

日本の
ひなた
宮崎県

令和2年度

宮崎県市町村職員 の 知恵袋

～ちょっとしたアイデアで事務改善～



はじめに

自治体には、人口減少・高齢化の進行や行政需要の多様化などの変化に柔軟に対応しながら、持続可能な形で住民サービスを提供し続けていくことが求められています。一方で地方財政を取り巻く環境は厳しく、職員数の減少も進む中で質の高いサービスを提供し続けるためには、既存の枠組みにとらわれない抜本的な業務改革が必要です。

特に新型コロナウイルス感染症（COVID-19）の拡大にあたっては、従来の働き方を見直しながらも、様々な地域支援の提供や住民サービスを継続することが求められるなど、自治体は大きな転換期を迎えています。

当協会では、このような情勢の中で、宮崎県内の自治体職員が実践している創意と工夫に満ちあふれた改善改革事例を一堂に集め、発表することによって優れた改善事例の共有化や自治体間の連携を深めることにより、さらなる事務の効率化や住民サービスの向上を図ることを目的として「宮崎県市町村改善改革実践事例発表会」を開催しております。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の拡大により、例年参加していた全国都市改善改革実践事例発表会が中止となり、ソーシャルディスタンスを確保するために発表会場の収容人数を大幅に減らす必要があるなど、従来通りの開催が困難となりました。

そこで、令和2年度は事例発表会を中止とし、改善事例を集約、冊子化することで更なる事例の共有化を図れるよう事業内容を見直しました。それに合わせて、事業名称を「宮崎県市町村改善改革実践事例発表会」から「宮崎県市町村職員の知恵袋～ちょっとしたアイデアで事務改善～」と変更しております。

県内の26市町村のうち18市町村から、23事例の報告がありました。業務多忙の折、事例の提供をいただいたことに、この場を借りて厚くお礼申し上げます。各市町村におかれましては、掲載しております事例の中で、有効な取組については積極的に活用するとともに、その発想や着眼点などを参考として、業務の改善・提案につなげていただきたいと思いますと考えております。

令和3年3月

公益財団法人 宮崎県市町村振興協会

目 次

1 令和2年度宮崎県市町村職員の知恵袋事業

事例提供自治体及び提供者名簿・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

- ① 職員のホームページへの意識を向上させる（宮崎市）・・・・・・・・・・・・ 1 0
- ② コロナ禍の最中、研修成果の向上を目指せ（宮崎市）・・・・・・・・・・・・ 1 2
- ③ 防災と危機管理を意識付けする啓蒙サイトを構築せよ（宮崎市）・・・・・・ 1 4
- ④ デジタル技術を活用した順番待ち（都城市）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1 6
- ⑤ 空家等対策推進事業における空家管理システム等の構築（延岡市）・・・・・・ 1 8
- ⑥ 職員のスピーチ力向上（日南市）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 0
- ⑦ 円滑な窓口業務を行う為に（小林市）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 2
- ⑧ プログラミングによる事務作業の自動化（日向市）・・・・・・・・・・・・・・ 2 4
- ⑨ 業務改善等について（串間市）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2 6
- ⑩ 適正な文書管理～ラベル作成ストレスからの脱出～（えびの市）・・・・・・ 2 8
- ⑪ 伝えたいターゲットに“伝わる”ものを（三股町）・・・・・・・・・・・・・・ 3 0
- ⑫ 地域での居場所を作るために（三股町）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 2
- ⑬ 郵便物発送業務の負担軽減の為に（国富町）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 4
- ⑭ Googleカレンダーを活用した町長スケジュールの共有（綾町）・・・・・・ 3 6
- ⑮ 円滑な業務の為に（高鍋町）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 7
- ⑯ LoGoフォームを活用した業務改善（新富町）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3 8
- ⑰ アンケート調査・集計の効率化（西米良村）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 0
- ⑱ 行事集約（西米良村）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 2
- ⑲ 窓口における待ち時間のストレス軽減を図る（門川町）・・・・・・・・・・・・ 4 4
- ⑳ 目指せ、ノー残業デー！（諸塚村）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 6
- ㉑ ペーパレスの推進・事務の効率化（美郷町）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 8
- ㉒ 業務執行の効率化（美郷町）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 4 9
- ㉓ 経費削減の為に（日之影町）・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5 0

2 参考資料

宮崎県市町村職員の知恵袋事業要綱・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5 3

令和2年度
宮崎県市町村職員の知恵袋
事例提供者名簿

宮崎県市町村職員の知恵袋事業 事例提供者名簿

自治体名 : 宮崎市

10頁

1	テーマ名	職員のホームページへの意識を向上させる
	所属名	秘書課広報広聴室
	担当者名	迫口 和豊
	電話番号	0985-21-1705
	メールアドレス	01kouhou@city.miyazaki.miyazaki.jp

自治体名 : 宮崎市

12頁

2	テーマ名	コロナ禍の最中、研修成果の向上を目指せ
	所属名	秘書課広報広聴室、市民税課
	担当者名	迫口 和豊
	電話番号	0985-21-1705
	メールアドレス	01kouhou@city.miyazaki.miyazaki.jp

自治体名 : 宮崎市

14頁

3	テーマ名	防災と危機管理を意識付けする啓蒙サイトを構築せよ
	所属名	秘書課広報広聴室、危機管理課
	担当者名	迫口 和豊
	電話番号	0985-21-1705
	メールアドレス	01kouhou@city.miyazaki.miyazaki.jp

自治体名 : 都城市

16頁

4	テーマ名	デジタル技術を活用した順番待ち
	所属名	総合政策部 総合政策課
	担当者名	佐藤 泰格
	電話番号	0986-23-7161
	メールアドレス	gyokaku@city.miyakonojo.miyazaki.jp

自治体名 : 延岡市

18頁

5	テーマ名	空家等対策推進事業における空家管理システム等の構築
	所属名	都市建設部 建築指導課
	担当者名	柳田 宏之
	電話番号	0982-22-7034
	メールアドレス	kentiku-s@city.nobeoka.miyazaki.jp

自治体名 : 日南市

20頁

6	テーマ名	職員のスピーチ力向上
	所属名	職員課
	担当者名	日高 直和
	電話番号	0987-31-1114
	メールアドレス	n-hidaka_ni@city.nichinan.lg.jp

自治体名 : 小林市

22頁

7	テーマ名	円滑な窓口業務を行う為に
	所属名	総務課
	担当者名	黒仁田 有美
	電話番号	0984-23-0469
	メールアドレス	k_shokuin@city.kobayashi.lg.jp

自治体名 : 日向市

24頁

8	テーマ名	プログラミングによる事務作業の自動化
	所属名	商工港湾課 中小企業振興係
	担当者名	野村 琢磨
	電話番号	0982-52-2111(内線2343)
	メールアドレス	t-nomura@hyugacity.jp

自治体名 : 串間市

26頁

9	テーマ名	業務改善等について
	所属名	総務課
	担当者名	黒木 智章
	電話番号	0987-72-1111(内線312)
	メールアドレス	syokuin@city.kushima.lg.jp

自治体名 : えびの市

28頁

10	テーマ名	適正な文書管理～ラベル作成ストレスからの脱出～
	所属名	総務課
	担当者名	岩崎 夏美
	電話番号	0984-35-3711(課直通)
	メールアドレス	nt-iwasaki@city.ebino.lg.jp

自治体名 : 三股町

30頁

11	テーマ名	伝えたいターゲットに“伝わる”ものを
	所属名	高齢者支援課
	担当者名	川野 浩
	電話番号	0986-52-9062
	メールアドレス	hirosi-k@town.mimata.miyazaki.jp

自治体名 : 三股町

32頁

12	テーマ名	地域での居場所を作るために
	所属名	高齢者支援課
	担当者名	川野 浩
	電話番号	0986-52-9062
	メールアドレス	hirosi-k@town.mimata.miyazaki.jp

自治体名 : 国富町

34頁

13	テーマ名	郵便物発送業務の負担軽減の為に
	所属名	総務課 総務人事係
	担当者名	日高 雄二
	電話番号	0985-75-3118
	メールアドレス	soumu@town.kunitomi.miyazaki.jp

自治体名 : 綾町

36頁

14	テーマ名	Googleカレンダーを活用した町長スケジュールの共有
	所属名	総務税政課
	担当者名	早永 真由美
	電話番号	0985-77-1112
	メールアドレス	m.hayanaga@town.aya.lg.jp

自治体名 : 高鍋町

37頁

15	テーマ名	円滑な業務の為に
	所属名	総務課
	担当者名	橋本 学
	電話番号	0983-26-2024
	メールアドレス	m-hashimoto@town.takanabe.lg.jp

自治体名 : 新富町

38頁

16	テーマ名	LoGoフォームを活用した業務改善
	所属名	総務課
	担当者名	轟木 威人
	電話番号	0983-33-6501
	メールアドレス	todoroki-446@town.shintomi.lg.jp

自治体名 : 西米良村

40頁

17	テーマ名	アンケート調査・集計の効率化
	所属名	教育委員会 教育総務課
	担当者名	黒木 敦郎
	電話番号	0983-36-1111(内線41)
	メールアドレス	atsu-kurogi@vill.nishimera.lg.jp

自治体名 : 西米良村

42頁

18	テーマ名	行事集約
	所属名	教育委員会 教育総務課
	担当者名	中武 浩二
	電話番号	0983-36-1111(内線41)
	メールアドレス	koji-nakatake@vill.nishimera.lg.jp

自治体名 : 門川町

44頁

19	テーマ名	窓口における待ち時間のストレス軽減を図る
	所属名	町民課 町民窓口
	担当者名	和角 加奈子
	電話番号	0982-63-1140(222)
	メールアドレス	wazumi-kanako@town.kadogawa.lg.jp

自治体名 : 諸塚村

46頁

20	テーマ名	目指せ、ノー残業デー！
	所属名	総務課
	担当者名	中本 健太
	電話番号	0982-65-1112
	メールアドレス	nakamoto@morotsuka.jp

自治体名 : 美郷町

48頁

21	テーマ名	ペーパーレスの推進・事務の効率化
	所属名	総務課
	担当者名	佐藤 ひとみ
	電話番号	0982-66-3601
	メールアドレス	h-sato@town.miyazaki-misato.lg.jp

自治体名 : 美郷町

49頁

22	テーマ名	業務執行の効率化
	所属名	総務課
	担当者名	佐藤 ひとみ
	電話番号	0982-66-3601
	メールアドレス	h-sato@town.miyazaki-misato.lg.jp

自治体名 : 日之影町

50頁

23	テーマ名	経費削減の為に
	所属名	町民課
	担当者名	高山 明日可
	電話番号	0982-87-3902
	メールアドレス	takayama@town.hinokage.lg.jp

令和2年度
宮崎県市町村職員の知恵袋
改善事例

自治体名 宮崎市

改善テーマ 職員のホームページへの意識を向上させる

1	秘書課広報広聴室	経費 削減	—	時間 短縮	—	精度 向上	○
課 題		職員のホームページに対する意識を、「面倒だ」から「有効活用したい」に変えたい。					
工夫・取組		<p>現在、市ホームページは CMS（コンテンツマネジメントシステム）を採用しており、それぞれの課の職員が記事を随時更新しているものの、まだまだ「面倒だ」「更新方法が分かりづらい」という意識があった。</p> <p>そこで、ホームページの記事閲覧数 TOP50 を毎月職員へ公表することで、「記事が見られている」ことを常に意識させる。また、TOP50 に入るよう「競争意識」を働かせることで、より多くの人に見てもらえるよう、記事内に画像や動画を配置するなどちょっとした工夫で訴求力を向上させる。</p>					
成果・効果等		<p>以前と比べ、新たに見やすい記事の公開や、古い記事の更新や削除などが頻繁に行われ、ホームページ記事の「新陳代謝」が進んできた。</p> <p>職員の中で少しずつホームページに対する意識が前向きに変わってきたと考える。</p> <p>ホームページは、各部署から見れば、事業の成果を報告するなど「ゴール地点」という側面がある一方で、住民から見れば逆にそれら事業を知る「スタート地点」であるため、いかに理解しやすい記事を作るか、そしていかに見てもらえるかが重要になる。</p> <p>「ホームページは面倒」「ハードルが高い」といった職員の意識が少しでも無くなるよう、今後も取り組んでいきたい。</p>					

成果・効果等

2020年11月 アクセスランキングTOP50 (記事ページのみ)				
順位	ページタイトル	ページビュー数	平均ページ滞在時間	先月順位
1	【詳細情報】保育施設等の利用手続き	7,487	0:03:34	11
2	認可保育所・認定こども園等の空き状況について	7,320	0:03:46	6
3	令和2年度「家庭ごみ・資源物収集日程表」	6,324	0:02:13	3
4	公共施設予約案内システム	6,225	0:04:36	4
5	新田原基地における日米共同訓練について	4,798	0:04:45	2
6	地域子育て支援センター事業	4,751	0:02:51	8
7	ごみ・資源物の分け方・出し方 よくある質問	4,701	0:02:20	9
8	令和2年度の個人住民税(市・県民税)	4,474	0:03:56	10
9	令和3年度保育所等利用申込の受付のご案内	3,499	0:01:33	-
10	粗大ごみの出し方	3,479	0:03:07	17
11	宮崎市洪水ハザードマップ	3,241	0:03:28	12
12	請求書の様式及び主な記入例	3,225	0:03:58	14
13	マイナンバーカードの申請等	3,154	0:03:06	15
14	コンビニ交付で本籍地が記載された住民票の写しを取ることができますか？	3,111	0:04:45	18
15	ごみの分別検索(豆辞典)	3,053	0:01:03	16
16	市内産「お徳焼肉パック」を販売します！用紙受付開始しました！	2,858	0:03:08	7
17	【募集】令和2年度 宮崎市会計年度任用職員採用試験のご案内(令和3年度採用予定)	2,753	0:02:44	22
18	交通事故発生場所マップ	2,657	0:01:47	21
19	事業所等への通知・案内	2,544	0:00:28	-
20	児童クラブ	2,516	0:04:25	-
21	火災情報配信について	2,440	0:01:00	26
22	☆人口(最新)	2,415	0:02:16	40
23	市民の皆さんが猫の新しい飼い主を探しています	2,400	0:01:31	23
24	本人以外の住民票や戸籍証明などは発行してもらえますか(委任状)(代理請求)	2,383	0:04:22	35
25	令和3年宮崎市成人式を開催します	2,374	0:02:59	-
26	非課税証明書(課税がないことの証明)について知りたい	2,368	0:05:32	20
27	令和2年度 宮崎市職員採用試験(12月実施分)	2,329	0:02:05	-
28	宮崎市・東諸県郡の日曜・祝日・年末年始の在宅当番医	2,292	0:02:15	-
29	使用済み小型家電回収	2,203	0:03:00	32
30	【新型コロナウイルス感染症対策】保育所・幼稚園・認定こども園等における対応について	2,160	0:03:06	-
31	窓口(届出・証明)の案内	2,121	0:01:15	29
32	グリーンズローモビリティ『ぐるっぴー』運行開始！	2,110	0:02:50	-
33	児童扶養手当	2,073	0:03:14	41
34	コンビニ交付で家族の住民票の写しが取れますか？	2,033	0:04:58	48
35	戸籍謄抄本(戸籍全部事項証明・戸籍個人事項証明)の交付請求	1,986	0:02:18	36
36	無職の証明書(無所得証明・収入が無いことの証明)を発行してほしい	1,956	0:04:19	39
37	みなと3丁目マルシェ〜みやざき農林水産物消費拡大イベント〜	1,903	0:02:16	-
38	宮崎市津波ハザードマップ	1,888	0:03:27	28
39	証明書のコンビニ交付サービス	1,885	0:03:31	44
40	同一住所・別世帯員、別世帯の親子、別世帯の兄弟の方の住民票をとりた場合、委任状は必要ですか。	1,842	0:04:36	42
41	○毎週日曜日に譲渡会を開催しています	1,834	0:01:20	31
42	コンビニ交付で暗証番号を連続3回間違えてしまいました。どうしたらよいですか？	1,818	0:06:06	46
43	金属製のふた・キャップの分別の違い等について	1,803	0:03:13	24
44	【20201125】新型コロナウイルス感染症による臨時休業等について	1,796	0:01:55	-
45	家庭ごみの出し方(冊子)	1,764	0:02:07	37
46	市立小学校一覧	1,723	0:01:01	-
47	マイナンバーカードの交付	1,664	0:01:02	43
48	指定管理者制度	1,650	0:01:45	-
49	宮崎市保健所・中央保健センターのご案内	1,646	0:01:54	-
50	【居宅介護支援】管理者要件に関する調査への協力について	1,639	0:03:46	-
記事ページ合計		458,460	0:01:58	
全てのページ総合計		1,183,587	0:01:15	

※効果の程度

- ◎ 期待以上の効果があった
- 期待通りの効果があった
- △ 期待したほど効果はなかった
- × 全く効果がなかった
- 不明、対象外、評価中等

自治体名 宮崎市

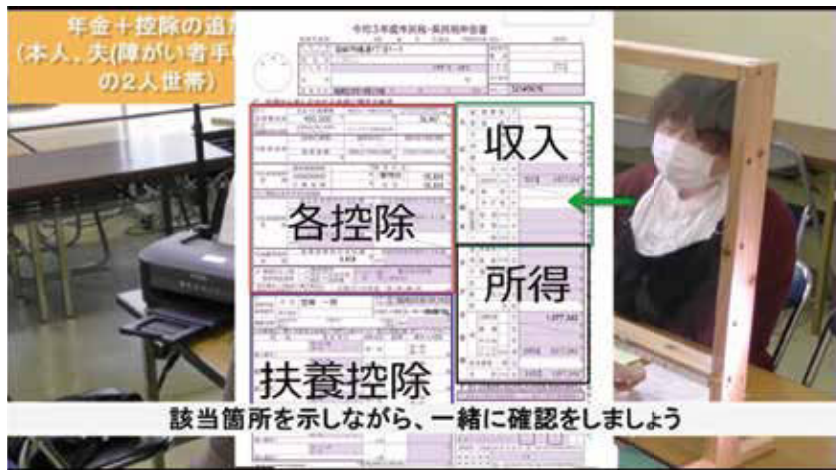
改善テーマ コロナ禍の最中、研修成果の向上を目指せ

2	秘書課広報広聴室 及び市民税課	経費 削減	○	時間 短縮	○	精度 向上	○
課題	<p>毎年、市・県民税の申告時期には、総合支所や地域センターなどでも職員が窓口受付をしている。そのため、1年に1度のことで慣れない職員も多く、受付業務に時間を要している。</p>						
工夫・取組	<p>申告時期に対応するため、例年、職員を一堂に集めて資料だけの研修会を開催していたが、コロナの影響もあり開催できない。また、研修資料を送付するだけでは決して十分と言えず、対応する職員にも不安が残る。</p> <p>そこで、主管課である市民税課の職員に、受付役と申告者役を担ってもらい、窓口対応を複数パターン演じてもらった。それを基に研修用説明動画を制作し見てもらうことで、さまざまなケースに対応できるように取り組む。</p>						
成果・効果等	<p>「本人（高齢）＋障がいのある夫の2人世帯」 「本人（高齢）＋妻の2人世帯」 「本人＋妻＋息子の3人世帯」 「本人（ひとり親）＋子どもの2人世帯」など、 給与、年金、雑所得、控除に関する事項を織り交ぜながら、申告者役が窓口へ相談に来るといった動画で、申告の手続きが分からない高齢者など、現場のリアリティ感を出すことができ、職員も安心して窓口受付ができるようになった。</p> <p>コロナ禍の中で、集合形式の研修会や式典などが開催できない期間は、今回のように動画放映によりカバーすることができ、他にも次の動画制作にも取り組んだ。</p>						

- ・財務関連研修動画（職員向け）
- ・介護保険制度関連説明会動画（介護事業者向け）
- ・市長メッセージ（職員向け）

これらは、事業者へ委託するのではなく、広報広聴室が管理するカメラ機材や動画編集ソフトを活用するとともに、職員が知恵を出し合い職員主体で動画を作り上げていくことで、コストカットはもちろんのこと、広報に対する職員の意識の向上や動画編集のスキルアップにもつながった。

成果・効果等



※効果の程度

- | | |
|-----------------|---------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | |

自治体名 宮崎市

改善テーマ 防災と危機管理を意識付けする啓蒙サイトを構築せよ

3	秘書課広報広聴室 及び危機管理課	経費 削減	—	時間 短縮	○	精度 向上	○
課 題		ホームページ上で、防災記事が見つからない・わかりにくい。					
工夫・取組		<p>ホームページ内に点在する既存の防災記事の集約と、その他の詳細な情報を提供している外部サイトへのリンク集からなる、防災ポータルサイトの構築に取り組んだ。</p> <p>海が近い、山が近い、川が近い、住宅密集地など、地域の特徴は発生しやすい災害の種類と関係しており、どのような危険があるのかを事前に知る・知らないでは、被災時の対応に大きな違いが生じる。</p> <p>そこで、災害が発生する仕組みや想定される被害、避難所情報等について理解を深め、事前の備えにつなげてもらえるよう、緊急時ではなく、<u>「平常時に防災と危機管理を意識付けする啓蒙サイト」</u>としての役割を担うコンテンツを構築できた。</p> <p>親しみやすいデザインとともに、上図イラストにポイントを合わせると、</p> <p>①「情報を得る」 ②「災害について知る」 ③「救命・救急」 ④「災害に備える」 ⑤「被災者支援情報」の5つのカテゴリが表示され、クリックすると関連記事を掲載した箇所へショートカットされる。</p>					

工夫・取組	<p>また、防災関連動画の紹介や、国や県の関連サイト、気象情報、休日当番医などのリンクを設置するとともに、アクセシビリティを強化し、障がい者にも優しいサイトとなるよう心掛けた。</p> <p>さらに、梅雨時期や台風発生時などの際は、トップページのスライドバナーにリンクを設置することで、サイトへの流入を促し、防災・危機管理意識の向上につなげた。</p>
成果・効果等	<p>これらの取り組みにより、市民から「分かりやすくなった」「関連情報がまとめてあるので情報収集しやすくなった」との声が寄せられるようになった。</p>  <p>【 参 考 】</p> <p>○防災ポータルサイト URL https://www.city.miyazaki.miyazaki.jp/bousai/</p> <p>○QR コード</p> 

※効果の程度

- | | |
|-----------------|---------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | |

自治体名 都城市

改善テーマ デジタル技術を活用した順番待ち

【1. 概要】

飲食店向けにリリースされていた、LINE のミニアプリを活用し、①市役所から 300m 以内であれば LINE 上で発券することができる仕組み、②混雑時は LINE で順番を通知する仕組みを実装。

【2. 現状と課題】

マイナポイントの開始等により、マイナンバーカードの申請・交付数が急増する一方、新型コロナウイルス対策として密回避の必要があった。なお、マイナンバーカードの窓口は、既存の窓口とは別場所に分室を設けているため、番号発券機がなく、手書きの番号札で対応していた。

【3. 工夫や改善内容】

皆が利用している LINE を使うことで、多くの人が簡単に利用できるほか、市公式 LINE アカウントの利用者増にも繋がっている。



LINE 受付画面

【 4 . 改善して得られた成果】

密回避に大きく役立っているほか、どの手続きで何人待っているか等も可視化され、市民対応の効率化が図られている。

また、元々飲食店向けのソリューションであることから、同行者人数を把握でき、グループ単位での説明が可能となることから時間短縮に繋がっている。

【 5 . 今後の展望】

マイナンバーカード関連事務以外での業務、特に繁忙期がある業務で時期をずらし活用することで、庁内で本システムを共用する仕組みを確立したい。



自治体名 延岡市

改善テーマ 空家等対策推進事業における空家管理システム等の構築

建築指導課 開発指導係	経費削減	○	時間短縮	○	精度向上	◎
----------------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった -不明、対象外、実行中のため評価できない

【 1. 概要】

空家等について、物件ごとにファイリングし、建物調査→登記情報調査→住民票調査→戸籍調査→相関図等の作成→法定相続人特定→所有者や法定相続人に対しての適正管理依頼文書などの一連の情報を綴ることにより、その空家等に関しての概要から詳細まで分かるようにした。

【 2. 現状と課題】

2,000を超える空家等の数から見て、業務の効率化を図ろうとデジタル化を検討したが、財政面から導入が難しく、担当職員に空家関連業務の負担が生じていた。

【 3. 工夫や改善内容】

空家等に関する情報を各戸別で管理することとしたことにより、課員が誰しも空家等の相談や苦情に一定の対応ができるようになり、業務として効率化がなされた。

また、市民等からの相談に対する具体的助言を行うため、個人情報保護の重要性、不動産登記情報・住民登録情報・固定資産税課税情報の取得方法及びその読み方、相続権の範囲、建築基準法、都市計画法その他空家等関連法令に関する知識を持たなければならず、OJTなどを通して、課員のスキルアップを行い、市民サービスの向上につながるようにした。

【 4. 改善して得られた成果】

課員の事務や接客時の資料検索に効率化が図られたほか、空家等関連の各種相談に対し、具体的助言を行えるようになったことで、解決の方向性を見出す案件も増え、相談者等からお礼の言葉をいただくことが増えた。


【 5 . 今後の展望】

円滑に空家等問題の解決が図られるよう更なる処理の効率化を図るとともに、空家解消事例のデータベース化などにも取り組み、なお一層、市民サービスの向上に努めなければならないと考えている。



自治体名 日南市

改善テーマ 職員のスピーチ力向上

1	職員課	経費削減	－	時間短縮	－	精度向上	◎
課題	職員課の職員は研修や説明会等で大勢の前で話すことも多いが、普段からどのようにすれば簡潔で相手に伝わりやすい話し方になるかについて考える機会は少なかった。						
工夫・取組	朝礼の際、1日ひとりずつ順番にテーマは自由で3分間程度スピーチを行う。						
成果・効果等	<p>話す内容や構成を考える機会が増え、また上手な人のスピーチを参考にできることでスピーチ力、プレゼン力の向上に繋がっている。また、話す内容によって業務の共通理解や受講した研修のフィードバックにもなり、さらには家族のこと、意外な趣味について知ることによって職場の円滑なコミュニケーションに役立ち、朝から笑顔で業務に向かうことが多くなった。</p>  <p>スピーチの様子①</p>						



スピーチの様子②

職員の感想

・一日の始まりが和やかな雰囲気です仕事が始められる。

・研修で教わった内容を伝える場となっている。

(OJT)

・各研修で職場のコミュニケーションとして雑談が大事といわれることがあるが、その導入になっている。

・話す内容を探すため、日頃気づかなかったことを気づくように意識するようになった。

・人前で話すことで自分の自信に繋がっている。

※効果の程度

◎ 期待以上の効果があった

× 全く効果がなかった


○ 期待通りの効果があった

— 不明、対象外、評価中等

△ 期待したほど効果はなかった

自治体名 小林市

改善テーマ 円滑な窓口業務を行う為に

1	ほけん課	経費削減	—	時間短縮	◎	精度向上	◎
課 題	窓口対応において、窓口カウンターに来庁者が座られているが、職員が対応中なのか分からず、未対応のまま長くお待たせしたり、対応中であっても職員が代わる代わるお声かけするなど、非効率、サービスの低下になっていた。						
工夫・取組	対応中の場合は、カウンターに「対応中」の札を立て、課員が分かるようにした。						
成果・効果等	「対応中」の札を立てることで、一目で職員が対応している事が分かるため、円滑で効率的な窓口業務が行えるようになった。また、札の立っていない方へは、即声かけを行うことで、お待たせすることなく対応でき、市民サービスの向上に繋がった。 						
今後の展望	業務遂行の中での気づきから、業務改善、効率向上に繋がるアイデアがあれば、今後も随時取組みを行う。						

※効果の程度

- | | |
|-----------------|---------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | |



自治体名 日向市

改善テーマ プログラミングによる事務作業の自動化

1	商工港湾課 中小企業振興係	経費削減	○	時間短縮	○	精度向上	○
課題		<p>コロナ禍に伴う経済対策関連業務により、課員へ膨大な業務が課されたことから、ミスのない正確な作業と迅速な事務処理の両立が課題となった。</p>					
工夫・取組		<p>■セーフティネット保証制度業務（SN） （中小企業への融資に係る申請書類の作成等） エクセルの機能を用いて、窓口で聞き取りした売上高等の数値を入力するだけで、申請書類の記入に必要な売上高の減少等の計算を自動で作成し、申請書様式に反映して印刷までできるツールを作成した。 申請件数が4月から10月までで500件を超える状況の中、大きなミスもなく迅速な事務処理に大変寄与した。</p> <p>■中小企業等応援給付金等 （売上の減少した事業者へ給付金を給付する事務等） 5月から受付を開始したが、農業畜産課、林業水産課でも同様の給付金事務を行っており、重複申請者の確認が重要であった。 エクセルの機能を用いて重複申請者を自動でチェックするツールを作成した。 応援給付金の申請件数が5月から10月までで1,300件を超える状況の中、事務負担の大幅な軽減につながった。</p>					

	<p>■その他</p> <p>必要な情報を、サーバー内の別ファイルから自動取得し、一覧表を自動作成するツールを作成した。</p>
成果・効果等	<p>共通:作業量や判断量が削減され生産性が向上した。</p> <p>■SN (約 533 件 : R2.10.27 時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口業務 1 件当たり 3 分短縮した。 ・申請内容のチェック時間が 1 件当たり 2 分短縮した。 <p>■応援給付金等 (約 1,656 件 : R2.10.27 時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重複申請者チェックの労力がほぼゼロになった。 <p>■その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・十数万セルに入力を要する一覧データが正確に数分で作成でき、手入力量も 90%以上削減できた。
今後の展望	<p>一部のプログラムは別業務にも汎用的に使用できる可能性があるため、活用を検討したい。</p>

※効果の程度

- | | |
|-----------------|---------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | |



宝くじの収益金は、
市町村の明るく
住み良いまちづくりに
使われます。



自治体名 串間市

改善テーマ 業務改善等について

総務課職員係	経費削減	—	時間短縮	—	精度向上	—
--------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった —不明、対象外、実行中のため評価できない

【1. 概要】

職員の着想及び意見の提案を求め、市政運営の効率化及び市民サービスの向上に寄与することを目的とし、「串間市職員提案実施規程」を策定し、業務改善等に取り組むこととした。

【2. 現状と課題】

業務改善等を行うために、職員の市政運営への参画意欲及び政策形成能力の向上を図る制度が必要であった。

【3. 工夫や改善等】

職員提案募集の際には、提案することへのハードルが高くないよう「様々な角度から自由かつ柔軟な意見」を求めている旨等を記載し、若手職員でも気軽に応募できるよう周知方法に留意した。

提案用紙は「別資料①」を参照。

【4. 改善して得られた成果】

役職、経験年数、年齢を超えた職員から応募があり、業務改善等についての意見を集約することができている。

提案する案件の企画・立案を通して、職員のスキルアップ（企画力・構想力・表現力等）に寄与している。

また、それらを全職員にフィードバックすることにより、全庁的な業務改善等に繋がっている。

年 月 日

職 員 提 案 書

※ 受付 年 月 日			
提案者	<input type="checkbox"/> 単独	職・氏名	所属名
	<input type="checkbox"/> 共同 <input type="checkbox"/> 職場	代表者の職・氏名	代表者の所属名
		その他職員の職・氏名	
提案要件 (該当項目を選択)		<input type="checkbox"/> 市民サービスの向上 <input type="checkbox"/> 事務能率の向上 <input type="checkbox"/> 経費の節減又は収入の増加 <input type="checkbox"/> 職員の意識改革 <input type="checkbox"/> 職員の健康管理及び職場環境の改善 <input type="checkbox"/> 既存の施策及び事業の見直し又は新たな施策及び事業 <input type="checkbox"/> その他公益上有効であるもの	
提案件名			
提案内容		現状と課題	
		改善・解決方法 (具体的に記入)	
		期待される効果 (質的、経済的等具体的に記入)	
		必要経費 (必要となる概算経費、時間等を記入)	
		その他 (参考にした事例等)	
添付資料		<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有	
関係課等			

注) この提案書に書ききれない場合は、別紙に記入して提出すること。

自治体名 えびの市

改善テーマ 適正な文書管理～ラベル作成ストレスからの脱出～

総務課	経費削減	－	時間短縮	○	精度向上	○
-----	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった ー不明、対象外、実行中のため評価できない

【1. 概要】

文書管理事務の改善をテーマとした。

本市ではファイリングシステムを導入し適正な文書管理に取り組んでいる。

発生した文書は、文書名を記載したラベルシールを作成し、個別フォルダに貼り、分野ごとに仕分けされたキャビネットにフォルダごと保管する。さらに、保管した文書名をファイル基準表（文書管理名簿あるいは検索表のようなもの）に登録するのが一連の流れである。

この文書管理の第一歩目である「ラベルシール作成」には、ラベル作成ソフトを使用する。ただ、頻繁に使うソフトではないため、人によっては1枚作成するのに時間がかかり、シール作成が後回し…机に書類が山積み…基準表への記載もまとめて…という状況があった。

そこで「ラベルシール作成」と「基準表入力」が誰でも楽にできれば負担が減るのではないかと思い、改善に取り組んだ。

【2. 現状と課題】

ラベルシールは、「Excel」と「ラベル作成ソフト」の2種類を利用して作成する。まず、Excelで管理しているファイル基準表のデータをラベル作成ソフトに取り込み、その後、データを取り込んだラベル作成ソフトで印刷部分を選択し、印字のズレなどを調整し、シールに印刷する。パソコン操作が苦手な職員は、2つのソフト・システムを利用して作成することの煩雑さにストレスを感じ、ラベルシール作成が後回しになることがあった。

【3. 工夫や改善内容】

2つのソフトを使っていた作業をExcelだけを使って作業できるよう、ファイル基準表（Excel）の同データ内に、関数を使って検索番号を入力すると、必要な項目をそのままラベルシールとして印刷できるようなシートを作成した。

【4. 改善して得られた成果】

Excelは基本的に誰でも利用しているため、作業に対しての苦手意識はほとんどなく、ラベルシールの作成が基準表への入力と同時に簡単にできるようになったことから、すぐに文書をキャビネットに収納することができるようになり、机上の整理にもつながった。

【5. 今後の展望及び補足】



今回、総務課で活用して、好意的な意見が多かったため、各所属へもこのデータを案内する予定としている。ただ、ファイル基準表やラベルシールの作成については、所属ごとのやり方で行っており、現状の方法でも十分対応できている所属もあることや、ラベル作成ソフトはデータの差し込みができるため一括作成に向いていることから、今回の事例は、事務負担軽減の一助となるよう個人や状況に応じて活用してもらいたいと考えている。



クーちゃんの背中

自治体名 三股町

改善テーマ 伝えたいターゲットに“伝わる”ものを

1	高齢者支援課 地域包括支援係	経費削減	-	時間短縮	-	精度向上	○
課 題		認知症に関する正しい理解や相談先を、これから介護者となる世代に周知できていない。					
工夫・取組		<p>認知症に暗いイメージを持つ人は、いざ直面した時に抱え込む傾向があり、重症化してから相談するため本人や家族両者とも疲弊しきってしまうケースも多い。早期に相談し、地域との繋がりをもちながら適切な医療や福祉サービスを受けるためには、認知症に関する正しい知識や相談先等について、特に介護者となる可能性のある働き盛りの世代へ周知する必要がある。</p> <p>そこで、文書を綴っただけの冊子ではなく、デザイナーと組んでパンフレットとポスターを作成。30代後半から50代前半の世代になじみのあるゲームのデザインを取り入れ、興味を持ってもらうための工夫を凝らした。うち一冊は「冒険の書」と名付け、高齢者や家族、ケアマネジャーなどをゲームのキャラクターにすることで、サービスの流れ等を目で見えて楽しくわかりやすい構成にした。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div data-bbox="528 1435 888 1921" style="text-align: center;">  <p>パンフレット表紙</p> </div> <div data-bbox="938 1435 1286 1921" style="text-align: center;">  <p>ポスター</p> </div> </div>					



<p>成果・効果等</p>	<p>可愛らしいキャラクターの表紙が住民の目に留まり、気軽に手に取る人が増えた。民間のフリーペーパーと同様に設置してもらえる店舗も出てきたことで、幅広い年代の人の目に触れる機会を作ることができた。また行政側も、メディアに取り上げられるなど話題になることで、様々な住民との会話のきっかけにもなり、発信する側の工夫次第で興味・関心の可能性は広げられるのだという意識が芽生えた。</p>
<p>今後の展望</p>	<p>ターゲットに“伝える”から“伝わる”ための工夫を、他課が抱える課題の解決にも繋げられるよう生かしていきたい。</p>

※効果の程度

- | | |
|-----------------|---------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | |

自治体名 三股町

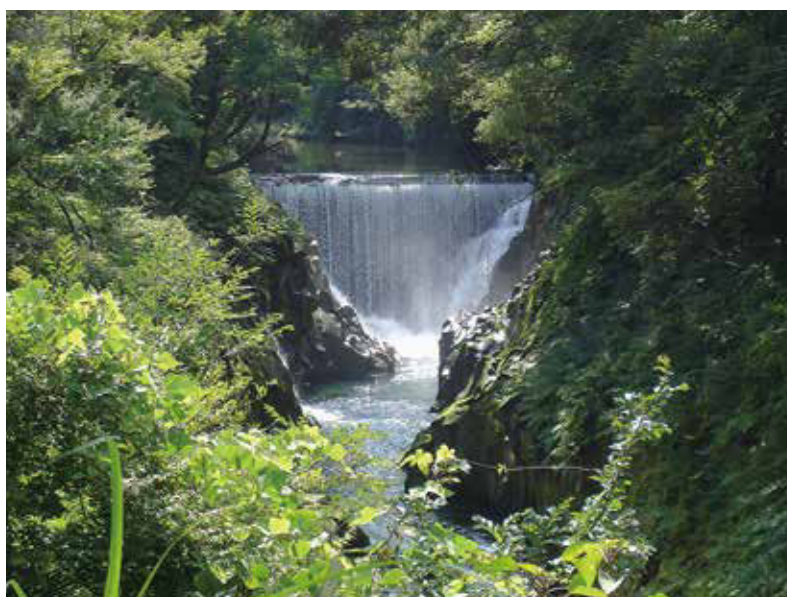
改善テーマ 地域での居場所を作るために

2	高齢者支援課 地域包括支援係	経費削減	-	時間短縮	-	精度向上	○
課題		<p>行政施策となっている認知症カフェが利用者にとって利用しやすいものではない。</p>					
工夫・取組		<p>通常、福祉施設等で行っている認知症カフェは、曜日や時間帯が決まっており、利用が限られてしまう。そこで、民間団体の運営するカフェ「コメーキングスペース コメ」(11時～18時営業/火曜定休)に認知症カフェを併設した。企業の協賛によりコーヒーチケットを作成し、毎月150枚を認知症の人やその家族等に配布している。カフェの店員は傾聴ボランティア経験があり、利用者や地域住民との対話と交流が広がっている。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;">   </div>					

成果・効果等	認知症の人や家族が「人と話したい、どこかに出掛けたい」などと感じた時に利用しやすく、外出するきっかけとなっている。また、カフェを訪れる一般客など様々な人と隔たりなく交流することで、地域全体の認知症理解や見守りに繋がっている。
今後の展望	認知症に限らず、悩みや不安を持つ人にとって居心地の良い場所に、行政にとっては住民の困りごとを吸い上げられる場所になるようアウトリーチ型の活動を続けながら利用者を増やし、支援の輪を広げていきたい。

※効果の程度

- | | | |
|-----------------|---|-------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × | 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — | 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | | |



自治体名 国富町

改善テーマ 郵便物発送業務の負担軽減の為に

総務課 総務人事係	経費削減	○	時間短縮	◎	精度向上	◎
--------------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった -不明、対象外、実行中のため評価できない

【 1 . 概要 】

郵便物発送事務の改善をテーマとした。

本町の郵便物発送については、総務課で一括して集計し、発送している。発送は、原則、月、水、金の週3日とし、督促状等で発送日時の指定がある場合は、その都度発送している。各課の職員は、郵便物に手書きの郵便発信票を付けて持ってくるだけで、その後、郵便担当職員が手計算で集計するため、時間がかかり、間違い等が発生している状況が見られた。このため、ミスをなくし、効率的な業務ができないかと改善に取り組んだ。

【 2 . 現状と課題 】

これまで、集計には、職員1人が数量チェック、郵便料算出、郵便局に提出する料金後納郵便物差出票の作成等を行い、1回当たり平均1時間30分の時間を費やしていた。さらには、月締めで送られてくる郵便料金の各課割り振りも各郵便発信票を課ごとに割り振るという膨大な作業を行っていた。

各課から提出段階で料金を記入してもらうことも可能であるが、同じタイプの郵便が100通や1000通を超えると市内特別郵便となり割引料金となることから、事前に料金を算出することは、困難であった。

【 3 . 工夫や改善内容 】

Excelを使って、各課の職員に入力してもらい、その合計で市内特別かそうでないかを判断し集計して、その集計と連動させて、課別集計、料金後納郵便物差出票の作成が行なえるソフトを自作し、運用を始めた。

【 4 . 改善して得られた成果】


- (1) 1年間の削減時間 約235時間（1日1時間30分から20分に短縮）
- (2) 1年間の削減予算 約3,600円（料金後納郵便物差出票の冊子印刷の廃止）
- (3) 発送業務短縮による発送締め切り時間の延長（毎回15時締切→15時半締切）により住民サービスの増大
- (4) 各課担当者の入力になったことによる重さ（1gの違い）で料金変動することが分かり、郵便料削減の意識向上



CGクーちゃん

自治体名 綾町

改善テーマ Google カレンダーを活用した町長スケジュールの共有

1	総務税政課 行政係	経費削減	—	時間短縮	◎	精度向上	○
課題	<p>以前は行政係が紙台帳で管理していたため、他係の職員が町長のスケジュールを確認する時には、直接台帳を見に行くか、行政係に問い合わせ確認してもらう等の手間が生じていた。</p>						
工夫・取組	<p>Google カレンダーで町長のスケジュールを共有し、各係がスケジュールの確認・登録を直接行う。</p>						
成果・効果等	<p>それぞれの係がアカウントを作成し、町長のアカウントと紐づけることで町長のアカウントのカレンダーを共有できるようになっており、それぞれの係のパソコンで確認・登録することが出来るようになった。</p> <p>それにより、直接紙台帳を見に行く等の手間がなくなり、時間短縮にも繋がった。</p>						
							

※効果の程度

- ◎ 期待以上の効果があった
- 期待通りの効果があった
- △ 期待したほど効果はなかった
- × 全く効果がなかった
- 不明、対象外、評価中等

自治体名 高鍋町

改善テーマ 円滑な業務の為に

1	総務課	経費削減	—	時間短縮	—	精度向上	○																																									
課題	<p>リスクマネジメントの徹底について、研修の実施や事務引継書の作成などをおこなっているものの、依然として事務処理ミスが発生しており、それらのミスを防止する仕組みづくりの必要性を感じていた。</p>																																															
工夫・取組	<p>後任者がスムーズに業務を把握できる仕組みとして、業務の流れを把握しやすいフロー図を記載する「業務手順書」を導入し、全職員がそれぞれの業務について作成した。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;">業務手順書</p> <p style="text-align: right;">令和 年 月 日見直し</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>課名</td> <td>総務課</td> <td>係名</td> <td>行政係</td> <td>担当</td> <td>高鍋 太郎</td> </tr> <tr> <td>シート番号</td> <td>3</td> <td>業務・事務</td> <td colspan="3">例規整備</td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">業務・事務フロー</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>関連部門</th> <th>当該部門</th> <th>事務内容</th> <th>関連法令等</th> <th>成果物記録類</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">例規制定改廃担当者</td> <td>制定改廃案の審査</td> <td>制定改廃案について、主に形式審査を行う。基本的には内容については審査しないが、必要な項目が抜けていた、明らかに修正すべき点があれば、修正を依頼する。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>例規審議会の開催</td> <td>条例及び規則の制定改廃については、例規審議会において審議を行う。</td> <td>高鍋町例規審議会規程</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>議会への上程</td> <td>条例の制定改廃については、議会に上程する。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>例規制定改廃担当者</td> <td>条例の公布</td> <td>議会の議決後、条例の公布を行う。規則及び訓令については、原課の担当者が公布又は公表を行う。</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>例規システムへの反映</td> <td>全ての制定改廃の最終データを、一覧表とともに開きようせいに送付し、例規システムへ反映させる。</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div>							課名	総務課	係名	行政係	担当	高鍋 太郎	シート番号	3	業務・事務	例規整備			関連部門	当該部門	事務内容	関連法令等	成果物記録類	例規制定改廃担当者	制定改廃案の審査	制定改廃案について、主に形式審査を行う。基本的には内容については審査しないが、必要な項目が抜けていた、明らかに修正すべき点があれば、修正を依頼する。			例規審議会の開催	条例及び規則の制定改廃については、例規審議会において審議を行う。	高鍋町例規審議会規程			議会への上程	条例の制定改廃については、議会に上程する。			例規制定改廃担当者	条例の公布	議会の議決後、条例の公布を行う。規則及び訓令については、原課の担当者が公布又は公表を行う。				例規システムへの反映	全ての制定改廃の最終データを、一覧表とともに開きようせいに送付し、例規システムへ反映させる。		
課名	総務課	係名	行政係	担当	高鍋 太郎																																											
シート番号	3	業務・事務	例規整備																																													
関連部門	当該部門	事務内容	関連法令等	成果物記録類																																												
例規制定改廃担当者	制定改廃案の審査	制定改廃案について、主に形式審査を行う。基本的には内容については審査しないが、必要な項目が抜けていた、明らかに修正すべき点があれば、修正を依頼する。																																														
	例規審議会の開催	条例及び規則の制定改廃については、例規審議会において審議を行う。	高鍋町例規審議会規程																																													
	議会への上程	条例の制定改廃については、議会に上程する。																																														
例規制定改廃担当者	条例の公布	議会の議決後、条例の公布を行う。規則及び訓令については、原課の担当者が公布又は公表を行う。																																														
	例規システムへの反映	全ての制定改廃の最終データを、一覧表とともに開きようせいに送付し、例規システムへ反映させる。																																														
成果・効果等	<p>人的ミスの要因である人事異動時の引き継ぎ漏れの防止が図られている。また、後任者だけでなく、所属長や係長にとっても所属職員の業務管理の一助になっている。</p>																																															

※効果の程度

- | | | |
|-----------------|---|-------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × | 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — | 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | | |

自治体名 新富町

改善テーマ LoGo フォームを活用した業務改善

総務課 情報化推進係	経費削減	－	時間短縮	○	精度向上	○
---------------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった －不明、対象外、実行中のため評価できない

【 1. 概要】

LoGo フォームとは、自治体職員が LGWAN 環境で簡単にアンケートや申請・申込みの作成、集計を一元管理できるツールである。LoGo フォームで作成したフォームはインターネット側と LGWAN 側のどちらにも公開できるので、住民向けだけでなく、職員・自治体間でも使用ができ、上手く活用することで各課の業務改善はもちろん、行政サービスの向上にもつながると考えた。

【 2. 現状と課題】

働き方改革・業務改善の実現にむけ、手軽にできる範囲で行っていきけるよう LoGo フォームを取り入れた。

【 3. 工夫や改善内容】

全職員に LoGo フォームを紹介し、希望者へ説明会を行った。1 2 月現在、職員研修の申込み、アンケート、庁舎内の備品貸出簿、休日開庁受付等に活用している。

【 4. 改善して得られた成果】

LoGo フォームで申込み等があった場合には、簡単に集計できるため集計作業の時間や手間が減った。また、町民向けの休日開庁受付においては、スマートフォンから簡単にアクセスできるため行政サービスの向上につながっているといえる。

【 5. 今後の展望】

LoGo フォームを使いこなし、行政内部はもちろん、住民向けのデジタル化を期待している。



**宝くじ公式サイトで
宝くじを購入できる
ようになりました！**

宝くじ公式サイトはこちらから



自治体名 西米良村

改善テーマ アンケート調査・集計の効率化

教育委員会 教育総務課	経費削減	◎	時間短縮	◎	精度向上	○
----------------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった -不明、対象外、実行中のため評価できない

【1. 概要】

イベントを開催するに当たって、様々な事前準備や当日運営等の労力がかかる中、次回開催の参考とするためアンケート調査を行っていた。依頼から集計まで手間暇が非常にかかることから、イベントの効率化を検討することとなり、アンケート調査の実施方法の変更についても検討を行った。

【2. 現状と課題】

イベントの次回開催の参考とするため、毎回アンケート調査を実施している。従来、紙ベースでの調査となっていたため、配布、回収、集計作業に時間と手間を要していた。さらに分析、反省までに時間が経過し、反省会の際にはデータを活用できないこともあった。

【3. 工夫や改善内容】

アンケート調査における集計等の改善、また一般の方が支障なく使えるツールを検討した結果、多くの方がスマートフォンを持っていることに着目した。「google フォーム」を活用して、アドレスを「QRコード」に変換し、イベント参加者が回答しやすくなるよう工夫を凝らしてアンケートを実施した。

【4. 改善して得られた成果】

①集計の手間が大幅になくなった。②回答率が大幅に良くなった。③回答者も手書きに比べ手間がかからなくなった。など好評であった。
またイベント終了後の反省材料として、集計分析にすぐに生かせることも大きな成果となった。さらに、集計結果がグラフ化されるため、結果の把握が容易である。

【5. 今後の展望】

ICT を生かしたデータ集計は最も成果が見えやすいものであり、今後も活用していくとともに、他の分野にも広げていきたい。



宝くじ公式サイトはこちらから



**STEP 1 「宝くじ公式サイト」を検索！
メールアドレスの登録(仮登録)**

「宝くじ公式サイト」を検索して、
宝くじ公式サイトの新規会員登録ページで
メールアドレスを登録(仮登録)します。



自治体名 西米良村

改善テーマ 行事集約

教育委員会 教育総務課	経費削減	○	時間短縮	○	精度向上	○
----------------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった -不明、対象外、実行中のため評価できない

【1. 概要】

各自治公民館の特色ある事例発表や、村民による生涯学習の成果を発表する生涯学習大会と、小中学校の児童生徒による学習の成果を発表する学習発表会を同時に開催した。

【2. 現状と課題】

これまで学校と地域それぞれ行っていた行事を合同で開催するため、開催会場の決定、時間配分、進行方法、会場における練習時間の確保及び会場の準備・設営など進めていく上での課題は山積だった。

【3. 工夫や改善内容】

生涯学習担当が教育委員会内でまとめた案をもとに、小中学校に向き、各学校長を交え担当教諭と協議を行った。参加者が児童から高齢者と年齢層が幅広く、長時間の開催は負担があると考えられたため、終了時刻を午後3時までと定め、村民と小中学生の合唱を合同で行うなど、決められた時間を有効に活用しながらプログラムを構築した。

【4. 改善して得られた成果】




参加された村民から小中学生の発表を鑑賞し、元気が出たなど多くの意見をいただいた。これまで別々に実施していた発表会を合同にしたことで、行事が集約することができた。また、小中学生や村民の学習の成果を双方に披露し合えるよい機会となったとともに、本村の学校教育と社会教育を一体的かつ融合的に実施することができた。

【5. 今後の展望】

県内で最も人口が少ない本村においては、人と人のつながりが最も重要になってくる。無理をして行事をこなしていくのではなく、知恵を出し、村民が一体感を感じられるとともに学びの成果を共有できるよう様々な行事を見直していきたい。



STEP 2 会員情報の入力(会員登録)

- ① 入力いただいたメールアドレス宛に、メールが届きます。
- ② メールに記載されている会員登録用のURLをクリックします。
- ③ 画面に従って、氏名や生年月日等の情報を入力いただくと新規会員登録が完了します。

宝くじ売り場でポイントをためる/つかうための手続きは以上で完了です。

宝くじ公式サイトでのネット購入をご利用の方は、引き続き次のSTEP3の手続きをお願いします。

自治体名 門川町

改善テーマ 窓口における待ち時間のストレス軽減を図る

町民課 町民窓口係	経費削減	—	時間短縮	—	精度向上	○
--------------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった —不明、対象外、実行中のため評価できない

【1. 概要】

窓口混雑時の待ち合い案内の改善をテーマとした。

マイナンバーカードの普及に伴い、窓口における混雑が多発すると同時に待ち時間も長くなっている。職員が全員お客様対応中であっても、カウンターには次のお客様が並ばれるため、作業を止めてお待ち願う旨をお伝えしていた。トラブル防止のため、また職員自身も落ち着いて処理に専念するために、混雑時の対応について改善に取り組んだ。

【2. 現状と課題】

職員は接客中でない限り、窓口にお客様が来られたらすぐに対応にあたるが、全員が接客中である場合はすぐに対応できないことがある。しかしお客様には職員が接客中なのか、手が空いているのかの判断は困難である。そのことはお客様ご自身に「職員は自分に気づいているのか。」「順番通りに呼ばれるのか。」という不安を抱かせる原因となっていた。職員としても待たれているお客様を気にしながらの処理というのは、非常に落ち着かず焦りからミスを誘発する可能性も高まっていた。

【3. 工夫や改善内容】

窓口番号札を設置した。申請書の記入を終えられた方から番号札をとっていただくよう記載台や立て看板に掲示した。そして記載台や待ち合いソファの配置を替え、限られたスペースで有効な動線となるよう工夫した。

【4. 改善して得られた成果】

番号札を持っていれば必ず順番通りに呼ばれるという安心感を持つていただくことで、待つ側の不安やストレスと、待たせる側の焦りを同時に解消できた。番号札についても、徐々に定着している。

【5. 今後の展望】

発券機購入のための予算措置を行った。現在は手作りの番号札を使用している。発券機を導入したら、証明発行、マイナンバーに関すること、戸籍届等にジャンルを分けての発券が可能となり、お客様がご自身のジャンルの待ち合い人数を確認できるようになる。待ち合い人数が目に見えることで、待つことの不安やストレスをより軽減できるものと期待している。



STEP 3 決済情報の入力

ネット購入をご利用される方は、宝くじを購入するための「クレジットカード情報」および当せん金のお受け取りに利用する「口座情報」をご登録ください。

以上で、カンタン・便利な宝くじの「ネット購入」がご利用いただけるようになります！



自治体名 諸塚村

改善テーマ 目指せ、ノー残業デー！

教育課	経費削減	—	時間短縮	○	精度向上	△
-----	------	---	------	---	------	---

【1. 概要】

残業時間の短縮により、職員の心身の健康維持・増進を目的とした。実施課にあっては、学校教育や社会教育、スポーツ等週末にイベントや事業を実施する業務も多く、平日の業務では通常の事務処理に加え、それらの準備や片付け等にも時間を要する。そのため、業務時間外に作業が及ぶことが多く、職員への負担は大きい。

その負担軽減につながる対策がないものかと考え、今回の改善に取り組んだ。

【2. 現状と課題】

業務や事業は減ることがなく、職員数も限りがあるため、業務量の減少、職員配置の見直しや増員等は難しい。特に、週末イベント等の多い時期には平日はその準備や片付け、週末も業務と心身を休める時間の確保ができない。

【3. 工夫や改善内容】

職員手づくりの「もうカエル（帰る）ボード」を使い、各週の業務初日朝、その週の残業予定日にマグネットイラストを貼り付ける。

残業する場合でも、貼り付けた日に全集中で業務をこなし、その他の日は目標時間に退庁できるように努めることで、リフレッシュタイムを確保できるようにした。



【4. 改善して得られた成果】

ボードにマグネットを貼り付けるのみの簡単な作業であるが、全職員分を1枚のボードに集約し、他者へ意思表示することで本人はより強く自覚し、他者も自然と思いやることで、職場の和がさらに強まった。

【5. 今後の展望】

この取組を継続しながら、平日業務時間中の事務処理や時間の使い方を工夫することでさらに成果を高めたい。

※効果の程度

- | | |
|-----------------|---------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | — 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | |

クレジットカード情報のご登録にあたり、下記の2点をご確認ください。

① 宝くじ公式サイトで利用可能なクレジットカード発行会社か

② 本人認証サービス(3Dセキュア)を有効化しているか

クレジットカード発行会社の確認方法、本人認証サービス(3Dセキュア)について

詳しくは https://www.takarakuji-official.jp/special/creditcard_guide/ をご確認ください。



自治体名 美郷町

改善テーマ ペーパーレスの推進・事務の効率化

1	議会事務局	経費削減	○	時間短縮	○	精度向上	—
課題	議会開催時の議案書を始め、諸会議等の膨大な資料の配布と定期的に複数の文書発送を要する。						
工夫・取組	議会タブレット端末の導入						
成果・効果等	紙や印刷、郵便料、封筒代等諸経費が削減された。また、総務課における当初予算書製本が不要になった。事務局においては、膨大な資料の整理も不要になり、印刷や差替え等の手間もなくなり、業務が削減された。						

※効果の程度

- ◎ 期待以上の効果があった
- 期待通りの効果があった
- △ 期待したほど効果はなかった
- × 全く効果がなかった
- 不明、対象外、評価中等



自治体名 美郷町

改善テーマ 業務執行の効率化

2	総務課庶務担当	経費削減	○	時間短縮	○	精度向上	－
課題	年々職員一人当たりの業務量が増え、残業が常態化しがちである。国が推奨する「ワーク・ライフ・バランス」の意識が浸透していない。						
工夫・取組	ノー残業デーの取組み（毎週水曜日）						
成果・効果等	定時退庁を心掛ける職員が増え、取組みが定着してきており、時間外勤務の抑制や終業時刻を意識した業務執行の効率化、プライベートの充実等にも繋がっている。						
今後の展望	一定の効果は見られるものの、今後も業務量は増え、職員数は減少していく中で取組みが形骸化してしまうことも否めないことから、適切な職員配置と業務配分を適宜見直していく必要がある。						

※効果の程度

- | | |
|-----------------|---------------|
| ◎ 期待以上の効果があった | × 全く効果がなかった |
| ○ 期待通りの効果があった | － 不明、対象外、評価中等 |
| △ 期待したほど効果はなかった | |

自治体名 日之影町

改善テーマ 経費削減のために

国保・年金係	経費削減	◎	時間短縮	○	精度向上	◎
--------	------	---	------	---	------	---

※◎期待以上の効果あり ○期待通りの効果あり △期待したほどの効果なし
×全く効果がなかった -不明、対象外、実行中のため評価できない

【1. 概要】

郵便料の削減をテーマとした。

通信運搬費の決算額中、町民宛ての親展文書等が多くの割合を占めており、郵便料の削減が出来ないかを検討した。

【2. 現状と課題】

国民健康保険窓口では保険証の一斉更新に加え、特定健康診査業務があるため町民宛ての発送文書が多く、郵便料の負担が大きい部署である。

【3. 工夫や改善内容】

手続き等で対象者が来庁した際、本人もしくは家族宛ての文書を郵送ではなく、手渡しで対応。窓口のみではなく、自宅に訪問し渡すよう努力した。

【4. 改善して得られた成果】

今までよりもさらに町民一人一人の顔と名前を覚えられるようになった。そして郵便料を抑えるだけでなく、本人に説明を行ったうえで渡すことができるため理解を得やすく、「届いていない」や「知らない」、「分からない」等の問い合わせが減った。さらに特定健康診査の受診勧奨も同時に行えるため、受診率向上にもつながった。

令和2年度
宮崎県市町村職員の知恵袋
参考資料

令和2年度宮崎縣市町村職員の知恵袋
～ちょっとしたアイデアで事務改善～

1. 事業変更の経緯

従来は、自治体職員の改善改革事例を集め、発表することで事例の共有化や住民サービスの向上を図ることを目的としていた。しかし、新型コロナウイルス感染拡大に伴い例年参加していた全国都市改善改革実践事例発表会が中止となり、またソーシャルディスタンスを十分に確保するために発表会場の収容人数を大幅に減らす必要があるなど、従来通りの開催が困難となった。

そこで本年度は、令和2年11月19日(木)に予定していた事例発表会を中止とし、事例を集約、冊子化することで更なる事例の共有化を図れるよう事業を変更した。

合わせて「宮崎縣市町村改善改革実践事例発表会」から「宮崎縣市町村職員の知恵袋～ちょっとしたアイデアで事務改善～」と事業名称を変更した。

2. 目的

県内の自治体職員が実践した創意と工夫の満ち溢れた改善改革事例を集約、冊子化し配付することで事例の共有化を行い、さらなる事務の効率化や住民サービスの向上を図ることを目的とする。

3. 主催

公益財団法人 宮崎縣市町村振興協会

4. 対象

宮崎県内の自治体職員

5. 内容

これまでに、各職場（もしくは職場間）で実践した身近な業務改善の事例について、改善に至るまでの経緯や改善前後の状況、得られた効果などをまとめ、1自治体につき1事例以上の提出を求める。

6. 提出方法

別紙の事例作成要領にもとづき作成し、所属する市町村研修担当を通じて提出する。

令和2年度 宮崎県市町村職員の知恵袋
～ちょっとしたアイデアで事務改善～

発行年月 令和3年3月

編集発行 公益財団法人 宮崎県市町村振興協会 市町村職員研修センター
〒880-0804 宮崎市宮田町1番8号(宮崎県自治会館2階)
電話:0985-31-9590 FAX:0985-22-4669
ホームページ:<https://www.miyazaki-shinkou.jp/>



“サマージャンボ宝くじ”

“ハロウィンジャンボ宝くじ”

～収益金は市町村の明るく住みよい地域づくりに使われます～
宝くじは宮崎県内で買しましょう！

