



令和6年度 職員等提案制度

昨年度に職員提案制度で提出された3件の取組が、優れた事務改善の取組として表彰されました。表彰式は令和7年1月6日に行われ、市長から表彰状と副賞が贈呈されました。この取り組みのうち2件について受賞者インタビューを実施しました。

市民税課

改善事例

・疑義事項に係る対応事例の記録について

改善内容

・ネットワークドライブ上に、対応事例等を保存するフォルダを設け、そのフォルダ内に随時データを保存し、過去の対応事例等を参照できる状態としたことで、過去の事例と同一又は類似の疑義事項が生じた場合において、その事例の把握及びこれを踏まえた上での対応（回答）を行うことが従前より容易となった。

保育入所課

改善事例

・保育所一斉受付事務

改善内容

・パワーポイントで受付後の流れについてのスライドを音声付きで作成し、保護者の前で上映することで、説明できる保護者の数を約 40 人まで増やし、職員が何度も説明する負担を軽減した。また、入所受付業務に普段携わっていない職員でも操作することができるため、他の業務に割り振ることができた。

市民課

改善事例

市民の待ち時間の削減

改善内容

待ち時間削減のため、発券前に必要な書類の記入は済んでいるか、確認のメッセージを入れるようにして、事前に書類記入が必要であることを認識してもらう機会を設けた。また、時間を要する手続きと要しない手続きの受付窓口を分けることで、市民の滞留を防ぐことに努めた。

受賞、おめでとうございます

今回の受賞は、普段の業務をもっと良くできないか、越谷市にとって重要なことは何か、という問題意識を日ごろから持ちながら取り組まれた結果だと思います。次のページにその取組内容を紹介するので、そんな意識を持ちながら皆さんも、小さなことから市全体に関わることで、まずは業務改善について考えてみてください。

受賞者インタビュー



●市民税課

改善のきっかけ

所管事務を進めるなかで生じた疑義事項に対し、どのように対応(回答)したかということについて、担当内での記録がありませんでした。そのため、過去の同一又は類似の事例の有無、その対応等については、在籍年数が比較的長い職員(場合によっては過去に在籍していた職員)に随時確認を行っていました。また、過去に対応(回答)した疑義事項と同一又は類似の疑義事項が再び生じた場合に、過去の記録が存在しないため、再度関係法令、資料等の確認を行うなど、その対応(回答)に時間を要したときがしばしばありました。



過去の対応を毎回別の職員に聞き、根拠法令等を調べて回答するのは時間がかかる…

効果や実感

過去の事例と同一又は類似の疑義事項が生じた場合において、その事例の把握及びこれを踏まえた上での対応(回答)を行うことが従前より容易となりました。対応(回答)に要する時間も比較的短くなり、市民サービスの向上につながっていると思います。

また、捻出した時間を他業務に充てることができたため、業務の効率化という面でも効果がありました。

名前	
R5.11.16	越谷税務署からの法人事業者の実態情報の提
R5.12.4	出入国管理及び難民認定法第59条の2第3
R5.12.4	所得割の課税標準に係る根拠規定について
R5.12.5	森林環境税に係る租税条約の適用関係について
R5.12.6	親族関係の確認が取れたが委任状がなく本人な

事例の保存フォルダ(一部抜粋)

工夫したポイント

初めは担当としての個人的な記録に留まっていましたが、課内で回覧し、課の職員がまずこの記録を見ることで、課内からの相談も減りました。また、できるだけ手間をかけずに記録を残したかったため、運用のルールはフォルダ名だけにしています。フォルダの名称を「事例発生日と事例内容」としており、これにより誰でも容易に事例検索ができるようになっています。



担当職員のお二人

今後について

事例の内容について、稀に欲しい情報が残っていないことがあるため、誰から聞かれた内容かなど必須の記載事項を設けて統一的な記録を残せるようにすることで、負担も軽減しつつ、情報の質も上がると考えています。

また、毎年累積で事例は増えていくことから、後任者が事例を探しづらくなることが想定されます。事例の検索をより簡単にできるようにするため、事例の内容ごとに項目分けをするなど、使いやすくなる改善を検討していきます。

行財政部行政管理課