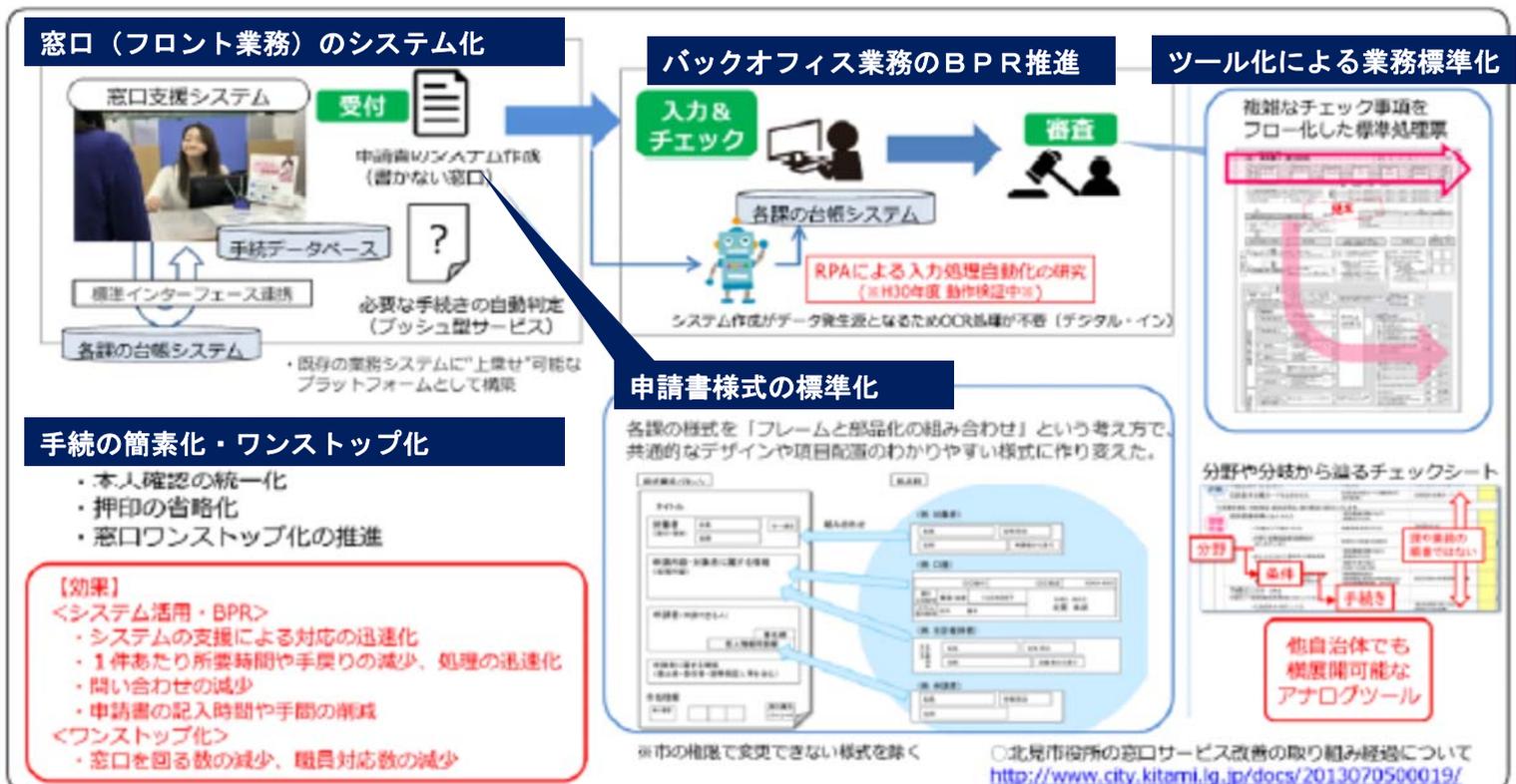


# 今後の行政経営・行政改革に係る取組事例

令和元年 1 1 月  
宇都宮市行政改革大綱策定懇談会資料

## ③窓口サービスの向上

北見市の取組



## ⑥マイナンバーカードの利活用

マイナンバー制度が目指すもの  
**行政手続きをラクに!** + **事務処理がスムーズで!** + **必要な人に必要な支援を!**  
**時間も短縮!**

**マイナンバーがはじまると 暮らしがこんなに便利に!**

**マイナンバーで、本当に困っている方に、必要な給付、適切な支援、迅速な対応を!**

マイナンバーで行政間の連携を図り、所得や年金の受給状況などをきちんと把握し、本当に困っている方に、必要な給付、適切な支援、迅速な対応を行います。

**マイナンバーで、本当に困っている方に、必要な給付、適切な支援、迅速な対応を!**

マイナンバーで行政間の連携を図り、所得や年金の受給状況などをきちんと把握し、本当に困っている方に、必要な給付、適切な支援、迅速な対応を行います。

**行政手続きが簡単! 年金や福祉の申請がスムーズに!**

例えば、年金や福祉関係の申請の際に、これまで必要だった住民票や課税証明書など、行政手続きの際に必要な添付書類が削減されます。

**マイナンバーカード**

**マイナンバーカードが、図書館カード、印鑑登録証や健康保険証のかわりに!**

図書館カード、印鑑登録証や健康保険証のかわりに利用可能となります。マイナンバーカードが1枚あれば、さまざまな行政サービスが受けられるようになります。

**マイナンバーカードが、図書館カード、印鑑登録証や健康保険証のかわりに!**

図書館カード、印鑑登録証や健康保険証のかわりに利用可能となります。マイナンバーカードが1枚あれば、さまざまな行政サービスが受けられるようになります。

**コンビニなどで住民票など証明書の取得が可能に!**

マイナンバーカードに搭載されたICチップを使って、住民票などの証明書がコンビニでも取得できる自治体が大幅に増える予定。手軽さと連さがうれしい。

**マイナポータル**

**予防接種のお知らせなど個人に合った情報が届きます。**

パソコンやスマホからポータルサイトにアクセスし、予防接種のお知らせや受給できる手当の情報など、自分に合った情報を手軽に受け取れます。

**予防接種のお知らせなど個人に合った情報が届きます。**

パソコンやスマホからポータルサイトにアクセスし、予防接種のお知らせや受給できる手当の情報など、自分に合った情報を手軽に受け取れます。

**将来的には、引っ越しなどの届出がパソコンでまとめて!**

引っ越し時に、電気、ガス、水道などの住所変更を一括で行うサービスも検討されています。税金に関するオンライン申告も今よりも簡単になるかも?

【画像出典】 鴨川市ホームページ

## ⑧地域行政機関の機能確保

熊本市の取組

**～まちづくりセンターとは～**

将来の更なる少子高齢化、人口減少社会の到来  
 ⇒ 後継者不足など地域におけるまちづくりの担い手が不足  
 ⇒ 地域における人と人とのつながりが希薄化

地域コミュニティの機能（地域力）が低下し、地域課題が未解決のまま放置される懸念

**地域の自主・自立のまちづくりを行政が支え、地域力を高めることが必要**

出張所等を再編し、**17箇所**の「まちづくりセンター」を設置  
 小学校区担当制の地域支援専任の**地域担当職員を49名**配置

**～めざす地域担当職員像～**

- ◆ 営業マン（地域に積極的に出ていく**最前線**の職員）
- ◆ 地域の人たちと信頼関係をつくり、**頼りにされる存在**
- ◆ 地域の人たちと**楽しみながら**、地域活動をサポート
- ◆ 若い職員が**目指すべき存在**

**その1 相談窓口機能**  
 ・地域に関する様々な要望・相談等の総合窓口

**その2 地域情報収集・行政情報発信機能**  
 ・先進事例や補助金等、役立つ行政情報を紹介  
 ・地域情報の集約、現状・課題の整理

**その3 地域コミュニティ活動の支援機能**  
 ・地域課題の解決に向けた取り組みの支援  
 ・行事、イベント活動への協力・支援

**～活動状況～**  
 （一部事例を抜粋）

持続可能な地域活動支援

要望・相談受付件数 **2,865件**（うち2,513件は対応済）  
 活動件数 **30,529件**（行事参加、書類配布など）

地域による公共資産利活用

地域の魅力を発信

ごみ屋敷の清掃

※H29.4-H30.12の実績

地域が自ら財源確保を行ったクラウドファンディング

賑わいをみせた河川敷の「マルシェ」で地域コミュニティが活性化

子ども達による地域（お店）の取材やプレゼンを通じた多世代交流

懸案であったゴミ屋敷を150名のボランティアで清掃

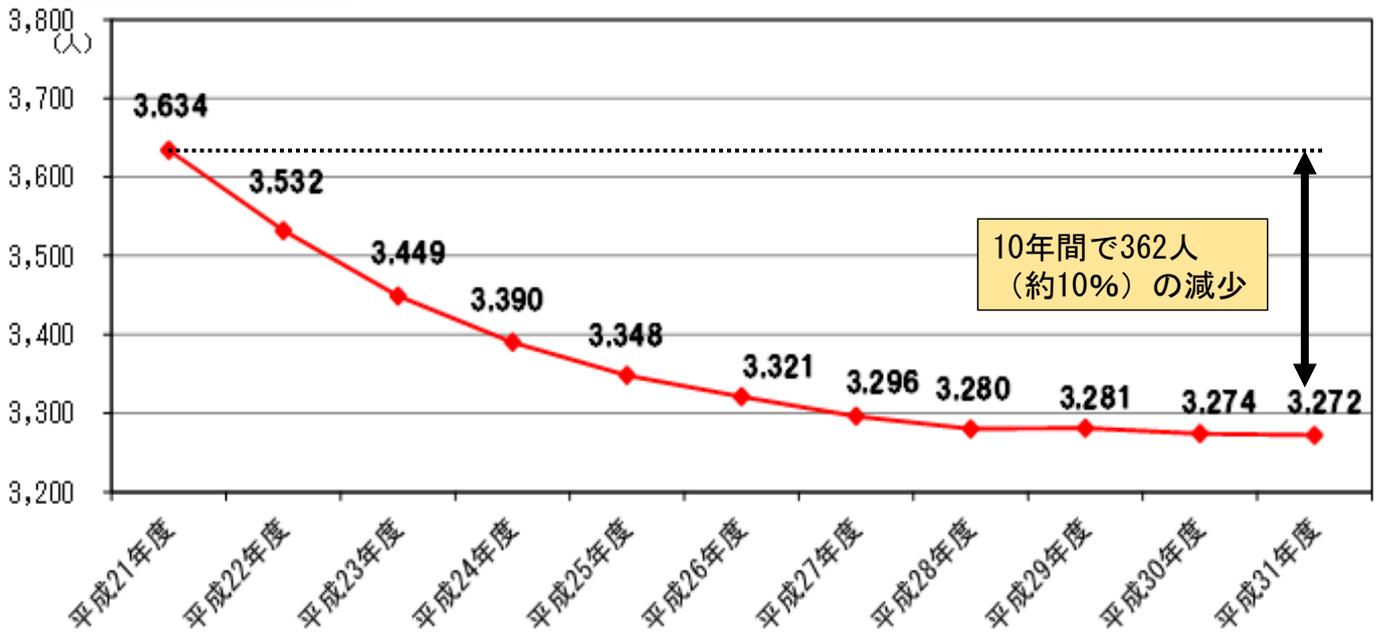
2

22

【出典】 第32次地方制度調査会資料

## ⑫適正な定員管理

### 宇都宮市の取組



※各年度当初の人数(フルタイム再任用を含む。)

事業の内容や手法の見直し、アウトソーシングの進展などにより、職員数は減少傾向

## ⑭市税等の収納対策の推進

### 宇都宮市の収納対策(例)

#### 市税納付推進協力事業所制度

市が行う市税の納付意識の啓発や収納対策に対して、市と連携して従業員の方に積極的な働きかけを行う事業所を登録する制度



#### 納税催告センターによる催告

納期限を過ぎて督促状送付後も納付のない人に対して、民間業者の専門オペレーターが電話による納付案内を行うとともに、電話のつながらない人に対して、催告文書を発送することで、自主納付を呼び掛け

#### 民間のノウハウ等の活用

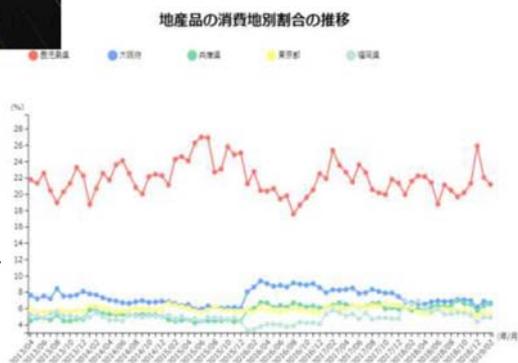
法務大臣の認可を受けた専門事業者を活用した遠隔地調査や納付催告など

## ⑰ E B P Mの推進

E B P M (Evidence Based Policy Making, 証拠に基づく政策立案) とは、行政の行う政策の目的をあらかじめ明確化した上で、事実やデータなどの合理的根拠 (エビデンス) に基づき政策決定を行うこと。



地方公共団体の取組を情報面・データ面から支援するため、内閣府が提供する「地域経済分析システム (リーサス)」



## ⑳ 公有財産の有効活用

【出典】沼津市ホームページ



**泊まれる公園「INN THE PARK」**  
沼津市「少年自然の家」を民間事業者がホテルとしてリノベーションし、施設に隣接する公園と一定的に供用

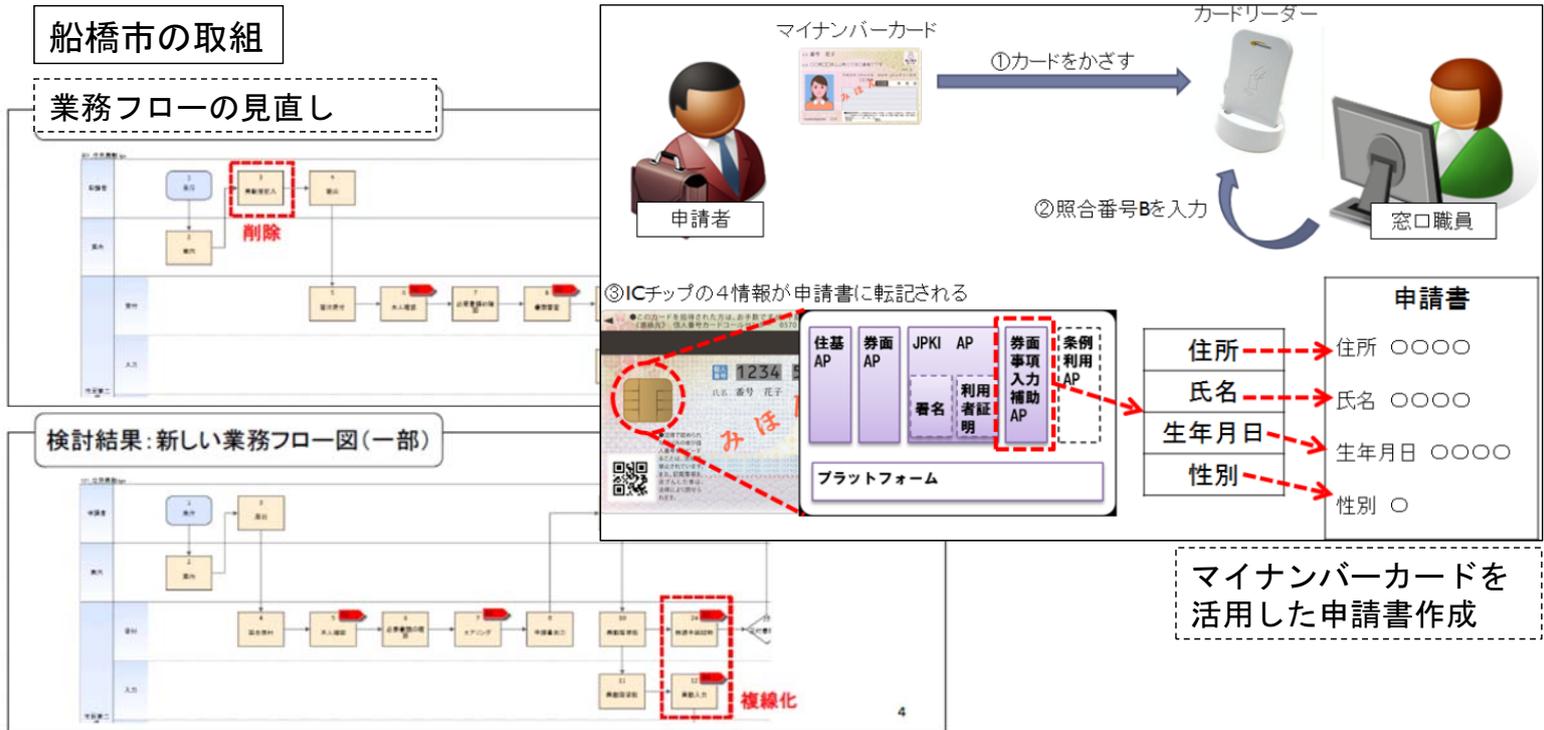


**長野市役所・芸術館**  
市役所第一庁舎と長野市芸術館 (市民ホール) の複合施設



## ②7 B P Rの推進

B P R (Business Process Re-engineering) とは、コスト、品質、サービス、スピードのような重大なパフォーマンスを劇的に改善するために、業務プロセスを根本的に考え直し、抜本的にデザインし直すこと。



【出典】船橋市ホームページ

## ②9 多様な働き方の検討（モバイルワーク等）



【画像出典】厚生労働省ホームページ

モバイルワークとは、決められたオフィスで勤務する働き方ではなく、時間や場所に縛られず、ICT（情報通信技術）を活用して柔軟に働く「テレワーク」の一形態

## 32 職員提案の推進

### 宇都宮市の取組

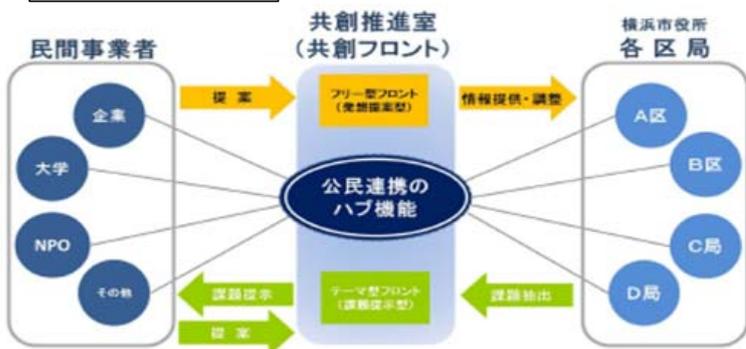
職員から、事務改善に関する提案を広く募集し、市政運営への参画意欲の高揚を図るとともに、事務の効率化を促進し、市民サービスの向上を図るもの

#### 【平成30年度の取組結果】

提案の種類	部門	件数	主な提案(表彰対象)
実績提案	市民サービス向上部門	19件	①バンバ出張所窓口体制の見直し ②転入者等への効果的な情報提供 ③税証明書『待ち時間周知の集約』
	事務効率化部門	31件	①『地域行政機関版 出納事務マニュアル』の作成 ②宇都宮市に住み始める方への効果的な案内 ③混在計算システムによる事務の効率化
	ECOな取組部門	3件	①配布できなかったイベント景品を児童養護施設・フードバンクに寄付
自由提案	自由提案部門	70件	①公用車管理システムにおける事前予約可能な車両の表示機能 ②窓口の受付人数をスマホ等で情報提供 ③テレビ電話を利用した協議等の実施
	合計	123件	

## 38 民間提案制度の推進

### 横浜市の取組



#### 【横浜市の事業化例】

- ・公共施設等の改修・維持保全へのPPP導入に係る共同研究
- ・区役所窓口レイアウトの改善提案
- ・「通訳電話サービス」の実証実験
- ・メンテナンスを対価とする公衆トイレのネーミングライツ など

#### 事業者と担当部局をつなぎ、アイデアの実現へ

民間事業者のみなさまからのご提案・ご相談



良質な提案を事業化  
(事業によっては別途公募が必要)

事業化が難しければ  
理由を付けて回答

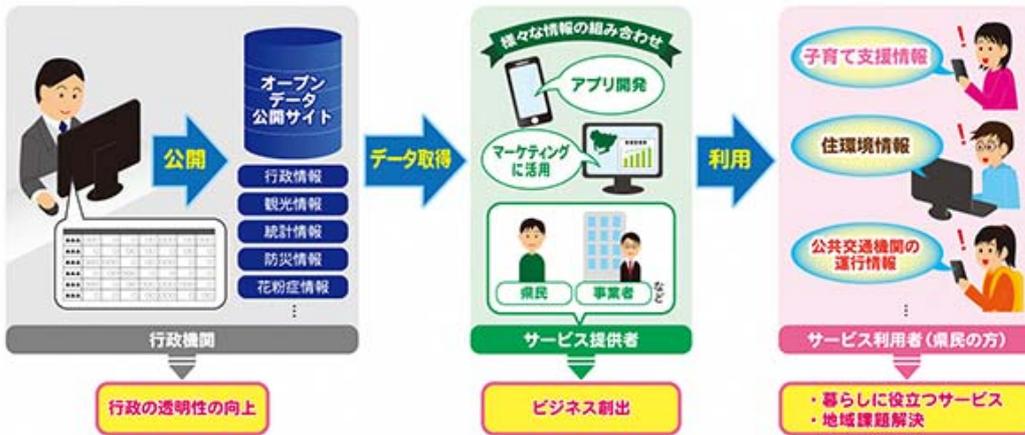
### 神戸市の取組

#### 【神戸市の事業化例】

- ・神戸ブランドの発信
- ・ランニングコース整備に係る監修・管理運営
- ・道路占有方式による民間駐輪場整備・運営
- ・民間提案によるネーミングライツ事業 など

行政事務やまちづくりに係る民間事業者等からの提案の更なる促進を図るため、公民連携に関する提案・相談を受け付け、担当部局との調整・情報共有、提案の検討を一元的な窓口を設置

## ④ オープンデータの活用促進



【画像出典】愛知県ホームページ

行政が保有する統計情報等をオープンデータとして、誰でもが自由に使えるようにデータ公開を進める取組であり、データ活用が進むことで住民にとって、暮らしに役立つサービスが開発され、便利に使うことができるようになる。

(例：路線バス位置情報アプリ，観光案内アプリ，ごみ分別アプリ等)

また、事業者にとっても、マーケティングや新たなサービスの開発など、ビジネス創出が期待できる。

オープンデータを活用し、リアルタイムで窓口混雑情報を提供するサービス

【画像出典】川崎市ホームページ

川崎市 区役所窓口混雑状況 e-NAVITA  
イーナビタ

リアルタイムで確認!  
川崎市 区役所窓口混雑情報

区役所選択

情報を知りたい区役所を選んでください。  
※区役所ごとに情報提供している課や窓口は異なります。

- 川崎区役所 >
- 幸区役所 >
- 中原区役所 >
- 高津区役所 >
- 宮前区役所 >
- 多摩区役所 >
- 麻生区役所 >

戻る