

令和 8 年度第 3 回野田市行政改革推進委員会
(書面開催)

日 時 令和 8 年 7 月 22 日

議 題

令和 8 年度第 2 回野田市行政改革推進委員会資料の修正について

市民との協働を推進するための職員の効果的・効率的な活用

1 現行政改革大綱の方針

①効率的な人材活用の推進

指定管理者制度や民間委託の推進による職員数の抑制に努めるとともに、少子高齢化の進展に伴うきめ細やかな市民サービスの向上を図るため、会計年度任用職員や再任用職員を活用しながら、適正な職員数の確保を行う必要がある。

また、目標となる職員数は、正規職員が行う本格業務と会計年度任用職員が行う業務の内容が明確となる 31 年度中に次の点に留意し検討する。

なお、野田市職員定数条例の改正については、31 年 3 月議会において、常備消防の強化に伴う増員分及び直営保育所に勤務する正規保育士増員分について改正を行い、32 年 3 月議会において、会計年度任用職員が行う業務の内容や処遇等の検討結果に基づき職員定数条例の改正を行う。

- ・会計年度任用職員の配置について、各所属における業務実態をさらに調査し、具体的な活用方法をさらに検討する必要がある。
- ・会計年度任用職員の給与処遇についても、就ける職や経験等を勘案した給与水準を更に精査・検討し、適正な給料を決定する必要がある。
- ・再任用職員の現業職のうち、清掃の収集業務、清掃工場の機械操作等の業務、補修事務所の道路補修業務については、フルタイム再任用職員の導入により市民サービスの維持が可能であり、かつ、常勤職員時の給与から大幅に削減されるため活用していく必要がある。
- ・再任用職員の一般行政職については、短時間勤務の形態や現役時から役職が下がること等によるモチベーションの低下が課題であるが、フルタイムは職員定数にカウントされること、組織活性化のため若手の管理職の登用が必要なこと等により対応が難しく、また、モチベーション維持への取組にも限界があることから、より効果的な職場配置や活用方法を十分に検討する必要がある。
- ・正規職員、会計年度任用職員、再任用職員を活用する上で、全体の人件費が抑制されるような配置に加え、各職員数をバランス良く配置することが必要である。
- ・直営保育所については、待機児童対策の観点から、当分の間、指定管理者制度の導入が保留されることから、現在、正規保育士の補充を任期付保育士の採用で行っているが、正規保育士の採用に切り替え早期に採用する必要がある。

正規の保育士を採用する場合には、将来的な幼保連携を見据え、保育士資格のほかに幼稚園教諭の資格を有する者を、待機児童問題が解消された後の指定管理者制度導入も踏まえ余剰となる保育士職への対応として、一般事務職にも配置できる採用を行う必要がある。なお、会計年度任用職員についても積極的に活用するが、正規保育士とのバランスを考慮しながら配置する必要がある。

- ・常備消防体制については、消防士が救急（救急車）と警防（消防車）を兼任していることから、人員増により専任体制に強化するため、段階的に増員する必要がある。

②適正な職員配置の推進

社会経済情勢の変化に伴う行政需要に的確に対応するため、各課における事務事業の現状及び見通しを把握し、会計年度任用職員や再任用職員を活用しながら、柔軟な職員配置を行う。

2 職員数の推移

(1) 野田市の職員数の推移

平成 15 年 6 月の関宿町との合併後、合併前の野田市の職員数（平成 13 年 4 月 1 日現在の 1,031 人）と同水準の 1,030 人にすべく、職員削減計画に基づき、技能労務職等の退職不補充により職員を削減しつつ、社会経済情勢の変化により行政需要が複雑化・多様化する中で、各種制度の新設や改正等による事務の増加・複雑化に伴い、市民サービスの向上を図るため、必要な正規職員を確保しながら、指定管理者制度や民間委託も含め、再任用職員や会計年度任用職員をバランス良く効果的に活用することにより、総人件費を抑制してきた。

令和 5 年度からは定年延長制度の導入により、定年年齢が 2 年ごとに引き上げられ、令和 7 年 4 月 1 日現在の正規職員は 981 人、そのうち定年延長職員（60 歳以上）は 21 人となっており、60 歳で退職する職員もいるものの、定年延長職員は、今後の増加が見込まれ、令和 13 年度に定年年齢が 65 歳となることに伴い、令和 14 年度には 100 人程度となることが見込まれる。

会計年度任用職員については、令和 4 年度から本格導入し、正規職員でなくても従事できる窓口業務などの定型的な業務や専門性を要しない業務を職務として配置してきた。

消防については、救急（救急車）及び警防（消防車）を専任体制とし、常備消防体制を強化するために段階的に増員し、令和 7 年度に定数条例の定数に達した。

職員の年齢構成を見ると、関宿町との合併に伴い正規職員を削減した結果、現時点において 30 代から 40 代までの職員が総体的に少なくなっており、年齢構成のバランスが崩れ、職員削減の悪影響が顕在化している。

◆職員数（各年度 4 月 1 日現在）

区 分	元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度
採用計画	996	980	1,020	1,017	999	1,000	1,000
正 規	1,004	1,010	1,017	1,010	983	989	960
正規（定年延長）	—	—	—	—	—	22	21
小 計	1,004	1,010	1,017	1,010	983	1,011	981
採用計画との差	7	30	▲3	▲7	▲16	11	▲19
任期付（育休代替を除く）	13	19	16	22	22	22	19
再任用フルタイム	12	17	24	25	26	22	19
定数条例対象	1,029	1,046	1,057	1,057	1,031	1,055	1,019
定数	1,076	1,094	1,094	1,094	1,094	1,094	1,094
定数との差	▲47	▲48	▲37	▲37	▲63	▲39	▲75
再任用短時間	30	40	39	31	39	32	36
会計年度フルタイム	—	39	41	80	99	115	140
合 計	1,059	1,125	1,137	1,168	1,169	1,202	1,195
会計年度短時間	—	634	571	581	595	589	584
総 計	1,059	1,759	1,708	1,749	1,764	1,791	1,779

※再任用職員、会計年度任用職員の合計（フルタイム及び短時間の合計）

	元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度
再任用	42	57	63	56	65	54	55
会計年度	-	673	612	661	694	704	724

◆年齢構成別の正規職員数（各年度 4 月 1 日現在）

年 齢	元年度	2 年度	3 年度	4 年度	5 年度	6 年度	7 年度	構成比
60～	-	-	-	-	-	22	21	2.14%
55～59	169	161	166	166	149	149	142	14.48%
50～54	172	158	152	150	155	153	138	14.07%
45～49	168	161	161	143	140	113	113	11.52%
40～44	120	114	102	97	89	95	105	10.70%
35～39	90	108	112	112	120	128	121	12.33%
30～34	114	119	119	119	114	113	106	10.81%
25～29	86	93	101	116	116	129	140	14.27%
～24	85	96	104	107	100	109	95	9.68%
合 計	1,004	1,010	1,017	1,010	983	1,011	981	

（２）近隣自治体（野田市と同程度の人口規模）との比較

他自治体と比較すると、定数条例の対象となる職員（正規職員、任期付職員、再任用フルタイム職員）一人当たりの人口は 145.64 人で、平均的な人数となっている。

会計年度任用職員など定数条例の対象外の職員を含めた場合の職員一人当たりの人口は 85.79 人で、平均を上回っているが、大きく乖離したものではないことから、野田市の職員は、多すぎるわけでもなく、少なすぎるということもない。

年齢構成を見ると、野田市は、30 代から 40 代前半の職員が総体的に少なくなっている状況がうかがえる。

◆職員数（令和 6 年 4 月 1 日現在）

	野田	佐倉	習志野	流山	我孫子	鎌ヶ谷	浦安	八千代	平均
条例定数①	1,094	1,100	1,927	1,368	1,121	884	1,474	1,403	1,296.38
定数条例対象職員②	1,055	1,015	1,465	1,207	888	783	1,374	1,340	1,140.88
1 人当たり人口	145.64	167.42	119.47	174.89	147.82	139.96	124.68	153.71	146.70
①－②	39	85	462	161	233	101	100	63	155.50
②／①	0.96	0.92	0.76	0.88	0.79	0.89	0.93	0.96	0.89
再任用短時間	32	49	71	65	46	18	39	30	43.75
会計フル	115	63	172	33	22	111	0	0	64.50
年度短時間	589	678	839	1,037	881	745	1,185	1,067	877.63
条例対象外	736	790	1,082	1,135	949	874	1,224	1,097	985.88
合 計	1,791	1,805	2,547	2,342	1,837	1,657	2,598	2,437	2,126.75
1 人当たり人口	85.79	94.14	68.72	90.14	71.45	66.14	65.94	84.52	78.36
人口	153,656	169,930	175,027	211,097	131,262	109,586	171,307	205,965	

※定数条例対象職員は、各市の「令和 6 年度地方公共団体職員定員調査」の結果による。条例対象外の人数は、各市からの聞き取りによる。

【年齢構成別】

	野田	佐倉	習志野	流山	我孫子	鎌ヶ谷	浦安	八千代	平均
20 未満	10	0	13	6	3	11	4	4	6
	0.95%	0.00%	0.89%	0.50%	0.34%	1.40%	0.29%	0.30%	0.56%
20-23	70	45	80	86	60	44	75	82	68
	6.64%	4.43%	5.46%	7.13%	6.76%	5.62%	5.46%	6.12%	5.94%
24-27	116	64	120	142	85	75	172	139	114
	11.00%	6.31%	8.19%	11.76%	9.57%	9.58%	12.52%	10.37%	10.00%
28-31	90	73	149	176	107	56	151	137	118
	8.53%	7.19%	10.17%	14.58%	12.05%	7.15%	10.99%	10.22%	10.29%
32-35	96	107	164	156	97	94	113	175	125
	9.10%	10.54%	11.20%	12.92%	10.92%	12.00%	8.22%	13.06%	10.98%
36-39	100	90	178	167	92	104	97	218	131
	9.48%	8.87%	12.15%	13.84%	10.36%	13.28%	7.06%	16.27%	11.46%
40-43	76	89	166	103	82	110	122	143	111
	7.20%	8.77%	11.33%	8.53%	9.24%	14.05%	8.88%	10.67%	9.76%
44-47	86	97	124	85	92	75	92	117	96
	8.15%	9.56%	8.46%	7.04%	10.36%	9.58%	6.70%	8.73%	8.42%
48-51	121	178	162	79	96	58	120	99	114
	11.47%	17.54%	11.06%	6.55%	10.81%	7.41%	8.73%	7.39%	10.00%
52-55	124	166	158	87	87	67	179	115	123
	11.75%	16.35%	10.78%	7.21%	9.80%	8.56%	13.03%	8.58%	10.77%
56-59	120	81	120	92	74	48	140	82	95
	11.37%	7.98%	8.19%	7.62%	8.33%	6.13%	10.19%	6.12%	8.29%
60 以上	46	25	31	28	13	41	109	29	40
	4.36%	2.46%	2.12%	2.32%	1.46%	5.24%	7.93%	2.17%	3.53%
合計	1,055	1,015	1,465	1,207	888	783	1,374	1,340	1,141

※各市の「令和6年度地方公共団体職員定員調査」の結果による。

3 課題と対応

市行政（換言すれば市職員）の役割は、市民ニーズの最適化にあるが、これまでの職員の仕事の進め方は、まず行政が計画した上で、市民に参加してもらうという形が一般的となっており、この考え方を「市民との協働」と捉えている職員も多いと考えられる。

しかし、「協働」とは、同じ目的のために対等な立場で力を合わせて取り組むことであり、「市民との協働」を推進するには、まず職員の意識改革を図り、実践していくことが最大の課題となっている。

また、定年延長制度や会計年度任用職員制度の導入など、自治体職員を取り巻く状況は大きく変貌してきており、今後も続く厳しい財政状況の中では、正規職員数の維持確保は非常に厳しいと考えられることから、正規職員、定年延長職員、会計年度任用職員などの役割を整理した上で効率的に配置するとともに、DXなどの事務改善を図り、本当の意味での「市民との協働」の推進を図ることが求められている。

さらに、「市民との協働」を進めるに当たっては、市民に対し、的確な情報を提供することが重要であるが、情報収集能力が不足している職員も多いのが現状であることから、情報収集能力を高め、これを活用できる職員を育てることが必要である。

(1) 「市民との協働」に対する職員の意識改革と実践

【課題】

- ・市民との協働の意義を理解していない職員が多い。

【対応】

- ・研修等を通じ、意識改革を図るとともに、現在、市が新たな官民連携として取り組んでいる野田市スポーツ文化コミッションの取組を実践例として、職員に周知・啓発を図る。
- ・各部局において、関係する市民や団体との対話を進める。
- ・情報収集能力を高め、これを活用できる職員の育成。

(2) 正規職員の活用

【課題】

- ・正規職員数の維持確保が非常に厳しい状況にある。
- ・20代の若手や30～50歳ぐらいの係長職、管理職などの自己都合による中途退職が増加し、人材育成、人事異動にも影響を及ぼしている。
- ・職員制度が多様化する中で、その核となる正規職員には、事務改善を含めた事務事業の企画、管理が求められるが、管理職も含め、前例踏襲主義から脱却できていない職員が多い。

【対応】

- ・意識改革のため、階層別研修の見直しを図る。
- ・正規職員、定年延長職員、会計年度任用職員などの役割の明確化及びその見直しを図る。
- ・DX等の事務改善、外部委託や行政評価による事務事業の見直しを図る。
- ・管理職に限定したキャリア採用により、即戦力となる人材を確保する。
- ・管理職を含め一定の離職を前提とした職員採用とする。
- ・勧奨退職の廃止を検討する。

◆定年退職者、自己都合退職者及び勧奨退職者の推移

	2年度	3年度	4年度	5年度	6年度	7年度
定年	26	28	32	0	19	0
自己都合	11	16	25	19	27	27
勧奨	2	5	5	9	5	6

(3) 会計年度任用職員の活用

【課題】

- ・会計年度任用職員は、単なる事務補助ではなく定型業務の専門職としての役割を期待し、昇給制度を導入するなど処遇の充実を図ってきたが、管理職を含めた正職員、会計年度職員の双方が、単なる事務補助と認識している場合が多い。

【対応】

- ・正規職員、定年延長職員、会計年度任用職員などの役割の明確化及びその見直しを図る。
- ・事務担当会計年度任用職員研修を強化する。

(4) 定年延長職員の活用

【課題】

- ・定年延長職員に従事させる職域が明確にできていないため、効果的・効率的に活用できていない。
- ・令和14年度には、定年延長職員が約100人まで増加することが見込まれる。
- ・定年延長職員について、役職定年によるモチベーションや意識の低下が懸念され、ライン職の場合、元上司が部下になることなど60歳未満の職員への悪影響も考慮する必要がある。

【対応】

- ・正規職員、定年延長職員、会計年度任用職員などの役割の明確化及びその見直しを図る。
- ・定年延長職員の職域について、公民館長や一部の相談業務のほかに、情報収集及び整理を行い部内の業務を調整する調整官など、これまでに足りない部分に対応するための新たな職域を設定する。
- ・ライン職に配置しないことを基本とするが、ライン職でも有効な組織について検証する。

(5) 専門職の充実

【課題】

- ・土木及び建築技師の採用が難しく、不足している。
- ・設備の維持管理に係る専門職の配置ができていない。
- ・社会経済情勢や行政需要の変化に応じ、新たな職種の採用を検討する必要がある。

【対応】

- ・土木及び建築技師については、一般事務からの任用替えを行う。
- ・設備の維持管理に係る専門職を採用する。

4 次期行政改革大綱の方針

取組項目「定員の適正化」については、厳しい財政状況の中で、正規職員を削減することを基本とする定員の適正化を進めてきたが、職員制度が多様化する中では、正規職員の人数ではなく、多様な職員を効果的効率的に活用することが重要となることから、目的の明確化を図るため、取組項目を「定員の適正化」から「市民との協働を推進するための職員の効果的効率的活用」に改める。

市行政（換言すれば市職員）の役割は、市民ニーズの最適化にあるが、これまでの職員の仕事の進め方は、まず行政が計画した上で、市民に参加してもらうという形が一般的となっており、この考え方を「市民との協働」と捉えている職員も多いと考えられる。

しかし、「協働」とは、同じ目的のために対等な立場で力を合わせて取り組むことであり、「市民との協働」を推進するには、まず職員の意識改革を図り、実践していくことが最大の課題となっている。

また、定年延長制度や会計年度任用職員制度の導入など、自治体職員を取り巻く状況は大きく変貌してきており、今後も続く厳しい財政状況の中では、正職員数の維持確保は非常に厳しいと考えられることから、正規職員、定年延長職員、会計年度任用

職員などの役割を整理した上で効率的に配置するとともに、DXなどの事務改善を図り、本当の意味での「市民との協働」の推進を図ることが求められている。

さらに、「市民との協働」を進めるに当たっては、市民に対し、的確な情報を提供することが重要であるが、情報収集能力が不足している職員も多いのが現状であることから、情報収集能力を高め、これを活用できる職員を育てることが必要である。

○「市民との協働」に対する職員の意識改革と実践

- ・研修等を通じ、意識改革を図るとともに、現在、市が新たな官民連携として取り組んでいる野田市スポーツ文化コミッションの取組を実践例として、職員に周知・啓発を図る。
- ・各部局において、関係する市民や団体との対話を進める。
- ・情報収集能力を高め、これを活用できる職員の育成。

○正規職員の活用

- ・意識改革のため、階層別研修の見直しを図る。
- ・正職員、定年延長職員、会計年度職員などの役割の明確化及びその見直しを図る。
- ・DX等の事務改善、外部委託や行政評価による事務事業の見直しを図る。
- ・管理職に限定したキャリア採用により、即戦力となる人材を確保する。
- ・管理職を含め一定の離職を前提とした職員採用とする。
- ・勸奨退職の廃止を検討する。

○会計年度任用職員の活用

- ・正規職員、定年延長職員、会計年度任用職員などの役割の明確化及びその見直しを図る。
- ・事務担当会計年度任用職員研修を強化する。

○定年延長職員の活用

- ・正規職員、定年延長職員、会計年度任用職員などの役割の明確化及びその見直しを図る。
- ・定年延長職員の職域について、公民館長や一部の相談業務のほかに、情報収集及び整理を行い部内の業務を調整する調整官など、これまでに足りない部分に対応するための新たな職域を設定する。
- ・ライン職に配置しないことを基本とするが、ライン職でも有効な組織について検証する。

○専門職の充実

- ・土木及び建築技師については、一般事務からの任用替えを行う。
- ・設備の維持管理に係る専門職を採用する。

行政サービス（窓口業務）の在り方

1 現状等

（１）現行政改革大綱の方針

窓口業務については、取扱件数等に留意しながら必要に応じ窓口時間の延長等を見直していくとともに、取扱件数が著しく減少している業務については、窓口の統合も視野に入れ検討する。

更に、窓口業務については、市民サービスの向上や効率化の観点から、総合窓口の開設等も視野に入れ検討を行う。

収税課の窓口相談業務は、平日夜間及び日曜日の本庁開設時間の縮小及び閑宿事務所の廃止を進め、効果的、効率的な滞納整理業務運営を行い、更なる徴収体制強化につなげていく。

（２）大綱に基づくこれまでの対応

①おくやみコーナーの開設

ご遺族の負担軽減を図るため、令和４年１２月に、総合窓口の形態の一つとして、２２部署 １１１ の手続を集約し、ご遺族がワンストップで手続を済ませることができる「おくやみコーナー」を開設し、好評いただいている。

◆おくやみコーナーの延べ利用件数

	死亡者数	予約相談	予約なし又は 電話相談	合 計
令和４年度（１２～３月）	768 人	176 件	266 件	442 件
令和５年度	1,905 人	719 件	1,179 件	1,898 件
令和６年度	2,100 人	899 件	979 件	1,878 件

②書かない窓口に向けた取組

- ・令和７年１０月に、電子証明書の更新などマイナンバーカードに係る７種の申請書を自動印字できる６か国語対応の申請書自動作成システムを導入した。
- ・増加する外国人対応のため、73言語対応の字幕表示システムを令和８年１月に小学校２校、令和８年３月に市民課窓口試験的に導入した。



字幕表示システム Cotopat ※ウルドゥー語



市民課窓口のローカウンターに常時設置

③窓口業務の見直し

ア 収税課

- ・令和元年9月に新たな滞納発生の抑制に向け、初期滞納に早期着手する現年度重視の徴収体制の強化を図るため、関宿事務所を廃止した。
- ・令和4年3月に徴収率の向上を踏まえ、夜間窓口（火・木曜の20時まで）及び日曜窓口（第2・4日曜の8時30分から17時15分まで）を廃止した。
- ・上記取組により、令和元年度～6年度に市税、国民健康保険料及び介護保険料のいずれも目標徴収率を達成した。

イ 市民課

- ・令和2年1月にコンビニ交付サービスを開始した。
- ・令和4年2月に愛宕駅前出張所を開設した。
- ・コンビニ交付サービス開始及び愛宕駅前出張所開設に伴う利用者減少のため、令和5年4月に夜間窓口を廃止した。
- ・日曜窓口（毎週日曜8時30分から17時15分まで）は、一定の利用者がいることから継続している。

2 課題と対応

【課題】

窓口以外の業務が非効率となり多くの時間が割かれていることで、本来最も注力すべき、市民一人ひとりに寄り添った丁寧な窓口対応ができていない。DXの推進や生成AIの活用により窓口以外の業務を効率化し、生み出された時間と余力を、市民一人ひとりに振り向けることで、市民サービスの向上を図ることが求められる。

コンビニ交付サービス、電子申請サービス、キャッシュレス決済などを導入しているものの、十分に活用されておらず、本庁舎窓口の混雑緩和にも繋がっていない。その背景には、サービスの認知不足や利用への不安があり、これまでどおり窓口へ足を運ばざるを得ない市民が少なくない。分かりやすい周知と、誰もが迷わず使える操作性への改善により、市民が利便性を実感できるサービスへと高めていくことが求められる。

一定のオンライン化は進んでいるものの、先進自治体と比べて遅れており、その水準はなお不十分であり、ホームページでは各業務が個別のページに掲載されているため、市民が求める情報にたどり着くまでに検索エンジンを経由し、さらにホームページ内でキーワード検索を行う必要があるなど、利用者にとって煩雑で不便なものとなっている。加えて、オンライン申請の利用件数が少なく本庁舎窓口の混雑緩和に至っていない。オンラインで申請を受け付けることはできても、手数料の支払や申請に対する通知等については依然としてアナログな事務フローのままであり、一気通貫のデジタル化には至っていない。令和8年10月から、各種税証明書について、支払はオンライン決済、証明書の受取は郵送とすることにより、窓口に来なくても取得できるようにするオンライン申請の導入を予定している。

住民票の写し等の証明書のコンビニ交付について、利用者は増加傾向にあるものの、近隣自治体と比べて利用率が低く、本庁舎窓口の混雑緩和につながっていない。ここでも、利用できることを知らない方や利用に不安を抱える方がいることが、利用率向上の妨げとなっている。

行かない窓口の推進に伴い、将来的に窓口は縮小していくものと見込まれるが、ITに不慣れな方や対面でのやり取りを希望する方は一定程度残ることが想定されることが

から、こうした方々に対応するための「書かない窓口」と窓口に出向かなくても手続きができる「行かない窓口」を両立させ、窓口業務の充実と混雑緩和、さらには時間外勤務の削減や事務の効率化を図っていく必要がある。

外国人が年々増加する中で、日本語での会話に不安を抱える外国人住民が安心して手続きできるよう、支援体制を整えていく必要がある。

本庁舎窓口の混雑緩和及び市民の利便性向上を図るため、令和5年10月から関宿支所及び各出張所の窓口にキャッシュレス決済を導入したが、利用率は令和5年度6.93%、令和6年度8.95%と低迷しており、本庁舎窓口の混雑緩和にはつながっていない。

これら一連の課題に共通する根本的な要因として、市のサービスを知らない方や、利用方法に不安を感じている方が一定数存在することが挙げられる。整備したサービスも、市民に知られ、安心して使われなければ効果を発揮しないことから、周知のあり方を抜本的に改善し、市民にとって分かりやすい形へと見直していくことが必要である。

また、関宿支所及び出張所については、一定の利用があり地域に必要とされている一方で、相談機能が弱く、福祉関連の手続きなどで市民が本庁まで出向かざるを得ないことは、本庁窓口の来庁者の集中にも繋がり、本庁まで足を運ぶ市民への負担ともなる。このため、支所及び出張所の相談機能を強化し、身近な場所で福祉の相談まで完結できる、地域に根ざした窓口の実現が求められる。

勤務時間と窓口受付時間が同一であることにより、窓口での市民サービス業務が多い部署について、システムや端末立上げ等の準備、事後処理や終業時間以降の窓口対応のため、時間外勤務が生じている。ことから、事務の効率化及び時間外勤務の縮減を図るとともに、各種証明書のコンビニ交付や各種オンライン申請等のDX施策の推進により市民サービス及び利便性の向上を図るため、令和8年10月から、窓口での市民サービス業務の多い部署を対象として、窓口受付時間を試行的に短縮し、令和9年度から本格実施する。

【対応】

○窓口業務以外の事務効率化

足元の取組として、令和8年3月に、市民サービスの向上を図るため、プログラミングの専門的な知識がなくてもアプリケーション開発ができるノーコード技術と生成AIの利活用を組み合わせた、全国初の「ノーコード宣言シティ」を宣言した。さらに、意欲ある人材をDX推進リーダーとして募集し、各所属に配置されたDX推進リーダーが、デジタル技術を活用して業務改善を進め、全庁的なデジタル機運の醸成に努めるとともに、情報政策課でAI等に苦手意識のある職員をサポートするための相談の場を設けるなどの施策を実施している。併せて、職員一人ひとりの意識付けや活用能力の向上を図るため、研修を実施するなど、職員が主体的にDXに取り組む環境づくりを進めている。

これらの取組を継続して行うことで、より多くの職員がDXや生成AIの活用を通じ、定型的な業務を効率化し、そこで生み出された時間と余力を市民一人ひとりに寄り添う窓口対応に充てることで、市民サービス及び利便性の向上を実現する。

○行かない窓口の推進

ア オンライン申請の拡充

◆令和6年度のコンビニ交付利用率（税関係証明書は除く）

	松戸	柏	流山	我孫子	4市合計	野田
コンビニ交付利用率	28.2%	29.8%	31.4%	31.3%	29.6%	21.6%
コンビニ交付件数	87,664	102,000	43,216	29,245	262,125	28,269
全交付件数	310,782	342,188	137,826	93,411	884,207	131,158
マイナンバーカード交付率（6年度末現在）	85.4%	85.3%	84.5%	87.8%	—	84.0%

◆住民票に係るコンビニ交付手数料の差別化をしている自治体

	柏市	旭市	佐倉市		成田市		世田谷区	松戸市
窓口	300 円	300 円	400 円	400 円	300 円	400 円	200 円	300 円
コンビニ	150 円	200 円	350 円	250 円	200 円	300 円	10 円	10 円
施行	7年2月	7年4月	4年4月	7年4月	5年4月	8年4月	6年3～4月 7年2～5月 8年2～5月 混雑期限定	8年7月
理由	マイナンバーカード普及促進					公正性確保	窓口混雑緩和	利便性向上
コンビニ 利用件数	1.6～ 1.8 倍	1.2～ 1.5 倍	1.2 倍（7年4月以降）		1.5 倍		30,000 件増、窓 口 15,000 件減	
備考					～8年3月	8年4月～	手数料4千円減	9年7月～ ⇒200 円
戸籍に係 るコンビニ 手数料	対象外	減額 450 円 ⇒350 円	対象外		減額 450 円 ⇒300 円	同左	対象外	減額 450 円 ⇒10 円 9年7月～ ⇒350 円

※コンビニ利用件数は令和7年5月末現在。柏市、旭市、佐倉市は前年同月比。成田市は、令和4年度比。世田谷区は、令和5年3～4月比。

※柏市、佐倉市、世田谷区の戸籍対象外の理由は、地方自治法第228条第1項及び地方公共団体の手数料の標準に関する政令の規定により、標準額が450円と規定されているため。

◆戸籍・除籍・原戸籍謄抄本、住民票の写し、印鑑証明（登録）の発行件数

	2 年度		3 年度		4 年度		5 年度		6 年度	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
市民課	105,874	62.95	102,935	61.59	93,703	55.87	93,102	53.68	97,194	53.67
関宿支所	15,053	8.95	13,468	8.06	12,562	7.49	11,889	6.86	12,002	6.63
南出張所	16,036	9.53	14,873	8.90	13,481	8.04	11,888	6.85	11,516	6.36
北出張所	16,681	9.92	15,510	9.28	15,372	9.16	13,787	7.95	14,250	7.87
中央出張所	8,152	4.85	7,325	4.38	5,684	3.39	4,718	2.72	4,417	2.44
愛宕駅前 出張所	0	0.00	1,193	0.71	8,960	5.34	10,373	5.98	11,798	6.51
公民館	895	0.53	827	0.50	744	0.44	561	0.32	457	0.25
郵便局	973	0.58	819	0.49	699	0.42	618	0.36	481	0.27
コンビニ	4,527	2.69	10,181	6.09	16,512	9.85	26,493	15.28	28,978	15.60
合 計	168,191		167,131		167,717		173,429		181,093	

※市民課は、閲覧及び公用分含む。コンビニは、本庁の自動交付機による発行件数を含む。

※令和6年3月からの戸籍の広域交付の開始に伴い、令和6年度は一定件数増加した。（令和5年度1,187件、令和6年度12,179件）

オンライン申請の推進においては、全てのシステムや基盤を一度に整備することは、予算及び人的資源の観点から現実的ではないため、**市民サービス及び利便性の向上を図るため、優先度の高い分野から段階的に整備を進め、施策が個々に機能するのではなく、全体として最適に連携するよう、同時並行的な推進を図っていく。**デジタル窓口の「基盤」となるポータルアプリの構築を軸に、各種施策を機能ごとに順次実装していく。

・ **行政手続のオンライン化の推進**

オンライン化の一層の拡充を目指し、手続の頻度が高く、子育て世代の負担が大きい分野の手続から推進する。

まず、保健センター及び子ども保育課の一部の手続について、令和8年中にオンライン申請の運用を開始し、順次拡大していく。また、児童家庭課の手続について、令和9年4月から準備を進め、一部の手続について、令和9年9月を目途に運用を開始し、順次拡大していく。将来的に、他の部署へも展開し、来庁不要の環境を順次拡大していく。

・ **A I チャットボットによる相談環境の整備**

市民からの多様な問い合わせに対し、時間外でも即座に対応できるA I チャットボットを導入し、問い合わせ業務の自動化を推進する。令和8年度には、まずはひとり親家庭等の支援分野において導入し、徐々に全庁的に広がるよう推進する。

・ **ポータルアプリ「スマホ市役所」の創設**

A I チャットボットの導入を足掛かりとして、スマートフォン一つで必要な情報や手続に辿り着ける、市民に身近なポータル機能「スマホ市役所」の構築を目指す。

その第一歩として、令和8年度よりLINEのリッチメニュー（LINEなどのトーク画面下部に表示される大きなカスタムメニューで、ボタンをタップすると外部サイトへの遷移や予約などを行える機能）の導入・検証に着手し、利用実態や効果を見極める。検討に当たっては、LINEを有力な選択肢の一つとしつつ、特定のサービスに依存しないよう柔軟に最適な手段を選定する。

令和9年度の本格導入を目指し、既存の「ちば電子申請」、「ちば施設予約」との整理・棲み分けを進め、将来的には機能を「スマホ市役所」へ一本化することで、分かりやすく利便性の高いサービスの実現を図る。

イ コンビニ交付サービス手数料の引下げ

コンビニ交付サービスの更なる利用促進に向け、手数料を半額の150円とすることを軸に、交付対象や利用時間の拡大も含めて、令和9年度中に改正を実施する。

◆ **コンビニ交付手数料の引下げの効果**

既にコンビニ交付手数料の引下げを行っている他自治体に聞き取りしたところ、平均すると概ね利用率が1.5倍になったとのことであった。

仮に、手数料を半額（戸籍謄本230円、その他150円）とし、利用率が1.5倍になった場合、令和6年度実績に基づく、年間の利用件数が約15,000件増となる。手数料は約700万円の減、コンビニ交付サービス収納委託料が約170万円の増となり、合計8,834,127円マイナスとなるが、1件当たりに要する時間を5分とした場合、年間1,250時間の業務時間の削減につながる。非管理職職員の1時間当たりの平均賃金2,151円で算出すると、人件費は2,688,750円の削減効果が見込める。1日当たりで換算すると、約3.6時間（1,250時間÷国民の祝日16日及び年末年始6日を除いた年343日）、77,436円となる。

コンビニ交付手数料の引下げにより歳入は減少し、委託料も増加するが、それ以上

にメリットが大きく、本庁市民課窓口及び関宿支所への来客の減少が見込まれ、市民の待ち時間が減少し市民サービスが向上することに加え、職員の事務負担が軽減され余裕をもって接客できるようになり接遇が向上することが見込まれる。

○書かない窓口の推進、ワンストップ型外国人総合窓口の導入

◆外国人人口の推移（各年度4月1日現在、（ ）内は前年比人数）

4年度	5年度	6年度	7年度	8年度
3,771(▲28)	4,446(+675)	5,074(+628)	5,814(+740)	6,563(+749)

◆外国籍別人口（令和8年4月1日現在）

順位	国名	人口	順位	国名	人口	順位	国名	人口
1	ベトナム	1,132	3	フィリピン	879	5	ネパール	454
2	パキスタン	924	4	中国	852	6	インドネシア	373

書かない窓口は、申請書への手書きを不要とし、市民の負担軽減と職員の業務効率化を図る取組であり、多言語対応やA I 翻訳を組み合わせれば、日本語に不安を抱える外国人住民の手続への支援にもつながり、そのまま外国人窓口の機能強化となる。

一方で、I T に不慣れな方や対面希望者が取り残されないよう、デジタルと対面の両立や操作支援も欠かせないため、誰一人取り残さない窓口の実現を目指していく。

外国人の総合窓口については、日本語での会話に不安を抱える外国人に対応するためのワンストップ型の総合窓口について、73 言語対応の字幕表示システムの活用や外国籍の会計年度任用職員の配置なども検討した上で、令和8年度中に設置する。

○関宿支所及び出張所の機能強化

関宿支所において、対象業務を整理した上で、来庁者が本庁担当者とオンライン相談できる環境を令和8年度中に整備し、運用状況を検証し拡大を検討していく。

○窓口受付時間の見直し

窓口業務が多い部署について、システムや端末立上げ等の準備、事後処理や終業時間以降の窓口対応のため、時間外勤務が生じていることから、令和8年10月から、窓口業務の多い部署を対象として、窓口受付時間を試行的に短縮し、令和9年度から本格実施する。

○周知の抜本的改善

オンライン申請等整備したサービスが、市民に知られ、安心して使われるよう周知のあり方を抜本的に改善し、市民にとって分かりやすい形へと見直していく。併せて、動画による利用方法の案内などによるサポート体制の充実を図っていく。

3 次期行政改革大綱の方針

＜窓口業務以外の事務効率化＞

足元の取組として、令和8年3月に、市民サービスの向上を図るため、プログラミングの専門的な知識がなくてもアプリケーション開発ができるノーコード技術と生成A I の利活用を組み合わせ、全国初の「ノーコード宣言シティ」を宣言した。さらに、意欲ある人材をD X 推進リーダーとして募集し、各所属に配置されたD X 推進リーダーが、デジタル技術を活用して業務改善を進め、全庁的なデジタル機運の醸成に

努めるとともに、情報政策課でA I等に苦手意識のある職員をサポートするための相談の場を設けるなどの施策を実施している。併せて、職員一人ひとりの意識付けや活用能力の向上を図るため、研修を実施するなど、職員が主体的にD Xに取り組む環境づくりを進めている。

これらの取組を継続して行うことで、より多くの職員がD Xや生成A Iの活用を通じ、定型的な業務を効率化し、そこで生み出された時間と余力を市民一人ひとりに寄り添う窓口対応に充てることで、市民サービス及び利便性の向上を実現する。

＜行かない窓口の推進＞

○オンライン申請の拡充

オンライン申請の推進においては、全てのシステムや基盤を一度に整備することは、予算及び人的資源の観点から現実的ではないため、市民サービス及び利便性の向上を図るため、優先度の高い分野から段階的に整備を進め、施策が個々に機能するのではなく、全体として最適に連携するよう、同時並行的な推進を図っていく。デジタル窓口の「基盤」となるポータルアプリの構築を軸に、各種施策を機能ごとに順次実装していく。

・行政手続のオンライン化の推進

オンライン化の一層の拡充を目指し、手続の頻度が高く、子育て世代の負担が大きい分野の手続から推進する。

まず、保健センター及び子ども保育課の一部の手続について、令和8年中にオンライン申請の運用を開始し、順次拡大していく。また、児童家庭課の手続について、令和9年4月から準備を進め、一部の手続について、令和9年9月を目途に運用を開始し、順次拡大していく。将来的に、他の部署へも展開し、来庁不要の環境を順次拡大していく。

・A Iチャットボットによる相談環境の整備

市民からの多様な問い合わせに対し、時間外でも即座に対応できるA Iチャットボットを導入し、問い合わせ業務の自動化を推進する。令和8年度には、まずはひとり親家庭等の支援分野において導入し、徐々に全庁的に広がるよう推進する。

・ポータルアプリ「スマホ市役所」の創設

A Iチャットボットの導入を足掛かりとして、スマートフォン一つで必要な情報や手続に辿り着ける、市民に身近なポータル機能「スマホ市役所」の構築を目指す。

その第一歩として、令和8年度よりLINEのリッチメニュー（LINEなどのトーク画面下部に表示される大きなカスタムメニューで、ボタンをタップすると外部サイトへの遷移や予約などを行える機能）の導入・検証に着手し、利用実態や効果を見極める。検討に当たっては、LINEを有力な選択肢の一つとしつつ、特定のサービスに依存しないよう柔軟に最適な手段を選定する。

令和9年度の本格導入を目指し、既存の「ちば電子申請」、「ちば施設予約」との整理・棲み分けを進め、将来的には機能を「スマホ市役所」へ一本化することで、分かりやすく利便性の高いサービスの実現を図る。

○コンビニ交付サービス手数料の引下げ

コンビニ交付サービスの更なる利用促進に向け、手数料を半額の150円とすることを軸に、交付対象や利用時間の拡大も含めて、令和9年度中に改正を実施する。

＜書かない窓口の推進、ワンストップ型外国人総合窓口の導入＞

書かない窓口は、申請書への手書きを不要とし、市民の負担軽減と職員の業務効率

化を図る取り組みであり、多言語対応やA I 翻訳を組み合わせれば、日本語に不安を抱える外国人住民の手続への支援にもつながり、そのまま外国人窓口の機能強化となる。

一方で、I Tに不慣れな方や対面希望者が取り残されないよう、デジタルと対面の両立や操作支援も欠かせないため、誰一人取り残さない窓口の実現を目指していく。

外国人の総合窓口については、日本語での会話に不安を抱える外国人に対応するためのワンストップ型の総合窓口について、73 言語対応の字幕表示システムの活用や外国籍の会計年度任用職員の配置なども検討した上で、令和8年度中に設置する。

＜関宿支所及び出張所の機能強化＞

関宿支所において、対象業務を整理した上で、来庁者が本庁担当者とオンライン相談できる環境を令和8年度中に整備し、運用状況を検証し拡大を検討していく。

＜窓口受付時間の見直し＞

~~窓口業務が多い部署について、システムや端末立上げ等の準備、事後処理や終業時間以降の窓口対応のため、時間外勤務が生じている。事務の効率化及び時間外勤務の削減を図るとともに、各種証明書のコンビニ交付や各種オンライン申請等のDX施策の推進により市民サービス及び利便性の向上を図るため、令和8年10月から、窓口での市民サービス業務の多い部署を対象として、窓口受付時間を試行的に短縮し、令和9年度から本格実施する。~~

○周知の抜本的改善

オンライン申請等整備したサービスが、市民に知られ、安心して使われるよう周知のあり方を抜本的に改善し、市民にとって分かりやすい形へと見直していく。

併せて、動画による利用方法の案内などによるサポート体制の充実を図っていく。

令和 8 年度第 2 回野田市行政改革推進委員会資料 修正箇所一覧

令和 8 年度第 2 回野田市行政改革推進委員会資料について、行政改革推進委員会の中で頂いたご意見を踏まえ、下表のとおり修正しました。

資料	No	頁	修正箇所	修正内容	委員からの意見
1 市民との協働を推進するための職員の効果的・効率的な活用	1	P. 5, 6	3 課題と対応（2）正規職員の活用、（3）会計年度任用職員の活用、（4）定年延長職員の活用	各項目の対応に「及びその見直し」を追加	正規職員、会計年度任用職員、定年延長職員の役割の明確化と併せ、「見直し」の文言も加えてほしい。
	2	P. 7	4 次期行政改革大綱の方針	上記 1 の修正に合わせて修正	
2 行政サービス（窓口業務）の在り方	3	P. 3	2 課題と対応	窓口受付時間の短縮に係る文章を修正	市民サービスの向上のために時間を見直すという表現に改めた方が良い。
	4		3 課題と対応 対応○窓口業務以外の事務効率化	「及び利便性」を追加	利便性向上のために施策を実施するという表現に改めた方が良い。
	5	P. 5	3 課題と対応 対応○行かない窓口の推進	「市民サービス及び利便性の向上を図るため」を追加	
	6	P. 6	3 課題と対応	対応に「周知の抜本的改善」を追加	
	7	P. 7～8	3 次期行政改革大綱の方針	上記 3～6 の修正に合わせて修正	—