

令和4年度事務事業改善提案の実施結果【提案概要】

テーマ1:事務処理誤りの防止【実績提案】



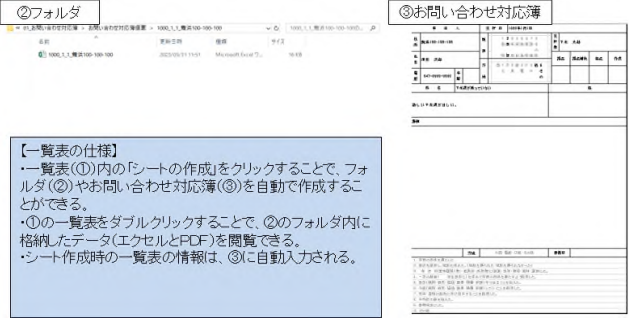
整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
1	後納郵便物等差出票の料金自動計算	法務文書課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	「後納郵便物等差出票」について、郵便物の種類・重量区分・利用するサービスがプルダウンで選択でき、単価と合計金額が自動計算されるエクセル書式を提供している。 これにより、郵便物を差し出す所属における事務の省力化と記入誤りの防止が実現し、郵便物の適切な発送に繋がっている。	記入誤りによる発送の遅滞を防止し、円滑な送達に繋がっている。
2	送付先変更の運用方法の見直し	障がい福祉課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	成年後見人等の事情により、障がい福祉課からの郵送物を、住民票以外の住所へ送付が必要な場合には、送付先変更手続きが必要となるが、その手続き方法や管理方法の効率化、また通知発送時の送付先変更作業の確認方法の精度向上等の見直しを行った。 (1)各サービス統一様式の「送付先変更届・変更終了届」の導入 (2)各サービスでの変更作業結果が確認できるよう、決裁時に変更結果一覧表の添付を必須とした (3)変更事由や住所の変更方法を定めた運用マニュアルを作成 (4)通知物発送時に、各発送名簿と送付先変更管理Excelとの突合のマクロ化	【定量的効果】 ・人手による読み合せ時間の削減(年 74時間削減) 各発送名簿と送付先変更管理Excelの突合のマクロ化により、これまでの人手により読み合せ時間の削減ができた。 令和3年度1,000通以上の通知発送20案件×2人×2時間=80時間 令和4年度1,000通以上の通知発送18案件×2人×10分=6時間 【定性的効果】 ・運用マニュアル作成により、送付先変更の手順の統一化、運用の適正化。 ・決裁時に変更結果一覧表の添付により、作業漏れの防止。
3	伝票処理誤りの防止	クリーンセンター	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	伝票処理の誤りや差し替えを無くすため、各種伝票処理において、共通する基本事項を一覧にした独自のチェックシートを作成した。 伝票作成に当たり、起票者及び決裁者共に責任を持ち確認することにした。	実施後、請求書及び添付書類の見落としなどが無くなり返却伝票が減少し支払期限内に効率良く支払が出来るようになった。 1枚のシートに起票者及び決裁者それぞれのチェック欄を設けることにより二重チェックが可能となった。また、チェックリストを活用することにより、誰でも不備なく処理できるようになった。
4	斎場予約システムの導入(予約情報の誤り、入力漏れへの対応)	斎場	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	斎場の施設予約や空き状況の照会について、受付担当者が利用者(葬儀業者を含む)から電話により聞き取った内容をシステムに入力していたが、聞き取り違い、伝達漏れの恐れ、連絡忘れ、連絡がつかないなど連絡体制に関する課題があった。 オンライン予約システムの導入により、利用者は時間を問わず、空き状況の確認や予約、照会、変更ができるようになった。	利用者が自ら予約情報を入力するため、間違いや伝達忘れなどの防止ができた。 電話受付時間外(17:00~8:30)にも予約することができるようになり利便性も向上した。
5	届出手続きチェックリストの作成	都市計画課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	届出手続きにおける窓口での来客者とのやり取りなどにおいて、案内すべき事項をリスト化し、来客者とチェックリストを確認しながらやり取りをするようにし、説明や提出資料に漏れないか、両者で確認しながら対応するようにした。(大規模土地取引行為等届出)	来客者と受付職員による相互確認のうえ、チェックを行うこととしたため、説明漏れなどのトラブルを未然に防ぐことができた。
6	建築指導課窓口カウンターレイアウト変更	建築指導課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	建築指導課の窓口カウンターにおいて、職員が来庁者に気づかなかつたり、来庁者が訪問先を間違えたりすることがあったため、ハイカウンターやローカウンターのレイアウトを変更した。	建築指導課の窓口が明確になり、かつ職員や来庁者が双方で気づき易くなり、訪問先の間違えがなくなるとともに、より迅速な窓口対応ができるようになった。

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
7	伝票処理における資金計画入力漏れの防止	道路整備課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	道路舗装等の工事や、排水作業に係る委託業務など伝票の支払い事務件数が非常に多く、資金計画への入力漏れなどによる訂正作業が多く発生していた。 このため、入力対象金額(50万円)以上の支出伝票を処理した場合、必ず起案者が資金計画への入力内容を確認し、伝票に「資金計画入力済み」と記載したうえで決裁するようになった。	資金計画の入力漏れの防止ができた。
8	工事書類作成における差し戻しの防止	道路整備課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	土木工事において、受注業者より、契約から竣工まで複数の書類提出を受けるが、担当する工事が複数ある中で、工事毎に提出される書類が異なることから、提出された書類が誤っていることが多く、複数回に亘る差し戻しや確認作業に非常に時間を要していた。 このことから、工事の契約から竣工までに必要な書類の一覧表を作成し、工事担当職員と受注業者で共有することにした。 今後は、国や千葉県の制度や内規等の改定に応じブラッシュアップし、継続して使用できる資料にしてきたい。	<ul style="list-style-type: none"> 受注業者への差し戻し件数が減少し、業務の効率化を図ることができ、担当者の負担を軽減することにつながった。 工事の経験が少ない職員が工事書類の一連の流れを把握する資料として活用することができ、業務を遅滞なく遂行することができた。 工事の経験が豊富な職員が一覧表として視覚化したことでセルフチェックを行う資料として活用することができた。
9	年度末・出納整理期間中の事務スケジュール作成	会計課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	年度末から出納整理期間にかけて、通常の審査業務とは異なる作業が多く発生することから、事務処理忘れの防止及び事務の効率化を図ることを目的に、「年度末・出納整理期間中の事務スケジュール」を作成した。 係内で遂行する事務やそのスケジュール、注意すべき事項を可視化し、課内全員が確認できるよう掲示している。	以前は1業務の作業内容を、担当職員が各課フォルダを確認しながら進めていたが、係員全員が事務全体を把握・進行管理ができるようになったことから、事務処理忘れを防ぐことができた。 また、効率的なスケジュールを組めたことにより、未確定伝票の間合せを減らすことができ、予算執行課双方の事務改善となった。
10	補助金の通知・起案作成事務の効率化	保健体育安全課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	補助金の交付決定通知、額確定通知及びそれらの配付かがみ文(以下「通知」という。)の作成にあたり、これまでは前回の通知をコピーして一つひとつWordで作成していたが、Excelと関数を用いることで、学校名や金額等のデータを一度入力すれば自動で通知を作成できるようにした。 併せて学校名の入力により校長名が自動表示されるようにした。 また、起案の作成にあたり、起案本文に記載する補助金額について、これまでは都度電卓で計算していましたが、Excelで入力データをもとに自動計算できるようにした。	当該補助金の交付申請は、市立小中学校から年間で合計50件程度あるため、入力回数・箇所を大幅に軽減できたことで事務処理の誤り防止や効率化が図られた。
11	庁内での定型作業マニュアル化	生涯学習課	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	パブリックコメントの実施にあたっては、駅前サービスセンター3か所に資料を設置することとなっているが、同じ期間で実施する課がほかにもあったため、担当者で連絡を取り合い、資料設置依頼と配布を分担した。	複数化で重複する作業を分担したことにより、業務時間が削減でき、事務作業の効率化が図られた。
12	本の案内チェックシートの作成	中央図書館	(1)事務処理誤りの防止 【実績提案】	中央図書館の本の案内カウンターは、シフト制で職員が担当しており、開館準備、および日中の業務に、手順のばらつきや作業時間の遅れ、作業漏れが見られた。 これらの防止のために、業務のチェックシートを作成し、時間ごとに行う作業をわかりやすく表にした。本の案内カウンターを担当して間もない職員にも手順と時間がわかるような表とし、特定の時期のみ行う業務も盛り込んだ。	どの職員が担当しても作業漏れがなく、本の案内カウンターの業務を行うことができるようになった。 作業漏れによって生じる利用者への影響がなくなった。

令和4年度事務事業改善提案の実施結果【提案概要】
 テーマ2: デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
1	市民向け例規データベースシステムの機能向上	法務文書課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	従来の市民向け例規データベースシステムは、閲覧時点で有効な規則のみ表示されており、過去の規則は閲覧できない状況だった。しかし、他の自治体のデータベースを参考にし、システムの設定を変更することで、廃止済みや未施行の規則も表示できるようにした。これにより、市民のニーズに応えることができるようになった。	浦安市税条例や浦安市介護保険条例、施設の設備人員基準条例といった、改正が頻繁に行われる条例等について、過去から未来における各施行期日ごとの条文を、手元のスマートフォンやPC等の端末で確認することができ、市民・事業者の利便性向上に資するとともに、問い合わせの軽減による業務効率化も図ることができた。
2	重要なお知らせ配信システムの更新	広聴広報課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	市内の防災情報や防犯情報などを配信する「重要なお知らせ」システムを令和4年度に更新し、運用コスト削減や情報取得手段の増加、配信スピード向上、SNSや緊急速報メールとの連携を実現。視覚的な操作やプレビュー印刷決裁により職員の負担軽減と正確な情報発信が可能になった。	従来のシステムではEメールのみだったが、それに加えてLINEでの情報取得も可能になった。また、配信情報のほか、受信時間帯も選択できるようになり、市民の利便性向上につながった。
3	Accessを活用した利用者情報管理システムの開発	こども発達センター	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	平成22年に「月報管理システム」を導入し、保守は委託してきたが、OSのサポート終了により新たなシステム導入が必要。予算の関係で手作業による事務処理を行うことになり、作業量の増大と業務停滞が予想された。そこで所内でデータベースソフトAccessを活用したシステムを自前で開発し、令和4年7月に運用開始。バージョンアップにより利便性が向上し、職員用伝言機能や所内掲示板などのオプション機能も追加された。現在ではセンター運営に必要な存在となっている。	<ul style="list-style-type: none"> これまでに3,744人分の利用者基本情報、16,050件の利用記録情報を管理している(2月14日現在)。 日々の支援を記録する作業の効率化が図られるとともに、支援記録をシステム内に蓄積することにより、職員間の情報共有や利用者対応を容易に行うことができた。 日報及び月報データの集計も可能な限り自動化。大幅な集計作業の軽減が図られている。

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
4	自立支援医療(精神通院)情報アプリ	障がい福祉課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>自立支援医療(精神通院)制度では、受給者証を発行し、通院が必要な方等に医療費を助成しているが、昨今申請者が増えているなか、申請や更新手続きに関する問い合わせが多くなっている。その対応として、対象者に若い世代が多いことも考慮し、更新時期や必要書類等の情報、手続き方法の動画、必要書類の郵送依頼等の機能を備えたスマートフォンアプリを、無料のクラウドサービスを活用して、職員の自作で制作した。</p> <p>令和4年度は、施設利用者の協力を得て、トライアル運用を行い、令和5年4月から、受給者証カバーにアプリのQRコードを貼り付け、本格運用を開始する。</p> <p>※ このアプリは、クラウドサービスを活用したアプリのため、個人情報保護の観点から、各個人の氏名や住所、障がいの内容等の個人情報は、登録や保存はしていません。</p>	<p>定量的効果(試算値)</p> <p>【現行】平均時間10分/件×月80件×12月＝年160時間 【改善】平均時間5分/件×月60件×12月＝年60時間 【問合せ削減時間】100時間</p> <p>定性的効果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から持ち歩く受給券カバーにアプリのQRコードを貼り付けることで、気軽にいつでも確認ができるため、更新漏れを防げる。 ・1回目の電話問合せ時に、お互いアプリを見ながら説明することで、2回目以降の問合せを削減することができる。
5	高齢者等ごみ出し支援事業 申請者管理台帳の作成	ごみゼロ課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>高齢者等ごみ出し支援事業では、困難な状況にある高齢者に対し、個別のごみ収集を行ってきた。申請と面談を経て利用の可否を通知し、これまでは手作業で情報を管理していた。しかし、手入力の手間や情報の確認に時間がかかるため、システム化することにした。令和2年3月から令和4年5月までの申請者情報を抽出し、管理台帳をシステム化した。これにより、同年9月1日から本格的にシステムを運用開始した。</p>	<p>申請書の受領後に関連情報を入力するだけで情報管理から関連通知まで作成することが可能となり、現状を即時に把握できるようになった。その他、介護、障害区分ごと、居住地ごと等利用状況を各月・各年度等で抽出できるため様々な調査に容易に対応することができ、利便性が向上した。</p>
6	課メールの問い合わせ対応について	クリーンセンター	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>以前は課メールの問い合わせに対して、過去の事例や参考資料を基に回答書を手作業で作成していた。関連文書の保存や資料収集に時間がかかり、回答までにも時間がかかっていた。そこで、迅速な回答処理を実現するためにシステム化した。データ管理ソフトのアクセスを活用し、過去の問い合わせと回答記録を蓄積した。類似した問い合わせには同様の回答ができるようシステムを構築し、問い合わせ内容や回答内容ごとにキーワードを入力して類似問い合わせを検索できるようにした。</p>	<p>回答文作成までの時間が短縮された。 文例、内容等が複写でき、誰でも同じ回答書が作成できる。</p>

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
7	地理情報システムを活用	市街地整備課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	過密地区土地買収事業や新橋周辺整備事業などで買収した土地を約150カ所を管理している。それらの土地の地番、面積、契約日、契約額、契約相手、登記簿、現地写真などの各種情報のデータベースを市内地理情報システム内に構築している。	地理情報システムに市有地情報を組み込むことで、従来の場所ごとの落とし込み作業が不要になり、職員の資料作成が効率化された。 さらに、データベースを利用して市有地の台帳を作成し、情報の一元化が可能になり、以前のブルーマップとエクセル台帳による情報管理からの移行が実現した。
8	権利者へ送付する資料の入力項目の最小化	まちづくり事務所	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	権利者へ送付する書類に、氏名や住所などの入力項目があり、複数の書類があるため、エクセルで書式を作成し、氏名、住所などを一度入力することで、複数の書類へ反映させるように改善を行った。	エクセルを使用することで、入力ミスを減らすことができた。
9	議員要望システム	道路管理課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	議員要望等を記録し課で共有するため、Accessにて作成したシステムです。要望記録簿が作成できる他、顔写真付きの議員一覧を表示し、議員の顔写真をクリックすることで各議員の過去の要望等が閲覧・出力できるようになった。 	議員要望・進捗状況を課内で共有ができた。 議員毎の要望記録簿をシステムにより一本化し、データベース化が図られた。(76件) 職員が議員の顔や名前等を覚えることができた。
10	お問い合わせ対応に係る事務作業の効率化	下水道課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	お問い合わせ対応に係る事務の効率化のため、一覧表を作成した。 当該一覧表は、お問い合わせ対応簿(お問い合わせ内容を記載したもの)を自動作成する機能や、過去資料を検索できる機能を備えており、お問い合わせ対応に係る作業が効率化された。 	一覧表とお問い合わせ対応簿に同一の情報を入力する必要がないため、作業が効率化された。 一覧表をクリックすることで、全ての関連資料を一度に開け、過去資料の検索が容易になった。  【一覧表の仕様】 ・一覧表(①)内の「シートの作成」をクリックすることで、フォルダ(②)やお問い合わせ対応簿(③)を自動で作成することができる。 ・①の一覧表をダブルクリックすることで、②のフォルダ内に格納したデータ(エクセルとPDF)を閲覧できる。 ・シート作成時の一覧表の情報は、③に自動入力される。
11	筆耕翻訳資料受け渡しの電子化	教育総務課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	教育委員会会議の会議録を作成するにあたり、筆耕翻訳を業務委託している。従来は、音声データや会議資料等を双方ともに郵送による受け渡しを行っていたが、令和4年度の途中から、委託先のオンラインサービスによる受け渡しへ方法を変更した。	郵送料の削減及びペーパーレス化を図ることができた。 年間(12回程度の開催)で、郵送料は3,500円程度の削減、紙(A4用紙)の使用量は900枚程度の削減効果となる。 ・郵送料:210円～390円(角2封筒、150g～500g程度) ・印刷用紙:150g～500g(A4用紙1枚あたり4g、37.5枚～125枚)

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
12	食物アレルギー対応食提供事業の説明会	千鳥学校給食センター	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	次年度入学する児童、または在学中で食物アレルギー対応食提供事業の利用を希望する保護者に対し、事業の説明会を開催している。 令和3年度までは、対面のみでの開催でしたが、令和4年度は、対面に加えてオンラインの同時開催を行った。	説明会に参加を希望しているが、会場に足を運べない方にもオンラインで参加をいただくことができた。(実績:10名中3名オンライン参加)
13	「ちば電子サービス」を活用したアンケート実施について	生涯学習課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	令和4年8月22日～9月5日に実施した(仮称)舞浜地区公民館整備についてのアンケート調査において、紙面による回答に加えて、「ちば電子サービス」を活用した。	「ちば電子サービス」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、集計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。 回答数が727件中、202件(約28%)が「ちば電子サービス」を利用し、市民サービスの向上につながった。
14	東京ベイ浦安シティマラソンにおけるエントリーのweb申込み化	市民スポーツ課	(2)デジタル技術を活用した事務事業の改善 【実績提案】	第32回東京ベイ浦安シティマラソンのエントリー方法をweb申込みに統一した。	Webの活用により迅速かつ簡易的な情報伝達を可能とした。 前回まではweb申込みと郵便振替によるエントリーも受け付けていたが、重複申込等により確認業務時間の増大があったが、web申込み限定により、情報管理を一元化させ、エントリー状況の全容をリアルタイムで把握することが可能となり、また郵便振替の確認作業による人為的なミスも防止できた。