

# 令和3年度 職員提案及び業務改善報告制度の実施報告

## 1 制度の定義

- (1) アイデア提案 自己の所属する課又は自己の所属する課のみでは実施できない新たな事業の提案
- (2) 事務提案 自己の所属する課以外の課が所掌する事務又は事業に関する業務についての改善の提案
- (3) 業務改善報告 自己の所属する課が所掌する事務又は事業に関する業務の改善についての報告

## 2 提出状況

単位：件

| 令和3年度(カッコ内:令和2年度) |        |          |          |
|-------------------|--------|----------|----------|
| 職員提案              |        | 業務改善報告   | 合計       |
| アイデア提案            | 事務提案   |          |          |
| 19(22)            | 28(38) | 335(257) | 382(317) |

## 3 褒賞対象件数

単位：件

| アイデア提案         |   | 事務提案 |   | 業務改善報告 |    |
|----------------|---|------|---|--------|----|
| 1級             | 1 | 感謝賞  | 4 | 改善1級   | 1  |
| 2級             | 2 |      |   | 改善2級   | 1  |
| 3級             | 0 |      |   | 改善3級   | 2  |
| 特別賞            | 1 |      |   | 改善4級   | 6  |
| <令和2年度 褒賞対象件数> |   |      |   | ピカ⑩イチ賞 | 10 |

アイデア提案:5件 事務提案:感謝賞4件 業務改善報告(1~4級):10件

## 4 表彰対象案件

- (1) アイデア提案(4件)

### ◆1級「ナッジでコロナ感染を防ぐ！」

|         |   |
|---------|---|
| 提案のきっかけ | <ul style="list-style-type: none"> <li>・最近になって平塚市のコロナ感染者数が増加傾向にある</li> <li>・大学でナッジによる行動変容の研究を行っていたため</li> <li>・「ナッジ」という言葉や概念を皆さんに知ってもらいたい</li> </ul>  |
| 提案の概要   | <p>・現況として、コロナ感染による影響が私たちの周りで大きく発生している。そこでコロナ感染症の対策として「ナッジ」と呼ばれる人々の行動をより良い方向へ促す概念を利用した政策や手段がある。</p> <p>(例) コンビニのレジ前に貼られている足跡のシール</p> <p>・金融機関関係の仕事場では、自身の持つパソコンを立ち上げる際に「インサイダー取引は犯罪」というポップが毎回表示されるようになっている。</p> <p>(提案)</p> <p>・デジタル推進課のお力を借りて私たちが毎日利用しているパソコンの中で「現在の平塚市感染者数」や「感染対策にご協力お願いします」といった文字表記を起こすことで職員に対してコロナに対する危機意識を持たせることが出来るのではないかと。</p> <p>・また、市庁舎へ訪問される方々に対しても目が行きやすいようにコロナ感染者数の推移データや感染対策の協力を促すようなポップを挙げるのはどうだろうか。</p> |

◆2級「陸軍架橋記念碑(馬入橋)の自然災害伝承碑への登録と、馬入鉄橋遺構の紹介」

|                     |  |
|---------------------|--|
| <p>提案の<br/>きっかけ</p> | <p>東北は、過去にも昭和三陸地震などの大規模な地震・津波を受けており、それを伝えるための石碑等が各地に残っています。東日本大震災の被災地では、震災遺構を保存したり、震災の被害の大きさを伝えていく取組が各地で行われていて、過去の自然災害を伝承する碑などの意義も見直されています。</p> <p>標題の碑については本市で誰でも見ることができる関東大震災に関連する石碑です。相模川まで移動すれば、震災の遺構である関東大震災後に落橋した旧鉄橋の橋脚跡も見ることができ、稀な事例かと思いますが、あまり知名度は高くないようです。もっと広く知ってもらい、「平塚市も100年前に震災を受けた」ということを多くの市民に想起してもらいたいと考えました。</p>  |
| <p>提案の<br/>概要</p>   | <p>国土地理院の自然災害伝承碑に陸軍架橋記念碑を登録できないか、検討します。この制度は、前述のような、過去の自然災害を伝承する碑などを見直す動きを受け、国土地理院が行っているものです。現在も随時新規登録がされており、標題の碑のような自然災害からの復興を記念する碑も登録されています。登録されると、地形図上に「自然災害伝承碑」の地図記号が表記されます。</p> <p>現時点では、平塚市域で登録されている碑等はありません。ニュース番組等でもしばしば自然災害伝承碑について紹介されることがありますので、ニュース等を見て興味を持ってくれた方が、国土地理院のウェブページを見て、標記の碑にたどり着くことができる状態になると良いと思います。また、国土地理院のウェブページでは、各伝承碑の「伝承の内容」を見ることができます。ここには碑文や、碑の情報などが記載されます。本件では、陸軍架橋記念碑の碑文とともに、馬入鉄橋の遺構が残っていることに触れ、訪れた人にあわせてご覧いただく工夫ができるとよいのではないかと思います。</p> |

◆2級「証明書等自動発行システム導入によるワンストップサービスの提供」

|                     |   |
|---------------------|---|
| <p>提案の<br/>きっかけ</p> | <p>令和3年度にデジタル推進課が中心となり、統合型地理情報システムを更新するが、各課の個別地理情報システムを集約することで大幅なコストダウンを図っています。個別システムを集約することで、データの管理が同じ基盤システムで図れるようになるため、自動発行システムを導入する際のデータの同期の問題が起こりにくく、費用や職員負荷を減らした形で導入できると考えました。</p>                   |
| <p>提案の<br/>概要</p>   | <p>令和3年度に更新される統合型地理情報システムに集約される各課のデータを新たに設置する証明発行サーバに同期させ、タッチパネルで各課の発行物を一括して発行できるように設定し、課金機を設置することにより、職員が接客することなくサービスが提供できるようになります。統合型地理情報システムで更新された新規データも、専用端末でファイル更新をかけることにより、常に最新の情報を取得できるようになります。</p> |

◆特別賞「業務引継と業務管理を WBS・ガントチャートで」

|                     |   |
|---------------------|---|
| <p>提案の<br/>きっかけ</p> | <p>業務の引継ぎなどを行う際に、毎回「どのような形式がいいのか」を考え、職員課の用意した様式なども参考にしながら、毎回長時間、引き継ぎ書の作成を行っていたことがありました。前任者からの引継書類のデータがなかったり、紙ベースでもらっていたこと、各員が独自に作成しており統一性がないことなども長時間かかっていたことの要因になります。</p> <p>StarOffice の ToDo の機能も試しましたが、個人でも使い勝手に難があり、担当全体で利用することは難しく思えました。また、StarOffice のスケジューラーから CSV を抜き出ししたりもしたのですが、手間が多く継続性に乏しく感じました。</p> <p>経験上、日々の業務の管理が甘い課もあり、担当業務、担当外業務の区別なく業務を一人が行い、仕事が集中する状況がうまれたり、「一人しか聞く人がいない」状態が多く見受けられ、業務管理と引継ぎを一体にできないかと考えました。</p>  |
| <p>提案の<br/>概要</p>   | <p>業務引継はすべての職員に等しくかかる業務です。業務引継の書類の作成には、前任の引き継ぎ書のデータの確認、スケジュールの確認、業務の進捗状況の確認、個々の業務の細かい注意事項の確認などの多くの確認を経てやっと作成にたどり着きます。これらの時間は一つ当たりにおいても、累積的に見ても大きな時間になります。できるだけ圧縮するためには、日々の業務において管理が可能で、その情報を引継として利用できることが時間を有効的に使う一つの解決策ではないでしょうか。</p> <p>WBS(work breakdown structure)は、プロジェクトの管理に使われるツールの一つで、作業工程を分解し、リスト化した物になります。また、スケジュール上の動きを把握するガントチャートを作成する際にも利用されます。WBS とガントチャートは合わせて運用されることが一般的で、どういったタスクが有るかを明確にするリストと、視覚的に業務の繋がりを把握するガントチャートによって、「今どういう状況か」「どこに問題があるのか」を把握することができます。</p> <p>業務引継を行う際にもう一つ問題があります。それは、担当者間でクローズにされ、担当者以外には目に触れることが無いという点です。個々の業務の関連性はなくとも、担当外の業務内容を把握することは、問い合わせの対応や、遅延によるヘルプを行う際には有効です。担当内の業務を取り仕切る管理職においては、一般的にそれらを把握され、人的資源を遅延業務に割り当てを行っているかと思いますが、昨今においては、担当業務、担当外業務の区別なく一人が業務を行い、仕事が集中する状況が見受けられます。「一人しか聞く人がいない」という状況でなく、「誰でも答えられる」状況を作るには、全体で共有できるプロジェクト管理が必要と感じています。</p> <p>以上のことから、「日々の業務データを登録する・管理する」を、WBS・ガントチャートに統一することを提案いたします。</p> |

(2)事務提案 感謝賞(4件)

| <p>標題</p>      | <p>提案の概要</p>   |
|----------------|--|
| <p>職員研修の充実</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部講師による公募研修の企画</li> <li>・外部機関での研修の受講</li> <li>・動画編集ソフトの操作研修の実施</li> <li>・内部の職員(得意な職員が講師となって、苦手な職員に教える)による公募研修の実施 など</li> </ul> |
| <p>おむつ替えたい</p> | <p>提案① 授乳室入り口のドアに、他のおむつ替え場所を明示する。併せて、おむつ替えできる場所(1・2階のみんなのトイレ)を庁内各所に掲示する。</p> <p>提案② 授乳室入り口のドアの鍵を外し、授乳室内の授乳スペースのカーテンを鍵付きのドア(アコーディオン)に換える。</p>                           |

|   |   |
|---|---|
| 特定個人情報の研修について   | 特定個人情報を取り扱う職員(部長以下担当員まで)に特定個人情報の重要性を認識してもらうため、e ラーニング等で研修及び確認試験のある研修を必須とする。特に課長は各課の取りまとめをする立場のため、毎年4月に実施し、担当員は異動のタイミングで行うこととする。また、他にタイミングで異動した場合はその都度、実施することとする。      |
| 「立入検査結果報告書」及び「立入検査結果通知書」の「不備(指摘)事項」及び「不備(指摘)内容」のプルダウンによるひな型作成 | 平塚市火災予防査察規定第4号様式(1)(第19条関係)の形式で、「不備(指摘)事項」及び「不備(指摘)内容」によくある是正項目と根拠法令をプルダウンで選択できるようにします。プルダウンで選択する是正項目や根拠法令がない場合は、従来通り直接入力できるようにします。その後、完成したひな型を共有フォルダに保存し、警備各課で使用します。 |

### (3)業務改善報告

#### ◆改善1級

| 改善課   | 改善名                                  | 概要   |
|-------|--------------------------------------|--|
| 産業振興課 | カーボンニュートラルの取組みに企業版ふるさと納税 2,400 万円獲得! | <p>(改善前の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平塚波力発電所の海域実証が 2021 年度で終了するため、次のプレコマーシャル(商用化の手前の段階)に進むための資金が必要</li> <li>・波力発電所を普及させるために、発電のみならず、発電所の機能や特徴を有効活用する手段を実証することが必要</li> </ul> <p>(改善内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内閣府が主催する「地方創生 SDGs 官民連携プラットフォーム」に登録</li> <li>・プラットフォームの「社会的責任投資分科会」に所属</li> <li>・プラットフォームの「企業版ふるさと納税分科会」に参加、情報収集<br/>→ヤフー株式会社が「地域カーボンニュートラル促進プロジェクト」として、「カーボンニュートラル」をテーマにした企業版ふるさと納税の寄付先を国内初公募(2021年1月21日発表)</li> <li>・波力発電や漁業のカーボンニュートラルに取り組んでいる東京大学生産技術研究所、東京海洋大学や企業等と調整の上、ヤフー株式会社プロジェクトに応募</li> <li>・オンライン面談、書類審査、最終プレゼン(市長参加を調整)</li> </ul> |

#### ◆改善2級

| 改善課     | 改善名                                      | 概要   |
|---------|--|--|
| デジタル推進課 | レーザープリンタ 92 台から 32 台に大幅削減(複合機・プリンタ配備見直し) | <p>(改善前の課題)</p> <p>デジタル推進課から各出先施設等に92台の LGWAN 接続系のネットワーク用のレーザープリンタを配備していた。一方で、各公民館等の出先機関の一部は、コピーすることを目的として、各課で複合機を設置し、使用していた。</p> <p>(改善内容)</p> <p>プリンタの配備台数の見直しを徹底。複合機を導入している施設については、複合機を LGWAN 接続系ネットワークに接続し、LGWAN 接続系パソコンからプリントできるように新たに設定を行い、レーザープリンタが無くてもプリントできるようにした。(合計 40 台を変更)<br/>⇒結果、60 台の削減ができ、プリンタの台数が 92 台から32台となった。また、プリンタから複合機にすることで印刷コストの削減も見込める。</p> |

### ◆改善3級

| 改善課    | 改善名                              | 概要   |
|--------|----------------------------------|--|
| こども家庭課 | 【コロナ対策】児童手当、医療証の手続きを来庁せずに電子申請で！！ | <p>(改善前の課題)</p> <p>コロナで緊急事態宣言が発出されていても、年度末は来庁者が多くなる傾向にあり、窓口の混雑が予想された。人との接触を極力減らすために、来庁せずに行える手続きを増やしていきたい。</p> <p>(改善内容)</p> <p>電子申請システム(e-kanagawa)で次の業務の申請フォームを作成した。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・児童手当 新規申請、額改定請求</li> <li>・小児医療 交付申請(新規)、変更届(保険証の変更)、医療証再交付</li> <li>・ひとり親医療 変更届(保険証の変更)、医療証再交付</li> </ul> <p>また、電子申請の実現に向けて、窓口とは異なる書類提出方法の検討、システムの運営者への電子署名機能の改善依頼など、課題解決を行った。</p>   |
| 保育課    | スマホで園だよりペーパーレスで楽々                | <p>(改善前の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園、認定こども園で月末に配布される園のおたよりは、紙での配布であった。欠席をすると、いつまでも保護者の手に渡らず、園の行事等を知ることができなかった。また、紛失してしまったり、もらった、もらっていないという行き違いもあった。紙での配布のため、1園 90人として、12か月で1,080枚、×8園で10,000枚も紙の消費があった。</li> <li>・保育士も毎月、手紙を折り、ノートに入れる作業、欠席児童に名前を書いて後日渡すようにする作業、出先から庁舎に行き、印刷依頼をするという作業があった。</li> </ul> <p>(改善内容)</p> <p>毎月、紙ベースで配布していた毎月の園のたよりをPDF化し、保護者のスマートフォンに配信するようにした。</p> |

### ◆改善4級

| 改善課   | 改善名              | 概要   |
|-------|------------------|--|
| 病院総務課 | 外来駐車場料金に電子マネーを導入 | <p>(改善前の課題)</p> <p>電子マネーの普及率の上昇に伴い、患者さんより電子マネーで外来駐車場料金を支払うことができるようにしてほしいとの要望があった。また、病院という性質上、特に新型コロナウイルス感染拡大防止対策を講じる必要があることから非接触で駐車場料金を支払うことができる方法を導入する必要があった。</p> <p>(改善内容)</p> <p>令和3年10月に駐車場機器を更新し、事前精算機2台と出口精算機2箇所まで交通系電子マネーで駐車料金を支払うことができるようになった。また、交通系電子マネー導入する際に発生する決裁手数料率についても、各社と見積合わせさせることによりとても低い決裁手数料率で契約することができた。</p> |

|       |  |   |
|-------|--|---|
| 産業振興課 | 5 万アカウント達成！キャッシュレス決済でコロナ禍の事業者支援！                       | <p>(改善前の課題)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新型コロナウイルス感染症の拡大により、地域での消費が急激に落ち込んだ。</li> <li>・感染症対策と消費活動の両立を図る必要があった。</li> </ul> <p>(改善内容)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①過去に消費喚起のために実施したことのある「プレミアム商品券事業」を、非接触で決済できるスマホアプリを活用して実施した。</li> <li>②コロナの影響により幅広い業種で売上が低迷していたことから、様々な業種が加盟店として参加できるようにした。</li> <li>③これまで事務局や金融機関が担っていたプレミアム商品券の販売を、販売を希望する加盟店(条件あり)でできるようにした。</li> <li>④ポイント販売店には、利用者に対して事業の周知やアプリの操作方法等を教授いただく代わりに、インセンティブとして、ポイント販売金額の10%をキャッシュバックする仕組みとした。</li> <li>⑤スターライトポイントの販売は、市民限定の事前予約販売と、誰でも買える先着順の一般販売に分けて実施した。</li> </ol> <p>(以下、2021 年度)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>⑥電子マネー類似機能の「スターライトマネー」と、ふるさと納税の返礼品に設定した「スターライトマーレ」の機能を追加し、市内で決済される規模の拡大を図った。</li> </ol> |
| 教育総務課 | 定例校長会をリモート化しました  | <p>(改善前の課題)</p> <p>市内の小中学校は全43校あり、校長も同数いるので、新型コロナ対策としても多くの方が揃うのが課題でした。また、それに伴って机・イス・マイク・受付簿等の多くの物品の準備・片付けが時間をかかる原因でもありました。</p> <p>(改善内容)</p> <p>GIGAスクール構想で配備された、タブレットとネットワークを活用し、リモート会議を実施しました。今後、会議の内容や時期を選んで開催していきます。</p>  |
| 災害対策課 | 【リアルタイムに全庁で情報共有！！】災害情報を複数人が同時入力し統合・時系列一覧に～災害クロノロジーの作成～ | <p>(改善前の課題)</p> <p>過去の災害における他自治体対応事例では「情報整理」「情報共有」に関する課題が多く報告されている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「情報整理」方法や体制では、風水害時に発生した事象や対応の時系列一覧は戦略室内の一人の担当者しか入力できないことやその内容を共有するタイミングが随時の問合せや本部会議等しかない。</li> <li>・大量の情報が五月雨式に入る大規模災害時には複数人で情報処理と整理を実施し、迅速に庁内で情報共有する必要がある。</li> </ul> <p>大規模な災害経験の無い本市においては課題として挙がって来なかったが、いつか来ることが予想されている大規模地震等の対応時には過去の災害事例と同様の課題が生じることが懸念されていた。</p> <p>※クロノロジーとは・・・災害対応時の出来事(情報)を時系列にまとめること</p> <p>(改善内容)</p> <p>災害対策課(消防本部分含む)、土木部、避難部(教育総務課等)、農水産課等、災害時に情報が入ってくる部署の担当者それぞれが情報を入力。(仕組みとしては何人でも入力担当者の設置が可能)</p> <p>入力された内容は誰でも5分毎の更新(任意更新も可能)で閲覧することができ、災害の状況や対応状況を迅速に共有することができる。また、個別案件を出力し報告用紙として使用可能。大量の情報を時系</p>  |

|        |                            |   |
|--------|----------------------------|---|
|        |                            | 列で整理できることから災害対策戦略分析や事後の振り返り等に活用できる。   |
| 道路管理課  | スマホでQRコードを読み込み1分→通報をもっと簡単に | (改善前の課題)<br>市民等より道路通報システムみちれば(以下、みちればとする。)に通報された損傷箇所の写真と位置情報について、職員が現地で確認した損傷箇所の位置と異なることがあった。<br>(改善内容)<br>みちればの URL を埋め込んだQRコードを作成し道路付帯施設に貼付した。実施した道路付帯施設はカーブミラーであり、カーブミラーには平塚市の管理であることを明記したシールを貼付しているため、そこに修正を加えた。  |
| 障がい福祉課 | 【簡単で読みやすい】UD フォントで文書作成     | (改善前の課題)<br>文書を作成する際には「MS 明朝」、「MS ゴシック」を用いることが慣例化していました。<br>(改善内容)<br>ユニバーサルデザインフォント(UD フォント)を積極的に使用することを課内で啓発しました。また、フォントを変更しても差し支えないものから順次更新しています。<br>※UD フォント<br>・高齢者など視力の低下した方やディスレクシアという読み書きの障がいがある方にも読みやすいフォント。<br>・障がい者ではない読み手にとっても早く正確に読めるとされるフォント。 |

### ◆改善5級 325件(ピカ⑩イチ賞10件含む。)

※ピカ⑩イチ賞とは、各課からピカイチ改善として推薦された業務改善報告の中から、庁内アンケート11位以下の報告者を対象に、厳正な抽選により10件抽出し、褒賞対象とするものです。

## 5 業務改善 課・部別提出状況

<課別順位>

単位:件

| 順位 | 課名                  | 件数 |
|----|---------------------|----|
| 1  | 保険年金課               | 68 |
| 2  | 事業課                 | 27 |
| 3  | 病院総務課               | 22 |
| 4  | 青少年課                | 17 |
| 5  | 災害対策課               | 16 |
| 6  | こども家庭課              | 15 |
| 7  | 職員課、産業振興課、保育課、警備第三課 | 13 |
| 11 | 予防課                 | 11 |
| 12 | 行政総務課               | 10 |
| 13 | 教育総務課               | 9  |
| 14 | 契約検査課               | 7  |

|    |  |   |
|----|--|---|
| 15 | 人権・男女共同参画課、中央公民館   | 6 |
| 17 | 危機管理課、介護保険課  | 5 |
| 19 | 納税課、消防総務課  | 4 |
| 21 | 秘書課、商業観光課、市民情報・相談課、文化・交流課、警備第一課、経営企画課  | 3 |
| 27 | デジタル推進課、生活福祉課、健康課、収集業務課、環境施設課、建築住宅課、下水道経営課、会計課、監査委員事務局、スポーツ課、警備第二課   | 2 |
| 38 | マイナンバー推進課、市民税課、固定資産税課、協働推進課、障がい福祉課、環境政策課、道路管理課、下水道整備課、博物館、消防救急課、医事課  | 1 |
| 49 | 広報課、企画政策課、財政課、資産経営課、オリンピック・パラリンピック推進課、庁舎管理課、農水産課、市民課、福祉総務課、高齢福祉課、地域包括ケア推進課、環境保全課、まちづくり政策課、交通政策課、開発指導課、建築指導課、都市整備課、みどり公園・水辺課、総合公園課、土木総務課、道路整備課、議会局、選挙管理委員会事務局、農業委員会事務局、教育施設課、学校給食課、学務課、教職員課、教育指導課、教育研究所、子ども教育相談センター、社会教育課、中央図書館、美術館、情報指令課、消防署管理担当 | 0 |

<部別順位>

単位:件

| 順位 | 部名                               | 件数  |
|----|----------------------------------|-----|
| 1  | 健康・こども部                          | 115 |
| 2  | 総務部                              | 36  |
| 3  | 消防本部・消防署                         | 34  |
| 4  | 公営事業部                            | 27  |
| 5  | 病院事務局                            | 26  |
| 6  | 市長室                              | 24  |
| 7  | 産業振興部                            | 16  |
| 8  | 市民部                              | 13  |
| 9  | 学校教育部、社会教育部                      | 9   |
| 11 | 福祉部                              | 8   |
| 12 | 環境部                              | 5   |
| 13 | 土木部                              | 4   |
| 14 | 企画政策部                            | 3   |
| 15 | 都市整備部、会計課、監査委員事務局                | 2   |
| 18 | まちづくり政策部、議会局、選挙管理委員会事務局、農業委員会事務局 | 0   |

以上