

事務改善提案一覧（令和2年度） ～自由提案～

題名	概要	評価	審査会コメント
職員ポータルにおけるスケジュール管理	<p>1 現状及びその問題点 職員ポータル上のスケジュールを確認すれば、会議開催や打合せ予約ができるシステムであるのに、全員がスケジュール入力をしていないため、会議等を開催するときに電話等で確認が必要となり調整のために無駄な時間を費やしている。</p> <p>2 提案の内容 職員ポータル上のスケジュールが入っていない勤務時間内においては、会議等の開催については本人（参加者）の確認をせずに開催を決めた調整発信ができることとする。 また、このことに伴い内容が明確な会議等の通知文メール等で送ることは廃止する。</p> <p>3 提案の効果 会議開催、打合せ調整に担当者が使っている無駄な時間が無くなる。 通知文の作成時間や紙ベース印刷の無駄も削減できる。</p>	効果あり	事務手続の改善に効果ありと認める。 スケジュール入力の徹底について、再度周知すること。
ダブルワーク募集時の掲示板掲載と申込方法について	<p>1 現状及びその問題点 ダブルワークの現在の登録者数(R2.8.3時点)は23人であるが、特別定額給付金の事務において勤務期間・従事時間・業務内容等を伝えた上で応援職員を募った際には、59人もの職員の協力があった。このことから、ダブルワーク登録者以外にも協力の意思がある職員が多いことが分かる。 登録者が少ないことに関しては、ダブルワーク時の職務内容が不鮮明であり不安に感じることや、一度登録をすると自分の課の仕事が忙しい時、私生活において余裕のない時でも協力しなければならないという懸念が登録者数の伸び悩みの要因であるように感じる。</p> <p>2 提案の内容 ・ダブルワーク依頼課は、職員ポータルの掲示板を利用し、勤務期間・従事時間・業務内容・頻度（週〇日以上）・募集人数・担当職員等具体的な内容を掲載する。また、専門的な知識や経験を要する業務の場合は、掲示にもその旨を記載することとする。 ・ダブルワークに登録した職員は、自身のワークライフバランスに支障が出ない範囲で勤務が可能な掲示を見つけた場合、所属長に口頭で許可を得たのち基本的には自主的な申請という形で依頼課にダブルワークが可能な旨を伝えるものとする。</p> <p>3 提案の効果 ・掲示板を見て、その課や業務内容に興味がある職員が新たにダブルワークの登録を行う。 ・登録後に実際のダブルワークを行おうとするときは、依頼課からの登録者への要請ではなく自主的な申請とすることで、気負いすることなく安心してダブルワークの登録を行える。 以上2点により、ダブルワーク登録者数の増加、登録者の増加による依頼課の業務の負担軽減が見込まれ、ワークライフバランス実践につながる。また、副次的な効果として自己申告の際に異動希望先を考える参考になり、希望と実際に希望先への配属となったときの理想と現実のミスマッチを防ぐことができる。</p>	効果あり	ダブルワークにおける募集方法の一手法として、効果ありと認める。
静岡県収入証紙の出張所での売りさばきについて	<p>1 現状及びその問題点 現在、県の収入証紙は富士宮市内では、市役所、富士宮警察署内、富士保健所富士宮分庁舎内、富士宮自動車学校、富士宮市役所芝川出張所で購入できる。自動車運転免許証更新や、パスポートの交付手数料等、主に手続き上必要とされる機関で販売されているが、県立高校入学検定料の支払い等の場合は、各売りさばき所で購入する必要がある。売りさばき所が市内北部になく、北部在住の市民が検定料の支払いをするには、売りさばき所まで行く必要がある。</p> <p>2 提案の内容 富士宮市役所の4出張所（北山、上野、上井出、白糸）を新たに静岡県収入証紙売りさばき所として登録し、各出張所で静岡県収入証紙を購入できるようにする。</p> <p>3 提案の効果 市内、特に北部に在住する市民の利便性が上がり、市民サービスの向上につながる。</p>	効果あり	北部地域の住民サービスの向上に効果ありと認める。
富士宮市LINE公式アカウントの活用による情報発信	<p>1 現状及びその問題点 市からのお知らせは「広報ふじのみや」、「メール配信」など情報発信の方法は多様化している。最近ではSNSでの情報発信として「市公式Facebook」などが活用されている。Facebookの市外国内外への情報発信力は高く、富士宮市への誘客に貢献している。しかし、Facebookの中心ユーザーが40、50代となっているため、若者世代に向けての情報発信力が課題となる。</p> <p>2 提案の内容 日本での利用率の最も高いメッセージングアプリであるLINEの公式アカウントを活用することにより、情報発信力を高める。LINE公式アカウントは、投稿した内容を登録者に発信できるLINEの一つの機能である。 LINEの機能として通知機能があり、発信した情報をすばやく利用者に届けることが可能である。通知機能はオン/オフがあるため、普段携帯しているスマホに登録しても鬱陶しいと感じない。 なお、LINE公式アカウントは金額プランが複数あり、無料プランもあるため費用が掛からない。</p> <p>3 提案の効果 静岡県内の自治体でLINE@を活用しているのは、17団体（導入決定している1団体含め）である。それら自治体の人口から市公式LINEアカウントの平均利用率4.4%となる。平均利用率から富士宮市では5,836人利用する計算になる。 市公式LINEアカウントは必要最低限の情報を投稿し、さらに情報がほしい方はホームページに誘導できるように設定可能である。また、富士山の風景など富士宮市の良さなども投稿しているFacebook等SNSとは投稿内容や利用目的、手軽さなどで差別ができるため、その他情報発信ツールと共存が可能である。 LINEという日本国内大手のメッセージングアプリを活用することにより、スマホ世代である若者を中心に全世代の方に利用していただけるのではないかと考える。</p>	効果あり	LINE公式アカウントの運用については、情報発信課で準備を進めているところであるが、社会状況を適切に捉えた提案であり効果ありと認める。

題名	概要	評価	審査会コメント
マスクの作り方・型紙の配布と思いやりマスクの呼び掛け	<p>1 現状及びその問題点 新型コロナウイルス感染症の影響で、感染予防のためのマスクが品薄状態となり困っている人が多くいたため、その不安を解消できる手段を広報する必要があった。</p> <p>2 提案の内容 簡単に手作りできるマスクの作り方と型紙を作成し、窓口での配布や市公式ウェブサイトへの掲載を行った。さらに、作り方をより分かりやすくするための動画を作成し、市公式ユーチューブで発信した。型紙のサイズは、大人・小さめ・子どもの3サイズを用意し、多くの年代に対応できるようにした。 また、「自分では作れない」という声に対応し、マスクを作れる人は、困っている人が周りにいないか声掛けをして、直接届けてもらう“思いやりマスク”を、職員有志が思いやりマスク(約200枚)を作っていることを例に広め、お互いに助け合おうと市民に呼び掛けた。</p> <p>3 提案の効果 手作りマスクの作り方・型紙を作成し配布したことにより、市内外から大きな反響があった。新たに予算をかけずに、マスクを購入できず困っている人に解決する手段を提供できた。 作り方・型紙の窓口での配布数：約1500部 動画視聴回数：1.1万件以上(R2.8現在) また、思いやりマスクの呼び掛けによって、市民や事業者から資材提供(布やマスクゴムの代用品等)があつたり、施設などにマスクを届ける運動が広がるなど、市民協働を起こすきっかけとなった。市役所にも市民グループや高校生から思いやりマスク(約1,000枚)が届けられたため、福祉施設等に配布することができた。</p>	効果あり	マスク不足による市民の不安解消に貢献するとともに、市民協働につながった取組であり、効果ありと認める。
「すてきじかん。」の企画と発信	<p>1 現状及びその問題点 新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、不要不急の外出自粛や在宅ワークの推進などウィズコロナ時代の突入に対応した話題を市民に提供する必要があった。</p> <p>2 提案の内容 外出自粛となり、ステイホーム中に工夫して楽しむことを「すてきじかん。」と名付け、事業者や他課と協働で、「お店のレシピ」や「万年筆で書く手紙」の紹介といったおうちじかんの楽しい過ごし方を企画し、動画を作成して発信した。 また、外出自粛期間終了後は、「今できること・今だからできること」を工夫して楽しむことを「すてきじかん。」として、遠くに出かけられない今こそ富士宮を知り、魅力に気づいてもらうために「富士宮を歩いてもらう」ことを企画した。富士宮の道祖神信仰や富士山世界遺産構成資産などの紹介、見所マップを広報ふじのみやの紙面や動画を活用して発信した。広報ふじのみやでは、広報紙から抜き出すとまちを歩く際に使える保存版のパンフレット&マップとなるように工夫した。</p> <p>3 提案の効果 新たな予算をかけずに、楽しいおうちじかんを市民に提供したことで消費喚起や、企画に協力してくれた事業者の応援につながった。 当企画の動画視聴回数：平均約810回(昨年の当課作成動画の視聴回数：平均約215回) また、広報ふじのみやの中央ページを活用して情報を発信することで、新規のパンフレットを作製することなく、広く市民に情報を発信することができた。 通常のパパンフレット作製 @12.5円×43,200部+200,000円=740,000円 広報ふじのみや(+4P) @ 2.5円×43,200部 =108,000円 差額 =632,000円</p>	効果あり	地元の魅力についてクローズアップしていく企画は面白く、効果ありと認める。
「市民課窓口混雑状況のお知らせ」の開設	<p>1 現状及びその問題点 市民課では、マイナンバーカードの交付や電子証明書の更新、複雑な戸籍届出や外国人の転入などの増加により、窓口が大変混雑する日が多くなっています。 コロナ禍で3密を避けた生活が呼びかけられていますが、混雑時は、来庁者の待ち時間がさらに長くなることにより、待合ホールも増々混雑し、3密が避けられない状況となっています。</p> <p>2 提案の内容 ホームページで各窓口ごとの混雑状況をお知らせする。(1日3回の定期更新と状況が変わったときには随時更新) また、混雑が予想される日や時間帯をお知らせするとともに、混雑を避けて利用できるコンビニ交付サービス、日曜開庁、水曜時間延長窓口の利用を促すよう、同じページにリンクを貼ってお知らせする。</p> <p>3 提案の効果 業者が提供するサービスを使って、富士市、静岡市、浜松市が同様のサービスを開始している。業者のサービスを利用するには、業者との調整、実施計画や情報化希望調書の提出、予算化等実施までに時間がかかるが、職員が自前でホームページを作成し運用することにより、ゼロ予算、短期間でサービスを開始できた。 来庁される市民にとっても、混雑している時間を避けて来庁する目安となり、待ち時間が短縮され、利便性の向上にもつながる。市民課においても、利用者の集中による密な状態を防ぐ効果とともに、業務の集中による事務負担を平準化する効果が見込まれる。</p>	効果あり	新型コロナウイルス感染症対応及び窓口の混雑緩和に有効であり、効果ありと認める。

題名	概要	評価	審査会コメント
<p>農業振興地域整備計画変更 手続き期間の短縮</p>	<p>1 現状及びその問題点 市街化調整区域の農地の転用は、主に都市計画法、農地法により制限されている。さらに、一定水準を満たす優良農地（以下「農用地」という。）の転用については、農業振興地域の整備に関する法律（以下「農振法」という。）により、厳しく転用が制限されている。農用地の転用を行うためには、まず農業振興地域整備計画の変更手続き（以下「変更手続き」という。）を行わなければならない。この変更手続きには通常7カ月以上の期間を要し、さらに農地法等他法令の手続きを行うため、事業着工まで許認可だけで少なくとも1年間の期間を要していた。 農用地転用の目的の多くは、農家住宅や分家住宅建築であり、施主家族の出産や子どもの入学等、ライフステージの変化によって申請されるため、子どもの小学校入学に間に合わせたい、稲作の育苗時期の前、春植え野菜の前に引っ越したい等、上記手続き期間の短縮を望む声が多数寄せられていた。しかしながら、変更手続きには県知事の同意が必要であり、スケジュールについても県から提示されているほか、公告縦覧手続き等、農振法及びガイドラインにおいて示されているため、変更手続き期間の短縮は難しいものだった。</p> <p>2 提案の内容 農業政策課では市民サービスの向上のため、変更手続き期間の短縮を目的に、県の協力を得て手続きに係るすべての業務を洗い出し、業務フローの再検討を行った。その結果、下記2点について改善の余地があることが判明した。</p> <p>① 業務フロー見直しによる県とのダブルチェック期間の短縮（2週間程度の期間短縮） 現 状：【受付→市の審査→市の現地確認→県の審査→県ヒアリング→県現地確認】 見直し後：【受付→県情報共有及び市の審査→県の審査→合同現地確認】</p> <p>② 内規を定めることによる公告期間の短縮（15日間の期間短縮） 農振法第11条第1項では、農業振興地域整備計画の変更案の縦覧期間を、「おおむね30日間とする」と規定している。平成30年3月30日に農林水産省通知により、この場合の30日間はあくまで例示であり、縦覧期間を短縮することが可能であると示された。このため、県内では三島市の次に公告縦覧期間（農振法第11条公告における縦覧期間）に関して30日を15日に変更することとし、内規として定めた。</p> <p>3 提案の効果 改善前に比べ、7カ月以上要していた変更手続きを1カ月短縮することができた。このことにより、施主は1カ月早く引っ越すことができるため、ライフステージの変化に対応しやすくなった。また、農家においては春植えや秋植えの育苗期に対応しやすくなるため、田畑の維持管理や農村の活性化に貢献するものである。</p>	<p>効果あり</p>	<p>業務フローを見直すことで、業務の簡素化と手続き期間の短縮による市民サービスの向上につながっており、効果ありと認める。</p>
<p>清掃センターにおける郵便 入札の実施</p>	<p>1 現状及びその問題点 清掃センターでは、「焼却灰等処分委託業務」及び「廃乾電池処理業務」について指名競争入札により業者を決定しているが、指名業者の所在地はいずれも県外で、栃木県・茨城県・埼玉県・東京都・新潟県・愛知県・三重県・岡山県・山口県・大分県と、広範囲に渡っている。指名業者には、毎回、全国各地から清掃センター（入札会場）に来ていただくので、多大な時間的、経済的負担となっている。 さらに、令和2年4月上旬に予定していた入札において、新型コロナウイルスの感染拡大を懸念する指名業者から、他県を跨ぎ入札会場へ移動する従来の入札方法では参加が困難であるという連絡が相次ぎ、入札執行が危ぶまれた。</p> <p>2 提案の内容 「富士宮市清掃センター郵便入札実施要領別紙」別紙1 及び「富士宮市清掃センター郵便入札心得書」別紙2 を制定（令和2年4月15日施行）し、清掃センターが発注する工事の請負、製造の請負、測量、調査、設計等の委託、物品の調達及び役務の提供に係る競争入札において、郵便による入札の実施を可能とした。</p> <p>3 提案の効果 「廃乾電池処理業務委託」及び「焼却灰等処分業務委託その1（主灰）」の指名競争入札」別紙3（入札結果）において、開札日を令和2年4月30日に定めて郵便入札を実施し、入札会場における新型コロナウイルスの感染リスクを回避しながら業者を決定することができた。郵便入札の効果として、今般のような保健衛生上の非常時においては、リスク回避が可能となること、通常時においては、入札参加者の事務の利便性が向上するとともに競争性も確保され、競争原理が刺激されて市にとって望ましい入札結果を得られること、などが期待できる。また、事業者の時間的、経済的負担の軽減にもつながる。</p>	<p>効果あり</p>	<p>コロナ禍において、入札参加事業者の安全性の確保と利便性の向上が図られたことから、効果ありと認める。</p>

題名	概要	評価	審査会コメント
富士宮市PCR検査場の開設	<p>1 現状及びその問題点 新型コロナウイルス感染症が、大都市を中心に蔓延し、市においても緊急事態宣言が解除された5月14日まで、感染者数が県内2位という状況の中、市内医療機関では十分な感染防護策とりながら、発熱者を受け入れる体制をとるのは困難であった。保健所においては、PCR検査を受けさせるために、37.5℃以上の発熱が4日以上続いた者等の厳しい条件があり、検査を受けられる人数が限られていたため、市へ心配になった市民から多数の問い合わせが寄せられた。</p> <p>2 提案の内容 ＜実績＞ 富士宮市PCR検査場の開設及びウォークスルー方式の提案 ＜経緯＞ 上記の課題を踏まえ、3月25日に富士保健所、医師会、市立病院を交え今後のとるべき方向性について意見交換を行った。そこで、医師会よりPCR検査のために救急医療センターの敷地を利用する提案があった。それを受け、県、保健所、医師会、救急医療協会等と法的手続や人材・資材の確保についての協議を重ねる中で、検査に関わる医師の感染リスクが課題となった。これをクリアするために、調査を進めた結果、医師が患者と物理的に隔絶されるウォークスルー方式を取り入れることができ、5月18日に保健所を持たない自治体として全国初のPCR検査場の運用を開始した。</p> <p>3 提案の効果 ・1日に最大約30件の検査が可能となり、医師が検査を必要だと判断した市民が検査を受けられるようになった。（従前は保健所を経由しないと実施できず、富士圏域で、一日上限12件程度であった。） ・ウォークスルー方式を採用したことで、41人もの医師の協力を得られ、検査場を安定的に運用できる体制がとれた。 ・患者から検体を採取した翌日に、検査結果が判明するので、早期に感染者を捉えることができる体制ができた。 ・患者が陰性となった場合は、適切に市内医療機関を受診することができ、市民の安心にもつながった。 ・医療関係者、社会福祉施設等関係者を優先的に検査できる体制を整えることができ、医療・介護崩壊を防ぐ体制をつくることができた。</p>	かなり効果あり	先進的な取組により、市民の不安解消と感染防止に寄与したものであり、かなり効果ありと認める。
ひとり親世帯臨時特別給付金支給処理の独自対応	<p>1 現状及びその問題点 新型コロナウイルス感染症の影響により大きな困難が生じているひとり親世帯を支援するため、国の令和2年度第2次補正予算案に「ひとり親世帯臨時特別給付金」の予算が計上され、令和2年5月27日に閣議決定した。当該給付金の対象者データ抽出等の作業を行うためにGPRIME児童扶養手当システムの改修を検討したが、①改修を伴う作業スケジュールでは8月中の支給が厳しい、②改修委託料の見積額が4,661,000円（税別）と、効果に対してコスト高である、の2点の問題があった。</p> <p>2 提案の内容 GPRIME児童扶養手当のデータから、SimpWrightの機能を用いて給付金対象者のデータ（受給者住所、氏名、対象児童、口座情報等）を抽出し、通知及び支払に必要なデータをPC上で作成した。 作成したデータに誤りが無いことを確認し、振込データについてもシステムを使用せず抽出データをExcelで加工して作成し、振込データ送信テストにおいてエラーが生じないことを確認した。 以上の取り組みにより、対象者抽出から振込手続きまでをスケジュール通りに運ぶことができ、8月28日に対象者976人に対し基本給付分63,680,000円を支給した。</p> <p>3 提案の効果 ①制度の趣旨に基づき、対象者に対し迅速な支給が実現できた。 見積内容では支給までの明確なスケジュールを立てることが困難であったため、通常業務との調整を図りつつ、計画的に支給事務を遂行することに努めた結果、8月28日の支給に間に合わせる事ができた。 ②改修委託にかかる経費4,661,000円（税別）の経費削減につながった。 子育て支援係6人全体の6～8月分の時間外手当の月平均支出額は約650,000円、3か月合計では約2,000,000円となるが、他の業務を含む額であるため、本事業については効率的に支給事務を行うことができたものと考えられる。</p>	かなり効果あり	職員の創意工夫により、効果的な事務処理がなされており、かなり効果ありと認める。

題名	概要	評価	審査会コメント
<p>ビデオ研修開催による、時間外手当の削減及び受講率の増加</p>	<p>1 現状及びその問題点 医療法施行規則（第一条の十一）により、医療機関には勤務する全職員に対し、医療安全管理研修と院内感染対策研修を、それぞれ年2回程度（合わせて年4回）開催することが義務付けられている。しかしながら、全職員を対象とする研修は、患者を相手にしている病院という特殊な職場である関係上、勤務時間外に開催せざるを得なく、膨大な時間外手当がかかってしまっていた。 また、院内感染対策研修は、開催することにより、診療報酬の入院基本料等に感染防止対策加算Ⅰを付けることができるため、年間約3,000万円の収入にもつながっているが、研修参加率が低いと加算条件として認められない可能性もあり、参加率を上げる方法も課題となっていた。</p> <p>2 提案の内容 平成30年度より、研修の講師に許可をいただきビデオを撮らせてもらい、そのビデオを後日、就業時間内に「ビデオ研修」と称して放映することとした。 1時間30分程の研修を、講師の紹介や質疑応答部分を除くように編集することで1時間程度とし、勤務時間内でも参加しやすい長さにした。 また、曜日や時間帯を変えて数回放映することで、各自都合の良い時間に参加できるようにした。</p> <p>3 提案の効果 医療安全管理研修 平成29年7月開催 409人参加 平成29年11月開催 419人参加 令和元年7月開催 427人参加（当日236人、ビデオ（6回放映）191人） 令和元年11月開催 412人参加（当日207人、ビデオ（5回放映）205人） ・平成29年7月と令和元年7月の当日参加人数の差…173人減 ・平成29年11月と令和元年11月の当日参加人数の差…212人減 院内感染対策研修 平成29年6月開催 416人参加 平成29年10月開催 339人参加 令和元年6月開催 482人参加（当日265人、ビデオ（5回放映）217人） 令和元年10月開催 429人参加（当日216人、ビデオ（5回放映）213人） ・平成29年6月と令和元年6月の当日参加人数の差…151人減 ・平成29年10月と令和元年10月の当日参加人数の差…123人減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・時間外手当平均単価…正規職員2,790円/h、臨時職員1,352円/h ・職員割合から算出した全職員の時間外手当平均単価…2,502円/h （正規職員人数（480人）：臨時職員人数（120人）＝4：1） ・研修1回あたりの当日参加人数…約165人減（（173+212+151+123）/4） ・165人×2,502円×1回2時間×年間4回＝3,302,640円 <p>結果、年間約330万円の時間外手当が削減された。 さらに、1回につき2日間行っていた研修を1日にすることで、講師料も半減でき、年間20万円の削減につながった。 また、院内感染対策研修参加率は平成29年度が62.9%であったのに対し、令和元年度は75.9%まで増加した。</p>	<p>効果あり</p>	<p>研修にかかる経費削減及と参加率の向上が図られており、効果ありと認める。</p>

題名	概要	評価	審査会コメント
<p>約款最適化による都市ガス料金削減</p>	<p>1 現状及びその問題点 富士宮市立病院は、経営指標の悪化が問題となっており、経営改善に向けた更なる施策の実施が急務である。都市ガスの契約については、一般ガス供給約款契約として年間6千万円弱を支払っていた。(R元年度：58,535,343円、H30年度：56,829,162円)</p> <p>2 提案の内容 インフラ費用削減の観点から支出を精査した結果、空調用約款契約と一般ガス供給約款契約を併用することで、都市ガス料金の大幅な削減が可能であることがわかった。従来は、一般ガス供給約款契約のみの契約であり、空調用約款は、一般約款と比較してガス料金が安価である。そこで、空調用途と空調以外の用途でガス使用量を管理するため、R2.2までに新たに検針用のガスメータを計3カ所設置（設置費用1,188,000円）し、R2.3から一般及び空調用約款併用契約への切替えを実施した。 また本対策は、実施による弊害が極めて少なく費用対効果大きい（投資回収0.1年）ため、本対策未実施である近隣病院（富士市立中央病院、共立蒲原総合病院及び沼津市立病院）の施設管理者に対策内容の情報提供を実施した。</p> <p>3 提案の効果 ・月あたり1,158,218円の都市ガス料金の削減を達成（効果開始：R2.3～） 1年換算：13,898,616円、10年換算：138,986,160円削減見込み ・効果 12,710,616円/年（＝年間ガス料金削減金額13,898,616円－改善対策費用1,188,000円（初回のみ））</p> <p>なお、正確な効果額算出のため、改善実施前後で生じた下記の影響については、除外し算出を行った。参考資料別紙添付。 ・R1.9～ 地域包括ケア病棟の使用開始に伴うガス使用量増加分（月198千円増加） ・R1.10～消費増税分8%→10%（月67千円増加）</p>	<p>市長賞</p>	<p>ガス料金の大幅削減に資するものであり、かなり効果ありと認める。 また、単年度の経費削減効果額が1,271万円であり、大幅な経費削減が図られることから、「市長賞」とする。</p>
<p>苦情・要望内容の記録・共有方法の確立</p>	<p>1 現状及びその問題点 市民から苦情・要望の電話を受けると場所を確認するため、GISを使用して当該箇所が市道であるか否か確認し、対応できるか判断する。管理課は、民地内から市道に飛び出て支障となる樹木などの指導、道路課は路面の管理と両課で道路管理者としての業務が異なる。しかし一般に市民からの苦情は道路課が窓口となり、内容に応じて各課で対応している。 場所を把握した後、住宅地図で当該箇所をコピーし現地を確認し対応する。 しかし、即日対応ができない案件、処理できない案件で通報者が名乗らない場合などの場合、電話を受けた職員が通報内容を保持するのみで、周知方法、保管方法について取り決めもなく、複数回苦情の連絡がある事例も発生している。</p> <p>問題点 ①保存方法の未確立 軽微で即対応可能な案件は、記録の保存もされていないことから、頻繁に処理する案件も人事異動により失われる。 ②情報の未共有 複数回苦情があるような案件も対応した職員以外は把握しておらず、苦情者に何度も同様な説明を求めることがある他、対応した職員以外は返答ができずに後日対応となる場合もある。 道路課、管理課両課共に現地を見に行くなど二度手間が発生する</p> <p>2 提案の内容 通報があった際にまずGISを使用することに着目し、場所を確認した際にその場でGIS上に通報内容を記録できるようにし、関係課である道路課・管理課でその内容を閲覧・編集ができるようにし、GISを普段使用しない職員でも入力が可能となるようマニュアルを作成した。 これまで課内ですら満足に出来ていなかった情報の保存と共有が可能となった。 また、データを蓄積することで将来計画、事前処理等に利用できる。</p> <p>3 提案の効果 ① 職員の情報共有による市民サービスの向上 苦情に対する情報の共有の他、対応履歴も共有することで、苦情者からの処理に対しての質問に担当以外でも返答が可能。 ② 通報内容の保存方法の確立 ③ 記録を蓄積することで補修等の優先順位付けなどの資料が得られる これまで担当の記憶のみであった苦情内容・対応内容を記録、蓄積することで補修計画、草刈などの事前対応、大雨後の側溝の溢れ、倒木など巡視ルートの確立などにも利用できる。 ④ 事務処理時間の低減 情報を保存・共有することで、1案件を両課で複数回対応する等の二度手間が回避できる。 上記のとおり、事務能率・市民サービスの向上等の効果が認められる。</p>	<p>効果あり</p>	<p>既存のシステムを活用し、関係課で情報共有を行うことにより事務改善が図られており、効果ありと認める。</p>