

新たな組織体制案の調査検討を進めて [最終報告]

～ 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31年2月28日決定
東吾妻町総合戦略本部
(行革推進部会報告)

1 新たな組織体制案の調査検討を進めて（最終報告）

（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31年2月27日決定

東吾妻町における新たな組織体制案とこの見直しに合わせた総合窓口の開設等に向け、約2年間に渡る調査検討を組織改革分科会は進めてきたが、この結果を整理し、最終的な報告をまとめた。

役場新庁舎への移転を契機として、わが町における最適な総合窓口の実現を目指した全庁的な業務改善の取り組みを完結させるため、行革推進部会の総合調整を求めます。

① 東吾妻町課設置条例の一部を改正する条例の議決 [議決書謄本を巻末に添付]

平成30年9月にまとめた行政組織(案)について、町議会への説明の後に関係条例や規則の改正準備を進め、同年12月に町議会定例会へ議案第8号として提出、議会での慎重な調査、審議を経て、12月12日に全会一致で原案可決された。

これにより、平成31年4月1日から新たな組織体制が施行することとなった。

[条例の主な改正点] ※関係する規則等による事務分掌や係の名称変更は他にあり

- ・地域政策課の名称変更（まちづくり推進課）
- ・広報及び広聴に関する事務の分掌変更（企画課 ⇒ 総務課）
- ・町民課の事務分掌を追加（総合窓口に関すること。）

② 総合窓口の本格的な開設

分科会における調査検討の大きな成果として、「総合窓口業務マニュアル」案を作成した。

この案は、コンシェルジュ（案内人）を起点とした人海戦術によるワンストップサービスの提供が、例外的なケースを除き、わが町における最適な総合窓口のパターンと判断し、その役割や手順内容などをまとめると同時に、役場を訪れるお客さま（町民）への職員の接遇の心得なども盛り込んだものとした。

なお、この案は分科会のメンバーを中心に2月18日(月)～22日(金)の間に実施した試験的な運用結果等も踏まえ、最終的な編集・校正段階である。

【行革推進部会の総合調整結果】

総合窓口化の調査検討に始まり、約4年に渡った「役場本庁舎の建設」と「組織機構の見直し」を一体的に進めるための調査検討について、いよいよ完結する。

各課横断的な取り組みにより作成したマニュアルを活用し、総合窓口の本格的な開設と運用が円滑に進むよう、次のとおり今後の対応方針をまとめる。

- 組織改革分科会メンバーを中心に実施した試験的な運用結果等について、さらに精査を進め、平成31年4月1日からの実施体制を整えるとともに、完成したマニュアルについて、全職員向けの研修会を早期に開催し、周知・徹底を図っていく。

(2) 総合窓口の試験的な運用 実施レポート (概要)

組織改革分科会メンバーを中心に臨時職員も交え、平成31年2月18日(月)～2月22日(金)の間、各日半日交替による総合窓口の試験的な運用を実施した。

また、この期間にあわせて「デジタルサイネージ(電子看板)」の試行も行った。

各出役者の感想や意見などとともに、新庁舎を訪れるお客さまの人数を記録したことから、これらの概要について、次のとおりレポートとしてまとめた。



「総合窓口カウンター」



「デジタルサイネージ」

① 総合窓口への問い合わせ内容等

・新庁舎へ引越したばかりであり、全日を通して各課の場所の問い合わせが多い。この対応は、頒布用の案内図(毎日20枚位配布)を用いるとともに、必要に応じて用事のある課まで付き添うなど行った。

・お客さまの来庁目的に応じて、初動誘導を行うが、「課の名称」だけ聞いて案内してしまうと用件によっては、結局違う課だったということがあった。(特に料金収納⇒会計課)

このような「たらい回し」を防ぐため、用件を的確に聞き取り、把握した上での案内が重要であると再確認できた。

・来庁者の目的別には、全日を通して「町民課」関係の交付(住民票・戸籍・印鑑証明等)が多いことは、従来のデータどおり確認できた。(総合窓口で発行可能な交付のみのケース)

・複数の部署への用件のケース(人海戦術)は、件数的に多くない(死亡後の遺族の手続き等)ことは確認できたので、マニュアルの基本フローに沿った「ワンストップ」対応を行った。

② 役場来庁者人数のカウント(参考)

・期間中、新庁舎正面玄関からの来庁者について、職員が目測によるカウントを行った。(会議や営業での来庁も含む。)

・この結果、曜日による来庁者数の傾向(月曜日と金曜日は多い)など伺えたが、同時に1時間あたり平均人数を今後の参考値として試算することができた。

日常的な来庁者数 ≒ 80人/日

お客さまの多い日 ≒ 112人/日(月曜日と金曜日を想定)

③ その他(参考)

・総合窓口において、お客さまに接する中で出役者が感じたことや要望をまとめる。

・各課が行う会議等予定について、事前に総合窓口との情報共有を図ることで、的確な案内誘導へ繋がる。(職員間の連絡調整の徹底)

・庁舎駐車場について、舗装の白線がわかりづらいなどの要望があった。

◎総合窓口の試験的な運用 職員出役表

実施：行革推進部会（組織改革分科会）

期間：平成31年2月18日(月)から2月22日(金)の5日間

- ・本格的な運用開始は、行政組織改編に合わせた平成31年4月1日(月)からとなる。
- ・試験運用は、組織改革分科会メンバーを中心に臨時職員も適宜参加する。
- ・三枝リーダーは、全日を通して試験運用の指揮にあたる。また、コンサルタントが必要に応じて立ち会う。
- ・作成した総合窓口業務マニュアル(案)を検証し、実施後、必要な修正等を行いまとめる。
- ・業務の都合により、交替等必要がある場合は事務局(企画課：蜂須賀)まで連絡する。

日 時	出役者等
2月18日(月) 9:00~12:00	試験運用1日目 水出 悟(町民課)・蜂須賀徹(企画課)
13:00~16:00	半日交替でメンバーを組み替え 玉橋 晃(総務課)・蜂須賀徹(企画課)
2月19日(火) 9:00~12:00	2日目 福原治彦(農林課)・西巻雅子(会計課)
13:00~16:00	寺嶋正春(建設課)・福原郁馬(企画課)
2月20日(水) 9:00~12:00	3日目 永村達之(保健福祉課)・日野辰彦(総務課)
13:00~16:00	小林 稔(税務課)・武藤 学(教育課)
2月21日(木) 9:00~12:00	4日目 谷 直樹(企画課)・玉橋 晃(総務課)
13:00~16:00	佐藤秀行(地域政策課)・佐藤喜知雄(企画課)
2月22日(金) 9:00~12:00	最終日 水出 悟(町民課)・蜂須賀徹(企画課)
13:00~16:00	三枝律子(総務課)・寺嶋宮野(上下水道課)



議案第8号

東吾妻町課設置条例の一部を改正する条例について

東吾妻町課設置条例の一部を改正する条例を別紙のとおり提出する。

平成30年12月4日提出

東吾妻町長 中澤 恒喜

平成30年12月12日 原案可決

上記は議決書の謄本である

平成31年2月 8日

東吾妻町議会議長 浦野 政 衛



東吾妻町課設置条例の一部を改正する条例

第1条 東吾妻町課設置条例（平成18年東吾妻町条例第5号）の一部を次のように改正する。

第1条中「地域政策課」を「まちづくり推進課」に改める。

第2条第1号中シをスとし、サをシとし、コをサとし、ケをコとし、クをケとし、キをクとし、カをキとし、オをカとし、エをオとし、ウをエとし、イをウとし、アの次に次のように加える。

イ 広報及び広聴に関すること。

第2条第2号イを次のように改める。

イ 人口減少対策に関すること。

第2条第2号中カを削り、キをカとし、同条第3号中「地域政策課」を「まちづくり推進課」に改める。

第2条第5号に次のように加える。

ク 総合窓口に関すること。

附 則

この条例は、平成31年4月1日から施行する。

東吾妻町課設置条例の一部を改正する条例
 東吾妻町課設置条例（平成18年条例第5条）の一部を次のように改正する。

改正後	改正前
<p>第1条 地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第158条第1項の規定により、町長の権限に属する事務を分掌させるため、次の課を置く。</p> <p>総務課 企画課 <u>まちづくり推進課</u> 保健福祉課 町民課 税務課 農林課 建設課 上下水道課</p>	<p>第1条 地方自治法（昭和22年法律第67号。以下「法」という。）第158条第1項の規定により、町長の権限に属する事務を分掌させるため、次の課を置く。</p> <p>総務課 企画課 <u>地域政策課</u> 保健福祉課 町民課 税務課 農林課 建設課 上下水道課</p>
<p>第2条 各課の事務分掌は、次のとおりとする。</p> <p>(1) 総務課</p> <p>ア (略)</p> <p><u>イ 広報及び広聴に関すること。</u></p> <p>ウ (略)</p> <p>エ (略)</p> <p>オ (略)</p> <p>カ (略)</p> <p>キ (略)</p> <p>ク (略)</p> <p>ケ (略)</p> <p>コ (略)</p> <p>サ (略)</p> <p>シ (略)</p> <p>ス (略)</p> <p>(2) 企画課</p> <p>ア (略)</p> <p><u>イ 人口減少対策に関すること。</u></p> <p>ウ～オ (略)</p>	<p>第2条 各課の事務分掌は、次のとおりとする。</p> <p>(1) 総務課</p> <p>ア (略)</p> <p>イ (略)</p> <p>ウ (略)</p> <p>エ (略)</p> <p>オ (略)</p> <p>カ (略)</p> <p>キ (略)</p> <p>ク (略)</p> <p>ケ (略)</p> <p>コ (略)</p> <p>サ (略)</p> <p>シ (略)</p> <p>(2) 企画課</p> <p>ア (略)</p> <p><u>イ 少子化対策に関すること。</u></p> <p>ウ～オ (略)</p>

改正後	改正前
<p>カ (略)</p> <p>(3) <u>まちづくり推進課</u></p> <p>ア～エ (略)</p> <p>(4) (略)</p> <p>(5) 町民課</p> <p>ア～キ (略)</p> <p>ク <u>総合窓口に関すること。</u></p> <p>(6)～(9) (略)</p>	<p>カ <u>広報及び広聴に関すること。</u></p> <p>キ (略)</p> <p>(3) <u>地域政策課</u></p> <p>ア～エ (略)</p> <p>(4) (略)</p> <p>(5) 町民課</p> <p>ア～キ (略)</p> <p>(6)～(9) (略)</p>



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 きみとあなたと —

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 1046

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

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