

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。



改善事例

・疑義事項に係る対応事例の記録について

<u>改善内容</u>

・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。



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。



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と思います。次のページにその取組内容を紹介します 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まで、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 て回答をするのは 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)

<u> 工夫したポイント</u>

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

<u>今後について</u>

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。



●保育入所課

改善前の状況

毎年4月からの保育所一斉受付では、例年混み合うと1時間以上待ち時間が発生していました。その状況下で、 新型コロナウイルス感染対策として頻繁な消毒作業や会場内の入場制限等を行う必要があったため、受付の流れ が悪くなり、更なる待ち時間の発生が見込まれていました。

以前は書類を預かる受付ブースに案内する前に、保護者を約 10 名ずつ集めて受付後の流れについて職員が説明していましたが、1 人の職員が 1 度に説明できる人数に限りがあるため、大人数を集めることができませんでした。 さらに、1 日に 250~300 人が来るため、何度も同じ説明をするという職員の負担が大きいことも課題となっていました。

実施してみての効果

受付後の流れを説明するパワーポイントをスクリーン上映する ことで、説明できる保護者の数を約 40 人まで増やすとともに、 職員が何度も説明する負担を軽減できました。

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、その分、入所受付業務担当の職員を質問応対 や受付ブース増設要員として活用することで、受付がスムーズに 進み待ち時間の解消に繋がりました。

<u> 工夫したポイント</u>

毎年新規で作成すると手間がかかってしまうため、一部だけ 更新すれば来年度も使えるような構成にしています。

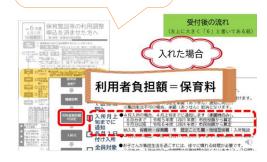
また、保護者がお子さんから目を離せない状況も多々あるため、目と耳から内容を理解できるよう、スライドだけでなく音声も同時に流れる形式を採用しました。しかし、職員の声をそのまま録音すると表現にムラができてしまうため、AI 音声を活用しています。AI 音声を活用することでパワーポイントの内容変更が簡素化されましたが、イントネーションが不自然になることがあるため利用時は気を付けています。

今後も可能な限り毎年使用できるように資料を作成し、さら なる事務の効率化を目指していきたいです。



本事業担当の皆様

視線誘導や心理学の知識を 活用して、どこを見るべきか わかりやすい資料を心掛け ました。(担当者談)



パワポ画像