

令和3年度の事務改善等取組事例の総括

- 令和3年度に各課等で行われた事務の改善・見直しは、489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、138事例でした。
- 令和元年度、令和2年度と比較して、「利用者の利便性向上」、「ICTの活用」、「費用削減・歳入確保」「検索性の向上」「申請書等の見直し」の取組が増加しています。
- この結果は、コロナ禍にあっても、市民の方々が安全に安心して行政サービスを受けられるよう、職員一人ひとりが積極的に事務の改善・見直しに取り組んだ成果であると考えられます。
- これらの事例は、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 1	R 2	R 3
240	350	489

《取組項目数》

取組項目	事例数		
	R1	R2	R3
① 事務の効率化	92	99	138
② コロナ対応等に伴う見直し	0	92	79
③ 利用者の利便性向上	23	24	62
④ ICTの活用	13	12	48
⑤ 事務手順の見直し	25	37	33
⑥ 費用削減・歳入確保	22	17	33
⑦ 情報の共有化	31	24	28
⑧ 事務室等整理	28	18	27
⑨ 検索性の向上	12	8	21
⑩ 申請書等の見直し	10	2	16
⑪ 新たな機会の創出	7	13	11
⑫ 事務の見える化	13	18	7
⑬ 連携の強化	6	3	5
⑭ その他	5	0	4

※ 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（138事例）

（事例）ホームページ更新に係る承認方法の見直し（広報広聴課）

（内容と効果）広報広聴課が一括して承認していた各課が作成したページの更新について、管理者の承認を待たずに自課で随時公開することが可能となりました。

（事例）基準・事務の流れの策定（財政課）

（内容と効果）建築営繕工事に係る設計監理業務の外部委託が必要な業務の基準を策定したことにより、施設所管課での判断が可能となり、問合せ対応や調整事務が減少しました。また、営繕工事事務の流れを策定し、工事等の発注担当課と監督職員の業務分担及び事務の順序を整理することで、事務の適正化及び円滑化を図りました。

（事例）算定シートの作成（土木管理課）

（内容と効果）道水路用地の借上料・行政財産目的外使用料・普通財産貸付料・道（水）路用地借上料の算定を、土地（筆）ごとに計算式に当てはめて計算していましたが、自動計算できるエクセルシートを作成し、必要項目を入力するだけで貸付料等を一挙に算出できるようにしました。これにより、算定誤りの防止や、事務の省略につながりました。

（事例）事務のマニュアル化（消防署）

（内容と効果）「AEDGO」の月末集計事務のマニュアルを作成したことにより、係員全員が事務を把握することができ、一部の担当者だけに偏っていた事務の平準化を図ることができました。

② コロナ対応等に伴う見直し（79事例）

（事例）「あさひ健康フェスタ」スタンプラリーの見直し（健康都市推進室）

（内容と効果）4月29日の「あさひ健康フェスタ」で実施していたスタンプラリーをキーワードラリーとし、期間を約2か月設けました。スタンプを共用しないため気軽に参加できることや、期間を長くしたことにより、多くの方にご参加いただきました。

（事例）期日前投票所の拡張（総務課）

（内容と効果）混雑が予想される投票日前日の期日前投票所を拡張することで、会場内の密を回避することができました。

（事例）市営バス車内でのコロナの注意喚起（都市計画課）

（内容と効果）市営バス「あさび一号」の車内にモニターを設置し、新型コロナウイルス感染防止に係る動画を放映し、注意喚起を行いました。動画をリピート再生することで、広く注意喚起を図ることができました。また、掲示物の削減にも効果がありま



した。

(事例) 写真展のウェブ開催 (文化スポーツ課)

(内容と効果) 文化会館閉館時に予定していた写真展をウェブ上で開催しました。YouTubeを活用したことで、コロナ禍であっても市民の方に作品を見てもらえる機会を設けることが出来ました。

③ 利用者の利便性向上 (62事例)

(事例) 申請のプッシュ通知 (産業課)

(内容と効果) 感染防止対策第三者認証飲食店協力金の対象となる飲食店に、プッシュ型で申請書を郵送しました。これにより、協力金の有効な活用が図られるとともに、申請対象者からの「知らなかった。」を回避することができました。

(事例) 事業の同時開催 (環境課)

(内容と効果) フードドライブ*の受付開始日を、クルクルまつり開催日と同日にしたり、リサイクルひろば開設日に合わせて休日に受付を行ったりしました。来場者数が多い日に合わせて受付を行ったことで、実績数に効果が見られました。

【6月開催時】

・寄付人数 27人
・寄付食品数 160点



【12月開催時 (改善後)】

・寄付人数 32人
・寄付食品数 266点

※尾張旭市社会福祉協議会が実施している、一般家庭や企業で品質に問題ないにもかかわらず破棄されてしまう食品を引き取り、必要としている生活困窮者や世帯へ無償で提供する活動

(事例) ホームページのレイアウトの見直し (福祉政策課)

(内容と効果) 「健康・福祉」ページのレイアウト等を見直しました。ハイパーリンクの活用やカテゴリ別に掲載することで、市民だけでなく職員にとっても見やすく使いやすいページとなりました。

④ ICTの活用 (48事例)

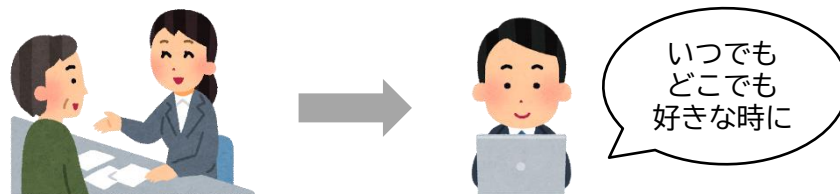
(事例) 資料のペーパーレス化 (複数課)

(内容と効果) 会議資料の紙での配布をやめ、タブレット端末を活用するなど、ペーパーレス化を図りました。これにより、紙使用量と印刷・資料綴じ等の事務の削減につながりました。



(事例) 手続きへのウェブシステムの活用 (複数課)

(内容と効果) 各種申請、イベント申込みやアンケート回答にウェブシステムを活用し、利用者が時間帯を気にすることなく、また、来庁することなく、手続きができるようになりました。申請書等の内容を職員が入力し直すなどの事務がなくなり、負担軽減と誤りの防止にもつながりました。



来庁、電話、紙での手続き

(事例) AI-OCRを活用したデータ作成 (収納課)

(内容と効果) OCRを活用した還付金振込データの作成を導入しました。これにより、業務の効率化、労働時間及び人的ミスの削減が期待できます。また、OCRに対応させるとともに記入誤りを防ぐため、口座振込依頼書の様式の見直しも行いました。

⑤ 事務手順の見直し (33事例)

(事例) 申請書提出時期の見直し (税務課)

(内容と効果) 軽自動車税減免申請書の提出依頼を年度当初から前年度末へと時期を早めたことで、減免適用者を早期に把握することができ、納税通知書の送付件数の減少、郵便料の削減につながりました。

(事例) 連絡体制の見直し (消防署)

(内容と効果) 休校日における市内小中学校でのドクターヘリ要請時の連絡を、消防署が各校長・教頭個人宛てに行っていたものを、指導主事へと一本化し、消防署が保持する個人情報をも最小限としました。

(事例) 質問通告書の周知方法の見直し (議事課)

(内容と効果) これまで議員から議長へ提出される質問通告書等は議会事務局で受け付けた後、秘書課を通じて理事者に周知していましたが、秘書課へのデータのメール送信を行わず、議会事務局が直接、職員ポータルに掲示するようにしました。これにより、秘書課が関係理事者にデータをメールする事務が不要となり事務負担の軽減が図られたほか、職員ポータルに掲示することで、迅速に関係理事者に周知できるとともに、関係理事者以外にも情報共有ができるようになりました。

⑥ 費用削減・歳入確保（33事例）

（事例）補助金の獲得（子育て相談課）

（内容と効果）事業の手順や記録等の手法を整理したことで、国・県の補助事業の対象となり、歳入の増加に寄与しました。

（事例）保護者への通知の印刷の廃止（学校給食センター）

（内容と効果）献立変更等の保護者宛ての通知を、紙での配布から保護者連絡アプリでの配信に変更したことにより、紙・印刷の削減につながりました。

＜紙の削減＞全小中学校児童生徒分 約7,200枚

⑦ 情報の共有化（28事例）

（事例）保育園修繕状況の全園共有（こども未来課）

（内容と効果）各保育園での破損報告や修繕の進捗等を、logoチャットを活用して全園で情報共有するようにしました。これにより、各園の対応・報告の判断材料が増え、事務の円滑化が図られました。

（事例）マニュアルの作成（上水道課）

（内容と効果）口頭で引継ぎを行っていた水道料金システムの操作について、マニュアルを作成しました。これにより、職員だけでなく委託業者とも作業方法等を共有することができ、引継ぎの円滑化や、事務誤りの防止につながりました。



⑧ 事務室等整理（27事例）

（事例）レイアウトの変更（市民課）

（内容と効果）待合に設置しているウェディングボードを加工し、レイアウト変更したことで、2番窓口の待合席数を9席から12席に増やすことができました。

（事例）消耗品費置き場の共有（教育政策課）

（内容と効果）隣接する学校教育課と連携し、共同で消耗品を使用することにしたことで、執務室内にスペースが生まれ、課の消耗品費削減にもつながりました。

⑨ 検索性の向上（21事例）

（事例）綴り方の見直し（産業課）

（内容と効果）届出順に綴っていた特定工場届出に関する綴中の書類を、特定工場毎に綴り直したことで、過去の届出をすぐに取り出せるようになりました。

(事例) 収納履歴検索権限の拡大 (会計課)

(内容と効果) 歳入システムの更新にあたり、一部の課に限定されていた収納履歴の検索権限を、どの課でも検索できるよう拡大しました。これにより、担当課がそれぞれ収納履歴を検索できるようになっただけでなく、会計課にとっても、確認依頼が減少したことによる事務負担の軽減につながりました。

⑩ 申請書等の見直し (16事例)

(事例) 保育所入所申込書の様式の改正 (保育課)

(効果) 保護者の記入の負担軽減につながりました。また、電話連絡の回数が減り、事務処理の時間短縮及び負担軽減にも効果がありました。

⑪ 新たな機会の創出 (11事例)

(事例) 旭色・「おいしい紅茶のまち」PR機会の拡大 (産業課)

(内容と効果) 市内外の方へのPR、新たな施策の検討につながりました。

【取組】

- ・東名高速道路上郷サービスエリアで旭色の販売・紅茶のPRを実施
- ・職員から紅茶や旭色に関するアイデア等を募集、意見交換を実施
- ・観光協会と協力し、「おいしい紅茶のまち」をPRできる名刺のデザインを作成



⑫ 事務の見える化 (7事例)

(事例) 職員ポータルを活用した各種締切の共有 (下水道課)

(効果) 職員ポータルのスケジュールを利用し、各種調査モノの締切を課内で共有できるようにしました。見える化され、失念防止につながりました。

⑬ 連携の強化 (5事例)

(事例) 備蓄物資の有効活用 (危機管理課)

(内容と効果) 災害時用備蓄食糧等の更新の際に、関係機関と連携し、各所に提供を行うことで、防災備蓄品の啓発、処分事務の削減、備蓄スペース逼迫の解消及び困窮支援を図ることができました。

【提供先】

子ども食堂、生活困窮者、公立小中学校、市役所ロビー、
新型コロナウイルス感染症の在宅療養者

