

令和6年度 事務改善等取組事例集

令和7年3月

企画部企画課

1. はじめに

行政サービスを担う市役所において、市職員は限られた資源（人材・財源・時間）を効率的・効果的に活用し、的確に対応する必要があります。地方自治法第2条第14項に「最小限の経費で最大の効果を挙げられるようにしなければならない」と定められているように絶えず事務改善を行わなければいけません。本市は、市税収入のうち個人市民税収入が多くを占めていますが、今後予想される人口減少による収入の減少や昨今の物価高騰による歳出の増大に対応するためには、今実施している事務をより効率的・効果的なものに改善していく必要があります。こうした本市の状況を踏まえ、「事務改善は業務である」という意識のもと事務改善の取組を進めております。

事務改善を当たり前のこととし、自ら気づき、考え、解決し、改善し続ける職場、職員となる

そのことによって



市民が抱える問題や行政課題に迅速かつ適切に対応し、信頼される市政運営につなげていく

2. 令和6年度の事務の改善・見直しの総括

令和6年度に各課等で行われた事務の改善・見直しは、550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、192事例でした。令和4年度、令和5年度と比較して、「利用者の利便性向上」、「事務手順の見直し」、「費用削減・歳入確保」の取組が増加しています。

「利用者の利便性向上」は市民サービスを担う市役所として非常に大切なことであるため、今後も継続して取り組むべきであり、また、「費用削減・歳入確保」の改善事項が増加していることは、財政状況が悪化している昨今の行政運営に対して職員が問題意識をもって改善に取り組んでいることの表れであるため、今後も継続して取組を進めていくことが重要です。

今年度も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。

《取組事例数》

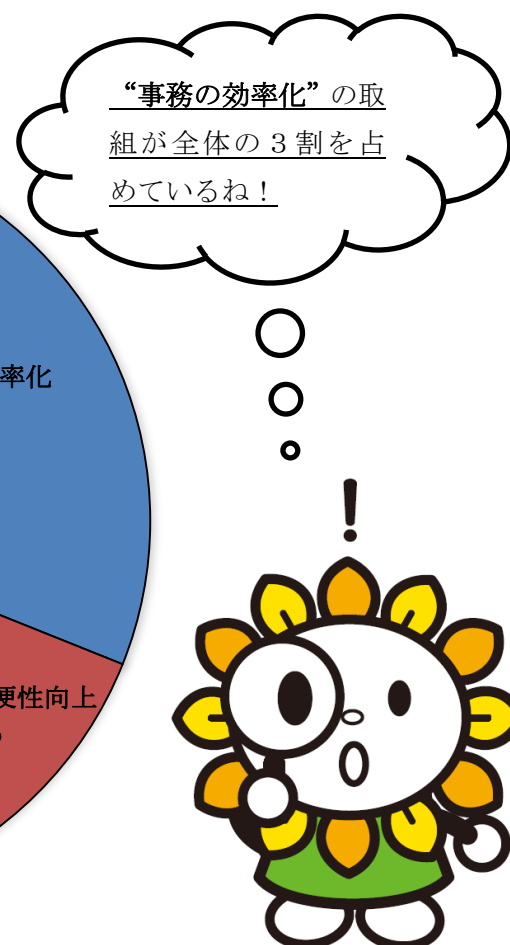
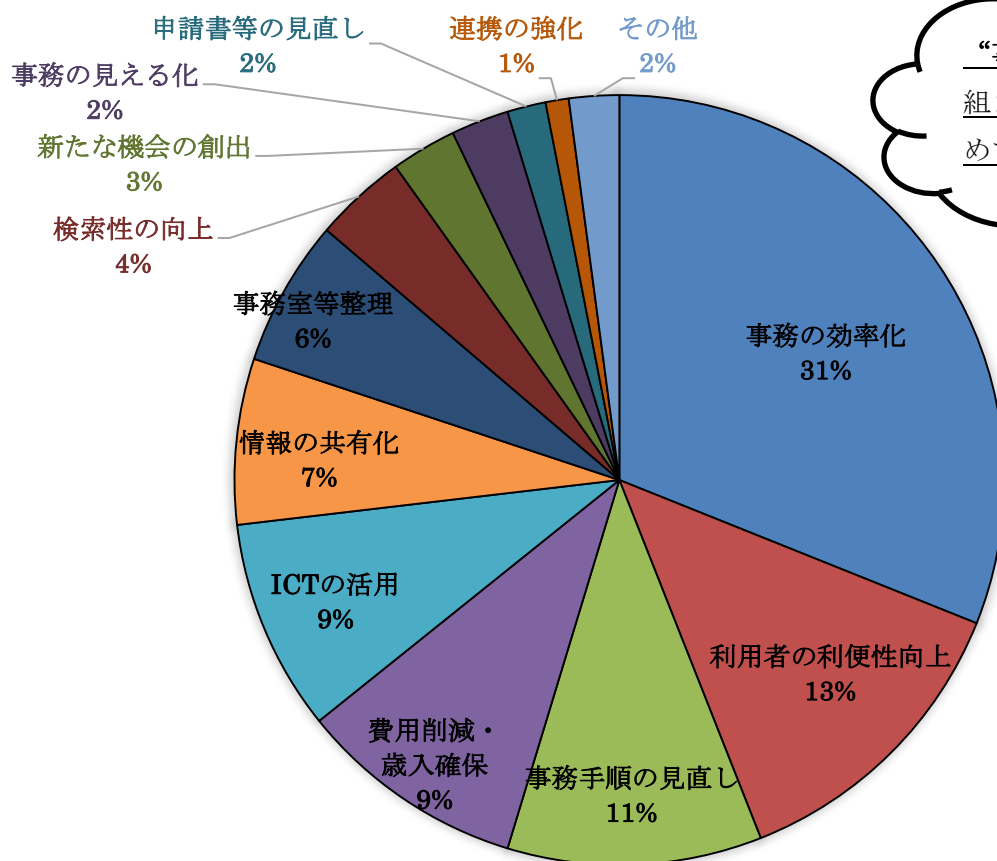
R 4	R 5	R 6
503	523	550

《取組項目数（着色項目は前年より増加している項目）》

取組項目	延べ事例数			前年比較
	R4	R5	R6	
① 事務の効率化	209	180	192	▲
② ICTの活用	74	79	55	▲
③ 利用者の利便性向上	68	65	80	▲
④ 情報の共有化	50	45	43	▲
⑤ 事務手順の見直し	36	45	66	▲
⑥ 事務室等整理	27	42	38	▲
⑦ 費用削減・歳入確保	49	34	59	▲
⑧ 検索性の向上	39	26	24	▲
⑨ 新たな機会の創出	10	25	17	▲
⑩ 事務の見える化	18	17	15	▲
⑪ 申請書等の見直し	17	16	10	▲
⑫ 連携の強化	13	10	6	▲
⑬ その他	10	3	13	▲

※ 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。

《取組項目割合》



3. 各取組項目の事例の紹介

① 事務の効率化

各種様式の見直し・変更	秘書課	内部の取組
二役スケジュール連絡票の様式を変更したことで、データを直接ペーストできるようになったため、記載誤りがなくなるとともに、事務時間の短縮につながりました。また様式の統一化や手書き部分を減らすことにより、事務負担の軽減を図りました。		
企業版ふるさと納税の事務フローの作成	企画課	内部の取組
企業版ふるさと納税において、事務の全体像を視覚化するため、事務フローや決裁の参考様式等を作成、ネットフォルダに掲出を行うことで担当課との調整や資料作成の負担軽減につながり、迅速かつ効果的な事務の実施が可能となりました。		
エクセルにおける関数の積極的活用	人事課	内部の取組
共済組合掛金、厚生年金保険料の支払業務において、職員からの徴収額と支払額の確認作業について、エクセルの関数などを使用することで確認時間の短縮につなげることができました。		
草刈り機貸出専用窓口の設置	環境課	サービス向上
草刈り機貸出専用窓口をカウンターに設置することで、課内他業務の窓口と区別が可能となり、これにより、来客の目的が一目瞭然となり、適切に担当職員が対応できるようになりました。		
スケジュール登録におけるタイトル欄のルール作り	福祉政策課	内部の取組
職員ポータルにスケジュール登録を行う際、タイトルに会議場所を明記することで、開催場所の確認に要する時間短縮につながりました。		



① 事務の効率化（続き）

説明会の YouTube 配信	健康課	サービス向上
集合形式から YouTube での配信に変更したことにより、事前準備（会場設営・配布物）の事務負担軽減のほか、説明会に参加する医療機関の利便性向上につながりました。		
封入書類の見直し（個人情報の保護）	保険医療課	内部の取組
複数枚の通知のうち、宛名を含む個別の情報を 1 枚に集約したことで、他人の申請書が混在するリスクの低減や封入内容を確認する時間の削減につながりました。		
会議の定例化	都市整備課・三郷駅周辺整備推進室	内部の取組
庁外との会議や打合せが多いため、定例スケジュール化することで日程調整に費やす事務の削減や課題の整理が容易となり、事務の効率化につながりました。		
カスタムスタンプの作成	公園農政課	内部の取組
PDF を編集する際に、使用頻度の高いスタンプ等をあらかじめカスタムスタンプとして作成・登録することで事務の効率化を図りました。		
		
決裁板の活用方法	消防総務課	内部の取組
決裁板で丸秘・至急・期日が確認できるようにラミネートシートを添付し、使い分けることで、決裁書類が貯まった場合でも確認する優先度が一目で分かるようになりました。		

② ICTの活用

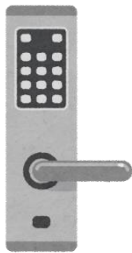
チラシへの二次元コード掲出	複数課	サービス向上
・チラシに市公式 LINE 登録用の二次元コードを掲載することで登録者の増加及び各種制度の案内等をプッシュ通知で実施することが可能となりました。 ・催事の啓発チラシに市ホームページの二次元コードを掲載することで、ホームページへのアクセスを促し、より充実した情報を提供する機会の増加につながりました。		
logo フォームの活用	複数課	サービス向上
イベントの申込みや各種申請方法に logo フォームを活用することで、電話対応等の受付事務の削減や市民の利便性向上につながりました。		
生成 AI の活用	広報戦略課	サービス向上
SNS に投稿する文章作成に AI (ChatGPT) を試験利用したことで、投稿文作成に係る事務負担を軽減し、投稿者が変わった場合でもテイストが変わらないようにすることが可能となりました。		
iPad を利用した家屋調査	税務課	サービス向上
iPad を利用することで、事前の図面授受が不要となり、利用者の利便性向上及び郵送料の削減にもつながりました。		
バスロケーションシステムの導入	都市計画課	サービス向上
バスの位置情報や車内混雑度がリアルタイムで確認できることで、利用者の負担軽減や利便性につながりました。また、即時に運行状況が把握できるため、市から運行業者に対して問い合わせを行う手間の削減につながりました。		



② ICTの活用（続き）

デジタルミュージアムの構築	文化スポーツ課	サービス向上
デジタルミュージアムの開設により、市の文化財、収蔵している資料などを最適な方法で公開でき、市内外への文化財のPRや教育現場等での文化的資料の有効活用が可能になりました。		

③ 利用者の利便性向上

職員ポータル施設予約に追加	企画課	内部の取組
第六次総合計画書について、職員が業務に活用するための貸出用冊子を、職員ポータルの施設予約から予約可能としたことで、各課等で行われる会議や事務上の参考として必要なときに利用してもらうことができました。		
イベント時に乗降者専用スペースを設置	産業課	サービス向上
市民祭において、長池下駐車場に乗降者専用スペースを設置したことで足腰の不自由な方や子どもなどの市民祭会場への来場が容易となり、数年ぶりに参加された方もみえました。  		
窓口での軟骨電動式收音器の設置	長寿課	サービス向上
「聞こえ」でお困りの方のために、高齢者の利用が多い長寿課の窓口を設置したことで、窓口対応がスムーズになる方もありました。		
換地図のホームページ掲載	都市整備課	サービス向上
土地区画整理完了地区における換地図について、ホームページにPDFの掲載を行うことで、閲覧希望者が窓口に来所する必要がなくなったことに伴い、窓口対応件数の削減につながりました。		
小学校体育館における電子キーの試験導入	文化スポーツ課	サービス向上
一部小学校体育館にて鍵の開閉に電子キーを導入したことで、管理人が不要となり、各団体の利用者の利便性が向上しました。 		

④ 情報の共有化

今日のやることを共有	複数課	内部の取組
・進行管理表を作成し、係員同士で共有することで、各自の仕事の進捗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が可能となりました。 ・職員ポータル「Todo/依頼」機能の活用をすることで、それぞれの業務の進捗状況の見える化を図りました。		
Microsoft365 の共有機能の活用	情報政策課	サービス向上
事業者との懸案管理に係るエクセルシートについて、メール等での共有からMicrosoft365 の共有機能の活用に変更したことにより、スピーディーな意思疎通が実現でき、業務の効率化につながりました。		
公共施設の財源制度一覧の共有	財政課	内部の取組
愛知県が作成している公共施設整備に活用可能な財源制度一覧をネットフォルダに掲載することで、各課が事務の参考にできるよう整え、財政制度に関する知識の向上につながりました。		
マニュアル、事務フローの作成	市民課	内部の取組
様式や制度変更に対応したマニュアルの更新や事務フローを作成し、課内職員との共有、委託従事者への説明を行うことで、円滑な事務の遂行を図りました。		

今日は、
〇〇を行
います！



⑤ 事務手順の見直し

実施時期や内容の見直し	健康都市推進室	サービス向上
あさひ健康マイスターや健康メニューに係る事務で、関係者へ依頼を行う時期等を見直したことで事務負担の軽減や事務の漏れの防止につながりました。		
変更申請による使用許可書への印影使用	暮らし政策課	サービス向上
変更申請による使用許可書への公印押印を、印影に変更したことで、押印に行く時間が省略され、使用者を待たせることが少なくなり、市民サービスの向上につながりました。		
振込方法の見直し	福祉課	内部の取組
日本赤十字社啓発事業の活動資金の振込口座送金書を1件単位から数件まとめて送金する方法に見直したことで、事務負担の軽減につながりました。		
切手の管理方法の見直し	消防総務課	内部の取組
切手使用時に使用する切手及び在庫を担当係長が確認の上、確認印を押すことで責任の所在が明確化され、事務の誤りの防止につながりました。		

⑥ 事務室等整理

物品等の整理	複数課	内部の取組
倉庫内の物品を事務事業ごとに整理するなど、保管場所がより明確となり、管理や取り出しが容易となりました。		
共有フォルダ内の整理整頓	複数課	内部の取組
共有フォルダ内の階層やファイル名の見直しを行うことでフォルダ内の整理整頓につながり、ファイルの検索性が向上し、事務の効率化が図られました。		
データ形式の変更によるデータ容量の圧縮	総務課	内部の取組
各課等から送付される例規データをリッチテキスト形式から Word97-2003 形式に変更して保存することで、体裁を変えず要領の削減を行うことができ、共有フォルダの容量確保につながりました。		
物品の在庫管理・棚卸の実施	収納課	内部の取組
毎月、封筒等の在庫を確認することで、必要な時期に必要な分が印刷できるよう、適正な管理につながりました。また、備品の場所を図示することですぐに所在が分かり、事務室内を探す手間を減らすことができました。		



整理整頓で業務効率
UPにつなげよう！

⑦ 費用削減・歳入確保

不要備品の呼びかけの実施	複数課	内部の取組
・使用不可となった備品の購入前に庁内に提供の呼びかけを行ったことで新たに備品を購入する必要が無くなったため、費用削減につながりました。 ・課内で不要となった備品を有効活用するため、庁内で移管先の募集を行ったことで、処分費用等の削減につながりました。		
用紙の節約	複数課	内部の取組
・従来片面印刷としていた点検表を2アップの両面印刷と変更したことで用紙の節約につながりました。 ・資料のペーパーレス化や配布必要数の見直しにより、紙の削減を図りました。		
広報誌（保存版）への広告枠の拡充	広報戦略課	内部の取組
保存版広報誌の広告枠を拡充したことで、ページ数は確保したまま発行費用の削減を実施することが可能となりました。		
選挙啓発方法の変更	総務課・検査室	内部の取組
これまで慣習として選挙の都度、作成・設置していた駅周辺等への啓発看板について、啓発のぼりに変更することで作成に要する費用を削減することができました。		
郵便料の削減	市民活動課	内部の取組
会議の開催案内等、各種書類の郵送回数を減らすよう調整することや、送付方法をメールに変更することで郵便料の削減につなげました。		

⑦ 費用削減・歳入確保（続き）

街路樹撤去等の記録作成	土木管理課	内部の取組
道路工事等により撤去した街路樹本数を記録することで、適切な管理につながり、委託料の削減を図りました。		
月締め業者の支払い方法の変更	会計課	内部の取組
振込手数料有料化に伴い、月締め業者への支払を全庁的にまとめ、納付書で支払うことにより振込手数料の削減を図りました。		

⑧ 検索性の向上

保育園の備品・設備等の情報の一覧化	こども未来課	内部の取組
調理室にある備品・設備等の情報（整備の工事予定含む。）を一覧化することにより、故障時に迅速に対応できるようになりました。また、これにより、整備工事予定も考慮した買い替え計画の検討にも役立ちました。		
苦情や要望等における未処理案件ファイルの作成	公園農政課	内部の取組
これまでは対応し、処理済みとなった後ファイルへ綴っていましたが、未処理の段階で一つの綴りにまとめることで未処理となっている案件が一目瞭然となり、対応漏れを防ぐことができました。		
保管場所の指定及び記録簿の作成	上水道課	内部の取組
管理施設の鍵の貸出において、記録簿を作成することで保管場所に鍵がない場合でも、鍵の所持者把握が可能となりました。		
要望及び対応記録の一覧化	教育政策課	サービス向上
各種団体等からの要望や対応記録を一覧化することで、過去の対応等を速やかに把握できるようになりました。		

⑨ 新たな機会の創出

市民祭での輪島朝市の実施	産業課	サービス向上
市民祭での出店スペースを拡大したことで、能登半島地震の影響を受けた輪島朝市組合のかたに出店いただく機会を創出することができました。また、募金箱を設置したところ、多くの募金を集めることができ、被災地支援につながりました。		
情報提供 BOX の設置	文化スポーツ課	サービス向上
歴史民俗フロアに情報提供 BOX を設置することで、来場者から市の歴史や文化に関する情報を集めることが可能となり、新たな機会の創出につながりました。		

⑩ 事務の見える化

発注した工事期日の見える化	上水道課	内部の取組
発注した全ての工事における、着手期日、変更期日、完了期日を職員ポータルに入力したことで進捗管理が容易となり、課内での見える化を行いました。		
各校の備品購入の一覧化	学校教育課	内部の取組
各校の備品購入一覧をまとめる際に、分類を併せて記載することにより分割発注について組織的に確認できるようになりました。		
年間スケジュール表の作成	生涯学習課	内部の取組
年間スケジュール表を作成することにより、事務処理の失念の防止につながりました。		

⑪ 申請書等の見直し

申請書の記載内容の精査の実施	複数課	内部の取組
申請書の記載事項について、改めて精査を行ったことで、市民等からの問い合わせの減少や窓口対応時間の削減につながりました。		
提出確認一覧表の見直し	複数課	サービス向上
市民の方からの意見を基に一覧表の見直しを行ったことで、より分かりやすくなり、市民サービスの向上につながりました。		

⑫ 連携の強化

商工会への出前講座の定例化	産業課	サービス向上
小規模企業等補助金等の市補助制度について、商工会館で出前講座を実施したことで、申請件数の増加など有効利用につながりました。		
庁内で開催していた情報共有会を各園へ赴くヒアリング形式へと変更した。	保育課	サービス向上
市役所で開催していた市内幼稚園との情報共有会に代わり、職員が各園に赴くヒアリング方式に変更したことで、各幼稚園を取り巻く現状や課題の把握がより可能となり、今後の施策に生かすとともに連携の強化が図られました。		

4. 最後に

各課の事務改善の取組の中には、自課で取り入れることが可能なものも多くあると思います。日々事務改善の意識をもって業務に取り組んでください。小さなことからコツコツ始めていきましょう。

