

令和4年 福島市職員ひとり1改善・1改革運動「”かえる”チャレンジ」  
10、11、12月分月間賞受賞一覧

No.	項目	件名	取組内容	効果
1	《改善》	サステナブルな水道技術の伝承の取り組み	1. 水道技術講話:再任用職員が講師となり、熟練技術者の豊富な経験知や暗黙知と呼ばれる水道技術特有の知見に基づいたオリジナルな研修資料を作成し、局職員に「水道技術講話」として講習を実施するものであり、「教訓」というフレーズを中心とした主にリスク管理に重点を置いた内容としており、一般的な技術研修とは一線を画するものとなっている。 2. One項目配信:講話内容を、繰返しかつ幅広く職員へ提供するため、一項目をピックアップし 継続的にメール配信をするもの。	・近年、業務上発生する、トラブル、事故等の原因を辿ると、そのほとんどが基本的事項の欠落・失念である。経験上から知り得た教訓等を可能な限り伝えることで、職員の経験不足をフォローし、トラブルや事故の発生等の減少につなげるとともに、水道局職員としてのプライド・スピリットの醸成に寄与するものである。 ・これまで明文化することが困難とされていた熟練職員が持つ経験知暗黙知という類のものを、極力形式知化し可視化して残すことで、職員への知識・スキルの共有化が図れる環境を構築できる。
2	《改善》	LINE予約システム等を活用した入所申請予約受付事務の効率化	(1) 認可保育施設入所(翌年度4月入所一次募集)の申請日時予約を「LINE予約システム」に一本化し、電話受付を廃止。 (2) 「行政手続きガイド」を導入し、いくつかの質問に回答することで「申請できるか否か」「入所申請時に提示・提出を要する書類等は何か」を利用者自ら確認できる体制を整備。	(1) 市民が、日時予約の入力前に空き日時を確認できるようになった。 (2) 電話による問い合わせに対してLINE予約システムによる予約および行政手続きガイドの利用を案内することにより、予約受付に係る職員の説明等を省力化した。 (3) 予約確認メールでの予約キャンセル手順案内により、職員による予約キャンセルの事務作業を不要とした。
3	《改善》	Sikulix等を活用した講師報酬費支払業務の効率化	1 Excelファイルにて提出していた実施報告書及び債権者情報をプリザンターに入力するよう変更 2 入力データをエクスポートしマクロにより実施報告書等を自動作成 3 財務会計システムへの入力をSikulixにより自動入力 ※Sikulixプログラムは、情報企画課が実施したICT推進員への研修にて作成。	1 当該業務に要する時間の短縮(月30時間→10時間) 2 書類等の紛失による個人情報等の漏洩リスクを軽減 3 事務の効率化により、生涯学習・社会教育を活性化させるための事業の企画・立案に時間をかけることができる 4 ICT推進員の研修としてSikulixプログラムを作成したことにより、同様の支払業務をはじめとした他課の他の事務についてもSikulix等を活用した効率化が期待される
4	《改善》	マイナンバー「手続き案内カード」の設置	目視で操作や手順がわかるようラミネート加工し綴った「手続き案内カード」(手続きが多い交付・更新・暗証番号再設定・氏名及び住所変更)を作成した。 「手続き案内カード」の説明文も話しかけるような文章で作成し、実際の画面の画像も使ってわかりやすくまとめた。	手順ごとに、1枚の説明カードにまとめているので、一目で次の画面や入力内容が分かる。その都度お客様の意思確認をしながら進められ、お客様が読んで理解するペースに合わせて、次の段階へ進むことが出来る。そのため、思い込みによる誤解や間違いを未然に防ぐことができ、お客様も職員も安心して手続きを進められるようになった。 内容を筆談で記入する時間を短縮でき、お客様に合った適切な対応が取れるようになった。 また、人事異動などで不慣れな職員が交付手続きをする場合でも、普段使用することで容易に案内ができる。 コロナ禍での窓口対応のため、スムーズな窓口対応は案内時間短縮に寄与するため、感染リスクの低下にも繋がった。