「総合窓口化について」調査検討を進めて [最終報告]

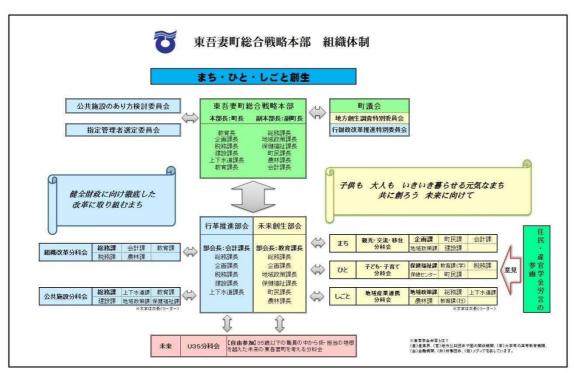
~ お客さま(町民)の利便性と行政効率の向上を目指して ~



平成28年8月1日決定 東吾妻町総合戦略本部 (行革推進部会報告)

一 目 次 一

1	はじめに (1)総合戦略本部(行革推進部会)について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
2	「総合窓口化について」調査検討を進める中で(中間報告) (1)中間報告の内容(平成28年2月2日本部承認決定)・・・・・・・・・2 (2)添付資料・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
3	「総合窓口化について」調査検討結果(最終報告) (1)総合窓口の定義等調査・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
4	行革推進部会(組織改革分科会)の組織体制 検討にあたったメンバー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・
[参考】東吾妻町総合戦略本部の組織体制図 東吾妻町総合戦略本部設置規程(平成 27 年 4 月 1 日施行)による。 なお、町議会及び町長の諮問機関(委員会)は、関係条例の規定により委員選任や委嘱する。



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

平成27年7月の行革推進部会において、当面の間の各分科会のテーマ設定を協議したところ、「組織改革分科会」では、国のマイナンバー制度移行やICTを活用したワンストップサービス提供(以下、「総合窓口化」という。)についてとなった。

これは、新たなプランで掲げる大きな目標のひとつ「役場本庁舎の建設促進」とリンクさせ、 併せて「組織機構の見直し」検討を進める一環でもあり、総合戦略本部において了承されたため、 関係課職員を招集して調査検討に入った。



※現在の東吾妻町役場本庁舎1階の窓口



東吾妻町のマスコット「水仙ちゃん」

- 2 「総合窓口化について」調査検討を進める中で(中間報告)
- (1)中間報告の内容(平成28年2月2日本部承認決定)

行革推進部会(組織改革分科会) 平成 28 年 1 月 22 日決定

東吾妻町行財政改革推進プランにおける取り組み項目などを踏まえ、組織改革分科会が当面の間調査検討するテーマは「総合窓口化について」とされ、メンバーを中心に協議を進めてきた。

これは、業務の見直し(組織機構の見直し)の一環として、マイナンバー制度移行やICTを活用したワンストップサービス提供を検討するためであり、本庁舎の建設促進とリンクするものでもあるが、この間の分科会における検討結果を集約し報告する必要があると判断したので、行革推進部会の総合調整を求めます。

1 「総合窓口」の定義等調査

調査の結果、「総合窓口」について法令上の定義は見当たらないが、平成27年8月28日付け総務大臣発出「地方行政サービス改革の推進に関する留意事項について」(以下、「助言通知」という。)によれば、次のとおりである。

住民異動、戸籍届出、各種証明書交付、国民健康保険・介護保険等の受付等、従来、別々の窓口で行ってきた事務手続について、縦割を廃し、原則1ヶ所の窓口にてワンストップ対応を行う「総合窓口」の取組について、待ち時間の短縮など住民の利便性向上につながる取組であることから、先行事例を参考にしつつ、積極的に検討すること。

なお、平成27年3月実施の総務省による総合窓口の設置状況調査(政令指定都市以外の市区町村)結果によれば、全国179市区町村で総合窓口を導入済みであるが、その運営形態は統一されておらず、課題や問題点等も多くあることが分かった。

また、群馬県内全ての市町村が未導入であるが、本町を含め3市町が導入に向け検討中であることも分かった。

2 本町の窓口業務の現状調査

総務省の総合窓口の設置状況調査の業務区分(「法定受託事務」を中心とした業務)から本町の窓口を把握整理した資料(平成26年度処理件数)は、別紙1のとおりである。

また、業務実態を把握するため、処理件数の多い町民課(戸籍住民係)と保健福祉課(子ども係)、マイナンバー制度推進役の総務課(行政振興係)の各担当者からヒアリングも行った。

3 調査検討結果の集約

組織改革分科会が行った調査検討結果を、次のようにまとめた。

なお、このまとめを踏まえ先進地視察や協議は今後も継続していくことを申し添える。

- 1) 本町の窓口処理件数から把握すると、町民課の来客数が当然多く、1日平均およそ100人が手続きに訪れているものの、住民票や戸籍の交付など単純な発行業務がその中心である。
- 2)検討した結果、現在の本庁舎は他の市区町村の例などから判断すればサービス内容のパターンが「人海戦術型」の総合窓口サービスに近いことが分かった。

これは、本庁舎 1 階各課レイアウトや庁舎構造にも由来するが、これまでも町民課を中心に業務内容に応じて各業務担当職員が連携しながら入れ替わり応対する方法を一部行っているからである。

3)一方で、本庁舎1階窓口は片廊下の高いカウンターで使いづらく親切さに欠け、プライバ

- シーに配慮した対応スペースがなく、特定個人情報(マイナンバー)保護の接客もできない。 また、現在の本庁舎では、お客さまが窓口に訪れた場合、町民課の職員に各課や観光等の 照会をすることが多く、「総合世話係(コンシェルジュ)」設置の必要性を感じた。
- 4)総合窓口サービスを考えたとき、お客さまが窓口に訪れて事務手続きがその場所で完結するかが重要であり、保健センターや教育委員会が別庁舎にある現状では、法定受託事務中心に調査しても本庁舎1ヶ所で手続きが完結しないため、住民の利便性向上につながっていないことが分かった。
- 5) 国の助言通知において、ICTを活用した業務の見直しは主要事項のひとつに掲げられ、 その中で、総合窓口の導入検討と併せコンビニにおける各種証明書の交付など、行政手続の アウトソーシングによる利用者の機会費用の削減・窓口の混雑緩和等、住民の利便性向上に つながるよう業務方法の見直しを積極的に検討するよう求めていることから、今後のマイナ ンバー制度の浸透なども見据え「コンビニ交付」検討の必要性を感じた。

【行革推進部会の総合調整結果】

今後の町政において、「総合窓口化」と「本庁舎の建設促進」は整合性を図りつつ進めることが 第一であると考え、行革推進部会は組織改革分科会の調査検討結果を踏まえ次のとおり総合調整 結果をまとめるとともに、併せて、想定レイアウトを別紙2のとおり示すこととした。

- 1)本町の窓口業務の状況や組織機構を考えたとき、来庁者数の多い町民課を中心としたレイアウトと対応スペースの充実を図りながら、他の窓口担当課を配置することで「人海戦術型」総合窓口サービスを実現していくことの検討が必要であると判断した。(別紙3参照)
- 2)「人海戦術型」総合窓口サービスは、アナログ方式ながら「ワンストップ対応スペース【応接】」を何ヶ所か設けることで、一つの事務手続きで完結しない来庁者(住民異動や戸籍届出など複数の課に業務がまたがる場合)に対し、各業務担当職員が入れ替わり赴く方式が取れるとともに、既存の基幹系電算システムを利用したもので済み、経費の面から考えても総合窓口化に向けた新たな電算システム構築は必要ないと思われる。
- 3) プライバシーに配慮した対応スペースは、移動間仕切りなど簡易な造作物を設けることで可能であり、後々レイアウト見直しが必要な場合も簡単に変更が行える。

また、特定個人情報(マイナンバー)保護に配慮した各課配置を行うことができるとともに、移動可能な低いカウンターを多く設けることで、窓口スペースが増え、多くの来庁者に対応することもでき、後々のレイアウト見直しも変更は行いやすい。

- 4)「人海戦術型」総合窓口サービスを円滑に行うことや事務手続き以外の目的で本庁舎に訪れるお客さまの対応など、各課の橋渡し役となる「仮称:総合案内係」の設置を検討することが併せて必要である。
- 5) 今後の本庁舎建設を考えたとき、ワンストップサービス実現のためにはできるだけ 1ヶ所に行政事務機能を集約することの検討が必要である。
- 6) 町民の利便性向上につながる「コンビニ交付」や「自動交付機」導入の検討については、 土日祝日を含め早朝から夜まで各種証明書の取得が可能になるもので、行政コストを削減す る効果もあることや庁舎内への人の出入りが減ることによる特定個人情報(マイナンバー) 保護にも繋がるものと考え、その導入についての検討が必要である。

(以下、この2項の内容は「中間報告」という。)

(2)添付資料(中間報告)

「総合窓口の設置状況調査※」区分から本町窓口業務の把握整理(中間報告資料1)

※平成27年3月総務省「地方自治体の業務改革に関する取組状況に関する調査」結果【法定受託事務】

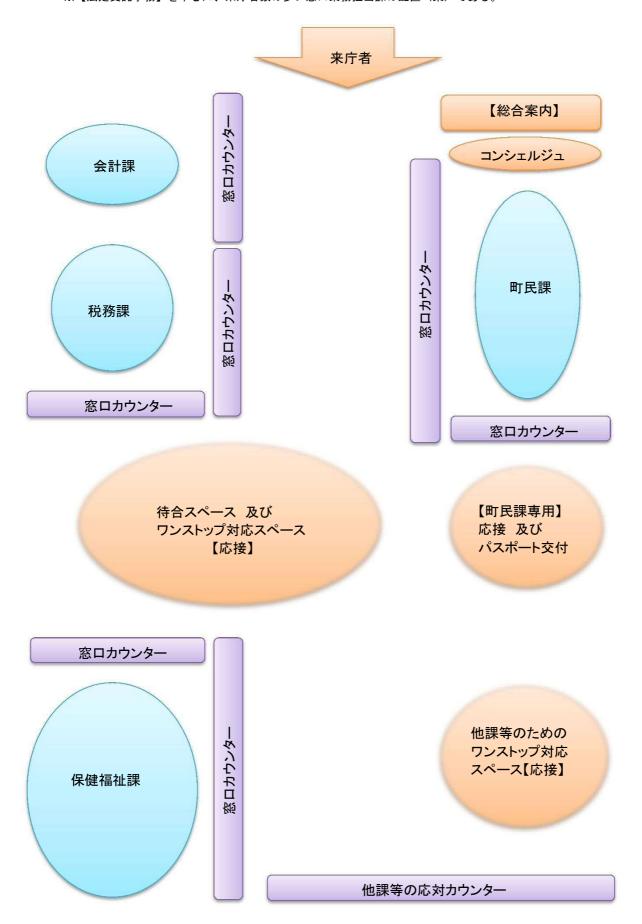
※町民課における平成26年度の証明書等発行総数19,376件のうち支所、各出張所分は3,313件(約17%)であった。

※町民課における平成26年度の証明書等発行総数 区分	担当課(係)	H26処理件数	
住民異動届	町民課(戸籍住民係)	1,892人	公的個人認証、マイナンバー
住民票の写し等の交付	町民課(戸籍住民係)	7, 388件	
戸籍の附票の写しの交付	町民課(戸籍住民係)	1, 055件	
印鑑登録申請	町民課(戸籍住民係)	416件	
印鑑登録証明書の交付	町民課(戸籍住民係)	5, 136件	
住居表示証明書の交付	町民課(戸籍住民係)		その他の区分271件 記載事項証明書の交付
地方税法に基づく納税証明書の交付	税務課(各係)		所得証明が多い 年間の証明件数5,874件
戸籍の届出	町民課(戸籍住民係)	454件	他市町村から送付460件
戸籍謄抄本等の交付	町民課(戸籍住民係)	8, 573件	
転入(転居)者への転入学期日及び就学 すべき小・中学校の通知	教育課(学校教育係) 教育課(学校教育係)	3件	現在の本庁で完結しない (転入者) 案内は町民課
埋葬・火葬許可	町民課(戸籍住民係)	237件	
国民健康保険関係の各種届出書・申請書の 受付及び被保険者証等の交付	町民課(国保年金係)	1,628件	被保険者4,338人
後期高齢者医療関係の各種届出書・申請書 の受付及び受給者証等の交付	町民課 (後期高齢者医療係)	1, 164件	広域連合 被保険者2,986人
介護保険関係の各種届出書・申請書の受付 及び被保険者証等の交付	保健福祉課 (介護保険係)	1, 173件	被保険者5, 240人 (認定) 1, 030人
国民年金被保険者の資格の取得及び喪失並 びに種別の変更に関する事項並びに氏名及 び住所の変更に関する事項の届出の受理	町民課(国保年金係)	535件	年金事務所 年金相談が主
妊娠届の受付及び母子健康手帳の交付	保健福祉課 (保健センター)	61人	現在の本庁で完結しない (転入者)
狂犬病予防注射済票の交付	保健福祉課 (保健センター)	1, 125頭	現在の本庁で完結しない (転入者)
飼い犬の登録	保健福祉課 (保健センター)	83頭	現在の本庁で完結しない (転入者)
児童手当の各種請求書・届出書の受付	保健福祉課 (子ども係)	現況746件 窓口132件	
精神障害者保健福祉手帳の交付	保健福祉課 (保健センター)	4人	計54人 現在の本庁で完結しない (転入者)
身体障害者手帳の交付	保健福祉課 (福祉係)	49人	計671人
療育手帳の交付	保健福祉課 (福祉係)	4人	計159人
自動車臨時運行許可	税務課(住民税係)	271件	本来は税務課でない
その他		004/#	
一般旅券の発給受理・交付 給水排水等開始申請	町民課(戸籍住民係) 上下水道課	204件	現在の本庁で完結しない (転入者) 直接申請少数

(付記)H26処理件数は施策の実績、各課聞き取りなどによる。

「総合窓口化について」の調査検討結果に基づく想定レイアウト(中間報告資料2)

※【法定受託事務】を中心に、来庁者数の多い窓口業務担当課の配置(案)である。



総合窓口のパターン【実現方法のパターン】(中間報告資料3)

※一般財団法人岐阜県市町村行政情報センターの公表資料を参照したものである。

いわゆる総合窓口を実現するに当たっては、対象とする業務範囲に関して一つの窓口で住民対応を行うこととなるため、対応する市町村職員にも広範な業務知識・スキルが必要となります。

どのように広範な業務に関する対応を行うかについて、概ね以下の4つのパターンが想定されます。

<人海戦術型>

一つの窓口で受付を行うものの、業務内容に応じて各業務担当の職員が入れ替わり応対する方法です。 現行の業務担当の事務の範囲で応対が可能となりますが、職員を多数配置する必要があること、特定業務に 集中した場合に窓口で住民を待たせてしまうなどの課題があります。

<スーパーマン型>

窓口応対を行う職員に対して、対象となる業務範囲すべての研修等を行い、住民の応対を一人で完結させる 方法です。

応用として、申請書等の受付はパート職員等で実施し、後方支援でスーパーマン型の職員を配置するという方法も考えられますが、広範な業務知識を多数の職員に習得させること、業務の権限を幅広く与える必要があることなど、制度上の課題の解決が必要となります。

<業務連携型>

窓口では受付・交付等の直接的な住民対応のみを行い、実際の届出の処理、証明発行等は従来どおり各業務担当部門で実施する方法です。

これまで各部門に存在した窓口部分のみを集約し、申請書等を(紙又はデータで)業務担当部門に転送して 処理を行うこととなります。

窓口と処理部門が切り離されるため、書類不備時の対応、待ち時間を増加させない仕組みの構築、データで連携する場合のシステム対応などが必要となります。

<インテリジェント型>

窓口で必要となる手続き等について、対象となる業務範囲の受付、入力、異動、出力までの一連の処理を一つのシステム上で完結することで、応対する職員の業務知識が最小限でも対応可能とする方法です。

システム化に当たっては、市町村固有の制度等も含め、現在実施している事務の棚卸、システム化範囲の 決定、システムで自動判定する内容の整理等、多大な準備が必要となります。



※個人情報やプライバシーに配慮した窓口カウンターの例(愛媛県松山市)

3 「総合窓口化について」調査検討結果(最終報告)

(1)総合窓口の定義等調査

中間報告において、「総合窓口」について法令上の定義は見当たらないと示したが、改めて調査したところ平成28年4月実施の総務省による「地方行政サービス改革に関する取組状況等調査」(以下、「行政改革の取組状況等調査」という。)の調査要領のうち6(3)窓口業務改革の実施状況において、次のとおり定義されていることが分かった。

【総合窓口の定義】

住民等からの各種申請等(戸籍・住民基本台帳業務、税証明、福祉業務等)に関する受付部署 を複数部署から1部署に集約し、例外的なケースを除きワンストップで対応が完結する取組。

※ワンストップとは1カ所の窓口カウンターで完結すること(相談等の専門性が高い業務は除く)を想定しており、別の課(同じフロアも含む)に案内をするケースは除きます。

※証明の発行のみを行っている場合には除いてください。例:市民課にて税務証明の発行を行っている等。

※支所、出張所のみでの実施は除いてください。

※総合窓口における受付後、一定のケースにおいて関係部署に申請者が赴く仕組みも含みます。

この行政改革の取組状況等調査は、中間報告で示した助言通知の発出あとの平成 27 年 9 月から 実施されたもので、各地方公共団体における取組状況・方針を統一した様式で整理・公表する「見 える化」や「比較可能な形での公表」を目的としており、平成 26 年度まで実施していた各地方公 共団体における自主的な行政改革の取組状況等を把握するための調査より一層踏み込んだ内容に なっている。

参考に本町の平成27年度行政改革の取組状況等調査の結果(公表)を添付する。(別紙4) なお、この平成27年度公表資料によれば、群馬県内では3市町(渋川市、富岡市及び本町)が 総合窓口を設置予定と回答しており、富岡市は設置予定時期を平成29年度としている。

(2)総合窓口に関する先進地視察の実施

組織改革分科会を中心として、中間報告を踏まえた先進地視察の実施について検討を進めたが本町が目指すべき「人海戦術型」総合窓口サービスと各課の橋渡し役となる「総合案内」設置の事例地を様々な情報などから選定し、次のとおり調査したので、その概要をまとめた。

日時: 平成28年6月20日(月) 庁用バス使用

参加:行革推進部会(3名)、組織改革分科会(4名)

町民課(1名)、保健福祉課(1名)、総務課(3名)、企画課(2名) 合計14名

- 1) 栃木県 野木町(資料提供された窓口レイアウトは別紙5参照)
 - 〇人口規模 約26,000人
 - 〇平成27年3月実施の総務省による総合窓口の設置状況調査(政令指定都市以外の市区町村) 結果によると、総合窓口を導入済みの事例で「総合案内」を置いている。

【特徴】

- 庁舎の敷地が広く行政事務機能が集約されている。
- ・総合窓口サービスを行う役場本館は昭和49年建設と古く狭隘な印象だが、平成26年度に耐震化工事を進め、その際にワンストップ対応できる各課レイアウトに工夫改善した。

- ・総合窓口のパターンとすれば「人海戦術型」+「スーパーマン型」であり、窓口対応を行 う住民課の取り扱い範囲は広範である。
- ・正面玄関入ってすぐ総合案内「きらりナビ」を配置し、管理職を除く全職員が交替で案内 業務をしている。
- ・正面玄関内に印鑑登録証明書と住民票の写しが発行できる「自動交付機」を設置している が暗証番号登録済みの印鑑登録証が必要で、マイナンバーカードでも対応するよう準備し ている。
- ・会計課のカウンターに防犯ガラスを設置しており、独立したスペースとなっている。 【効果】
- ・広い敷地内に保健センターや体育館、公民館まで集約され、その環境だけ考えても町民の 利便性向上につながっている。
- ・町保有の施設資産を有効に活用していくことで、総合窓口サービスを実現している。
- ・広範な窓口業務知識を多数の職員に習得させている。
- ・「自動交付機」での平成 27 年度発行実績は印鑑登録証明書が全体の 49%、住民票の写しが 20%で多くの町民が利用している。









- 2) 埼玉県 上里町 (資料提供された窓口レイアウトは別紙6参照)
 - 〇人口規模 約31,000人
 - 〇平成27年3月実施の総務省による総合窓口の設置状況調査(政令指定都市以外の市区町村) 結果によると、総合窓口を未導入の事例だが「総合案内」を置いている。

【特徴】

- ・庁舎は平成13年建設の比較的新しい近代的な大きな建物である。(建設費:約27億円)
- ・総合窓口サービスの導入は検討中とのことであるが、各課レイアウトは組織機構の見直し に併せ変更しており、発行業務のある課を1階に集約した。
- ・総合窓口のパターンとすれば「人海戦術型」に近いものと思われ、各課が窓口対応を行う カウンターはプライバシーに配慮したものとなっている。
- ・正面玄関ホール内に総合案内(コンシェルジュ)を配置し、業務委託会社の派遣職員が交替で案内業務をしている。
- ・当直を置かずに警備員と総合案内、電話交換を一体的に業務委託している。
- ・夜間受付(玄関)を分け、警備員が庁舎内へ出入りする者を確認できることで庁舎会議室 を町民に開放している。

【効果】

- ・地上5階建ての広い庁舎であり、シンボル性、防災性、安全性、OAフロアなど先進性を 高めるコンセプトのもとで建設されている。
- ・移動可能なカウンターを設けるなど各課レイアウトの変更が行いやすいよう配慮されており、来庁者の内容に合わせた窓口対応が可能なようカウンターには高いものと低いものが 用意されている。
- ・各課の執務スペースに部外者が出入りしないよう配慮されており、特定個人情報 (マイナンバー) 保護に繋がる。









(3)調査検討のまとめ(組織改革分科会)

約1年に渡って組織改革分科会が行った「総合窓口化について」の調査検討結果を、最終的に 次のようにまとめたので、行革推進部会の総合調整を求めます。

1) 中間報告を踏まえて調査検討を進めたが、本町において総合窓口サービスを実現するに当たっては、やはり「人海戦術型」パターンと考える。

これは、町民課を中心に窓口業務処理件数の多い課(保健福祉課、税務課、会計課)を集 約し、ワンストップで対応が完結するカウンター【応接】をできるだけ設け、そこへ内容に 応じて各業務担当職員が入れ替わり応対する方法が望ましいと判断した。

- 2)「人海戦術型」総合窓口サービスを円滑に提供するためには、「仮称:総合案内係」の設置はお客さまの目的把握に必須であるが、この配置に際してコンシェルジュの役割だけでなく、 印鑑登録証明書と住民票の写しの交付など発行業務を行えるようにすることで利便性の向上 及び組織の向上につながる。
- 3)「自動交付機」導入について、先進地では利用者が多くいるが、導入コストや維持管理経費など考えるとメリットは少ないと感じ、今後のマイナンバーカード普及を見据え全国のコンビニエンスストアで早朝から深夜にかけて各種証明書が取得可能な交付サービスの導入を目指すべきと感じた。(全国のコンビニ店舗のマルチコピー機から取得できる。)

これは、群馬県内では2市(前橋市及び高崎市)のみ「コンビニ交付」を導入済みだけで、 全国的にも導入予定の市区町村が増えていく状況にあり、本町が先進事例となるよう積極的 に事業を推進する必要があると判断した。





※コンビニ店舗のマルチコピー機の例

(4) 行革推進部会のまとめ(総合調整結果)

行革推進部会においてテーマ設定し調査検討を行った「総合窓口化」について組織改革分科会より結果が報告されたので、次のとおり本部会の決定事項をまとめることとした。

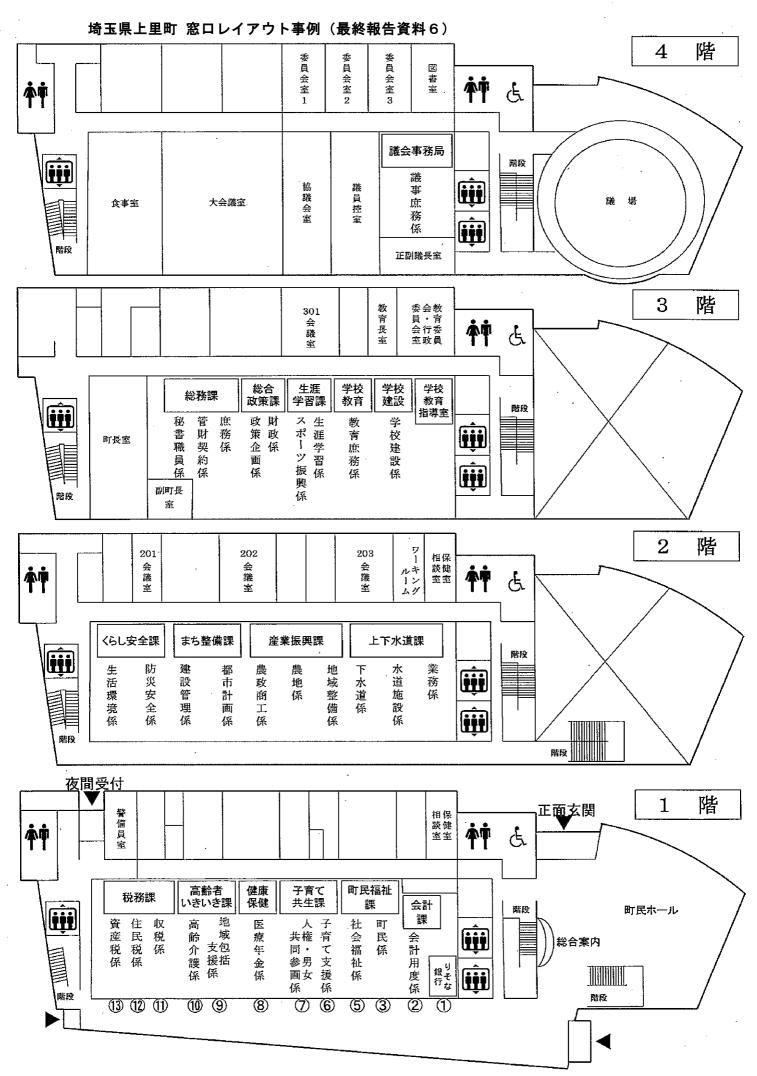
- 1)「総合窓口化」はすべての窓口を統一するのではなく、利用者の多い窓口業務や相互に関連する業務のみを連携・統一するという考え方が本町においては望ましく、これを実現するために「人海戦術型」総合窓口サービスの導入及び「仮称:総合案内係」の設置並びにその拡充が必要である。
- 2)「総合窓口化」の導入検討と本庁舎の建設検討は整合性を図りつつ、この間進めてきたが、 新庁舎建設がいよいよ具体化する中で、これを契機に町民の利便性やサービス向上につなが る取り組みをこの調査検討結果はまとめた。
- 3) この調査検討と同時に資料収集など行ったコンビニ交付サービスの導入については、今後のマイナンバーカード普及を考慮したとき行政サービスを大幅に向上させる取り組みと判断したためであるが、これは行政効率の向上とともに対象経費について、特別交付税の措置が平成30年度まであることにも起因し、本町が併せて目指して行くべき事業と位置づける。

(5)添付資料(最終報告)

|(参考) | | 類似団体 | 数置率 | 委託率 | 3.7% | 0.0% 全国 設置率 委託率 8.8% 2.0% 委託予定無し ※ 様一的な基準による地方公会計については、原則として平成23年度から平成28年度までの3年間で整備するように要請されているが、当省の基準目はその初年度の開始時点である。 ※東吾妻町ホームページ 公表済み 1.2% 窓口業務の民間委託 委託状況 作成完了予定年度 対象業務 福利厚生 財務会計 [参考] 委託率(類似団体) 策定予定時期 委託率(全国) 実施予定時期 実施時期 平成26年度 都 | 未定 その街 0 0 企業局 教育委員会 対象部局 類型自治体クラウド単独クラウド 類型 自治体クラウド 単独クラウド 作成予定 予定時期 策定予定 実施しない理由 検討状況 首長部局 地方行政サービス改革の取組状況等(平成27年4月1日現在) 「設置予定無し」及び「首長部局未設置団 【人口が5万人未満の団体は回答不要】 裁一的な基準による財務書類の作成状況(一般会計等財務書類) 作成済み 作成割合(全国) 0.0% 策定割合(全国) 設置予定 委託状況 8.5% 10.6% 0 3.3% 6)公共施設等総合管理計画 (7)地方公会計の整備 (4)総務事務センター (3)窓口業務 第1 策定割合(類似団体) [参考] 作成割合(類似団体) 0.0% 設置率(類似団体) 総合窓口の設置 設置状況 設置率(全国) 設置状況 設置予定無(実施済み 実施予定 策定済み 未実施 極い | 20.27 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20.28 | 20 | 1733 | 2726 | 1737 | 2726 | 1737 | 2726 | 1737 | 2726 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 | 1737 88.7% 49.8% %8'68 86.2% 97.9% 86,3% 61.9% 全国 導入率 36.5% 45.5% 46.3% 12.3% 86.3% 73.6% 58.3% 38.9% 20,7% 全国 李託藩 99.2% 97.8% 86.2% 74.7% 81.2% 52.7% 14.7% (秦美) (10.1% 10.1% 10.1% 23.0% 29.7% 0.0% 87.2% 66.0% 56.6% 71.4% 37.5% 対象施設施し 参考] 類似因体 套託等 95.9% 94.8% 89.5% 90.5% 96.5% 30.9% 62,5% 48.7% 27.6% 19.6% 7.0% 導入に対する考え方[未導入施設がある団体のみ回答] MER-URBET-EM-LEASURS TO THE TOTAL TOT 今後の対応方針 【直営(※)を選択した団体のみ回答】 施設も小規様で町内に過在しており、置営による管理運営で地域住民の協力も得られる現状の方式がコスト的にも良いと考える **後端支所・出張所を乗ねており、行政機能や他の社会教育機能をもった機能のため国営による管理選集が望まし**い 老将化が着しい団地について、現在の入居各選去後に廃止していて方向があり、当面の間はその状況を見組める 施設も小規模で専内に点在しており、直置による管理運営で地域住民の協力も得られる現状の方式か でおり、施設も小規模で指定管理者制度は顕築まない 類似団体区分 町村IV-2 F成28年度中に8共同議理場を1センターに終合したばかりであり、当面の間はその適当状況を見極める 指定管理期間の第7に伴い、独設の表止を検討しているため 、減臭を使けており、迅度枠は当時報 市区町村名 東吾妻町 ホームヘルパー派遣 在宅配食サービス (株料20mm-17mm-17mm-17mm) オーレス・ ボームバージ作成・運営 調査・集計 ※東東27mm-18mm-18mm・正確で専任機務を置いている団体 都道府県名 群馬県 80.0 66.7% 0.0% 100.0% 100,0% 90.0 900 %00 90.0 900 0 0 0 (2)指定管理者制度等 水道メーター検針 道路維持補修 清掃等 学校給食(運搬) 学校用務員事務 本庁舎の夜間警備 学校給食(調理) 海水浴場 価光体薬活験 (オテル・国民宿舎等) (名表活験 (名表活場、第・山の家等) オャンブ爆等 文化会館 合宿所、研修所等 特別重複老人亦一ム 介據支援センター 福祉・保健センター 現金クラブ、学童館等 自治体コード 電話交換 公用車運転 一般 ごみ 収集 区書館 博物館 (ANB. 1678), BNB831 公民館、市民会館 展示場范段、見本市施設 産業情報提供施設 大規模霊圖、斎場等 案内 受付 開放型研究施設等 し尿収集 104299 大規模公園 公営住宅 体育館 競技場 (野球場、テニスコー プール 駐車機

都市整備課 口無煙 窓口カウンター ۵ £ 岽 卅 #6 級ロカウンター お手洗い (障) 窓口カウンター **4**0 (獎鑑) 別鏡へ 窓口カウンター 挫 1配] 窓口カウンター 窓口カウンター 待合スペース [応接] 本館 数ロカウンター (役場 M 恶

野木町役場1階プロア配置図



4 行革推進部会(組織改革分科会)の組織体制

(1)検討にあたったメンバー

〇行革推進部会		[平成2	27 年度]		[平成 28 年度]		
総務課長		角田	輝明		茂木	聡	
企画課長		佐藤喜	喜知雄		佐藤喜知雄		
税務課長		丸山	和政	(部会長)小林	一喜	
建設課長		高橋	修		桑原	正明	
上下水道課長		土屋	利夫		高橋	修	
会計課長	(部会長)	荒木	博之		松井	秀之	

〇組織改革分科会 [平成 27 年度] [平成 28 年度]

次長 三枝 律子 総務課(リーダー)次長 三枝 律子 税務課 係長代理 小林 稔 係長 小林 稔 会計課 係長 茂木のタ子 主任 西巻 雅子 補佐 角田 良信 農林課 補佐 角田 良信 武藤 学 主任 武藤 学 教育課 主任

※なお、必要に応じ他の課(各担当者)からヒアリングなども行った。

〇部会、分科会の庶務 [平成 27 年度] [平成 28 年度]

企画課 次長 丸橋 昇 次長 谷 直樹 企画課(企画調整係)係長 蜂須賀 徹 係長 蜂須賀 徹

~ 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