

目次

○ 提言の要約	1
○ 提言の本旨	2
■はじめに	
■香川県さぬき市の状況	
○ 提言1 庁舎間の移動を解消する超ワンストップサービスの実現 による利便性の向上	4
■事業概要	
■施策効果	
○ 提言2 縦割り組織を解消する新たな体制づくり	4
■事業概要	
■施策効果	
○ 提言3 行政情報の集約・蓄積・共有による窓口サービスの充実	5
■事業概要	
■施策効果	
○ 将来展望	5
○ 付随資料	
■資料1 さぬき市と同様に分庁方式を採用している市の状況	6
■資料2 さぬき市の各支所間の移動距離・移動時間	6
■資料3 さぬき市の各支所・本庁の窓口受付件数／ 行政なんでもフロア想定受付件数	7
■資料4 行政なんでもフロア配置図	7
■資料5 業務先例情報等システムの仕様	8

【 提 言 の 要 約 】

合併後の市役所機能の再生 ～香川県さぬき市をモデルとした考察～

現 状

■市町村合併に伴い、庁舎・部局は分散され、職員数も削減されている今、市役所機能が大きく低下している。



- ・窓口分散による市民利便性の低下
- ・情報分散による組織の縦割り化の進行

目 標

市町村合併により分散された市役所機能を改善し、市民の利便性・業務の効率性を回復する。

課 題

①分庁方式の窓口機能改善

- ・合併に伴う庁舎・部局の分散化により、市民は庁舎間を移動せざるを得なくなっている。
- ・組織の縦割り化が進んだことで、「市民のたらい回し」現象が顕著化している。

②情報の共有化とサービスの向上

- ・過去及び最新の知識・ノウハウなどの行政情報が職員間で共有できていないため、公平かつ適切な市民サービスが低下している。

提 言

【提言 1】

庁舎間の移動を解消する超ワンストップサービスによる利便性の向上

【提言 2】

縦割り組織を解消する新たな体制づくり

【提言 3】

行政情報の集約・蓄積・共有による窓口サービスの充実

施 策

①市民サポートセンター ～行政なんでもフロア～ の新設

離れた庁舎・部局を市民が移動しなくて済むよう、単なる受付業務を行う総合窓口業務だけでなく、専門業務の相談やサポート機能を有する組織を新設し、市民の利便性(効率性)の向上を図る。

②交代派遣制による目的別職員の配置

～行政なんでもフロア～に各部局から交代派遣制で職員を配置し、ライフイベントに伴う受付業務以外の専門的な申請・届出・相談等にも対応するとともに、縦割り組織を排除することで、「市民のたらい回し」を解消する。

③業務先例情報等システムの構築

～行政なんでもフロア～を円滑に運営するため、職員が把握しておくべき情報を集約・蓄積・共有できるシステムを構築する。