

R7 WG活動報告会

# R7年度の取組と 今後の展開

2026年2月24日  
地域窓口WG

生涯学習課／中央公民館

 **中島 孝二** **五十嵐 美来**

桂萱市民サービスセンター

 **山崎 小百合**

上川淵市民サービスセンター

 **佐藤 玲子**

城南支所

 **谷津 千尋**

総社市民サービスセンター

 **堀口 瑞季**

宮城公民館

 **猪熊 美菜子**

情報政策課

 **神保 明彦** **佐藤 萌恵** **浅賀 美穂** **活動スケジュール**

- ・ 6月：キックオフ
- ・ 7月：課題・理想整理
- ・ 7月：業務フロー可視化
- ・ 8～9月：解決策検討
- ・ 11月以降：実行フェーズ
- ・ 12～2月：



## 01

## 背景と目的



- ✓ 市民にも職員にもやさしい窓口の実現
- ✓ デジタル化だけが目的ではない
- ✓ 業務のやり方そのものを見直す (DX)

## 02

## 検討と進め方



- ✓ BPR
- ✓ 現状共有 → 課題整理
- ✓ 解決策検討 → 優先度付け
- ✓ 実装設計 → 到達点整理

## 03

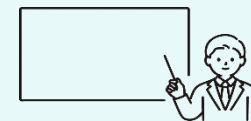
## 主な成果



- ✓ 窓口時間の考え方
- ✓ 紙運用の見直し
- ✓ 集計作業の効率化
- ✓ 減免申請のオンライン化

## 04

## 今後の展開



- ✓ 03の進行
- ✓ 組織決定への接続
- ✓ 改善を実行フェーズへ
- ✓ データ統一・標準化

## 市役所のDX推進

－ W G の具体的な活動は決まっていない？ －

## 公民館業務の課題は？

各館ごとに手続き

紙運用

様式・集計がばらばら

ルールが**あいまい**

属人化による負担増

オンラインでの作業が**不安**

マニュアル・QAがない

オンライン版の**制約**

所属・役職で活用に差

活用**スキル**に個人差DX推進員の**負担**BPRに対する所属の**理解**ファイル交換が**手間**BPRする**時間的余裕**がない

各館判断!?

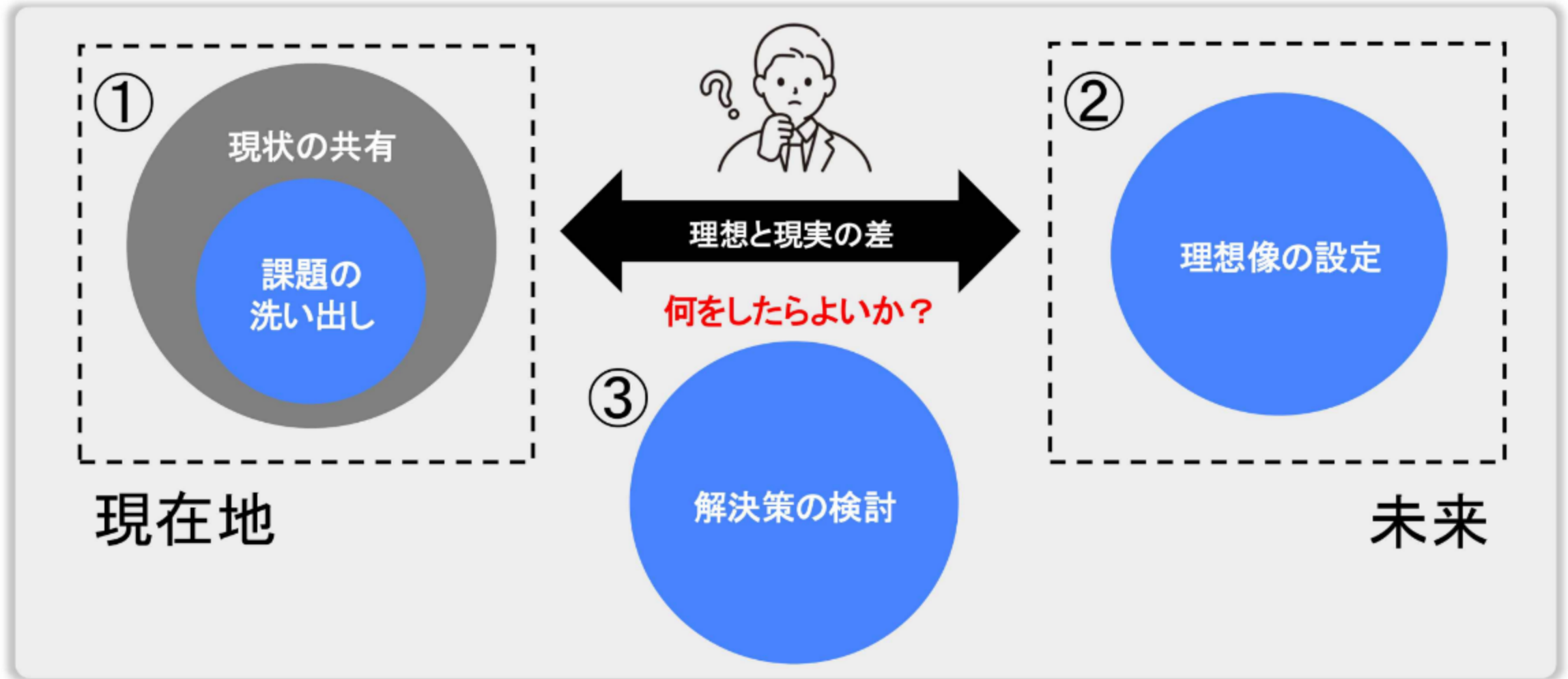
16館で統一?



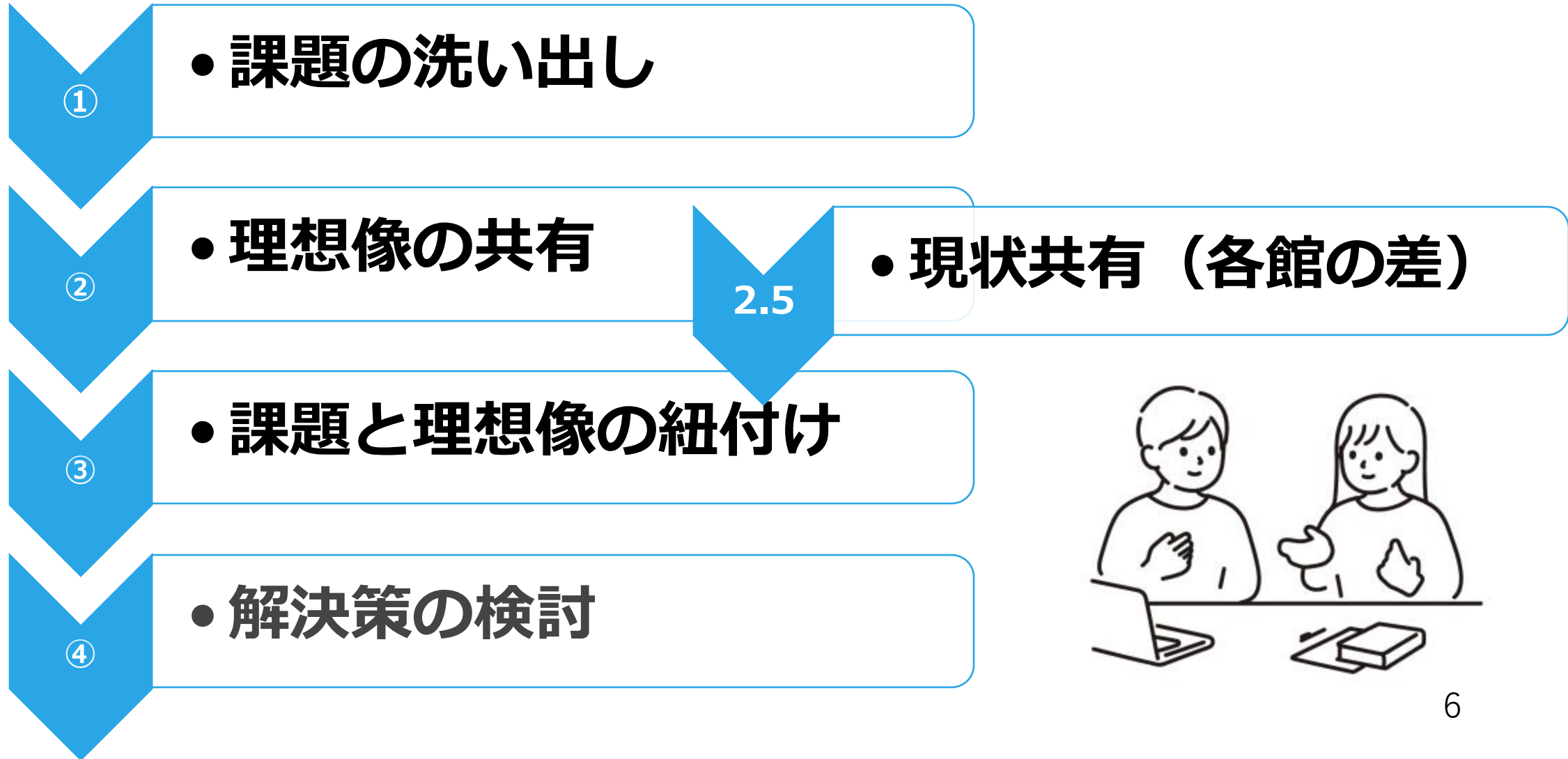
- ✓ なぜDXが必要なの？
- ✓ 「時間」「場所」「もの」から市民と職員を解放？
- ✓ 市民サービスの質は維持・向上が必要
- ✓ 従来やり方では限界
- ✓ 市民にも職員にもやさしい窓口の実現
- ✓ デジタル化が目的ではない
- ✓ 業務のやり方そのものを見直す（DX）

ここが良くなるといいかも！  
を進めることに。

## 公民館業務でもBPRの考え方を



「理想」から逆算した抜本的な見直しが可能



# 解決策の検討(一部抜粋)

公民館運営 の手法	他の館の事例に 気軽に参加できる	講座データベース の活用	これからやる 講座DB	チラシづくりに費 やす時間をなんと かしたい	読者の 集約型	複数の建物館 を合併させる	
公民館 運用ルール	ルール統一化に 向けた取組	全館 運用方法を 統一化する			パブリック 化	① パブリック 化への定例 (環境整備)	
	開館時間	公民館も 9時17時 徹底	窓口の開館時間 の統一	① 窓口の開館時間 を統一する	② 窓口の開館時間 を統一する	③ 窓口の開館時間 を統一する	④ 窓口の開館時間 を統一する
	備品の貸出	備品貸出(手帳) の簡略化					
予約システム 運用ルール	① 統一ルールの 作成(手帳)	② 統一ルールの 作成	③ マニュアルの 統一				減免制度は利用料 だけでなく予約期 間満期まで優遇す る必要があるのか
予約期間 の統一	予約開始日 の統一	予約開始日 の統一	事前予約ルールの 統一	予約可能期間 の統一	① 予約可能期間 の統一	② 予約可能期間 の統一	③ 予約可能期間 の統一
予約の受付 の統一	① 予約の受付 の統一	② 予約の受付 の統一	③ 予約の受付 の統一	今後キャッシュレスの利用が増えると申請 取扱いが増えるため、仮押さえのほうが 便利かもしれないが、まだ変更のタイミング ではない			
紙台帳 やめる	① 紙台帳の システム管理	② 紙台帳廃止!	③ 窓口で電話 での予約を システムへ登録	④ 紙台帳廃止 し予約を システムへ登録	⑤ 紙台帳廃止 し予約を システムへ登録	⑥ 紙台帳廃止 し予約を システムへ登録	⑦ 紙台帳廃止 し予約を システムへ登録
集計	① 集計 システム内 で行う	② 集計 システム 内で行う	③ 集計 システム 内で行う	④ 集計 システム 内で行う	⑤ 集計 システム 内で行う	⑥ 集計 システム 内で行う	⑦ 集計 システム 内で行う
キャッシュ レス	① キャッシュ レス	② キャッシュ レス	③ キャッシュ レス	④ キャッシュ レス	⑤ キャッシュ レス	⑥ キャッシュ レス	⑦ キャッシュ レス

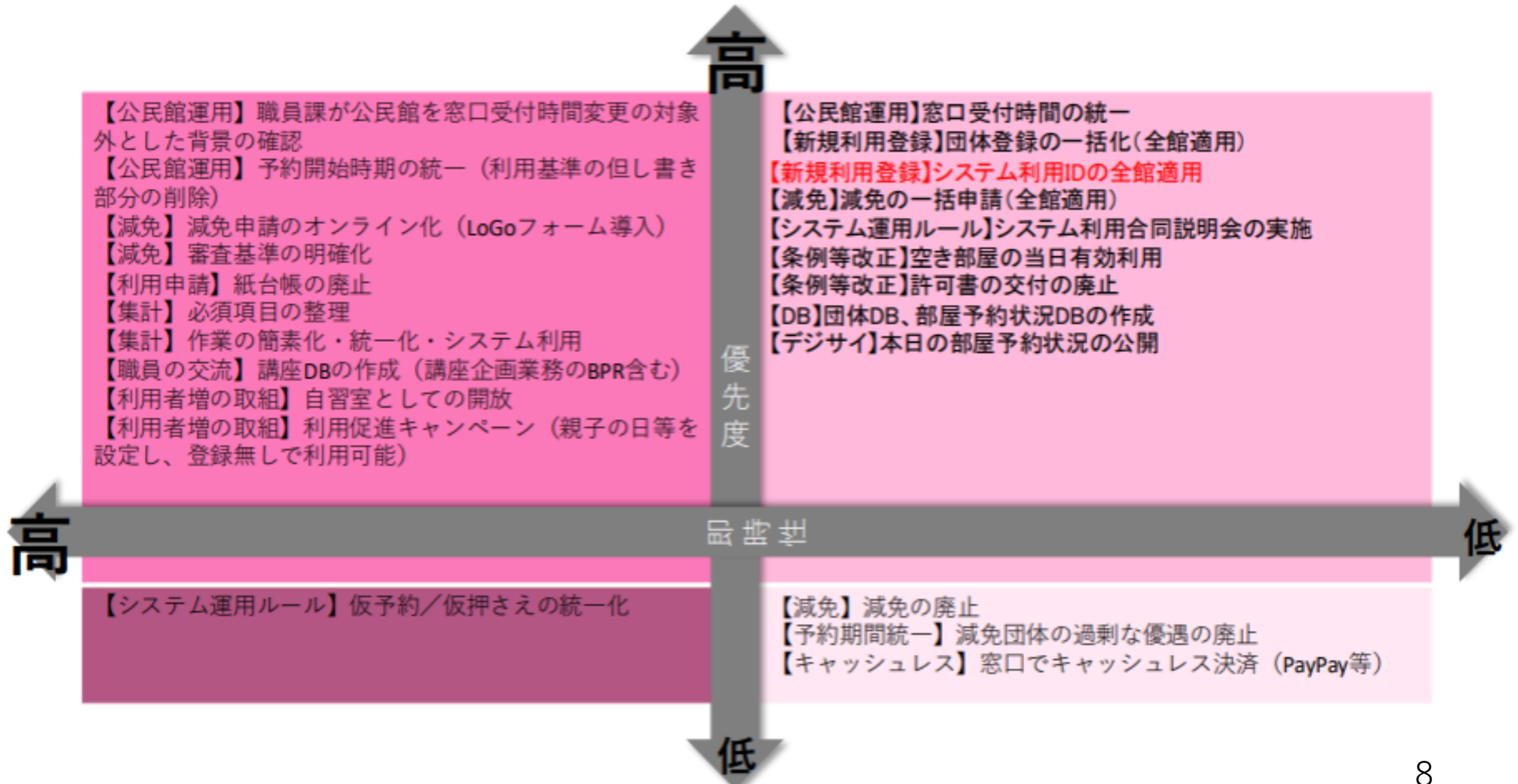
ピンク:現状の共有(業務プロセスの差分の可視化)により見えた意見や解決策等

黄色:貸館業務全体の課題と理想像を埋めるための解決策

緑:ピンクと黄色のグループ分け

水色:解決策を実装するために障壁となっているもの、WGで進めるべきこと等

# 解決策の即時性・優先度（整理後）



# 解決策の順位付け

## 今年度取り組む解決策の順位付けと分担決め (優先度が高いものから)

	順位	分類	内容	担当者	作業期限
1	1	減免	オンライン化 (LoGoフォーム作成)	中島	11月末
2	1	集計	必須項目の整理、実利用人数の要否	五十嵐	10月末
3	2	集計	作業の簡素化・統一化・システム利用	WGメンバー	2月末
4	1	公民館運用	職員課に通知の意図を確認	五十嵐	10月末
5	3	公民館運用	窓口受付時間の統一	WGメンバー	4の結果による
6	2	利用申請	紙台帳の廃止	WGメンバー	2月末
7	3	条例等改正	許可書の交付の廃止	中島	1が終わり次第開始

今年度、地域窓口WGが取り組んでいるテーマ

①窓口受付時間の  
統一

②集計業務の  
効率化

③紙台帳の  
廃止

④減免申請の  
オンライン化

⑤利用者IDの統一

⑥許可書の交付廃止  
(着手予定)

## ①窓口受付時間の統一

2025.12.24館長会議で方針説明。

### ● 窓口時間統一に関する反応

- ・ 全体的に「統一できるなら良い」という前向きな意見が多数
- ・ 一部の館から「周知方法への不安」「使用時間が短くなることへの懸念」があった
- ・ 9時前に対応を求められるケースもあり工夫が必要との意見

### ● 窓口時間の統一案（9:00／13:00／17:00）

- ・ 多くの館が 9:00・13:00・17:00 の時間帯で問題なし
- ・ 一部の館では慣例で8:30対応（準備含む）が存在
- ・ そのため市民に説明する際の“理由付け”が重要との声あり
- ・ 統一後の周知は広報まえばし／館報／HP／SNS／ポスターなど多面的に検討

### ● 決定／アクション

- ・ 生涯学習課に調整を依頼する
- ・ WGとしては「9時・13時・17時統一」を基本案として提示
- ・ 統一確定後は周知の具体案をWGでサポートする
- ・ 2月館長会議で再度方針提案

## 関連の取り組み：集計業務の効率化

①窓口受付時間の  
統一

②集計業務の  
効率化

③紙台帳の  
廃止

## Before

各公民館は生涯学習課に対して、  
利用実績を月次で報告

- ①利用者から紙で報告書受領
- ②・利用団体の区分,人数,金額  
・紙からExcelへ転記
- ③生涯学習課へデータ送付
- ④データの結合作業



## After

- ・各公民館は貸館システムへ入力
  - ・生涯学習課は必要なタイミングで  
データを出力
- ※月次の報告は不要になる未来に

## 関連の取り組み：紙台帳の廃止

①窓口受付時間の  
統一

②集計業務の  
効率化

③紙台帳の  
廃止

## Before

- ・ 4館（桂萱、城南、粕川、富士見）が紙台帳を併用
- ・ 職員の記入や確認の負担
- ・ 人的ミスが発生する恐れ



## After

- ・ 城南は紙台帳を廃止
- ・ 懸念や不安は、他館の運用状況を参考にすることで回避

## ④減免申請のオンライン化

## 中央公民館で先行実施

### ● 一般利用団体（4号団体）に減免説明会を実施

- ・2025年12月に説明会を2日間実施

参加は48団体（そのうち16団体（約1/3）がオンライン申請を実施）

最終的には160団体のうち29団体がオンライン申請を実施（約1/5）

### ● 参加者の反応

- ・大きな反対はなく、**比較的スムーズに受け入れられた**

- ・PCで申請書を作成している団体は「**PDF貼付で済むので楽になった**」と好意的

- ・ロゴフォームへの質問・問い合わせは特になし

### ● そのほか教育関係団体、市関係団体（1号、3号）

約30団体は一般利用団体と異なり申請書に添付する書類が不要なことから全てロゴフォームでの申請に切り替えし通知を発送。申請期間中のため反応は不明。

### ● 今後の課題

- ・決定通知書・請求書発行など、後続工程がまだ未整備

- ・ロゴフォームの「連絡機能」など**活用余地あり**

## ⑤利用者IDの統一（予定）

### 経緯と現状

- ・ 公共施設予約システム導入のタイミングが中央公民館とその他の公民館とで異なったことにより、利用者IDが施設毎となっている。
- ・ 同じ市内の公民館でも、利用者が施設ごとに団体登録をしないといけない。

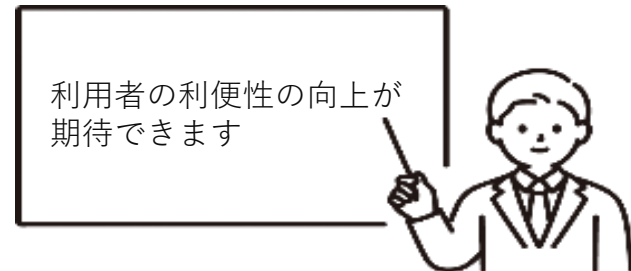
### Before

- ・ 登録のある公民館のみ利用可能
- ・ 複数の施設を利用する団体はIDも複数所有



### After

ひとつのIDで市内の予約システムを導入している施設の予約が可能に ✨



## 取組課題の完遂と継続！

- 窓口受付時間の統一（確定した場合）  
令和8年度の運用開始に向け、周知の具体案をサポート
- 集計業務の効率化  
運用に向けて作業プロセスの整理・サポートをし、実装へ
- 減免申請のオンライン化  
定着状況に応じて、改善や他館へ拡大
- 利用者データの統一  
システムのルール作り、他課との連携を図る
- 中長期的な見直し  
公民館全体の統一・標準化を進め、持続可能な窓口運営の仕組みを構築  
スマートロックを順次拡大