

## 令和3年度事務事業改善提案の実施結果【提案概要】

整理No	提案名	所属	概要	効果
1	答弁資料作成ツール	総務課	浦安市議会定例会に係る資料の提出等について、資料作成・提出、とりまとめ、調整会議等の業務において、事務処理上で使用していたワード形式の紙ベースから答弁資料作成ツールを構築し一連の事務処理をシステム化するなどデジタル化により業務の効率化を図った。	職員による設計・構築・運用・保守のため、システム開発費用は掛けず、ヒアリング整理表の作成、答弁資料、過去のデータ等をデータベース化し一元管理することができた。 このほか、各課から総務課への提出が迅速かつ記載誤りが減少し、とりまとめが簡略化され、職員負担が減ったことで、定例会に係る事務処理についても時間外勤務の縮減が図られた。 また、担当課において答弁資料を作成する際、件名・要旨・細目・ファイル名を手入力する必要がなくなり、担当課の負担軽減が図られた。
2	新型コロナウイルス感染拡大防止のためのオンラインによる会議開催	企画政策課	新型コロナウイルス感染拡大防止のため、「まちづくり基本条例」や「行政基本条例」の策定にあたり市民意見を反映するための会議(2回)のほか、総合計画に基づく行政運営のあり方や総合計画の進捗状況及び今後、本市に求められる施策等について、有識者からご意見をいただく「浦安市総合計画の推進に関する懇話会」、浦安市総合教育会議などの開催をオンライン会議(Zoom)とし実施した。	オンライン開催に変更したことにより新型コロナ感染症に不安のある参加者が、自宅などから安心して参加できることによって、活発な意見交換を図ることができた。
3	定型的かつ大量入力作業のRPA活用による効率化	市民税課	市税務窓口等委託業務をBPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)業務として事業者と連携し、業務の効率化を目的に導入しているRPAツールを活用し、これまで職員が定型的かつ大量に入力する業務について、新たにシナリオ(自動化する手順書)を作成し、入力の自動化及び効率化を図った。	当初課税業務に要する時間を約90時間程度削減することができたほか、自動化することで人的ミスのリスクを減らし、さらにRPAツールを稼働させる時間に、他の業務を進めるなど、事務の効率化を図ることができた。
4	農地転用内容のデータベース化	商工観光課	農地転用手続きは歴史が古く昭和20年代からあり、紙ベースの台帳を年次で管理していた前時代的な事務フローの非効率性を改善するため、担当職員がアクセスを用いて、まず直近2年度分(約70件)の農地転用内容をデータベース化した。 今後は、過去の膨大な農地転用内容を入力し、順次データベース化を進め、更なるデジタル化・ペーパーレス化を図る。	事務改善により、左記の非効率性が解消され、①地番で検索可能、②物理的な検索作業時間が平均30分(最大1時間)から数分に縮減、③デジタル化による見落とし防止、④市民の負担軽減等に繋げることができた。
5	外部とのオンライン会議の実施	障がい福祉課 障がい事業課 介護保険課 中央包括支援センター 高齢者包括支援課	さまざまな会議体を設置しているなか、新型コロナウイルス感染症の拡大により、対面による会議が制限されていることから、極力中止、あるいは書面開催としない方向で調整し、オンライン会議を多用することで実施することができた。 また、ZOOMアプリが利用できない参加者には、感染予防策を講じたうえで、会議室等を用意し、ハイブリットによる会議を実施した。	必要不可欠な福祉関連の会議を実施し、立ち止まることなく福祉施策の情報共有ができたほか、慣れていないオンライン会議の有用性を広める一助になった。
6	放課後うらっこクラブ管理台帳	青少年課	放課後うらっこクラブ(主に児童育成クラブ)の情報を一元的に管理するとともに、簡単な操作でデータ更新や帳票の作成ができるよう、管理台帳システムをエクセルで構築した。(閉所一覧、施設調査票作成、データ保管用フォルダ、児童育成クラブ利用実績等)	管理台帳システムを構築し、情報管理の入口を一本化したことにより、情報の入力・更新、帳票作成業務の効率化に加え、関係課で最新の情報を随時確認でき、データを活用することで重複入力・作業を減らすことができ効率化、時間短縮等が図られた。

整理No	提案名	所属	概要	効果
7	国民健康保険税試算シミュレーションのHP公開	国保年金課	国民健康保険税は、計算は複雑であり、特に退職された方は、会社の任意継続保険に加入するか国民健康保険に加入するかで、負担する保険料(税)を比較するため、国民健康保険税試算(加入した場合の保険税額)の問い合わせが多く寄せられていることから、令和3年度よりエクセルシートを改良し、試算を希望する市民が自ら、前年の収入等を入力することで、国民健康保険税の試算を行うことができる「国民健康保険税試算シミュレーション」を市HPに公開した。	試算シミュレーションの公開により、市民が自ら国民健康保険税の試算が出来るようになり、利便性が向上したとともに、窓口や電話での問い合わせが減り、事務効率化にも貢献できた。 なお、「国民健康保険税試算シミュレーション」は、給与所得控除や公的年金等控除、令和3年度税制改正の伴う給与所得控除の振り替えなどの複雑な計算を自動計算できるようあらかじめ計算式や関数を入力してあり、試算に際しては、加入者の年齢と収入額等を入力するだけで算定できるよう、市民にもわかりやすく、複雑な計算の無駄やムラ(入力誤り)を極力省いて作成した。
8	経緯記録簿の作成	ごみゼロ課	「ごみ取り漏れ連絡の記録」「問い合わせの経緯記録」「不適正排出監視対象箇所記録」の対応記録について、令和3年度にアクセスによりシステムを構築した。なお、業務の執行において、必要なデータを選択し、エクセルで出力が可能であり、担当職員間で必要なデータの抽出・加工ができるようになっている。	不適正排出が頻発する箇所の管理やごみの取り漏れなどを把握し、現場状況写真やワード文章等も保存できるため、詳細な確認ができる。さらに対応記録を一目で把握できるため、その後の改善にも活用しやすくなった。
9	台帳記載事項証明書等のメールによる事前交付申請の開始について	建築指導課	令和2年度より、「台帳記載事項証明書・概要書・位置指定申請図」の交付申請は、窓口での受付から、電話・FAX等による事前申請制度に変更したが、電話による問い合わせが圧倒的に多く、内容によっては対応に時間を要したり、聞き間違え等の懸念から受付順位や受付内容を明確に把握するために、申請用フォームをHPに掲載し、事前申請受付をメールに特化した。	メールに特化したことにより事前申請制度導入後、電話の申請による懸念が大幅に解消し、職員の対応時間の減少、台帳記載事項証明書等の作成に時間を充てることにより業務の効率化が図られた。利用者からもメールでの受付は、日時に縛られることなく申請が可能のため、効率的であると好評をいただいた。
10	住まいの講習会 オンライン講座について	住宅課	住まいの講習会を対面講義で実施する予定であったが、Zoomを使ったオンライン講座に切り替えて実施した。	感染症の予防に則した開催をすることができ、当初予定していた募集人数より多くの参加者を受け付けることができた。このほか、資料のペーパーレス化が図られ、参加者向け操作マニュアルの作成及び模擬練習会の開催により、オンライン会議の経験がない方も参加できるようにするとともに、職員の説明手順の統一を図ることができた。また、講演者との予行練習も行うことで、想定しうるトラブルを事前に把握し、当日スムーズな運営ができるようにした。
11	契約案件管理表	道路整備課	工事や委託等の契約案件について、予算科目別にリスト化し、工事番号、割り当て予算、設計額、入札日、契約額、工期、変更契約情報、受注業者、工程表等の主要情報を一括管理するエクセルシートを作成した。	工事全体の進捗に時間を要していたが、管理表の導入以降は、設計時、入札や契約締結時、契約変更時などタイミング毎に各担当が責任をもって管理表に入力することで、データが蓄積され、予算・決算等の委員会や決算審査への対応について効率的な準備が可能となった。このほか、担当者においても、職員が相互に、各工事や委託案件の概要の把握をすることが容易になったことで、担当不在時の問い合わせへの迅速な対応が可能になることで、市民サービスの向上につながった。
12	情報集約作業の自動化	下水道課	建物の新設や改築に際し、下水道(排水設備)の工事を行う場合、建築基準法に基づく認定や許可を行う部署(建築指導課)に届けられる建築確認情報を下水道課で活用している。下水道課では、建築確認情報をcsv形式でもらい受け、必要な情報のみを集約する機能をエクセルシート内に設け、データ集約の自動化を図った。	建築確認情報の資料を見ながら、必要な情報を一覧(エクセル)に転記していた作業に要する総作業時間は、改善前の1/100以下となり、作業時間を約33時間削減できた。

整理No	提案名	所属	概要	効果
13	委員会資料のペーパーレス化	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会の資料を紙媒体で用意していたが、パソコンを使用して資料を確認してもらうように切り替えを行った。	選挙管理委員会の資料をデータでの確認形式にしたことにより、資料印刷の手間を無くし、コストの削減も図れ、委員が使用するパソコンについては、投票所のパソコンを利活用している。 また、個人情報を取扱う際のリスク回避にも繋がった。
14	各団体等外部研修におけるオンライン研修参加とオンライン研修の開催	監査委員事務局	令和2年度に引続き、新型コロナウイルス感染症防止の観点からオンライン開催研修に参加したほか、本市が開催担当となった研修の開催についてオンラインでの開催とした。	新型コロナウイルス感染症防止のほか、参加のための移動時間、交通費の支出が削減された。 また、市が開催する研修をオンラインで開催することにより感染症対策を講じることができた。
15	窓口業務の効率化	消防本部予防課	年間約6,000件の届出提出・受理・返却にあたり市民や事業所関係者を待たせることなく、スムーズに届出事務処理を遂行するため、受付印、届出受理印等の押印の見直し、各受付簿の様式の改善、窓口カウンター上の物品の配置変更、スタンプ台の分散化、使用頻度の高い各印は2セット化、各受付簿ファイルの見つけやすさの向上、窓口カウンター直下にかごを配置し、返却・保管届出書類の分別化など見直しを実施した。	窓口カウンター周辺の配置の見直し及び各受付簿、届出の探しやすさの改善をしたことで、来客者を待たせることなく手続きをすることができたほか、届出書類等を個人の机の上に置くことがなくなり、課職員誰もが対応することができ、届出書類の保管場所が一括化され、課内の整理整頓が図れた。
16	人間ドック利用承認書の発行方法の改善について	消防本部総務課	人間ドック利用承認書の発行の際、電話対応での聞き間違いや対面での対応をすることで担当する職員の仕事を中断せざるを得ない状況や消防署の職員は不規則な勤務のため、平日に依頼を限定すると受診日までに余裕がなくなる場合があり、この状況を改善すべく、人間ドック入力様式を作成した。各職員は様式記入後にメールでの申請を行い、申請者に対して発行した通知として受付管理表も作成し、作成担当者、作成日がわかるようにした。	電話対応での聞き間違いでの発行ミスがなくなったことで、事務の効率化を図ることができたほか、対面での対応では、承認書作成の際、担当する職員の事務のペースで作業することができるようになった。申請者についても電話や直接での手続きの手間が省かれ、17時以降や土日でも申請ができることから時間、曜日に関係なくいつでも申請を行えるようになった。
17	学校廃棄自転車のリサイクル	教育総務課	市内小中学校の公用自転車のうち、修理ができない自転車については廃棄処理を行っているが、令和3年度は、廃棄処理をする前にビーナズプラザと連携し、再生可能もしくはパーツ取りできる自転車については、リサイクルした。毎年度、各学校では破損が激しく廃棄対象の自転車が発生することから、次年度以降も継続していく。	ごみの減量や資源の循環及び廃棄処理コストの削減を図ることができた。
18	「食品材料一覧表」のホームページ掲載	千鳥学校給食センター第一調理場・第二調理場 千鳥学校給食センター第三調理	食物アレルギーや宗教上の理由などにより、給食で食べられない食品・メニューがある児童・生徒(保護者)向けに、使用食材・加工食品の原材料等の詳細を示した「食品材料一覧表」を作成しており、従来は希望のあった保護者へ学校を通して紙媒体で配布していたが、併せて市ホームページで閲覧できるようにした。	ホームページに掲載することで、利用者が必要なときにいつでもスマートフォン等で給食の食材を確認できるようになった。また、市民からは①いつでも、どこでも見られるので、安心できる。②食物アレルギー等がなくてこれまで配布されていなかった保護者からも「小学校の給食内容が確認できる。」との評価をいただいた。
19	令和3年度浦安市成人式における事前申し込みの受付方法について	生涯学習課	令和3年度浦安市成人式における事前申し込みの受付方法について、電話・窓口に加え、「ちば電子サービス」を導入した。希望者は事前申し込みの上、指定された受付時間より早く入場用パスポートを受け取れるという制度を実施し、人数把握を事前申し込みにより行った。	「ちば電子サービス」により、498件(対象者のおよそ1/4)の申し込みがあった。電話、窓口で受付をした場合、受付者が希望者から必要事項を聞き取り、その内容をエクセルに入力する、という作業が必要だが、「ちば電子サービス」で受付をした場合、希望者がシステムで入力した内容をそのまま一括で出力することができるため、受付作業時間の大幅な縮減、デジタル化によるミス防止につながった。498件のうち、367件が閉庁時間の申し込みだったことから、市民の利便性向上につながったものと考えられる。

整理 No	提案名	所属	概要	効果
20	令和3年度市美術展について	生涯学習課	市美術展について、市内の施設へ掲示する掲示物をポスターからチラシへと変更し、案内はがきもチラシで代用したほか、出品票については、3枚複写の用紙からA4サイズの内紙1枚に変更した。また、市写真展において、チラシと出品要項を別々に印刷していたものをチラシの裏面に出品要項を印刷したことや、出品票を3枚複写の用紙からA4サイズの内紙1枚に変更した。	チラシ及び出品票をダウンロードできるようにしたことは初めての試みだったが、ダウンロードして出品をする出品者も一定数いた。市美術展及び市写真展では、チラシ及び出品票は市ホームページにも掲載し、出品者自身がダウンロードできるようにしたことで印刷部数の削減を図ることができた。ポストカード及びパンフレットについても、チラシや市ホームページに内容を掲載することで削減を図ることができた。
21	中央図書館 デジタルサイネージでの展示一覧図の表示	中央図書館	時事的なテーマや人物、季節的な事柄を取り上げ、関連する図書の展示を実施しているが、場所と期間がそれぞれ異なり、利用者の目に触れにくい展示もあったことから、複数の展示の場所と期間が一目でわかるような館内の見取り図をイラストレーターのソフトを使って作成し、エントランスのデジタルサイネージに表示することとした。また、この見取り図のファイルを、作業にあたる複数の担当者で共有することにより、見取り図の更新もその都度、簡単に行えるようにした。	利用者にとっては、館内のどこでどのようなテーマの展示が行われているかを把握しやすくなり、利用の促進が図られた。また、企画した展示がより多くの利用者の目にとまる機会が向上することで事業の成果が向上するほか、従来は展示を替える度にエントランスに看板等で表示を出していたが、その作業が不要となり、定型ファイルを使用することにより、効率的に見やすい案内表示の作成が可能となった。