

「業務の効率化」グループ 作業まとめ

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために 達成すべき状態
通し番号	内容		
B-1	離れた所や他課にいる職員に相談や質問をするのに、印刷せずに、簡単に資料などを一緒に見ながら話しあえる。 日々の細かいタスクを見える形で共有して、係内でフォローしたりしながら抜け漏れなく仕事ができる。	情報共有は電子化し、印刷の作業時間なくします。 業務の進捗状況を共有し、抜け漏れがないよう職員間で助け合います。	職員間でサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができる。
B-2	災害通報を受ける課として思うことは、市民の方々が通報された際に「どこにしたらよいのか分からないけど・・・」とよく言われる。結果的に、総合受付に入電→建設総務課受→担当課を調べる→担当課へ振る この作業を災害対応が忙しい時期にする必要があり業務時間の切迫につながっている。「どこに行けばいいか、どこに電話すればよいか」は別の課はどのように対応しているのか知りたい。	<p>問合せは、役所の担当課を気にすることなくかけても、ピンポイントで繋がります。</p> <p>問い合わせの内容が事前にわかっていた方が、案内も応答に対しても迅速にできると思うので、問い合わせのベクトルをあらかじめ絞れるようなツールがあれば良い。</p> <p>今は市民生活相談課が出している業務一覧表を見て回答したり、すぐに答えられないときはいったん電話を切って担当課からかけ直してもらったりしています。⑨に関連しますがチャットポットのようなツールがあればいいと思います・・・。</p> <p>災害マニュアル自体は存在しているため、総合受付にきちんと共有しておく。</p> <p>各課の担当業務とその特性が可視化されており、こういった通報を受け付けているのが職員全員が理解している。（関係部署もしくは全庁で情報共有できる手段）</p>	他の課の業務について、すぐに担当を案内したり問い合わせできる。
B-3	資料検索（他のトークで既出） 基準書、様式など書類の検索精度が低く知らない人は探し当てるのに時間がかかる（課内フォルダにおいても似たような事象あり） →（問題点）書類名でしか検索がかけられない →（問題点）書類の保存場所が部署によって異なる	<p>職員は、文書を探すことがなくなります。</p> <p>ファイル化のルールを徹底する、 基準書、様式など利用頻度の高いものは共通ファイルで管理する</p> <p>川口コンサルのおっしゃるとおりで、ファイル管理のルールを統一化し、各課フォルダを整理し、どこにどのような情報があるのか誰でもわかるような状態にしてある。</p>	紙の書類を探さずとも、すぐに必要な情報を取り出せる。

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために達成すべき状態
通し番号	内容		
		課内フォルダについて・・・ファイルの管理ルールを全職員が把握している。 縁Sysについて・・・基準書、仕様書などの保存場所は共通ファイルを見ればわかる。または検索機能の拡充（書類名だけでなく本文についても検索がかけられる）	
B-4	容量不足でデータを印刷して保管し、データを消去してしまっている	<p>文書の保管は、紙をやめます。</p> <p>C D-ROMを活用するなど、ルール化しサーバの容量不足を解消する。</p> <p>古いファイルは外付けHDDに退避。写真や動画など大きいデータはディスクに焼いて保管。</p> <p>探したいタイミングですぐ探せるファイルが見つかる状態。引継ぎの際にファイル名まで引きつぐ手間が省ける。そのために、課ごとにファイル制作の際のルールを徹底し、無駄を作らない。一度業務として整理するタイミングを作る。</p> <p>資料の保存先のルール化（個人用はデスクトップに保存など）が徹底されている。</p>	紙の書類を探さずとも、すぐに必要な情報を取り出せる。
B-5	パソコンの持ち出しができないため、手書きでメモをして執務室に戻ってからメモをもとに文字を起こしている	<p>職員は、場所に制約なく仕事ができます。</p> <p>持ち出し可能な媒体の支給</p> <p>各課に1台タブレットを支給してほしいです。</p> <p>自席以外でもデジタル記録媒体（パソコン）で記録できる状態。文字を起こす時間を短縮する。</p> <p>持ち出しPCによる議事録作成の一般化、AIによる文字起こしツールの利用</p>	最適な場所・環境で仕事ができる。
B-6	職場によっては電話や窓口対応で自席ではそんな環境にないところもありそう。会議室を1個借りて集中ブースみたいな部屋作ってみる。（参考：think lab）	<p>職員は、集中ブースを活用し短時間集中によって生産性を高めます。</p> <p>執務室内に職員専用の個別ブースを導入（誰もが座れるような4人掛けぐらいのテーブル）</p> <p>1人が一日に使える時間を決めておく。少し課題からずれますがオンライン会議用の部屋も各課か各部に1つあると理想。</p> <p>どんな場所でも集中できる状態。（頻繁に窓口で市民の方が来る職場ではないのもう実際にされているかもしれませんが、）自席にいる人たちで、時間ごとに区切り「〇時から〇時の電話は、この人が1番にとる」のような簡単なルールを作り徹底する。</p> <p>窓口・通報対応職員と実務を行う職員の切り分け。（窓口・通報対応がある限りは集中ブースが利用しづらい）</p>	最適な場所・環境で仕事ができる。

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために達成すべき状態
通し番号	内容		
B-7	Kintoneのように、ファイル管理から簡単な業務アプリ作成まで一貫して使えるツールで仕事ができる。（※10月8日体験会開催）	情報共有、アンケート集計、照会とりまとめ等は、ツールを使用し、定型化する	職員間でサポートしあって、ムダなくスムーズに仕事ができる。
		職員個人の取り組んでいる仕事と、進捗率を可視化する。 ステップを明確化してどのステップにいるかを可視化させる。（決裁待ちならステップ3、相手の連絡や対応待ちならステップ4'など）	
		実際の業務・・・事業者からデータ受取→担当でエクセル入力など二度手間が発生している。事業者と市の間で手軽にやり取りできるようなツール、システムがある。職員のスケジュールや業務の進捗を課内で共有、自分の端末（セキュリティ上難しいかもしれないが可能な範囲で）でも確認できるような仕組み	
		係内で個人の担当業務を係長が随時把握できている。（紙面による報告書決裁の撤廃）※課内までは不要かと感じる	
B-8	電子決裁（電子の個人印）の導入	印鑑・稟議板がなくなり、市の判断スピードが向上し事業が一層進みます。	スピード感ある仕事ができる。
		ピラミッド構造になっていて、各階層の人全員が○ボタンを押せば自動的に次の決裁段階（係長や課長など）にステップアップしていくようなシステムがあると良いかも。	
		起案した決裁を各所で同時に確認でき、2、3日で戻ってくる。	
		自席にいなくても（自宅からでも）決裁ができる状態。いずれ妊娠・出産が控える身として、自席にいなくても決裁ができると便利。	
		決裁が1～2日で回る状態が理想。工事監理書類などはすべてシステムによる電子提出でもよい。	
B-9	職員専用のチャットボット・AIコンシェルジュのような検索ツールを導入	職員は、文書を探すことがなくなります。	紙の書類を探さずとも、すぐに必要な情報を取り出せる。
		「○○ 様式」で検索な申請時や問い合わせを受けたときにすぐに出てくるように整理されている状態が望ましいと思います。	
		③に加えて、蓄積された知識をすぐに検索・参照できるような環境が整っている（上司にすぐ相談・質問できる環境ならいいがそうでないときに困るため）。	
		②に通じるが、知りたいことをすぐ知ることができる状態。	
		②に準じる。	