



# カイゼン★ニュース

2020.3 編集/発行 都市戦略本部 行財政改革推進部

No. 5

## 改善改革の全国大会に出場しました

2月21日（金）に兵庫県丹波篠山市で開催された「第14回全国都市改善改革実践事例発表会」において、本市を代表し南区役所支援課が発表を行いました。

今回のカイゼンニュースでは、発表会の概要と他自治体が発表した事例を紹介します。

### 1. 発表会の概要

「全国都市改善改革実践事例発表会」とは、自治体の業務改善に関する優秀事例を一堂に集め発表することで、全国規模で改善情報の共有化を図り、参加自治体でより良い仕事をするための気づきの場です。

平成18年度から毎年持ち回りで開催されており、平成24年度第7回大会では本市が開催地となりました。

今年度は、兵庫県丹波篠山市で開催され、全22自治体が発表を行いました。



#### ●発表自治体

山形県山形市、山形県酒田市、さいたま市、埼玉県所沢市、東京都中野区、神奈川県川崎市、神奈川県相模原市、新潟県燕市、愛知県豊橋市、愛知県一宮市、愛知県春日井市、愛知県瀬戸市、三重県、滋賀県東近江市、京都府京都市、兵庫県尼崎市、兵庫県丹波篠山市、鳥取県、福岡県北九州市、長崎県長崎市、大分県大分市、鹿児島県出水市

#### ●南区役所支援課の発表

業務の見える化や担当者不在時の対応を可能にすることで、職場全体で問題解決に取り組む「やりかけBOX」について、発表を行いました。コメンテーターからは、「お金をかけずに工夫により身近な課題を解決する『THE・改善』と言える改善」との評価をいただきました。



## 2. 他自治体の発表事例

### 福岡県北九州市「1クリックで文書作成 ～AI時代を語る前に Excel 時代を生きる～」

#### ●課題

1 案件で約20枚の契約書を作成する必要があり、16種類約200回の固有名詞を様式ごとに手入力していたが、入力・確認作業に時間がかかり、事務処理ミスも発生していた。

#### ●改善策・効果

案件ごとに統一の入力シートを作成。シートに一度入力すれば、エクセルのマクロで全様式に自動で作成されるようにしたため、作業時間・事務処理ミスの減少効果があった。



### 山形県酒田市「窓口対応マニュアルの整備 ～まとめて共有！誰でもできる窓口対応～」

#### ●課題

総合支所で受付する手続きは約100種類あり、マニュアルが作成されていないものや、作成されていてもデータ・紙媒体等統一されておらず探すことが困難であった。

#### ●改善策・効果

①窓口業務の一覧表をエクセルで作成し、各種マニュアルデータのリンクを貼付け。知りたい手続きのリンクをクリックすることで、手順・マニュアルに飛ぶようにした。

（紙媒体のマニュアルもスキャナで電子データ化）

②未整備だった部分の窓口業務について、受付マニュアルを作成。

③係内でマニュアルを共有。

上記の改善により、誰でも受付対応が可能になった。



### 愛知県豊橋市「紙の地図からデジタル地図へ」

#### ●課題

複数個所の課税対象地の調査を行う際、紙の地図で調査場所を確認・マークし調査順番を考えていたため、時間がかかっていた。また、地図を見ながら道順の案内を行う助手席職員の負担が大きかった。

#### ●改善策・効果

①現地調査をしたい対象地の土地管理番号を入力すると座標が自動表示され、複数の調査地点を効率良く回る順序を計算するマクロを備えたエクセルを新たに作成。

②「Google マップ」へエクセルをアップロードすることで、調査対象地へ調査順序を記したピンが刺される。

③助手席職員が持つ iPad で「Google マップ」のルート検索を利用。

上記の改善により、地図の作成時間の短縮や助手席職員の負担軽減につながった。



各自治体とも全庁を挙げての改善を実践されています。本市でも、改革・改善を継続的に実施していくことで、改革・改善が日常的に取り組みされる組織風土づくりを推進してまいりますので、みなさまのご協力をお願いします。