

【基本的な考え方】

地域住民一人ひとりに寄り添った対応を重視⇒窓口機能の強化



【従来どおり対面での業務を継続】

- ・住民の皆様の目線に立った「**これまでどおり**」を継続
- ・窓口対応では高齢者などに「**きめ細やかな**」対応の配慮
- ・地域出身の再任用職員の複数配置による「**顔の見える**」  
「**心理的に近い**」親しみやすい総合支所体制

市民生活に直接関わりのある事務・事業は取り組みを強化し、その他の事務・事業は本庁に集約



支所機能を特化しながら行政サービスを維持・継続していくための新しい体制・枠組みを構築

【移動市役所のさらなる活用】



【職員が随時補助を行ってリモート相談】



【キオスク端末による証明書発行の拡大】



総合支所機能の明確化を図るため、総合支所で行っている事務の一部を本庁に集約し、地域住民にこれまで以上に寄り添った対応を行うことを重視し、**窓口対応、現場主義、緊急対応**に特化した総合支所を目指します。

総合支所に市民が集い、地域づくりや多様な市民活動の拠点となるよう支援する機能・役割も引き続き担っていきます。

### ①**窓口での対面による対応**（市民側から見た窓口対応は出来るだけ変えない）

相談受付・本庁への地域実情の伝達・フィードバックをしっかりと行いながら、市民や町内会・自治会の様々な課題に「これまでどおり」丁寧に対応します。

加えて、専門性の高い照会・問い合わせにはデジタルを活用したりモート相談などを通して市民をサポートし、総合支所で相談が完結するようにします。

### ②**現場主義の徹底**

窓口対応にとどまらず、総合支所の職員が地域に目配りをしながら、市民の要請に速やかに応じ、必要があれば現場に赴き、精度の高い実態の把握に努めます。また、本庁が主導しながら総合支所と情報共有を図り、現場発の問題提起に対し、連携して地域の対応にあたります。

### ③**緊急時の迅速な対応**

災害をはじめとする緊急対応においては、特に迅速な対応が求められ、初期における市民の安全確保と状況把握の業務、地域の防災拠点としての役割については引き続き総合支所が担います。

発災後はその程度に応じ、「地域指定支援員制度」により迅速に総合支所へ対応職員を増員し、職員が減少した総合支所でも確実な災害対応ができる体制を構築しています。（訓練も実施中）

## 対象事務の具体例

現在、総合支所で処理している約１７００の事務・事業について、その特性を踏まえ、「本庁に集約するもの」「支所で引き続き処理するもの」の仕分け作業を行っております。関連する各部ごとの事務・事業数と主な事務は次のとおりです。

また、事務・事業を本庁に集約することにより、事務の一括処理による効率化や本庁主導による意思決定の迅速化、人員の効率的な配置などが図られると考えています。

<b>総務部</b>	事務・事業数 278
市・県民税の賦課業務、新築・増築家屋調査、自主防災組織連絡協議会	
<b>企画振興部</b>	事務・事業数 155
各種統計調査、町内会等への補助金交付事務、ふるさと会業務、コミュニティバスの運行业務、地域懇談会、地域要望・請願	
<b>市民生活部</b>	事務・事業数 186
戸籍記録整備事務、犬の登録・狂犬病予防、空家対策、交通安全・防犯・環境衛生に関すること	
<b>健康福祉部</b>	事務・事業数 282
福祉関係の業務の多くは集約済であるが、児童扶養手当申請事務、保健師による健康相談などの集約を検討	
<b>産業振興部</b>	事務・事業数 197
転作確認、防除、担い手や後継者育成、畜産関連施設の管理、中山間直接支払交付金・多面的組織交付金の交付事務	
<b>観光文化スポーツ部</b>	事務・事業数 180
観光協会、観光施設の管理運営、イベント、スポーツ協会・スポーツ少年団の事務、体育施設の管理運営	
<b>建設部</b>	事務・事業数 160
各種契約事務、除排雪業務、災害復旧、市営住宅の維持管理・使用料等	
<b>行政委員会</b>	事務・事業数 239
教育委員会や農業委員会、選挙管理委員会 等	
事務・事業数合計 1677	

## 本庁の組織再編、総合支所職員の適正化

本庁・総合支所の事務・事業の見直しに伴い、本庁の組織再編、総合支所に関連する以下の事項の検討を行います。

(R8年度より実施を検討しているもの)

取組内容	目 標	令和8年度 目標とする姿	目標とする姿とした理由
①本庁の組織改編		本庁各課の分割・統合	事務・事業の集約に伴い、本庁の各課では、一定程度の増員が見込まれることから、このタイミングで各課の業務内容を整理し分割や統合、新設など効率的かつスピーディーな事務処理が出来る体制を目指します
②総合支所人員の削減		総合支所人員を事務・事業に合わせ相当数削減	事務・事業の擦り合わせの結果、本庁に相当程度事務が移行するため、その分総合支所の人員は削減されますが、窓口業務や相談体制は従来どおりの体制を確保します
③総合支所長の格づけ		職責、位置づけの見直し	合併時、総合支所長は旧町地域の代表として、市の組織の中で部長級に位置づけられていました。その後、徐々に本庁対応の事務が多くなり、①決裁権等権限の縮小 ②議会対応等の事務が激減したことなどもあって、組織の中で部長級の位置づけが今後必要となるか否か、見直しを検討します
④地元再任用の重点配置		複数を配置	総合支所の役割が相談など窓口業務に特化することから、これまで以上に市民に寄り添った対応が必要と判断し、地元出身の再任用者を従来より多く配置することにより、高齢者などが安心して来庁し相談しやすい職員体制を構築します

(今後実施を検討するもの)

取組内容	目 標	今後目標とする姿	目標とする姿とした理由
総合支所の名称変更と課の廃止		・名称変更 ・課の廃止	総合支所の名称については、処理する事務を踏まえつつどのような名称がふさわしいか更なる議論が必要と判断し、令和9年度以降に検討することとしております。 合わせて、現在の2課(市民サービス課、産業建設課)体制についても同時に見直しを検討します

## 令和8年度 本庁各課改編の考え方について

総合支所の事務・事業見直し後、本庁各課の業務量に合わせた人員の集約を併せて行うとともに、改編が必要となる場合も想定されることから、下記の事由により組織体制の見直しの検討を進めております。

事務処理の効率化や省人化に配慮しながら、将来を見据えた体制を構築することが重要であり、現在、見直し作業の状況を元に業務量などの確認を行いながら改編案を作成しています。

### 本庁に集約することにより事務処理の方法が変わる又は業務量の増加が見込まれる例

総合支所から事務・事業を本庁へ集約し、集中的に業務を処理するため、人員も併せて集約する必要があります。課によってはこれまでの業務に加え、総合支所が担ってきた地域支援業務を行うことになることから、業務量の増加、職員の増員によって課の体制を変える必要が生じることも考えられます。

(検討している例)

#### ・地域づくり推進課

総合支所職員が担ってきた地域づくり施策を継続して推進するため課員の増員や新たな地域支援のあり方を検討します

#### ・建設管理課

総合支所事務を集約し、市全体の道路河川について維持管理を行うことになることから、建設政策部門と維持管理部門を分けることを検討します

#### ・農業振興課

地域の主要産業である農業分野については、各地域に対する支援を従来どおり行うため増員を検討します

#### ・文化・スポーツ課

文化振興、スポーツ振興は、地域住民と連携した業務が多く、今後、事務の集約により業務が拡大する可能性があることから課の分割や新たな体制を検討します

### 業務が多岐にわたり課の人員が多いため分割した方が効率的と見込まれる例

業務が多岐にわたり、比較的多くの人員で対応している課では、今回の事務・事業の見直しによる職員の配置で更なる増員が見込まれることから、業務を効率的に行うため課の分割の必要が生じることも想定されます。

(検討している例)

#### ・市民課

窓口、医療保険、国民年金、市民相談など業務が多岐にわたり比較的課の人数が多いことから、課の分割(窓口部門と医療保険部門)について検討します

### 特定のプロジェクトを担当し、比較的小人数の課と他課と連携させることが効果的と見込まれる例

特定のプロジェクトを担う小人数の課の業務を、関連する課との連携により、施策の充実が図られると見込まれる場合には課の統合を考えていきます。

(検討している例)

#### ・特定のプロジェクトを担う課(行政改革推進課、エネルギー政策課など)

特定のプロジェクトを担う課が関連する課と統合することにより業務の連携や対外的な交渉など施策に一貫性が見込まれる場合は統合を検討します

### (今後検討を予定している事案)

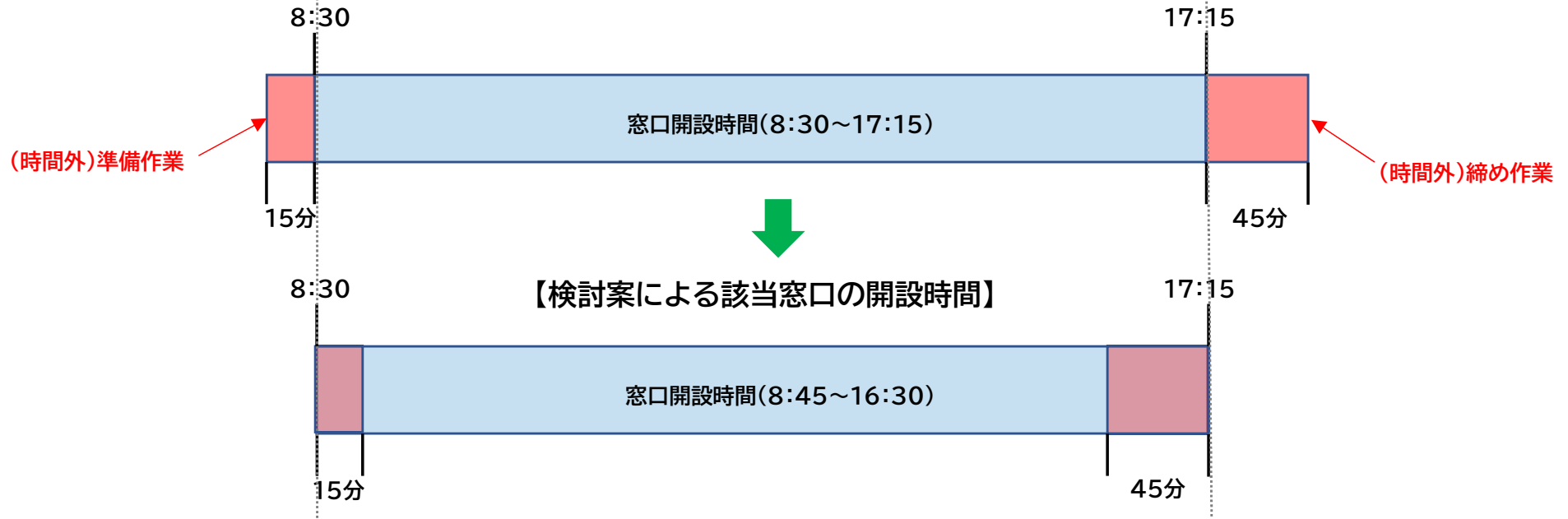
・「総合支所」の名称変更 ・各行政委員会事務局長の格づけの見直し ・出張所や公民館の統廃合



## 一部窓口業務のサービス時間の短縮について（案）

本庁、総合支所などの窓口では、システム面や金銭面の対応のため、業務開始前と業務終了後に一定時間作業が必要なことから、職員の恒常的な時間外勤務が発生していました。近年の働き方改革と相まった業務改善と市民サービスへの配慮など総合的に検討した結果、窓口の開設時間短縮について試行することにしました

### 【現在の該当窓口(市民課、税務課、生活環境課、会計課、総合支所、企業局)の開設時間】



### 【目的】

・検討案は、該当窓口の時間を8時45分から16時30分へ変更することで、通常勤務時間内で業務を完了させ、恒常的な時間外勤務とそれに係る手当(支出の抑制)の削減を図り、職員の働き方改革を行うことを目的とします。

### 【実施に際しての影響緩和策】

- ・現在、窓口以外でも住民票、印鑑証明、戸籍の一部が庁舎内及びコンビニ等のキオスク端末で取得することができます。(時間短縮しても上記の証明書等は取得可能、戸籍は17時15分、証明書は23時まで取得可能)
- ・全市窓口調査では、前後短縮時間の利用者は繁忙期(3～4月)で平均18.2件/6.8%となっています。繁忙期は利用動向を踏まえながら、現在も行っている窓口開設時間の延長で対応します。

### 【実施開始時期】

- ・令和8年1月5日(月)から試行実施。状況を見つつ、必要な対応を行いながら問題が無ければ令和8年4月1日から本格実施。