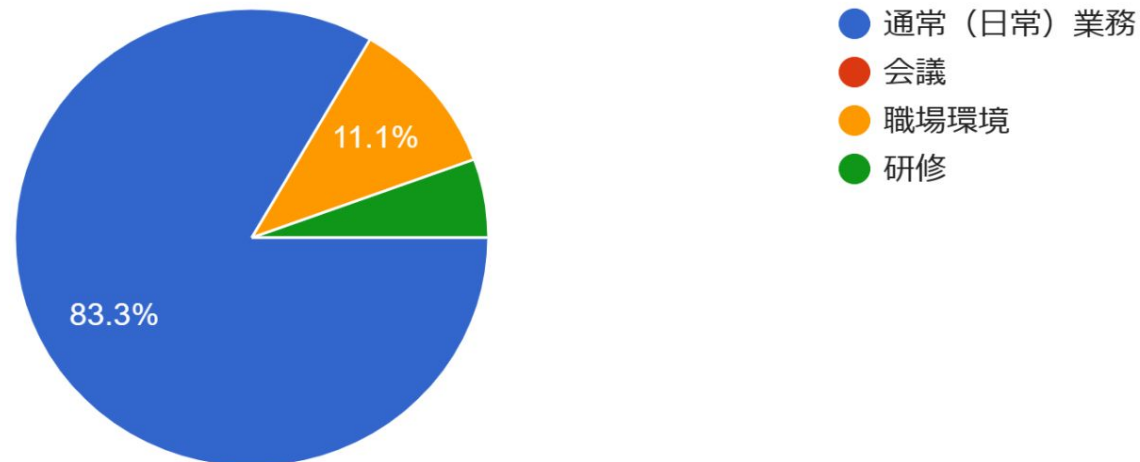


アクションプランについて

庁内の事務改善アンケート実施とその結果

- 1 アンケートの目的:事務改善や無駄なリソースの洗い出し
- 2 回答数:29件
- 3 結果-①

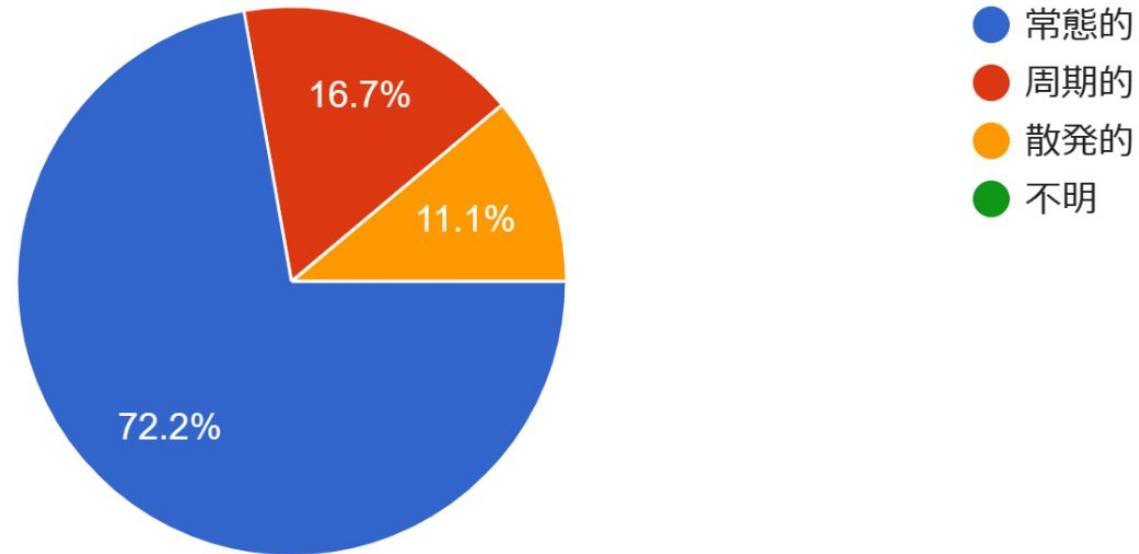
発生している状況



庁内の事務改善アンケート実施とその結果

3 結果-②

発生頻度



庁内の事務改善アンケート実施とその結果

3 結果-③

- ・出勤簿の押印、ポータル勤務・休暇申請、時間外状況のエクセル入力、時間外業務の内容と時刻・進行状況を報告するスペースの活用
- ・会議が長すぎる。スペース活用して省略・短縮してほしい。
- ・複雑で手間がかかる代休制度。
- ・紙で印刷して印鑑押す出張命令書
- ・LINEの活用
- ・郵便物を送る際の封入・封かん作業を手作業で行う
- ・電話を機械のガイダンスにし、また時間外は不通にする
- ・紙書類の保存
- ・イベント等の動員が多い
- ・全庁的に決裁ルートを短くしてほしい。
- ・効率的でない研修の実施
- ・押印の必要性
- ・人事評価シートの作成(より効果的な評価制度へのシフトを求める。)
- ・地域担当職員(通常業務の時間外勤務も増えているにもかかわらず、偏った人選とほぼ一律の人数配置は、マンパワーの無駄)

事務作業の効率化についての改善案

1 決裁ルートの見直し

従来のやり方では1人ずつその起案に対してチェックをする。

おなじ「チェックする」という行為を「複数人が」「繰り返して」いる。

→担当者から決裁者まで可能な限り「一度に」チェックできれば良いのでは？

2 会議のWebミーティング化

内部での会議に時間が掛かっており、伺いをチェックする時間がない

→会議の内容を保ったまま、付随する時間をコンパクトにできないか？

3 助成金等における市税等滞納確認の省力化

滞納の「ある」「なし」確認のためだけに多くの手間が生じている。

→現行の個人情報保護条例の解釈で不必要な事務をなくせないか？

4 ペーパーレスによる効率化

紙文書は紙代・インク代だけでなく、紙だからこそその業務が発生（ファイルとじ込みなど）。
テレワーク・リモートワークの妨げにもなっている。

5 研修における動画の活用

研修に参加してもらい、数時間多くの職員を拘束するが、担当への問い合わせが減らない。
知識の定着についても疑問...

→担当への問い合わせや不要なミスを減らせないか？

6 お茶くみ・朝礼の廃止

必ずしも時代に合わない慣習となっている。

→単純になくせばその時間が浮く？

7 個人情報共有による窓口の利便性向上

来庁者が複数の窓口を回るため、各部署で窓口業務が発生。

将来的にはマイナンバーによる効率化が期待できるが、今でも来庁者の情報共有はできるのでは？

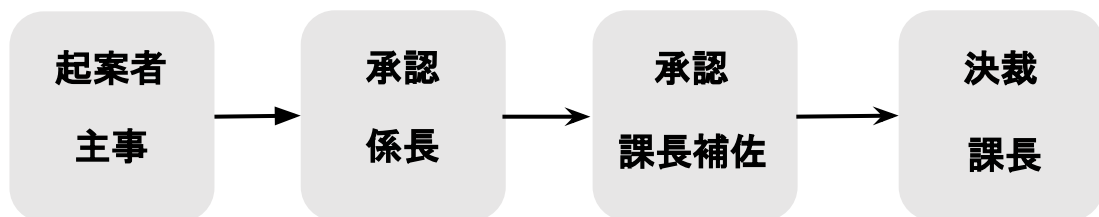
8 出先での住民対応

出先で事情を聴取し、職場へ戻って資料を作成。

出先のその場で資料作成・担当課へ共有することで効率化が図れないか？

1 決裁ルートの見直し

現状

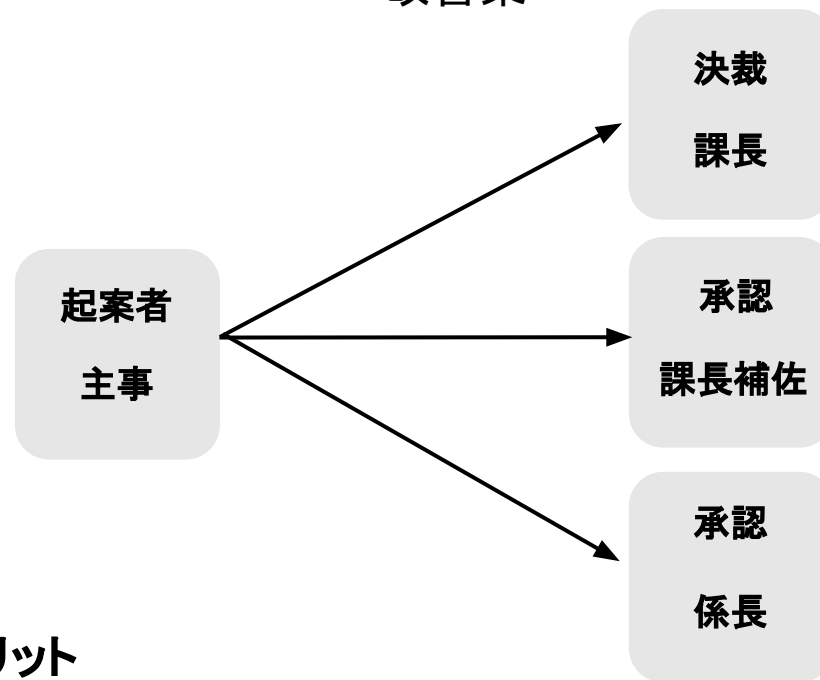


問題点

原則、一人がチェックしないと上位の職員がチェックできない

上位の職員間で意見が異なる場合、何度もやり直しになる
→ 不要な修正の手間が生まれてしまう。

改善案



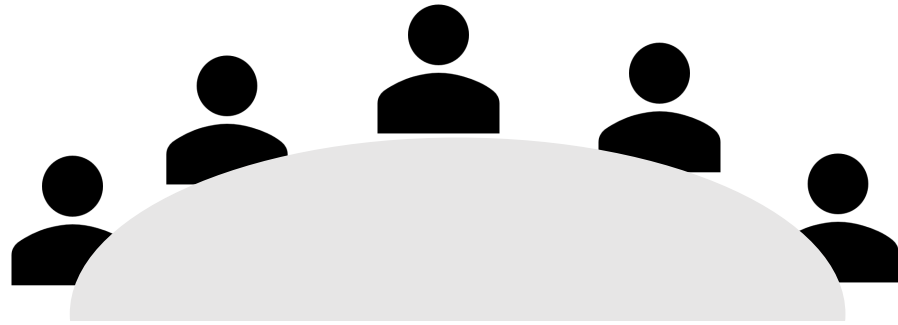
メリット

- ・起案さえすれば関係する全ての職員が同時に内容確認可能。
- ・関係する職員全員が起案内容を閲覧できるため、上位の職員で意見が異なった場合は担当者～決裁者までを交えた話がしやすい(コミュニケーションの活性化)。

決裁スピードの向上につながる

2 会議のWebミーティング化

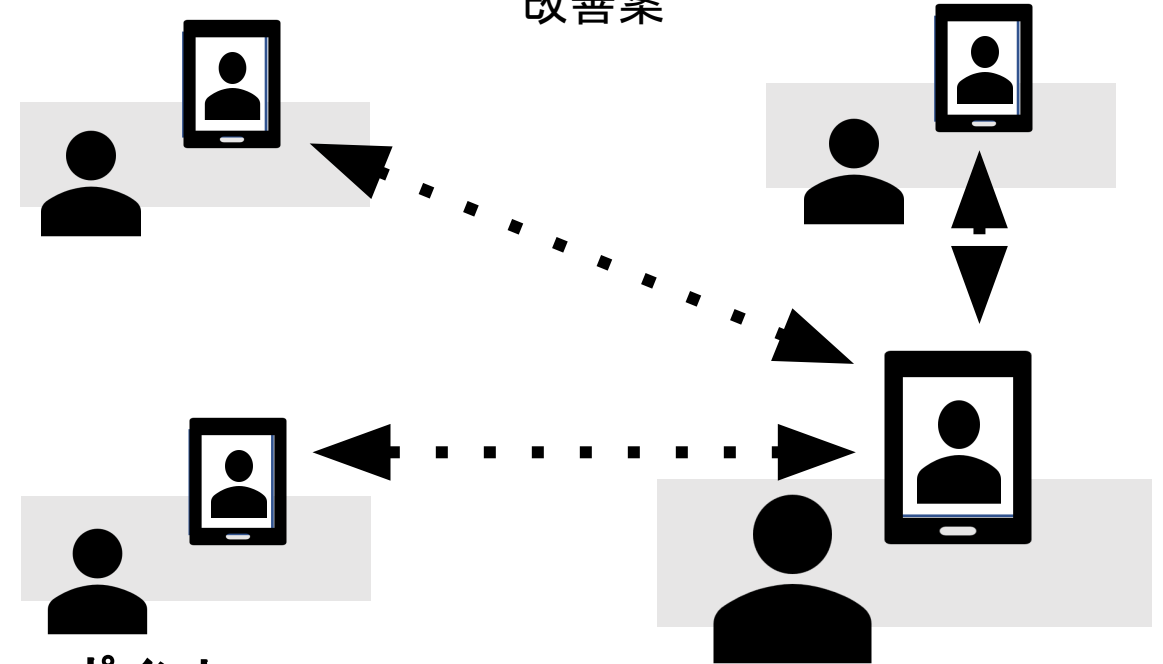
現状



問題点

- ・会議の度に一か所に集まる必要があるため、移動の手間がかかる
- ・職員不在の時間が増えると、決裁がもたつく
- ・場所の確保が必要 → 多くの場所が必要となり、会議室不足
- ・市長室における協議では、職員の待ち時間問題が深刻
- ・紙資料の準備にも手間が発生。

改善案



ポイント

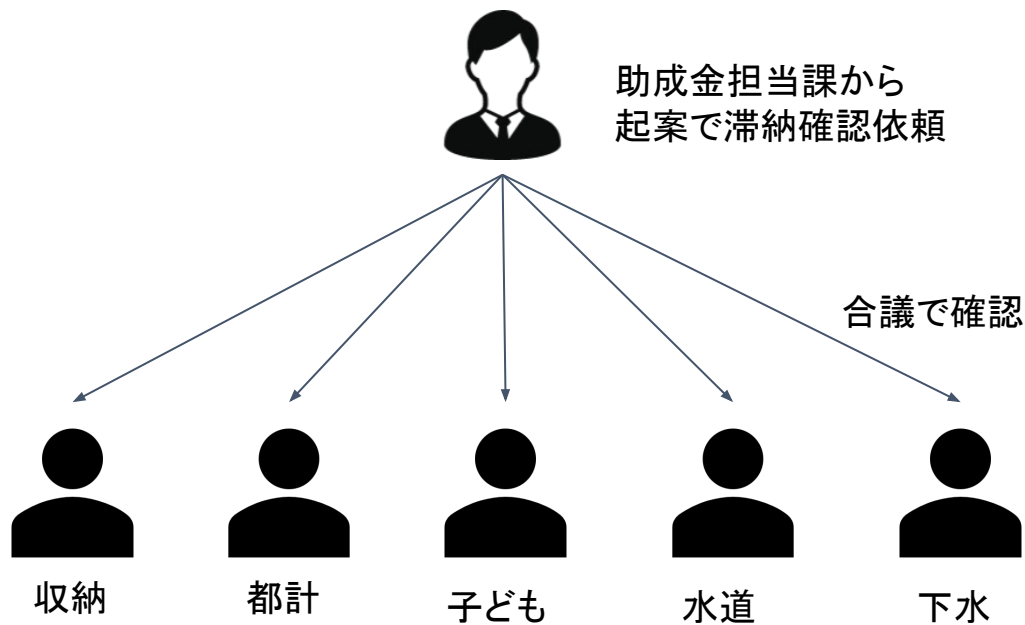
- ・庁内の会議を基本 Zoomに移行
- ・部長は持っているタブレットを活用 → コストが抑えられる
- ・その他職員へは PCの年次更新で対応

メリット

- ・移動の手間、会議の待ち時間を有効活用できる
- ・資料も表示できるので、ペーパーレスにも
- ・自席でも参加でき、職場との連携も容易
- ・分からないこともすぐに部下に確認できる

3 助成金等における市税等滞納確認の省力化

現状



問題点

- ・滞納確認は年間で500件以上
- ・滞納確認の起案作成に要する時間平均 5分×500件＝41.7時間
- ・1件あたり担当者の確認に要する時間平均 3分。
- ・各部署で3分×500件＝1,500分(25時間)全部署で計 125時間。
- ・申請時期の1～3月に確認作業が集中し、年度末の繁忙期に時間を取られる。
- ・滞納を確認するのに1週間程度かかるため、支払いが遅くなる

改善案

担当課が直接閲覧



大幅な作業時間短縮とコストが抑えられる可能性大

BCCが定期的にデータを抽出し、部分一致等のマクロに流し込む

ポイント

- ・納期にあわせてデータを抽出し、担当課が直接確認
- ・滞納額ではなく、滞納あるなしさえわかればよい

メリット

- ・合議確認をしていた部署の作業時間 125時間の削減が見込める
- ・BCCに抽出業務を依頼するか、そもそもデータが自動的にリンクし抽出作業さえなくなることが理想

4 ペーパーレスによる効率化

現状



問題点

- ・アンケートから庁内の紙での処理や保管、押印による手間の見直し要望が複数。
- ・電子データと紙が混在して担当者は困惑。
- ・今後R5年予算のコピー代減額も懸念。
- ・受付印や担当者印がないからなど理由で差し戻しが発生。内部処理だけの問題にも関わらず契約や支払いが遅れ、相手方に迷惑がかかるケースも。

改善案

慣習的な紙保存・押印は廃止



フリーアドレスに順次移行



ポイント

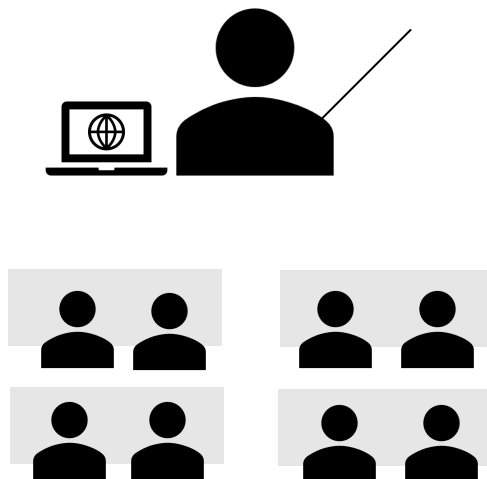
- ・テレワークなど多様な働き方が可能となり、リクルートにもつながる
- ・今後を見据えてデジタル環境のインフラ整備を行う必要あり

メリット

- ・印刷代・紙代の減額、印刷やデータ準備の時間も削減。
- ・内部処理の時間削減で、相手方とのやりとりもスムーズに。
- ・グループウェアでデータや進捗管理の共有が可能！

5 研修における動画の活用

現状



問題点

- ・統一した説明を受けられるのは研修当日のみ。
- ・分からないときは後日、結局担当に聞くため、担当の負担増
- ・聞く方もいちいち確認をすることとなる。
- ・PCを使用する場合、自席PCを持参するため準備も大変。
- ・講師への負担が大きい

改善案



ポイント

- ・Windowsの標準機能でPCの操作方法等は画面録画
- ・作成した記録動画は全員がみられる場所へ保存
- ・職員は自席で動画を見ながら学習

メリット

- ・実際にPCを動かしながら自席で操作方法等を覚えられる
- ・分からないところは何度も繰り返しその部分だけ確認できる（聞き逃し等がない）
- ・必要な時にいつでも確認できる
- ・一度作れば長く使用できる

6 お茶くみ・朝礼の廃止

現状

お茶くみ

- ・熱いお茶が出る場合が多く、冬以外は誰も飲みたいものではない
- ・茶器の準備も必要
- ・お茶を配る職員が必要
- ・飲まない人も多い
- ・茶葉の代金も結局かかる
(1部署年間2,000円～3,000円程度)
- ・準備と片付けで1回30分程度
(例:1部署で年間8時間程度を使用している)

朝礼

- ・全体で共有すべき事項がそもそもない
- ・発言をする必要があるが、業務とは関係ない
- ・朝礼中は該当の全職員の手が止まる
- ・実施時間3分×60人×245日とすると、年間735時間使用している

改善案

お茶くみ

ペットボトルを配布

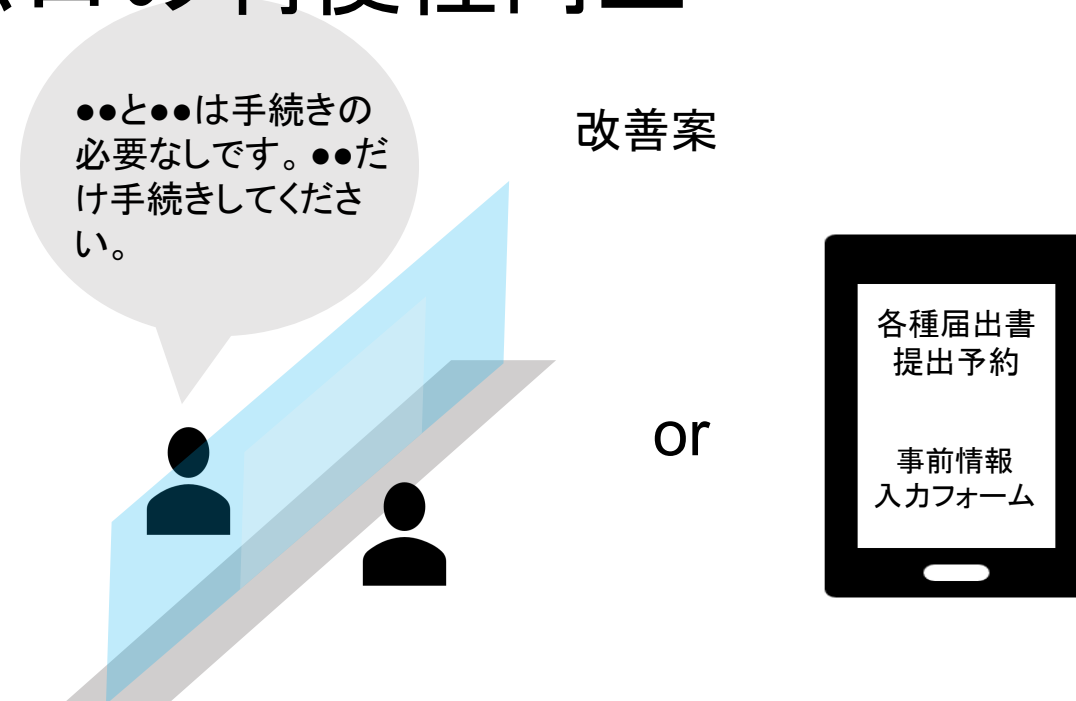
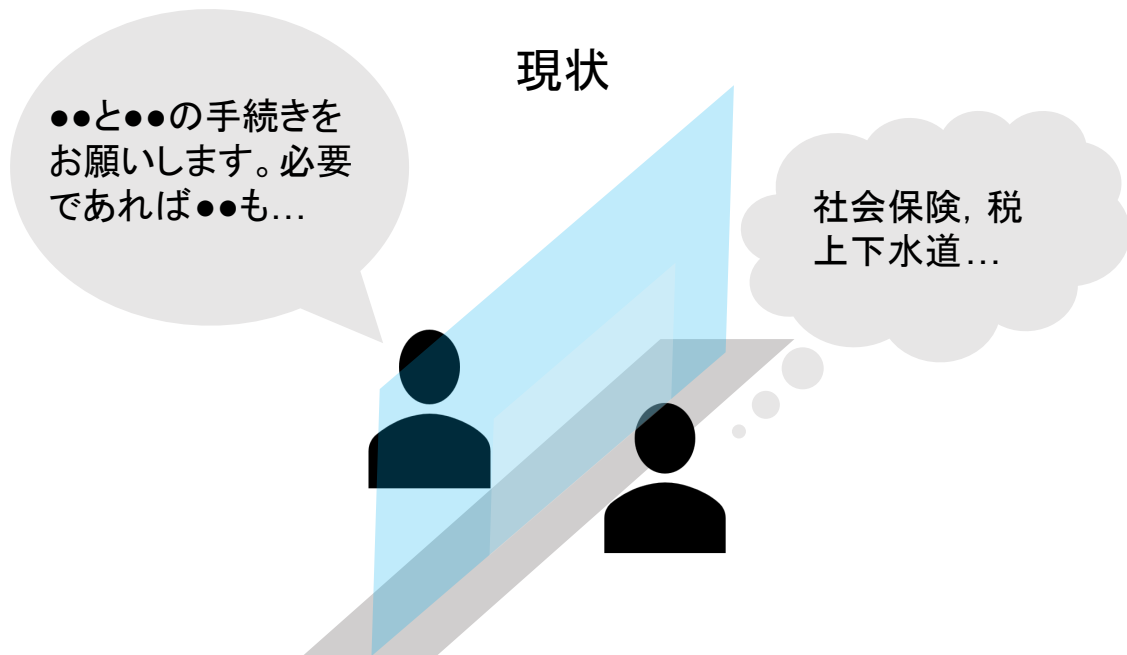
- ・飲まなければ再利用も可?
- ・お茶くみする職員の時間を有効に活用できる
- ・片付けも楽

朝礼

本当に共有が必要な場合を除き、廃止

- ・もしくは各課単位で必要な場合にのみおこなう
- ・朝礼の時間を業務に充てられる

7 個人情報共有による窓口の利便性向上



問題点

例) おくやみ

- ・市民課窓口へ死亡届を提出後、他部署へは別途訪問。
- ・他部署では一から当事者が亡くなったことを説明して手続き。
- ・各部署を回る必要あり。心身共に親族の負担が大きい。

ポイント

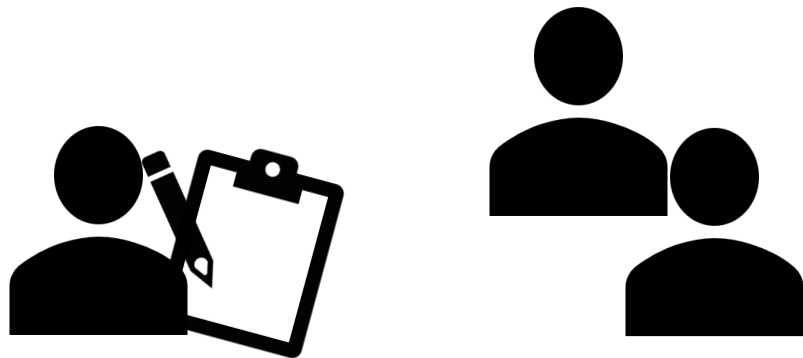
- ・死亡した方の情報を関係部署で共有。
- ・可能ならLine等で事前に入力してもらえるとよい。
- ・市が指定した日・時間までに各部署で必要な手続きをしておく。
- ・書類渡し等が必要なら指定した日・時間以後に窓口へ寄ってもらう。
(事前予約の方は死亡届等と引き換えにすれば間違いが防げる)

メリット

- ・来庁者の手間が軽減される。
- ・来客対応しながら事務処理をしなくともよい。
- ・手続きが必要な部署も事前に準備ができるため、対応が容易。

8 出先での住民対応

現状



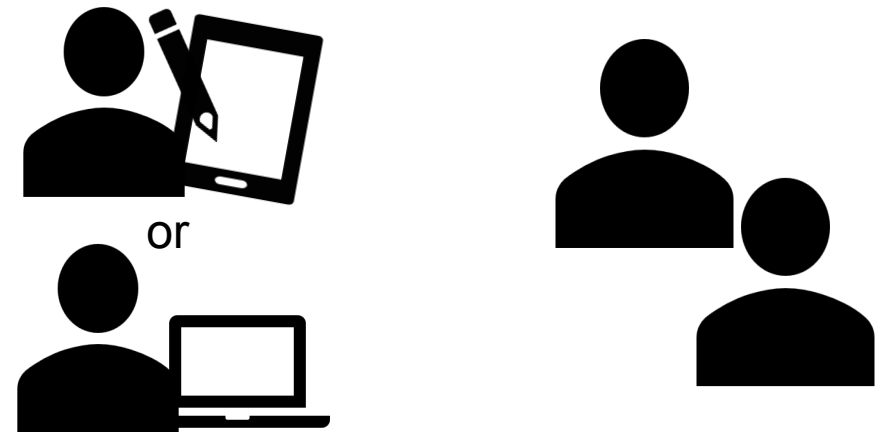
例) 高齢者の介護相談中、世帯内に支援が必要な方がいた。
例) 市有地の件で住民と協議をしたら所管が違った。

等の場合は他部署へ情報を提供する必要がある。
現地で協議をしたものは基本持ち帰って資料作成。
作成した資料を他部署と共有している。

問題点

- ・資料は帰って作成するため、別途手間と時間がかかる。
- ・紙ベースだと各部署への共有、記録が大変。
- ・最初にどこの部署が行くかでもめ、結局複数の部署から多くの人が現地確認...

改善案



ポイント

- ・相談内容に応じ、相談を受ける窓口部署を決めておく。
- ・その場で話を聞きながら文書作成・写真撮影し、報告書作成。
- ・必要に応じ、相談者と内部共有について確認・約束。
- ・出先から所定のフォルダへ格納して報告とする。

メリット

- ・その場で現場対応が完了し、他部署へ現状報告の手間が減る。
- ・紙文書の削減。
- ・住民対応の情報がデータとして残り、いつでも確認できる。
- ・場合によっては映像や音声でも記録を残せる。