

# 令和3年度業務改善事例（最優秀賞、優秀賞及び奨励賞）

褒賞区分	受付No.	課題	改善前	改善後	改善効果		
					どのような効果が出たか	業務削減時間	経費削減額
最優秀賞	R3-K007	土日開庁日の見直し	毎週土曜日(第2土曜日は翌日曜日)に一部の窓口を開庁することとしていた。	原則月2回(第2土曜日と第4日曜日、3月及び4月はそれぞれ開庁日を1日ずつ追加)に開庁することとした。	土日開庁日数を減らすことで、利用の多い平日に従事する職員数を確保でき、平日の窓口サービスの向上につながる。	基本的に職員は出勤日の振替えを行い土日開庁に従事しているため、業務の削減時間数はない。	土日開庁日が減ることで、光熱水費等の削減ができた。 令和3年度約150万円の削減。
優秀賞	R3-K018	はだの環境マネジメントシステムの施行	国際規格ISO14001に準拠した環境管理システムを運用しており、自己適合宣言を公表していたが、書類の提出が多岐にわたり、職員の負担となっていた。また、書類が形骸化してしまい、本来の目的である継続的改善が行われていなかった。	環境影響評価表、著しい環境側面登録表、グリーン購入実績、力量表等を廃止し、書類作成に係る職員の負担を軽減した。環境目標作成の前段階にプロセスシート作成を入れることで、本来業務に即した環境目標とすることが可能となり、継続的改善を行うことができるようになった。	①環境影響評価表、著しい環境側面登録表、グリーン購入実績、力量表を廃止し、職員の負担軽減となった。 ②市民審査を廃止し、審査にかかる時間(準備含む)の削減になった。 ③年1回行っている騒音及び振動の計測を、必要と認められた時に行うこととすることで、財産管理課、生活環境課及び各施設職員の時間外業務が低減した。 ④プロセスシート導入により、業務改善としての環境配慮を進めることができるようになった。	①前提 環境マネジメント担当者数:70人(全課数) 書類作成に係る時間:各2時間【想定】×4種 市民審査に係る時間:8時間(準備行為含む) 騒音振動測定に係る時間:480分(20分×24回) プロセスシートに係る時間:2時間 ②試算 70人×(8時間+8時間-2時間)=980時間 4人(騒音振動測定担当2人+施設担当2人)×480分=1,920分(32時間) 980時間+32時間=1,012時間/年	①前提 ・職員平均給与:3,985円/時【R1平均給与】 ・削減時間:1,012時間/年 ②試算 ・1,012時間/年×3,985円/時 =4,032,820円/年
優秀賞	R3-K049	資源物ストックハウスの拡充	・容器包装プラスチックや古紙類等は月2回収集しているが、家庭から出る容器包装プラスチックの増加や古紙類等は収集日に雨が降っていると出すことができず、各家庭で保管していた。 ・公民館では、容器包装プラスチックのみ出せるようにしていた。 ・回収拠点となるストックハウスは本町、東、大根地区の3か所に設置していた(平成30年度まで)。	・公民館にストックを導入し、容器包装プラスチック以外の資源物も持ち込めるようにした。 ・新たに南、鶴巻地区に回収拠点となるストックハウスを設置した。 ・現在ストックハウスは計14か所となり、市民にとって身近な所に資源物の集積場所が配置されたことから、大いに利用されている。	・収集日以外に身近に資源物を出せる環境を整備し、市民の利便性が向上した。 ・分別が進み、可燃ごみに混入していた古紙類の割合が減ったことにより、可燃ごみの減量につながった。		
奨励賞	R3-K019	秦野市ICT推進会議本部会及び部課長会議におけるWeb会議の導入	部長級以上が出席する「秦野市ICT推進会議本部会」及び課長級以上が出席する「部課長会議」については、対面形式(一時期は書面だけの開催形式)で実施していた。	令和3年1月に導入した庁内Web会議システム(V-CUBE)を活用することで、本庁舎以外の職員も含めて、自席で会議に出席することが可能となった。 また、各課に配布したモバイルパソコン(テレワーク用パソコン)を活用することで、自宅等からでも庁内会議に出席することが可能となった。 【秦野市ICT推進会議本部会】 令和3年1月、同年5月開催 【部課長会議】 令和3年4月開催 ※以降もWeb会議で実施予定	・書面だけの開催形式と比較し、他の出席者の意見を直接聞くことが可能となった。 ・3密を避けた会議体の運営が可能となった。 ・本庁舎以外の出席者の移動時間等を削減することができた。	※それぞれの会議を年4回で実施する想定 本庁舎以外の出席者数 × 平均移動時間(待機時間含む) × 会議回数 【秦野市ICT推進会議本部会】 2名 × 30分 × 4回 =4時間 【部課長会議】 27名 × 30分 × 4回 =54時間	左記の削減時間×令和元年度行政職(1)の1時間あたりの平均給与 【秦野市ICT推進会議本部会】 4時間 × 3,985円 = 15,940円 【部課長会議】 54時間 × 3,985円 =215,190円
奨励賞	R3-K004	審議会委員への会議日程の調整方法の見直し	メールで日程候補日の参加可否をベタ打ちで回答してもらっていた。	令和3年度の第1回行政調査会の委員日程調整を、SSL化されたWebサイト上(「日程調整ツール(調整さん)」)で調整した。	委員が好きなタイミングでWEB上から日程を入力し、入力した全委員の日程が画面から確認できるため、委員の参加可否の状況をみながら候補日を追加し、再調整するなど、日程調整が容易となった。	エクセルでの日程管理等事務 0.5h程度の削減とすると、令和3年度は年間10回程度事務が発生するため、1年で5h程度の削減につながる。	削減額 5h×1,921円=9,605円 ※管理職を除く職員の時給1,921円(R3.1単価)で計算

褒賞区分	受付No.	課題	改善前	改善後	改善効果		
					どのような効果が出たか	業務削減時間	経費削減額
奨励賞	R3-K077	空気弁(水道施設)の点検・調査の実施	現在、秦野市内に設置されている空気弁は約1,100箇所あり、設置されてから点検がされておらず、事後保全として対応していたため、漏水や不具合等機能していない空気弁が多数あることが想定される。	水道管路の老朽化や自然災害による漏水、破損事故が各地で発生するなど、懸念や課題が顕在化傾向にある中、事故や不具合を未然に防止するため、令和2年度から、約1,100箇所の空気弁について、マッピングシステムを活用し、効率的な点検・調査を開始した。 予防保全型の管理として、年間約300箇所を点検し、4年間で実施する予定だが、現在、約200箇所の点検・調査が終了し、土の堆積により埋まっている空気弁、老朽化により漏水している空気弁などを発見した。	老朽化による漏水や不具合などを発見した場合には、部品の交換などを行うことで機能保全に努めるとともに、漏水による損失や施設の老朽化による事故を未然に防ぐことができた。		現在8箇所の漏水を早期に発見し、修繕(直営)を行ったため、無収水量の損失を抑制し、事業損失を削減することができた。 また、7箇所については、早期の発見により軽微な修理(直営)で対応することができたため、修繕費についても縮減することができた。 (修繕費) 600,000円×7件=4,200,000円(想定)
奨励賞	R3-K090	消防団の入団促進～地域防災力の充実強化に向けて～	消防団の活性化を促進することを目的に、平成25年度に「第一回消防団フェスティバル」を開催し、令和元年度までに計6回を10月下旬に開催(平成29年度雨天中止)、来場者数は延べ約1万4,800人となり、市民との交流を通じて消防団PRを行ってきました。 また、11月3日の市民の日においても、「消防パレード」を実施し、市民に広く消防団をアピールすることで、地域防災力の充実強化に向けた取組を行っているところです。	これまで、10月下旬に開催していた「消防団フェスティバル」を、11月3日の「市民の日」に同時開催することで、イベントに従事する消防団員・消防職員の負担軽減を図ることができ、さらに、市民の日は来場者数が約13万人(令和元年度実績)と本市のイベントとしては、秦野たばこ祭に次いで多いことから、消防団入団促進のより高い効果が期待できる。	消防団員・消防職員の負担を軽減し、消防団への入団促進が図れる。 ※令和2年度開催のイベントから改善予定であり、令和2年度及び令和3年度については新型コロナウイルスの拡大防止のため開催中止であることから、同時開催は未実施	1 それぞれ開催(令和元年度) (1) 消防団フェスティバル 職員7人×9時間30分 =66時間30分 (2) 消防パレード 職員25人×6時間=150時間 合計 従事職員 32人 業務時間 <b>216時間30分</b> ↓ 2 同時開催(令和2年度) 職員25人×6時間= <b>150時間</b> <b>66時間30分 の業務削減効果</b>	1 人件費の削減 「業務削減時間」で算出された時間 に、消防本部職員平均時間外単価 2,812円(週休日時間外勤務単価の 135/100)を乗じると、 (平均時間外単価)×(業務削減時間) 2,812円×216時間30分= <b>608,798円</b> <b>608,798円 の業務削減額</b> 2 需用費の削減 (1) それぞれ開催(令和元年度) 事業経費(需用費) 159,000円 (2) 同時開催(令和2年度) 事業経費(需用費) 103,560円 <b>55,440円 の事業経費削減</b>
奨励賞	R3-K054	都市計画情報(レベル2500)について	都市計画情報(レベル2500)は市の窓口に備え付けのタッチパネル式情報端末機器でしか閲覧ができなかった	はだのWEBマップ(公開型GIS)のサービス開始により、窓口に向わなくても都市計画情報(レベル2500)の閲覧が可能となった	窓口や電話での問い合わせ対応に要する時間が削減され、担当事務の処理に費やす時間に振り替えることができ、業務改善が図られた	年間当たり 5分/件×1件/日=5分 5分/人日×7人=35分/日 35分/日×5日/週=175分/週=2.9h/週 2.9h/週×4週×12月=139h	業務削減時間の人件費相当額
奨励賞	R3-K050	し尿くみ取り証紙原版のデータ化	市民等からし尿のくみ取り手数料を徴収するときに、証紙による収入の方法を採用している。 証紙の印刷に際しては、証紙条例施行規則第3条の規定により、「印刷の開始から終了に至るまで原版及び印刷済の証紙の盗難その他事故がないようしなければならぬ」ため、立会人(職員)2名が委託業者の印刷作業等に立ち会う必要がある。 現状は、職員が委託業者に証紙の金型を持参して印刷を行っているが、金種ごとの証紙印刷に調整を要するため、時間がかかっている。	令和2年度に、印刷会社の協力により、原版をデータ化することができた。これにより、令和3年度以降の証紙印刷に際して金型が不要となり、印刷に要する時間を短縮できる。	証紙印刷に際して職員が立会う時間が著しく減少する。 また、原版を使用した印刷が可能な機械を市内で1社しか保有していないため、機械が故障した場合に証紙印刷が不可能となるリスクを回避できる。	職員(2名)の印刷立会いに要する時間の減少 改善前:7時間45分×2名 改善後:1時間×2名	原版の金型を使用せず、データの貸与とすることにより、見積り合わせが可能となり、価格競争による委託金額の減少が期待できる。

褒賞区分	受付No.	課題	改善前	改善後	改善効果		
					どのような効果が出たか	業務削減時間	経費削減額
奨励賞	R3-K023	マイナンバーカード受付・交付窓口の拡充	受付窓口数 2箇所 交付窓口数 6箇所  1日当たり会計年度任用職員数 受付・交付 8名 専用案内人 0名	受付窓口数 3箇所 交付窓口数 10箇所  1日当たり会計年度任用職員数 受付・交付 13名 専用案内人 1名	令和1月から3月にかけて、マイナンバーカード未取得者に対し、国から交付申請書が直接交付されることに伴い、急増した申請・交付事務に対応するため、受付・交付場所を拡充するとともに、適正な人員配置を行い、円滑なカード交付を図るための体制を整備された。  1月当たりの平均交付枚数 令和2年4月から令和3年1月まで 1,414枚 令和3年2月から令和3年5月まで 3,042枚	1枚当たりの受付から交付までの所要時間を20分とした場合 改善前 3,042枚 ÷ 22日(開庁日/月) ÷ 6箇所 × 20分 = 460.9分 改善後 3,042枚 ÷ 22日(開庁日/月) ÷ 10箇所 × 20分 = 276.5分  460.9分 - 276.5分 = 1日当たり184.4分の削減	削減なし。  会計年度任用職員人件費、交付端末の増設、窓口什器移設委託費の増(全て個人番号カード交付事務費補助金対象)
奨励賞	R3-K039	自動車燃料費の状況届を通年受付に変更	在宅重度障害者自動車燃料費助成要綱に基づき、毎年、受給資格者は4月中に、状況届を行う必要があった。しかし、4月はこの状況届以外に、福祉タクシー券交付、市手当(精神)現況届、特別支援学校等在学者福祉手当(新規・継続届)申請が集中するため窓口の混雑、密集対策が課題であった。	令和3年度から、4月限定であった状況届を「毎年度、初回の助成金の申請のときまで」と要綱を改正した。	受給資格者の利便性向上と窓口の混雑の緩和と密の回避を図った。  ○令和3年4月1日現在利用者(463人) ○4月中に状況届提出者(340人) ○4月に来所しなかった者(123人) ○4月の提出率(73.4%)	○123人×15分(必要書類、台帳チェック、システム画面確認等で窓口対応に要する平均時間)=1,845分÷60分=30.75時間	(R3.1単価) 職員の時給1,921円×年間30.75時間=59,070円
奨励賞	R3-K076	上下水道管路マッピングシステムに表札を表示	地図表示としては道路や河川に合わせて建物の外郭のみ表示していたため、上下水道管路状況を閲覧に来庁された方が該場所を探すことに分り難かったこと、また当該場所までの表示に時間を要することがありました。	住宅地図情報をもとにして、地図に建物の外郭内に使用者の表札を表示して、閲覧者が目的とする該場所が探しやすくなり、探す時間が短縮され閲覧場所に来庁者が滞留することなくなった。	これまででは該場所を探すにあたり、交差点や公共施設位置から想定して、探していたが家屋表札を表示することで、探す時間が短くなった	窓口での対応職員に対して該場所が適切なのかに関する相談が少なくなった。 相談数 2,270件 × 3分=114時間	職員平均給料3,985円×114時間=454,000円
奨励賞	R3-K040	人間ドック受診券の送付方法の見直し	・本市国民健康保険(国保)においては、生活習慣病予防等を目的に、法定事業である特定健康診査(特定健診)と、任意事業である人間ドック助成事業を実施している。  ・毎年、年度当初に、対象者全員に、それぞれの事業の受診券を別に送付していた。(対象が完全に同一ではないこと、他業務との関連等の理由により、統一はできない)  ・令和元年度の人間ドック助成事業は、対象者23,351人に受診券を送付し、実際の受診者は3,381人(14.5%)だった。(参考)特定健診27,028人に対して、5,655人受診  ・令和2年度の人間ドック助成事業は、対象者23,648人に受診券を送付し、実際の受診者は2,452人(10.4%)だった。  ・なお、一部内容が重なることから、特定健診と人間ドックを重複して受診できないが、毎年、数件の重複受診が発生していた。	・令和3年度から、人間ドック受診券を事前申込制とし、申込者のみに送付することとした。  ・申し込み方法は、専用はがき、及び電子申請に限定した。  ・限定の理由は、3月、4月は加入喪失の届け出により窓口が混雑するため、電話受付や来庁による直接申請を可とした場合、その対応のために、より窓口が混雑するためである。  ・なお、専用はがきについては、後期高齢者医療事業(後期)で実施している申し込みはがきと様式を統一するとともに、国保と後期の年齢境界層への連携・協力を図った。  ・また、広報やHP、他業務の郵便物に「申し込み方法の変更」について事前に告知するなど、変更による混乱を最小限に留めるよう配慮した。	※事業実施中のため、確定ではない  業務削減時間 なし  ※事業実施中のため、確定ではない  ・郵送料、印刷製本費の減  ・重複受診の回避(見込み)  ・プライバシーシールの貼付など、本年度の実施により得られた反省点を次年度以降改善していく。	※事業実施中のため、確定ではない  業務削減時間 なし  ※受診券の当初印刷については、情報システム課が実施し、枚数減による時間数削減あり。  ※告知チラシ作成、公民館への専用はがき設置、電子申請フォーム作成など、時間増分もあるため、差し引きで、時間数削減なし	※事業実施中のため、対象者を24,000人、受診者を4,000人と仮定した場合の推計値  ○郵送料 従来(a): 63.0円×24,000人=1,512,000円 本年(b): 63.0円×4,000人=252,000円 削減(c=a-b): 1,512,000円-252,000円=1,260,000円  ○印刷製本費(予算時見積書による) 従来(d): 87,100円 本年(e): 50,000円 削減(f=d-e): 87,100円-50,000円=37,100円  ○削減合計(g=c+f) 1,260,000円+37,100円=1,297,100円

褒賞区分	受付No.	課題	改善前	改善後	改善効果		
					どのような効果が出たか	業務削減時間	経費削減額
奨励賞	R3-K064	道路台帳閲覧用タッチパネルを窓口へ設置	お客様が道路台帳を閲覧に来た際、職員が事務所内にあるタッチパネルで場所の検索及び印刷を行っていた。	道路台帳閲覧用タッチパネルを窓口を設置し、お客様自身で道路台帳の検索・閲覧をできるように変更した。(印刷は職員が行っている)	事業者などは道路台帳の閲覧を自分でできるようになったため、職員が対応する件数が減少した。 現在、境界確定図等を含めた道路台帳システムの電子化を進めており、より一層の市民の利便性向上及び職員負担の軽減を図る。	1日15分程度。	
奨励賞	R3-K042	窓口対応の効率化 1 児童手当現況届用の提出箱を設置 2 小児医療証回収箱の設置	1 児童手当の現況届の提出は、毎年6月中だが、来庁者については、職員が窓口対応していた。 2 有効期限が過ぎた医療証を持参し、市に来庁した場合、職員が手渡しで受け取っていた。	1 児童手当の記入例をわかりやすくし、来庁時に質問がある方のみ、窓口対応とした。 2 回収箱に投函とした。	1 窓口対応の時間を減らし、審査事務を進めることができた。 2 窓口対応の時間がなくなった。	1 現況届R2窓口受付 3000件程度×1分=50時間削減 現況届R3窓口受付 2000件程度×1分=33時間削減 2 小児医療証 月180件程度×1分=3時間削減 年間36時間削減(3時間×12月)	会計年度任用職員報酬 1,014円 1 現況届R2 50時間×1,014円=50,700円 現況届R3 33時間×1,014円=33,462円 2 小児医療証 36時間×1,014円=36,504円
奨励賞	R3-K053	迅速かつ的確な資料修正事務のためのスキャナー機能の有効活用	委託事業者(コンサル)等とのやり取りは、情報セキュリティの観点やデータ容量などのため、PDF形式で各種データをメールすることが多いが、修正依頼などの際には、FAXや電話などで頻りに連絡・調整していた。	PDF形式で送られてきたデータを印刷し、内容確認後、朱書きした用紙をスキャナーで取り込み、メールで委託事業者(コンサル)等に送付し、修正依頼する。	スキャナーはFAXと違い、カラーで鮮明にデジタルデータとして取り込み、保管することが出来るほか、メールで迅速かつ確に修正依頼を行うことが出来るため、業務時間の短縮や費用削減にもつながる。		【概算】 FAX 1台当たり 基本料 5,000円/月 使用料 1通×10円×10通/日×20日=2,000円 1か月 7,000円 年間 84,000円  スキャナーは、コピー複合機の機能に含まれるため、スキャナーとしては 1台当たり 基本料 0円/月 使用料 0円/月 年間 0円/月
奨励賞	R3-K084	課内ミーティング方法の変更	毎週月曜日の朝に、課内ミーティングを行い、課長代理から、各担当の今週の業務を連絡していた。 担当者がエクセルに入力した予定を伝えるのみで、形骸化していた。	毎週木曜日に各班でミーティングを持ち、課長代理が、各担当の業務の進捗を把握するとともに、班内で情報共有や助言を行う機会としている。また、金曜日に課長と課長代理の課内ミーティングを行い、進行管理、情報共有等を図っている。	業務の進行状況がより明確になり、漏れなく、計画的な業務の執行ができるとともに、若手職員が業務等について質問したり、教わる良い機会となっている。 また、課内ミーティングでは、業務の進行状況を共有することで、課内の連携が以前よりとりやすくなった。	-	-