

ＣｏＣｏからチャレンジ・こがねい
（改善改革運動）

報告書

令和３年度版

小金井市企画財政部（行政経営担当）

令和４年３月

目次

1	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	2
2	「改善取組」とは・・・・・・・・・・・・・・・・	3
3	令和3年度C○C○からチャレンジ・こがねいの内容・・・・・・・・	4
	① 愛称の募集	
	② 令和3年度の特徴・変更点	
	③ 経過	
	④ 報告取組数、優秀取組等の選考について	
	⑤ 優秀取組等について	
	⑥ 最多取組実施部署について	
4	優秀取組等の紹介・・・・・・・・・・・・・・・・	8
	① 令和2年度 優秀取組等	
	② 令和3年度 優秀取組等	
5	取組一覧表・・・・・・・・・・・・・・・・	35
	① 令和2年度 取組一覧表	
	② 令和3年度 取組一覧表	

1 はじめに

平成24年度の職員アンケート調査において、行財政改革を理解しているとする職員が47.1%、行財政改革に自分自身で取り組んだ実績のある職員が20.7%に留まりました。

これを踏まえ、「行財政改革プラン2020」（計画期間：平成29年度～令和2年度）における11の重点取組の一つとして「職員の意識改革」が位置付けられ、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。

現在、次期の行財政改革に係る指針の検討を進めているところです。一方、職員が改善・改革に取り組むことは、計画上の位置付け如何に関わらず、必要なことであるため、令和3年度においても、改善改革運動を実施しました。

改善改革運動の主な目的は以下の3つです。

- ① 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
- ② 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
- ③ 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

厳しい財政状況や業務量の増加の中で、市民サービスの維持・向上と業務の効率化が求められる中、その取組・経験は大変貴重なものです。改善改革運動を通して、そうした取組に光を当て、全庁的に共有し、皆さんがより前向きに改善改革に取り組んでいける職場環境を作っていく必要があります。

2 「改善取組」とは

Cocoからチャレンジ・こがねいでは、業務や職場環境等について職員が自ら発案して改善した取組を「改善取組」とし、報告・審査・表彰等の対象としています。

「改善取組」には、大きく分けて次の4つの観点があります。

- ア 市民サービスの向上となるもの
市民の利便性等の向上につながる取組
- イ 経費の削減及び歳入の増加となるもの
コスト削減や収入増につながる取組
- ウ 業務の効率化が図られるもの
業務効率化につながる取組（具体的な財政効果が明らかな場合はイ）
- エ その他行財政運営上有益であるもの
その他職場風土の改善等につながる取組

3 令和3年度C o C oからチャレンジ・こがねいの内容

① 愛称の募集

改善改革運動を皆さんにとって親しみを持って参加しやすい仕組みにしたいと考え、その第一歩として愛称を募集しました。

多くの方にご応募いただき、職員投票を行った結果、以下のものに決定しました。

【改善改革運動の愛称】

「C o C oからチャレンジ・こがねい」

略称：「C o C oチャレ」

～愛称に込められた想い～

「今すぐできるちょっとした取組から気軽に始めてみよう」、「大げさに考えずに、今ここから始めてみるのが大事」という想いを、市内で広く使用されている「CoCo」に込めたものとなっています。

② 令和3年度の特徴・変更点

(1)令和2年度と令和3年度の合同実施

新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により延期となっていた令和2年度と今年度の共同実施としました。

報告は令和2年度、令和3年度でそれぞれ行うとともに、優秀取組等も各年度からそれぞれ決定しました。

(2)L o G oフォームを活用した取組報告

例年は報告書を用いて報告していただいていたりましたが、今年度はL o G oフォームを用いて報告を行うこととしました。

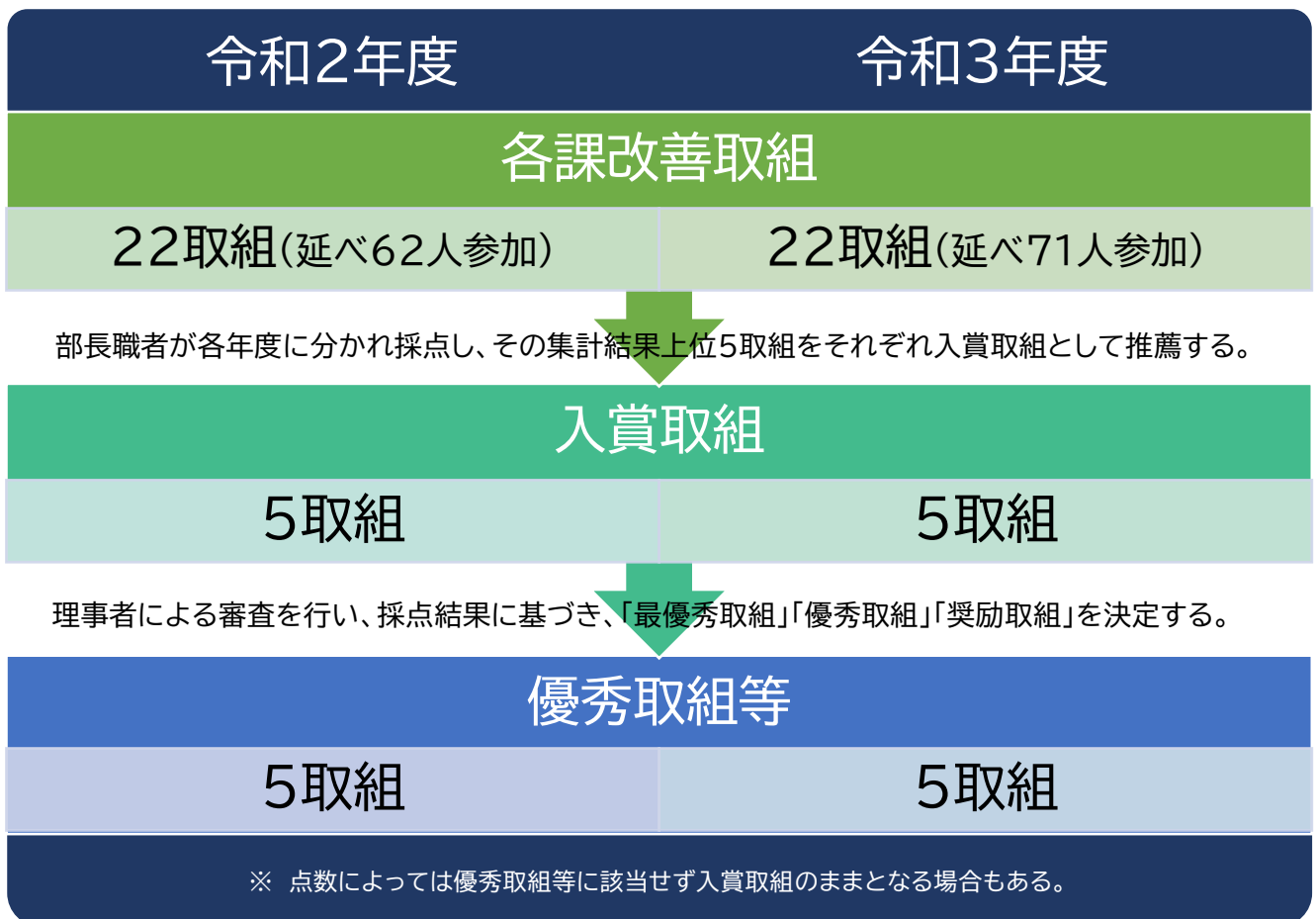
(3)発表会に代え、部長職推薦取組の実施者によるプレゼンテーションを実施

今年度も新型コロナウイルス感染症の影響が見通せない状況であったことから、市民等も参加する発表会は行わないこととし、入賞取組実施者には、行財政再建推進本部においてプレゼンテーション（一取組で3分程度）を行いました。

③ 経過

11月11日(木)	・庁内通知
11月11日(木) ～12月24日(金)	・改善取組報告期間 ・報告フォローアップ期間(11月30日(火)～12月2日(木)まで)
令和4年 1月17日(月) ～同24日(月)	・部長職者による入賞取組の推薦
2月15日(火)	・行財政再建推進本部にて部長職者推薦取組実施者によるプレゼンテーション
2月21日(月)	・優秀取組等選考委員会(理事者)
2月25日(金)	・優秀取組等実施者に通知
3月29日(火)	・表彰式(関係者のみ)

④ 報告取組数、優秀取組等の選考について






⑤ 優秀取組等について

令和2年度C o C oからチャレンジ・こがねい 優秀取組等実施者

種別	取組名・取組実施者
最優秀取組 	取組名：市立公園のキッチンカー試行導入 実施者：財政課職員
優秀取組 	取組名：市立公園の地場野菜等の販売イベント(道草市)の実施 実施者：環境政策課職員
奨励取組 	取組名：よりスムーズなTwitterによる情報発信のために 実施者：広報秘書課職員
	取組名：市民課が交付する「住民異動届」の活用(児童手当) 実施者：子育て支援課職員
	取組名：通知文書(19種類)の自動生成 実施者：まちづくり推進課職員

令和3年度C o C oからチャレンジ・こがねい 優秀取組等実施者

種別	取組名・取組実施者
最優秀取組 	取組名：マル乳医療証を環境に優しい新素材に！全国初！ 実施者：子育て支援課職員
優秀取組 	取組名：スマホで確認！リアルタイム窓口混雑状況 実施者：市民課職員
	取組名：国土交通省の「専門家派遣によるハンズオン支援」の活用 実施者：環境政策課職員
奨励取組 	取組名：【動画】契約実務ガイド 実施者：管財課職員
	取組名：窓口案内記録の収集による案内業務の効率化及び平準化に向けて 実施者：都市計画課職員

⑥ 最多取組実施部署について

令和2年度C○C○からチャレンジ・こがねい 最多取組実施部署

順位	件数	参加者数	所属課
1位	4件	11人	 総務課
2位	3件	12人	 コミュニティ文化課
3位	2.5件	12人	 環境政策課

令和3年度C○C○からチャレンジ・こがねい 最多取組実施部署

順位	件数	参加者数	所属課
1位	5件	9人	 総務課
2位	3件	15人	 庶務課
3位	3件	8人	 子育て支援課

※ 取組件数が同数の場合は、参加者数の多い課を上位とする。

4 優秀取組等の紹介

令和2年度 最優秀取組



市立公園のキッチンカー試行導入

改善前

○公園等整備基本方針（平成31年3月）策定の際に実施した市民WSの中で公園の魅力向上のため、キッチンカー導入の要望があったが、実現できていなかった。
○市内事業者からも公園内での出店希望があったが、提出書類等の整理ができていなかったため、許可していなかった。
○コロナ禍において、イベントが全て中止になったことにより、市内のキッチンカー事業者の出店機会が激減していた。

改善後

○キッチンカーの募集要項を作成し、令和2年8月よりキッチンカーの出店を試行的に栗山公園及び梶野公園において使用料を免除のうえ許可を開始した。

効果

○コロナ禍において、外出を自粛する市民が多い中、身近な公園で外出気分を味わえたため、今後も継続してほしいとの声が多数あった。
○市内のキッチンカー事業者同士が一般社団法人を設立し、定期的な防災イベントを実施している。
○市内事業者からコロナ禍に無料出店を許可したことに対し、市へ貢献したいとの意向をいただき、災害時にキッチンカーによる食料の提供等の防災協定締結に向け、地域安全課と協議が始まった。

実施者のコメント ✨

多摩地域初の市立公園へのキッチンカーの試行導入により公園の魅力向上及びコロナ禍における市内事業者の販売機会の増進につながった。

改善前

人が少ない・・・
寂しい・・・

市民ワークショップ
での意見



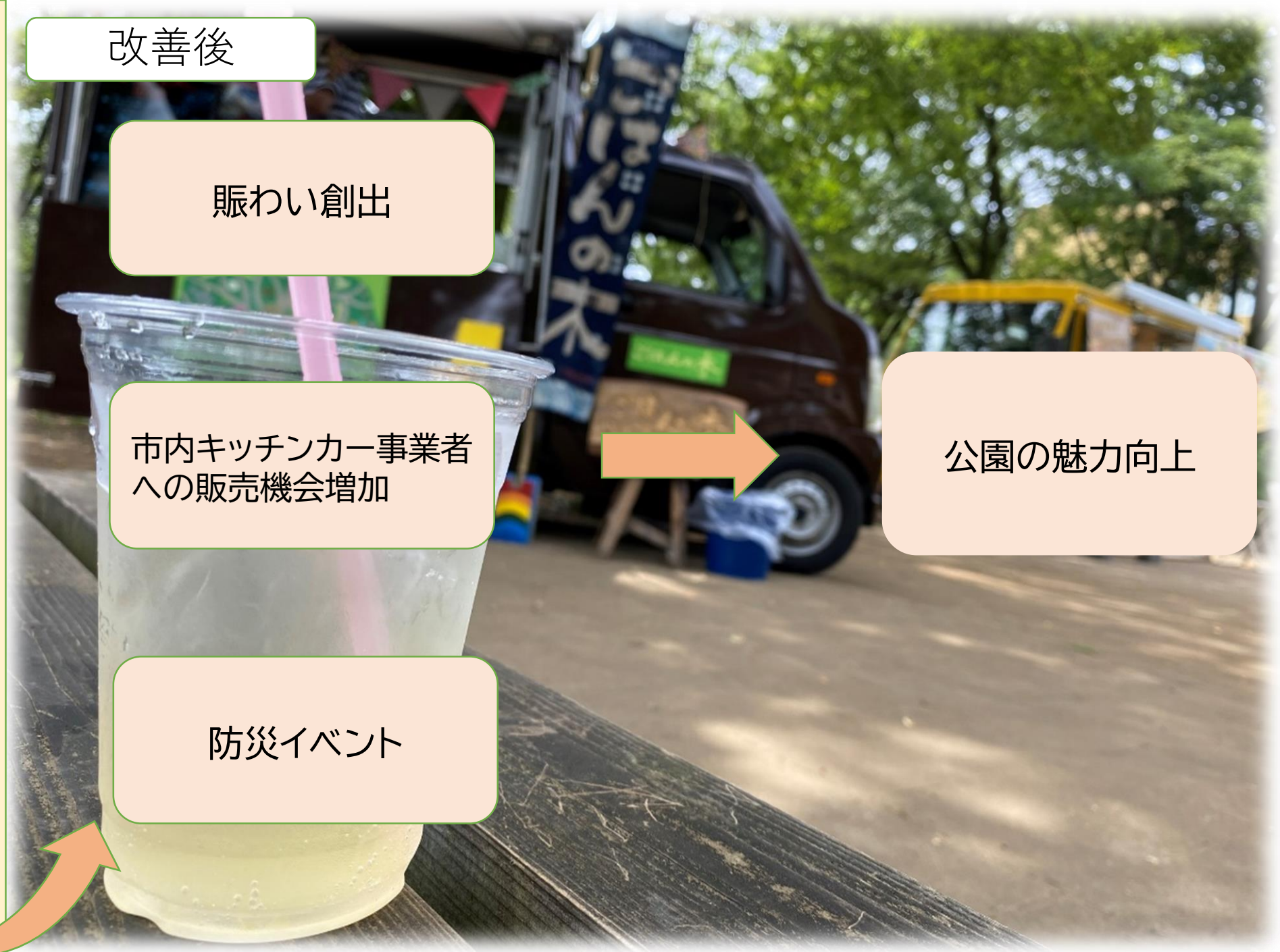
改善後

賑わい創出

市内キッチンカー事業者
への販売機会増加

防災イベント

公園の魅力向上



令和2年度 優秀取組



市立公園の地場野菜等の販売イベント（道草市）の実施

改善前

- 公園等整備基本方針（平成31年3月）策定の際に実施した市民WSの中で公園の魅力向上のため、マルシェの開催について要望があったが、実現できていなかった。
- コロナ禍において、地場野菜の販売イベントが全て中止になったことにより、農家の販売機会が激減していた。
- 低未利用の公園の利活用が進んでいなかった。

改善後

観光まちおこし協会とも連携し、いままでイベント実施がなかった公園で地場野菜を販売することにより、公園の利活用が図られるとともに農家の販売機会を創出できた。市民に身近な公園で地場野菜を販売することにより、市民も地場野菜を手に入る機会の創出にもつながった。

効果

イベント実施により、地域の高齢者が外出する機会の創出、公園の魅力向上、地域のにぎわいの創出につながった。参加者からは定期的実施してほしいとの声があり、市内の様々な場所で「道草市」として定着し、定期的な開催につながった。

実施者のコメント ✨

環境政策課、経済課及び観光まちおこし協会と連携したことにより、公園のにぎわい創出を図るとともに、農家の販売機会の創出、高齢者の外出機会の創出や買い物支援、地元商店街の出店協力など、「農（農業）」「福（福祉）」「商（商業）」連携イベントとして、令和3年度も継続して、定期的実施されている。

改善前

改善後

観光まちおこし
協会

公園で
マルシェ
開催したい

地場野菜の
販売イベント
中止

環境政策課

経済課



道草市

- ✓ 朝摘みの地場野菜販売
- ✓ 商店街事業者の出店
- ✓ 市内キッチンカーの出店
- ✓ 地域包括支援センターの相談コーナー
- ✓ 子どもワークショップ
- ✓ 青空ステージ
- ✓ 無印良品とのコラボ

効果

地場野菜の
販売

農×福×商

にぎわい

公園の
魅力向上

高齢者の
外出促進

貫井けやき公園

やまばと公園

梶野公園

第一回 道草市

みちくさいち

風がふく
青空のした
ここだけの
いまだけの
ちよつと道草気分の
マーケット

ひるやりにあそびたいひとと
夏に輝く季節の風情を、可愛く使えます
パリタリ！

いろいろな逸品
あつまります☆

Photo session

MUSIC LIVE

相模子居つくるチココバナナせのり
新小金井亀屋
暮らしのあれこれ、お茶会に
ましかどの情報、相模コナ
小金井Cがし地域包括
支援センター

2020年10月3日(土) 9~11時 雨天中止
やまばと公園 小金井市東町2-5

【主催】小金井市・一般社団法人小金井市観光まちおこし協会

令和2年度

奨励取組



よりスムーズなTwitterによる情報発信のために

改善前

各部署に**Twitter**の活用を呼び掛けたり、各部署からツイート依頼を受けて広報係が情報発信したりしていた。そのため、広報係の業務量が増加したほか、ツイートまで時間がかかっていた。

改善後

令和元年度の試験期間を経て、令和2年度から全部署でのアカウントの取得及び情報発信の推奨・促進をしたことにより、令和3年11月までに**38**課がアカウントを取得し、多彩な情報発信が自発的になされるようになった。

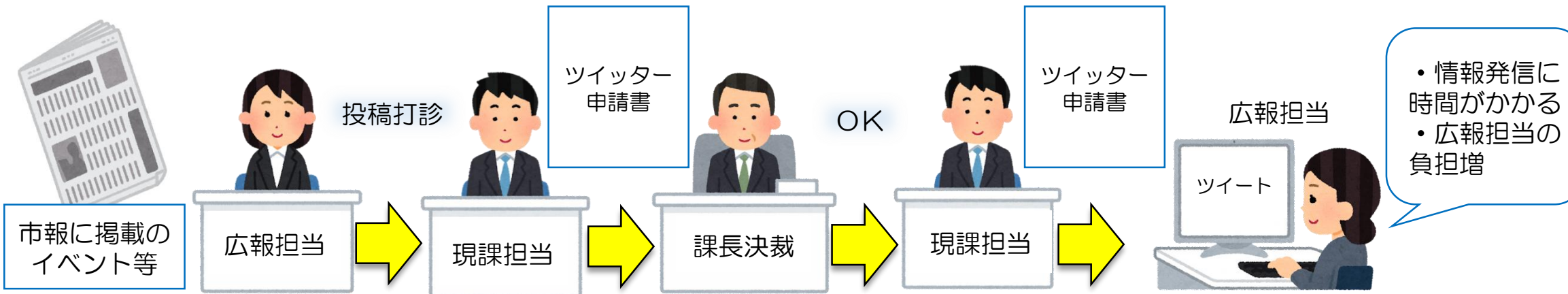
効果

- ・各部署は広報に申請する手間が減り、タイムリーな情報発信ができるようになった。また、広報係の**Twitter**業務の負担が減少した。
- ・市民や事業者等は自分の知りたい情報を発信する部署をフォローすることができ、市側も関心をもっている方に直接情報発信ができるようになった。
- ・**Twitter**には、画像データの掲載もできるため催しのチラシを添付するなど、より効果的な情報発信の方法を各部署が自発的に考えて実行できるようになった。
- ・子育て、健康、生涯学習、公民館、図書館がフォロワー数が多く、今回の取り組みにより**Twitter**利用世代へのアプローチができたといえる（因みに日本の**Twitter**ユーザー数約4,500万人以上）。

実施者のコメント ✨

以前はあまり活用されていなかった**Twitter**について、広報秘書課の所管となってからは、市報掲載記事を積極的にツイートするように各部署に呼びかける等、地道な取り組みを続けてきた。各部署におけるアカウント独自運用の試験期間を経て、令和2年からは、全部署でのアカウント取得を進めたことで、より多彩な情報発信が活発に行われるようになり、広報係でも市内の様子を月に1回発信するなど、市政情報や市の魅力を多くの方にタイムリーに届けられるようになり、よかったと思っている。

市公式ツイッターのみの時



- ・情報発信に時間がかかる
- ・広報担当の負担増

各課でアカウント取得後



- ・タイムリーな情報発信ができる
- ・関心がある方に直接情報発信できる
- ・各課が情報発信源になるという自覚が強くなり、写真の掲載などわかりやすい情報発信を創意工夫してくれる



市民ニーズ

子育て関係の情報が知りたい



市公式ツイッターのみの時



知りたい情報が他の情報に埋もれてる...



各課でアカウント取得後



フォローする課を選んで必要な情報が受け取れる!



市民課が交付する「住民異動届」の活用（児童手当）

改善前

- ①他市等への転出、離婚等による氏名の変更について、市民は、まず市民課へ所定の届出を行い、その後、当課窓口にて所定の手続を行う。
- ②市民課で届出済の内容について、再度、市民に一から同一事由による届出書を作成させるという非効率な状態であった。
- ③市民課が市民に交付する「住民異動届」は参考資料としていた。

改善後

- ①「住民異動届」を活用し、当課での届出書再作成を省略することで、市民の手續負担軽減・窓口対応時間短縮につなげたいと考えた。
- ②児童手当法や本市例規等を詳細に確認したところ、児童手当法施行規則に「住民異動届」を活用できる可能性のある規定があることが分かった。
- ③上記①の考え、②の規定をもとに、法令上の届出書省略と「住民異動届」活用について、東京都経由で内閣府に照会を行い、「問題なし」との回答を得たので、係長・課長への報告・了承、係内への周知の後、速やかに実行に移した。

効果

- 【手續負担軽減】「氏名」・「住所」等、最大7項目を記入していたものが2項目のみで良くなり、捺印も不要になった。
- 【窓口対応時間短縮】市民・職員双方にとって「時短」となった。
- ◎負担軽減も時間短縮も僅かだが、市民サービス向上への取組を創意工夫で少しずつでも実行し続けることの大切さを改めて実感できてよかった。

実施者のコメント ✨

「届出の重複」に問題意識を持った以上、可能な範囲で最大限改善したいと思い、取り組みました。

(表面)

児童手当・特例給付 受給事由消滅届

提出年月日 令和 . . . 令和 . . .

受給者氏名 (ふりがな) 氏名 (法人名等) 記入②

生年月日 昭和 平成 記入④

受給事由 記入⑤

児童の氏名 記入⑥

消滅事由の発生した年月日 令和 記入⑦

備考

(裏面)

注意

1. 受給者より児童手当受給事由の消滅届を提出するに当たっては、受給事由を具体的に記載し、児童の氏名、生年月日、住所を記載する必要があります。

2. 6の⑥は、里親等への委託又は児童福祉施設等への入所若しくは入院が2月以内の期間を定めて行われたものである等一定の条件に該当する場合は該当せず、この届を提出する必要はありません。

備考

1. 必要があるときは、所要の変更又は調整を加えることができる。

2. 支給資格者に通知することにより、注書き事項を省略することができる。

改善前

この文言を拡大

住民異動届 (住民)

改善後

国保・年金・介護・児童(乳児)・後期高齢

異動事由 届出年月日 異動年月日 世帯

転出 令和 2.10.21 令和 2.10.21 世帯 1

住所 新 市 丁目 旧 町

世帯主名 世帯番号 0200067816

氏名(フリガナ) 生年月日 性別 外 住定日 住日

1 本籍 国籍 国民年金 種別 番号 国保 番号

2 本籍 国籍 国民年金 種別 番号 国保 番号

3 本籍 国籍 国民年金 種別 番号 国保 番号

4 本籍 国籍 国民年金 種別 番号 国保 番号

備考欄

後期高齢 児童手当 公的個人

記入は、この2箇所だけ！！

(「氏名」と「電話番号」のみ)

児童手当法施行規則の様式の備考欄に、この文言を見つけられたのが「改善」につながりました

1. 必要があるときは、所要の変更又は調整を加えることができる。

通知文書（19種類）の自動生成

改善前

- 指定開発事業の通知文書を作成する際、事業者情報、関連文書通知日等を調査し、手入力で作成しており、案件毎に作成する文書が多いことから担当者の負担が大きかった。
- 1人の職員が複数の案件を担当しているため、ミスが発生しやすい状況があった。
- 経験の浅い職員は、情報収集に時間がかかり負担となっていた。
- 作成した文書データが所定フォルダに格納されていないケースがあり、過去データを調査する際に苦慮する場面があった。
- 文書名が統一されていないため、調査時に検索できない状況があった。

改善後

- 指定開発事業で作成する文書（19種類）を、ボタン1つで自動生成できるように改善した。（エクセルVBAで自動生成）
- 自動生成した19種類の文書を、それぞれ所定のフォルダに自動格納するようにした。
- 文書名を自動付与することで、担当者によるファイル命名のバラつきを改善した。

効果

- 資料作成に係る調査時間が0（ゼロ）に近づいた。【生産性向上】
- 19種類の文書をボタン1つで作成できるため、文書作成時間が0（ゼロ）に近づき、担当者の負担が軽減された。【生産性向上】
- 定型的な文書を作成する事務作業に流用できる。
（若干エクセルVBAの改修が必要）【横展開による全体での生産性向上】
- 当該ツールを用いて文書作成するように作業の平準化を図ったことで、経験の有無による作業のバラつきがなくなった。【品質向上】
- 文書作成に係る入力ミス等、ヒューマンエラーが0（ゼロ）に近づいた。【品質向上】
- 事業者への文書引渡し時間の短縮につながった。【サービス向上】

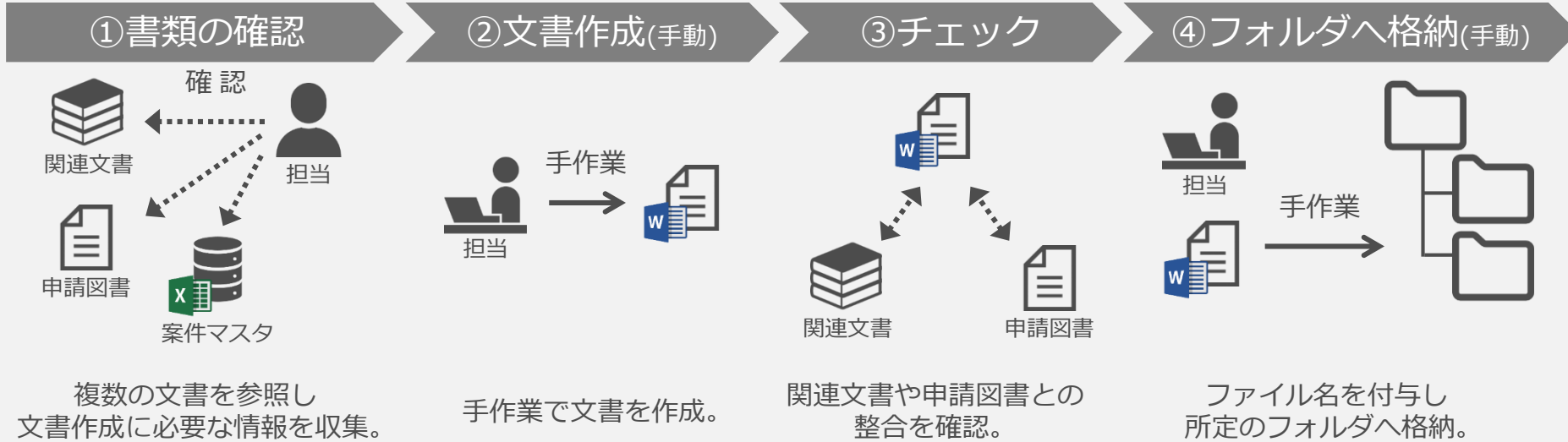
実施者のコメント ✨

指定開発事業に係る通知文書を作成する際、情報収集や手作業での作業等、職員の負担が多く、事務作業の改善ができないか感じていた。また、1人の職員が複数案件を担当する状況もあり、ミスが発生する可能性も高く、手戻り作業も発生していた。このような状況を改善するため、文書類を自動生成する仕組みを構築した。

通知文書（19種類）の自動生成

○指定開発事業の文書作成フロー（イメージ）

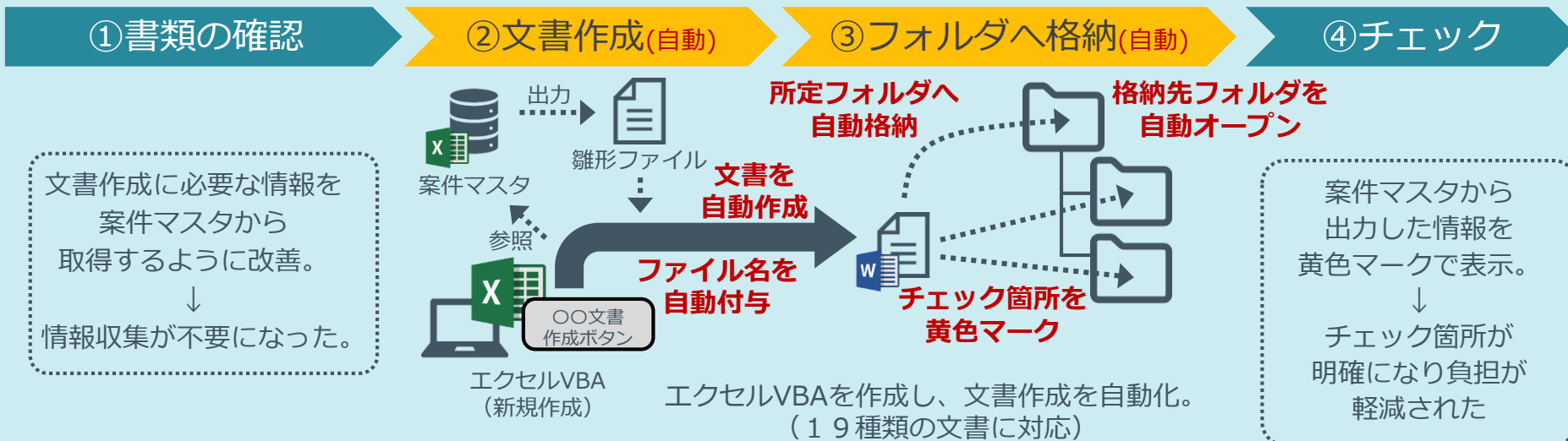
改善前



現状の課題

- 1 案件で作成する文書が多く、担当者の負担が大きい。
- 経験年数の少ない担当者は、情報収集等に時間がかかる。
- ファイルが所定のフォルダに格納されていない場合や、ファイル名が統一されていないケースがあり、調査時に苦労している。

改善後



改善後の効果

- 経験の有無による作業のバラつきがなくなった。
- 過去文書の使い回しによる誤りが防止された。
- 文書作成時間が15分程度から0分に近づいた。
- お客様への文書の引渡し時間が短縮された。
- 定型文書の作成事務に流用ができると思われる。

令和3年度 最優秀取組



マル乳医療証を環境に優しい新素材に！全国初！

改善前

医療証・・・厚紙＋ポリプロピレン製保護袋 年1万2千袋発注

改善後

医療証・・・石灰石素材 製品名：LIMEX／(株)TBM

効果

【高評価】

両方の医療証を送付したことのある方にWEBアンケート（回答584件）

👉 **7割の方が石灰石を支持** 残り3割は「どちらでもない」か「厚紙を支持」

【仕事減】

ポリエチレン袋への封入は、意外と難しい。時間もかかる

👉 **仕事がゼロに**

実施者のコメント ✨

イメージするのは、病院・薬局の待合室

手元の医療証に目を落としたママが「へー、意外。うちの市だけなんだ。」と、ちょっとばかり誇ってもらえるシーン

隣に座る市外のママ友から「いいなー、それ。質感いいね。」と言ってもらえたら、市民はうれしいし、わたしたちもうれしい

年1万枚のマル乳医療証

オンリーワンのプレミアム感を市民に

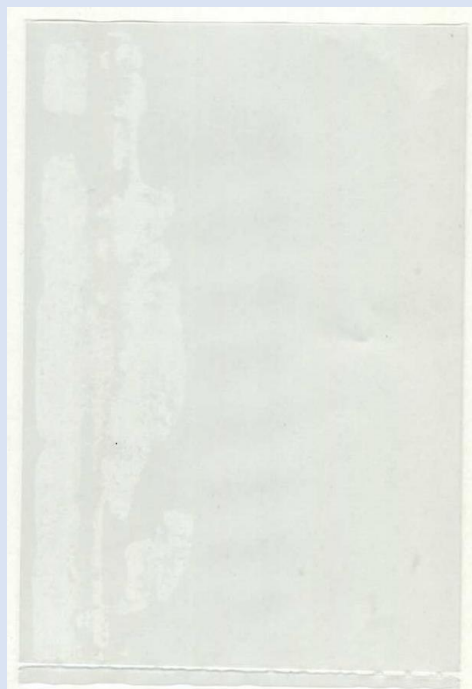
環境、よし！

コスト、よし！

評判、よし！

厚紙 & ポリ袋

乳 医 療 証	
負担者番号	
受給者番号	
乳幼児	氏名
	生年月日
保護者	住所
	氏名
有効期間	から まで
上記の者は、小金井市乳幼児の医療費の 一部を小金井市が負担することを証明する。 小金井市	
交付年月日	



日本初

石灰石素材

乳 医 療 証	
負担者番号	
受給者番号	
乳幼児	氏名
	生年月日
保護者	住所
	氏名
有効期間	から まで
上記の者は、小金井市乳幼児の医療費の 一部を小金井市が負担することを証明する。 小金井市	
交付年月日	

令和3年度

優秀取組



スマホで確認！リアルタイム窓口混雑状況

改善前

「住民票が必要！引っ越したから住所の変更がしたい！」
でも... 窓口に来たら、かなり混雑している...
受付後も、フロアで待たないといけないのかな？
待っている間、買い物したいな...

改善後

スマホやパソコンからリアルタイムで状況を確認
○来庁前に各窓口の混雑状況を確認できる！
○密を避け庁舎外で待てる！
○待ち時間に買い物など、時間を有効に活用できる！

効果

コロナ禍での繁忙期に間に合わせるため、
令和3年3月8日から運用開始！
フロアでの密集状態の低減、混雑の平準化につながった！

実施者のコメント ✨

何か手続きをする際に、実際に窓口で足を運んで見聞きしてからでないと、混雑状況や待ち人数が確認できないというのは市民の方から見て不便な状態が続いていました。この取組は、こうした市民の利便性を向上させる方策であるとともに、来庁前に混雑状況を確認でき、窓口で受付後、スマホで呼出状況が確認できるため市民課フロアで待つ必要もなく、コロナ禍における感染予防対策の一つとして、導入するに至りました。

混雑状況

システム導入前



想像よりも
窓口が混雑
してるな

- ・電話でお問合せいただいても具体的な状況を回答できなかった。
- ・来庁後、そこではじめて窓口の混雑状況を確認できる。

システム導入後

来庁前



スマホやパソコンから
サイトへアクセス

小金井市役所
マイナンバー関連

2022/01/31 10:04更新 更新 自動更新 ON OFF

待ち人数 1 人

815 番の番号札をお持ちの方、**7** 番窓口へお越しください

効果

- ・来庁前に現在の各窓口の待ち人数を確認することで、混雑時を避けての来庁が可能となり、待ち時間の平準化につながった。
- ・市民課フロアでの滞在時間が減り密状態低減にも繋がり、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点において大きな役割を果たした。

受付後

- ・交付窓口で呼ばれているかを確認するには、呼出音声を聴くかフロアにある大型モニターに表示される番号を見るしかなかったため、基本的にはフロアにて待つしかなかった。

庁舎外



手続きが完了し、窓口で呼ばれているかサイトにアクセスすることで確認できる。

小金井市役所
5番窓口 証明書交付場所

次の番号の方は⑤番窓口にお越しください。

2022/01/31 10:04更新 更新 自動更新 ON OFF

10 **321**

国土交通省の「専門家派遣によるハンズオン支援」の活用

改善前

国土交通省のホームページでも、サウンディング型市場調査の実施要領等のひな型は公表されているものの全庁的にもサウンディング型市場調査の実績が少なく、ノウハウが蓄積されていないため、民間事業者からいかに効果的に意見交換ができるかが課題があった。

改善後

15事業者が参加した市場調査において、支援事業を活用したことで、コンサルティング事業者の経験とノウハウを活用することができ、効果的な意見交換ができた。

効果

- ・国土交通省が予算措置をして実施した支援事業であるため、本市の歳出及び歳入の予算措置は不要となり、本市のみの正式な契約金額は分からないが、概ね500万円から1千万円程度の経費削減による財政効果を得た。
- ・国土交通省が契約手続きを実施したため、プロポーザル等の契約に係る事務作業をせずに、コンサルティング事業者から助言支援を受けることができた。

実施者のコメント ✨

市立公園の維持管理・運営について、民間活力導入の検討に当たり、国土交通省の「専門家派遣によるハンズオン支援」にエントリーしたところ、全国6自治体のひとつに採択された。本支援により、コンサルティング事業者の専門的な知見を活用したサウンディング型市場調査を実施することができ、事業者募集書類の作成ができた。

改善前

サウンディング型
市場調査って？

誰に聞こう

難しそう

専門家派遣によるハンズオン支援

国土交通省が委託契約したコンサルティング事業者が必要な手続きを自治体職員自らが行えるよう支援する事業

全国6自治体の
ひとつとして

採択

市の予算措置“ゼロ”
市の契約手続き“なし”

改善後

・業界注目

コンサルの助言により民間事業者視点の資料作りや完全オンライン説明会（庁内初）の実施により、業界でも注目され、15事業者がサウンディングに参加

・効果的なサウンディングの実施

大手事業者や市内事業者の幅広い意見・提案を受けることができ、市立公園の包括的な指定管理制度の導入が可能であること確認

・サウンディングのノウハウを蓄積

コンサルは、市職員が作成した資料を助言するのみであるため、基本的には市職員が手を動かすことでノウハウの蓄積につながり、横断的な展開も可能となった。

令和3年度 奨励取組



【動画】契約実務ガイド

改善前

- (1) 経理研修において、言葉での説明が多くなってしまい、聞き手の負担が大きくなっていった。
- (2) 研修だと、再現性がなく、学んでも一過性で終わってしまう可能性があった。

改善後

- (1) 視覚的な表現を多用できるため、聞き手の理解の助けに繋がった。
- (2) 動画として保存しておくことで、内容の確認を逐次行うことが出来るようになった。

効果

庁内から、「図解が分かりやすい」、「いつでも見られるから便利」などのご意見を頂いた。

実施者のコメント ✨

経理研修において、紙ベースの説明では、伝えきれない部分があり、視覚的な表現の多い動画を用いて説明したかったため、動画を作成するに至った。





MENU


- 1 契約とは
自治体契約の位置付け等 約7分
- 2 自治体契約の種類
売買・貸借・請負等 約13分
- 3 契約方法
競争入札・随意契約等 約27分
- 4 契約締結
契約書・約款等 約17分
- 5 契約の履行
契約解除・指名停止等 約9分
- 6 経理
主管課契約等 約9分
- 7 業者登録
電子調達サービス等 約16分



HOPE

YouTubeで動画作成が学習出来るため、手軽に作れる 

動画活用の促進が業務の質の向上へ繋がる 

動画がより身近な職場になれば...! 



GOOD



動画なのでいつでも見られる



契約の知識が増えて業務時間の短縮に繋がる



イラストが多いためイメージが湧きやすい



【動画】

契約実務ガイド 2021CoCoチャレ



How To

- 1 PowerPoint アニメーション付きスライドの作成
- 2 OBS Studio PPの画面をキャプチャしつつ、音声を入れる
- 3 Shotcut (写真上) キャプチャしたクリップを1つに繋げ、編集する

窓口案内記録の収集による案内業務の効率化及び平準化に向けて

改善前

窓口と電話で用途地域等の案内を主に行っているが、多い時には、一日30件程度になることがあり、1件当たり平均5分程度要している。窓口案内マニュアルにより、案内業務を行っているが、参照する資料が多く、案内した内容に不足がある場合があり、電話等で再度問い合わせが来ることがあり、場合によっては苦情となることもあった。

改善後

現在、東京都の実施している、「行政手続デジタル化モデル事業」に採択していただき、BPRを行っており、タブレット端末とロゴフォームを利用して案内業務の記録を取っている。これまで、案内業務は記録を取っていなかったため、誰がいつどのような案内をしたのかを記録することで、ミスの振り返りができるようにするとともに、窓口に来る市民や業者などが必要とする情報を把握し、ホームページの公開する情報を整理する。また、ホームページはロゴフォームを活用したものも作成し、公開している。

効果

窓口や電話での問い合わせを削減するとともに、案内業務の平準化を図る。

実施者のコメント ✨

アナログな窓口案内を何とかしてデジタル化できるように取り組んでいるところだが、まずは業務の効率化を目指して様々なツールを活用して取り組んでいる。

①

入力フォーム

1 入力 2 確認 3 完了

下記のフォームにご入力をお願いします。

Q1. 対応者・相手方・方法
誰が対応している？

堀内 桑島 高橋 川本 田山 関口 佐藤 片上

対応方法

窓口 電話 その他

相手方

不動産会社等 個人 その他

Q2. 場所
何町

← L o g o フォームを使って、窓口及び電話での案内内容を記録。

↓ 窓口案内業務を削減するため、L o g o フォームを使って、都市計画課で案内している内容のまとめサイトを作成し課のHPに掲載中

②

問い合わせ簡易検索

入力フォーム

1 入力 2 確認 3 完了

下記のフォームにご入力をお願いします。

Q1. お問い合わせ内容にチェックを入れてください。

都市計画に関する証明 都市計画法第53条許可 風致地区 地区計画 開発指導 まちづくり条例 再開発事業

区画整理事業 都市計画図 宅地造成・開発行為 建築確認等 都道・河川 景観条例 都立公園 その他

都市計画に関する証明および東小金井駅北口地区地区計画に係る暫定容積率等に関する証明について
<https://www.city.koganei.lg.jp/shisei/seisakukeikaku/machitoshi/kyokatodokede/toshikeikakushoumei.html>

都市計画法第53条に基づく建築許可について
<https://www.city.koganei.lg.jp/shisei/seisakukeikaku/machitoshi/kyokatodokede/53joukyoka.html>

記録を基に窓口・電話で問い合わせの多い情報について、HPでさらに公開を行っていく。

令和2年度 CoCoからチャレンジ・こがねい取組一覧表

No.	課名	タイトル	区分				共同実施者数
			サービス	業務効率	コスト	その他	
企画財政部							
1	広報秘書課	よりスムーズなTwitterによる情報発信のために	○	○			0
総務部							
2	総務課	忘れない！みんなでチェック！『伝票処理確認表』の活用		○		○	1
3	総務課	国勢調査は情報共有EXCELで乗り切る！		○			3
4	総務課	CoCoへご案内！窓口用の「ご案内一覧」の作成・活用	○				0
5	総務課	年度途中における公印の管理実態の確認の実施				○	3
6	職員課	事務用品の見える化		○			1
7	管財課	契約依頼時チェック表で、起票時の確認事項を見える化				○	4
市民部							
8	コミュニティ文化課	計画策定委員会をWEB会議で実施する		○			2
9	コミュニティ文化課	”つれづれ”ではけの森美術館の”今”を伝える	○				4
10	コミュニティ文化課	美術館グッズのセット販売	○	○			3
11	納税課	還付金支払い方法を口座入金に原則化	○	○			1
環境部							
12	環境政策課	市立公園のキッチンカー試行導入	○			○	4
13	環境政策課	梶野公園WEBまつりの開催	○			○	4
14	環境政策課	市立公園の地場野菜等の販売イベント（道草市）の実施	○			○	1
福祉保健部							
子ども家庭部							
15	子育て支援課	市民課が交付する「住民異動届」の活用（児童手当）	○	○			0
16	子育て支援課	催告状送付対象者の見直し		○		○	0
都市整備部							
17	まちづくり推進課	通知文書（19種類）の自動生成		○			0
18	まちづくり推進課	指定開発事業の進捗状況の「見える化」		○			1
19	交通対策課	交通対策課庁用車の鍵に鈴をつける。				○	5
学校教育部							
20	学務課	災害共済給付オンライン請求システムの利用開始		○			1
生涯学習部							
行政委員会等							
21	議会事務局	資料データの共有化		○			0
22	会計課	伝票提出BOXの明確化		○			2

令和3年度 CoCoからチャレンジ・こがねい取組一覧表

No.	課名	タイトル	区分				共同実施者数
			サービス	業務効率	コスト	その他	
企画財政部							
1	財政課	予算要求提出手引き&提出チェックシート作成		○			1
総務部							
2	総務課	執務室内動線改革！		○			3
3	総務課	1ON1ミーティングで働きやすい職場に				○	0
4	総務課	「行政境界確認済箇所一覧」と「行政境界確認図箇所図」の作成	○	○			1
5	総務課	地図ひっくり返しました。	○				0
6	総務課	傘立て片付けました。～身元不明の傘の処分～				○	0
7	管財課	【動画】契約実務ガイド		○		○	4
市民部							
8	市民課	スマホで確認！リアルタイム窓口混雑状況	○		○	○	1
9	コミュニティ文化課	計画の周知方法の見直し（フォーラムを開催）				○	2
10	保険年金課	年度別ファイルの色分け		○			0
環境部							
11	環境政策課	国土交通省の「専門家派遣によるハンズオン支援」の活用		○	○		1
福祉保健部							
12	自立生活支援課	各課案内板のナンバー表示	○	○			2
子ども家庭部							
13	子育て支援課	部署ご案内用掲示板の設置及び数次のブラッシュアップ	○	○			3
14	子育て支援課	市民が手に取りやすいチラシの配下&掲示の工夫	○	○			0
15	子育て支援課	マル乳医療証を環境に優しい新素材に！全国初！	○	○			2
都市整備部							
16	都市計画課	窓口案内記録の収集による案内業務の効率化及び平準化に向けて	○	○			7
17	まちづくり推進課	消耗品購入時の配当残高、購入予定額等の見える化		○			2
18	まちづくり推進課	文書倉庫で目的の資料を瞬時に発見する工夫		○			2
学校教育部							
19	庶務課	第2庁舎駐車場右折禁止ルールの徹底				○	4
20	庶務課	物品等調達の電子決裁と見える化		○			4
21	庶務課	事務改善シートの作成		○			4
生涯学習部							
行政委員会等							
22	会計課	支払忘れを「減らす？」いいえ「なくし」ます！		○	○	○	6