

## 令和4年度の事務改善等取組事例の総括

- ・ 令和4年度に各課等で行われた事務の改善・見直しは、503事例ありました。
- ・ 最も多く取り組まれた項目は、限られた資源（人材・財源・時間）を効率的に活用する「事務の効率化」で、209事例でした。
- ・ 令和2年度、令和3年度と比較して、「ICTの活用」、「情報の共有化」、「費用削減・歳入確保」、「検索性の向上」、「連携の強化」の取組が増加しています。
- ・ 特に、ICTの活用が令和2年度から6倍近く増加しており、デジタル社会の流れが反映されていると思われます。
- ・ 内部向けの取組から、市民サービス向上につながる外部向けの取組まで、数多くの取組事例が集まりました。これらの事例を全庁的に共有し、引き続き庁内の改善意識の醸成を図ります。

### 《事例数》

R2	R3	R4
350	489	503

### 《取組項目数》

取組項目	事例数		
	R2	R3	R4
① 事務の効率化	99	138	209
② ICTの活用	12	48	74
③ 利用者の利便性向上	24	62	68
④ 情報の共有化	24	28	50
⑤ 費用削減・歳入確保	17	33	49
⑥ 検索性の向上	8	21	39
⑦ 事務手順の見直し	37	33	36
⑧ 事務室等整理	18	27	27
⑨ 事務の見える化	18	7	18
⑩ 申請書等の見直し	2	16	17
⑪ 連携の強化	3	5	13
⑫ 新たな機会の創出	13	11	10
⑬ コロナ対応等に伴う見直し	92	79	10
⑭ その他	0	4	11

※ 取組項目が重複している事例もあるため、全体の事例数と合計が異なります。

次頁から、各課等が実施した各取組項目の事例を抜粋して紹介しています。

## ① 事務の効率化（209事例）

共有フォルダの整理、Q&Aの作成、書類の見直し等、類似する見直しが複数挙げられていました。

職員ポータルへの伝言メモ機能の活用	情報政策課	内部の取組
<p>申し送り事項を職員ポータルへの伝言メモへ残すようにしたことで、付箋・メモ用紙等の事務消耗品の削減及び申し送り時間の削減につながりました。</p>		
印刷方法の事前説明	環境課	サービス向上
<p>あさひエコ大学において、講師へ配布資料の作成を依頼する際、印刷方法（モノクロ・2アップ・両面で印刷する旨）を依頼しました。 依頼を受けた作成者は、印刷状況を把握した上で、資料を作成していただけるため、参加者にとって分かりやすい資料となりました。</p>		

## ② ICTの活用（74事例）

オンライン申請、二次元コードの活用、タブレット端末の導入等といった取組が多く挙げられていました。

連合自治会長へタブレット端末の貸出	市民活動課	サービス向上
<p>連合自治会長へタブレット端末を貸与したことで、会議等での活用、情報共有、事務連絡が容易になりました。</p>		
保育業務支援システムの活用	保育課・保育園	サービス向上
<p>保護者に園での様子、おたより、行事予定、アンケート等の配信したことで、これまで行われていた印刷や配布準備にかかるコストや時間削減のほか、保護者満足度も向上しました。</p>		



### ③ 利用者の利便性向上（68事例）

「②ICTの活用」と同様に、オンライン申請や二次元コードの取組がありました。その他、よくある問い合わせ等に対応するため、「操作方法の掲載」や「考え方の掲載」等を行うことで、職員の負担軽減及び市民サービスの向上につながりました。

文字等を入れた二次元コード	収納課	サービス向上
<p>広報等で使用する二次元コードに文字やあさびーを入れることで、カメラで読み取る際に複数の二次元コードがカメラのフレームに入っている場合でも、何の二次元コードかわかるため、読み取りしやすくなりました。</p> 		
スマートフォンアプリ決済の導入	上水道課	サービス向上
<p>水道料金等の支払方法に、スマートフォンを使って納付できる「スマホ決済」を導入したことで、利用者の利便性向上及び市民サービスの向上が図られました。</p>		

### ④ 情報の共有化（50事例）

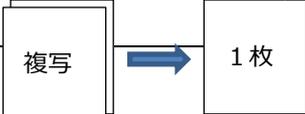
情報の共有化を行うことで、「①事務の効率化」や「⑥検索性の向上」にもつながる取組がありました。

想定問答を係内で共有	総務課	サービス向上
<p>市民からの選挙期日に関する問い合わせに対して、想定問答を作成し共有することで、担当職員以外も対応が可能となり、折り返しでの対応が減少し、市民サービスの向上とともに職員の負担の標準化も図られました。</p>		
よくある問い合わせを職員ポータルサイトのネットフォルダに掲載	学校教育課	内部の取組
<p>内部で問い合わせの多い「新入学予定児童生徒数」について、職員ポータルサイトのネットフォルダに掲載したことで、問い合わせに対応する必要がなくなりました。</p>		

Q&A

## ⑤ 費用削減・歳入確保（49事例）

様式等を見直したことに伴う印刷製本費の削減のほか、ペーパーレスを意識した取組等による紙・印刷の削減の取組が多くありました。

表彰式の開催時間を午後から午前に変更	秘書課	サービス向上
<p>表彰式の開催時間を変更したことに伴い、会場使用料が削減されたほか、駐車場の確保を取りやめたことで、他の利用者にも配慮することができました。</p> <p>会場使用料：R3 53,790円→R4 32,230円（▲21,560円）</p>		
予診票の様式見直し	健康課	内部の取組
<p>2枚複写様式の予診票をやめ、1枚様式に変更したことにより、印刷製本費の半減につながりました。</p>		
		

## ⑥ 検索性の向上（39事例）

共有データの管理方法の統一や書庫及び事務室内の整理などを行うことによる、検索性の向上の取組もありました。

子育て家庭優待事業（はぐみんカード）のホームページを統一	こども未来課	サービス向上
<p>これまで3つに分類されていた子育て家庭優待事業（はぐみんカード）のページを1つに統一したことで、利用者の検索性と見やすさの向上を図りました。</p>		
申請書管理表を担当別に色分け	土木管理課	内部の取組
<p>申請書管理表を担当別に色分けし、担当者名を記載したことで、受付時の担当者の振り分け及び未処理案件の把握がしやすくなりました。</p>		

## ⑦ 事務手順の見直し（36事例）

会議内容やチェック方法の見直しなど、市内部に関する取組が多くありました。

事業の変更点・改善点の一覧化	都市計画課	内部の取組
あさひ冬フェスタ事業に関し、昨年度から変更・改善を行った点について一覧化することにより、次年度開催時の参考資料として調製することができました。		

## ⑧ 事務室等整理（27事例）

事務室等の整理を行ったことで、探しやすくなったり、スペースの確保ができた事例が多くありました。

医務室の整理	保育園	サービス向上
医務室の整理を行ったことで室内に余裕ができ、複数の体調不良児が出た場合、複数のベッドが設置できるようになる等、衛生的かつ用途に応じて使用できるようになりました。		



## ⑨ 事務の見える化（18事例）

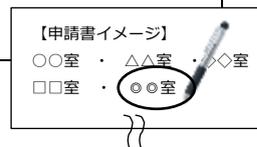
事務の見える化を行ったことで、情報も共有化され、事務の効率化にもつながっています。

進捗状況の見える化	広報広聴課	内部の取組
報道機関へのリリース内容の進捗状況について、専用のタグを作り、日付順で綴ることで、処理状況がわかるようにしました。		

## ⑩ 申請書等の見直し（17事例）

申請書等の見直しを行ったことで、利用者の利便性向上につながるものもありました。

申請書の明細に、部屋名を事前印刷	暮らし政策課	サービス向上
申請書の明細に、部屋名を事前に印刷しておくことで、申請者が部屋名をわざわざ記入する手間が省け、時間の短縮につながりました。		



## ⑪ 連携の強化（13事例）

大学や商工会、民間事業者のほか、職員同士の連携などが挙げられました

商工会費納入通知に補助金の案内を同封	産業課	サービス向上
小規模企業等補助金の省エネ対策等実施に当たり、商工会が郵送する商工会費納入通知に補助金の案内を同封してもらったことで、これまで利用のなかった事業者からの申請が出てくるようになり、より連携が図られました。		

## ⑫ 新たな機会の創出（10事例）

「旭色」や「おいしい紅茶のまち」のPR、協賛者のPR、新たな販売機会の創出などが挙げられました。

観光協会と連携したキッチンカーの出店	産業課	サービス向上
観光協会と連携して、城山公園で期間限定のキッチンカー出店を行いました。事業者の販売機会を創出するとともに公園でのにぎわい創出にもつながり、運営課題の抽出もできました。		

