

事務改善提案一覧（令和3年度） ～自由提案～

題名	概要	評価	審査会コメント
<p>富士宮市公式ホームページへのAI チャットボットの設置</p>	<p>1 現状及びその問題点 電話やメール等で市民から問い合わせのある内容の中には、市のホームページで検索すれば分かるような内容も多いが、市のホームページにおいては、サイト訪問者が知りたい情報を自ら探しに行かなければならず、目的の情報にたどり着くまでに相当な時間が掛かっている。また、職員の人数が増えない中で、窓口・電話対応などに割かれる時間が非常に多くなっている。</p> <p>2 提案の内容 現在、システムやAIなどの技術を駆使して、効果的・効率的な行政サービスを行えるように、「自治体行政スマートプロジェクト」という政策を総務省が推進しています。また、本市のデジタル推進という中においても、行政事務のデジタル化は喫緊の課題となっている。そこで、対話形式で質問を回答する仕組みであるAIチャットボットの設置を提案する。 (※チャットボットとは、人工知能を活用してチャットを行えるようにした自動会話プログラムシステムを言います。)</p> <p>3 提案の効果 チャットボットは、総合お問い合わせ窓口、証明書発行の案内、子育て支援、ごみの分別、観光案内・PR、外国籍の方向けの行政サービス、自治体職員のヘルプデスクなどを自動的に案内することができ、24時間365日の対応、人手不足の解消、市民サービスの充実・利便性向上など多くのメリットがあげられます。(令和元年5月時点で都道府県4団体、指定都市9団体、その他市区町村で42団体の合計55団体が導入している。県内では島田市がすでに導入しており、海老名市、横浜市、川崎市、青梅市、三鷹市などでも導入され、愛知県39市町村では「住民窓口Edia」を共同運用している。)</p>	<p>効果あり</p>	<p>ホームページの掲載内容を見直した上で、AIチャットボットを導入をすることで、市民サービスの向上に資するものであると認められるため、効果ありとします。</p>
<p>「広報ふじのみや」やSNSなどの情報発信ツールの周知について</p>	<p>1 現状及びその問題点 <現状> 富士宮市では「広報ふじのみや」や公式WEBサイト、また、各課においても様々なSNSを用いて市民への情報提供を行っているが、認知度が低く十分な情報が提供できていない。広報が届かず、新聞もとっていない家庭だと市からのお知らせや講座・イベントなどの情報を知る手段がない。 例えば、広報ふじのみや回覧文書は、自治会を通じて各戸に配布されており、自治会に加入していないアパートや富士宮市内の事業所に通勤している市外在住者には届いておらず、実際に、「定額給付金支給」について知らなかったなど市民の声を聞いた。 また、各課でオンタイムに発信しているSNSは、広報ふじのみやが届いているいないにかかわらず、有益な情報をリアルタイムに得られる情報発信ツールだが認知度が不十分で活用しきれていない。(富士宮市公式Twitter、Facebookともにフォロワー数は5000人程度で人口の4%、登録者数をもっとも多いLINEでは15000人程度で人口の12%) <問題点> ① 自治会未加入者(世帯)は、公共施設に自分で取りにいかない限り広報を手に入れることができない→「市民なのに」「税金を払っているのに」という不満が生じる ② 必要な情報が届かない→サービス(給付など)が受けられないという不平等感が生じる</p> <p>2 提案の内容 ① 広報ふじのみやWEB版やSNSのQRコードをのせたチラシを作成し、富士宮市に転入してきた人に配布する。(住民票の手続き時などに市民課で配布するのが効果的ではないか) ② ポスターを作成し、自治会に加入していないアパートの掲示板や、宣伝効果がありそうな商業施設、市外からの勤務者が多い会社などにも掲示を依頼して周知を図る。(広報ふじのみやWEB版と同じWEBページ上で回覧文書の内容も見られるよう、広報課でWEBページの改良を行う。)</p> <p>3 提案の効果 ① 自治会未加入者(世帯)にも市からの情報が伝わるようになることで、市政への参画意識が高まる。 ② 将来的には広報ふじのみやの紙での配布廃止又は削減につながりゼロカーボンへの足掛かりとなる。 ③ 富士宮市のSNSをフォローしてもらうことで広報の掲載に間に合わなかったような情報もリアルタイムに提供できる。(災害情報などを配信する際にも役立つ) ④ 多くの人にフォローしてもらうことで情報の拡散が見込まれ、富士宮市主催のイベントや講座の集客が見込める。 ⑤ 市外在住者への富士宮のPRとなり移住定住を考えるきっかけになる。</p>	<p>効果あり</p>	<p>現状の問題点に対して的確な提案がなされており、市民サービスの向上に資するものであると認められるため、効果ありとします。</p>
<p>市役所7階あっぱれ食堂の利用促進について</p>	<p>1 現状及びその問題点 人事課(互助会)の再三の利用呼びかけもある中、市役所7階食堂「あっぱれ」では、相違工夫の献立、ボリュームもあり、味も良い(特に玉子料理・揚げ物・煮物系は秀逸!)にも関わらず、利用者数と売上は依然低迷している。なお、利用者のうち職員の顔ぶれは毎日同じであり、良い意味で言えばリピーターは多いといった現状である。(リピーターが多い=「飽きずに美味しい」裏付けである) しかし、この状況が続いたとすれば、この先も売り上げが伸びず、運営がひっ迫し、存続の危機といった状況を招いてしまう。なお、過去においても同様のことが繰り返えされている。昼食は個人の自由とは言え、庁舎全体の課題としての総務部門の呼びかけに応じないという組織の体質上の問題も垣間見える。食堂が職員だけでなく市民サービスの面でも大切な施設であることが認識されていないことも問題である。</p> <p>2 提案の内容 それらの状況を招く原因を考え、解決方法を探り、提案する (原因1) 正午からの20分ほどの間に来店者が集中して提供に時間がかかることで昼休みを有効に使いたい職員が利用を敬遠してしまう。 (提案) 提供メニューの選択と集中、及び厨房内オペレーションの工夫による配膳時間の短縮。→特に厨房内オペレーションについては改善の余地があると考えられる。(一例を上げると、①炊飯器、味噌汁鍋、カレー・ミートソース等の湯煎器等の高さや位置(従業員より高い場所にある炊飯器(ご飯を持っている途中にふたが閉まってけがをしないかと心配である)また従業員どうしの交錯による転倒や皿等の落下の危険性がある)、②A定食とB定食の配膳場所の区別化(2系統に分けることで配膳スピードがアップする)③厨房とカウンターが離れている(従業員が身体を伸ばしてトレーに置かなければならず不安定(味噌汁などこぼれる恐れがある)、④冷凍麺の保管場所(ミニの麺の場所が離れている)と冷凍麺ゆで器の有効利用(穴が6つあるのに1つしか使われていない)、⑤もう一人鍋を振るう人を配置(炒め物等の提供スピードが上がる)など (原因2) 庁舎出入りのお弁当業者に固定客が付き自席で昼食をとる習慣がついてしまっている。食堂でどのようなものが提供されているのか分からない職員が多い。 (提案) 習慣はいかんともしがたいところであるが、SNSの活用(＃あっぱれ食堂での投稿を利用者にお問い合わせするなど)により食堂で出される料理の画像を職員間でシェアする。投稿した職員には毎月抽選による特典がある。 (原因3) 食堂を利用することで、どの程度経営が改善されるのかが見えない。 (提案) 毎日の目標来店者数(定食等提供数)と実績をグラフ化し、店舗への掲示や職員短信などで公開する。 (原因4) 職員が食堂運営に関して無関心。 (提案) 庁内横断的な「食堂委員会(仮)」の設置。職員の意見を集約し、メニューや食堂レイアウト等、集客の方策を協議し、反映する。</p> <p>3 提案の効果 (効果1) 従業員の方々の負担軽減(高い場所に設置されている炊飯器や従業員どうしの交錯による転倒や皿等の落下の防止)と、待ち時間短縮による並びたくない人や昼休みを有効に活用したい人への利用促進と、利用者が増えた際にも対応できるようになることが見込める。 (効果2) SNSで拡散することによる効果。未利用者(職員)も興味を持ち始めることにつながる。市民への宣伝効果もある。 (効果3) 具体的な目標を掲げることで、従業員の励みとなり、目標達成に協力しようという職員の意識向上と食堂運営を職員が支えることで組織としての一体感が生まれる。 (効果4) 職員が食堂に関心を持つようになり、また食堂委員会(仮)での意見(市民目線での意見も出ることを期待)が反映されることで、メニューの充実や内装等の良い雰囲気づくりにつながり、また利用促進の方策が出されることも期待される。昼休み中の職員や、来客時の応接場所として、また会議や手続き等で来庁した市民もゆっくりくつろげる場となり、職員にとっても市民にとってもサービスが向上することとなる。</p>	<p>提案3、4については効果あり</p>	<p>食堂の存続は、市役所に来庁する市民サービスの向上に資するものであると考えます。その上で提案1については委託先事業者の業務の範囲内であること、提案2については一部の職員のみでの投稿となることが想定されることから効果は認められないものの、提案3、提案4については、経営の改善に向けて一定の効果が想定されることから、効果ありとします。</p>

事務改善提案一覧（令和3年度） ～自由提案～

題名	概要	評価	審査会コメント
外部からの職員ポータル環境への接続について	<p>1 現状及びその問題点 職員には、職員ポータルのスケジュール機能を利用した業務管理を推奨しているが、出先（出張中）・自宅で閲覧できないため、真のスケジュール管理として活用できていません。 Csvデータによるアプリへの手動連携もできるようだが、スケジュール更新の度に連携作業を行うことは現実的ではないと考えます。</p> <p>2 提案の内容 職員ポータル（スケジュールとメール）に外部から（スマホや自宅PCなど）から接続できるようにする。</p> <p>3 提案の効果 出先（出張中）でもスケジュール管理やメール閲覧が可能となり業務効率があがる。利便性が向上し、職員ポータルによるスケジュール管理率が上がれば、上長による部下のスケジュール管理や、職員間のスケジュール調整（平準化）にも有効と考えます。 また、このような、外部から庁内ネットワークに安全に接続ができる仕組みは、コロナ過の在宅勤務、働き方の多様化、DXの観点から、将来的には構築しておくべき環境だと考えます。</p>	効果あり	<p>提案の内容は、スケジュールの管理・調整に関わる業務の効率化に限らず、将来的なテレワークの環境整備という観点においても有効なものであると考えられるため、効果ありとします。 ただし、実施については、費用やセキュリティなどの課題があることから、情報化計画へ位置付けた上で将来的な導入を検討していくものと考えます。</p>

題名	概要	評価	審査会コメント
下水道に係る管路図の公表	<p>1 現状及びその問題点 下水道位置の確認のために年間1300人強の来庁者が訪れ、職員の事務処理時間も多く割かれている。下水道台帳には個人情報に記載されているため、個人情報を削除し、公文書の一部開示という形で対応せざるを得ない状況であり、窓口での確認は、職員のみならず、利用者にとっても負担が大きい。 下水道の問い合わせは主に不動産関係者等から寄せられ、下水道の有無、浄化槽の補助金の範囲、分譲などによる新設のためにマンホールの高さ等の確認が多い。</p> <p>2 提案の内容 下水道の埋設状況を確認する下水道台帳は、市民から希望があれば誰でも閲覧可能であり、閲覧者の身元確認などの手続きはとっていない。また、他の自治体では公開済の自治体も多く、情報公開しても差し支えない情報と考えられる。 利用者は、行政書士や不動産関係の業者が多く、インターネットなどPCの利用について知識を有している。したがって下水道の情報をホームページに掲載することにより利用者も来庁する手間が省ける。 しかし、現在の下水道台帳では部分開示とせざるを得ない状況を改善するため、都市計画図に下水道管路を掲載した管路図を作成し、ホームページに掲載する。</p> <p>3 提案の効果 ① 職員の事務処理時間の低減 年間来庁者1314人（令和2年度）×0.3（本提案で改善できる推定割合）×平均所要時間1/2時間=197.1時間 ② 利用者の来庁時間の削減及び来庁のためのCo2排出量削減 年間来庁者1314人×0.3×庁舎への片道距離5km（仮定）×来庁回数2回（受付、交付）×Co2排出量（自家用車）0.13kg-CO2=512.5kg=0.51t （参考：富士宮市のCo2排出量28546 t-CO2【第4次富士宮市地球温暖化対策実行計画R1温室効果ガス排出量】） 上記のとおり、事務能率・市民サービスの向上、温室効果ガスの抑制の効果が認められる。</p>	効果あり	事務処理時間の削減と市民サービスの向上に資するものであるため、効果ありとします。
住民異動に関する窓口受付後における事務処理の方法	<p>1 現状及びその問題点 市民課記録係の窓口では、毎日多くの住民異動を受付けているが、お客さまによって手続きが違いため、受付後に処理をする流れも変わってくる。異動票をはじめ一連の書類をクリップで止め、それぞれ入力、点検、審査後、市民係（証明発行）や保険年金課（国民保険証発行）に処理を依頼していた。また、点検する場所についても、係員がそれぞれ違った場所や狭い場所で行っていたため、クリップを外す際に他の書類と混ざってしまうリスクがあった。</p> <p>2 提案の内容 ① 異動票を色上質紙（藤色）に変更した。 ② 書類の紛失を防ぐため、一連の書類を色付きのクリアファイルに入れて、最後の手続きまで行う。 ③ 点検する場所について、作業テーブルの配置を考え広いスペースを確保した。 ④ 入力や点検の途中で別の作業を行う場合には、一時保管のかごに入れておき、作業終了後は同じ人が最後まで責任をもって処理をする。 ⑤ 異動票を置く指定の場所に、高さのあるかごを設置した。 ⑥ 一日の最後に行う異動票等の仕分け作業は、当番制とし責任職員を固定化した。</p> <p>3 提案の効果 ① 異動票を色紙にすることで、他の紙との区別ができ、作業中に異動票が紛れるリスクを回避することができた。 ② 一連の書類を色付きのクリアファイルに入れることで、業務中に書類が単体で他の書類と混ざってしまうリスクを回避することができた。 ③ 広い作業スペースを確保したことで、点検する場所が固定され、書類を広げて確認ができ、作業の効率が上がった。 ④ 高さのあるかごを設置したことにより、棚の隙間から異動票が落ちる心配がなく、仕分け作業が改善された。 ⑤ 複雑で時間がかかっていた事務処理が、用紙やファイルの改善をすることにより、以前に比べ業務の正確さが増し、処理時間が減り市民サービスの向上に繋がった。 ⑥ 業務の改善をしたことで、今まで以上に職員一人一人の意識が高まり慎重かつ確実に作業することができるようになった。</p>	効果あり	複雑な事務手続にひと工夫を加えることで、リスク管理と業務の効率化がなされたことから効果ありとします。
身近な人が亡くなった後の市役所での手続きを掲載した「お手続きのご案内」冊子の作成	<p>1 現状及びその問題点 記録係では、死亡届を受付した際、ご遺族の方に「手続きのご案内」というチェック用紙を渡し、関係する課に自分で手続きをしてもらうよう案内する。また、「ご遺族手続き支援コーナー」のチラシも一緒に渡し、利用する場合は予約をもらい、ご遺族の方の負担を少しでも軽減できるよう手伝いをしている。 しかし、「手続きのご案内」は最低限行っていたが手続きのみが記載され、全ての遺族の手続き要領を把握できない。また、「ご遺族手続き支援コーナー」の予約状況によっては、都合の良い日に予約できず、自ら手続きを行ってもらう場合があるのが現状である。</p> <p>2 提案の内容 市役所の中の手続きについて、該当する課の手続き内容や必要な持ち物等を一覧にまとめた「お手続きのご案内」冊子を作成した。 冊子は、A4サイズ8枚で、市役所内の手続きについて項目ごとに漏れなく記載されている。 ご遺族手続き支援コーナーの予約を取れなかった方、予約なしでご遺族手続き支援コーナーを利用したいと来庁された方、市民課の窓口で手続きを教えてほしいと来庁された方などに配布している。また、市のホームページにも掲載している。</p> <p>3 提案の効果 ① ご遺族の方に冊子を渡すことで、窓口で説明する時間やその方の必要な手続きについて調べる時間が短縮され、お客さまの待ち時間の削減につながり市民サービスの向上が図られた。 【窓口対応時間の削減】 5件／月×0.5時間×12月=30時間／年 年間30時間の窓口対応時間を職員が削減できることが見込まれる。 ② ご遺族手続き支援コーナーの予約を取らずに急に来庁された方に対して、今までは、予約を改めて取っていただき、後日もう一度来庁してもらうか、職員が該当する課と一緒に付き添い案内していたが、冊子を見ながら、自分で都合の良い日に該当する課を回り、市役所内の全ての手続きを漏れなく行うことができる。 ※自分で回ることが難しい場合は付き添う場合がある。 【予約が取れなかった方の対応時間の削減】 10件／月×1.5時間×12月=180時間／年 年間180時間の対応時間を職員が削減できることが見込まれる。 ③ 冊子を利用したご遺族の方から、突然身内を亡くし何をしたいのかわからない中で、市役所内の全ての手続きが載っている冊子があるとわかりやすく安心して手続きができたと多くの感謝の言葉をいただいている。</p>	効果あり	ご遺族に寄り添った市民サービスの向上に資する取組であることはもとより、手続を一覧としてまとめたことで、窓口業務の効率化も図られているため、効果ありとします。

題 名	概 要	評価	審査会コメント
<p>個人住民税の当初賦課における事務の軽減</p>	<p>1 現状及びその問題点 個人住民税の当初賦課においては、通常の課税処理以外にも課税資料の印刷等で過大な負担が職員にかかり、時間外勤務も1～3月で毎月100時間を超えている者が多かったです(令和元年度)。削減できる工程を削減し、業務の負担を減らす必要があると感じていました。</p> <p>2 提案の内容 ① 当初の賦課において、紙提出以外のデータで受け取った課税資料(確定申告書、給与支払報告書(以下、給報)、年金支払報告書(以下、年報))を今までは全て印刷していました。印刷時間、コスト、印刷する必要性を考慮し、その中で給報と年報について、データで保管し、印刷を省略しました。 ② 給報、年報の内容修正の際、一部の作業のみ切り分けて作業することにしました。給報、年報の内容修正は個人特定できていない給報、年報を個人特定し、内容(計算)が合っているか確認します。そのうちの個人特定について、他市に転出して回送する処理と死亡している方の削除処理のみ切り分けて処理しました。(システムにおいて対象者を1人に絞ってくれるため、熟慮することなく、単純作業となります。今まではこの単純作業と熟慮しなければならない対象者が混ざっていたため、個人特定に時間がかかっていました)。</p> <p>3 提案の効果 ① ・印刷に必要な紙 給報(A4 29,336枚)年報(A4 2,493枚) 金額として16,884円(令和2年度単契金額)削減。 ・給報、年報を保管するファイル 159冊(A5で1冊約400枚綴る。)金額として35,616円削減。 ・紙を印刷する時間 センタープリンターで300枚印刷するのに約30分かかる(データをプリンターに送り、印刷まで)ので約53時間 職員の作業時間を減らしました。(職員の 平均時間外単価2,199円として116,547円の時間外勤務手当削減。) ・印刷した紙をファイリングする時間 1冊10分(A4をA5に裁断して、穴をあけてファイリング)かかるので、約26時間 職員の作業時間を減らしました。 ・保管スペースとしていた、キャビネット1台(A5サイズ 4段分)のスペースが空きました。データはシステム側として、サーバーに保管し、市としては電子媒体に保存しておきます。 ・内容の修正作業の際、修正内容も全てデータ化することで、紙の給報から対象を探して、手書きする手間がなくなりました。 ② 給報、年報の内容修正の時間が短縮できました。切り分けて作業した2,233件の1件につき、約2分短縮できたので、約74時間 職員の作業時間を削減できました。(職員の平均時間外単価2,199円として162,726円の時間外勤務手当削減。) その他:①、②の事務軽減もあり、係員としては、1月につき約10時間の時間外勤務が減りました。(別紙参照。異動していない職員のみ。)</p>	<p>効果あり</p>	<p>従前の業務に改善の余地が大きくあったものと考えられますが、業務の改善意識を持つことで経費及び事務処理時間が削減されていることから、効果ありとします。</p>
<p>空調用温水の稼働間欠化による省エネルギー化の推進</p>	<p>1 現状及びその問題点 富士宮市立病院内の手術室やICUといった特殊な部屋の空調機は、常時冷房を基本として、冷風と温水コイルとの熱交換にて暖房運転を実施している。現状は、常にコイル中に温水※1を循環させて、暖房運転可能な状態にしている。 調査の結果、外気温の高い夏期及び中間期(4～10月)の間は、手術室を除くと、この空調用温水をほとんど使用していないことが分かった。このため省エネルギーの観点から、暖房を使用しない間は、空調用温水機能を停止することが望ましい。しかし現状の制御では、運用上の手間を考慮すると実現できないことが分かった。結果として、空調用温水を常時運転せざるを得ず、エネルギーの過剰供給が発生していた。 (※1当温水の熱源は蒸気ボイラー、飲料温水と区別するため以下空調用温水という)</p> <p>2 提案の内容 エネルギーを適正に使用することを目的として、暖房を必要とするときのみ空調用温水を運転するよう下記の通り制御改造した。 ・夏期及び中間期の間は、空調用温水の発停を手術室の空調機の発停と自動連動させる。 ・上記期間中に部署から暖房要請があった場合及び冬期の間は、空調用温水を常時稼働状態へと切替える</p> <p>3 提案の効果 ・夏期及び中間期の空調用温水の稼働時間を約5割(370時間/月)削減 ・省エネルギー効果(令和3年4月～7月の実績、対前年度比) ① 排出CO2量削減:21.5ton(富士宮市立病院の総排出量の0.68%に相当) 年換算削減見込量32.5ton/年(同1.03%に相当) ② 光熱費削減額:735,734円 効果額:436,534円(= 735,734 - 299,200) (=光熱費削減費－制御改造費用(初年のみ)) 年換算削減見込額:1,115,007円/年、左記から改造費用を除いた額:815,807円/年</p>	<p>効果あり</p>	<p>経費の削減と環境負荷の低減を両立する取組であることから、効果ありとします。</p>
<p>定期健康診断の日程変更業務の効率化</p>	<p>1 現状及びその問題点 定期健康診断は、7日間に渡り職員・会計年度任用職員約1,400人を対象に実施している。各職員の実施日の割り振りには人事課で行うが、都合が悪い場合はまず課内で調整してもらい、それでも調整がつかない場合は人事課が調整を行うことになる。しかし実際は課内で調整することは難しく、大半は人事課において調整を行うことになる。このため、定期健康診断前には日程変更に関する電話が数多く寄せられ、かつ、それぞれの日程変更を1件ごと手修正で行っているため、全係員がこの対応に多くの時間を費やすことになっている。(R2年度日程変更件数:約100件)</p> <p>2 提案の内容 ① 変更は、男女間では行えない、胃部X線検査のある人同士間でなければ行えない等の条件から課内での調整が難しかったことを踏まえ、共通フォルダに全職員の日程を掲示し、その中から各自で調整を行ってもらった。 ② ①で調整ができなかった場合に、これまで手修正で行ってきた日程調整をシステム化(職員番号を入力すると、その職員の条件に合った候補日が表示され、その中から選択する。)した。別紙参照</p> <p>3 提案の効果 ①により、日程変更に関する電話が減少した。(R3年度実績:5件(8/10現在)) ②の導入により、1件当たりの対応時間が大幅に減るとともに、手修正による誤りがなくなった。 以上により、日程変更に関する時間は、トータルでも10分程度となり、大幅な業務改善につながった。 R2年度は1件当たりの対応に約5分を費やしていたと仮定し、 所要時間 100件×5分=8時間20分 R3年度は1件当たりの対応に約2分を費やしていたと仮定し、 所要時間 5件×2分=10分</p>	<p>効果あり</p>	<p>所管部署の職員と健康診断を受診する職員の双方の手続が簡略化されていることから、効果ありとします。</p>

題名	概要	評価	審査会コメント
<p>ワンストップ特例申請業務における通知の電子化</p>	<p>1 現状及びその問題点 ワンストップ特例申請については、ふるさと納税の寄附件数に比例し、年々増加しています。例年11月から1月は、ふるさと納税のかけ込みによる寄附やワンストップ特例申請書の締め切り期限の影響により、申請件数が集中している状況です。この時期は、市民税課の申告会場の対応等、市民税賦課業務の繁忙期とも重なり本来の業務を圧迫していました。少しでも事務の軽減を図るため、工程の見直しを行いワンストップ特例申請業務における作業時間の削減を考えていました。</p> <p>2 提案の内容 ① ワンストップ特例申請の受付通知を紙面ではなくメールで送ることにしました。 ・令和2年1月1日から令和2年10月31日まで7,292件を紙面通知。 ・令和2年11月1日から令和3年7月31日まで31,904件をメール通知。 ※紙ベースでの通知では、封入作業、封入確認等、人と時間を要していました。 ② 正規職員で行っていた申請内容の読み合わせについて、ダブルワーク制度を活用することで、本来の市民税賦課業務に専念できました。</p> <p>3 提案の効果(令和2年11月1日～令和3年7月31日受付分まで) ① ワンストップ特例申請書受理の紙媒体からメール通知への変更による経費削減 ・紙(A4)代金削減 31,904件×0.53円(単価契約品)=16,909円 ・封筒代金削減 31,904件×19.8円=631,699円 ・郵便料 31,904件×84円=2,679,936円 ・封入作業(紙面の折りこみ、封入・糊付け、枚数の確認)時間の削減による会計年度任用職員の人件費の削減(31,904件×1分/1件)÷60分=531.73時間÷7.45時間/日=71.37日 ⇒71.37日×(154,000円÷20日)=549,549円 合計 3,878,093円の経費削減効果があった。 ② ワンストップ特例申請書受理通知の読み合せ時間の削減 ・市民税係職員の時間外作業時間を1割削減しました。3か月(R2.11月～R3.1月)2,200円(時間外平均単価)×3人×3か月×(1人あたり3か月平均時間外時間数92.9時間/人/月×10%)=183,942円 合計 183,942円の経費削減効果があった。 ※ワンストップ特例申請書の受付処理について、本事務の改善により、①②の合計で、4,062,035円の経費削減効果がありました。</p>	<p>効果あり</p>	<p>電子メールの送付については、既存のシステムに搭載されていた機能ではあるものの、時代に合わせた運用方法の見直しにより、大きな経費の削減効果があったものと考えます。ただし、人件費の削減効果に関しては、全てが本提案内容によるものかどうかは認められないため、効果ありとします。</p>
<p>職員採用試験申込み手続の電子申請化</p>	<p>1 現状及びその問題点 職員採用試験の申込みは、紙媒体でのみ受け付けている。そのため、以下の問題があった。 (1) 全受験者の情報を人給システムに入力しなければならず、膨大な時間を要する。 (2) 入力誤りのリスクがある。 (3) 緊急時の受験者との連絡手段が電話のみ。</p> <p>2 提案の内容 既存の市の電子申請システムを利用し、申込み手続を電子申請化する。</p> <p>3 提案の効果 申込み手続を電子申請化したことで、必然的に申請内容がデータ化されるため、そのデータを一部加工するだけで、全受験者の情報を人給システムに一括で取り込むことができた。これにより問題となっていた作業時間を削減するとともに入力誤りのリスクも排除することができた。 また、電子申請システムを介し、全受験者に一括でメールを送ることができるため、新型コロナウイルスの感染拡大による採用試験の実施方法等を変更する際には、その旨の連絡を簡単に行うことができた。 受付期間中は、24時間申し込むことが可能なため、申込者の利便性も向上した。</p>	<p>効果あり</p>	<p>既存の電子申請システムを利用した提案ではあるものの、これまでの受付手続の運用を見直した上でシステムを利用したことにより、事務手続の改善と申込者の利便性の向上がなされたことから、効果ありとします。</p>
<p>高額介護サービス費の通知方法の変更</p>	<p>1 現状及びその問題点 (現状) 毎月介護サービスを利用している者のうち、高額介護サービス費の給付金が発生する被保険者に対して、はがきにより給付する旨の通知(月平均1,500通)を行うが、印刷順序が被保険者番号(介護の識別番号)順の運用をとっていた。 (問題点) ① 施設に入所している者については、郵送費の削減と施設側の事務手続の簡略化のため、施設毎にまとめて郵送するため、仕分け作業に会計年度職員4.5時間、正規職員2時間を要していた。 ② 個人で複数枚送付する者については、郵送費削減のため封筒にまとめて送付していたが、その宛先を手書きしており、仕分け作業とは別に会計年度職員が2.5時間を要していた。</p> <p>2 提案の内容 ①の事務改善 被保険者番号順で印刷していたはがきの順序を、住所地番順に変更することで、施設及び個人で複数ある場合の把握を容易にし、作業時間の短縮(作業時間2時間)を行った。 また、これまで通知が複数あるかどうかの判断を目で見て行っていたが、処理結果のcsvデータより住所情報を名寄せしたチェックリストを作成し、処理漏れがないようにした。 なお、今回のシステムの仕様変更に関しては無償で行った。 ②の事務改善 処理結果から対象者のcsvデータが出力される仕様であることが確認できたため、手作成の運用から差し込み印刷による運用(作業時間0.5時間)に変更し、作業時間の短縮を行った。</p> <p>3 提案の効果 ① 職員(旧運用で作業に要した時間 月2時間×12ヵ月=年24時間) 新運用では作業を会計年度任用職員が全て行うようになったため、0時間 会計年度任用職員(旧運用で作業に要した時間 月4.5時間×12ヵ月=年54時間) 新運用の作業時間 2時間×12ヵ月 = 24時間 年間合計54時間の削減 ② 会計年度任用職員(旧運用で要した時間 月2.5時間×12ヵ月=年30時間) 新運用の作業時間 0.5時間×12ヵ月 = 6時間 年間合計24時間の削減</p>	<p>効果あり</p>	<p>従前の事務執行に改善の余地が大きくあったものと考えますが、日々の業務の中の課題に着目し、即座に改善したことによって作業時間の削減が図られていることから、効果ありとします。</p>