





庁内連携型取組 一覧




凡例： 優先的に取り組んでいるもの  準備  試行  実施

進捗欄の短期：2年以内  
中期：3年以内  
長期：後期実施計画期間中

| 柱<br>(大分類)     | 重点<br>取組<br>項目<br>(中分類)  | 項番  | 取組名   | 進捗  |   |   |
|----------------|--|---|---|---|---|---|
|                |  |   |   | 短期  | 中期  | 長期  |
| 1<br>業務<br>効率化 | <br><br><br><br><br><br><br><br><br> | (1)事業実施手法の見直し   |   | 短期  | 中期  | 長期  |
|                |  | ①   | 庁内共通業務へのKintoneの活用  |    |    |    |
|                |  | ②   | 各種申請、申告事務の見直し   |    |    |    |
|                |  | ③   | 税・保険料等の督促状発行期限の延長   |    |    |    |
|                |  | ④   | 長期継続契約を締結することができる契約の整理・拡充（契約方法の見直し）   |    |    |    |
|                |  | ⑤   | 会計年度任用職員関係事務の集約化  |    |    |    |
|                |  | ⑥   | 事務決裁規程の見直し  |   |   |   |
|                |  | ⑦   | 郵便事務のあり方を見直し  |  |  |  |
|                |  | ⑧   | 庁内照会事務の見直し  |  |  |  |
|                |  | ⑨   | サービス管理に関する事務の効率化  |  |  |  |
|                |  | (2)DXの加速化   |   | 短期  | 中期  | 長期  |
|                |  | ①   | 公金収納キャッシュレス化の推進   |  |  |  |
|                |  | ②   | 口座振替WEB受付システムの導入  |  |  |  |
|                |  | ③   | 過誤納還付金への電子申請の導入   |  |  |  |
|                |  | ④   | チャットGPTの活用  |  |  |  |
|                |  | ⑤   | 窓口サービス提供体制の見直し(書かない窓口の導入)   |  |  |  |
|                |  | ⑥   | 庁内共通業務（歳入）へのRPA活用   |  |  |  |
|                |  | ⑦   | タブレットの活用（資料作成、現場活用等）  |  |  |  |
|                |  | ⑧   | 統合型GISへの情報集約  |  |  |  |
|                |  | ⑨   | 効率的な連絡情報共有手段の確立   |  |  |  |
|                |  | ⑩   | 施設利用にかかるオンライン申請の活用  |  |  |  |
| ⑪              | 施設予約システムの改修、キャッシュレス決済対応  |  |  |  |   |   |
| ⑫              | AI-OCR導入   |  |  |  |   |   |

庁内連携型取組 一覧

凡例：

優先的に取り組んでいるもの     
準備 試行 実施

進捗欄の短期：2年以内  
中期：3年以内  
長期：後期実施計画期間中

| 柱<br>(大分類)  | 重点<br>取組<br>項目<br>(中分類)   | 項番  | 取組名                                   | 進捗  |   |   |   |
|---|---|---|---------------------------------------|---|---|---|---|
|   |   |   |                                       | 短期  | 中期  | 長期  |   |
| 2<br>業務<br>改善   |    | (1)事務事業の見直し   |                                       | 短期  | 中期  | 長期  |   |
|   |   | ①   | 納付済額通知のあり方の見直し                        |    |    |    |   |
|   |   | ②   | A Iチャットボットのあり方の見直し <b>今回追加</b>        |    |    |    |   |
|   |   | ③   | メール配信サービスのあり方の見直し                     |    |    |    |   |
|   |   | ④   | 組織、事務分掌のあり方の見直し                       |    |    |    |   |
|   |   |    | ⑤                                     | 検査業務等の実態調査業務の一元管理化及び手法の構築   |    |    |    |
|   |   |   | ⑥                                     | 全庁に共通する事務（契約、経費支払、営繕等）の集約化  |    |    |    |
|   |   |   | ⑦                                     | 啓発看板等の設置数量の見直し  |    |    |    |
|   |   |   | ⑧                                     | 周知啓発イベントの統合   |    |    |    |
|   |   |   | ⑨                                     | 類似した事業の統合   |    |    |    |
|   | (2)事業実施手法の最適化   |   | 短期                                    | 中期  | 長期  |   |   |
|   |  | ①   | 同様の業務における委託契約の一元化<br>(共通した委託業務の包括委託化) |  |  |  |   |
|   |   | ②   | 企業版ふるさと納税人材派遣型の活用                     |  |  |  |   |
|   |   | ③   | 公民連携の推進                               |  |  |  |   |
|  |   | ④   | 指定管理者制度の活用 <b>今回追加</b>                |  |  |  |   |
| 3<br>財政<br>健全化  |  | (1)歳出の削減  |                                       | 短期  | 中期  | 長期  |   |
|   |   | ①   | 振込案件の集約                               |  |  |  |   |
|   |   | ②   | リース契約の見直し                             |  |  |  |   |
|   |   | ③   | 公共施設の統廃合                              |  |  |  |   |
|   |  | (2)既存の資源等を活用した歳入の確保   |                                       | 短期  | 中期  | 長期  |   |
|   |   | ①   | イベント参加者等から出展料、参加料徴収                   |  |  |  |   |
|   |   | ②   | 施設等の有料化                               |  |  |  |   |
|   |   | ③   | 指定管理者制度における自動販売機設置に伴う歳入確保             |  |  |  |   |
|   |   | ④   | 証明願の有料化                               |  |  |  |   |
|   |   | (3)新たな資源等を活用した歳入の確保   |                                       | 短期  | 中期  | 長期  |   |
|   |   |  | ①                                     | ネーミングライツの拡充 <b>今回追加</b>   |  |  |  |
|   | ②   |   | デジタルサイネージ活用による歳入確保                    |  |  |  |   |
|   | ③   |   | 基金への寄附採納向上(寄附の推進)                     |  |  |  |   |
|   | ④   |   | 有料広告媒体の拡大                             |  |  |  |   |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |                 |        |               |
|--|-----------------|--------|---------------|
| 1-(1)-③税・保険料等の督促状発行期限の延長   |                 | 中期     | 大             |
| 柱  | 業務効率化           | 重点取組項目 | (1)事業実施手法の見直し |
| 責任所管課  | 公金収納所管課、行政改革推進課 |        |               |
| <p><b>【現状】</b></p> <p>「茅ヶ崎市財務規則」や「茅ヶ崎市税外収入金の督促及び延滞金の徴収に関する条例」において、税金や保険料などを納期限までに納付しない者があるときは、納期限後20日以内に、発付の日から起算して10日以内の期限を指定して、督促状を発することとしている。</p>   |                 |        |               |
| <p><b>【課題】</b></p> <p>督促状については、コンビニエンスストアや銀行からの納付データを基に作成しているが、納付状況はリアルタイムで反映できないことや、納期限経過後一定期間は自主納付が多い。また、督促状が自宅等に届くまでのタイムラグにより、納付済の人に督促状を送っているケースや、納付確認の問い合わせを受けるケースがある。</p>   |                 |        |               |
| <p><b>【目指す姿】</b></p> <p>他自治体における状況を踏まえて本市における最適な発付期限を定め、市民の負担（納付後の督促状到達による二重納付）と督促状発付に要する事務負担を軽減する。</p>  |                 |        |               |
| <p><b>【想定する効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・督促状発送数の減による消耗品費、通信運搬費、委託費及び職員作業時間の減</li> <li>・納付済者への督促状発送による問い合わせ件数の減少に伴う職員対応時間減</li> </ul>   |                 |        |               |
| <p><b>【スケジュールと取組内容】</b></p> <p>R5年度 他自治体の事例研究、関係課かいと調整、システム改修等の費用の算出、例規改正、必要経費の予算要求</p> <p>R6年度 督促状発送期限を納期限後20日以内から30日以内に変更</p>  |                 |        |               |
| <p><b>【検討内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・税の督促状について、地方税法第329条第3項に「特別の事情がある市町村においては、当該市町村の条例で地方税法第329条第1項に規定する期間と異なる期間を定めることができる」とあり、これを根拠に期間の変更を検討開始。関係課かいと調整において地方税法に規定する市特別の事情として挙げられる事項がないため、税の督促状については改正対象から除外。</li> <li>・保険料などの税外収入金の督促状期限についての改正として令和6年3月議会への上程に向け関係課かいと準備中。</li> </ul> |                 |        |               |
| <p><b>【試算効果、実績（削減額、削減作業時間等）】</b></p> <p>国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険、保育料、一般廃棄物（し尿）処理手数料で年間約100万円程度のコスト削減を想定（住宅使用料、公共下水道事業受益者負担金、老人保護措置費自己負担金は現時点で督促状の郵送数が少なく、削減効果が小さい）。</p>   |                 |        |               |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |               |        |               |
|--|---------------|--------|---------------|
| 1-(1)-④長期継続契約を締結することができる契約の整理・拡充   |               | 中期     | 大             |
| 柱  | 業務効率化         | 重点取組項目 | (1)事業実施手法の見直し |
| 責任所管課  | 契約検査課、行政改革推進課 |        |               |
| <p><b>【現状】</b></p> <p>行政の予算は単年度主義が原則であるものの、例外として地方自治法第234条の3で定める複数年契約を締結する方法として長期継続契約がある。茅ヶ崎市では長期継続契約できる契約を条例と運用基準で定めている（例：物品の借入れ（事務機器5年以内）、役務の提供（庁舎施設維持管理3年以内）等）</p>  |               |        |               |
| <p><b>【課題】</b></p> <p>物品の借入れにおいて、耐用年数が5年を超えるものについても5年以内の契約に制限され、耐用年数まで機器を使用できずに更改する事例がある。</p>  |               |        |               |
| <p><b>【目指す姿】</b></p> <p>物品の借入れについて、耐用年数に応じた柔軟な期間設定を可能とすることで効率的な事務執行を行う。</p> <p>長期継続契約を締結することができる契約を拡充する。</p>   |               |        |               |
| <p><b>【想定する効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約期間の柔軟化による契約事務減に伴う業務時間の減</li> <li>・ 長期継続契約対象拡大による契約事務減少に伴う業務時間の減</li> <li>・ 契約期間の長期化に伴う、契約金額縮減の可能性</li> <li>・ 長期的な安定したサービス提供が実現されることによる一層の市民サービス向上</li> </ul> |               |        |               |
| <p><b>【スケジュールと取組内容】</b></p> <p>R5年度 長期継続契約の契約期間の柔軟化及び対象拡充に向けた調査・他市事例の研究</p> <p>R6年度 関連例規改正</p> <p>R7年度 契約期間の柔軟化及び対象拡充</p>  |               |        |               |
| <p><b>【検討内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約期間については、物品ごとの耐用年数までの契約を可能とする等、柔軟に考え方を整理する。</li> <li>・ コスト面での効果は現時点では算出が難しい。</li> <li>・ 11月に契約検査課から他市で長期契約している事例の全庁照会を発出。</li> </ul>                            |               |        |               |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|   |             |        |               |   |
|---|-------------|--------|---------------|---|
| 1-(1)-⑤会計年度任用職員関係事務の集約化   |             | 今回追加   | 中期            | 大 |
| 柱   | 業務効率化       | 重点取組項目 | (1)事業実施手法の見直し |   |
| 責任所管課   | 職員課、行政改革推進課 |        |               |   |
| <b>【現状】</b>   |             |        |               |   |
| 会計年度任用職員の労務管理等事務は、各課が自課採用職員分について個別に行っている。   |             |        |               |   |
| <b>【課題】</b>   |             |        |               |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>各課が自課採用職員分の事務を個別に行うことで、全庁視点で見たときに事務が重複しており非効率。</li> <li>支払い事務に関して任用課で伝票起票処理、会計課で伝票ごとに人事給与システムと伝票起票内容の突合を行っており、事務負担が大きい。</li> </ul>   |             |        |               |   |
| <b>【目指す姿】</b>   |             |        |               |   |
| 対象事務を可能な限り集約して実施することでノウハウが蓄積され、作業時間の短縮や問い合わせ対応の削減により業務効率化を実現する。   |             |        |               |   |
| <b>【想定する効果】</b>   |             |        |               |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>各課個別に行っている事務作業の一括化による職員作業負担減</li> </ul>  |             |        |               |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>  |             |        |               |   |
| R5年度 他市の会計年度任用職員の労務管理手法研究、一括化による効率化額試算  |             |        |               |   |
| R6年度 一括化システム構築準備  |             |        |               |   |
| R7年度 運用開始   |             |        |               |   |
| <b>【検討内容】</b>   |             |        |               |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>8月にバッチ処理化に関する庁内アンケートを実施。調整が必要な課については個別調整。</li> <li>11月に財務規則の改正を行い、経営総務部内で11月支払い（10月実績）の一括処理を先行して実施。これにより職員課での事務処理手順を確認し、全庁展開に向けた課題を再度整理したうえで、運用に問題がないことを確認。これを受けて当初スケジュールを前倒しし、令和5年12月報酬から職員課による一括支払いの開始を決定。</li> <li>今後の支払い事務に関して、任用課は実績の入力とその計算結果の確認のみになるため、報酬の支給誤り防止のためにチェックシートの記入を義務付けた。</li> </ul>  |             |        |               |   |
| <b>【試算効果、実績（削減額、削減作業時間等）】</b>   |             |        |               |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>12月報酬支払の科目数が127事業、費用弁償が110事業、伝票件数237件相当分を8件（うち6件は特別会計）に集約することができた。</li> <li>12月伝票処理時点での任用課及び会計課での伝票起票・審査に係る削減時間は、月89時間程度、年間では1,246時間となる見込み。一般職員の1時間当たりの単価2,227円をかけると約277万円のコストを削減（①）できる見込み。</li> <li>集約化に伴う職員課での作業増は月4時間程度、年間約56時間となる見込み。一般職員の1時間当たり単価2,227円をかけると約12万円のコスト増（②）となる見込み。</li> <li>全庁での年間の伝票にかかる作業時間としては①-②で年間約1,190時間の削減。人件費にして約265万円のコスト削減となる見込み。</li> </ul> |             |        |               |   |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |               |        |               |
|--|---------------|--------|---------------|
| 1-(1)-⑦郵便事務のあり方の見直し  |               | 短期     | 小             |
| 柱  | 業務効率化         | 重点取組項目 | (1)事業実施手法の見直し |
| 責任所管課  | 文書法務課、行政改革推進課 |        |               |
| 【現状】   |               |        |               |
| 出先機関における郵便物の発送は、数量等に関わらず本庁舎の文書法務課へ持参や逡送で集約した上で発送している。  |               |        |               |
| 【課題】   |               |        |               |
| 郵便物を本庁舎に集約して発送するため、出先機関の近隣の郵便ポストから直接発送する場合と比べて発送業務に時間を要する。   |               |        |               |
| 【目指す姿】   |               |        |               |
| 出先機関における郵便物の発送を切手の事前配布による個別発送（郵便ポストへの投入）に切り替えることで搬送コストの削減を図る。  |               |        |               |
| 【想定する効果】   |               |        |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 出先機関の職員の移動時間減、車両の燃料費減</li> <li>・ 出先機関→本庁舎→送達先となっていた郵便物の流れが、出先機関→送達先となることによる発送期間の短縮化、市民サービスの向上</li> </ul>  |               |        |               |
| 【スケジュールと取組内容】  |               |        |               |
| R5年度 少数の出先機関を抽出し個別発送を試行、効果検証   |               |        |               |
| R6年度 全出先機関で実施  |               |        |               |
| 【検討内容】   |               |        |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本庁持参だと持ち込み時間が制限されている等の理由もあり、出先機関でヒアリングすると切手のニーズは高い印象。</li> <li>・ 文書法務課で必要数量の切手を手配して各施設へ配布する手法を想定し、検討を進める。</li> <li>・ 大量の郵便を発送する際の割引適用（区内特別郵便）や書留を発送する際の対応については、業務マニュアルの準備などの検討が必要。</li> <li>・ 11月に本庁舎が何をどれだけ郵送しているのか把握する調査票により照会を実施。</li> <li>・ これに基づき令和6年1月から84円切手を貼付する郵便物についての直接投函の試行を公民館5館及び青少年会館で開始。</li> </ul> |               |        |               |



■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |                 |        |           |   |
|--|-----------------|--------|-----------|---|
| 1-(2)-①公金収納キャッシュレス化の推進   |                 | 今回追加   | 短期        | 大 |
| 柱  | 業務効率化           | 重点取組項目 | (2)DXの加速化 |   |
| 責任所管課  | 公金収納所管課、行政改革推進課 |        |           |   |
| <b>【現状】</b>  |                 |        |           |   |
| 一部公金の納付書について、納付場所が金融機関窓口のみとなっている。  |                 |        |           |   |
| <b>【課題】</b>  |                 |        |           |   |
| 本市公金の取扱金融機関が減少している中、他の納付場所がない納付書は利便性が低く、紙処理にかかる金融機関及び市の負担も大きい。また金融機関窓口での納付は支払手数料の負担開始が予定されている。   |                 |        |           |   |
| <b>【目指す姿】</b>  |                 |        |           |   |
| 公金の納付のために金融機関に行くことなく、自宅からキャッシュレスで納付が可能となり利便性が向上し、ペーパーレス化の推進により事務の効率化や支払手数料の増大抑制が図られる。  |                 |        |           |   |
| <b>【想定する効果】</b>  |                 |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・納付方法の拡大による利便性向上</li> <li>・紙処理にかかるOCR委託費等の事務費削減</li> <li>・金融機関窓口での納付書取扱手数料の負担軽減</li> </ul>  |                 |        |           |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>   |                 |        |           |   |
| 令和6年3月 一般廃棄物処理手数料等の諸公金においてキャッシュレス収納対応開始  |                 |        |           |   |
| <b>【検討内容】</b>  |                 |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な公金を効率的にキャッシュレス決済対応する手法や課題の精査</li> <li>・個別業務システムの改修を最小限とし、全庁基盤である財務会計システムの改修でキャッシュレス決済対応を行うこととする</li> <li>・システム改修の機能要件や帳票仕様の検討、委託契約、諸調整等の実施</li> </ul> |                 |        |           |   |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|   |                 |        |           |   |
|---|-----------------|--------|-----------|---|
| 1-(2)-②口座振替WEB受付システムの導入   |                 | 今回追加   | 短期        | 大 |
| 柱   | 業務効率化           | 重点取組項目 | (2)DXの加速化 |   |
| 責任所管課   | 公金収納所管課、行政改革推進課 |        |           |   |
| <b>【現状】</b>   |                 |        |           |   |
| 公金納付にかかる口座振替の申込は、紙の依頼書を金融機関窓口に出している。  |                 |        |           |   |
| <b>【課題】</b>   |                 |        |           |   |
| 金融機関窓口の営業時間内にしか手続きができず、口座振替を真に必要とする多忙な納付義務者にとって、負担の大きい手続きとなっている。また、紙処理のために金融機関及び市の事務負担が大きい。   |                 |        |           |   |
| <b>【目指す姿】</b>   |                 |        |           |   |
| 銀行窓口を介さずにいつでも公金の口座振替の申込が可能となり、利便性が向上する。また、ペーパーレスとなるため紙を処理するための事務負担が削減される。   |                 |        |           |   |
| <b>【想定する効果】</b>   |                 |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・口座振替申込の利便性向上</li> <li>・紙の口座振替申込書の処理負担軽減</li> <li>・口座振替件数の上昇による、公金納付書発行・処理負担の軽減</li> </ul>           |                 |        |           |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>  |                 |        |           |   |
| 令和6年1月 口座振替web受付システムの導入（市県民税、固定資産税、軽自動車税、国民健康保険料、介護保険料、後期高齢者医療保険料）  |                 |        |           |   |
| <b>【検討内容】</b>   |                 |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインでの口座振替申込にかかるシステムや課題、必要経費の精査</li> <li>・関連例規の改正</li> <li>・システム構築にかかるベンダーや金融機関との契約、諸調整</li> </ul> |                 |        |           |   |



■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|   |                     |        |           |   |
|---|---------------------|--------|-----------|---|
| 1-(2)-⑤窓口サービス提供体制の見直し（書かない窓口の導入）  |                     | 今回追加   | 短期        | 大 |
| 柱   | 業務効率化               | 重点取組項目 | (2)DXの加速化 |   |
| 責任所管課   | デジタル推進課、市民課、行政改革推進課 |        |           |   |
| <b>【現状】</b>   |                     |        |           |   |
| <p>転居等の住民異動の手続きでは市民課を起点とし、氏名、住所等の必要事項を来庁者が記入しているが、それ以外の課で必要となる手続きを行う際にも同じ情報を繰り返し記入している。</p>   |                     |        |           |   |
| <b>【課題】</b>   |                     |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 手続きを行う課ごとに、都度、氏名や住所等同じことを何度も記入する手間と時間がかかる。</li> <li>・ 来庁理由など同じ質問を複数の窓口でされることがあり、市民に負担が生じている。</li> <li>・ 複数の届け出を受け付けるため、職員が窓口対応できるようになるまでに時間がかかる。</li> </ul>                      |                     |        |           |   |
| <b>【目指す姿】</b>   |                     |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口業務支援システムを導入することにより、職員が市民に確認しながら必要事項を入力することにより、書く手間を軽減する。また、RPAにより処理を自動化し、市民の待ち時間削減と職員の負担軽減を図る。</li> <li>・ 来庁者が複数の窓口で手続きすることなく、ワンストップで手続きを完了する。</li> </ul>                      |                     |        |           |   |
| <b>【想定する効果】</b>   |                     |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 氏名、生年月日などを複数回記入する工程を無くすことによる市民負担の減</li> <li>・ 窓口システムの利用により、職員のスキルに依存せず届出受付可能</li> <li>・ ワンストップ窓口により市民の動線がシンプルになることによる市民負担の減</li> </ul>   |                     |        |           |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>  |                     |        |           |   |
| R5年度 書かない窓口の運用開始  |                     |        |           |   |
| R6年度 書かない窓口の対象業務拡大の検討   |                     |        |           |   |
| R7年度 書かない窓口の対象業務拡大  |                     |        |           |   |
| <b>【検討内容】</b>   |                     |        |           |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 窓口利用体験調査や他市への視察等により、BPRの視点で業務見直しを継続実施</li> <li>・ 窓口DXSaaSにより提供される窓口業務支援システムの選定及び契約手続き</li> <li>・ 窓口業務支援システム導入準備</li> <li>・ 令和6年1月30日から証明発行及び住民異動手続において書かない窓口のサービス提供開始</li> </ul> |                     |        |           |   |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |                 |        |           |
|--|-----------------|--------|-----------|
| 1-(2)-⑦タブレットの活用（資料作成、現場活用等）  |                 | 中期     | 大         |
| 柱  | 業務効率化           | 重点取組項目 | (2)DXの加速化 |
| 責任所管課  | デジタル推進課、行政改革推進課 |        |           |
| <p><b>【現状】</b></p> <p>市議会のICT化の推進に向けて、令和4年度末に市議会、市執行部にタブレット端末を導入した。執行部については、基本的に部課かい長にタブレットを配布し、議会関連資料の共有に加え、一部の庁内会議で運用している。</p>   |                 |        |           |
| <p><b>【課題】</b></p> <p>タブレットの活用については、議会や庁内会議の活用に留まっている。</p>   |                 |        |           |
| <p><b>【目指す姿】</b></p> <p>効果的な活用が見込まれる業務にタブレットを導入し、業務効率化や市民サービスの向上を図る。</p>   |                 |        |           |
| <p><b>【想定する効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現場確認業務において確認内容を現場で即時タブレット入力することで、市役所に戻った後の作業（紙→媒体への入力等）減</li> <li>・現場確認業務や訪問業務において持参する調書等の紙資料削減</li> <li>・業務内容の共有や情報公開のスピードアップによる業務効率化、市民サービス向上</li> </ul>  |                 |        |           |
| <p><b>【スケジュールと取組内容】</b></p> <p>R5年度 導入可能性がある課かい（訪問業務（例：福祉関係の調査業務、土地や建物などの現場調査業務））とのヒアリングを行い、業務フローの把握を行うとともに、タブレットの貸し出し・その他必要事項の調査等を実施。</p> <p>R6年度 引き続きタブレットの貸し出しを行うとともに、必要なシステム等の構築。</p>  |                 |        |           |
| <p><b>【検討内容】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・R5年度に希望する課に対してタブレットを貸与し、業務での活用を開始している（例：現場打合せ時に設計書等の紙書類を電子データで格納して持参、キャッシュレスポイント事業や補助金の案内をする際に実際にホームページを見ながら案内等）。</li> <li>・訪問業務で所見を入力する方法は、キーボード、音声ともに可能と思われるが、クラウド上に機微な情報（情報区分1）を入れることはできないので、運用上の工夫が必要。</li> <li>・審査会や審議会業務について、現在紙で事前配布している書類を電子ファイルで共有する。最終的にはタブレットを使用したオンラインでの開催を目標とする。</li> <li>・市がタブレットを貸与する手法より、会議への参加者が所有する端末を使用するほうがコスト圧縮が図れる一方、セキュリティの確保や情報の取扱に関するルールの整理・周知徹底などが検討事項となることから、適切な手法の選択を含めて継続検討中。</li> </ul> |                 |        |           |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |                 |        |           |
|--|-----------------|--------|-----------|
| 1-(2)-⑪施設予約システムの改修、キャッシュレス決済対応   |                 | 長期     | 大         |
| 柱  | 業務効率化           | 重点取組項目 | (2)DXの加速化 |
| 責任所管課  | デジタル推進課、行政改革推進課 |        |           |
| <b>【現状】</b>  |                 |        |           |
| <p>現行の公共施設予約システムはキャッシュレス決済（納付）機能がなく、仮予約に基づいて、施設利用の前に一度施設に出向いて現金で利用料金を支払うことになっている。</p>  |                 |        |           |
| <b>【課題】</b>  |                 |        |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用前に利用料金や使用料を納付するためだけに施設に行く必要がある。</li> <li>・支払いが現金のみのため、施設によっては利用者に高額現金の持ち運びリスクがある。</li> <li>・施設ごとに予約や支払期限などの運用規定が異なるため、システム要件への増加や施設側での運用負担につながる可能性がある。</li> </ul>  |                 |        |           |
| <b>【目指す姿】</b>  |                 |        |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用者が、利用当日だけ施設に来訪すれば良い予約システムとする。</li> <li>・施設利用料の支払い利便性を向上するため、キャッシュレス決済を導入する。</li> <li>・施設ごとの運用規定を可能な限り統一化し、事務効率化と維持管理コストを抑制する。</li> </ul>   |                 |        |           |
| <b>【想定する効果】</b>  |                 |        |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・事前に施設に出向く必要がなくなることによる利用者利便性の向上</li> <li>・様々な決済方法の提供による利用者利便性の向上</li> <li>・公共施設での対応業務減による職員対応時間の減</li> <li>・取扱う現金の量が減ることによる盗難や紛失等のリスク減</li> </ul>   |                 |        |           |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>   |                 |        |           |
| <p>R5年度 公共施設管理課へのニーズ調査等による必要要件検討、各施設の予約等のルールを統一化できる可能性があるか調査、要件定義</p> <p>R6年度 プロポーザル準備</p> <p>R7年度 契約、システム構築準備</p> <p>R8年度 新施設予約システム稼働開始</p>   |                 |        |           |
| <b>【検討内容】</b>  |                 |        |           |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・新システム導入時期の目標は、現システムの契約期間が満了となる令和8年10月。</li> <li>・以下の課題について、他市事例や施設管理者の意見を踏まえて検討する。             <ol style="list-style-type: none"> <li>①システム利用料を肥大化させないための運用規定等の統一化</li> <li>②利用者が施設利用前に支払いのために来館する現状の解決</li> <li>③利用時のキャッシュレス化による支払い</li> <li>④当日支払いとした場合、当日キャンセルを抑止する方法</li> <li>⑤条例や各施設が独自で行っている運用の整理</li> </ol> </li> <li>・要件定義に向けて施設担当者からのヒアリングや事業者からのデモを実施</li> </ul> |                 |        |           |
| <b>【試算効果、実績（削減額、削減作業時間等）】</b>  |                 |        |           |
| <p>令和6年1月から市コミュニティホールの使用申請についてオンライン予約を開始した。</p>  |                 |        |           |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|   |                 |        |              |   |
|---|-----------------|--------|--------------|---|
| 1-(2)-⑫ A I - O C R 導入  |                 | 今回追加   | 中期           | 大 |
| 柱   | 業務効率化           | 重点取組項目 | (2) D X の加速化 |   |
| 責任所管課   | デジタル推進課、行政改革推進課 |        |              |   |
| <b>【現状】</b>   |                 |        |              |   |
| 市民等からの申請については、R P A などの活用を図るため、オンライン手続を推進し、申請内容のデータ化を行っている。                   |                 |        |              |   |
| <b>【課題】</b>   |                 |        |              |   |
| 法令等により紙での申請が定められているものについては、申請内容を職員等が各種システムに入力しているため、入力に時間を要している。              |                 |        |              |   |
| <b>【目指す姿】</b>   |                 |        |              |   |
| オンラインによる手続きができない、紙を用いた申請に A I - O C R を導入して申請内容をデータ化した上で、R P A の活用等により効率化を図る。 |                 |        |              |   |
| <b>【想定する効果】</b>   |                 |        |              |   |
| ・紙帳票に記載されている情報をデジタル化するための入力にかかる作業時間の削減  |                 |        |              |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>  |                 |        |              |   |
| R 5 年度 モデル業務を選定し、費用対効果の予測及び予算要求   |                 |        |              |   |
| R 6 年度 前年度の活用結果を踏まえ、さらなる活用の検討   |                 |        |              |   |
| <b>【検討内容】</b>   |                 |        |              |   |
| ・モデル業務の選定、横展開可能な事業の検討   |                 |        |              |   |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|   |                 |        |             |   |
|---|-----------------|--------|-------------|---|
| 2-(1)-② A Iチャットボットのあり方の見直し  |                 | 今回追加   | 中期          | 小 |
| 柱   | 業務改革            | 重点取組項目 | (1)事務事業の見直し |   |
| 責任所管課   | デジタル推進課、行政改革推進課 |        |             |   |
| <b>【現状】</b>   |                 |        |             |   |
| 本市のHP上にチャットによる質問に対して自動応答するA Iチャットボットを令和3年度に導入した。  |                 |        |             |   |
| <b>【課題】</b>   |                 |        |             |   |
| 本市が導入したA Iチャットボットは、事業者が作成した質問の範囲内で回答を行うため本市独自で想定質問を構築できず、正答率が約2割となっている。   |                 |        |             |   |
| <b>【目指す姿】</b>   |                 |        |             |   |
| A Iを活用した自動応答の精度を高めるため、チャットG P Tの代替可能性やソフトの変更を研究し、電話による問い合わせを減少させつつ、市民の利便性の向上を図る。  |                 |        |             |   |
| <b>【想定する効果】</b>   |                 |        |             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・いつでもチャットボットで質問できることによる市民サービスの向上</li> <li>・チャットボットとのやり取りによって疑問を解決することによる、電話での問い合わせ件数の減少</li> </ul> |                 |        |             |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>  |                 |        |             |   |
| R5年度 チャットG P Tへの代替可能性の研究  |                 |        |             |   |
| R6年度 A Iチャットボットのあり方の検討  |                 |        |             |   |
| R7年度 必要に応じて予算要求   |                 |        |             |   |
| <b>【検討内容】</b>   |                 |        |             |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在利用しているチャットボットは、正答率に課題があるため継続しない。</li> <li>・今後は、利用者がより使いやすいよう最新のサービス等も含めて調査研究を行う。</li> </ul>     |                 |        |             |   |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |   |        |             |
|--|---|--------|-------------|
| 2-(1)-⑤検査業務等の実態調査業務の一元管理及び手法の構築  |   | 中期     | 大           |
| 柱  | 業務改革  | 重点取組項目 | (1)事務事業の見直し |
| 責任所管課  | 行政改革推進課、デジタル推進課   |        |             |
| <b>【現状】</b>  |   |        |             |
| 検査や実態調査業務については、各課かいの事務分掌に応じて、職員等が現場へ訪問し、確認している。  |   |        |             |
| <b>【課題】</b>  |   |        |             |
| 各職員等が行く現場が近接していたとしても、他課との情報を共有していないため、複数の職員が近接した現場に訪問している。   |   |        |             |
| <b>【目指す姿】</b>  |   |        |             |
| 検査や実態調査業務の一元管理に向けたシステムを構築し、その業務量を踏まえて市の実行体制を整備し、効率化を目指す。   |   |        |             |
| <b>【想定する効果】</b>  |   |        |             |
| ・現地確認作業を一元化することによる職員作業時間、燃料費の削減  |   |        |             |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>   |   |        |             |
| R5年度   | 検査や実態調査業務を行っている課かいへ検査・実態調査事務量の調査<br>事務フロー等の確認・マニュアル化  |        |             |
| R6年度   | 検査・実態調査業務地点を登録する一元管理システム（プラットフォーム）の構築<br>必要人員の精査<br>実態調査出発時に行き先を指定すると周囲の調査場所と事務フローが把握できる<br>ような環境構築 |        |             |
| R7年度   | 実行体制の整備、運用開始  |        |             |
| <b>【検討内容】</b>  |   |        |             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・全庁の現地確認作業場所や作業内容等を一元的に把握できるシステムの実現可能性について、デジタル推進課と検討。</li> <li>・11月に各課で行っている現地確認や実態調査業務の現状把握のための照会を実施し、専門知識不要の現地確認等業務が年間約4,000件あると把握。</li> <li>・現地確認場所をプロットするプラットフォームの検討や試行協力課の選定準備中。</li> </ul> |   |        |             |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |               |        |               |
|--|---------------|--------|---------------|
| 2-(2)-①同様の業務における委託契約の一元化（共通した委託業務の包括委託化）   |               | 中期     | 大             |
| 柱  | 業務改革          | 重点取組項目 | (2)事業実施手法の最適化 |
| 責任所管課  | 契約検査課、行政改革推進課 |        |               |
| 【現状】   |               |        |               |
| <p>庁内各課で、同様の業務を各々委託しており、中には同一事業者を相手とし、同一単価にて契約締結しているものがある。</p>   |               |        |               |
| 【課題】   |               |        |               |
| <p>契約等の業務が重複しており、余計な事務負担が生じている。</p>  |               |        |               |
| 【目指す姿】   |               |        |               |
| <p>庁内で同様の委託契約を集約・一元化し、市・事業者双方の契約関連事務の省力化を図る。</p>   |               |        |               |
| 【想定する効果】   |               |        |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 同一の相手方に対する契約事務の一元化による業務時間の減</li> <li>・ 契約相手方の事務負担減</li> <li>・ 複数契約を一元化することで新たな民間活力の参入や契約金額の縮減効果が見込める可能性</li> </ul>  |               |        |               |
| 【スケジュールと取組内容】  |               |        |               |
| R5年度 全庁的に契約業務が重複する相手事業者に契約一元化の打診   |               |        |               |
| R6年度 委託契約一元化の検討  |               |        |               |
| R7年度 委託契約一元化の実施  |               |        |               |
| 【検討内容】   |               |        |               |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 契約を一元化すると、契約金額（支払総額）が増加することになり、指名基準を満たす事業者数が増え、また、市内事業者で対応できる業務量を超える可能性がある。</li> </ul> <p>【参考数値：R4年度シルバー人材センターを相手方とする契約締結事業：31事業、歳出伝票起票回数：207回】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 委託契約の一元化に向けては、発注業務の規模や市内事業者の受注機会の確保に配慮しながら検討を進める。</li> <li>・ 全庁で複数の委託契約を締結している相手方であるシルバー人材センターにヒアリングを実施。除草業務などでも個別に現場の状況などを勘案して価格設定していることから、一体的に単価設定することは難しいとの回答あり。</li> </ul> |               |        |               |



■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |   |        |               |   |
|--|---|--------|---------------|---|
| 2-(2)-④指定管理者制度の活用  |   | 今回追加   | 短期            | 大 |
| 柱  | 業務改革  | 重点取組項目 | (2)事業実施手法の最適化 |   |
| 責任所管課  | 行政改革推進課   |        |               |   |
| <b>【現状】</b>  |   |        |               |   |
| 公の施設のうち、86施設に指定管理者制度を導入し、指定管理者による管理運営が行われている。  |   |        |               |   |
| <b>【課題】</b>  |   |        |               |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度導入から期間が経過し、指定管理者制度による管理運営のあり方を見直すタイミングを迎えている。</li> <li>・茅ヶ崎市指定管理者選定等委員会から、指定管理者制度を導入している特定の施設の管理運営のあり方について指摘を受けている。</li> <li>・指定管理者制度の導入により、効率的・効果的な管理運営が期待できる施設がある。</li> </ul> |   |        |               |   |
| <b>【目指す姿】</b>  |   |        |               |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・指定管理者制度による管理運営に課題がある施設については、管理方法の見直しを行うなど、さらなる市民サービスの向上、効率的・効果的な管理運営を行う。</li> <li>・効果が見込まれる施設に指定管理者制度を導入する。</li> </ul>   |   |        |               |   |
| <b>【想定する効果】</b>  |   |        |               |   |
| 効率性の向上、経費節減、市民サービス向上のために、最適な手法により、施設の管理運営が行われている。  |   |        |               |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>   |   |        |               |   |
| R5年度   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・R8年度更新施設（地域集会施設、市民活動サポートセンター、老人憩の家、老人福祉センター、子ども家、児童クラブ）の管理運営における課題等の抽出と対応策の検討</li> <li>・指定管理者制度の新規導入に向けた検討</li> </ul> |        |               |   |
| R6年度   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・R8年度更新施設の管理運営手法の方針決定、予算要求</li> <li>・指定管理者制度の新規導入に向けた例規整備、予算要求</li> </ul>  |        |               |   |
| R7年度   | <ul style="list-style-type: none"> <li>・R8年度更新施設の選定等を実施</li> <li>・指定管理者制度を新規導入</li> </ul>   |        |               |   |
| <b>【試算効果、実績（削減額、削減作業時間等）】</b>  |   |        |               |   |
| 令和6年4月から茅ヶ崎公園体験学習センターに指定管理者制度を新規導入する。  |   |        |               |   |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|   |                   |        |          |
|---|-------------------|--------|----------|
| 3-(1)-①振込案件の集約  |                   | 短期     | 小        |
| 柱   | 財政健全化             | 重点取組項目 | (1)歳出の削減 |
| 責任所管課   | 会計課、契約検査課、行政改革推進課 |        |          |
| <b>【現状】</b>   |                   |        |          |
| 各課、各担当が事務上の必要に応じて適宜消耗品等の発注を行うため、結果として同一の事業者に対して同時に複数の振込みが行われる。  |                   |        |          |
| <b>【課題】</b>   |                   |        |          |
| 令和6年10月から公金の振込についても振込手数料の負担が必要となり、支出の増加幅を抑えるために可能な限り振込件数を圧縮する必要がある。   |                   |        |          |
| <b>【目指す姿】</b>   |                   |        |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・発注タイミングを合わせるにより、振込件数を圧縮する。</li> <li>・職員給与や交通費の支給の仕組みを精査し、手数料を最小化できる支給方法とする。</li> <li>・振込先が同一の場合、異なる伝票でも金額を集約した振込データを作成可能にする。</li> </ul>   |                   |        |          |
| <b>【想定する効果】</b>   |                   |        |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・振込手数料の減</li> <li>・同一振込先への一括振込による各課での作業時間減</li> </ul>  |                   |        |          |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>  |                   |        |          |
| R5年度 <ul style="list-style-type: none"> <li>・課ごと、部ごとに発注のタイミングを合わせられるか検討</li> <li>・振込先ごとに未振込伝票を全庁で一括管理し、任意のタイミングで一括振込することが可能か検討（調整先：システムベンダ）</li> <li>・振込代行サービスなどの新規サービスの活用によるコスト圧縮検討</li> </ul>   |                   |        |          |
| <b>【検討内容】</b>   |                   |        |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・在庫物品も含め、庁内全体の物品調達・管理について再検討する。</li> <li>・課をまたぐ併合の歳出処理の適正性を検証する。</li> <li>・口座振込件数の軽減に関する照会を行い、同一相手先への発注タイミングを集約することで約2,000件の件数削減可能性がある（支払先との調整等があるため実際の削減件数は変動する可能性あり）。</li> <li>・同じタイミングでの各課からの同一相手先への振込を市全体で合算して振込処理することで約13,000件の削減可能性がある（支払先との調整等があるため実際の削減件数は変動する可能性あり）。</li> </ul> |                   |        |          |
| <b>【試算効果、実績（削減額、削減作業時間等）】</b>   |                   |        |          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・発注タイミングの集約について、振込手数料120円とすると<math>2,000 \times 120 = 24</math>万円の削減効果があると試算。</li> <li>・同一相手先への振込を市全体で合算して振込処理することで、振込手数料120円とすると、<math>13,000 \times 120 = 156</math>万円の削減効果があると試算。</li> </ul>  |                   |        |          |

■茅ヶ崎市行財政経営改善戦略に位置付ける庁内連携型取組

|  |         |             |                     |   |
|--|---------|-------------|---------------------|---|
| 3-(3)-①ネーミングライツの拡充   |         | <b>今回追加</b> | 中期                  | 小 |
| 柱  | 財政健全化   | 重点取組項目      | (3)新たな資源等を活用した歳入の確保 |   |
| 責任所管課  | 行政改革推進課 |             |                     |   |
| <b>【現状】</b>  |         |             |                     |   |
| <p>サウンディングを実施した上で、事業者からのニーズがあった公共施設にネーミングライツを導入している。</p>   |         |             |                     |   |
| <b>【課題】</b>  |         |             |                     |   |
| <p>指定管理者制度導入施設においては、指定管理者の公募に合わせてネーミングライツパートナーを募集しており、非公募施設への導入にあたっての仕組みが構築されていない。また、ネーミングライツが公共施設に限られており、イベント等への導入ができていない。</p>  |         |             |                     |   |
| <b>【目指す姿】</b>  |         |             |                     |   |
| <p>幅広く公共施設や市が実施するイベント等にネーミングライツを導入し、市の新たな財源の確保と事業者の広告機会の拡大を図る。</p>   |         |             |                     |   |
| <b>【スケジュールと取組内容】</b>   |         |             |                     |   |
| R5年度 ネーミングライツガイドライン等の改正  |         |             |                     |   |
| R6年度 非公募施設でのネーミングライツパートナー募集  |         |             |                     |   |
| R7年度 非公募施設へのネーミングライツ導入   |         |             |                     |   |
| <b>【検討内容】</b>  |         |             |                     |   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年度第2回ネーミングライツパートナー選考委員会（令和5年11月21日開催）において、「指定管理者制度導入施設（非公募）」「PFI事業等導入施設」「ソフト事業」へのネーミングライツ導入のスキームを設けることとするガイドライン等の改定について承認された。</li> </ul> |         |             |                     |   |
| <b>【試算効果、実績（削減額、削減作業時間等）】</b>  |         |             |                     |   |
| 令和6年4月から屋内温水プールにネーミングライツを新規導入する。   |         |             |                     |   |

**【参考】** これまでのネーミングライツ導入実績

|    | 施設名            | 契約期間         | 契約金額(年額) |
|----|----------------|--------------|----------|
|    | 第一カッターきいろ公園    | 令和3年4月1日～5年間 | 120万円    |
|    | ちがさき柳島キャンプ場    | 令和4年4月1日～5年間 | 50万円     |
|    | はまぶー 浜須賀プール    | 令和5年4月1日～5年間 | 60万円     |
|    | とのぶー 殿山プール     | 令和5年4月1日～5年間 |          |
| 今回 | TAC茅ヶ崎市屋内温水プール | 令和6年4月1日～5年間 | 100万円    |