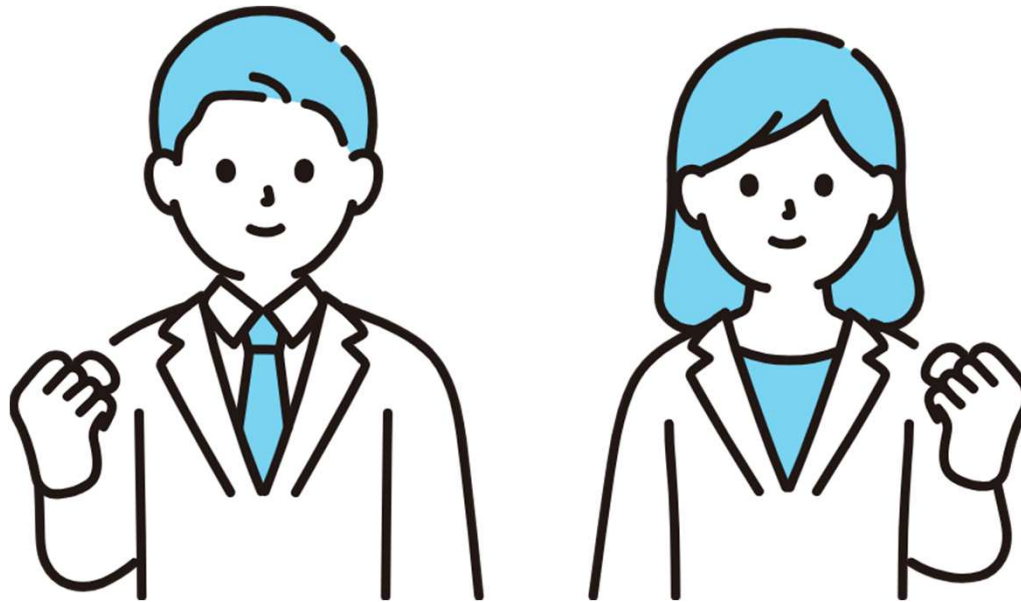


令和5年度・令和6年度改善改革運動  
「C o C o からチャレンジ・こがねい」報告書



小金井市企画財政部行政経営担当  
令和7年3月

# 目次

---

## 1 はじめに

- (1) 「改善取組」とは
- (2) 運動の目的
- (3) 令和6年度における見直しについて

## 2 令和5・6年度のCoCoチャレについて

- (1) 実施フローと募集・選考経過
- (2) 選考方法
- (3) 選考結果
- (4) 報告一覧

## 3 入賞取組等について

- (1) 令和5年度入賞取組
- (2) 令和6年度入賞取組

# 1 はじめに

## (1) 「改善取組」とは

- 市の行財政改革の指針として策定した「行財政改革プラン2020」（計画期間：平成29年度～令和2年度）において「職員の意識改革」が重点取組の一つとして位置付けられ、その具体的な取組として改善改革運動の実施が盛り込まれました。
- その後「行財政改革2025」（計画期間：令和4年度～令和7年度）においても、優先的取組の一つとして位置付け、令和4年度まで、改善改革運動を実施しました。
- 親しみを持って参加しやすい仕組みにしたいという思いから、令和3年度に庁内で愛称を募集し、職員投票の結果、以下に決定しました。

「C o C oからチャレンジ・こがねい」

（略称：「C o C oチャレ」）



# 1 はじめに

## (2) 運動の目的

- CoCoチャレは以下の3つの目的で実施してきました。



職員一人ひとり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

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

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

# 1 はじめに

## (3) 令和6年度における見直しについて

- CoCoチャレは、平成30年度に制度を導入しましたが、2年目の終盤にコロナ禍となり、内容を一部変更して実施せざるを得なくなるなど、紆余曲折がありました。しかし、その経験により、より良い実施方法に気付くこともできたことから、開始から5年を経過した令和5年度に制度の見直しを行い、令和6年度からは以下の新たなCoCoチャレとして実施しています。
- 見直しの概要は以下のとおりです。

### ① 取組実施及び報告期間の確保

従来、年末の短期間で報告、選考を行っていたところ、年度初めから報告を募集し、職場の繁忙に合わせて通年で取り組み、報告できるスケジュールにしました。

### ② 入賞取組の実施者による報告会

報告された取組の中から、5件の入賞取組を選出し、理事者や部長職者に向けたプレゼンにより優秀取組等を決定することとし、**取組や報告を通じた職員的能力向上**を運動の目的に追加しました。

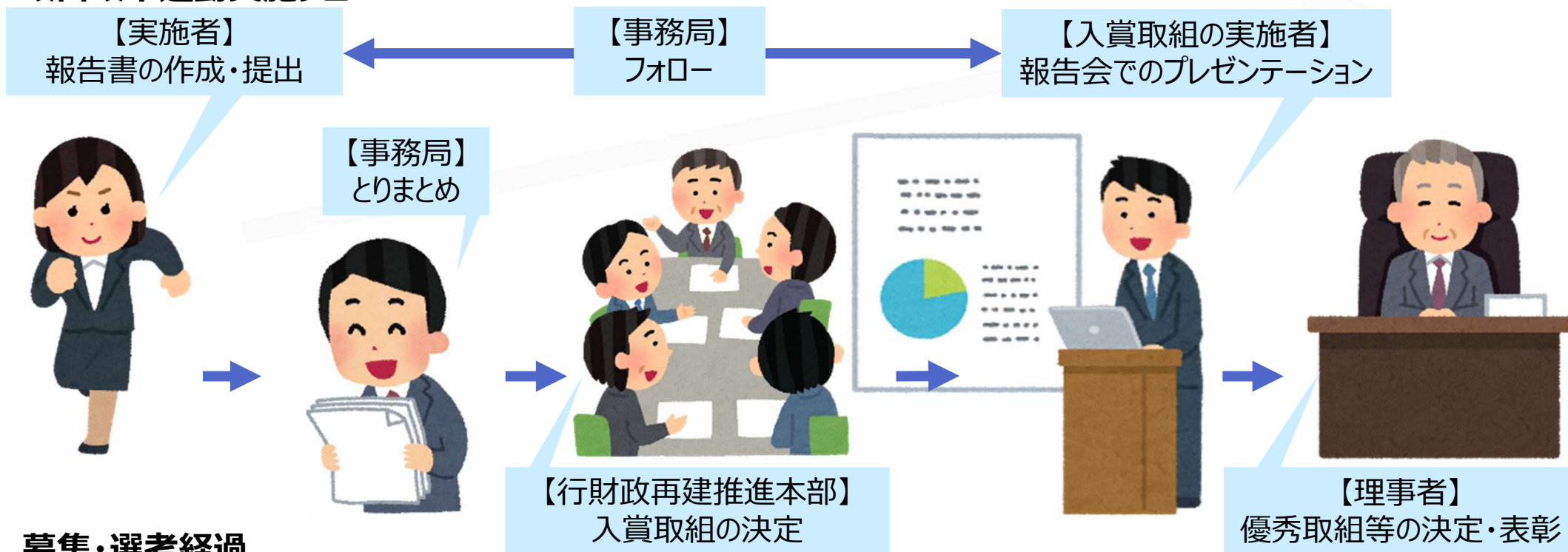
- ※ 令和5年度取組は、令和6年度と合わせて報告し、年度ごとに評価を行いました。



## 2 令和5・6年度のCoCoチャレについて

### (1) 実施フローと募集・選考経過

#### 改善改革運動実施フロー



#### 募集・選考経過

4月1日	8月16日	9月2日	11月1日	11月19日	12月3日	1月21日	1月23日	3月14日
募集開始	報告促進 庁内広報	報告促進 動画公開	報告書 提出期限	入賞取組 審査開始	入賞取組 決定通知	改善取組 報告会	優秀取組等 決定通知	表彰式 HP公開

## 2 令和5・6年度のCoCoチャレについて

### (2) 選考方法

#### 入賞取組

報告された取組の改善効果等を行財政再建推進本部の部長職者が評価し、5件程度を【入賞取組】として決定します。

#### 優秀取組等

改善取組報告会での報告及び質疑等を受けて委員が評価した結果を踏まえて、選考委員会に於いて最終的な得点を決定し、各年度の得点の高い順に【最優秀取組】、【優秀取組】、【奨励取組】とします。

#### 最多取組

報告された改善取組が最も多い課について【最多取組】として認定します。

#### 特別賞



上記とは別に選考委員会が特に評価すべきとした取組を別途【特別賞】として表彰することができるものとします。

## 2 令和5・6年度のCoCoチャレについて


### (3) 選考結果

#### 令和5年度

報告数：14取組（7課 延べ32人）

<b>最優秀取組</b> 	取組名	おくやみ手続窓口の開設について
	実施部署	市民課
	取組名	市立公園等・環境楽習館の指定管理化
	実施部署	環境政策課
<b>奨励取組</b> 	取組名	歳入確保【ネーミングライツ】
	実施部署	ごみ対策課

※ 同率1位により最優秀取組を2件としました。

<b>最多取組</b> 	市民課	7取組（実施者数（延べ）10人）
--	-----	------------------








## 2 令和5・6年度のCoCoチャレについて

### (3) 選考結果

#### 令和6年度

報告数：14取組（7課 延べ56人）

最優秀取組		取組名	GISの活用による業務効率化 ～住民対応のプロセス改善と全体像の見える化～
		実施部署	下水道課
優秀取組		取組名	市民課内プロジェクトチームの設置
		実施部署	市民課
奨励取組		取組名	公金受取口座を活用して手続きなしの給付金給付を実現！
		実施部署	地域福祉課
最多取組		市民課	7取組（実施者数（延べ）25人）
特別賞		職員課	本庁舎地下倉庫大掃除 シーズン1・2 （令和5・6年度取組を一体として評価）

## 2 令和5・6年度のCoCoチャレについて

### (4) 報告一覧

#### 令和5年度

	課	取組
1	企画政策課	休日開庁時の連絡事項様式化
2		事務所掌等の定例調査化
3	職員課	庁舎地下倉庫大掃除 シーズン1
4		「訃報のお知らせ」の様式変更
5	市民課	電話窓口の縮小
6		おくやみ手続き窓口の開設について
7		外線電話に留守電メッセージを入れる
8		おくやみガイドブック見直し
9		住民基本台帳閲覧業務の電子化
10		時間外勤務の計算表導入
11		事務事業評価の規定の29事業以外の任意の改善提案事業枠を活用した事業の縮小
12		資産税課
13	環境政策課	市立公園等・環境楽習館の指定管理化
14	ごみ対策課	歳入確保【ネーミングライツ】

## 2 令和5・6年度のCoCoチャレについて

### (4) 報告一覧

#### 令和6年度

	課	取組
1	企画政策課	CoCoチャレ制度見直し
2		Teams文字起こしによる審議会議事録作成
3	財政課	「主要な施策の成果に関する説明書 基金の運用状況に関する調書」書式改善
4	職員課	本庁舎地下倉庫大掃除 シーズン2
5	市民課	セミセルフレジの導入及びキャッシュレス決済の拡充
6		戸籍関係交付請求書の一括管理
7		昼窓体制の見直し
8		市民課内プロジェクトチームの設置
9		オンライン申請書作成システムの導入
10		事務事業評価の規定の29事業以外の任意の改善提案事業枠を活用した事業の拡充・改革
11		戸籍届出に関するホームページの見直し
12	下水道課	GISの活用による業務効率化 ～住民対応のプロセス改善と全体像の見える化～
13	地域福祉課	公金受取口座を活用して手続きなしの給付金給付を実現！
14	児童青少年課	学童保育所の入所申請のオンライン化

### 3 入賞取組等について

#### (1) 令和5年度入賞取組

1	取組名	本庁舎地下倉庫大掃除 シーズン1
	実施部署	職員課
2	取組名	電話窓口の縮小
	実施部署	市民課
3	取組名	おくやみ手続窓口の開設について
	実施部署	市民課
4	取組名	市立公園等・環境楽習館の指定管理化
	実施部署	環境政策課
5	取組名	歳入確保【ネーミングライツ】
	実施部署	ごみ対策課

※次頁以降は報告資料の概要です。詳細は各部署にお問い合わせください。

## 本庁舎地下倉庫大掃除 シーズン1

入庁以来5年間、ずっと気になっていた本庁舎地下被服倉庫の現状であったが、今回の「大掃除」は、令和5年5月の汚水漏れによる虫の大量発生をきっかけに始めた取り組みである。仕事量が落ちついた夏の間になんげずつ進めていき、どんどん整理が進み、被服管理作業もスムーズに行えるようになった。ただ、夏の閑散期にしか作業は進まないため、ひと夏で終了することはなく、令和6年の夏も引き続き作業をすることとなった。

実施者のコメント



改善効果

業務の効率化

### 改善前 (before)

倉庫の被服の棚は、通常の貸与品のほか、未整理の荷物でいっぱいの状態で、被服管理作業に時間がかかり、主担当者以外には大変わかりにくい状況であった。衛生状態の悪化もあり、誰もが、少しでも倉庫内での作業を短時間でスムーズに行えるように、整理を進めていくこととした。

### 改善後 (after)

未整理の被服のほか、在庫数が多くかさばる被服・サイズ合わせ用被服一式等を、新たに購入した収納ケースや段ボール箱につめて、空いた棚のスペースや地下男性ロッカー室の空きスペースに移動した。棚の被服にはビニールシートやコピー用紙の包装紙をかけ、漏水除け・粉塵除けとした。

### 効果 (effect)

棚の被服保管スペースに余裕ができ、作業がスムーズに行なえるようになった。棚やケースへの内容等の表示、在庫台帳やその他帳票の改訂・作成により、在庫管理が確実に、スムーズに、わかりやすくなるようになった。埃と粉塵と虫の死骸が降り積もった段ボール箱や棚のスペースを片づけたり、掃除機を購入して床の掃除をするようになり、多少は衛生状態の改善になった。

## 電話窓口の縮小

施設管理室以外の施設における交付は、電話受付から交付に至るまで特別対応に近い対応だったが、年に10数件しか実績もなかったところ、改善により事務が分かりやすくなり職員負担も軽減したので良かった。

実施者のコメント



改善効果

経費の削減及び歳入の増加;業務の効率化

### 改善前 (before)

市役所の執務時間内に証明書等の請求又は受領に来庁できない市民に対して、電話による証明書等の請求及び交付に対応する電話窓口事業について、証明書等の受取場所が施設管理室、公民館各館、上之原会館及び桜町上水会館だった。

### 改善後 (after)

証明書等の受取場所を施設管理室のみに縮小した。

### 効果 (effect)

公民館他の施設における利用は非常に少ない一方、速達での郵送、集金など一定の事務が必要で事務が煩雑だった。改善により事務効率化及び送料等費用削減に繋がった。

## おくやみ手続窓口の開設について

近しいご親族が亡くなり、深い悲しみの中にご遺族の方が市役所で行わなければならない煩雑な手続きを分かりやすくご案内することで市民サービスの向上につながった。市民課としては業務は増えているが、全体としての業務効率化につながる取組と考えている。

実施者のコメント



改善効果

市民サービスの向上;業務の効率化

### 改善前 (before)

御遺族は自分で手続きを調べ、担当課へ訪問する。  
何の手続きをすればよいか分からない中にご不安な気持ちがあった。

### 改善後 (after)

おくやみ手続窓口で予約いただいた場合、必要な手続き・担当課をご案内する。  
担当に手続きを説明されるだけでも不安の解消につながっている。

### 効果 (effect)

手続き漏れが減り、効率的に市役所の手続きを終えられるようになった。  
また、亡くなった情報などを何度も各窓口で言っていたかからないようにしたこと、対応時間も減った。  
市民の方にとっては手続きが分かりやすくなり、不安な気持ちの解消、費やす時間の削減につながった。

## 市立公園等・環境楽習館の指定管理化

### ・令和3年度から3年間かけた関係団体等との丁寧な合意形成

市立公園の維持管理・運営について、令和3年度から、民間事業者とのサウンディング型市場調査を実施し、民間活力の検討を開始した。多様な関係団体（環境美化サポーター、自治会、市内造園事業者、障がい者団体、環境市民会議）との意見交換会、市民説明会及び市議会への報告など3年間をかけて合意形成に係るプロセスを丁寧に進めた。

その結果、関係団体等の理解と協力を得ることができ、全ての市立公園、滄浪泉園緑地及び環境楽習館の包括的な指定管理者制度の導入に至った。

### ・民間事業者の参加条件の整理

民間事業者の募集資料の作成検討過程で、民間事業者の参加可能な条件、仕様内容等について、民間事業者とサウンディング型市場調査複数回実施し、2者の応募があった中から全国的に公園管理の実績のある日比谷アメニス指名し、令和6年度から指定管理者による管理運営を開始した。

### 実施者のコメント



### 改善効果

市民サービスの向上;業務の効率化;経費の削減及び歳入の増加

### 改善前 (before)

#### ・事後的な維持管理

公園近隣からの樹木剪定等について近隣からの要望を受けてからの事後的な対応であった。

#### ・修繕対応の遅れ

修繕箇所は、事業者と立ち合い、見積依頼し、予算残額を確認の上、修繕していたため、非常に時間を要していた。

#### ・伝票処理の負担

事業ごと、科目ごとに、複数の事業者の支払伝票処理に時間を要していた。

#### ・環境楽習館の来館者数の低下

地域住民の利用も非常に少なく、イベント実施も年数件程度であり、閑散とした施設であった。



## 改善後 (after)

### ・予防的な維持管理

週に1度の定期巡回による園内の点検、清掃を実施するとともに、近隣住民との会話機会を大切にし、顔の見える維持管理が実現した。

### ・迅速な対応

公園に対する市民からの要望に対して、専門スタッフが当日又は翌日には対応できる状況となった。

### ・伝票処理の負担軽減

年4回の指定管理料のみの支払いとなり、事務が簡素化できた。

### ・環境楽習館が地域の居場所に

地域の自治会等と連携したえんにちの開催により、日常的に地域の子どもたちの居場所となり、イベント回数も増え、来館者が昨年度比で約5倍程度に増加する見込みである。

## 効果 (effect)

### ・苦情・要望件数の減少と潜在的ニーズの把握

市民からの問合せ件数も減り、指定管理者の巡回スタッフも近隣住民と親しくなり、潜在的なニーズの把握にもつながっている。

### ・環境美化サポーターからも好評

要望に対して迅速に対応しているため、非常に喜ばれている。

### ・職員の負担軽減

緊急時以外の現場での確認や作業が不要となり、他業務に集中できている。

### ・伝票年間1,000件中約9割削減

伝票起票時の紙の削減、支出事務に係る関係職員の負担軽減、請負事業者との調整時間の大幅減となった。

### ・市内事業者の雇用確保

募集資料を工夫したことにより、指定管理者がこれまで市と直接契約であった事業者と再委託契約を締結し、市内事業者の雇用確保もできている。

### ・環境楽習館が子どもの遊び場に

日常的に子どもたちや地域の方でにぎわう様子が毎日見れている。

### ・東京都の3C補助金の対象に

環境楽習館の運営費を3年間約1,500万円、市の負担が軽減できた。

## 歳入確保【ネーミングライツ】

清掃関連施設でのネーミングライツは都内で初の取り組みである。  
応募団体は最終1者であったが、当初予定していなかった歳入を確保できた。

実施者のコメント



改善効果

経費の削減及び歳入の増加

改善前 (before)

交付金以外の歳入はない。

改善後 (after)

2,500万円の歳入確保

効果 (effect)

500万円×5年間=2,500万円の歳入確保（令和7年度から11年度）  
新聞5社（朝日、読売、都政新報、小金井、市民運動新聞）にネーミングライツ締結の案件が掲載された。

### 3 入賞取組等について

#### (2) 令和6年度入賞取組

1	取組名	本庁舎地下倉庫大掃除 シーズン2
	実施部署	職員課
2	取組名	市民課内プロジェクトチームの設置
	実施部署	市民課
3	取組名	GISの活用による業務効率化 ～住民対応のプロセス改善と全体像の見える化～
	実施部署	下水道課
4	取組名	公金受取口座を活用して手続きなしの給付金給付を実現!
	実施部署	地域福祉課
5	取組名	学童保育所の入所申請のオンライン化
	実施部署	児童青少年課

※次頁以降は報告資料の概要です。詳細は各部署にお問い合わせください。

## 本庁舎地下倉庫大掃除 シーズン2

前年度より進めてきた本庁舎地下倉庫の「大掃除」を、今年度も夏の閑散期を中心に引き続き行っていった。今年度もさらに水漏れ、汚水漏れ、悪臭、ネズミの被害などのアクシデントが続き、さらなる作業と改善が必要となった。まだまだ作業は続いていくと思われるが、少しずつでもさらなる倉庫の環境の改善を目指していきたい。このことが、単にお掃除やお片付けをしたという報告にとどまらず、物品管理や業務の引継ぎを見直すきっかけとなればと思う。

実施者のコメント



改善効果

業務の効率化

### 改善前 (before)

令和5年度の取り組みにより、スムーズな被服管理が行われるようになってきた。しかしながら、まだまだ多くの整理を要する荷物で棚が埋まっている状況。さらに水漏れ・ネズミの被害が発生。

### 改善後 (after)

それらの被害から被服を守るため、小さな収納ケースを購入し、貸与被服の中古品のすべてを収納することとした。新品はビニール袋で包装されているが密封されていないので、前年度に不用品を処分したことで空きのある大きな収納ケースに入る限り収納を進めた。

### 効果 (effect)

すべての被服を収納することはできていないが、かなり、水漏れ・ネズミ被害を防ぐ対策が進んだ。棚の被服保管スペースにさらに余裕ができたので、作業がよりスムーズに行なえるようになった。在庫数管理も、ケースに内容や数を表示することでより確実にできるようになった。

## 市民課内プロジェクトチームの設置

今年度、試みの一つとして課内プロジェクトチーム（PT）を設置して改善改革の推進に取り組みました。課内PTは、課員が主体となって考え、改革を提案しそれを進める仕組みで、課長も各PTに伴走する形で取組を進めました。その結果、一定の成果を上げることができたので、改革をすすめるにあたっては、PTはもちろん課内PTもよい手法の一つであると考えています。

実施者のコメント



改善効果

市民サービスの向上;業務の効率化及び経費の削減

### 改善前 (before)

目の前の定型業務を正確に処理することに追われて、なかなか改善改革に取り組むことができなかった。

### 改善後 (after)

一人一人の職員が→  
○組織の現状を理解するようになった。  
○先のことを考えるようになった。  
○課のミッションを考えるようになった。  
○考えるようになったので、定型業務で忙しい中でも、他市調査等必要なことを自ら調べるようになった。

### 効果 (effect)

職員間の情報共有が図られるようになった。一人一人の職員がよく考えるようになった。  
結果として、多くの改善改革が進んだ。  
課として、改革を推進する際の型が見えてきた。

## GISの活用による業務効率化 ～住民対応のプロセス改善と全体像の見える化～

住民からの要望等に伴う、調査、報告業務を効率化しました。また、住民対応の結末状況など、全体像が見えにくい状況であることから、視覚的に対応状況が把握できるように管理画面を構築し効率化を図りました。

実施者のコメント



### 改善効果

### 業務の効率化;経費の削減及び歳入の増加

#### 改善前 (before)

##### ○事務作業の負担

- ・住民対応の記録は報告書(Excel)に記録  
→案内図の作成や現場写真の編集など、事務負担が大きい。

##### ○情報共有の課題

- ・情報共有は報告書(紙)の回覧により実施  
→不在者のところで回覧が止まり、関係者への連携が遅延するなど、情報共有の方法に課題がある。

##### ○紙資源の浪費、情報の活用

- ・報告書(紙)はバイnderに保管  
→報告書を見直す機会が少なく、保管スペースを圧迫。  
また、対応情報が分析等に活用されていない。

#### 改善後 (after)

##### ○事務作業の負担

- ・「住民対応登録フォーム」を構築し、住民対応情報をGISに記録 (モバイルからも記録可能)  
→対応内容、写真、地図をGISに一括登録するように事務を改善

##### ○情報共有の改善

- ・「苦情管理画面」を構築し、GISで情報共有  
→苦情や対応内容をGIS上で確認できるように事務を改善

##### ○紙資源の浪費、情報の活用

- ・報告書をペーパーレス化  
→紙やバイnderの保管スペースを削減
- ・蓄積データの活用  
→結末状況等を把握できるように改善

#### 効果 (effect)

- 登録フォーマットを使用することで、登録内容の平準化や記録作成の負担軽減につながった。
- 現場から対応状況や写真が共有できるようになり、情報共有のスピードが向上した。
- GISでの情報共有が可能になったことで、現場対応者は複数現場を続けて対応し、執務室の職員が関係者の対応をするなど、対応の幅が広がった。
- 関連情報をGISで一元管理することで、情報分析や傾向把握の土台ができた。
- 苦情や懸案の結末状況が視覚的に把握できることで、異動時の引継ぎが強化された。

## 公金受取口座を活用して手続きなしの給付金給付を実現！

「マイナポータルで登録した公金受取口座って、なんだっただろう？」と感じている方はたくさんいらっしゃると思います。今回、小金井市としては初の取り組みとして、国（デジタル庁）との情報連携により公金受取口座情報を取得・活用して給付金事務をおこないました。

国（デジタル庁）が保有する情報資源を有効活用することで、市および市民、双方にメリットある結果を生み出したと思います。

実施者のコメント



改善効果

市民サービスの向上;業務の効率化

### 改善前 (before)

国の決定に伴い実施される定額減税補足給付金などの給付金事業について、市が口座情報を保有していない給付対象者には申請書を送付していた。

申請には、本人情報を記入した申請書に加えて、本人確認書類や口座確認書類の写しを添付していただいていた。

### 改善後 (after)

国（デジタル庁）との情報連携により、マイナポータルで公金受取口座を登録している方の口座情報を取得・活用できるように。その結果、手続き不要の給付金プッシュ支給を実現することができた。

今回は、定額減税補足給付金という事業においてプッシュ支給を実施し、給付実績16,459名のうち、約半数となる8,442名の給付をプッシュ支給に置き換えることができた。

### 効果 (effect)

#### 【定額減税補足給付金事業結果】

プッシュ支給：支給率**99.3%**

通常フロー支給：支給率88.3%

#### 【市民目線での効果】

- ・申請書への記入や、本人確認書類等の写しを用意しなくて済む。
- ・申請漏れのリスクがない。
- ・事業開始後、迅速な給付が実現する。
- ・申請書等の個人情報紛失リスクがない。

## 学童保育所の入所申請のオンライン化

実施者のコメント

入所申請をオンライン化することにより、保護者の負担を軽減かつ業務の効率化を図ります。



改善効果

市民サービスの向上;業務の効率化;経費の削減及び歳入の増加

### 改善前 (before)

毎年約1,500人の保護者が学童保育所の入所・継続の申請を行っているが、従来は申請書を手書きで記載し、来庁または郵送で申請を実施している。

### 改善後 (after)

LoGoフォームを使用することにより、オンラインで申請することができ、自宅にいながら学童保育所の入所申請が可能となります。

### 効果 (effect)

入所申請のオンライン化による保護者の利便性の向上。  
窓口対応減少により、事務の効率化。  
既存のツールである（LoGoフォーム）を使用することにより、新たなシステム開発費等のコストは発生しない。