交付業務の流れ]

申請書記載案内→補正指導→審査→受付→端末操作（入力、出力）→決定（確認）→交付（説明）→手数料徴収

申請者が必要とする証明書への記載内容などの理解度によって処理時間に差がある。

仮に案内窓口において一体的に処理することになると、証明書交付に掛かりきりになる場面も想定され、案内業務に影響が生じることが懸念される。

5 住民異動に伴う複数の課、係に関係する手続きの流れ

別紙のとおりライフイベント業務の流れを例示（町民課メンバー作成）

6 場合によりさらなる検討が必要なこと

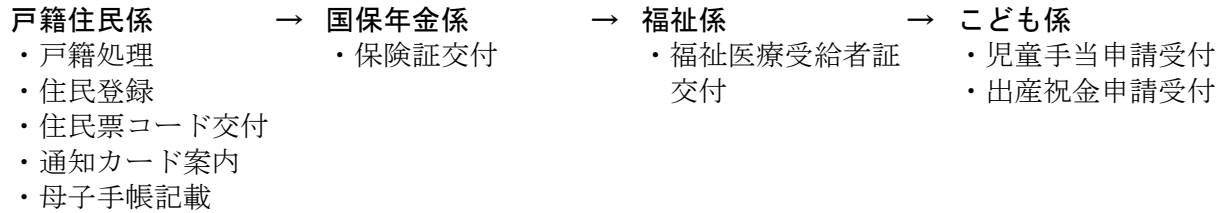
案内窓口と総合窓口を切り離し、総合案内係の分掌を案内に限定するのだとすれば、再検討が必要と考える。

なお、案内業務（コンシェルジュ）の提供方法は直営に限定されているものでなく、仮に外部へ委ねる形態にしていくのであれば、さらなる検討が必要と考える。

住民異動に伴う複数の課、係に関係する手続きの流れ（例示）

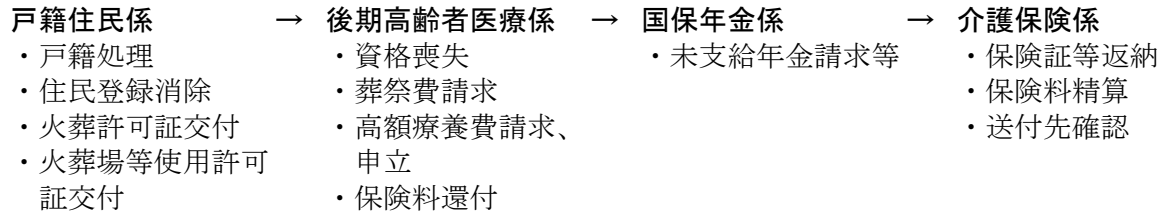
【出生届】

(前提条件＝住民登録あり、国民健康保険加入者)



【死亡届】

(前提条件＝住民登録あり、後期高齢者医療加入者、国民年金受給者、介護保険加入者、原付自転車あり)

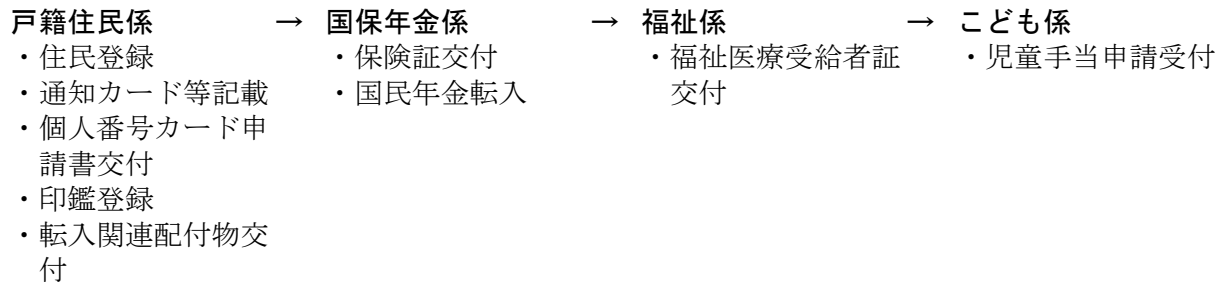


→ **住民税係**
・名義変更、廃車

※後期高齢者医療関係手続き以降は後日

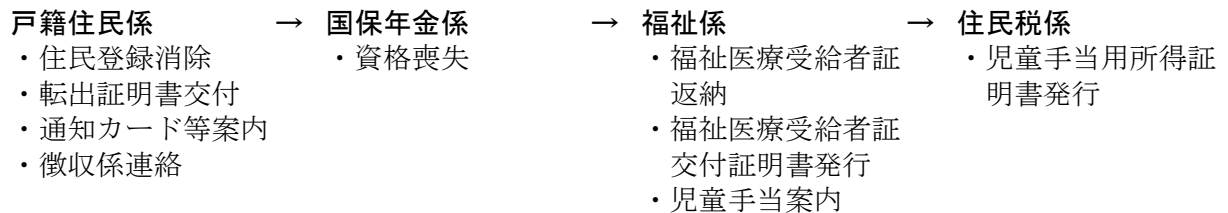
【転入届】

(前提条件＝印鑑登録希望、国民健康保険加入者、国民年金加入者、小学生あり)



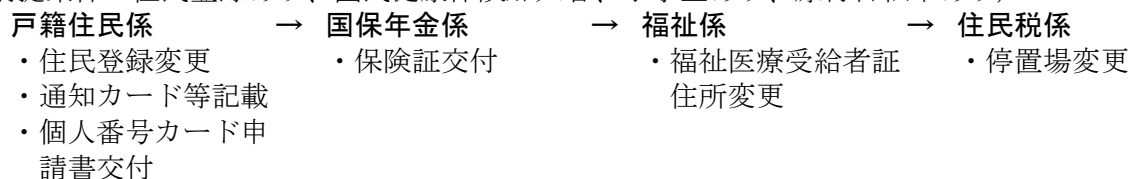
【転出届】

(前提条件＝住民登録あり、国民健康保険加入者、小学生あり)



【転居届】

(前提条件＝住民登録あり、国民健康保険加入者、小学生あり、原付自転車あり)



○参考 証明書交付の流れ（行政側の事務処理の流れ）

申請書記載案内→補正指導→審査→受付→端末操作（入力、出力）→決定（確認）→交付（説明）→手数料徴収



(公 印 省 略)
市 第 3 1 5 - 3 号
平 成 2 9 年 5 月 2 日

各市町村行政改革担当課長 }
群馬県市長会事務局長 } 様
群馬県町村会事務局長 }

行政改革研究会会長 布施 正明
(群馬県総務部市町村課長)

行政改革研究会部会の構成団体の決定について

当課の業務につきましては、日頃から多大なる御支援、御協力を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、平成29年3月28日に開催した第1回行政改革研究会において設置を決定した行政改革研究会部会について、下記のとおり各部会の構成団体を決定しましたので通知いたします。

記

	部会名	構成団体
A	窓口業務改革の推進 (9団体)	桐生市、太田市、沼田市、館林市、渋川市、富岡市、 東吾妻町、みなかみ町、大泉町
B	地方公共団体相互間の協力 (9団体)	沼田市、富岡市、上野村、南牧村、中之条町、 長野原町、片品村、板倉町、明和町
C	PPP・PFIの推進 (7団体)	伊勢崎市、沼田市、館林市、安中市、南牧村、 昭和村、玉村町



東吾妻町のマスコット

「水仙ちゃん」

～ 住民が誇りを持って暮らすまち ～

東吾妻町総合戦略本部

事務局 東吾妻町役場 企画課

〒377-0892 群馬県吾妻郡東吾妻町大字原町 594-3

TEL 0279-68-2111 FAX 0279-68-4900

E-mail kikaku@town.higashiagatsuma.gunma.jp