令和３年度
職員等提案制度職員投票　投票結果

優れた業務改善を行った取組みについて、職員投票の形式で皆さんに選考してもらった結果、次の２つの取組みが選ばれました。
表彰式は１月４日に行われ、市長から表彰状と副賞が贈呈されました。

職員投票の投票結果

〇投票期間：令和３年７月１日～令和３年７月３１日

〇表彰ノミネート事例数：８事例

〇投票数：１，２７１票

収納課　職員
獲得票数
計501票

改善事例
・電子納付の導入
・電話での納税相談
改善内容
従来対面で行っている納税相談を電話で行うことや、電子納付ができる環境を整備し、新たに電子納付チャネルを４つ導入した。これらにより市民サービス向上に繋がった。

地域包括ケア課
職員
獲得票数156票

改善事例
自宅で行える介護予防活動の推進
改善内容
新型コロナウイルスの影響から、介護予防リーダー向けの体操復習 DVD や介護予防体操の動画やリーフレットを作成し、受講者が自宅でも活動を行えるようにした。また、家庭環境や身体状況に応じた、介護予防訪問支援事業を実施した。

受賞者インタビュー

●収納課

２４時間３６５日どこからでも納付ができる、ニューノーマルな納付環境へ

新型コロナウイルスの影響によって、不要不急の外出自粛や非対面型の働き方の導入など、新たな生活様式の実践が求められている。市役所の窓口においても感染防止対策が求められる中、収納課では、課内で対応について検討を行い、従来の窓口での納税相談に加え、電話での納税相談を併用して行うとともに、電子納付ができる環境を整備した。これらの取組によって、非対面で手続きを行うことができ、市民や職員の感染防止対策を図るなど、現社会情勢に合った市民サービスの向上に繋がった。

電子納付導入に至った経緯は？

市民から「クレジット払いで納付できないか」という声が以前から上がっており、電子納付の検討を進めていました。そんな中、新型コロナウイルスの感染拡大を機に増加したキャッシュレス決済の需要から、市民サービス向上のため電子納付を導入しました。納税通知書に電子納付を開始する旨の文章を記載したり、金融機関と協力し、店舗にチラシやポスターの掲示を行うなど、周知方法も工夫しています。今後は口座振替を最優先に勧める一方で、納付書払いを希望の方には電子納付の利用を推進していきたいと考えています。

改善による効果や実感について

電子納付の利用率も導入当初は全体の１％未満でしたが、様々な周知活動の結果、現在では５％程度に伸びており、利用者が増えていると感じています。日々の業務では、実際の手続きを行う際、紙の納付書の処理がない分、省コスト省スペース化に繋がっています。納税証明書も今までは発行に時間がかかっていましたが、データでの確認も可能となったことで、速やかに発行できるようになり、窓口でのトラブル解消にもなりました。

今後の展開や意気込みについて

収納課では、各職員が日々の業務の中で問題意識を持つように心がけています。また、地方自治体もＤＸの推進が求められており、当課職員は積極的に研修に参加するなど、デジタルマインドの醸成に取り組んでいます。こういった職場の環境作りに努めることで、職員１人ひとりが業務の現状や課題を認識し、事業の企画や事務改善を恒常的に行うことに繋がってくると考えています。本施策はあくまでＤＸの入り口部分であり、今後は市役所全体で協力するなど、引き続きＤＸの推進に努めていきたいです。

●地域包括ケア課

ピンチをチャンスに変え、介護予防の推進を図る

地域包括ケア課では高齢者への運動機能向上の支援を行う、元気アップ運動教室を開催していたが、新型コロナウイルスの影響により活動ができなくなってしまった。このような中、越谷市リハビリテーション連絡協議会（以下、協議会）と連携を行い、介護予防にかかる体操の方法を記載したリーフレットを作成し、周知を行ったほか、自宅でも体操が気軽に行えるよう、解説動画を Youtube で配信した。また協議会の理学療養士等が、閉じこもりがちな高齢者の自宅を訪問し、個々に合った運動支援を行うリハビリテーション専門職による介護予防訪問支援事業も開始した。これらの取組により、コロナ禍においても、高齢者の引きこもりや生活不活発の解消に繋がった。

取組を行ったきっかけは？

従来の活動が行えないことで、高齢者のフレイル（衰弱）が進行する恐れがありました。そういった中、コロナ禍でもできる取組はないかと考え、本取組に着手しました。コロナ禍におけるサテライトオフィスの実施により、職員間での調整も進まない中、協議会とも連携を図り、無事、実現することができました。また、本市と包括連携協定を結んでいる各事業者（イオンやセブンイレブン等）にも依頼し、各店舗にリーフレットを設置するなど、周知方法にも工夫を取り入れています。

利用者の声は？

地域の介護予防の担い手として活動していただいている介護予防リーダーからは、コロナ禍でなかなか通いの場を開催できないといった声がありました。そこで、自宅でも振り返りができるよう介護予防リーダー養成講座で習得した体操の復習ができる資料や DVD を配布し、好評を得ています。また、介護予防訪問支援事業についても、理学療法士等と１対１で運動支援が受けられ、コロナ禍で大勢が集まる場への参加は躊躇される方でも、自分のペースで気軽に運動を行うことができると好評の声をいただいています。これらの取組が、運動を行うきっかけ作りや継続的に運動を行う意欲を引き出すことができていると感じています。

今後の展開や意気込みについて

withコロナの中で、介護予防の形式がセルフケア中心となってきています。そういった中で、私たち行政ができることは、利用者自身の運動を行うきっかけを作ることや、地域の介護予防活動の活性化が重要だと考えています。今後も、こういった環境を整備するため、利用者や介護予防リーダーの支援に努めるなど、立ち止まることなく、日々、業務改善に取り組み続けていきたいと思います。