

職員等提案制度

優れた事務改善の取組 — 表彰事例のご紹介

昨年度に職員提案制度で提出された2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8年1月5日に行われ、市長から表彰状と副賞が贈呈されました。これらの取組について受賞者インタビューを実施しました。

■ 受賞した2件の改善取組

● 庁内掲示板で回答依頼を行う際の工夫（毎日の2～3分を10秒へ）

担当：主任 Sさん

改善内容

庁内掲示板には回答依頼以外にも多種多様な通知が混在しており、回答期限や対象課所の把握に余計な時間がかかっていた。そこで、件名に回答期限（例：【11/30×：関係各課所】）を記載し、本文中には関係課所名を組織順に明記するルールを設けた。これにより、担当者が優先度を整理する手間が省け、関係のない課が添付文書を細部まで確認する必要もなくなった。

● 生成AIを活用した簡易チャットボットの構築（年間57時間削減）

担当：主査 Iさん

改善内容

AI-OCRやRPAの引き継ぎは、マニュアルだけでは対応しきれず、結局は前任者や熟練者への属人的な依存が続いていた。そこで、庁内の生成AI「exaBase」のRAG機能を活用し、担当者がチャットで気軽に質問できる環境を構築した。テキスト形式のマニュアル・Q&A資料をAIに読み込ませることで、疑問をその場で解消できる仕組みとなっている。削減時間は年間57時間を想定し、業務の属人化防止も期待される。

★ 受賞、おめでとうございます ★

このたびの受賞、おめでとうございます！

「もっと良くするためには？」「越谷にとって大切なことは？」など日ごろの課題意識と努力が実を結んだ結果だと思えます。その具体的な取組をご紹介しますので、自分ならどうする？」とイメージしながらご覧ください。



職員等提案制度

優れた事務改善の取組 — 表彰事例のご紹介

行政管理課

受賞者インタビュー ● Sさん 庁内掲示板で回答依頼を行う際の工夫

改善のきっかけ

庶務担当として、庁内掲示板の依頼を確認する際、自分の課が対象かどうかや回答期限を自分で調べて管理していました。中身を開いて確認し、期限をファイル名に書いて保存するなど、手間がかかっていました。他の課でも同じではないかと感じ、事務改善研修をきっかけに提案しました。



着想と実践

掲示板の依頼をネットワークドライブに保存する際、「×切・件名」をフォルダ名に付けて自分で管理していました。それなら最初から件名に×切が入っていれば、自分で調べて記入する手間がなくなると気づきました。コピーでそのまま使える手軽さも意識し、全庁統一のルールとして提案しました。

内容

通知 ★

[9/12] 各課所 職員等提案制度実施について (通知)

掲示期間	2025年08月18日 (月) 15:15	掲示期日	25
作成者	行政管理課	登録日時	25

効果

以前は中身を確認して提出期限を判断し、期限を調べるまでに2~3分かかっていました。改善後は件名を見る(10秒程度)だけで把握できるようになりました。小さな変化ですが、日々多くの依頼を管理する庶務の方々にとっては、大きな効率化につながっていると思います。

工夫したポイント

件名への期限記載に加え、本文中に関係課所名を組織順に明記することの再周知も提案しました。対象かどうか分かりにくい照会でも一目で確認でき、対象外の課は添付文書を細部まで開く必要がなくなります。庁内全体の確認作業の省力化につながるルールがあるので、ぜひ使ってみてほしいです。

○ 関係各課

財政課、公共施設マネジメント推進課、青少年課、保健総務課、感染症保健対策健康づくり推進課、環境政策課、廃棄物農業振興課、河川課、都市計画課、市街開発指導課、建築住宅課、消防局予防課

担当：行政管理課 森谷

他の職員へのメッセージ

「事務改善」と大げさに構えず「自分がラクしたい」という気持ちを出発点にしてほしいと思います。作業フローの中に二度手間がないか、スリム化できる部分がないかを意識するだけで、ヒントは日常の中にあります。上司や同僚と確認しながら少しずつ進めることが、結果的に職場全体の改善につながると思います。

越谷特別市民
ガーヤさん



職員等提案制度

優れた事務改善の取組 — 表彰事例のご紹介

受賞者インタビュー ● Iさん

生成 AI を活用した簡易チャットボットの構築

改善のきっかけ

AI-OCR や RPA を導入していましたが、新任担当者への引き継ぎに長年課題を感じていました。マニュアルを用意しても、簡易版では細かな内容をカバーしきれず、詳細にすると必要な情報を探すのに時間がかかる。そのジレンマの中で、結局は熟練者や前任者に頼らざるを得ない状況が続いていました。



着想と実践

生成 AI をいろいろ試す中で、「マニュアルをチャットボット化できるのでは」と気づきました。「exaBase」の RAG 機能を活用し、担当者が疑問をチャットで気軽に質問できる仕組みを構築しました。従来のマニュアルは AI が読み取りにくいいため、テキストで構成した新規マニュアル・Q&A 資料を設定しています。

効果

試算では、引継ぎにかかる時間が約57時間削減できる見込みです。来年度以降に配属される職員が実際に活用することで、効果を検証していく予定です。AI の学習データを随時更新できるため、引き継ぎ漏れの防止にもつながると考えています。

工夫したポイント

回答の正確性を担保するため、登録する情報の文章表現・区切り方・情報量を細部まで調整しました。テスト段階では初心者・上級者どちらの聞き方にも対応できるよう改善を行い、質問の仕方によって回答の精度が左右されるため、適切なプロンプトを意識することも大切なポイントでした。

AI-OCR マニュアル(生成 AI 用)⇨

AI-OCR 業務の流れは以下のとおり⇨

- ① 1月から12月のそれぞれの月初めに、前月分の「申請書等送付書」と「交付報告書」を複合機で読み取り PDF 化(個人メールアドレス宛に送信)する⇨
- ② ①で PDF 化したデータは、庁内 LAN 内のネットワークドライブを開き「8 パスポート」の中の「35 AI-OCR」を開き、「複合機 PDF 保管場所」の中の「令和〇〇年」に保存する⇨
- ③ 「内部事務システム」を開き「DX Suite」⇨ (URL:abcde.asp-hitachijoho.asp.lgwan.jp/ConsoleWeb/) を起動する⇨
- ④ ID に「〇〇〇」を入力し、パスワードに「〇〇〇」を入力する⇨
- ⑤ 「Intelligent OCR」を選択する⇨
- ⑥ 左端のフォルダ項目内の「申請」ボタンを選択する⇨
- ⑦ 中央部に「申請書」項目が現れたら、「…」部分を選択し、「定義を編集」を選択する⇨
- ⑧ 「ドキュメント設定」が表示されたら、青色の四角形で囲まれた部分が、読み取り部分として設定されているので、右上部にある「日付」と中央部にある「件数」の項目の10年と5年と残存期間同一の3か所がそれぞれ正しい読み取り部に収まっているか確認する⇨
- ⑨ 「ドキュメント一覧に戻る」を選択し、一つ前の画面に戻り、中央部の「申



他の職員へのメッセージ

まずは一日一回、AI に触れてみるのが大切だと思います。業務と直接関係のない些細な疑問でも構いません。使い続けることで AI の”癖”が分かり、自然と使いこなせるようになります。AI を活用できるようになると業務の幅が広がり、必ず今後の AI 時代に役立つと思います。難しく考えず、ぜひ気軽に触れてみてください。



越谷特別市民
ガーヤちゃん