



# 令和7年度 事務改善等取組事例集

令和8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の割合を占めていますが、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7年度の事務の改善・見直しの総括

令和7年度に各課等で行われた事務の改善・見直しは、753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、248事例でした。令和5年度、令和6年度と比較して、「事務の効率化」、「費用削減・歳入確保」、「事務室等整理」の取組が増加しています。「事務の効率化」は市民サービスの質向上と職員の負担軽減につながるため、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》

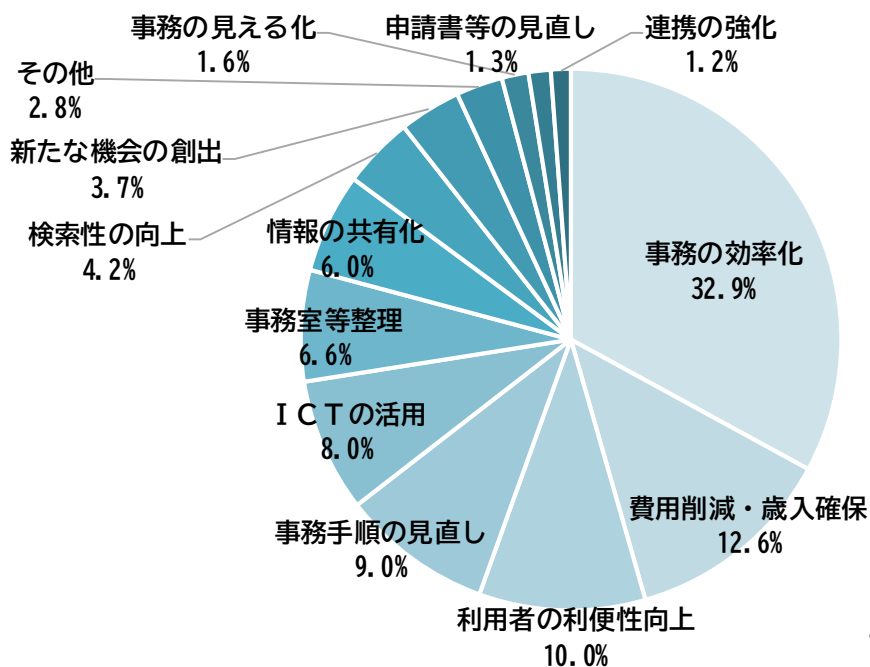
R 5	R 6	R 7
523	550	753

《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
	R5	R6	R7	
① 事務の効率化	151	166	248	↗
② ICTの活用	75	53	60	↗
③ 利用者の利便性向上	50	65	75	↗
④ 情報の共有化	43	41	45	↗
⑤ 事務手順の見直し	44	66	68	↗
⑥ 事務室等整理	39	37	50	↗
⑦ 費用削減・歳入確保	29	44	95	↗
⑧ 検索性の向上	21	19	32	↗
⑨ 新たな機会の創出	25	17	28	↗
⑩ 事務の見える化	15	13	12	↘
⑪ 申請書等の見直し	15	10	10	→
⑫ 連携の強化	8	6	9	↗
⑬ その他	5	13	21	↗

※ 重複の有無に関わらず、全て加算しています。

《取組項目割合》

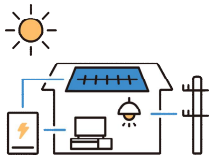


”事務の効率化”が全体の3割を占めています。




### 3. 各取組項目の事例の紹介

#### ① 事務の効率化

研修を動画で撮影し、柔軟な受講が可能に	人事課	内部の取組
係長研修の動画共有により、講師の負担を軽減しつつ、受講者は働き方に合わせてスキルアップでき、未受講者の減少にもつながりました。		
請求書のひな形を作成	総務課	サービス向上
本市会計事務に必要な事項が記載された請求書ひな形を作成して、相手先に送付することで、請求書不備事項に対する相手方への連絡や郵送のやり取りを減らすことができました。		
備蓄品を貸出物品として庁内での予約を可能にした。	危機管理課	サービス向上
蓄電池や投光器などの備蓄品を貸出物品として職員ポータルで予約できるようにしました。備蓄品の有効活用を図るとともに、バッテリーを使用後満充電で返却させることで、常に満充電に近い状態で保管ができ、突然の災害時に備えることができています。		
申請書の枚数削減	市民課	サービス向上
マイナンバーカードの返納手続において、同時に他の申請がある場合はその申請書に返納に関する事項欄を設けることで申請書の枚数を減らすことができました。		
申請要領の作成	産業課	サービス向上
補助金の申請書作成における手順、必要書類、記載例及びよくある質問を申請要領にまとめ、市ホームページに掲載したことで、申請のハードルを下げるとともに、問い合わせ対応時間の削減につながりました。		


## ① 事務の効率化（続き1）

名刺のデータ化	こども未来課	内部の取組
<p>名刺を課内の職員がそれぞれ個別に管理するのではなく、1つのExcel表に集約しました。Excelの検索機能による検索性の向上、後任への引継ぎ及び更新のしやすさにつながりました。</p>		
窓口当番制の導入	保育課	内部の取組
<p>曜日ごとに優先的に窓口対応を行う職員を割り当て、各職員が計画的に事務処理をすることができました。</p>		
リマインダーの作成	公園農政課	内部の取組
<p>リマインダーをデスクトップに作成し、日々の業務を効率的にもれなく遂行しました。</p>		
維持管理データ入力自動化	浄化センター	内部の取組
<p>生成AIを活用し、Accessへのデータ入力作業のコード作成により自動化を実施し、入力作業時間を大幅に削減しました。</p>		
記載内容の自動反映	消防総務課	内部の取組
<p>行政財産目的外使用の許可事務において、Excelによる台帳管理により、起案文書及び許可書の記載内容を自動的に反映するようにしたことで、起案文書及び許可書を作成する時間の削減につながりました。</p>		
二十歳の集い開催事業の開催日時の発表時期の変更	生涯学習課	内部の取組
<p>開催日時の発表、市外在住者の参加申込みの時期を10月から6月へ早めたことで電話での問い合わせ件数が減り、対応時間を削減することができました。</p>		


## ① 事務の効率化（続き2）

図書館における資料の提供方法の変更	図書館	内部の取組
<p>利用者の閉架書庫請求で取り出した資料の置場をカウンターに設け、自身で受け取れるようにしました。館内で利用者に呼びかける必要がなく、利用者を探す・待つ時間を省くことができました。</p>		
決算審査資料作成用 E x c e l の作成	監査委員事務局	内部の取組
<p>各課の決算審査資料作成の省力化を図るため、財務会計システムからデータ抽出して貼り付けることで、調書のうち記載が必要なものを確認することができる E x c e l を作成しました。また、機械的に確認することができるため、調書作成の正確性が向上しました。</p>		







## ② I C T の活用

オンライン会議への切替え	複数課	サービス向上
<p>オンラインで開催することで、主催者側・参加者側とも時間短縮を図ることができました。また、急を要する打合せも可能となりました。</p>		
オンライン申請の拡充	こども課ほか	サービス向上
<p>イベントの申込みや各種申請方法にマイナポータル（ぴったりサービス）や L o G o フォームを活用することで、市民の利便性向上及び電話対応等の受付事務の削減につながりました。</p>		
生成 A I の活用	複数課	内部の取組
<p>イラストの作成や文書作成に生成 A I を活用し、作業時間の短縮を図りました。</p>		



## ② ICTの活用（続き）

A I - O C R※の活用	産業課	内部の取組
<p>小規模企業等補助金の事業者アンケートの集計にA I - O C R※を活用したことで、回答用紙のデータ入力（153件）及び集計作業を30分で終わることができました。</p> <p>※紙文書をスキャナーで読み込み、書かれている文字を認識してデジタル化する技術</p> 		
電子版の住宅地図の活用	地域福祉課	内部の取組
<p>必要に応じて拡大・縮小して印刷できるため、訪問箇所をまとめて印刷することができ、複合機の使用を削減できました。</p>		
電子データへの移行	こども家庭課	内部の取組
<p>届出やハンドブックを紙から電子データへ移行し、集計、検索性の向上及び費用削減を図ることができました。</p>		
消防O A※を活用した調査書作成	予防課	内部の取組
<p>火災調査書を作成したデータが国の報告に使用できるようになりました。</p> <p>※消防O A（オフィス・オートメーション）システム：消防業務（建物査察データ、危険物・消火栓の管理、各種報告書の作成など）を電子化し、事務作業の効率化と現場活動の支援を行うシステムのこと。</p>		
生成A Iを活用した書面の提供	学校教育課	内部の取組
<p>行政A I マサルくんを活用した外国人の給食費未納者へ翻訳書面の提供を行い、コミュニケーションの向上による納付を促しました。</p>		

### ③ 利用者の利便性向上

入場券の見直し	秘書課	サービス向上
入場券に記載されている不要なカッコや記号を削除し、利用者が見やすくなるようアップデートしました。		
電子錠の導入	健康都市・スポーツ課	サービス向上
小学校体育館開放利用者は電子錠による入退室を実施し、物理錠の管理から解放されました。		
声の広報の充実	広報戦略課	サービス向上
市民アンケートからの意見を参考に、声の広報を広く周知しました。また、今までは項目ごとに分割した声の広報を掲載していましたが、広報誌一冊分のファイルを掲載したことによってラジオのように聞けるようになり、利用者の利便性向上につながりました。		   
マイナポータル申請管理（ぴったりサービス）キャッシュレス決済対応証明書等の拡充	情報政策課	サービス向上
昨年度導入済みの証明書等（所得課税証明書、名寄帳、納税証明書、市税（延滞金を含む。）について滞納がない旨の証明）に、住民票の写し、印鑑登録証明書を追加しました。申請から支払・受取まで、申請者が市役所に来庁することなく完了できるようになりました。		
固定資産税・都市計画税納税通知書に同封するチラシの内容の修正	税務課	サービス向上
相続登記が義務化されたという情報提供だけでなく、具体的な手続の仕方や相談窓口を案内する二次元コードを加えました。		
水銀使用製品（体温計・血圧計）の排出場所をリサイクル広場内に設置	環境課	サービス向上
これまで環境課及び環境事業センターの窓口に限られていた水銀使用製品（体温計・血圧計）の回収箱を、「リサイクルひろばクルクル」にも新設しました。これにより、市民は土日祝日を問わず、他の資源ごみと併せて排出できるようになり利便性が向上したほか、窓口への来訪減少に伴い、職員の対応負担も軽減されました。		

#### ④ 情報の共有化

各事業のマニュアル、Q & A及びフローの作成	複数課	内部の取組
<p>職員間だけでなく、ボランティア向けのマニュアルなども作成し、問い合わせ件数の削減及び業務の効率化を図ることができました。</p> 		
自治会活動を知ってもらうための動画・絵本を作成	市民活動課	サービス向上
<p>誰でも理解できる活動紹介用グッズ（動画・絵本）を自治会等が気軽に使用できるようになりました。</p> 		
受付名簿の作成	環境事業センター	サービス向上
<p>折りたたみ式ごみBOX購入費補助金申請事務において、受付名簿を作成したことで、担当職員以外も対応可能となり、折り返し対応が不要となりました。これにより業務がスムーズに進行し、市民サービスの向上と職員負担の平準化を図ることができました。</p>		
連絡用フォルダの作成	長寿課	内部の取組
<p>担当者不在の際の問い合わせ、提出書類及びメール等の引継ぎ事項について、連絡用フォルダを作成し格納したことで、書き置きの紛失や書類等の見落としがなくなりました。また、内容問わずその場で格納するという習慣付けにより、失念し引継ぎがされないこともなくなりました。</p>		
連絡先のグループ化	危機管理課	内部の取組
<p>職員ポータル機能を活用し、有事の際の連絡先をグループ化することで、課内の担当職員以外でも対応できるようにしました。</p>		
係共有のToDoリストを作成	教育政策課	内部の取組
<p>係内で共有することで、事務の失念の予防につながりました。また小学校と中学校の一括発注など事務の効率化にもつながりました。</p>		

## ⑤ 事務手順の見直し

戸籍証明書の交付について予約制の導入	市民課	サービス向上
<p>従来、相続等の理由で出生～現在の戸籍を一括で請求された際、当日中に作成、交付していました。（1件3時間以上の場合もあり）</p> <p>変更後は予約制を導入し、後日交付を行うこととし、受付から交付までの時間に猶予ができたことで、従前と比較して余裕をもって証明書を作成することができるようになりました。</p>		
日曜窓口における事務処理手順の見直し	市民課	サービス向上
<p>マイナンバーカード手続において受付後、交付又は更新の種類ごとに分けて、書類確認及びカードの廃止を先に処理しておくことで、申請者と対面してからの所要時間を短縮することができました。</p>		
国保税納税証明書の即時発行	保険医療課	サービス向上
<p>国保税納税証明書の交付事務について、これまで申請後に決裁を取り、後日再び来庁してもらい証明書を交付していましたが、システムからオンラインで即時発行できるようにし、市民の利便性を大きく向上させました。</p>		
エクセル管理による随時入園調整事務の自動化	保育課	内部の取組
<p>エクセルに手動入力していた申請情報について、ADWORLD※から抽出したデータをもとに一元管理することで、入力ミスの削減、事務処理時間の短縮及び事務負担の軽減ができました。</p> <p>※住民票の発行や税金の計算など、市役所の中心的な業務を動かすためのコンピューターシステムのこと。全国の多くの自治体で採用されている。</p>		
掲示板的画びょう撤去	土木管理課	内部の取組
<p>尾張旭駅南北線及び印場駅南北通路の掲示板的画びょう撤去をしたことで、いたずら防止及び職員による現場確認（パトロールを含む）時間の削減につながりました。</p>		



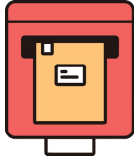
## ⑥ 事務室等整理

物品等の整理	経営政策課ほか	内部の取組
<p>倉庫内の物品や消耗品をカテゴリ一別に整理するなど、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。</p>		
不要となった棚の再利用	複数課	内部の取組
<p>庁内で不要となった棚を事務室内に増やしたことで、収納及び作業スペースの拡大をすることができました。</p>		
文書の保管場所の共有	こども家庭課	内部の取組
<p>回議中の決裁等について、時間外の保管場所を担当者ごとに整理したことで、個人情報を含む文書のセキュリティ向上及び担当者不在時の対応がスムーズになりました。</p>		
パンフレットの管理	健康課	内部の取組
<p>3箇所に分かれていた配布資料や案内表示を1箇所にまとめ、在庫管理表を作成しパンフレットの管理を行い、準備や配布パンフレットの確認・管理がしやすくなりました。また、パンフレットの在庫管理により、配布漏れや発注漏れがなくなりました。</p>		


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

<p>郵送の見直し</p>	<p>複数課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>従来郵送でしていたものを手渡しにすることや必要な方だけに配付するなど郵便料の削減を図りました。</p>		
<p>市議会だよりの作成経費の削減</p>	<p>広報戦略課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>昨年は市議会だよりを広報誌に折り込んでいましたが、市議会だよりを含んだ状態で広報誌を印刷するようにしたことで、市議会だよりの作成費用が軽減され折込料が不要となり、経費の削減につながりました。</p>		
<p>歳入確保タスクフォース「稼ぐ！プロジェクト」の実施</p>	<p>財政課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>部署横断のタスクフォースによる歳入確保の検討を行ったことで、新たな歳入確保策が提案され、実現に向けて動き出すことができました。また、全庁的に歳入確保や健全な財政運営への機運が高まりました。</p>		
<p>様々な用途に活用できるはがきの作成</p>	<p>財政課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>各種委員への会議の開催通知、各種団体へのイベントのお知らせなどに活用できるはがきを作成し、郵送コストの削減を図りました。</p>		
<p>仕様及び発注先の見直し</p>	<p>収納課</p>	<p>内部の取組</p>
<p>例年500枚程度印刷していた帳票ファイルの仕様と発注先を見直すことで、費用を削減しました。</p>		


⑦ 費用削減・歳入確保（続き）

LED化による施設改善と経費削減の実現	暮らし政策課	内部の取組
<p>市が担うべきとされていた指定管理施設の照明のLED化（工事費用）について、指定管理者の増収分を原資として実施してもらえるよう協議を重ね、令和8年度からの段階的实施について合意を得ました。市の直接的な予算支出と改修に要する事務を抑制しながら、利用者利便性の向上（施設環境の改善）と、LED化によるランニングコストの低減を図り、持続可能な施設運営につながりました。</p> 		
古紙の寄贈	保育課	内部の取組
<p>市内事業者から再生古紙の寄贈を受け、保育園で活用（お絵描き・折り紙など）しました。紙の購入費用の削減を図ることができ、チラシの利活用と比較し加工に係る時間を削減することができました。</p>		
書類の送付方法の変更	下水道課	内部の取組
<p>下水道排水設備指定工事店に対し、書類を郵送していましたが、メールで対応できるものに関しては、メールに変更しました。この変更により、郵便料を削減しました。</p>		
支払方法の変更	会計課	内部の取組
<p>NTT西日本、auの納付書払は手数料が発生することからパーチェシングカード（カード非発行のクレジットカード）払に変更しました。</p>		
行政視察受入れの際に、受入金を徴収	議事課	内部の取組
<p>市議会からの行政視察受入れの際に、受入金を徴収することとしました。</p>		

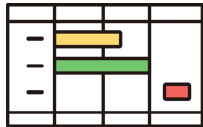
## ⑧ 検索性の向上

共有フォルダやホームページの整理	複数課	内部の取組
共有フォルダの階層や不要なデータの削除により検索性を向上することができました。また、ホームページの内容を見直し、問い合わせの多いページについてアンカーや関連リンクを貼ることで問い合わせの減少を図ることができました。		
CDに保存したデータ内容の一覧表の作成	企画課	内部の取組
CDに保存したデータの番号、タイトル及び内容の概要をリスト化することで検索性を向上することができました。		
工事記録の表記方法の変更	都市計画課	内部の取組
道路工事届受付簿へバスルート内での通行止めを伴う工事内容を入力する際に、該当セルを自動着色するようにデータを加工したことで、バスの運行に関して対応が必要な工事箇所が判別しやすくなりました。		

## ⑨ 新たな機会の創出

周知拡大	広報戦略課	サービス向上
ホームページに毎月の広報誌の掲載することや、ホームページの広告募集の記事を商工会だよりに掲載することなどによって、周知拡大を図りました。		
障がい事業所の販売機会の拡大	地域福祉課	サービス向上
名古屋経営短期大学やBOOK OFFと連携してあさびー福祉市場を開催し、障がい者の工賃上昇や、地域に参加する機会を創出することで理解促進のきっかけを作りました。		
食品ロスの削減	学校給食センター	サービス向上
緊急の学級閉鎖により発生した余剰パンを福祉施設へ譲渡したことで、食品ロスの削減につながりました。		


## ⑩ 事務の見える化

各課の回答状況の一覧化	企画課	内部の取組
照会に対する各課等の回答状況一覧表を作成し、回答状況を可視化できるようにし、回答漏れ防止対策を行いました。		
係内全事務事業の進捗状況確認	都市整備課	内部の取組
毎週月曜日に各事務事業（6事業）の進捗状況を確認しました。優先順位をつけて各作業の期限を設定し、無理のない作業工程を見出し、時間外勤務時間の削減を図りました。		

## ⑪ 申請書等の見直し

申請書における記載内容の精査	複数課	サービス向上
申請書の記載内容について、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。		

## ⑫ 連携の強化

愛・地球博20周年国際交流イベントのために作成したイラスト・塗り絵を日本トンガ友好協会に提供	多様性推進課	サービス向上
日本トンガ友好協会から本市が作成したイラスト・塗り絵を使用したいとの申出があり、提供しました。各地での協会の活動（佐賀県佐賀市、群馬県邑楽町…等）で利用され、尾張旭市をPRできました。		
道路管理者が実施する道路橋点検に合わせて水管橋点検を実施	上水道課	サービス向上
道路橋点検で使用した橋梁点検車に同乗し点検することで、点検の充実、現状評価の精度を高めることができました。		

### ⑬ その他

現場活動や緊急車両運航時の差明による危険への対策を実施	消防署	内部の取組
サングラスを着用した活動を開始したことで、車両運航時や活動時の差明による危険を減らすことができました。		



## 4. 最後に

各課における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りました。小さなことからコツコツ始め、引き続き、日々事務改善の意識をもって業務に取り組み、更なる改善を図ってまいります。

