

【最優秀賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
「ストレッチャー用プライバシー保護カバー」の使用について					南消防署警備課	本署救急隊	令和元年度
改善の種類（複数選択可）							
事務能率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>緊急時におけるプライバシーの保護は、全国的に多くの課題があり、昨今では事件事故が起きるたびにSNSや動画サイト等に画像等が投稿され、傷病者のプライバシー保護に配慮しながら活動しなければなりません。このような中、救急活動に支障なく効果的にプライバシー保護を行い、さらに傷病者に安心感を与えることができる方策を検討し、消防機器「ストレッチャー用プライバシー保護カバー」を開発しました。改善を行うまでは、救急隊単独時の遮蔽としては、本人若しくは関係者によりタオル等で顔を隠す程度でしかできず、十分な遮蔽を行うことは困難でした。また、複数隊での活動現場では、プライバシー保護シールド等を使用し対応していますが、上方の保護に関しては不十分でありました。</p>					<p>事務能率向上及び市民サービス向上が該当します。プライバシー保護が必要な状況の傷病者に対して、顔面部を中心に覆い隠すことにより、公共の場で傷病者のプライバシーを保護するものであり、救急活動も効率的に行え、次の機能を有しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> (1) 常に使用できるようストレッチャーに設定し、コンパクトに収納 (2) 可変機能があり、設定角度の調整が可能 (3) カバーは耐久性及び汚損した際の交換を考慮し、不織布を使用 (4) 支点となるステーはゴムチューブを使用し、安全面に配慮 (5) 仰臥位（寝た状態）や座位（座っている状態）にも対応が可能 (6) カバー使用時も救急隊が行う観察や処置が可能 (7) 直射日光や雨・雪から傷病者の顔面部を保護することも可能 		
✿ 改善の効果 ✿							
<p>「ストレッチャー用プライバシー保護カバー」を使用することにより、救急搬送される傷病者は安心感が得られ、そして、関係者に対しても安堵感を与えることができ、時代の求めに対応した資器材であります。また、救急隊のみでの活動時に、傷病者へのプライバシー保護を簡便に行えることは、対応する救急隊の負担軽減につながるものです。さらに、消防局では全救急車に導入することを検討しており、実施されたならばプライバシー保護に先進的な取り組みとして、市のイメージ向上につながるものであります。</p>							

【優秀賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
各課の保険をまとめて 770万円削減&事務手続きを軽減&加入漏れも防止					管財課	管財班	令和元年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>各課が所管している施設等の施設賠償責任保険は、各施設所管課で個別加入しており、各課で予算計上、加入手続き、契約、保険料支払い事務を行っていた。</p>					<p>平成31年4月から全国市長会が運営する「市民総合賠償補償保険」に管財課で一括加入を行った。</p> <p>この保険は、市町村向けに特化した保険で、対象が施設の瑕疵に加えて業務の過失まで幅広く含まれ、全国792市のうち633市が加入しているものである（令和元年6月時点。加入率79.9%）。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>管財課が一括して事務手続きを行うため、各課での予算計上、保険加入手続き、保険料の支払いに関する事務が不要となり、事務の効率化につながった。また、市の施設及び業務を包括的に含み、保険料は市の人口で決まるため、年度途中で保険対象の増減等が発生した場合や、各年度毎に対象施設を報告する必要もないので、事故発生時以外に各課で事務負担は生じず、加入漏れの防止にも繋がる。</p> <p>保険料が392万円に集約されたため、各課が個別に加入していた場合（平成30年度当初予算で約1,160万円）と比較し、年間で約770万円の削減効果があった。</p>							

【優秀賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
あなたのスキマ時間を有効活用！サテライトオフィス					職員課・情報政策課	ICT活用推進班	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>【課題】</p> <p>本庁以外に勤務する所属長等が本庁に出張した際に、自所属の別の職員の事務の停滞を招くことがある一方で、当該所属長等においては、会議と会議の合間で空き時間があるにもかかわらず、出張後に事務室に戻ってから決裁処理を行うなど、勤務時間を有効に使うことができていなかった。</p> <p>また、本庁以外に勤務する所属長等が本庁に出張した際に、議会関連等迅速な対応が求められる場合において、自席と同じ環境で使用できるパソコン及びスペースがないことが課題となっていた。</p>					<p>情報政策課事務室内にサテライトオフィススペースを設置し、庁内ネットワークに接続できるパソコンを配置することで、自席と同じ環境を実現し、総括副主幹以上の職員であれば自由に利用できることとした。</p> <p>【サテライトオフィスの概要】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用対象者：総括副主幹以上の職員 ・利用にあたっての予約は不要 ・利用できるシステム：統合文書・財務会計システム、庶務事務システム、KSC、Outlookメール、共通ファイルサーバ <p>実証実験の結果、課題の解決に大変有効であると判断できたため、平成31年度は本格実施とした。現在も多くの職員に利用されており、好評を得ている。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>平成30年9月～平成31年3月の期間で、サテライトオフィスにて225件の決裁処理が行われた。決裁処理に1件あたり5分かかると仮定すると、1,125分(18時間45分)分の事務作業を会議の合間の時間を有効活用することにより完了することができた。また、事務室に戻らずに文書事務等を行うことが可能になったため、移動に係る時間を1名あたり1時間（往復）と仮定すると、1時間×78名=78時間の移動時間を有効活用できたといえる。</p>							

【優秀賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
中学校デリバリー給食による昼食支援					学校保健課・学務課	給食班・就学支援班	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>家庭環境により昼食を用意できない生徒がいる。</p> <p>本市のデリバリー給食は、給食費を事前に払い込むことにより給食の予約ができる制度となっている。</p>					<p>家庭環境により昼食を用意できない生徒への支援 家庭環境により昼食を用意できない生徒に対し、デリバリー給食を無償提供する支援制度を立ち上げた。</p> <p>就学援助認定世帯の給食費支給方法を現物給付へ切替え 就学援助認定世帯の生徒に、給食を直接提供することにより、事前の払込みが不要となる仕組みを整えた。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>デリバリー給食による昼食支援ができるとともに、家庭環境に課題のある生徒について必要に応じて関係機関と情報共有を行い、根本的な解決へと結び付けられる。</p> <p>給食費の事前の払込みという保護者の一時的な負担を無くすことにより、就学援助認定世帯の生徒が給食を利用しやすく、栄養バランスのとれた給食を食べられる環境を整えることができる。</p>							

【優秀賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
国民健康保険コールセンターの設置					国民健康保険課	企画班	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務能率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>国民健康保険課は市民からの問い合わせが多く、庁内で受電件数が最も多い課である。受電件数が多い結果、次のような問題が生じている。</p> <p>○日中は電話対応に追われ、国民健康保険税の納付督促の架電や滞納整理等、国民健康保険税の収納率向上につながる業務が十分にできない</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現年度収納率が低迷 89.19% ・神奈川県（33市町村）内の収納率 33位 ・指定都市（20市）内の収納率 18位 <p>○受電が落ち着く夕方以降に事務処理等を行うので、時間外勤務が恒常的に多く、職員の負担も大きい</p> <p>○電話が集中する時間帯は電話がつながりにくく、市民サービスが低下している。 数値は全て平成29年度の実績</p>					<p>国民健康保険コールセンターを開設し、市のHP、市民への送付物を入れる封筒及び通知類に記載する電話番号を国保コールセンターの番号に変更することで、国保課の受電件数を減少させた。</p> <p>受電席数を最大13席設置することで、電話がつながりやすく、市民からの問い合わせに迅速に回答できる体制とした。</p> <p>受電業務に加え国民健康保険税の納付勧奨等の架電業務も実施することで、国民健康保険税の収納率向上を図った。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>○国民健康保険課の受電件数 15,000件（1,200時間）（平成29年度比。導入後の7ヶ月間（9月～3月）の合計数値）</p> <p>○現年度収納率 +1.39%（90.58%） <u>10年ぶりに90%台を回復</u> 県内順位 31位 指定都市順位 18位</p> <p>○1人当たりの時間外勤務 59.29時間（平成29年度比。9月～3月の合計実績で比較）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 数値は全て平成30年度の実績 2 収納率の向上は催告書の送付回数増加等の要因もある 3 時間外勤務対象職員 29年度56人 30年度59人 							

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名	改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
行政資料貸出事務における小中学校工事設計図書専用貸出カードの作成	情報公開課	情報公開班	令和元年度

改善の種類（複数選択可）

事務能率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他

◆ 改善前 ◆

貸出希望者は、
 ・借用した行政資料名
 ・貸出日
 ・住所
 ・氏名
 ・電話番号
 のすべてを記入

行政資料貸出カード(借出書)

借用した行政資料名

1	
2	
3	
4	

上記の行政資料 冊を平成 年 月 日まで借用いたします。

平成 年 月 日

借 用 者 市 長 殿

住 所

フリガナ

氏 名

電話番号

貸出 平成 年 月 日

返却 平成 年 月 日

◆ 改善後 ◆

借用した行政資料名を予め記載
 カード右上に連番を予め記載
 貸出希望者は
 ・貸出日
 ・住所
 ・氏名
 ・電話番号
 を記入

行政資料貸出カード(借出書) No. 1

借用した行政資料名

1	平成30年度 市立小中学校工事設計図書	
2	平成30年度 市立小中学校工事設計図書	
3		
4		

上記の行政資料 冊を平成 年 月 日まで借用いたします。

平成 年 月 日

借 用 者 市 長 殿

住 所

フリガナ

氏 名

電話番号

貸出 平成 年 月 日

返却 平成 年 月 日

◆ 改善の効果 ◆

小中学校工事に係る設計図書は、公共工事の単価を把握し得る資料であることから需要が高く、個別の「公文書公開請求」資料から行政資料コーナーへの資料配架による「情報提供」資料に対応を切り替えた経過がある。新年度になると工事が完了した前年度図書が配架されることから、毎年4月1日の朝には貸出希望者が行政資料コーナー窓口に殺到し、貸出カードの記入や予約の受付等の対応に苦慮していた。令和元年度からは、予め貸出しをする資料名が印字された小中学校工事設計図書専用の貸出カードを準備したことで、貸出希望者は氏名や連絡先等を記入するのみとなり、カード記入にかかる時間や手間を削減、窓口の混雑を解消することができた。また当該貸出カードに連番を付けることで予約の受付・管理が簡便になり、予約者への貸出連絡もスムーズに行うことができるようになった。今後も他の事案で可能なものについて同様の手法を取り入

れることにより、市民が行う手続及び事務手続の簡略化が見込まれる。

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
任期付短時間勤務職員(債権回収担当)の採用					債権対策課	債権整理班	平成30年度
改善の種類 (複数選択可)							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>債権対策課では、所管課で回収困難となった債権について、移管を受け、滞納処分等を行っている。</p> <p>債権所管課においては、滞納整理に関する知識や技術(ノウハウ)を有する職員がいないこと、また、他業務との兼任で滞納整理を行っていることから、差押を前提とした滞納整理はできていない。</p> <p>任期付短時間勤務職員は、滞納処分ができる徴税吏員として任命ができることから、徴収経験を持つ任期付短時間勤務職員を採用することで、収納額の増加を目指すもの</p> <p>平成30年度3名の任期付短時間勤務職員を採用 【見込み】1人当たりの徴収金額3,000万円(年間) 8月から採用のため、1人当たり2,000万円×3名=6,000万円</p>					<p>平成30年度3名の任期付短時間勤務職員を採用 【実績】8月から3月までの3名の合計徴収金額 11,543万円 3名の8ヵ月分の給料及び各種手当 合計 約680万円</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>平成30年度に3名の任期付短時間勤務職員を採用し、債権所管課からの移管案件を増やすことができたことから、11,543万円徴収することができた。当初見込み以上の効果がでており、平成31年4月1日に1名配置、さらに令和元年10月1日に1名配置を予定している。</p>							

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
機種の見直しで経費削減					緊急対策課	情報通信班	平成29年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>災害時に孤立するおそれがある地域などに衛星携帯電話を配備しているが費用が高い。</p> <p>【費用】 電話料 月4,900円×12ヶ月×70台 = 4,116,000円 修繕料 1台あたり約80,000円</p> <p>このため、機種の見直しを行い、費用の削減を図る。</p>					<p>他の機種で受信可能なエリアについては、購入ではなく、保守込みで現状より安くなる機種に変更を行った。これにより月々の費用が安くなったほか、機器更新にかかる費用も削減することができた。</p> <p>機種変更を行った台数55台</p> <p>【費用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機種変更していないもの 月4,900円×12ヶ月×15台 = 882,000円 ・機種変更したもの 月3,900円×12ヶ月×55台 = 2,574,000円 <p style="text-align: right;">計</p> <p>3,456,000円</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>衛星携帯電話にかかる費用が年間約740,000円（電話料660,000円、修繕料80,000円）削減できた。</p> <p>また、機器更新が必要なくなるため、機器更新にかかる費用5,197,500円（@94,500円×55台）が削減できる。</p>							

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
証明書自動交付機の廃止及びマイナンバーカードの普及促進					区政支援課	窓口支援班	令和元年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
平成28年度 マイナンバーカード交付開始 平成29年度～31年度 証明書自動交付機廃止 【マイナンバーカード申請補助説明会】 38回開催 2,289人申請（1回平均60人申請） （周知方法） 公民館等で開催する申請補助説明会の開催日程を地域情報紙で周知 市ホームページで申請補助説明会の日程を周知 申請勧奨等の個別送付なし 【証明書自動交付機経費】 平成28年度決算（市内16台稼働時） 約9,000万円（委託料、使用料、賃借料等）					平成29年度2台廃止 平成30年度10台廃止 令和元年度4台廃止 合計16台 【マイナンバーカード申請補助説明会】 令和元年8月現在 10回開催 1,763人申請（1回平均176人申請） 前年度と比較して約300%増 （周知方法） 証明書自動交付機廃止通知と共に同様のサービスであるコンビニ交付の案内、コンビニ交付に必要なマイナンバーカード申請補助説明会定期開催日程通知を約11万人に通知（今年度新規事業） 前年度同様、ホームページ、地域情報紙で申請補助説明会日程を周知 【証明書自動交付機経費】 平成30年度決算（10台廃止 残り市内4台） 約4,700万円 令和2年度以降は経費なし 9,000万円削減		
◆ 改善の効果 ◆							
マイナンバーカード申請補助説明会での申請者数が前年度より300%増加 コンビニエンスストアでの証明書交付サービス（コンビニ交付）が平成30年6月と比較して令和元年6月は150%の伸び率となり、身近な場所で住民票等を取得でき市民サービスの向上に繋がった。							

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
神奈川県のアプリを活用した健康づくりインセンティブ事業の実施					健康増進課	健康づくり班	令和元年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p><改善の概要></p> <p>ウォーキングなどの健康づくりに対してインセンティブを付与する事業について、平成30年度まで実施した「健幸ポイント」事業では、歩数計により測定した歩数の状況等によりインセンティブを付与する方法であったが、令和元年度から実施している「健活！チャレンジ」事業では、神奈川県との連携により、県の健康管理アプリ(歩数アプリ)を活用し、スマートフォンで測定した歩数により抽選でインセンティブを付与する方法に改善したもの。</p> <p><改善前の状況></p> <p>「健幸ポイント」事業では、指定の歩数計を参加者に購入してもらい、その歩数計により取り組んだ歩数データを毎月市内8箇所のアップロード拠点でデータ取込作業をする必要があった。</p> <p>また、参加者のウォーキングの取組状況等を確認するための健幸ポイントシステム使用料を負担する必要があった。</p>					<p><改善後の状況></p> <p>改善後の「健活！チャレンジ」事業では、神奈川県が運用している健康管理アプリで歩数の測定をすることにより、指定の歩数計を購入する必要がなくなった。また、毎月必要であった歩数データの取込み作業も不要となった。</p> <p>市としても、参加者のウォーキング取組状況等を確認するために必要であった健幸ポイントシステムが不要となったことにより、市の経済的負担とアップロード拠点の維持管理に係るマンパワー等が削減した。</p> <p>「健活！チャレンジ」事業については、前述の「アプリコース」のほか、スマートフォンを持っていない方やウォーキングが苦手な方もご参加いただけるよう紙媒体の「レポートコース」も用意した。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p><市民（参加者）側の効果></p> <p>参加者が保有しているスマートフォンを活用することにより、指定の歩数計を購入する負担（約6,300円）がなくなった。また、必要な歩数計を持ち歩く必要がなくなり、利便性が向上した。</p> <p>歩数計では紛失や故障等のトラブルが多かったが、スマートフォンを使用することにより、トラブルが少なくなる。</p> <p>健幸ポイントシステムへの月1回程度行っていた歩数データのアップロード作業が不要となった。</p>							

< 市側の効果 >

神奈川県との連携により、県のアプリを使用できることとなり、新規にアプリを開発した場合に必要な経費と事務負担がほぼ不要となった。

神奈川県のアプリを利用することで、歩数データの管理等を行う健幸ポイントシステム利用料（約6,600千円）が不要となり、運用経費の削減ができた。

市内 8 箇所のアップロード拠点が不要となり、参加者対応等に係る事務負担及び通信費の維持管理コスト（465千円）の削減ができた。

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
大学との協働による啓発事業の効率化					陽光園	療育相談室・発達障害支援センター	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>毎年、4月2日は国連が定めた「世界自閉症啓発デー」であり、国はこの日から4月8日までを「発達障害者啓発週間」と定めており、全国で発達障害の普及啓発活動が行われている。</p> <p>市発達障害支援センターでも、普及啓発活動の一環として、毎年、市が単独で「発達障害啓発講演会」を企画し、開催（1回）してきた。</p> <p>平成29年度の講演会参加人数は、158人。</p>					<p>発達障害の普及啓発を目的に、相模女子大学と協働して「さがみはら発達障害連続セミナー2018」と名づけて、講演会を、それぞれ分担して企画し、複数回（今回は3回）開催した。大学で主催した2回の講演会で、本市の支援体制や啓発事業の概要を紹介し、本市及び近隣市の市民にも本市の取り組みを知ってもらう機会となった。</p> <p>平成30年度の発達障害支援センターが企画等担当した講演会参加人数は、199人。また、3回の合計では、493人であった。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>協働によって、それぞれの広報媒体を活用でき、より広い範囲の市民等に周知ができた。</p> <p>講演会の参加人数が増加し、より多くの市民等が参加して集客が増えたことで、普及啓発の効果が上がった。</p> <p>連続でセミナーに参加した人は、発達障害の理解が得られやすい。</p> <p>企画等事務を分担することで、単独で開催する場合に比べて、事務量が軽減された。</p>							

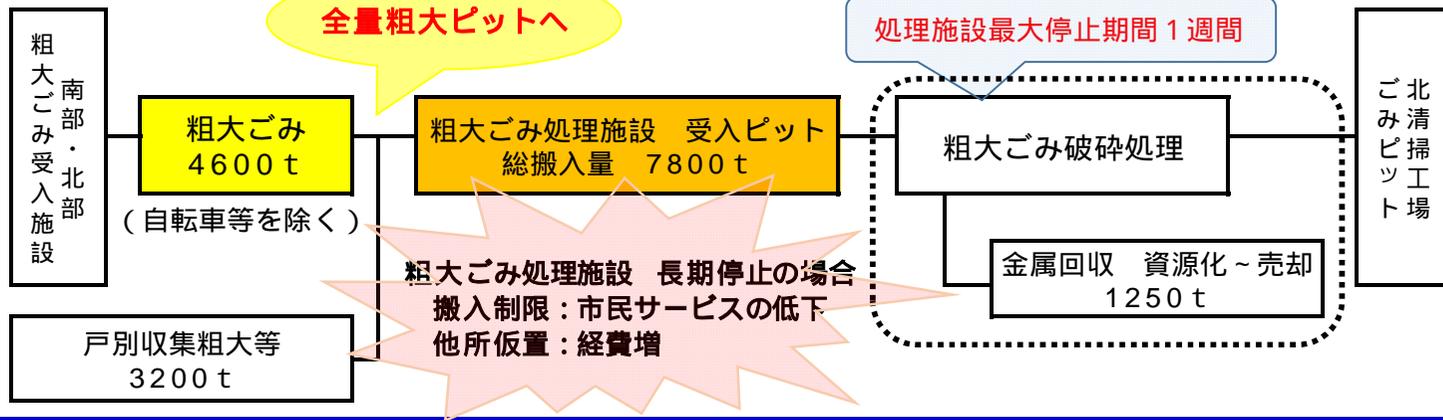
【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
粗大ごみの分別による粗大ごみ処理施設搬入量の減量化					清掃施設課	施設班	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>粗大ごみは、南部及び北部粗大ごみ受入施設へ市民が直接持ち込んだものと受付収集予約により戸別収集したものに大別され、それぞれ収集車により北清掃工場内の粗大ごみ処理施設へ搬入（祝日を除く月～金曜日）し、破碎処理後、金属回収を行い北清掃工場で焼却処理されていた。</p> <p>このような処理形態の中、4年間の継続事業である北清掃工場基幹的設備等改良工事に伴い、令和2年度に粗大ごみ処理施設を長期に停止する必要がでてきた。しかし、受入ピット(粗大ごみの保管場所)の容量の都合上、約1週間分しか保管ができないため、長期の施設停止には粗大ごみの仮置きや搬入制限等を行う必要があり、市民サービスの低下を招くことから、粗大ごみ処理施設への搬入量の削減が大きな課題であった。</p>					<p>工事に先駆け、粗大ごみ処理施設へ搬入量を削減する方法として南部および北部粗大ごみ受入施設において、受入時に「金属」「可燃」「その他（分別できないもの）」に分別する試験を行い、結果を踏まえて実運用を開始した。「金属」は受入施設から直接資源化、「可燃」は収集車に積み込む際に粗破碎されるため、隣接する清掃工場へ搬出して直接焼却処理とした。これにより粗大ごみ処理施設へ搬入されるものは「その他」と戸別収集粗大等に削減でき、2週間の処理施設停止が可能となった。</p> <p>さらに、「可燃」の搬出を清掃工場の受入運営日（祝日を含む月～土曜日）とすることで運搬効率が改善され、受入施設のスペース確保による市民搬入車両の動線確保ができ、特に繁忙期（日）の受入がスムーズとなった。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>今回の受入施設での分別により、粗大ごみ処理施設への搬入量が7800 t/年から4875 t/年へ大きく削減でき、市民サービスを低下させることなく、2週間の停止期間を確保することが可能となった。さらに、処理量減少による整備費、光熱水費の削減（200万円/年+100万円/年=300万円/年） 南清掃工場での「可燃」の受入による売電収入の増加（200万円/年） 粗大ごみからの「金属」資源化量の増加（前年比9%増） 受入施設での搬入改善など、改善効果が高いことから、基幹的設備等改良工事に限らず今後も分別を実施することとした。</p>							

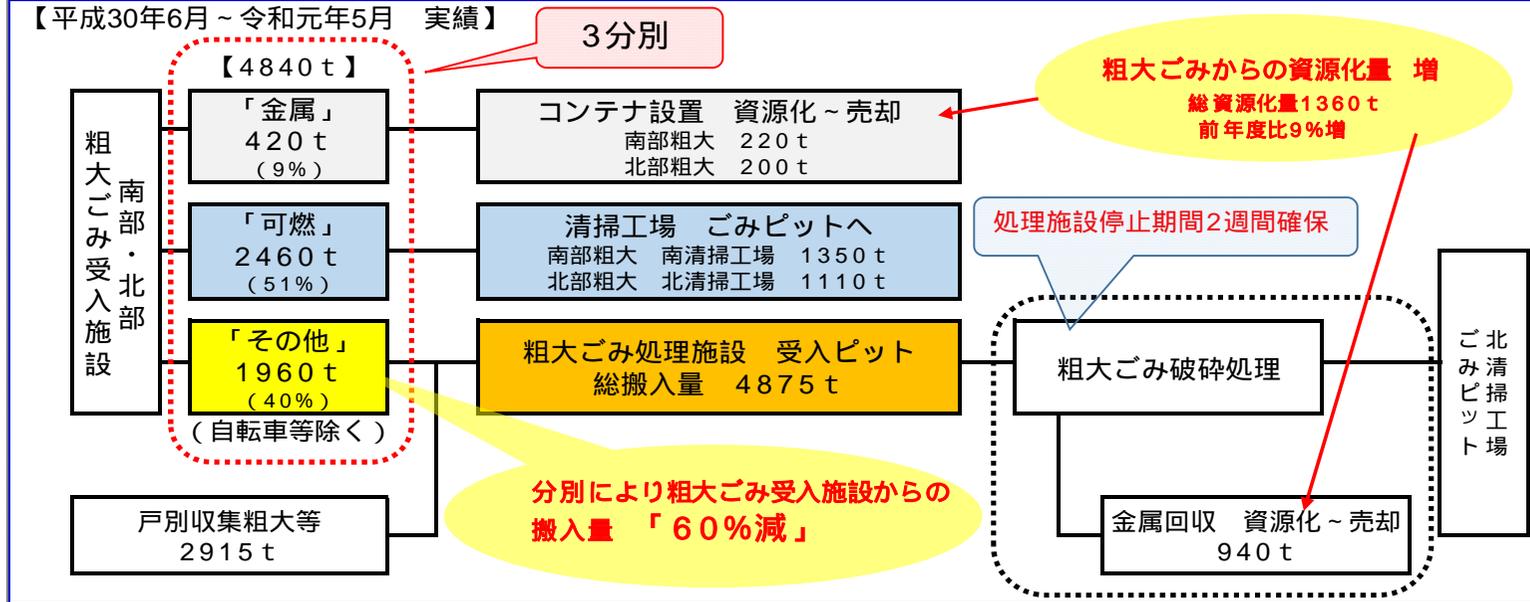
【改善前】

【平成29年度 実績】



【改善後】

【平成30年6月～令和元年5月 実績】

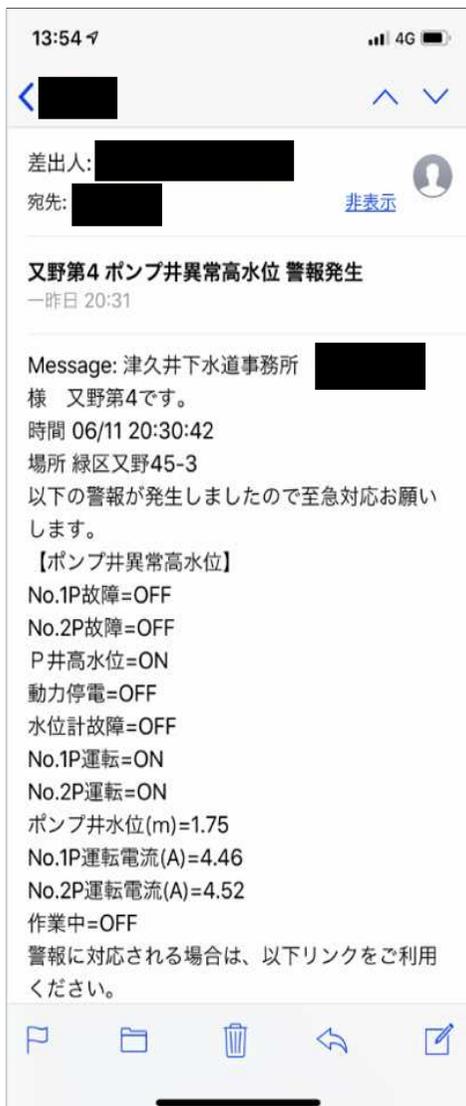


【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
下水道施設（マンホールポンプ）の故障対応の迅速化！					津久井下水道事務所	管理指導班	令和元年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>公共下水道と農業集落排水事業によるマンホールポンプは、事務所管内で143箇所あるが、旧町において整備した通報システム（ポンプが設置されているマンホール内の水位が一定の水位に上昇すると自動的に電話回線にて知らせるシステム）の連絡を受けた後、職員が現地調査し、対応していた。（ ）</p> <p>マンホールポンプが故障すると、汚水がマンホールの中に溜まり、最悪の場合、汚水が外に溢れ出すことが懸念されるため、常にその機能を確保するとともに、その故障時には迅速な対応が求められていた。</p> <p>このため約22件（昨年度）、マンホールポンプの維持管理・保守点検や修繕を実施したが、案件ごとに『職員が現地確認 業者との立会 対応』としていたため、迅速とはいえないケースも生じていた。</p> <p>職員の事務は、</p> <p>現場立会【外業】 2時間/箇所*29箇所 = 58時間</p> <p>契約事務【内業】 2時間/件*22件 = 44時間を要していた。</p>					<p>老朽化していたマンホールポンプ通報システムの更新に併せ、順次、遠隔監視システムに改修し、昨年度には全箇所の改修を完了させた。</p> <p>遠隔監視システムは、IT技術を活用し、直接現場に行かなくてもスマートフォン等から、いつでもポンプの稼働状況をリアルタイムで確認できるように改善した。</p> <p>このことにより、通常時からポンプの稼働状況を確認でき、緊急時に備えることができるとともに、緊急時に対応する優先順位が明確になった。</p> <p>加えて、今年度からこのシステムを用いてマンホールポンプの故障等に対し、保守点検、維持管理、修繕等の業務を一括して委託することにより、『業者が現地確認 対応』のワンストップで行えるよう改善した。</p> <p>の改善を行うことにより、以下の効果が見込まれる。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>【市民サービスの向上】</p> <p>・『業者の現地確認 対応』としたことで、マンホールポンプ故障に対する対応の迅速化が図られ、市民サービスの向上に繋がる。</p> <p>2時間/箇所*29箇所 = 58時間 【市民の待ち時間が短縮】される。</p> <p>【事務効率の向上】</p> <p>・現場立会【外業】が不要となったことから58時間（2時間/箇所*29箇所）、契約事務【内業】は、36時間（（2時間*22件）-8時間（一括発注））、の計94時間【職員の事務量軽減】が見込まれる。</p>							

スマートフォンでの受取りメール



スマートフォンからの稼働状況を確認



マンホールポンプ作業状況



【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
マイナンバー通知カードに関する各種申請届出書の改訂					緑区役所区民課	調整班	令和元年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>通知カードの各種申請について、1人につき1枚申請書を記入してもらう必要があった。そのため、同一世帯員について同じ申請をする場合でも複数枚への記入を依頼していた。また、職員が処理する際に不足しているチェック欄について押印で対応をしたり、手書きで記入したりして対応していた。</p>					<p>様式を改訂し下記のとおり改善を行った結果、お客様負担が軽減し、窓口での所要時間も削減することができた。</p> <p><改善点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・同一世帯員については1枚で受付ができるように新たな欄を設けた。 ・届出内容についてチェックする欄を統計表と対応する形に変更し、スムーズに件数を計上できる仕様とした。 ・処理を効率化し、漏れを防ぐため、事務処理欄に新たなチェック項目を設け、押印等をしなくてもチェックのみで済むように変更した。 ・裏面申立書について、チェック項目を新設し、住所・生年月日の記入を必要としていた欄については署名のみの記入で済むように変更した。 		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>お客様の負担が軽減し、窓口での所要時間も削減することができた。また、確認漏れが減少し、事務効率が向上した。</p>							

通知カードに関する各種申請届出書 (兼) 個人番号カード交付申請書の申込書

再交付申請 紛失届 記載事項変更届 発見届 返納届
個人番号カード交付申請書

相模原市所管区長 あて

どなたのカードについてですか (申請者)

				年 月 日		
住 所	相模原市 区					
ふりがな			生年月日	大昭平西	年	月 日
氏 名						
性 別	男 女	電話番号	()			

申請者と同一世帯員について同様の手続きを希望する場合は、下記にご記入ください

ふりがな		男 女 との続柄	ふりがな		男 女 との続柄
氏 名	(大昭平 年 月 日生)		氏 名	(大昭平 年 月 日生)	
ふりがな		男 女 との続柄	ふりがな		男 女 との続柄
氏 名	(大昭平 年 月 日生)		氏 名	(大昭平 年 月 日生)	

窓口に来た方はどなたですか (の申請者と同じ場合は記入する必要はありません)

代 理 人		申請者との続柄	夫 妻 その他 (父 母 子)
住 所	同上	電話番号	()

紛 失	紛失 盗難 焼失 毀損・汚損 その他 () 年 月 日頃 にて 外での紛失以外は裏面申立書に記入			
再交付	理 由	紛失	自宅 裏面申立書を記入	
			自宅外 届出:	警察署 受理番号 警察電話確認
		焼失・毀損	罹災証明書 提出が困難な場合は、裏面申立書を記入	
		追記欄不足 (無料) 通知カード返納		
		海外からの転入 (無料)		
		その他本人の責によらない (無料) 盗難・DV・天災等 誤交付 その他不備		
		個人番号カード 理由 (追記欄不足 有効期間満了 継続利用不可 返納後の再交付 (住民票コード変更 任意)		
個人番号カード紛失 別紙「個人番号カード紛失・廃止届」の記入が必要				
記載事項変更	住 所 (転入 区間異動 転居 その他 ()) 戸籍届出 (氏 名) 生年月日 性別 その他 () 通 称 (記載 削除)			
	変更前の記載			
発 見	紛失届提出後の発見 その他 ()			
返 納	海外転出 紛失届出後の返納 その他 ()			

事務処理欄

レシート

受付	入力・記載	照合	出納 コピー	交付申請書		有効性情報登録		住民票コード
				入力	照合	入力	照合	
			1 枚 = 500 円 枚 = 円 無 料 (SH)					再交付の場合 CS 確認
本人確認書類 再交付・発見は複写	(1点) 運転免許証 個人番号カード 旅券 在留カード その他 ()							
	(2点) 健康保険証 年金手帳・証書 介護保険証 母子手帳 生保証 その他 ()							
権限確認書類等	委任状 登記事項証明書 戸籍謄本 (非本籍人 本籍人 戸籍確認) その他 ()							

申立書

相模原市所管区長 あて

年 月 日

自宅で紛失した 一度も受け取ったことがない

誤って廃棄した マイナンバーカードの申請時に送付してしまった

<経過（特記事項）>

通知カードを紛失した、又は保有していないことに間違いありません。

通知カードの再交付を申立てます。

申立者（署名又は記名押印）

複数の該当者が来庁している場合はそれぞれ記入

氏 名

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名	改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
市民ファーストの視点による住民窓口業務プロセス改善	大野北まちづくりセンター		平成30年度

改善の種類（複数選択可）				
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他

◆ 改善前 ◆	◆ 改善後 ◆
<p>届出や証明発行等の処理件数が、市内14のまちづくりセンターの中で最も多く、来所者の待ち時間が長く混雑する上に待合スペースが狭いため、来所者にご不便をおかけしていることが積年の課題となっていた。</p> <p>今回の改善事案（2件）における現状は次のとおり。</p> <p>届出を受付後、職員による登録処理が完了するまで待ちきれずに外出する方が多いため、手続き完了時に不在の場合には、本人が戻るまで何回も呼び出しをしていた。また、外出から戻った時に職員に声をかけないまま、待っているお客様には、余計な待ち時間を生じさせていた。</p> <p>公金を金融機関へ入金するための出納関係処理や事務処理報告書の作成を毎日午前中に行っていたが、この事務を担当する職員を除いた体制で窓口業務に対応していた。</p>	<p>手続きが完了し、書類を渡すだけの状態になっている方の受付番号を、入口からよく見える場所に掲示するようにした。このことにより、来所者はいったん外出しても、戻ってきた時に自分の番号の処理状況を確認することができるようになった。</p>  <p>繁忙期（3～5月）に限り、業務プロセスを見直し、午前中の事務処理を時間外の業務とすることで、昼間の窓口業務体制の強化を図った。</p>

◆ 改善の効果 ◆
<p>手続きが完了している状況が見える化することで、外出した方の呼び出しについての苦情やトラブルがなくなった。また、不在者の呼び出しの必要なくなったことから職員の事務効率も向上した。さらに、掲示用の番号札を大きく作成するという工夫により、待合スペースにいる外国人や高齢者、イヤホンをしている若者などにも、自分の番号が呼ばれていることにすぐに気づいて頂くことができるようになり、窓口対応全体がスムーズに流れるようになった。</p> <p>午前中の窓口対応割合（待ち時間の削減率）が約10%向上した。（10時半までは常勤6名+任短（早番）2名だったところ、9名全員で窓口対応したため）また、時間外に集中して出納関係等の処理ができるようになったことにより、事務効率や計算の正確性が向上した。</p>

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
窓口体制の流動的2線式化					南区役所 区民課	住民基本台帳班	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務能率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>区民課窓口の混雑緩和について、平成29年度の事務室改修により窓口数や待合席が増えたため、混雑状況は改善されたものの、依然として来庁者数は多く、繁忙日などの待ち時間は長い。特に受付番号札発券から呼び出しまでの時間が長く、日によっては2時間待ちとなる状況である。</p> <p>そこで、南区民課では新システム（Cokas-i）稼働後、待ち時間の短縮のため、窓口体制を1線式（受付から入力までを1人の職員が行う方式）から2線式（受付と入力を別の職員が行う）に変更したが、人員の確保やマネジメント不足及び新システムに不慣れなどの理由により、待ち時間の短縮には至らなかった。</p> <p>そのため、期待どおりの結果が得られなかった原因を分析し、他区での先行事例等も参考に南区民課に適した2線式の検討を行った。</p>					<p>窓口の混雑する日時は不規則であるため、完全な2線式とすると、入力者の手が余ってしまうこともある。また複雑な案件まで2線式で行った場合、職員同士の伝達が難しくなったりすることもある。そのため、完全2線式の導入は行わず、受付内容や混雑状況、時間帯等により1線式、2線式を流動的に使い分ける方式を採用した。</p> <p>導入当初は職員が慣れておらず、イレギュラーなケースで戸惑うこともあったが、ルールを改善しながら実施し、繁忙日の待ち時間短縮が実現出来た。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>実際に2線式の効果が反映されると思われる「印鑑登録」「住民異動」「戸籍届出」の待ち時間を比較してみた。年未年始の繁忙日（年末の月曜日や年始）で比べると平成29年度は平均18分程度であった待ち時間が平成30年度は平均10分となり約8分の短縮を行うことが出来た。また年度末の引越シーズン（3月～4月にかけての20日間）の呼出については、平成30年は平均34分程度かかっていたが、平成31年は平均22分程度となり市民サービスが向上した。</p>							

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
市議会だよりリニューアル					政策調査課	広報・議会史班	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>インターネットやSNSの普及、メディアの多様化など、社会情勢が変化している中で、市議会だよりの見直しを求める声などが聞かれ、議会運営委員会でも、より見やすく市民に親しまれる市議会だよりの紙面づくりのため、内容、中身について、検討する必要があるのではないかとの見解が示されていた。</p>					<p>以下をポイントに市議会だよりをリニューアル</p> <p>1 手に取ってもらう</p> <p>ビジュアル化、大きな見出し、広い余白、QRコード等で市議会ホームページや録画中継と連携、随所にさがみんを登場させ案内役として活用、市民との双方向性、市内高校へ配架、愛称を「WITH YOU」に など</p> <p>2 読みやすくする</p> <p>字を大きく、文字間・字体を読みやすく、横組みに、内容が変わるところで改行 など</p> <p>3 分かりやすくする</p> <p>(1) 毎号、予算・決算等の定例会議の焦点や議会が関心を持ち取り組みを進めていく姿勢が見えるもの、議会全体を通して市民に関心を持ってもらいたいこと等を掲載。特に、予算・決算は、概要・質疑・討論をワンパッケージにし、テーマを太字にして強調</p> <p>(2) 議会の仕組みについて紹介するコーナーを随時掲載</p> <p>(3) 発行コストの表示</p> <p>(4) 掲載する案件を絞り込んだメリハリをつけたページ展開</p> <p>(5) 視察報告の写真を、政策関連の説明写真やイメージ写真に など</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>「文字だらけの紙面」でなく、見出しや写真などの視覚要素の割合を高め、読者の閲読意欲を喚起している。市議会ホームページと連携し、本紙は関心を持ってもらう入り口、きっかけとしてわかりやすくしている。愛称「WITH YOU」を加え、若い世代の読者へアプローチしている。「主な議案の概要」は、要点を見出しで大きめに示し、読者の視線を誘導している。「代表質問」は、質問文を目立たせて、読みやすくなるよう工夫をしている。「一般質問」は、質問文が見出し読みできる工夫を行い、各議員の笑いを含んだ顔写真を比較的大きくにして紙面を華やかにしている。さがみんを解説・案内役で登場させ、紙面に親しみを醸している。</p> <p>なお、さがみはらフェスタにおいて「リニューアル前と後、第一印象としてどちらの市議会だよりを手にとってみたいと思いますか。」というアンケートを実施し、1,104人中953人(86%)の方にリニューアル後と回答いただいた。</p>							

【奨励賞】

改善・実績報告書

改善の件名					改善を実施した課・機関の名称	班名	改善実施年度
次世代に引き継ぐ淵野辺駅南口周辺のまちづくり事業の市民周知・広報について					生涯学習課・都市計画課・公園課	複合施設調整班（生学）	平成30年度
改善の種類（複数選択可）							
事務効率向上	市民サービス向上	経費節減/収入増加	市のイメージ向上	その他			
◆ 改善前 ◆					◆ 改善後 ◆		
<p>現状・課題 特設ホームページの開設等はしておらず、パブリックコメントや市民説明会開催の案内を広報さがみはら等へ掲載していた。しかし、淵野辺駅南口周辺公共施設再整備・地域活性化基本計画（案）の公表に伴い、市民の関心が強くなり、事業に関する問い合わせの増加や、一部で誤解も生じたため、市民へのより丁寧な周知・広報が必要となった。</p> <p>改善等内容 ・事業の概要を理解してもらい、進捗状況がわかるようホームページを開設 ・子どもから大人まで親しみやすいデザインで、かつ分かりやすいニュースペーパーの作成</p> <p>事務能率的効果（改善前・改善後） 本事業の概要や進捗状況について適時、適切な情報発信を行うことで、市民からの問い合わせの減少や市民の理解を深めることを目的とする。</p>					<p>改善の種別：市民サービス向上、その他</p> <p>改善の概要 ・市のホームページを開設（平成30年12月） 市民への周知の幅を広げるため、ホームページを開設し、市民の目がより届きやすい特設サイト（ピックアップ）から閲覧できるようにした。 ・次世代ふちのベニユースの発行（第1号：平成30年2月、第2号：3月発行） 子どもから大人まで親しみやすいデザインを考慮しつつ、分かりやすく事業の概要や進捗状況、対象施設の紹介等を掲載し、市民の理解を深める。発行物については、対象施設への掲示及び利用者等への配布を行う。</p> <p>改善の効果 本事業の進捗状況等に関する問い合わせが減少し、空いた時間を効率的に活用できるようになった。</p>		
◆ 改善の効果 ◆							
<p>即時性のある広報媒体としてホームページを活用し、資料や会議録のほか市の説明内容を動画で公開するなど、より伝わりやすく工夫し、また、ニュースペーパーの作成・配布により、事業の進捗状況を随時公表することで、問い合わせが減少し時間を効率的に活用できるようになった。また、ニュースは写真やグラフを多く取り入れ親しみやすいデザインとし、施設利用者や関係団体に報告するツールとしても活用している。なお、ニュースには毎号対象施設の紹介コラム等を連載することで、事業に興味・関心を持ってもらい、多くの市民と一緒に考えてもらえるようになることも期待される。</p>							