

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」 年間受賞一覧

No.	受賞名	項目	件名	取組内容	効果
1	「年間かえる大賞」	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。
2	「年間かえる賞」	改善	かんたん申請を活用した新型コロナウイルス感染症新規陽性者発生時の事業所等からの報告	ハイリスク者が入所する施設等からは、職員や入所者の別を問わず感染者が1名以上発生した場合は管轄保健所で把握する必要があったため、かんたん申請を利用し、施設の種別を問わず、新規陽性者発生時の第一報として最低限必要な情報を入力して報告してもらうこととし、関係事業所等へ周知した。	かんたん申請により、所在地や施設の担当者などの概要確認が容易になった。申請者側でも電話が繋がらない場合にかけ直す手間がなくなった。 また、土・日、昼夜を問わず申請が可能ため早期の探知となり、調査と同時に施設からの相談や感染の指導を行うことができ、感染の拡大防止に役立った。 所管課で第一報を受けていたとすれば、第7波の流行期には入電が途切れず、本来の業務に多大な支障が出たと想像されるが回避できた。
3	事務効率化、経費節減部門 優秀賞	改善	市税・国民健康保険税・介護保険料・後期高齢者医療保険料の不納欠損処理業務の一括処理	納税課で使用する滞納管理システムにある不納欠損処理を一括で行う機能を利用し、1件ずつの調書作成を省略。	・不納欠損処理調書を作成していた時間を全て財産調査、差押、訪問、相談に時間を割けるようになった。 ・時間外を減らすことができた。 ・調書作成時のミスが無くなり、またペーパーレスも可能にした。
4	市民サービスの向上部門 優秀賞	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。
5	発想・オリジナリティ部門 優秀賞	改善	Sikulix等を活用した講師報償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