

『業務の効率化』アイデア・意見

【職員の働き方の将来像】

- 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が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。

【課題】

- 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。
- 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
- 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
- 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

【具体的な取組イメージ】

- 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)
- 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)
- 業務効率化_電話受付、来客対応 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。
 - オペレーターもしくは音声案内でいくつか解決できるものか、または画期的な何かがあるのか・・・
- 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
- (解決案)書類内部の単語、文章に対しても検索がかけられるようにする。
- 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
 - (解決案)課の共有フォルダのデータ収納可能量を増やす
- 電子決裁(電子の個人印)の導入
- 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
 - (解決案)庁内・庁外の打ち合わせや会議にパソコンを1台持っていき、その場で議事録を書く
- 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