

### 1 概要

これまでの個別的な取組を集約する「行財政改革大綱」の取組に代わり、行財政経営の基本的な構造や手続手法など、全庁に影響のある事項について、短期間で集中的に取り組むための「行財政集中改革プラン」を策定し取組を進めています。

### 2 行財政集中改革プランについて

#### (1) 計画期間

令和6年度～8年度まで（3年間）の短期プラン

#### (2) 取組の視点

行財政集中改革プランの取組の視点は「市の有する資源（ヒト・モノ・カネ・情報）の質の向上と最大限の活用」

#### (3) 計画の構成

行財政改革の視点で取組を検討すべき課題に対し、特に喫緊に取り組むべき課題や複数の検討課題に効果があると考えられる「重点取組項目」を定め、これらについて実施目標を設定しました。

#### (4) 重点取組項目

##### ア 業務プロセスの見直し

全庁の業務における手続き（業務プロセス）の棚卸し、業務量の把握を通して、適切な人員配置や業務量の圧縮・平準化を図ります。

##### イ 政策におけるデータ利活用の推進

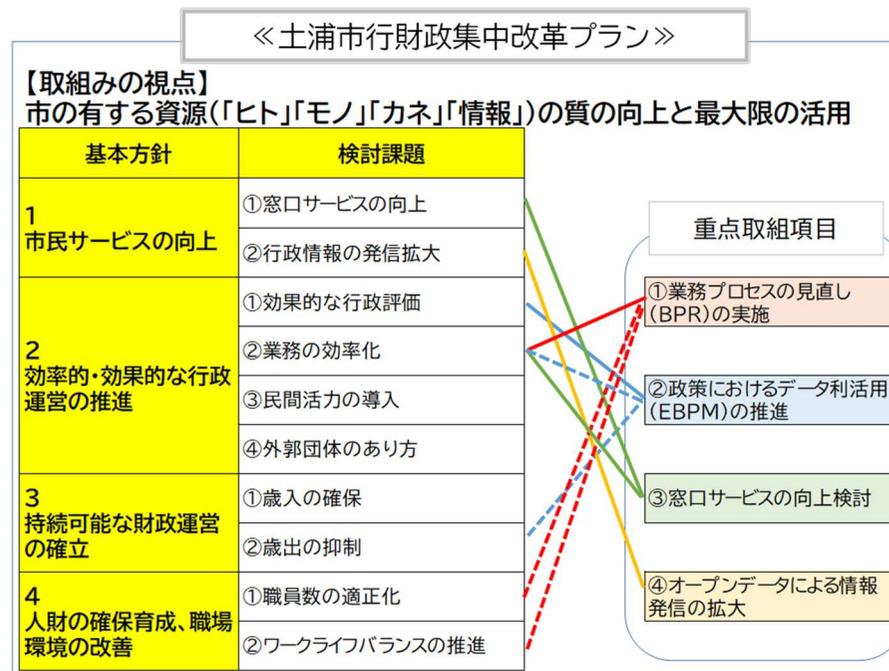
政策立案に関する課題整理、施策検討においてデータを活用することにより、より効果的な施策検討、計画立案、既存事業の効果向上を図ります。

##### ウ 窓口サービスの向上検討

「ア 業務プロセスの見直し」による手順の見直しを踏まえ、デジタルを活用する等の方法により、窓口サービスの向上を検討します。

##### エ オープンデータの発信拡大

自治体オープンデータの発信を拡大することにより、市政情報の発信、市の状況発信の向上を目指します。



## 土浦市行財政集中改革プランの進捗状況（全体）

想定される改革項目	目標	R6	R7	R8
①業務プロセスの見直し（BPR）の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消防本部を除く市各課における時間外勤務時間数（平均値）の5%縮減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○各事務・事業（合計4390件）の業務量把握、業務内容整理 →業務行程調査を実施、各事業の業務量把握</li> <li>○職員の担うべき業務の整理 →コア業務、ノンコア業務の分析</li> <li>○代替手段の整理検討 →WTにより業務改善案を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○一部事務での圧縮後手順に基づく事業開始、効果と課題の検証 大規模な改変を要するものについて引続き移行検討・準備作業を実施</li> <li>○各課個別事務における業務効率化の取組みを実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新制度導入（費用対効果の高いもの）</li> <li>・時間外勤務時間数、年間総勤務時間数の検証</li> </ul>
②政策におけるデータ活用（EBPM）の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・EBPM対象事業3件選定、実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○試験導入対象事業の選定 データを基に改善を求める事業（1事業）について選定検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○係長級研修の実施、試験導入対象事業の選定 （筑波大学との連携による）</li> <li>○市保有データの整理</li> <li>○今後に向けた課題整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規事業での効果検証導入</li> </ul>
③窓口サービスの向上検討	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口別の理想的処理時間、平均処理時間の検証と短縮</li> <li>・電子申請などによる「行かない窓口」等の拡大</li> <li>・待ち時間の活用法検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○既存窓口の代替サービス検討、検証 →電子申請による「行かない窓口」の種類拡大</li> <li>○窓口に関する市民アンケートの実施</li> <li>○証明書交付に係る「書かない窓口」（らくらく証明書交付サービス）の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○窓口業務の事務量把握、一部電子申請等による合理化の検討</li> <li>○電子申請の拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新システム導入（費用対効果が高いもの）</li> </ul>
④オープンデータによる情報発信の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体標準オープンデータ公表</li> <li>・既存データ状況の把握</li> <li>・行政データの政策への反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自治体標準オープンデータの発信 →一部オープンデータの公開</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○自治体標準オープンデータの発信拡大</li> <li>○保有データの整理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保有データのEBPMへのフィードバック</li> <li>・発信効果の大きいデータの検討（継続）、公表</li> </ul>

# BPR（業務プロセス見直し）及び窓口サービス向上に係る進捗状況

## 1 BPR（業務プロセス見直し）に係る進捗状況

### (1) BPR（業務プロセス見直し）とは

全庁の業務における手続き(業務プロセス)及び業務量の把握を通し、適切な人員配置や業務量の圧縮・平準化を図る。また、既存業務を削減することで、余剰時間を政策立案や市民サービスの向上に充てるほか、職員の総労働時間の縮減を目指す。

### (2) 令和6年度の実施状況

全庁の業務について事務の内容、事務量について棚卸しを行い、3事務・事業について改善案を検討

・会計年度任用職員関連事務      ・デジタル技術の導入      ・電話受電件数の削減

### (3) 令和7年度の取組み状況

#### ア 会計年度任用職員関連事務の一元化検討

- ① 各課で行っている新規会計年度任用職員の募集事務について一元化を開始（▲10時間）
- ② その後の事務処理についても引続き課題を検討中

#### イ デジタル技術の導入による業務の効率化

- ① AI-OCR（AIによる手書き文字のデータ化ツール）やRPA（パソコンにおける定型的作業の自動化ツール）を活用した、データ入力作業等の自動化（▲201時間）

##### 【単事業利用】

- ・都市計画課：スマートインターチェンジ地元説明会出席者（約100名）の名簿作成
- ・課税課：不足額給付金照会通知作成事務
- ・行政経営課：電話受電件数一覧作成
- ・DX推進課：メール自動作成ツール作成

##### 【通年利用】（見込み含む）

- ・こども政策課：マタニティタクシー
- ・こども包括支援課：妊婦支援給付金事業
- ・商工観光課：中小企業事業資金融資利子補給制度
- ・DX推進課、国保年金課：伝票作成

## ②会議録自動作成アプリ「AmiVoice」による会議録の自動書き起こし

### ウ チャットボット機能の充実による電話受電件数の削減

受電件数は年 400,000 件（月 30,000～35,000 件）、チャットボットへの質問件数は年 12,000 件  
チャットボットの普及による一般的な質問の自動対応→受電件数の減を目指す

② チャットボットでの問合せ内容を中心に回答の充実

② チャットボットの利用率向上を図るため、市民向けに機能充実についてPR（令和8年1月）

※チャットボットとは：「チャット（会話）」と「ロボット」を組み合わせた言葉で、人間と自動で会話を行うプログラムである。ユーザーからの問い合わせや質問に自動で応答し、指示に基づいた処理を行うことができる。市HP付随のチャットボットは、あらかじめ設定されたシナリオに沿って応答するものとなっている。

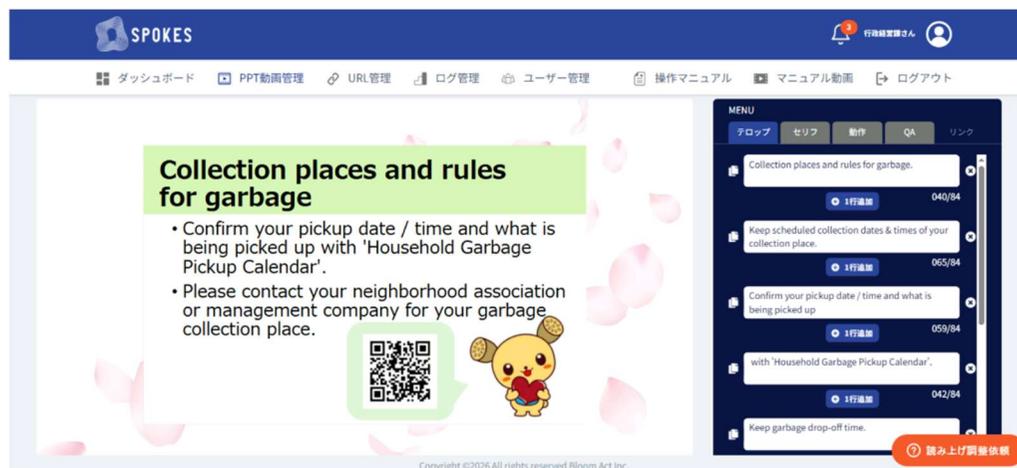


## エ その他内部事務の改善

- ①会議参加者の見直しを実施（令和6年度行財政改革推進委員会での指摘事項）  
内部会議、外部委員会への部課長級出席者を縮減し、業務の効率性・生産性を高める
- ②事務の決裁権限の見直しによる事務処理の迅速化（取組中）  
幹部職員が専決する事項を時代に合わせ課長級等に下ろし、事務の効率化を図る
- ③各課応援体制制度の制定による事務負担の平準化取組み  
課内・部内での応援体制についてルールを明文化し、応援体制構築を容易にすることで事務負担の平準化を図る
- ④動画作成ツール「SPOKES」による制度説明動画、外国語話者へのごみ収集説明動画などの提供開始  
継続反復した説明時間の短縮（業務の効率化）に加え、外国語話者への制度理解の拡大（サービス向上）

### 動画作成ツール「SPOKES」について

動画作成ツール「SPOKES」は、パワーポイントの文字情報を音声付きの動画に変換できるサービスで32言語の多国語音声も対応していることから、窓口での利用やホームページへ掲載する等により、市民サービスの向上に寄与している。



### 利用実績

- ・ごみの捨て方  
（英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タイ語、ポルトガル語、タガログ語）
- ・マル福制度の紹介
- ・電子申請利用マニュアル
- ・公共施設予約システム利用マニュアル
- ・子宮頸がん予防啓発 等

## オ 窓口関係事務各課個別取組みのための研修会の実施

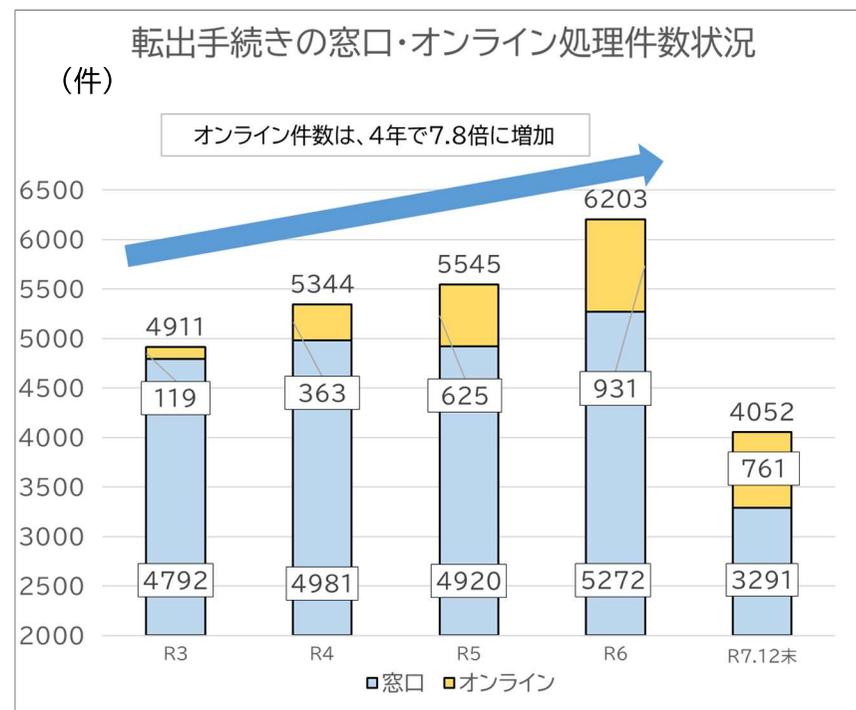
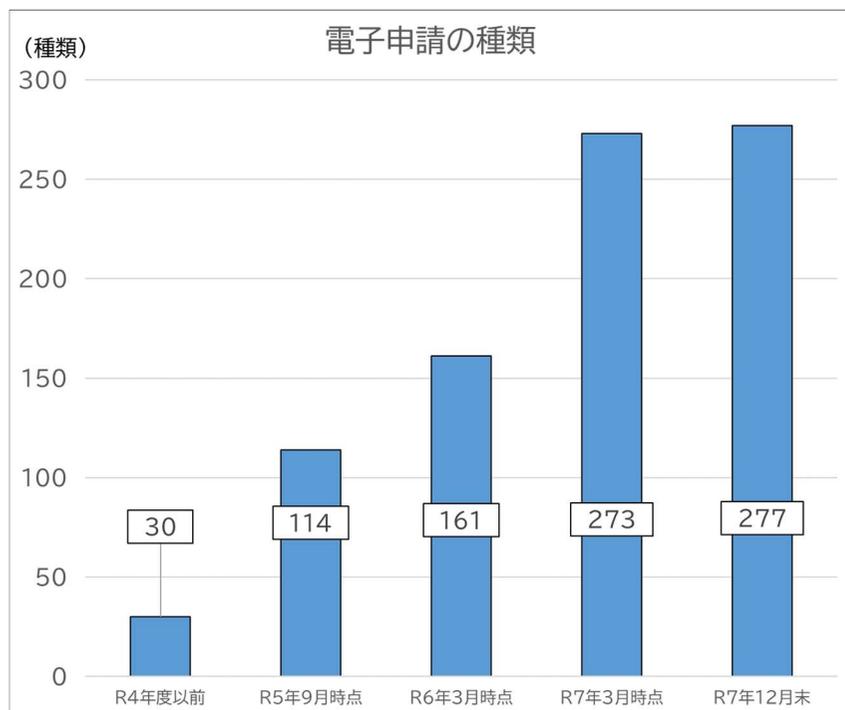
令和6年度の庁内業務工程調査結果をもとに、窓口関係事務各課（市民課、保健福祉部各課、こども未来部各課）に対してBPR研修会を実施、担当者レベルでの改善案を検討（全8事務・事業）

## 2 窓口サービス向上に係る進捗状況

### (1) 「行かない窓口（窓口受付事務の電子申請化）」に係る進捗状況

窓口申請：全 693 事業、1,000 事務中 277 事務で電子申請に対応（27.7%）

利用状況：電子申請での申請率 14.0%(コンビニ交付等を除く)



※令和7年は新たに24件増加したが、事業の廃止等により20件減少した。

(2) 書かない窓口（らくらく窓口申請）・コンビニ交付

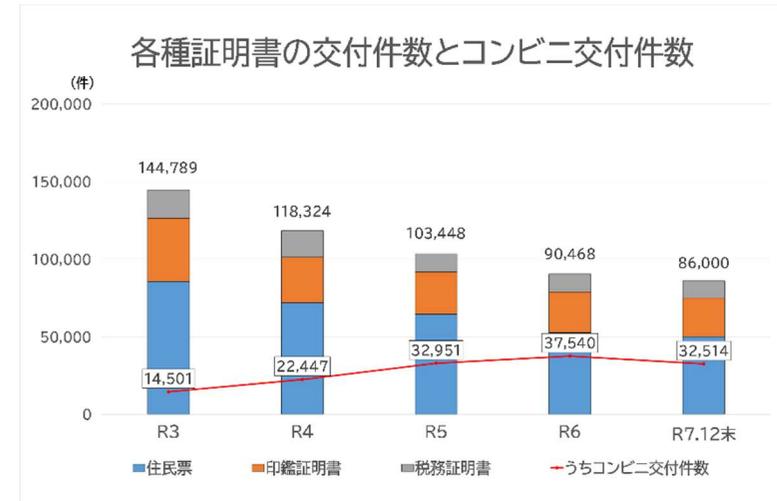
ア 住民票

らくらく窓口申請 5,396 件、コンビニ交付 17,687 件  
 (総交付申請 48,593 件の 45%)

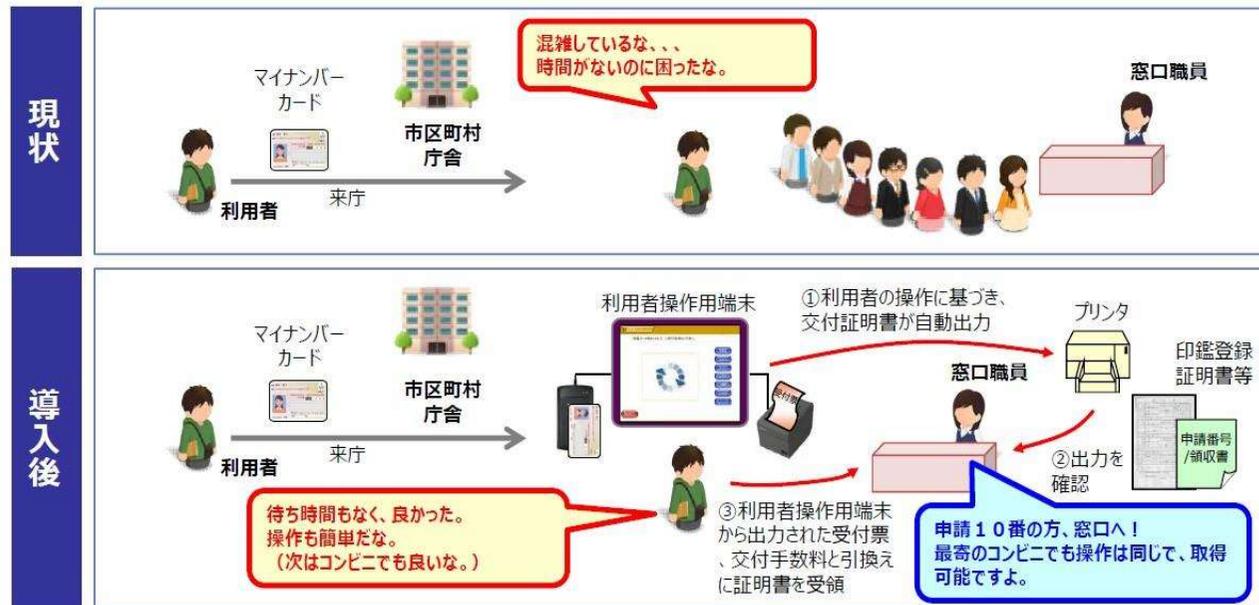
イ 印鑑登録証明

らくらく窓口申請 4,749 件、コンビニ交付 11,966 件  
 (総交付申請 29,580 件の 56%)

※令和7年12月末時点の交付申請数



※らくらく証明書交付サービスの概要



### (3) 各課個別の取組み

電話対応システム、窓口対応システムの更新（令和7年10月～）により窓口の事前予約が可能に

#### WEB機能付き窓口受付システム

##### ○事前WEB予約サービス

希望する手続きと日時を事前に予約することで、予約した時間帯に優先的に手続きができる。

##### ○順番お知らせメールサービス

番号札のQRコードからメールアドレスを登録すると、自分の順番が近づいたときに、メールで知らせてくれる。

##### ○混雑情報配信サービス

ホームページで各窓口の待ち人数をリアルタイムで見ることができる。

受付内容	現在の待ち人数	現在受付番号	
証明書申請	3	...	詳細
住所異動 印鑑登録	3	434	詳細
個人番号カード	6	771	詳細
戸籍届	0	1208	詳細
パスポート申請	0	1404	詳細
パスポート交付	0	1604	詳細
受診券・臨時運行許可等	1	2211	詳細

番号	待ち分
772	19分
773	19分
774	16分
775	13分
776	5分
777	5分
778	1分
779	0分

### 3 両取組みにおける今後の課題

#### (1) チャットボットや電子申請の利用状況

##### ア チャットボットの利用状況

令和8年1月～チャットボットに関する周知拡散を開始（各種 SNS、HP など） … 周知手段の検討が必要  
電話での問い合わせ内容をホームページやチャットボットへ反映するための取組みが必要

##### イ 電子申請の利用状況

電子申請での申請率は14%にとどまっている

電子申請の普及に向け、引続きホームページや通知文等、誘導の仕方や利用案内の工夫が必要

#### (2) 時間外勤務時間の状況に関する課題

##### ア 令和6年度時間外勤務の状況 令和5年度比▲7,906時間（▲10.6%）

※事業の終了など、BPRの効果と直接的な関連はない削減効果も含まれているため、引続き経過を見る必要あり

##### イ 課題

継続的に時間外勤務の多い部署が散見されており、特に保健福祉部各課で継続的に時間外勤務が発生  
考えられる可能性

##### ①個別事務の件数増、現場対応（自宅訪問など）後の事務処理のため

→引続き業務プロセスの見直し検討を進めるほか、人員配分の検討が必要

##### ②窓口受付の影響

窓口閉庁間際に来庁する市民等の対応

※特に相談業務を伴う手続や複数部署を訪問する手続（転入転出など）がある市民課や保健福祉部各課で、窓口対応が長時間化する傾向

→受付開始・終了時間の見直しが必要か

# EBPM（データに基づく政策立案）及びオープンデータに係る進捗状況

## 1 EBPM（データに基づく政策立案）の実施状況

### (1) EBPM（データに基づく政策立案）とは

政策の企画をその場限りのエピソードに頼るのではなく、政策目的を明確化したうえで合理的根拠（データ等の客観的な根拠）に基づくものとする。

不確定要素が多い時代において、課題整理や効果測定によりデータを活用する手法を導入することで、本市に合わない制度を導入してしまうリスクの回避や、過去に導入した制度の検証、現在の制度のやり方の微調整等を行い、政策効果の向上等の効果を期待するもの。

### (2) 令和6年度・令和7年度の実施状況

#### ア 担当係長研修会の実施

全系の全体像を把握する職員（係長級）に、制度や理念、実際の手順などを含めた研修会を実施  
筑波大学公共イノベーション推進室と連携し、データを活用した事業実施効果の計測や取組みを実施  
また、EBPM普及に係る課題を整理（「(2)ウ 内部アンケート調査結果」）

#### イ 図書館における電子図書館利用率向上の取組み

電子図書館の利用率向上のため、小学校3校の保護者向けにメッセージを一斉配信  
メッセージ内容による利用率の上昇度に差異があるかを測定、引続き検証中



メッセージの異なる3種類のパンフレットをメッセージ配信することで、各学校での反応の差（利用率の変化）を分析（12月22日配信）

## ウ 内部アンケート調査結果

ア「担当係長研修会」の研修前後に受講者アンケート調査を実施（筑波大学公共イノベーション推進室との連携）  
E B P Mへの知識が有意に向上した反面、意欲向上に課題

### (3) 今後の課題

取組みの基礎となるデータの収集や整理に時間を要する等、継続的に実施するためには課題があることから  
引続き小規模な取組みから少しずつ進めることと、規模の大きい取組みを進めるための検討が必要

## 2 オープンデータの公表に係る取組状況

### (1) オープンデータとは

国、地方公共団体及び事業者が保有する官民データのうち、国民誰もがインターネット等を通じて容易に利用（加工、編集、再配布等）できるように公開されたデータを指します。

市が保有する様々なデータについて、二次利用可能な形で公開することで、利便性向上を目指すものです。

### (2) 令和6年度・令和7年度の実施状況

内部におけるデータ公表基準の策定、一部データのオープンデータ化、公表の実施

令和5年度時点 32件 → 令和7年度 74件

### (3) 今後の課題

公表可能なもののうち、有用性の高いものや他市での公表が多いもの（比較容易なもの）について、公表データの拡大を目指す