

# 令和元年度 改善改革運動 報告書

小金井市企画財政部行政経営担当

令和2年3月

## ～目次～

1	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	「改善取組」とは・・・・・・・・・・・・・・・・	2
3	令和元年度改善改革運動の内容・・・・・・・・	3
	① 運動の経過	
	② 報告取組数、優秀取組等の選考について	
	③ 最多取組実施部署について	
4	優秀取組等の紹介・・・・・・・・・・・・・・・・	6
	① 入賞取組	
	② 奨励取組	
	③ 優秀取組	
	④ 最優秀取組	
5	取組一覧・・・・・・・・・・・・・・・・	27

## 1 はじめに

市では、行財政改革の方向性を示す「行財政改革プラン2020」（計画期間：平成29年度から令和2年度まで）を平成29年4月に、その行動計画である「アクションプラン2020」を平成29年9月にそれぞれ策定しました。

「行財政改革プラン2020」における11の重点取組の一つとして「職員の意識改革」が位置付けられ、その具体的な取組として改善改革運動を実施しているところです。

改善改革運動の主な目的は以下の3つです。

- ① 職員一人一人が日々の業務を見直し、自ら積極的に課題解決に取り組む意識づくり
- ② 課題解決に携わった経験を職場や庁内で共有し、誰もが改善に前向きになれる職場風土を作ること
- ③ 改善の結果として市民サービスの更なる向上、業務効率化等を図ること

改善改革運動を通して、そうした取組に光を当て、全庁的に共有し、職員がより前向きに改善改革に取り組んでいける職場環境を作っていく必要があります。

## 2 「改善取組」とは

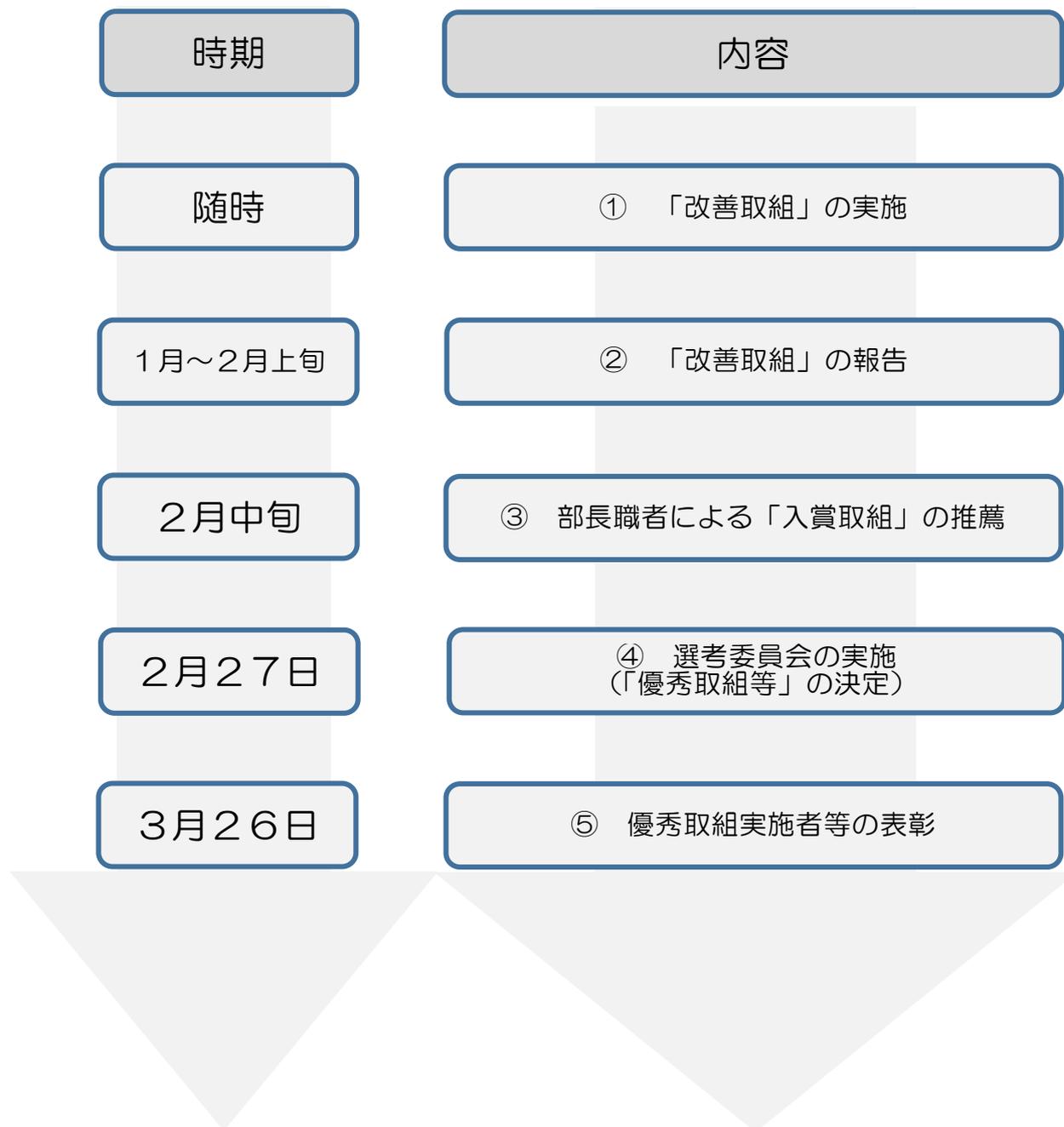
改善改革運動では、業務や職場環境等について職員が自ら発案して改善した取組を「改善取組」とし、報告・審査・表彰等の対象としています。

「改善取組」には、大きく分けて次の4つの観点があります。

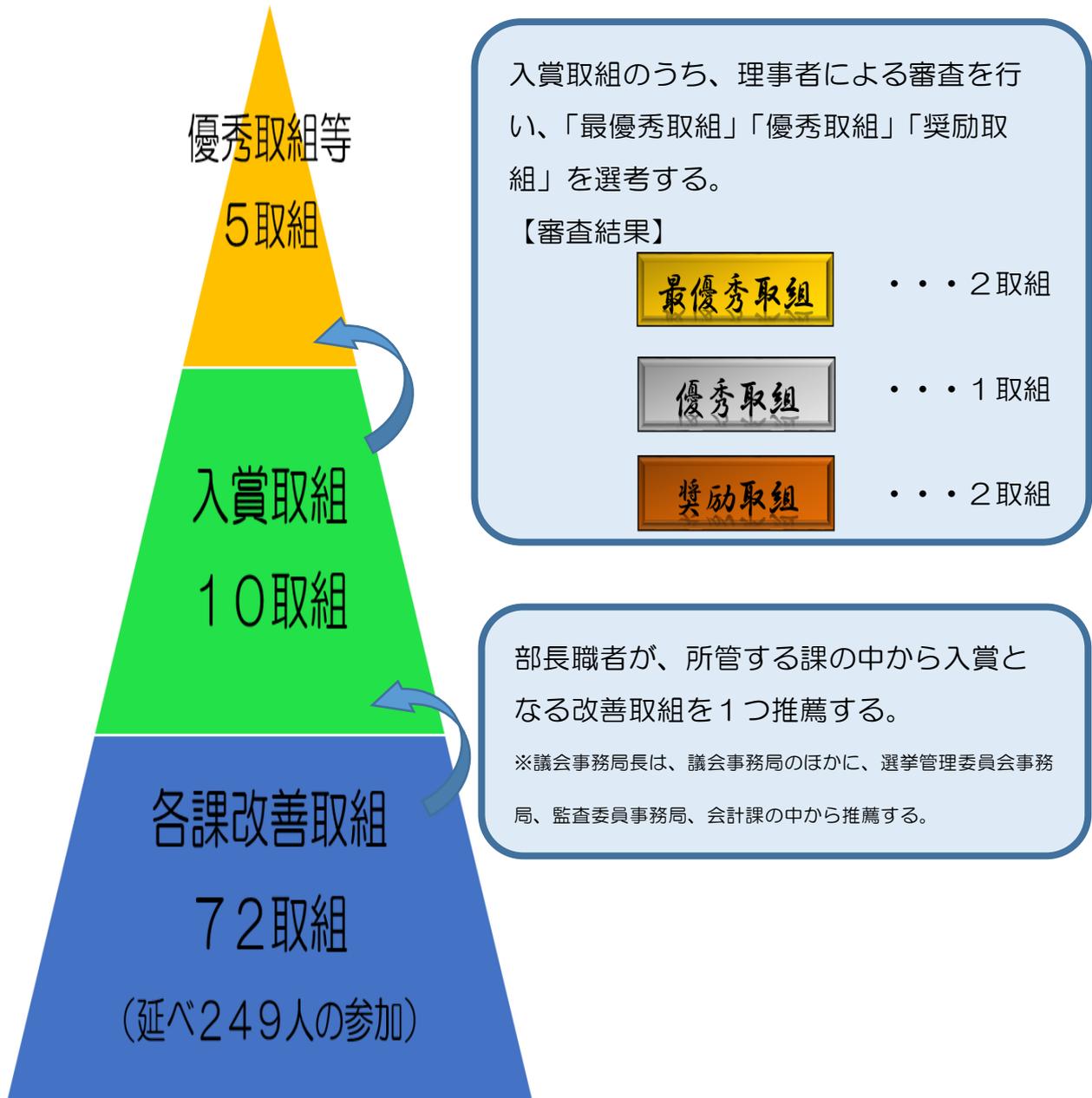
- ア 市民サービスの向上となるもの  
市民の利便性等の向上につながる取組
- イ 経費の削減及び歳入の増加となるもの  
コスト削減や収入増につながる取組
- ウ 業務の効率化が図られるもの  
業務効率化につながる取組（具体的な財政効果が明らかな場合はイ）
- エ その他行財政運営上有益であるもの  
その他職場風土の改善等につながる取組

### 3 令和元年度改善改革運動の内容

#### ① 運動の経過



② 報告取組数、優秀取組等の選考について



③ 最多取組実施部署について

改善改革運動では、より多くの改善取組を実施し、運動を推進することを目的として、取組数の多い上位3課について表彰を行います。

令和元年度は下記の課が最多取組実施部署となりました

令和元年度改善改革運動 最多取組実施部署

順位	件数	所属課
1位	11件	 子育て支援課
2位	9件	 総務課
3位	5.5件	 健康課

※最多取組（第3位）の健康課の5.5取組は、単独実施取組の5取組と建築営繕課との共同実施取組の0.5件（要綱第13条第2項の規定による集計）の合計件数

## 4 優秀取組等の紹介

## みんなで使おう審議会庶務セット

改善前

市が設置する審議会等を開催する際に必要になるものについて、担当者が毎回開催前に洗い出し、準備をしていた。

(必要になるものの一例)

- 会場案内表示
- 傍聴券
- 意見・提案シート
- 席次表
- コピー表（資料のコピー部数や、穴あけやホチキス留めの有無の表）など

改善後

会場案内表示など会議に必要なものを、1冊の専用ファイルにまとめ、係員間で共有化した。また、新たに作成したものがあれば、都度そのファイルに係員全員が加えていった。

会場案内表示は、加えていった結果、現在17枚！メンディングテープで貼って、毎回使うことで、経費も手間も削減できました。

効果

会議前に必ず発生していた準備時間が削減され、準備が漏れることもなくなった。また、次回持参するものや申送り事項などをそのファイルに挟むことで、係員の共通認識を図る手段にもなった。



実施者のコメント ✨

頻繁に開催する審議会で、会場案内や傍聴者配布物など、毎回準備する作業が煩雑であり、改善できないかと考えました。

小さな改善ではありますが、この共有化の考え方を他の場面でも応用していくことができるのではないかと考えています。

推薦者のコメント 👏

市民参加を推進するためには、その準備が不可欠。業務に正面から向き合う中で生まれた改善であり、その姿勢を評価します。また、このセットは他の部署でも大いに役立つと考えられ、その点も高く評価します。この意気で、引き続きがんばってください。

中に挟んだもの（一例）

席次表

コピー表

委員  
チェック  
リスト

これさえあれば、  
大丈夫！

意見・提案シート

意見・提案  
シート

会場案内表示

傍聴券

持っていくもの  
リスト

※傍聴冊子も持ち運べる箱にまとめ、  
そのまま傍聴席に置ける工夫もしまし  
ました。➡

資料コピー数（長期計画審議会）

配布先		穴あけ	丁合	止め方	部数
長期計画審議会委員		○	×	×	
事務局	部長、課長、係員5	○	○	クリ	
コンサル		○	○		
傍聴用兼公開用	傍聴用が余った場合に公開資料へ転用	○	○	綴り紐	
計					

（奉16.奉23 傍10）  
29部 コピー  
10部 セモッコリ

長期計画審議会へ持っていくものリスト

1 会場案内	
2 傍聴券	緑フラットファイル
3 意見・提案シート	緑フラットファイル
4 閲覧用の本（箱に整理）	緑フラットファイル
5 閲覧用チューブファイル	2箱
6 閲覧用当日資料	3冊
7 傍聴用鉛筆	10部
8 預った紺色バック	アンケート用
9 席札	
10 セロハンテープ	
11 ICレコーダー	
12 会場図（席表）	
13 当日委員用資料（前回メモ、次第含む。）	
14 駐車スタンプ（赤スタンプ含む。）	16部

3階  
第一会議室  
長期計画審議会



## 文書審査受付シートの導入

改善前

各課からの例規の事前文書審査依頼について、持ち込まれた書類に審査内容を記載して係内回覧により審査を行っていたが、審査期間、優先順位、審査書類の過不足等、進行管理状況を係内で一目で共有する書類は作成していなかった。

改善後

文書審査受付シートを導入し、審査期間、優先順位、審査書類の過不足等、進行管理を係内で一目で共有できるようにした。

効果

審査前に最初に聞き取った要点、審査記録の記載、例規の概要、添付書類、全庁共通でのデータのやりとりの有無、担当課の審査資料の過不足等が明確になり、文書審査業務未経験者でも進行状況が一目でわかるようになった。

また、2校目以降の文書審査の進捗管理も併せて記載することで、審査の進行度合いによる優先順位がつけやすくなった。

実施者のコメント ✨

これまでは、審査書類の余白部分に連絡事項等を記載していたが、係内及び担当課との情報共有を一目で行えるようにすべきとの認識から、今回の取組に至った。

推薦者のコメント 🙌

文書審査は市政の根幹に関わる業務であり、高い精度が求められ、事務量も膨大です。この改善は、①優先順位や進行状況の「見える化」、②確認作業の重複の防止等、業務の効率化に加えて、③ベテランが持つ審査ノウハウの共有化にもつながる取組です。係内共通業務の管理・効率化について係全体で真剣に向き合う中で生まれた改善であり、ぜひ他の課でも参考にしてもらえたらと思います。

# 文書審査受付シートの導入

## ☆ 例規の事前審査

△△課

### ☆ 担当課の追加説明

いつまでに、誰を対象に、  
どうしたい 等

資料  
例規(案)等

総務課文書係

担当課から聞き取った内容を資料の  
余白に記入して、係内で回覧審査

○ いつまでに審査？

○ 担当課からの審査資料は十分、  
揃っている？

○ どの案件を優先すべき？

審査する側も経験が少ないと判断が困  
難・・・

○ 係内で共有したい

○ 表紙につける、一目でわかるシ  
ートが欲しい

例規名	小金井市改善改革運動実施要綱		条例・規則・要綱・その他( )		
通常 ( ) 緊急 ( )	施行日	区分	課名	担当者名	内線
	公布日	(制定) 改正・廃止	企画政策課	木村さん	2109

進捗	①受付日	②受付日	③受付日	④受付日	起案受付日※
	12/11	1/24			
	①返却予定日	②返却予定日	③返却予定日	④返却予定日	
	1/6	2/12			
	①返却日	②返却日	③返却日	④返却日	
	12/27	2/10			

概要(何を始めるのか、何がどう変わるのか、いつから変えるのか、変えたときの影響等)  
 ・小金井市改善改革運動を実施するに当たり、要綱を整備する。(昨年度は1件起案で実施)  
 ・今後のスケジュール(予定)  
 12/17 行革本部(方針決定)  
 1/16 庁内研修  
 1/末 各課報告書提出  
 ・2回目 事業内容等を精査し改めて要綱案を作成したので、前回文書審査時と内容の一部が変更  
 →遅くとも2月の選考委員会前には制定

- 添付書類
  - 起案裏書  改正(制定)文  新旧対照表
  - 参考資料(時系列の整理、改善改革運動実施の手引き)
  - その他(小金井市職員提案制度実施要綱)
- データ有無(全庁共通)
  - 起案裏書  改正(制定)文  新旧対照表

2/20松島 2/4松島  
 改正文形式  
 改正文内容確認

12/24竹内 2/10竹内  
    改正文形式  
    引用

③ 12/24小林 2/10小林

【最終】総務課長 12/27 高橋 2/10 高橋  事前審査2回  
    総括  
 1 企財部・会計 松 竹

「進捗」に返却予定日を明記し、いつが締切日か、どの段階で時間が掛っているのか、一目瞭然に。

「概要」  
 ↳ 担当課への二重確認等の無駄を省略  
 ↳ 担当課の再検討で内容が変更されたときも、何がどう変わったのか、より明確に！  
 「添付資料」  
 ↳ 担当課からの資料、データが揃った方を先に審査する、等の判断がしやすい。

## <今回の取組>

4月  
 年度当初に、どのようなシートにするかを係内で検討し、半年間、試行・・・試行段階で、狙い通りに機能しない部分も出てきた。  
 (例：審査段階毎の内容の重複、審査順がわかりにくい、など)

10月  
 当初のシートについて、改善点を再検討し、現在のシートに修正！

二重の確認等の無駄が省け、審査に集中しやすい雰囲気になった！  
 今後も、順次、受付シートは改善していきます。

最優秀取組

市民課窓口業務委託に伴う業務見直し

改善前

○窓口業務委託を行うに当たり、職員の業務への理解を更に深め、受託事業者に業務内容をしっかりと引き継ぐ必要があった。  
○休日開庁業務に伴う振替休暇取得やお昼時間帯の窓口対応に伴う休憩の時差取得のため、職員体制が薄くなる日や時間帯があり、サービス供給量にバラつきが生じ、混雑時はお客様の待ち時間が長くなる（場合により15分程度）ことがあった。

実施者のコメント ✨

庁内では、窓口業務そのものの委託は初めての事例であり、軌道に乗せていくのが非常に大変であった。委託後に見えてきた課題もあり、今後事業者側とも調整を図っていく。

改善後

○市民課業務のうち、フロア案内、郵送、窓口受付、証明発行を委託することから、従前の業務マニュアル（全8種類）を係全員で再整備し、受託事業者との情報共有を入念に行った。  
○受託事業者と調整を行い、サービス供給量が充実・安定するような受託事業者スタッフ体制の確保ができた。

推薦者のコメント 👍

庁内初の窓口委託に際し、市民サービスの安定・向上に加え、既存マニュアルの見直し・作成を、係全員が当事者として実施したことにより職員間での改善意識の共有と業務手順・判断の標準化ができたことを高く評価します。

効果

○マニュアルを再整備し、受託事業者との情報共有を行ったことで、業務委託をスムーズに行うことができた。  
○係全員でマニュアル作成に取り組んだことから、各職員の業務に対する理解が更に深まった。また、マニュアル化による各業務の標準化が進み、職員による判断のバラつき抑制につながった。更に、作成したマニュアルは今後人事異動等があった際にも大いに活用できるものとなった。  
○受託事業者による柔軟なスタッフのシフト体制が整備されたことにより、日や時間帯による受付対応人数のばらつきが無くなり、受付までの待ち時間が大幅に削減され（概ね5分以内）、お客様の「待たされ感」の改善につながった。また、委託前よりも受付対応のスタッフが増加したことにより、サービスの供給量が向上し、よりきめ細かくサービスが提供できるようになったことで、お客様からも好評いただいている。

委託前の状況～委託準備

委託後の状況

R1.6～

庁内初の窓口業務委託

マニュアルの作成

確実な委託に向けて

★職員の業務理解の更なる充実

★受託事業者への確実な業務引継



○職員で役割分担し、自らの業務を改めて確認しながらマニュアルを再整備することに！



マニュアル作成の効果

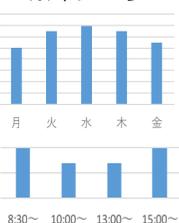


マニュアルを再整備したことにより、職員の業務理解が向上するとともに、人事異動の際の事務引継に大いに役に立った。

受託事業者へ業務引継がスムーズに行え、また、受託事業者が自らの業務運用マニュアルを整備する際の基本となった。

体制の安定・充実

配置人数 ※イメージ

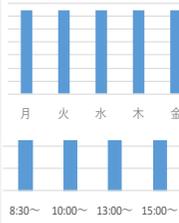


受託事業者と閑繁に応じた人数体制について、協議を重ねた。



日や時間によって、人数体制にバラつきが出てしまい、受付までに15分以上お待ちいただくことも

配置人数 ※イメージ



効果

日・時間ごとの人数体制が平準化され、サービスの供給量が安定・充実！

待ち時間が短くなり、「待たされ感」の解消につながった！



優秀取組

樹木や花の勉強会の実施

改善前

- 緑と公園係に従事する職員の経験年数が1、2年のメンバーばかりで樹木や花の知識がなかった。
- 造園事業者や花壇ボランティアから知識不足を指摘されることがあった。
- 公園で樹木や花を見ても名前すら分からず、恥をかいていた。

改善後

- 週に1度の係内打合せのなかで、樹木や花を調べてきてみんなに紹介する取り組みを当番制で始めた。
- 樹木の特徴や季節ごと見ごろを迎える花の知識が蓄積された。
- 一度紹介した樹木や花は、ワード形式でまとめ、ひとつのフォルダに整理しているので、振り返りができる。

効果

- 公園にある樹木や花でわからないものは積極的に調べることに繋がっている。
- 公園にある樹木や花を見て、ある程度何かわかるようになり、恥をかくことが少なくなった。
- 造園事業者や花壇ボランティアの方から知識不足を指摘されることが少なくなった。
- 樹木や花だけでなく、そこに集まる虫や鳥についても調べるようになった

実施者のコメント

経験の浅い職員の集まりだからこそみんなで勉強して詳しくなろうという雰囲気になり、負担なく続けられている。

推薦者のコメント

恥をかいたり知識不足により指摘された失敗から、自分たちで勉強をし、係全体のレベルアップにつながる取り組みであることと波及効果として、そこに集まる鳥や虫について調べ知識が増え、係内のコミュニケーションが増えたこと。現在、非常に良い雰囲気である。

【改善前】

そんなことも  
知らないの？

勉強不足で  
すみません(汗)

職員  
(経験年数1~2年)

異動したばかりで  
分からない。  
なんとか  
しなければ…



市民・造園事業者



【改善後】

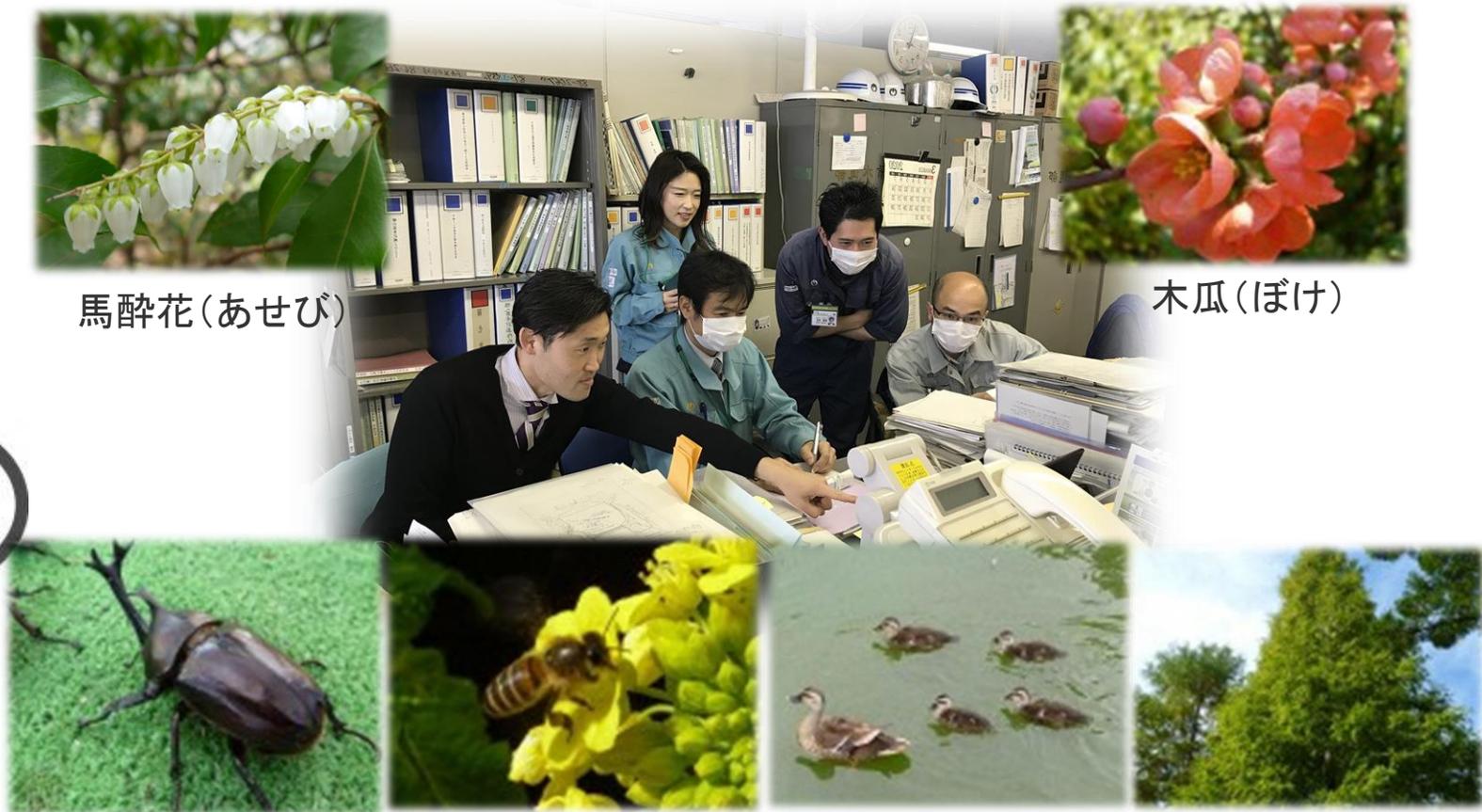
週に1度の係内打合せのなかで、樹木や花を調べてきて  
みんなに紹介する取り組みを当番制で開始！



馬酔花(あせび)



木瓜(ぼけ)



勉強して  
いるようで  
感心するわ



奨励取組

がん検診申込方法簡便化

改善前

例年5月下旬に、保険年金課の国民健康保険加入者の健診（特定健診）の案内に、大腸がん検診のご案内（A5 サイズ）を同封してきたが、平成30年度から用紙サイズをA4 にして、片面を従来通りの大腸がん検診、もう片面に市で実施している全てのがん検診の年間スケジュールを掲載して同封するように改善していた。

改善後

令和元年度からは、さらに5月下旬の国民健康保険加入者の健診（特定健診）の案内に、平成30年度と同様の案内と、がん検診の申込用ハガキ（A4 サイズの厚紙にハガキ4枚分の申込ハガキを印刷し、ハサミで切って、申込ハガキとして使用してもらう）を同封して送付した。

また過去行っていなかった取組として、令和元年度から、8月下旬に保険年金課から送付する後期高齢者健診の案内にも、特定健診と同様のがん検診年間スケジュールと申込用ハガキを同封して送付した。

効果

全てのがん検診の効果はまだ測定できていないが、11月第一週に実施した胃がん肺がん検診では、定員の2.1倍（胃がん）、1.8倍（肺がん）、昨年同期比では約2.6倍（胃がん）、約2.9倍（肺がん）の申込があった。

実施者のコメント ✨

ハガキのデザイン、文面は職員が考え、印刷も庁内で実施したため、消耗品費以外は目立った支出がなく、がん検診の申込者の大幅増となり、費用対効果の高い施策であったと思う。

推薦者のコメント 👍

実績が浅いので、継続した検証が必要であるが、情報提供の機会を増やしたこと、及びはがきによる申し込みとしたことで、大幅な申込増となった。日々改善を意識した結果だと評価します。最終結果がどうなっているのかがポイントですが。

# がん検診の申込数を増やし、市民の健康の保持増進を促進したい！

## ① 申込方法を簡便化

～従来～

「郵送で住所・氏名・生年月日・電話番号・希望する検診名・希望日を明記し、健康課健康係へ」

～令和元年度から～

**がん検診の案内に申込用ハガキを同封**

(A4サイズの厚紙にハガキ4枚分の申込ハガキを印刷して同封する。ハサミで切って、申込ハガキとして使用してもらう。)

<p>62円切手を貼って投函してください。</p> <p>1840015</p> <p>東京都小金井市興井北町5-18-18 小金井市保健センター</p> <p>小金井市福祉保健部健康課 乳がん検診担当 行</p>	<p>62円切手を貼って投函してください。</p> <p>1840015</p> <p>東京都小金井市興井北町5-18-18 小金井市保健センター</p> <p>小金井市福祉保健部健康課 胃がん・肺がん・大腸がん 検診担当 行</p>	<p>【11月実施】 胃がん・肺がん・大腸がん検診申込 (自治体負担額(費)1,000円・(郵)500円・(大腸)500円)</p> <p>申込期間 令和元年8月15日(水)から31日(土)まで</p> <p>フリガナ</p> <p>氏名</p> <p>生年月日 年 月 日</p> <p>住所 小金井市</p> <p>電話</p> <p>希望検診 (○を○にする)</p> <p>胃がん 月 日</p> <p>肺がん 月 日</p> <p>大腸がん 月 日</p> <p>受診希望日 第1希望 月 日 第2希望 月 日 第3希望 月 日</p> <p>※大腸がん検診のみ希望される方は、実施期間中に、押出される日の検診実施場所(市役所本庁舎、上水公園運動施設、保健センター等)のいずれかへお越しください。 ※検診が終了して一定の期間に該当する方のみ別途、種別検査(500円)を実施します。</p>	<p>【8月実施】 乳がん検診(保健センター)申込 (自治体負担額2,000円)</p> <p>申込期間 令和元年6月15日(土)から30日(日)まで</p> <p>フリガナ</p> <p>氏名</p> <p>生年月日 年 月 日</p> <p>住所 小金井市</p> <p>電話</p> <p>受診場所 保健センター</p> <p>受診期間 令和元年8月27日(水)から31日(土)まで</p> <p>受診希望日 第1希望 月 日 第2希望 月 日 第3希望 月 日</p> <p>※乳がん検診は40歳以上の女性を対象に実施しております。 ※本人確認のため本人が検診を受ける必要があります。 ※乳がん検診は科学的根拠に基づいた検診であり、検診結果が陽性の場合、必ずしもがんであることを示すものではありません。 ※平成30年4月以降に市の乳がん検診を受診した方は対象外です。</p>
<p>62円切手を貼って投函してください。</p> <p>1840015</p> <p>東京都小金井市興井北町5-18-18 小金井市保健センター</p> <p>小金井市福祉保健部健康課 子宮がん検診担当 行</p>	<p>62円切手を貼って投函してください。</p> <p>1840015</p> <p>東京都小金井市興井北町5-18-18 小金井市保健センター</p> <p>小金井市福祉保健部健康課 乳がん検診担当 行</p>	<p>【10月～12月実施】 乳がん検診(医療機関)申込 (自治体負担額2,000円)</p> <p>申込期間 令和元年8月1日(水)から15日(木)まで</p> <p>フリガナ</p> <p>氏名</p> <p>生年月日 年 月 日</p> <p>住所 小金井市</p> <p>電話</p> <p>希望検診 (○を○にする)</p> <p>①経期不調 ②小倉井つるのめぐり ③小倉井つるのめぐり</p> <p>※乳がん検診は40歳以上の女性を対象に実施しております。 ※本人確認のため本人が検診を受ける必要があります。 ※乳がん検診は科学的根拠に基づいた検診であり、検診結果が陽性の場合、必ずしもがんであることを示すものではありません。 ※平成30年4月以降に市の乳がん検診を受診した方は対象外です。</p>	<p>【10月～12月実施】 子宮がん検診申込 (自治体負担額2,000円)</p> <p>申込期間 令和元年8月1日(水)から15日(木)まで</p> <p>フリガナ</p> <p>氏名</p> <p>生年月日 年 月 日</p> <p>住所 小金井市</p> <p>電話</p> <p>申込期間 令和元年10月1日(水)から12月28日(土)まで</p> <p>検診実施医療機関</p> <p>【小金井市】医療機関名 ①小倉井つるのめぐり ②小倉井つるのめぐり ③小倉井つるのめぐり ④小倉井つるのめぐり ⑤小倉井つるのめぐり ⑥小倉井つるのめぐり ⑦小倉井つるのめぐり ⑧小倉井つるのめぐり ⑨小倉井つるのめぐり ⑩小倉井つるのめぐり</p> <p>【調布市】医療機関名 ①調布市立調布病院 ②調布市立調布病院 ③調布市立調布病院 ④調布市立調布病院 ⑤調布市立調布病院 ⑥調布市立調布病院 ⑦調布市立調布病院 ⑧調布市立調布病院 ⑨調布市立調布病院 ⑩調布市立調布病院</p> <p>※子宮頸がん検診は、子宮がんの1種である子宮頸がんを早期発見するための検診です。 ※検診結果が陽性の場合、必ずしもがんであることを示すものではありません。 ※検診結果が陽性の場合、必ずしもがんであることを示すものではありません。 ※検診結果が陽性の場合、必ずしもがんであることを示すものではありません。</p>

## ② 情報提供の機会を増やす

～従来～

5月下旬の国民健康保険加入者の健診(特定健診)の案内に、がん検診の案内を同封

～令和元年度から～

5月下旬の特定健診の案内に加え、8月下旬に保険年金課から送付する後期高齢者健診の案内にも、がん検診の案内を同封

**がん検診案内の送付が年1回から年2回へ**

11月第1週に実施した胃がん肺がん健診の申込数を集計した結果、以下の通りがん検診申込数が増加した！

	胃がん	肺がん
去年同期比	約2.6倍	約2.9倍
定員比	約2.1倍	約1.8倍

※定員は各検診 一日あたり50人、計6日間実施。

## 児扶・マル親の出張窓口の新規開設（子育て中のひとり親家庭負担軽減措置）

改善前

ひとり親家庭等を対象とする児童扶養手当を継続するには、毎年8月中に来庁し、現況届を提出することとなっている。

受付窓口は、第二庁舎のみであったため、毎年8月は窓口が混雑し、自宅が第二庁舎から遠い受給者にはより一層、負担がかかっていた。

改善後

史上初の試みとして、2日間、出張窓口を開設した。

第二庁舎から遠く、また東小金井駅を最寄りとしている受給者が利用できるようにという考えのもと、東小金井駅開設記念会館（東町）及び婦人会館（梶野町）で行った。

効果

①利用した方へのアンケートでは、利用しやすかった、提出場所が近所で助かった等の意見があったし、面前で、本当に助かるとの声も聞けた。中には、役所の手続きが近所で出来ることに、良い意味での違和感（これまでにない感じ）を感じたという人もいた。

②今後の周知や運営方法で、改善すべき課題が見えた。次年度は、より多くの受給者に利用してもらえるように頑張ろうと、職員の上気も上がっている。

実施者のコメント ✨

ひとり親向けアンケート（H30実施）により、現況届の提出を負担に感じている人が多かったことが、発想のきっかけとなった。

小金井市には、出張所がないため、現況届を提出するにあたり、少しでも受給者の負担を軽減しようと考えた結果、私たちが市民の近くに向向いてみることにした。

推薦者のコメント 🙌

何をしたら喜ばれ、かつ、期限内処理に資するのかを意識した、市民目線の「あったらいいな」のサービスを実現した。

今後の課題認識も意欲的で、高く評価する。

# 前提

児童扶養手当継続の手続き



毎年8月 窓口に来庁して現況届を提出

## 改善前



受付窓口は、市役所第2庁舎（前原町）のみ

## 改善後

NEW



婦人会館（梶野町）

NEW



東小金井駅開設記念会館（東町）

※ 新規開設窓口でそれぞれ1日ずつ受付を行った。



提出場所が近所よかった

## 利便性向上

- ★受付窓口が1か所⇒3か所に！
- ★東小金井駅近くに新規開設したため、東小金井駅利用者が通勤前後に提出できる！

ひとり親家庭向けアンケート（平成30年度実施）

○現況届の提出が負担・・・



第2庁舎から遠い方にはより負担が・・・

アンケート結果を受けて課内で考えたこと

○対象の方の負担感を軽減したい！  
 ○でも、法令などにより、郵送対応は基本的にできない・・・

○では、職員自らが出向けばよい！  
 ○特に第2庁舎から遠い東小金井駅周辺の対応を考えよう！



## 取組実施を通して

取組を行い、利便性が向上したものの、まだまだ課題はあります（周知・運営方法など）。

今後、更に多くの方に利用してもらえよう、課題解決に力を入れたいです。

さらによくしようと、

職員の士気が上がってます！！



奨励取組

用途地域検索システムの構築

改善前

市民や事業者から電話での問い合わせの多い用途地域の確認について、その都度、重量のある用途地域図や都市計画概要など、複数の資料を参照しながら回答をしていた。  
都市計画に関する案内をするのに、複数の資料を参照しながらのため、何度も電話を待っていただくこともあった。

改善後

用途地域を検索できるシステムを構築することで、市民や事業者から電話での問い合わせの多い用途地域の確認について、システムを使用して回答することができた。  
さらに、用途地域以外にも、都市計画施設の情報や景観条例など都市計画に関する情報を1枚のエクセルシートで確認できるようにしたことで、簡単に情報を伝えることができた。

効果

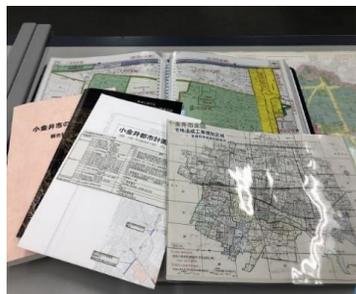
市民への回答時間を短縮することができ、市民サービスの向上、業務の効率化を図ることができた。

実施者のコメント

市民サービスの向上や業務の効率化に向けて、少しでも改善できたのは良かった。運用初年度なので、今後も、より良いシステムになるように改善していきたい。

推薦者のコメント

今までにはなかった取り組みとして評価した。従来の業務も並行して必要ではあるが一定の効率化が見られる。引き続き確実な実用に向けての改善や工夫に取り組んでほしい。活用の可能性も広く考えられ、システムの更なる進化を期待している。



- ・用途地域図
- ・都市計画概要
- ・各種パンフレット
- ・その他都市計画情報資料ほか

個人資料や共有資料があり  
確認に時間を要していた。

20 -

**手順①**

町・丁目・番地を入力。

**手順②**

リンク先の住宅地  
図で場所を確認。

**③都市計画道路情報**

**①基本情報**

**②条例等情報**

**手順③**

表示された基本情  
報等を案内する。

1ページにまとめて  
必要な情報を表示

**①基本情報**

主な都市計画情報：用途地域、建蔽率、容積率、高度地区、高さ制限、防火指定、日影規制

その他都市計画情報：地区計画、生産緑地、都市計画公園、宅地造成工事規制区域、急傾斜地崩壊危険箇所、景観条例など

**②条例等情報**

表示項目①の最下段で表示されたその他都市計画情報の概要と所管箇所を標記

※作成にあたっての留意点

**誰でもメンテナンスができる**ようにするために、**すべて簡単な関数のみで作成し**、マクロなどの複雑なシステムとしないことを意識した。

**③都市計画道路情報**

都市計画道路：名称、幅員、事業状況、告示日など

町名	丁目	番地	センシティブ
貫井南町	3	2	25

用途地域	建ぺい率	容積率	高度地区	高さ制限	防火地区	日影規制
一低	50	80	1	10	22	3h-2h-1.5m
一住	80	200	2	なし	準防	4h-2.5h-4m
一中	80	200	1	なし	準防	3h-2h-4m

地区計画	生産緑地	都市計画公園	宅地造成	急傾斜地	風致	景観	その他
		○		1			国分寺清流原園【特別緑地保

都市計画道路	幅員	事業状況	計画決定	事業決定	工事期間
新小金井貫井線	16	中	昭和37年7月26日 建設省告示第1773号	①[新小金井街道~消防署]東京都都市計画(街路事業)H9年3月5日 建設省告示第374号 ②[消防署~前原坂上]東京都建設省告示第1474号	①H9年3月5日~H24年3月31日 ②すいすいプラン100-75番 H23年度完了
府中層瀬線	20	第一種計画決定	昭和37年7月26日 建設省告示第59号 建設省告示第1773号	①[北大町9~五日市街道]建設省告示第59号 ②[小金井警察署前~府中]建設省告示第1474号	①H48年1月12日~80年3月31日 ②H42年4月21日~87年3月31日

## よくある質問の取り纏め

### 改善前

○職場の体制は正規職員と非常勤嘱託職員が配置されており、教育委員会の人事部門（職員の任免、臨時職員の雇用や非常勤嘱託職員の採用など）を担当しているため、職員の病気休暇、育児休業、産前及び産後の休養、忌引きなど制度の確認や人員補充など対応方法の様々な質問を受けることが多く、担当者でないと不明な場合が多かった。  
○担当者が会議等で不在な場合も多く、問合せの返答に時間がかかっていた。

### 改善後

○内部の他部署、学校や市民の方などからのよくある質問・回答をその都度リスト化することで、担当者でなくても問い合わせへの対応がスムーズになった。

### 効果

○外部の方や内部の他部署などの問合せに対応しやすくなった。  
○非常勤嘱託職員でも正規職員と同様に回答ができるようになった。  
○職員の人事異動があった場合にも、専門的な内容の問合せにも対応できるようになった。  
○キーワード検索やカテゴリー検索で、探しやすくなっている。

### 実施者のコメント

庶務課では担当ごとに異なる業務を実施しているため、担当外の業務は専門的で不明な点が多く、質問の取りまとめを作った方が活用されると思い実施した。

### 推薦者のコメント

令和元年度から、庶務係は正規職員の1名減に対して非常勤嘱託職員の2名の配属となり、正規職員3名（うち1名は育児中）、非常勤嘱託職員2名の5名体制となった。そのような中、正規職員が会議等で不在となっても、だれもが質問に答えられるようになり、職員や市民からの問い合わせに待たせることなく回答することが可能となり改善が図られています。これからもQ&Aが増えていくと思いますが、係内だけではなく、課内でも共有していくことを期待しています。

## 専門的な問合せの場合

改善前



ただ今、担当者が不在  
でございます。折り返  
しご連絡致します。

回答に時間が  
かかることも

よくある質問を  
取りまとめることで

改善後



担当者が不在でも、  
待たせることなく  
回答が可能に！

よくある質問とは  
職種ごとに誰にでも当てはまる内容で  
庶務課の所掌事務・事業に関する事で  
他の方からも質問を受けることが想定されるもの

【質問内容】

【回答】

	質問内容(Q)	回答(A)	区分	事例記入者
1	高校無償化についての問い合わせ対応	まず第一に、学校へ問い合わせてもらおう。東京都は公立学校の高校無償化についての質問を受け付けているが、照会の際には、東京都の代表者番号へ「高校無償化について」と問い合わせ、交換にて担当課に取り次いでもらう。ちなみに高校へ入学すると高校で案内のプリントが配布されるのでそれを参照のこと。	高校無償化	〇〇
2	1 忌引きについて、何日とれるのか。	パターンが多岐にわたるため、 <b>正規職員の場合</b> ⇒「小金井市職員の勤務時間、休日、休暇に関する条例」の第13条を参照のこと。 <b>非常勤職員の場合</b> ⇒「小金井市非常勤嘱託職員の勤務時間及び休暇等取扱要綱」の第7条を参照のこと。因みに、正規職員の父母の場合：血族は10日；姻族は5日。非常勤の父母の場合：血族は10日；姻族は5日その他は、条例・要綱を参照	人事	野村
3	2 計報の報告について、どうしたらよいか。	計報についても、パターンが多岐にわたるため、青い教育委員会慶弔金等基準ファイルを参照のこと。 <b>職員(指導員)・再任用の場合</b> ⇒お知らせの掲示を希望する場合は、職員課及び秘書係へ情報提供し、小中学校・民館へFAX。お知らせの掲示を希望しない場合は、職員課及び秘書係へ作成し、職員課及び秘書係へ送付する。 <b>非常勤及び臨時は行わない。</b> 非常勤(校長、副校長、都事務、元校長)の場合、お知らせは作らない。学校からのお知らせの写しを学務課、秘書係へ参考送付。弔電の有無を聞き、弔電が打つ(管財課予算)なお、元校長は打たない。		
4	3 夏季休暇について、何日とれるのか。	夏季休暇についても、パターンが多岐にわたるため、月後半の事務連絡を参照のこと。 <b>正規、再任用(ム)</b> は5日、 <b>再任用(短時間)</b> は、4日、 <b>非常勤</b> は日数による。⇒5日または週30時間以上は、4日；30時間未満の場合、3日⇒3日の場合、2日； <b>正規</b> 夏季休暇に係る実施要綱 <b>非常勤</b> 非常勤嘱託夏季特別休暇実施要綱を参照		
5		<b>正規職員の場合</b> ⇒「小金井市職員の勤務時間、休日に関する条例」の第12条の2(負傷又は疾病による休		

〈入力ルール〉

- 1 根拠規定があるものは必ず入力
- 2 質問の趣旨となるキーワードを必ず入力
- 3 内容を定期的にチェック

質問を蓄積することで  
回答もよりスムーズに！

## ファイリングシステムと同じPCフォルダ管理

### 改善前

公民館庶務係は2人職場であり、業務を2人分に分け、PC内の公民館庶務係フォルダも、係長フォルダと主任フォルダに分けて管理していた。分けた方が自分に関連するデータを探しやすい反面、担当外の業務データに接する機会が少なく、係長不在時の問い合わせ等に対応することが難しかった。担当業務がどちらなのか微妙な案件は、お互い相手任せになることがあった。

### 改善後

現在全庁的に実施しているファイリングシステム再構築の考え方をPC内のフォルダ整理にも導入し、紙と同じ並び順でPC内フォルダを再構築した。紙データもPC内フォルダも探しやすくなった。紙データ・PCフォルダの保管場所が把握しやすくなったことで、係長との情報共有も以前よりスムーズになった。

### 効果

紙・PCデータともに、探す時間を短縮することができ、業務効率化に繋がった。またデータが探しやすくなったことで、担当外の業務も少しずつ理解できるようになり、コミュニケーションも効率的になり、良い意味で時間の短縮になった。担当不在時の対応も多少できるようになった。

### 実施者のコメント

公民館は館の歴史が長く、工事、契約、施設台帳、産業廃棄物等長期保存すべき文書が大量に残っていた。それらをファイリングシステム再構築のスケジュール内でこなしていくのは相当大変だったが、逆に紙だけで終わらせるのはもったいないと思った。

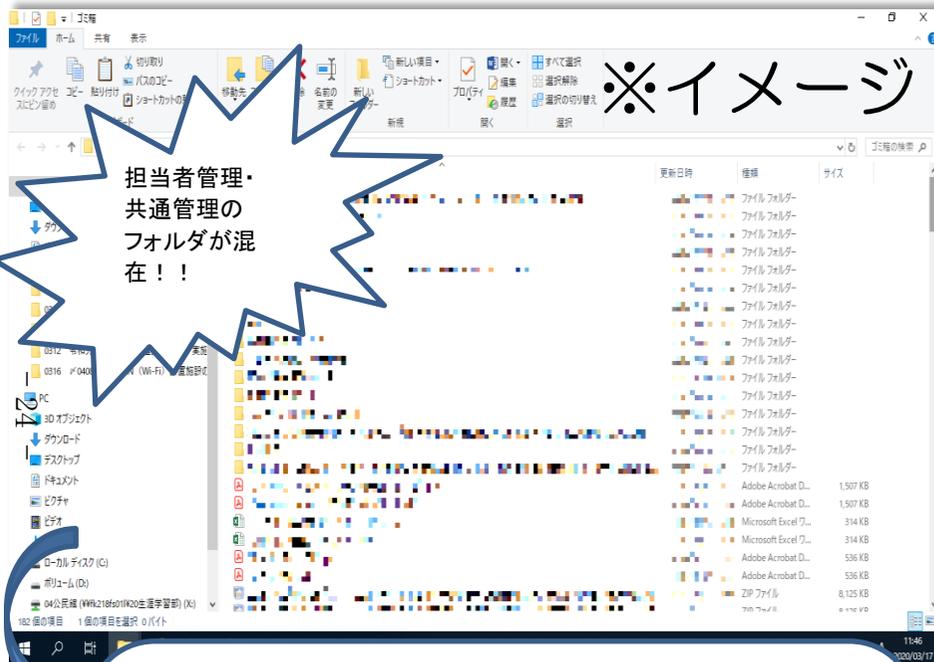
### 推薦者のコメント

既に他部署においても実践している事例もあると思われるが、現段階において全庁で統一されているものではない。どの部署にも共通する業務改善の手法であり、当該職員の業務改善に取り組む姿勢及び視点を評価する。今後、改善内容を検証のうえ、関係部署とも連携し、全庁で統一した取り組みになることを望みます。

# 取組実施のきっかけ

～全庁的なファイリングシステム再構築の実施～  
文書の共有、不要文書の廃棄、保存体制の整備  
⇒データ管理方法見直しのチャンス！！

改善前

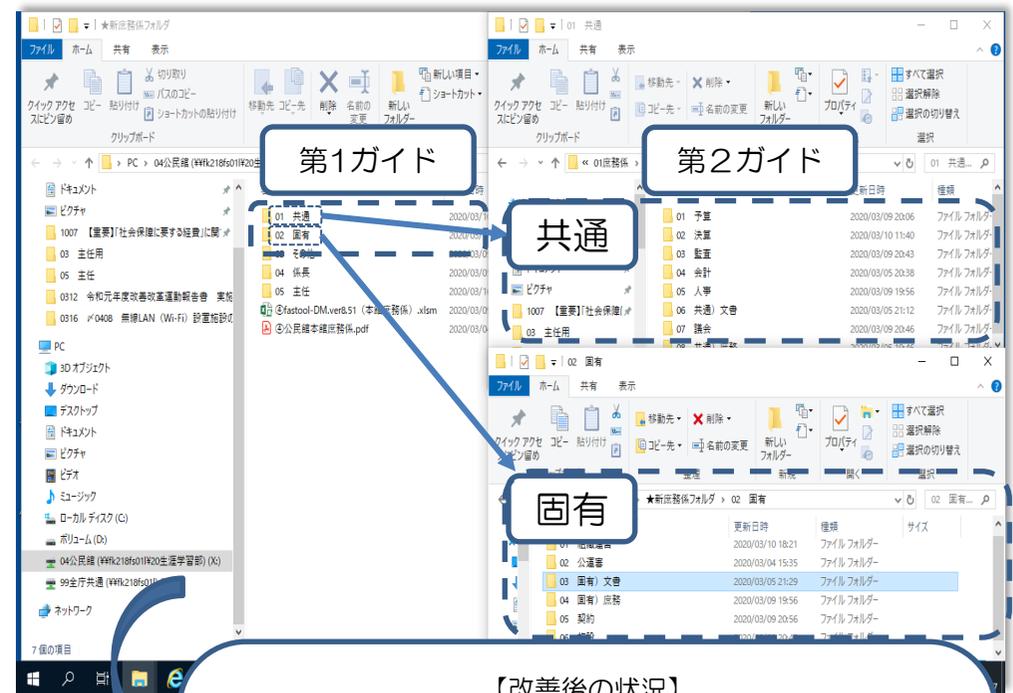


- 【取組実施前のフォルダの状況】
- フォルダが、担当ごとに管理するものと、共通管理するものが混在していた。
  - 庶務係直下に、データが多数保存されていた。
  - フォルダタイトルに、○や◆等の記号が多い。

このような状況だったため、担当業務のフォルダは探しやすいが、担当外の業務フォルダは探しづらく、重要なデータを探すのに時間がかかるなどの課題があった。



改善後



- 【改善後の状況】
- ファイリングシステムで見直したファイル管理表に沿って、庶務系のPCフォルダを整理。
  - 担当ごとの個別管理フォルダがなくなり、フォルダを共有しやすくなった。
  - 新ファイル管理表と同じ番号を、PCフォルダに付番した。紙フォルダと同じ順番なので、保存場所をイメージしやすくなった。



## 積極的な階段活用による健康維持

改善前

主管課から提出のあった帳票類(支払伝票等)に、誤りがあった場合、返却し訂正依頼を行うが、その際、交換便での帳票発送や、急ぎの際にもエレベーターで各階に移動することが多かった。

↓

デスクワークによる自席作業での拘束時間が長く、一部職員に運動不足による腰痛や肩こり、体重増等、健康面で少なからず悪影響が出ていた。

改善後

繁忙期以外には、積極的に手渡しで帳票類を返却や受け取るよう心掛けた。その際には、階段活用し、合間合間でも日常的に運動する習慣づくりを目標とした。

効果

積極的に運動することで、多少は腰痛は緩和された。  
次の健康診断にてどれだけの効果があったか期待したい。  
また、直接帳票類を手渡すため、交換便紛失や送付先誤り等の可能性が少なくなったことも効果として認められる。

実施者のコメント ✨

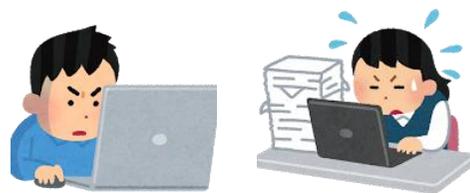
実施者及び共同実施者の健康診断オールAを目標としたい。

推薦者のコメント 👏

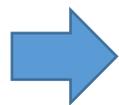
あるいは単調になりがちなデスクワークの中で、気分転換に有益で、仕事に対する集中力も高まるのではないだろうか。何よりこういった楽しい提案は課の雰囲気をも明るくし、モチベーションをあげていくのではないだろうか。

# 積極的な階段活用で健康維持を！

## 改善前



デスクワークによる自席での長時間の座り作業



多くの職員にこんな症状が…

座りすぎには、こんな調査結果も…



日本人の平均座位時間は、世界最長の7時間という結果がシドニー大学などオーストラリアの研究機関の調査でわかりました。長時間座り続けることで血流や筋肉の代謝が低下し、心筋梗塞、脳血管疾患、肥満、糖尿病、がん、認知症など健康に害を及ぼす危険性が指摘されています。1日に座っている時間が4時間未満の成人と比べ、1日に11時間以上座っている人は死亡リスクが**40%も高まる**といわれ、2011年、WHO(世界保健機関)によれば、「世界で年間200万人の死因になる」という発表もあります。 ※参考 2015. 11. 11 NHKクローズアップ現代より

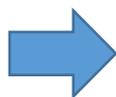
## 改善後



積極的に手渡しで書類の受け渡しをしよう！



移動の際にはエレベーターを使わず、階段で行こう！



最初は息切れもあったが…



続けていくうちに、むしろ楽しく！ 軽やかに！



肩こり、腰痛の改善効果も！

## 令和元年度改善改革運動取組一覧表

No.	課名	タイトル	区分			
			サービス	業務効率	コスト	その他
<b>企画財政部</b>						
1	企画政策課	みんなで使おう審議会庶務セット		○		
2	企画政策課	「改善改革運動 実施の手引き」の作成		○		
3	企画政策課	改善改革運動 改善取組報告書様式の改良		○		
4	企画政策課	調査回答における使いやすいタスク管理ツールの作成		○		
5	企画政策課	係内業務スケジュールの共有		○		
6	情報システム課	1週間に5分程度、不要な書類を捨てる時間をつくる！		○		○
<b>総務部</b>						
7	総務課	スケジュールの共有化（行動予定表の導入）		○		
8	総務課	有償刊行物（事務報告書・こがねのとうけい）作成事務の見直し（ペーパーレス化）		○	○	
9	総務課	執務室内の整理整頓		○		
10	総務課	拾得物(落とし物) 管理の徹底		○		
11	総務課	農林業センサスにおける調査員対応の見直し		○		
12	総務課	行政境界の確認手続き事務の見直し	○	○		
13	総務課	統計調査（調査員説明会）における事務の見直し	○	○		
14	総務課	文書審査受付シートの導入		○		
15	総務課	保有個人情報目的外利用等報告書の電子ファイル（EXCEL）化		○		
16	地域安全課	昼休み中の立札を作成した。				○
17	職員課	採用説明会配布物の事前封入		○		
18	管財課	駐車場精算機への貼紙	○	○		
<b>市民部</b>						
19	市民課	市民課窓口業務委託	○	○		
20	市民課	コンビニ交付サービスの拡充	○	○		
21	コミュニティ文化課	課内のスケジュール管理表に「時差出勤」を記載して積極的に活用				○
22	コミュニティ文化課	作業指示書の導入		○		
23	経済課	レイアウト変更による席次整理、事務用品の定位置化		○		
24	経済課	文書整理の効果	○	○		
25	保険年金課	即効！窓口対応事務マニュアル	○	○		
26	市民税課	窓口における課税・非課税証明書案内板の配置見直し	○	○		
27	納税課	税保統合前の封筒の有効活用			○	
28	納税課	催告別紙の多言語対応			○	
29	納税課	休日窓口及び夜間窓口における業務の役割分担を明確化	○	○		
<b>環境部</b>						
30	環境政策課	回覧時のバインダーの廃止、クリアファイル(カラー)の導入		○		
31	環境政策課	プリンタでの印刷時の「エコプリント」の使用			○	
32	環境政策課	樹木や花の勉強会の実施				○
33	ごみ対策課	ナビダイヤルの導入	○	○		

No.	課名	タイトル	区分			
			サービス	業務効率	コスト	その他
福祉保健部						
34	地域福祉課	ファイリングシステムに連動した電子ファイルデータ量削減		○		
35	地域福祉課	ケースワーカー業務の電子マニュアル作成		○		
36	自立生活支援課	懸案事項の『見える化』と『進行管理』		○		
37	健康課	がん検診申込方法簡便化	○			
38	健康課	がん検診勧奨資材の効率化			○	
39	健康課	市外病院との災害時の協力協定締結	○			○
40	健康課	緊急医療救護所の拡充	○			○
41	健康課	保健センターに特定建築物等定期調査の実施	○			○
42	健康課	家電リサイクル法対象品の処分			○	
子ども家庭部						
43	子育て支援課	児童育成手当現況届の受付方法の改善（子育て中のひとり親家庭負担軽減措置）	○	○		
44	子育て支援課	児扶・マル親の出張窓口の新規開設（子育て中のひとり親家庭負担軽減措置）	○			
45	子育て支援課	受給者台帳の紙・手書き管理からの電算化（愛育手当）		○		
46	子育て支援課	現況届の進捗状況の見える化（児童手当）		○		
47	子育て支援課	各事務処理のタスクリストの作成（児童手当）		○		○
48	子育て支援課	『今が分かる！、先が見える！』 年度更新事務の工程表の作成と活用		○	○	
49	子育て支援課	残業を増やさず年次有給休暇取得目標(70%)を達成するための『きっかけ』作り		○	○	○
50	子育て支援課	基幹系システム出力帳票の改善		○		
51	子育て支援課	必要書類の添付漏れを減らすための現況届印字の工夫	○	○		
52	子育て支援課	受給者証明書・受給者証明書交付申請書のデータ化		○		
53	子育て支援課	補助金申請等の効率化のための準備書面の整理・改訂		○		
都市整備部						
54	都市計画課	用途地域検索システムの構築	○	○		
55	まちづくり推進課	宅地開発等指導要綱に基づく事業調書のデータ化		○		
56	まちづくり推進課	指定開発事業に関するQ&A表の作成		○		
57	まちづくり推進課	チラシ類の配置について	○	○		
58	まちづくり推進課	昼休憩の案内板について	○			
59	道路管理課	道路占用事務の円滑化		○		
60	建築営繕課	積算に関する図面等の整理整頓		○		
61	交通対策課	キャビネットやトレイにラベルをつける		○		
学校教育部						
62	庶務課	スケジュールの共有化		○		
63	庶務課	よくある質問の取り纏め		○		
64	学務課	レイアウト配置変更による窓口対応の迅速化	○			
65	学務課	登校許可証明書の市HPへの掲載	○	○		
66	指導室	フリーアドレスのお試し導入				○
生涯学習部						
67	公民館	ファイリングシステムと同じPCフォルダ管理		○		
行政委員会等						
68	議会事務局	改選時に係る名刺の定型化の提案と実施		○		
69	議会事務局	マニュアルを作成し、叙勲や定例会前の業務対応時間を削減		○		
70	選挙管理委員会事務局	郵便切手等受払簿管理方法変更の実施		○		
71	監査委員事務局	監査等の結果に基づく措置状況を情報ライブラリーへに掲載				○
72	会計課	積極的な階段活用による健康維持				○