

令和 5 年度の事務改善等取組事例の総括

- 令和 5 年度に各課等で行われた事務の改善・見直しは、523 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、180 事例でした。
- 令和 3 年度、令和 4 年度と比較して、「ICT の活用」、「事務手順の見直し」、「事務室等整理」、「新たな機会の創出」の取組が増加しています。
- 特に、コロナ対応等に伴う見直し項目は減少し、新たな機会の創出が増加していることは、社会の変化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》

R 3	R 4	R 5
489	503	523

《取組項目数》


取組項目	延べ事例数		
	R3	R4	R5
① 事務の効率化	138	209	180
② ICT の活用	48	74	79
③ 利用者の利便性向上	62	68	65
④ 情報の共有化	28	50	45
⑤ 事務手順の見直し	33	36	45
⑥ 事務室等整理	27	27	42
⑦ 費用削減・歳入確保	33	49	34
⑧ 検索性の向上	21	39	26
⑨ 新たな機会の創出	11	10	25
⑩ 事務の見える化	7	18	17
⑪ 申請書等の見直し	16	17	16
⑫ 連携の強化	5	13	10
⑬ コロナ対応等に伴う見直し	79	10	3
⑭ その他	4	11	5

※ 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代表的な事例を抜粋して紹介しています。

① 事務の効率化（180事例）

「鍵に鈴をつけることによる返却忘れ防止」や「手書きする頻度の高いものをゴム印にする」といった取組もありました。



ワードのスタイル機能の使用	企画課	内部の取組
<p>ワードのスタイル機能を用いて文章を作成したことで、文書全体で見出しのレベルに応じた様式を簡単に定めることができたほか、目次作成と目次からのハイパーリンクを手早く設置することができました。</p>		
職員ポータルへの閲覧機能の活用	情報政策課	内部の取組
<p>情報提供レベルのメールについて、印刷を省略し、職員ポータルへの閲覧機能を用いて閲覧することで、書類印刷の削減及び職員の事務負担の軽減が図られました。</p>		
連絡手段を一斉メールへ変更	総務課・検査室	内部の取組
<p>調査員への連絡手段を手紙や電話から一斉メールへ変更しました。あらかじめ登録を行うだけで、全調査員へ同じタイミングでお知らせ等を連絡することができ、電話をかける手間や時間の削減につながりました。</p>		
共通する事務事業の新設	財政課	内部の取組
<p>これまで全課にあった「〇〇課庶務事務」を「一般管理経費」、公用車関係を「公用車管理経費」とすることで、事務事業数の減少やコスト一元管理など業務効率化を推進しました。</p>		
送付書の様式変更	収納課	内部の取組
<p>送付書の様式を従来のA4用紙半分のサイズから、A4用紙3分の1のサイズに変更したことで、長形3号封筒に封入する際、送付書をそのまま封入することができ、事務の効率化につながりました。</p> <div style="text-align: center;">  </div>		

<p>総会と役員会を続けて開催</p>	<p>市民活動課</p>	<p>サービス向上</p>
<p>3中学校区支部の役員会を総会直後に開催することで、開催案内の郵便料の削減や会場準備が省略できるほか、役員の出席回数も減らすことができ、出席者の負担も軽減されました。</p>		
<p>窓口業務の民間委託</p>	<p>市民課</p>	<p>サービス向上</p>
<p>窓口業務を民間委託したことで、フロア案内等、市民サービスの質の向上が図られたとともに、職員の負担軽減にもつながりました。</p>		
<p>各種申請書等の保管の整理</p>	<p>保険医療課</p>	<p>サービス向上</p>
<p>窓口で使う申請書や案内チラシが複数種類があるため、保管ケースに色分けしたインデックスを付けるなど見やすく整理したことで、必要な申請書等をすぐに出すことができ、市民の待ち時間の短縮につながりました。</p>		
<p>データ保存先のリンク貼付</p>	<p>都市整備課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>職員ポータルの閲覧機能を用いて閲覧を行うに当たり、データ保存先のリンクを貼付したことで、各職員がフォルダを順にたどることなく、該当フォルダにアクセスできるようになり、時間の短縮が図られました。</p>		
<p>課の連絡先カードを作成</p>	<p>公園農政課</p>	<p>サービス向上</p>
<p>あらかじめ課の連絡先を記載したカードを作成したことで、来庁者から連絡先を求められた際に、その都度付箋等に記入することが無くなり、効率化につながりました。また、カードには、メールアドレス二次元コードを作成したため、スマートフォン等の利用者の利便性が向上しました。</p> <div data-bbox="459 1778 906 1944" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; display: inline-block;"> <p>赤い箇所を変えると、 他部署でも活用が可能</p> </div> <div data-bbox="893 1630 1311 1953" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>尾張旭市 [赤] 課 [赤]</p> <p>☎電話番号</p> <p>[赤] 係 0561-76-[赤]</p> <p>[赤] 係 0561-76-[赤]</p> <p>☎FAX (共通)</p> <p>0561-52-[赤]</p> <p>✉メールアドレス (共通)</p> <p>[赤]@city.owariasahi.lg.jp</p> <div style="text-align: right;"> <p>メールアドレス</p> <p>QR</p> <p>二次元コード</p> </div> </div>		

<p>工事竣工写真の撮影項目の標準化</p>	<p>上水道課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>どの工事においても、基準に基づく撮影項目による整理がなされたことで、工事毎の写真整理のばらつきがなくなり、工事実施状況が分かりやすくなりました。</p>		
<p>ホームページに情報提供フォームを作成</p>	<p>学校教育課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>就学时健康診断ページに、「新1年生転居予定者情報提供フォーム」を作成したことで、電話にて聴取していた転居予定者情報を、メールで受け付けることができるようになり、事務の効率化が図られました。</p> <div data-bbox="651 779 1385 1214" style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>令和5年度就学时健康診断日程表</p> <p> 令和5年度就学时健康診断日程表 [PDFファイル/42KB]</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入学予定校の日程にご都合が合わない場合は、他の日程に変更することができますので、学校教育課までご連絡ください。 <p>その他について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就学时健康診断は原則として、住民票のある自治体で受診してください。（尾張旭市から転居予定であり、転居予定先の自治体で受診する場合は、この限りではありません。） ・学級数を決定するにあたり、就学予定者数を把握する必要がありますので、転居予定の方は差し支えなければ、下段フォームより情報提供をしてください。 <p>なお、提供していただいた情報は、関係校と共有しますのでご承諾ください。</p> <p>また、情報提供をいただいた方については、年明けに対象校の入学説明会の案内を送付します。</p> <p>【小学校】新入学児童転居予定者情報提供フォーム<外部リンク></p> </div>		
<p>提出確認書の書式変更</p>	<p>監査委員事務局</p>	<p>内部の取組</p>
<p>各課において、書類の有無を○を付けて回答していましたが、クリックするだけで選択できるようにすることで、事務の軽減を図りました。また、有無に合わせた書式変更を設定することで、視覚的にも分かりやすくなりました。</p>		

② ICTの活用（79事例）

オンライン申請、オンラインアンケート、二次元コードの活用等といった取組が多く挙げられていました。特に、「L o G oフォーム」の活用により、市民向け、庁内向けともに利便性が高まっています。

河川等監視カメラの設置	危機管理課	サービス向上
リアルタイムで氾濫等の危険のある河川等の監視ができることで、職員が現地に行かずに状況を確認できるようになりました。また、一般公開を行うことで、市民も状況を確認することができ、避難を判断する材料の1つとなることが期待されます。		
ホームページで説明動画を公開	税務課	サービス向上
家屋に係る税金の説明パンフレットに二次元コードを掲載することで、手軽に説明動画へアクセスできるようにし、より充実した情報を提供する機会を増やしました。		
あさびーLINEで周知	健康課	サービス向上
感染症の流行状況や予防対策について、ホームページだけでなく、あさびーLINEでも周知を図りました。プッシュ型の情報配信を追加したことにより、より多くの方に情報が伝わり、感染症に対する知識普及につながりました。		
ウェブブック機能の活用	文化スポーツ課	サービス向上
過去に開催した企画展のパンフレットを、ウェブブック機能を活用しホームページに公開したことで、利便性の向上が図られました。		

③ 利用者の利便性向上（65事例）

「②ICTの活用」と同様に、予約システムを用いた予約申請やオンライン会議の活用などが挙げられたほか、お知らせ方法を工夫したことによる利便性の向上が図られる取組もありました。

LINE予約の受付開始	暮らし政策課	サービス向上
<p>法律相談のLINE予約の受付を開始したことで、これまでの電話と窓口のみの予約から選択肢を増やすことができ、市役所閉庁時でも予約をすることができるようになりました。</p>		
申請書等をホームページに掲載	福祉課	サービス向上
<p>日常生活用具給付事業の申請書等をホームページに掲載したことで、申請者が入手しやすくなり、案内に係る窓口事務の負担も軽減しました。</p>		
窓口に机上案内板の設置	収納課・都市計画課	サービス向上
<p>天井から吊下げられている案内だけでは分かりにくい内容について、窓口に机上案内板を設置したことで、来庁者に分かりやすくなり、案内する職員の負担軽減にもつながりました。</p>		



④ 情報の共有化（４５事例）

マニュアルの作成やテプラでの表示により誰が見ても分かる、また、チェックシート
の作成により誰が行っても漏れがない、といった情報の共有化が複数みられました。

マニュアルの作成	複数課	内部の取組
<ul style="list-style-type: none"> ・相談業務の準備方法等を写真付きでまとめた資料を作成したことで、担当係の職員が不在の場合でも、他係の職員で対応ができるようになりました。 ・操作できる職員の固定化にならないよう機材等のマニュアルを作成しました。等 		
職員ポータルを活用した情報共有①	財政課	内部の取組
<p>工事の工程表を職員ポータルのToDoに登録して情報共有を図ることで、印刷の手間の軽減や検索性の向上につながりました。また、関係部署との情報共有の円滑化にもつながりました。</p>		
職員ポータルを活用した情報共有②	収納課	内部の取組
<p>職員ポータルの課共有メールのスケジュールに、業務の予定や照会等の締切のほか職員の休暇予定など、課で共通する予定を入力し、各職員の職員ポータル画面に表示させて情報共有を図ることで、課内の業務や予定の把握ができるようになりました。</p>		
今日のやることを共有	こども未来課	内部の取組
<p>朝会で、今日の予定だけでなく、やることを共有するようにしたことで、職員間の仕事の進捗状況把握がしっかりとできるようになり、仕事の優先順位の修正もできました。また、グループ制の仕事が円滑に進むようになりました。</p>		




⑤ 事務手順の見直し（４５事例）

事務処理回数や管理方法の見直しのほか、作業時期の変更といった取組も多くみられました。

出展希望団体への事前確認方法の見直し	危機管理課	内部の取組
総合防災訓練の出展団体について、アンケート調査時に次年度の意向及び意向調査送付先を含めて確認するよう、事務を見直したことで、次年度に事前連絡を実施することなく意向調査が可能となり、事務の効率化につながりました。		
通信指令台システムのバックアップの見直し	消防署	内部の取組
バックアップの都度、空のDVD-Rに書き込み、約10年間保存していましたが、保管期間の内容を見直し、上書き可能なDVD-RWの使用に変更することで、歳出削減とともに保有する個人情報の減少につながりました。		
権限の細分化	会計課	内部の取組
データ伝送について、担当者がデータのアップロード、承認を一括して実施していましたが、アップロードは担当者、承認は上司が実施することとしました。		

⑥ 事務室等整理（４２事例）

印箱や書棚の整理を行ったことで、検索性の向上にも寄与する取組もありました。

共有パソコンの位置変更	長寿課・健康課	内部の取組
<ul style="list-style-type: none"> 共有パソコンの位置を変更したことで、利用回数の多い職員の利便性が高まりました。 課共有端末を3か所に集約したことで、スペースの有効活用が図られました。 		

事務机等の配置の見直し	都市計画課	内部の取組
<p>執務室内の動線を考慮した事務机や書庫等の配置の見直しを行ったことで、課内の人の往来がスムーズになり、コミュニケーションの向上や業務の効率化を図ることができました。</p>		

⑦ 費用削減・歳入確保（34事例）

印刷方法の変更や印刷サイズの変更、イベント時の人員配置の見直し等により費用削減が図られた取組がありました。

口座振替依頼書の送付方法の変更	収納課	内部の取組
<p>ゆうちょ銀行へ口座振替依頼書を郵送する際、郵送方法を「簡易書留」から「特定記録」に変更したことで、郵便に係る経費の削減につながりました。</p>		
キッチンカーの出店場所拡大	産業課	サービス向上
<p>出店場所を拡大したことで、出店数が増加し、協賛金も増額となりました。また、来場者の選択肢が増え、待ち時間の削減にもつながりました。</p>		



⑧ 検索性の向上（26事例）

綴りやフォルダの整理を行うことで検索性の向上が図られたという内容が複数ありました。

規則性のある管理方法	複数課	内部の取組
<ul style="list-style-type: none"> ・五十音順で、一覧表、綴りの整理等を行うことで、検索がしやすくなりました。 ・利用頻度の高いものを一覧にまとめ、見える場所に設置することで、誰でも簡単に把握することができるようになりました。 		

各台帳の管理方法の見直し	消防総務課	内部の取組
各台帳の見出しを紙媒体ではなく、電子データでの管理としました。電子データ上で検索機能を活用することで検索性の向上が図られました。		

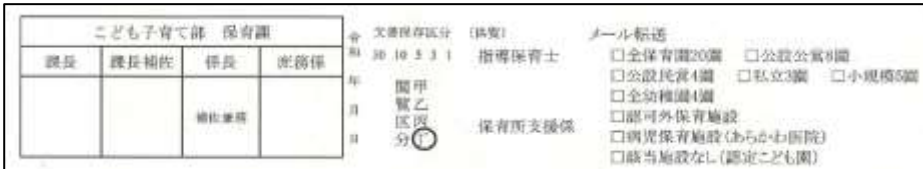
⑨ 新たな機会の創出（25事例）

対象者の拡大や意見交換の実施する取組もみられました。

「紅茶のまち」のPR機会の創出	秘書課	サービス向上
来客用啓発物品として、独自の「紅茶Tパックの詰め合わせ」を用意し、紹介文を同封したことで、面会時等に「紅茶のまち尾張旭」を紹介する機会の増加につながりました。		
中学生ボランティア制度の導入	生涯学習課	サービス向上
少年少女発明クラブ中学生ボランティアとして、受付・設営等の運營業務を体験してもらうことで、体験活動に役立つと同時に、指導員の負担軽減も図ることができました。		

⑩ 事務の見える化（17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。

閲覧帯にリスト・チェック欄を設定	保育課	内部の取組
閲覧文書について、閲覧帯に転送区分欄を設けることで、対応方法が可視化され、適切な周知と職員間の情報共有が図られました。		
		

問合せへの対応状況の一覧化	学校教育課	内部の取組
<p>学校からの問合せとその対応状況をエクセルで一覧表に整理することで、係内での情報共有を図ることができ、担当職員が不在の時にも迅速かつ的確に対応ができるようになりました。</p>		

⑪ 申請書等の見直し（16事例）

オンラインフォームを活用した申請や二次元コードの利用等により、書類による申請からデータでの申請に見直した事例が複数ありました。

納入通知書の案内文の文字色変更	経営政策課	サービス向上
<p>納入通知書の用紙裏面の案内文の文字の色を青色から黒色に変更したことで、読みやすくなりました。</p>		

⑫ 連携の強化（10事例）

課内の連携や、他課との連携の取組もみられました。

イベントでふるさと納税PR	産業課	サービス向上
<p>遠方からも訪れる「国産紅茶グランプリ」、「紅茶フェスティバル」や東京で行われた観光展で、ふるさと納税のチラシを配布することでPRを行いました。</p>		