

令和2年度に各課等で行われた事務の改善・見直し事例

令和2年度における各課等で行われた事務の改善・見直し事例は、350事例ありました。それらの取組を内容によって13項目に分類しました。最も多かったのは、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」が、99事例でした。

令和元年度（240事例）と比較し、110事例増加しておりますが、令和2年度は新たな項目として「コロナ対応等に伴う見直し」が92事例ありました。この結果は、コロナ禍をきっかけに新たに考えられた事務の改善・見直しであり、また、継続した事務改善基本方針の実践により、職員に事務改善の意識の醸成が図られているものと考えられます。

これらの事例は、全庁的に共有して、庁内の改善意識の活性を図ります。

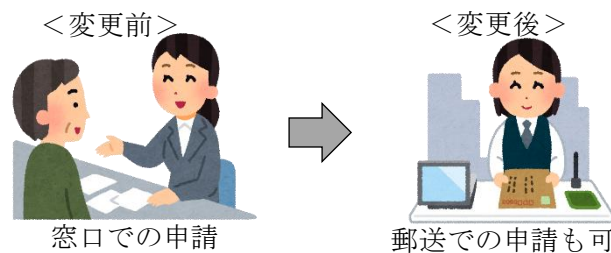
※ 取組内容が重複している事例もありますので、事例の合計が350事例にはなりません。

① 事務の効率化（99事例）

例）各種融資の認定事務において、売上高算出の様式を作成し、提出書類としたことで、申請者からの提出書類の削減につながりました。また、認定事務において、確認作業が容易になり、作業時間の削減につながりました。

② コロナ対応等に伴う見直し（92事例）

例）従来は来庁にて受付していた申請書を、郵送による受付も可能にしたことで、窓口に必要な時間を大幅に削減することができました。（1か月当たり70件程度）また、来庁者の人数制限により窓口の混雑を回避することができ、新型コロナウイルス感染症の拡大防止にもつながりました。



③ 事務手順の見直し（37事例）

例）マイナンバーカードの申請補助の写真撮影場所を市民課カウンターに設置したことで、撮影場所が1か所から3か所に増設でき、窓口混雑緩和を行うとともに、市民の皆様が申請補助に関心を持ってもらえるようになりました。

④ 情報の共有化（24事例）

例）事務室壁面にデューボード（壁面に貼り付けるホワイトボードのようなもの）を貼付け、連絡事項等を記入することで、交代勤務での情報の伝達ミスが減少しました。

⑤ 利用者の利便性向上（24事例）

例）古紙拠点回収場所を新たに渋川福祉センター、新池交流館に設置することで、市民の利便性向上を図ることができました。なお、追加で発生する収集運搬費用については、古紙売払い収入を充てることとし、新たな市の負担はありませんでした。

⑥ 事務の見える化（18事例）

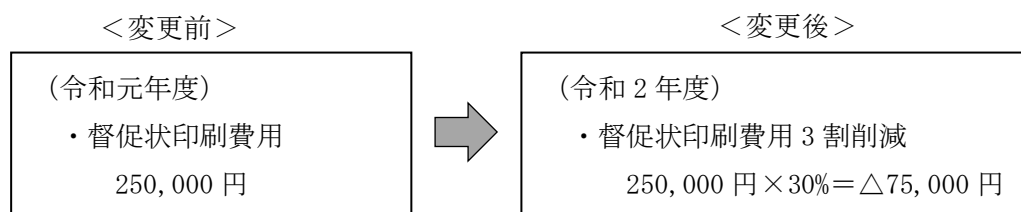
例）庁内庶務文書や調査依頼等の締切を表計算ソフトで一元管理することで、係長と担当職員で締切や事務の状況を共有化することができるようになるとともに、締切日の5日前にセルを着色するよう設定することで、回答漏れがなくなりました。

⑦ 事務室等整理（18事例）

例）文書綴りの厚さに対して文書量が少ないファイルを整理したことや、共有フォルダのデータを事務事業ごとに見直し、整理したことで、書庫やパソコンデータが使いやすくなりました。

⑧ 費用削減・歳入確保（17事例）

例）特別徴収督促状の発送事務において、スケジュール設定基準を定め、精査したことで、納品数を約3割削減することができました。

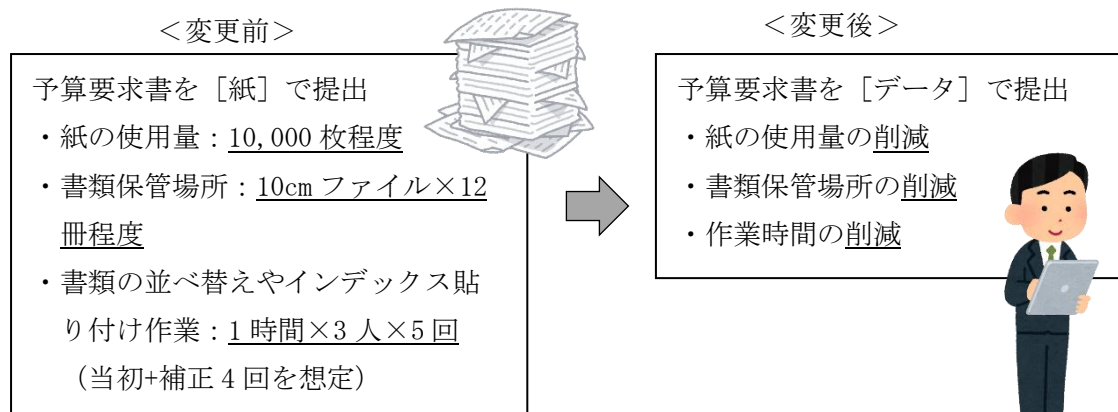


⑨ 新たな機会の創出（13事例）

例）尾張旭駅南側看板を尾張旭まち案内の内容に刷新したことで、尾張旭まち案内のPRにつなげることができました。また、尾張旭駅北側看板を刷新し、おいしい紅茶のまちの情報を盛り込んだことで、テレビ局の撮影時に看板の記載が取り上げられるなど、おいしい紅茶のまちのPRにつなげることができました。

⑩ ICTの活用（12事例）

例) タブレット端末を導入し、予算査定のペーパーレス化を行ったことで、紙使用量の削減、書類保管場所の削減、書類の並べ替えやインデックス貼り付け作業時間の削減ができました。



⑪ 検索性の向上（8事例）

例) 公民館において、床に足形シートを貼り、正面玄関に誘導するようにしたことで、館内からの出口が分からなくなる来館者が減少しました。

⑫ 連携の強化（3事例）

例) 地域の魅力商品創出事業において観光協会や市内事業者、瀬戸信用金庫等多くの団体と協力して実施した結果、運営体制やPRの強化につながり、今後の事業を行う上での新しいパイプができました。

⑬ 申請書等の見直し（2事例）

例) 制度の見直しを行い、異動に伴う申請届出書類を省略したことで、窓口に要する時間を大幅に削減することができました。