

令和5年度事務事業改善提案の実施結果【提案概要】
 テーマ1:事務処理誤りの防止【実績提案】

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果															
1	工事成績評価表の改善について	検査監理課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	<p>浦安市では、令和4年4月1日から「浦安市工事成績評価要領」に基づき、工事成績評価を実施しており、その評価結果については公表している。</p> <p>これまで、工事成績評価表を作成する際、監督職員および主任監督職員が考察項目別運用表ファイルで作成した評価判定結果を別ファイルの工事成績評価表へ手入力で転記していたため、評価判定結果の転記や評定点に不明確が生じていた。</p> <p>事務処理誤りを未然に防止するため、工事成績評価ファイルを改善し、評価判定結果の転記や評定点の計算を自動化することで、事務処理の効率化を図った。</p> <p>また、工事評価の考察項目別運用表の判断基準を作成し、全ての評価者が客観的に評価が行えるようにすることで、評価のバラツキの抑制を図った。</p>	令和6年1月下旬から運用の実施を行ったため、実績は僅かであるが、工事成績評価表の転記や評価点が明確化され、評価者が行う評価のバラツキが抑制できており、効果が出ているものと考えられる。															
2	事務分担表の提出に関する事務処理誤りの防止	総務課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	<p>【現状】 浦安市組織規則に基づき、毎年度当初に各所属の事務分担表の提出を依頼しているが、記載誤りや漏れが多かった。</p> <p>【改善策】 記載誤り等を防止するため、チェックシートの作成やQ&A表などを活用した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・起案時のチェックシート 記載誤り等の多い事項をリスト化して確認できるシート。 ・記載例 具体的な記載をイメージしやすい例。 ・Q&A表 各所属からの質問と回答をリアルタイムで全庁に共有できるエクセル表。 	<p>令和2年度は、37所属(全所属の3分の1程度)で記載誤り等があり、各所属と修正のやりとりをしていたが、令和3年度から改善を行い、年々記載誤り等や各所属とのやりとりが減少し、令和5年度には誤り等がなくなった。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>誤り件数 (単位:件)</th> <th>工夫</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>R2</td> <td>37</td> <td></td> </tr> <tr> <td>R3</td> <td>7</td> <td>記載例の更新 起案時のチェックシートを添付 掲示板での周知(2回)</td> </tr> <tr> <td>R4</td> <td>3</td> <td>記載例の更新 チェックシートの更新 Q&A表の追加(R3の質問事項等を追加)</td> </tr> <tr> <td>R5</td> <td>0</td> <td>記載例の更新 チェックシートの更新 Q&A表の更新(R4の誤り等を追加)</td> </tr> </tbody> </table>	年度	誤り件数 (単位:件)	工夫	R2	37		R3	7	記載例の更新 起案時のチェックシートを添付 掲示板での周知(2回)	R4	3	記載例の更新 チェックシートの更新 Q&A表の追加(R3の質問事項等を追加)	R5	0	記載例の更新 チェックシートの更新 Q&A表の更新(R4の誤り等を追加)
年度	誤り件数 (単位:件)	工夫																		
R2	37																			
R3	7	記載例の更新 起案時のチェックシートを添付 掲示板での周知(2回)																		
R4	3	記載例の更新 チェックシートの更新 Q&A表の追加(R3の質問事項等を追加)																		
R5	0	記載例の更新 チェックシートの更新 Q&A表の更新(R4の誤り等を追加)																		
3	行政財産使用許可及び実費徴収リストの作成	財産管理課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	<p>光熱水費の実費徴収リストを作成し、事務手続きの進捗状況を可視化した。</p> <p>予め請求予定月を入れ込んでおき、調定票起票日、納入通知書送付日、収入日等を入力していく様式にした。</p>	実費徴収する必要がある案件を可視化し、請求予定月と照らし合わせることで、調定票の起票漏れが防げたり、未収入の案件があれば早期に確認ができるようになった。															
4	予算繰越事務における誤りの防止	財政課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	<p>毎年度、予算の繰越処理にあたって、各所属に繰越額について調書の提出を求めている。</p> <p>従来は、調書のみを提出を依頼しており、財政課で確認をすると不明確な点が散見される状況であった。</p> <p>各所属での再確認を促すことと、財政課における確認作業の効率化を図ることを目的として、調書に加えて、調書作成の根拠資料の提出を求めた。</p> <p>担当者自身での確認を促すことに繋がるよう、積算根拠として使用している数値にマーカーを塗るなどの依頼をした。</p>	担当者に数値の再確認を促すことができ、誤りの防止が図れたほか、財政課における確認作業の効率化にも繋がった。															

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
5	共催及び後援の承認手続きチェックシートの作成	市民参加推進課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	共催及び後援の承認等手続きの際、記載誤りの見落としを防ぐため、項目別のチェックシートを作成し、課内での業務統一化及び効率化を図った。 また、課内だけではなく、全庁に向けた起案時チェックシートを作成することで合議の差し戻し及び事前の事務処理誤り防止策を講じた。	以前までチェックシートを作成していなかったため、確認項目に不明確な点が多々あったが、項目を明確化しチェックシートとして共有したことにより、どの職員であっても漏れのないチェック作業が出来るようになり、事務処理誤りの防止と効率化が図られた。
6	自動車臨時運行許可番号標(仮ナンバー)の返納に関する誓約書兼同意書の提出	市民安全課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	自動車臨時運行許可証(仮ナンバー)及び自動車臨時運行許可番号標について、返納期限までに返納されないものが散見されることから、申請時において、返納期限までに返納することの誓約書を求めることとした。 また、返納期限までに返納されないものについて、浦安市自動車の臨時運行許可業務規程第11条の規定により浦安警察署に協力を求める等を行う際に、当該未返納者の個人情報情報を浦安警察署に提供することとなることから、事前に本人から個人情報を提供することについての同意書を求めることとした。	返納期限までに返納のないものについては、貸与者に対し複数回に渡り電話連絡を行ったり、督促状を送付したり、あるいは直接訪問して受け取るなど事務に負担が生じていたが、貸与時に左記の誓約書兼同意書を提出してもらうことで期限までの返納を貸与者に意識してもらうことにより、未返納数の減少につながっている。 同時に、職員にもより返納期限を意識させることで、返納に係る事務を適切に遂行していく上で事務処理誤りの防止にもつながっている。 また、臨時運行許可番号標を確実に返納してもらうことにより、不正使用の抑止にもつながっている。
7	市民向け郵送事務の誤封入・誤送付防止対策	障がい福祉課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	1.改善前(現状の課題) 障がい福祉課では、障がい者手帳所持者(延べ約5,500人)を主な対象者とし、手帳事務及び約50種類以上の福祉サービスや給付手続きなどがある。そのため、通知書類等の市民向けに送付する郵送物も必然的に大量となる。 個人情報の取扱いが厳格化されるなか、障がい福祉課において、誤封入・誤送付防止対策は、喫緊の課題となっていた。 2.改善実績 誤封入・誤送付防止対策を立てるにあたり、誤封入や誤送付がどうして起こってしまうのか、その原因や要因を課内で整理し、企業や他自治体での対策を参考に「誤封入・誤送付防止の7つ心得」を作成し、課内で共有するとともに、実践することとした。 「誤封入・誤送付防止の7つ心得」は、右記のとおり。	課内で共有した「誤封入・誤送付防止の7つ心得」をもとに、各担当にてこれを実践することで、「誤封入・誤送付防止」や「個人情報保護」に対する意識の向上が図られ、誤封入や誤送付なく郵送事務が行われている。
8	大型バス予約票の改定	障がい事業課 高齢者福祉課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	大型バスの利用は、①各所属から大型バス所管課へ予約票の提出(6か月前)→②予約の確定→③利用団体から利用申請書の提出(10営業日前)の流れとなっている。 これまで①の段階では、大型バスの空き状況のみ確認して予約を入れており、③の段階で申請内容の確認をしていたため、利用要件に合わない事例が発覚し、利用団体への説明が利用直前になりトラブルのもとになった。 そのためこれまで③の段階で用いていた「チェックシート」を①の段階で導入し、各所属が各団体の利用目的をあらかじめ確認できるようにした。	予約票を改定してチェックシート欄を設けることで、担当課が予約票を提出する段階で団体の利用目的や内容を判断することができるようになり、トラブルを防止することができた。

誤封入・誤送付防止の7つ心得

- 1 「今日封入、今日発送」はふりし過ぎ。余裕のある発送スケジュールを。
後での作業は間違えのもとです。余裕のある作業スケジュールを立てよう。
- 2 「封入時」と「封かん前」で、必ず2度チェックを。
封入時はもちろん、封かん(ノリ付け)する前に、再度中身を確認しよう。
可能な限り、封入時に確認する職員と、封かん時に確認する職員は、別の人にしてよう。
- 3 2枚封入はリスク4倍、3枚封入はリスク9倍。通知文書は「1枚」に収める。
封入する書類の枚数が増えると、誤封入のリスクは2乗倍で増大します。
通知文書は、極力1枚に収まるよう工夫しよう。最大で「A3両面1枚」です。
- 4 やむを得ず複数枚封入の場合は、マークや連番で目視可能に。
やむを得ず複数枚の書類を封入する場合は、誤封入しないよう、各書類にマークや連番などを付け、封入しながら「入れ子」がないか目視で確認できるようにしよう。
- 5 自席での封入作業は、やめよう。作業机を活用しよう。
自席での封入・封かん作業は、電話等で作業が中断され、誤封入リスクが高まります。
作業机や打合せ机を活用して、封入・封かん作業に集中できるようにしよう。
- 6 残業中の「大量の封入作業」「複数枚の封入作業」は禁止。
心身ともに疲れている残業中の「大量の封入」や「複数枚の封入」の作業は、誤封入リスクが高まります。「残業中の1人封入作業」は、誤封入リスクMAXです。
残業中の「大量の封入」や「複数枚の封入」の作業がないよう、余裕のある作業スケジュールを立てよう。
- 7 慣れた仕事だからこそ慎重に。
誤封入・誤送付は、毎年・毎月やっている「いつもの郵送事務」で起こりやすいです。
「慣れた仕事」ということで油断やゆるみが生じ、ミスを誘発します。
「慣れた仕事」こそ慎重に。

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
9	書類チェックの重複化	こども家庭支援センター	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	書類等のチェックを重複化することにより誤りを防止する。 また、業務が繁忙でない時期に、複数人で同一の書類を作成し比較することにより誤記載を防ぐ。	内容の精査や、質問に対する解釈の違いによる誤記載等を防ぐことが出来た。
10	私立保育所等運営費支出における支給台帳作成作業の改善	保育幼稚園課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	私立保育園等(保育園34園、小規模7園、家庭的保育事業所5園、認定こども園1園、私立幼稚園1園)に対し、毎月運営費の支出にあたり、エクセルで作成していた支給先口座一覧から該当園の口座情報をコピー&ペーストで支給台帳を作成していたものを、アクセスにより、園と口座情報の紐づけを行い、支給台帳の形式で出力できるよう改善した。 <背景> 園の数=事業者数ではなく、同一事業者で複数園を運営している場合があり、その場合、支給先の金融機関、支店、口座名義が同一で、口座番号のみであり、その口座名義については、園名ではなく法人名である。 そのため、従来の振込先の口座一覧では、どの口座がどの園のものかを一目で判断するのは困難であり、口座番号で照合するしかなかったため、事務も煩雑かつ誤りが生じる可能性がある状況であった。 <改善内容> 口座情報と園名をアクセスの入力フォームにて紐付けし、入力フォームにて園名を選択し、金額を入力することで、支給台帳の形式で出力できる仕組みを構築した。	①事務効率の円滑化 紙の請求書をもとにエクセルシートから支給台帳に口座情報をコピー&ペーストしたうえで記載された金額を入力していた作業が、簡素化され、アクセスの入力フォームで園名を選択し、金額を入力するのみとなり、さらには、合計金額もアクセスで集計するため、伝票の起票においても正確な金額を瞬時に確認することができるようになった。 ②事務誤りの防止 入力フォームにより、入力フォーム画面と請求書を照合することが容易になったため、金額や振込先の誤りを未然に防止できるようになった。
11	共同清掃等のフォルダ整理	環境衛生課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	1つのフォルダ内に業者との契約や、実際に活動する際のルールブックなどのファイルが文書の命名法則もなく無造作に格納されており、作業に必要な物を探しにくい状態だった。 各文書の活用時期や、自治体、業者などの送付先でフォルダを細分化することで必要なデータの格納場所を明確化した。	情報を探す際の時間が短縮され、また、各作業に必要なデータを一括にすることで作業漏れの未然防止につながった。
12	法令等に基づく各種届出・報告書等の記載要領	クリーンセンター	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	クリーンセンターでは、法令等に基づく各種届出・報告に伴う書類作成の業務が定期的に発生している。 この業務は、施設に関する専門性が高いため、特定の職員が対応しているが、人事異動で担当者が変わることを見据え、人事異動があった場合でも円滑に作成できるよう記載要領を整備した。 なお、記載要領は、提出様式の各項目欄に、入力に使用するデータの引用元を示すことで、記入の誤りが少ないよう留意したものとなっている。	以下の届出・報告書等に関して、記載するデータの種類や保管場所、算定の方法等を記した記載要領を作成し、人事異動があった場合でも誤り等なく円滑に作成できるようになった。 ○ダイオキシン類実態調査 ○施設台帳 ○PRTR法に係る報告 ○水銀濃度測定結果報告 ○エネルギー消費統計調査 ○光化学スモッグ注意報発令後のばい煙減少措置報告書
13	事務処理マニュアルの作成	建築指導課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	年間を通して発生する業務である認定や届出について、事務処理の要領をまとめたマニュアルを作成した。	担当職員が都度手順を調べていたが、手順などを目に見える形で整理することで、引継ぎの手間が省け、配属されたばかりでもスムーズに業務を行うことができるようになった。

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
14	伝票処理に伴う指摘・修正の見える化	まちづくり事務所	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	伝票の処理において、同様の指摘がないよう、返却伝票についてエクセル上で管理し、指摘内容を確認できるよう共有し、見える化を図った。 また、入力すると月ごとの返却伝票の数が集計されるよう数値化を行った。	今月は、「返却が無かった、少なかった」など目標にしやすく、職員のモチベーションアップにも繋がった。 結果として、2月現在、同じ指摘で返却された伝票は3件だった。
15	伝票作成チェック表の作成	みどり公園課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	伝票返却一覧をもとに、指摘の多い内容をまとめ、伝票作成チェック表を作成した。起票時および会計課提出前に確認することで事務処理誤りの防止に努めた。	返却伝票が減少した。
16	指定工事業者対応時資料の窓口への設置	下水道課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	指定工事業者から提出される書類の記載内容・添付書類、検査時の注意事項等について記載した資料を窓口を設置した。	効果は主に以下の3点である。 ①事務処理の漏れがなくなる。【ミスの削減】 書類を都度確認することで、書類の添付漏れや、連絡漏れを減らすことができた。これにより、決裁時の指摘が減り、また書類の修正依頼などの連絡回数が減るなど、事務を減らすことができた。 ②担当者不在時でも説明できる。【誰でも】 現場対応が多い部署であるため、担当者全員が外出していることもしばしばある。そのような場合でも、設置資料に伝えなければならない内容を整理しているため、担当者以外の職員でも最低限の窓口対応が可能となっている。 ③スムーズな窓口対応が行える。【効率化】 工事業者へ連絡する事項が整理されているため、スムーズな窓口対応が可能となり、1件当たりの対応時間を減らすことができた。
17	消防通報訓練の予約業務漏れの防止	消防本部予防課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	防火管理義務のある市内事業者が消防訓練を実施する場合は、あらかじめ消防本部へ届出の必要があり、訓練内容に消防へ実際に訓練通報をすることが含まれる場合、届出を受けた予防課は、通報を受ける指令センターへその旨を予約する必要がある。各種届出を受ける窓口が混雑した場合、訓練通報を含む届出の予約業務が漏れてしまうことを未然に防ぐため、通報訓練届出用ボックスを設けた。	従来は、訓練通報の届出があった場合には都度、予約作業をしていたが、終業前にボックスから届出を取り出し、まとめて予約作業を行うことにより、予約漏れや、窓口対応に時間を要する必要がなくなり誤りの防止と事務効率の向上を図ることができた。
18	ホワイトボードを活用した事務処理について	消防本部総務課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	これまで、日程等の行事予定を把握するためのホワイトボードのみを活用してきたところに加え、そのホワイトボードに入りきらない細かな予定等(主に消防庁舎の維持管理をするための日程等)を把握するためにホワイトボードを活用している。 消防本部総務課では、消防本部消防署のみならず、今川出張所・堀江出張所・日の出出張所の維持管理も行っているため、多くの事業者とやり取りを行うことがある。 そのため、令和4年度までも行ってきたメール等の消防職員全体の周知だけではなく、課内での常時周知も必要と考え、現在活用しているものである。	ホワイトボードの記載内容として、日程や内容の他、進捗状況を記載しているため、事務処理の誤り防止に繋がっている。 また、課内全員が見ることのできる場所に置いてあり、課全体の周知にもなっている。 課全体の周知を行うことで、消防署・各出張所や車両の点検・清掃・修繕等が常にどこで行われているかという全体把握になり、担当者不在時等の緊急時の対応も、迅速に行うことが可能。
19	チェックシートを用いた事務処理誤りの防止	教育総務課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	教育総務課財務係では、学校から提出される伝票や書類の事務処理誤りを未然に防ぐため、チェックシートを作成し、各学校の担当者へ周知を行った。	返却伝票や書類の再提出の数が減少した。 伝票の返却数については、12月時点の返却数を比較すると、令和4年度よりも約27.4%減少した。 また、返却や再提出を依頼するための事務処理にかかる時間も減少した。

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
20	事業の申し込み方法	生涯学習課	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	<p>主催事業の参加申し込み方法について、従来は申込用紙を作成し窓口または郵送での申し込みをしていた。 令和5年度の事業では、グーグルやマイクロソフトのフォームを使用し、オンラインで申し込みを実施した。 フォームでは対象や参加回数など事業の形態に応じて設問を柔軟に変更することができる。 また、申込状況を一括で管理することができ、参加者に対して連絡をする場合はフォームから一斉に送付することができる。</p>	<p>参加希望者にとっては、募集期間中であればいつでも申し込みができるようになった。 入力情報の処理誤りの防止につながるとともに、職員だけでなく、指定管理者や委託事業者でも作業ができるため、事務の作業量や作業時間を縮減することができた。</p>
21	収入未済や徴収事務誤りの防止に向けた窓口業務の変更	高洲公民館	(1)事務処理誤りの防止【実績提案】	<p>公民館使用料の支払いについては、窓口での現金徴収と口座振替(1回/2か月)の2つの方法を選択でき、収入の約85%が口座振替となっている。</p> <p>【懸案事項(リスク)】 使用料の徴収の際の懸案事項やリスクとして、①収入未済②還付未済(預り金)が挙げられる。 【リスクの原因】 リスクについては次のような原因が考えられる。 ①-1:現金支払いの団体が職員の不在時間帯に利用申請した場合、現金で納付ができないため、未払いのまま使用となり、使用料の支払遅延や収入未済につながる。 ①-2:口座振替の団体が口座の残高不足等により、振替ができず収入未済につながる。 ②:現金支払いの団体はすでに料金を徴収しているため、前日までのキャンセルについて還付が生じ、還付申請の手続きとなり、申請がないと還付未済となる。 【対策】(3月1日から) ①-1:職員不在時間帯に利用申請ができる団体を口座振替の登録団体に限定した。 ①-2:口座振替の不納が判明した段階で、入金を確認できるまで以降の利用申請を停止することとした。 ②:還付未済とならないよう、①-1と併せて口座登録の移行を推奨した。</p>	<p>令和6年3月1日から施行としてすでに周知しており、以下の効果が期待できる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆口座振替への移行の推奨 <ul style="list-style-type: none"> ・職員不在時間帯のリスクに係る支払遅延や収入未済の防止。 ・預り金がないため、還付未済額が減少する。 ・現金取扱いの減少による、職員の事務誤りの防止。 ◆口座振替不納の団体に対する対応の厳格化 <ul style="list-style-type: none"> ・対応の厳格化により、入金確認が徹底される。 ・入金確認が徹底されることで、収入未済の防止につながる。

令和5年度事務事業改善提案の実施結果【提案概要】

テーマ2:事務の効率化【実績提案】

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
1	災害対策本部の迅速な開設のための事前準備	危機管理課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>これまで災害情報室は、本部運営ができる機のレイアウトは平時も維持していたが、その他の資材については用意がなく、本部開設に時間を要する体制であった。</p> <p>座席に各役割(受付班、整理・分析班、システム班)のピブスをあらかじめ設置するほか、マーカーや受付票を収納したワゴンを用意することで、本部開設への時間を短縮することができた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 災害対策本部開設の簡易化 災害対策本部開設に係る所要時間の短縮
2	調査シート様式の見直し	総務課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>【課題】 議会定例会ごとに「寄附の受入れ状況」について議会へ報告している。報告書の作成にあたって、全所属に寄附の受入れ実績を照会し、回答を取りまとめている。 具体的な事務としては、各所属から回答された調査票をもとに、以下の手順で処理している。</p> <p>手順①寄附の種別順(現金→有価証券→物品等→ふるさと納税)ごとに受入日順に並べ替え、 手順②議会報告及び広報掲載の有無を確認 手順③報告書(案)及び広報原稿(案)を作成 手順④第三者の確認(決裁) 手順⑤報告書及び広報原稿を作成</p> <p>従来のワード形式の調査票では、データを寄附の種別順や受入日順に並べる作業や議会報告及び広報掲載の有無の確認作業を手作業で行っていたため、事務に時間を要していた。</p> <p>【改善策】 調査票の様式を、並べ替えや絞り込み機能に優れているエクセル形式に変更することで、上記の手順のうち①②④について、事務時間の短縮を図った。</p>	<p>回答をとりまとめて報告書・広報原稿を作成するまでの事務にかかる時間を約75%削減。</p> <p>【事務時間削減の内訳】(1定例会分) 手順①寄附の種別順(現金→有価証券→物品等→ふるさと納税)ごとに受入日順に並べ替え:30分→5分 25分削減 手順②議会報告及び広報掲載の有無を確認:20分→1分 19分削減 手順④第三者の確認(決裁):30分→15分 15分削減</p> <p>総計 80分→21分 59分≒1時間削減⇒約75%削減</p>
3	工事監督等依頼の手順書の作成	営繕課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>例年実施している、各所属からの設計・工事監督依頼の受付から処理までの一連の流れをフローチャート・手順書等を作成し、庁内の共有フォルダを使用して、相互のやり取りを行った。</p> <p>また、運用しながら、随時修正を加え、より実用的なものとした。</p> <p>なお、この作業の背景は令和4年度に今までAccessベースのシステムを使用していたが、令和5年度からこのシステムが使用できなくなることから、今後システム停止の際に新たにシステム購入費が発生しないよう、誰もが使用できることを鑑みExcelデータのみで処理できるように構築し、それを取り扱うための手順書等も作成した。</p>	<p>Excelデータ化により、作業性の向上、操作性も簡易となり扱う職員で誤操作が生じなかった。</p> <p>また、フローチャートや手順書が実績を兼ねて、運用性も実証された。</p> <p>全体的に効率性が向上した。</p> <p>なお、今後も更新しながらの更なる効率性を高める予定。</p>
4	予算書・決算書の各課配付の効率化	財政課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>決算書・主要政策の成果等に関する報告書及び当初予算書・補正予算書の各所属への配付において、コロナ禍前は財政課で配付していた。</p> <p>コロナ禍以降は法務文書課の各課Box経由での配付としていたが、配架の手間がかかっていた。</p> <p>そこで、財政課の入口付近に置いたものを、各課でチェックして持ち帰ってもらうこととした。</p>	<p>決算書や予算書の各所属への配付は、短い期限で各所属に確認をしてもらう必要があるため、できる限り早期に渡す必要があった。</p> <p>そこで、掲示板で配付予定をお知らせすることにより、スムーズに配付することができた。</p> <p>また、財政課職員の配付時間(約2時間)が不要となった。</p>

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
5	日本語学習支援教室実施体制の整備	地域振興課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>【改善の経緯】 外国人市民に対する日本語学習支援については、国際交流協会(以下、「協会」という。)が単独で実施していたが、団体側の人員不足や運営の負担が課題となり、安定した継続が難しくなっていた。 一方、国では「日本語教育の推進に関する法律」の施行により、日本語教育の推進が法制化され、「地域の実情に応じた日本語教育推進施策の策定・実施」が地方公共団体の義務となったことから、団体のノウハウを活用しつつ、国際センター(指定管理者)が運営協力を行うこととし、日本語学習支援教室の安定的な運営体制を整備した。</p> <p>【主な改善点】 ・協会と市の共催とし、協会、国際センター、地域振興課の役割を明確化 ・地域振興課が協会に協力して行っていた教室の申込受付業務を、国際センターに移管し、併せて待機リストの作成を追加 ・協会が実施していた日本語ボランティアの養成を、国際センターに移管</p> <p>【改善スケジュール】 令和3年8月 国際センター指定管理者の募集に際し、仕様書に日本語学習支援教室の業務を追加した。 令和3年6月～令和4年11月 協会、国際センター、地域振興課三者による協議を重ね、日本語教室の定義や三者の役割、受付方法等を整理した。 令和4年12月 国際センターによる受付開始 令和5年8月 国際センターにおいて、日本語ボランティア養成講座開始</p>	<p>受付業務等を国際センターに移管したことにより、市職員の事務量の削減が図られたこと、また、移管に伴い、申し込み場所の利便性向上や申込できる時間の拡大により、申込者の増加、さらに空き教室がない場合の待機申込が可能となったことにより、市民サービスが向上した。 そのほか、日本語学習ボランティアの養成を国際センターへ移管したことや、共催により国際センター研修室使用料が免除となったことから、昨年度と比較し、協会としての負担や支出が軽減できており、安定的に事業を継続することが可能となった。</p> <p>【市職員の事務量の削減】 移管する前の市職員の事務量 月100分程度</p> <p>【申込者の利便性向上】 ○申込場所(駅前となった) (旧)地域振興課(浦安市役所)→(新)国際センター(新浦安駅前プラザマーレ) ○申込時間の拡大 (旧)開庁時間 平日8時30分～17時→(新)平日9時～21時、土日9時～17時</p> <p>【申込者が増加】 ○地域振興課での受付 令和4年度まで 年間平均45件(過去5年) ○国際センターでの受付 令和5年度(12月まで) 79件</p>
6	中小企業退職金共済掛金補助金交付ソフトの構築	商工観光課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>「中小企業退職金共済掛金補助金交付システム」の導入から10年以上経過していることからシステムを見直し、職員がオフィスソフトを活用してシステムと同等のソフトを作成した。</p>	<p>「中小企業退職金掛金補助金交付システム」での作業は、複数人で行うことが出来なかったが、オフィスソフトを活用することで、同時に複数人での操作や補助金交付の実態分析が可能となり、事務の作業時間の縮減や効率化が図れた。 また、ソフトを作成したことでシステムの見直しに必要となる経費の削減ができた。</p>
7	小学校における認知症サポーター養成講座の合同開催	高齢者包括支援課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>認知症についての正しい理解や認知症の人に接するときの心構えなどを学ぶ「認知症サポーター養成講座」を令和元年度より市内全小学校にて実施している。 令和3年度からは、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、オンライン開催としてきているところだが、同様のカリキュラムで実施しているため、1校ずつ実施していたものを2校同時で開催し、効率化を図った。 開催にあたって校長会議等を通じて協力を依頼し、学校との開催日に関する調整を重ね、可能な限り2校同時開催とした。 また、講座の内容については、講師となる認知症地域支援推進員と意見交換をしながら、標準的な説明資料を作成し、質の向上と維持を図った。</p>	<p>令和3年度では全17回開催であったものを、令和4年度には15回、令和5年度には12回開催と開催回数を減らすことができた。 講座の準備から実施、評価まで1回あたり3時間程度要していたが、実施回数を削減できたことにより、令和5年度は1回あたり2時間程度、合計で80時間程度の削減を図ることができた。 一方で、講義の内容については、各学校のアンケートを通じて、その満足度を確認しており、回答のあった15校のうち、15人とも「講座内容は非常に良かった」「講座内容は良かった」と回答しており、一定の質を担保しながら開催できた。</p> <p>【参考】 R3年度:17回×3人×3時間=153時間 R5年度:12回×3人×2時間=72時間 差し引き 81時間削減</p>

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
8	昼休みシフト制導入	障がい福祉課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>1.改善前(現状の課題) これまで障がい福祉課給付係では、12:15-13:00の時間帯(昼休み)の窓口及び電話対応のため、正職1名の昼当番制を導入してきた。 しかし、手帳所持者数が増加するなか、昼休時間中の窓口や電話の数も増え、また身体・療育・精神と各手帳事務において専門的な知識も必要となることから、1名の昼当番では対応できず、お客さまをお待たせしてしまう等の課題があった。</p> <p>2.改善実績 昼休みに、給付係の身体・療育・精神の各チームから正規職員が常時1名確保できるよう、係の昼休憩を「前休憩(11:45-12:30)と後休憩(12:30-13:15)のシフト制」を試験的に1週間導入した。 1週間の試験導入の結果を受け、2月から「昼休みシフト制」を本稼働した。</p>	<p>・試験運用の効果 シフト制の導入により、昼休みに常時3名の正職員を配置できたことにより、お客さまをお待たせしたケースもほとんどなかった。 また、昼休みに当番以外の職員(休憩中の職員)が業務対応したケースもなく、各自の昼休み時間が確保することができた。 なお、試験運用中に、他課や他係の職員が、休憩中か業務中かの区別がつかず、休憩中の職員に声がけしてしまう事態が散見されたことから、「休憩中カード」を作成し、PC画面に掲出することにした。</p> <p>・2月からの本稼働の効果 「昼休みシフト制」+「休憩中カード」の本稼働後、昼休みであっても、お客さまをお待たせることなく、かつ職員も適正に昼休みを取れる体制が維持できている。 なお、休憩前に窓口対応等が入った場合や会議・打合せが延びた場合は、適宜シフト外での休憩を取る等の個別対応をしている。 各職員の昼食場所の確保など課題はあるものの、シフト制導入の効果は大きいものと考えられる。</p>
9	伝票解体新書刷新による幼稚園・認定こども園財務事務の改善	保育幼稚園課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>伝票解体新書(予算執行管理エクセル)を刷新し、より効果的に配当予算の執行状況把握や物品購入票(物品ごとの執行状況報告書)の作成を行えるようにしたことで、現場の事務及び担当課のとりまとめ業務の改善を行った。</p> <p><背景> 改善前の伝票解体新書は配当予算執行状況把握シートと物品購入票作成シートが連動していなかったため、全て手打ちで入力を行っており、数値のずれ等が発生していた。</p> <p><改善内容> ①配当予算執行状況把握シートと物品購入票作成シートの一体化 2シートが連動する仕様に修正を行い、執行状況を入力することで自動的に物品購入票が作成されるようにした。</p> <p>②その他軽微修正 自動計算箇所を増やすことで、現場職員が入力する箇所・内容を簡素化した。</p>	<p>①配当予算執行状況把握シートと物品購入票作成シートの一体化 執行状況の入力のみになったことで、現場職員の物品購入票作成時間が削減された。また、数値のずれ等がなくなったため、とりまとめの際の担当課における修正や確認に要する時間も削減され、業務全体の効率化につながった。</p> <p>②その他軽微修正 自動計算箇所を増やすことで、現場の事務作業を軽減するとともに事務誤りの防止に寄与した。</p>

品名	数量	単価	金額
05幼稚園費	10	840,000	8,400,000
40幼稚園運営費	10	10,000	100,000
第1種節	10-10		
配当現額	840,000円	支出累計額	10,000円
支出命令額	10,000円	配当残額	830,000円

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
10	新ワクチン導入におけるシステム改修費用の削減等について	健康増進課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>新型コロナワクチン接種における令和5年秋開始接種の使用ワクチンについて、新たに国から新ワクチン(第一三共社製)が承認されたことに伴い、本市でも接種を希望される方のワクチンの選択肢を拡げられるように、接種を実施する医療機関の開拓及び委託先のシステム会社とのシステム運用方針の調整を進めてきた。</p> <p>医療機関については、市内の新規開業医療機関と調整し、新ワクチン接種をできるようにした。</p> <p>また、新ワクチン接種に伴い、本来は予約システムの改修が必要であったが、システム改修費(約1,000万円)及び改修期間を要することから、市でデータを加工してシステムに読み込む運用をシステム会社と調整し、事業費の抑制と事業の効率化を図った。</p>	<p>システム改修費用 約1000万円のコスト削減</p> <p>新たにワクチン接種できるようになった医療機関数 1箇所</p>
11	事業統合	ごみゼロ課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>ごみ出し支援利用者の利便性の向上及びヘルパー等の負担の分散並びに事務の効率化を目的に「粗大ごみ収集運搬事業」と「高齢者等ごみ出し支援事業」を統合した。</p> <p>令和5年6月に契約締結し、7月から実施している。</p>	<p>①契約数の削減 2契約が1契約となり事務の効率化が図られた。</p> <p>②費用対効果 個々の事業で積算した場合と事業統合による積算を比較した結果、3年契約で約600万円(年間200万円)の削減効果があった。</p> <p>③利便性の向上 運用面において、高齢者等のごみ出し支援では、これまで毎週水曜日と指定した1日のみの収集であったが、事業統合により月～金のうち利用者が希望する曜日を選択できるようになり選択の幅が広がった。また、ヘルパー利用の集中が緩和(分散)された。</p> <p>●令和6年1月末現在 利用者数94世帯 (回収希望日)</p> <p>月曜日 6世帯 火曜日 12世帯 水曜日 59世帯 木曜日 7世帯 金曜日 10世帯</p> <p>※全体の37%(35世帯)が水曜日以外に分散された。</p>
12	届出の修正依頼一覧表の作成	環境保全課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>浦安市環境保全条例に基づく届出について、届出内容の修正を事業者へ依頼する場合がある。</p> <p>届出書は共有されているが、修正依頼内容は共有されていなかったため、提出時や問い合わせの際、どこの不備に対して修正依頼をしていたかを確認するのに時間を要していた。</p> <p>そのため、エクセルを用いて修正依頼内容や依頼日などを一覧表で管理し、どの職員でも対応できるようにした。</p> <p>修正が完了したものは色付けし、最新版へ更新する際にはマクロのボタンを押すだけで更新できるように設定することで、事務的な作業負担の軽減も図った。</p>	<p>一覧にすることで、どの職員でも対応でき、事業者はもちろん、職員の負担を軽減することが出来た。</p> <p>また、マクロを作成したことにより、事務作業も効率化した。</p>
13	初めての申請者に対する建築計画概要書等の即日交付の実施	建築指導課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>建築計画概要書等は、待ち時間の短縮のため、事前にメールで予約を頂いてから交付している。</p> <p>しかし、初めて本市に申請される方で、事前の予約を知らなかった方については、即日交付で対応することとした。</p>	<p>事前予約を知らない方に予約方法を説明し、改めて予約後に再度の来庁を依頼することは、手間がかかり、また、交付までの時間を更に要するため、左記見直しにより状況を改善することができた。</p> <p>また、初回に限り即日交付で対応すると、次回からの確実なメール予約につながり、事務が効率化した。</p>

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
14	事務の定型化、執行管理、共有化	まちづくり事務所	(2)事務の効率化【実績提案】	各担当が受け持った業務の計画から執行状況、結果までをひとまとめにし、確認ができるフォーマットを作成し、効率化を図った。これは、職員のスキルアップの観点から、自主的に無料のセミナーに参加し、時間を生み出し成果も上げる仕事術などが内容となっていた「30代公務員のための時短仕事術」を受講し、その中で紹介された書式を事務所に加工し使用したものである。	執行状況が確認でき、次の段取りに向けた着書がスムーズに行え時短が図られた。作成には、多少時間がかかるが、作成を行えばスムーズに執行ができる。作成の段階では、想像力を要する部分がある。今後、フォーマットを改良し簡単に作成が可能としたい。しっかり作成ができた資料は、異動等により、担当に変更があった場合においても、その紙を渡す程度で、引継ぎが可能であり、さらに効率化が図られるものと思われる。
15	工事積算業務の効率化	道路整備課	(2)事務の効率化【実績提案】	土木工事設計業務に使用する処分費の単価について、従来では各担当者が工事毎に処理業者に見積り依頼をしており、積算業務に時間と手間が掛かっている状況だった。これらを改善すべく、年度初めに、令和4年度の工事实績及び千葉県積算参考資料により処理業者を選定し見積りを徴収することで、作業の効率化及び最適な処分費の採用を実現した。	<ul style="list-style-type: none"> ・工事毎に処理業者へ見積り依頼をする手間が無くなり、担当者の負担を軽減させた。 ・三社以上の処理業者から見積りを徴収することで、各廃材における最安単価を採用することができた。
16	支出伝票の書類整理に係る作業の見直し	会計課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>支出に係る伝票の整理において、作業工程の一部をワークステーションに委託するとともに、整理後の管理も含めた業務全体を見直した。</p> <p><詳細></p> <p>従来の整理方法には専門性を要する作業と簡易作業が混在しており、日によって半日を要する簡易作業は大きな負担となっており、時間外勤務の原因にもなっていた。</p> <p>財務会計システムの支出処理を終えた書類の整理に係る作業は次のとおり。</p> <p>(支出前)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 伝票への支払確定日の記入(スタンプ) ② 納付書等の分類、集計及びシステムとの突合 ③ 納付書等の銀行引き渡し <p>(支出後)</p> <ol style="list-style-type: none"> ④ 領収書等と伝票の照合及び添付処理 ⑤ 伝票の並べ替え(会計、款、項、目、節、細節順) ⑥ ファイリングフォルダの作成及び伝票の格納 ⑦ ファイリングフォルダの伝票保存箱格納 <p>見直しにあたり、①を支出後の処理に変更することで、①・⑤・⑥を一連の作業としてワークステーションに委託している。</p> <p>また、作業の委託にあたり、システムからの出力データを加工した伝票リストを作成し、伝票との突合及び並べ替えの参考資料として引き渡している。</p> <p>伝票の受渡しは紛失を防ぐため専用のケースにより行い、ワークステーションでの適切な保管が困難な場合は、一度会計課に返却することとしている。</p>	<p>事務効率化としては、日別で平均1時間(伝票件数により20分～3時間、作業員1名)の業務が削減された。</p> <p>また、整理に係る誤処理の防止、伝票の検索性の向上などの効果が得られた。</p> <p>誤処理の防止としては、伝票リスト作成により会計課とワークステーションで二重チェックができる体制となったことで、綴り誤りや格納場所の異なる伝票の混在など、整理に係る誤処理防止の効果が得られた。</p> <p>ファイリングフォルダの先頭にリストを入れることで、伝票検索時の効率が向上した。</p>
17	事務作業専念日の設定	消防本部予防課	(2)事務の効率化【実績提案】	勤務時間中は消防検査や、査察業務等で離席していることが多く、各種届出書類の確認や、消防用設備等に関する相談、問合せ回答などの業務が積み重なっていたため、予防課では、事務作業の効率化を図るため、職員ごとに事務業務に専念する日を設けた。共有のスケジュールにあらかじめ事務専念日を入力し、専念日の入力がある職員は緊急時を除き極力、窓口や電話対応、消防検査等に出向しないこととし、デスクで事務業務を進めるようにした。	<p>事務業務専念日を設けることにより、届出書類の確認や、消防設備等の設置に係る相談や問合せの回答、庁外からの調査回答事務等を正確かつ速やかに行うことが可能になった。</p> <p>それにより事務効率が向上し、市民や事業者への回答に掛かる時間が少なくなりサービス向上につながるのと同時に、時間外勤務の削減を図ることができた。</p>
18	情報提供ポータルサイト「きめ細かな指導資料」の新構築	指導課	(2)事務の効率化【実績提案】	市教育委員会、市立各小中学校、市立各幼稚園・認定こども園が使用できるポータルサイトを作成し、市教育委員会から各小中学校や各園に指導資料データ(学習指導、生徒指導、特別支援教育等)を提供した。	学習指導・生徒指導・特別支援教育等といった指導資料データを、市立各小中学校、及び、市立各幼稚園・認定こども園がポータルサイトを通じて取り出せるようになり、情報共有が速やかに行えるようになった。

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
19	総合維持管理業務委託へ各種保守点検等の組込	高洲公民館	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>令和5年7月より、「総合維持管理業務委託」について、消防設備などの各種保守点検業務委託等を組み込み、一括で契約事務を行った。</p> <p>参考 総合維持管理業務委託の中に組み込んだ、契約内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自家用電気工作物保安管理業務 ・消防用設備等点検業務委託 ・空調自動制御設備保守委託 ・電話交換機維持管理業務委託 ・12条点検業務委託 ・排水管等清掃業務委託 ・玄関マット、モップ賃借 ・トイレ用消臭芳香剤等賃借 	<p>総合維持管理業務委託に各種の保守点検業務委託を組み込み契約することで、毎月の支出伝票の減少(8件×12カ月=96件)により、事務処理の効率化が図られた。</p> <p>また、令和6年度からは年度当初の契約事務に要する時間が削減できるものとする。</p>
20	展示タイトルのリスト化	中央図書館	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>分館では、図書館資料のテーマ展示を行って利用促進を図っている。</p> <p>展示の際に作成し書架に表示する展示テーマのタイトルは、美浜分館で全館分を保管している。</p> <p>展示タイトルは、近年は画像作成用ソフトで製作しており、データベースを構築して全分館で使用できるよう共有しているが、職員が手作りした紙製のもの200点余りについては、リストは作成されていたものの、タイトルのテキストデータのみであった。</p> <p>紙製展示タイトルを全分館で活用しやすいよう、サイズと写真を付けたリストを作成した。作成にあたっては以下に留意し整理した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・写真データは共有ドライブの容量を圧迫するため、認識できる最低限に縮小したサイズのものにする。 ・通覧しやすい紙のファイルも作成する。 ・美浜分館で展示タイトルを管理し、管理表を作成。貸出希望館が入力すると、美浜分館の担当者が出納、送付を行う。 ・使用中の展示テーマがわかるように、データを随時更新して管理している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各館で作成した展示タイトルの再利用が容易になり、テーマ展示の作成時間を縮減することができ、業務の効率化を図ることができた。 ・どの館で、どのテーマで展示をしているか一覧でわかるようになり、管理の効率化が図られた。 ・展示のテーマを選定する際に、参考にしやすくなった。
21	期日前投票所設置期間の最適化	選挙管理委員会事務局	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>令和5年4月23日執行の浦安市議会議員一般選挙及び衆議院議員補欠選挙について、1つの選挙のみ期日前投票ができる期間は期日前投票所を限定した。</p> <p>また、両方の選挙が期日前投票でき、投票者数の多い期間(期日の前々日及び前日)は期日前投票所の人員を増やし、投票者の待ち時間を減らす等、利便性の向上を図った。</p> <p>告示日(もしくは公示日と告示日)が異なる同時選挙は期日前投票期間にも差があるため、過去の同時選挙における期日前投票者数を踏まえ、上記のとおり期日前投票所設置期間の最適化を実施したものである。</p>	<p>1つの選挙のみ期日前投票ができる期間は、期日前投票所を限定することで人員配置削減に繋げることができた。また、両方の選挙で期日前投票ができ、投票者数の多い期間(期日の前々日及び前日)は期日前投票所の人員を増やし、投票者の待ち時間を減らす等、利便性の向上を図った。</p>
22	ホームページ掲載の議員名簿の変更について	議会事務局庶務課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>浦安市議会のホームページに掲載している浦安市議会議員名簿の並び順については、掲載当初より「年齢順」で掲載しており、また、キャビネットに掲載している浦安市議会議員名簿の並び順については、「当選回数・年齢順」で掲載している。</p> <p>「年齢順」と「当選回数・年齢順」の名簿があることにより、所管課や外部団体が行事を開催するにあたり、参加する市議会議員の並び順について、どちらがよいかと問い合わせを受けることがあった。</p> <p>そのため、他自治体のホームページの議員名簿について状況を確認し、検討の結果、ホームページに掲載している浦安市議会議員名簿の並び順を「当選回数・年齢順」に揃えた。</p> <p>また、他自治体のホームページを参考に氏名にふりがなを追加することとした。</p>	<p>ホームページとキャビネットの市議会議員名簿の並び順を「当選回数・年齢順」に統一したことによって、所管課や外部団体が行事を開催するにあたって参加議員の並び順に迷うことがなくなり、問い合わせを受けることなく業務の効率化につながった。</p> <p>また、ホームページの市議会議員名簿に氏名にふりがなを追加することにより、議員の氏名の読み方の誤りを防止することができた。</p>

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
23	一般質問ヒアリング用資料の電子化	議会事務局 議事課	(2)事務の効率化【実績提案】	<p>議員より提出された一般質問のヒアリング用資料について、従来は事務局職員がその都度印刷・仕分けし、ヒアリング担当職員が待機する部屋に配付していた。</p> <p>資料のボリュームが多く、担当職員も書き込みまたは配付用として複数部必要とすることから、大量の紙を使用していた。</p> <p>また、ヒアリングに参加する職員数が事前には把握できないこともあり、結果的に必要以上の部数を印刷してしまうなど、非効率的な面が多々あった。</p> <p>このような状況を踏まえ、令和5年度からは、議員より提出のあった時点で即座にスキャナーに取り込み、総務課を経由して各担当課に転送してもらうことで、職員各々がPCから閲覧できる運用とした。</p>	<p>事務局職員が日中に資料の印刷・仕分けに費やす時間が大幅に減少し、事務の効率性が向上した。</p> <p>また、担当課により早く資料が届くことで事前に内容を確認出来るようになるなど、議員と市当局の意思疎通の円滑化及びヒアリング時間の短縮に貢献した。</p>

令和5年度事務事業改善提案の実施結果【提案概要】
 テーマ3: デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】

整理 No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
1	統合型GISによる待避所混雑度の公開	危機管理課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	本市では風水害時の一時避難場所として「待避所」を設置しており、住民が自主的に自己の判断で避難することとなっている。待避所の開設状況及び混雑状況を統合型GIS上に公開することにより、住民が一目で待避所の運営状況を確認することができる環境整備を実施した。 混雑状況の表記種類は以下のとおり ・未開設 ・空いています ・やや混雑 ・混雑・満員	開設状況及び混雑状況を地図上で示すことができるため、住民が一目で待避所の運営状況を確認することができ、より適切な避難行動を実施できるほか、住民からの問い合わせに対しても本サイトを案内することで一件ごとの対応時間を短縮することができ、業務の効率化を図ることができた。
2	部次長会議の事務効率化	総務課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	【課題】 部次長会議において、これまで紙による資料の配布をしており、会議準備に向けた参加人数分の資料の印刷、編冊、配布の時間がかかっていたほか、紙資源を大量に使用していた。 資料の印刷、編冊後においては、行事等に変更があった場合、再印刷や会議中に担当部長が口頭で訂正していた。 また、月間行事予定の様式はエクセルを使用していたため、各部が提出する行事予定を合体・表記する際に時間がかかっていた。 【改善策】 令和5年8月から会議資料をデータ化し、以下のとおりとした。 ①資料の紙配布の廃止 ②全庁共有フォルダに資料データを格納 ③会議での資料閲覧を各自が持参するノートパソコンで行う ④月間予定の掲載様式をエクセルからパワーポイントスライドに変更	以下のとおり、作業時間削減やペーパーレス化等の効果があった。 また、従来通り滞りなく会議も開催できている。 ①紙資料の配布の廃止による効果(課内効果) ア 作業時間 1回あたり 印刷・編冊・配布 1時間×3人=3時間 導入後8か月で 3時間×8回=24時間→0時間(24時間削減) イ 配布枚数 1回あたり A4サイズ 30枚×50人=1,500枚 導入後8か月で 1,500枚×8か月=12,000枚→0枚(12,000枚削減) ウ フレキシブルな訂正対応 会議直前での資料訂正への対応が適宜可能となり、資料精度が向上した。 市長出席の行事や追加の行事など追加の記載が必要になった場合、データ変更のみで対応可能(再印刷は無し)。 また、部長による口頭修正の必要もほぼ無し。 ②全庁における配布枚数(全庁効果) 1回あたり 30枚×76人(全庁的な所属長人数。部内会議で使用を想定)=2,280枚 導入後8か月で 2,280枚×8か月=18,240枚→0枚(18,240枚(≒36箱)削減)
3	第2次実施計画策定に伴う業務効率化	企画政策課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	第2次実施計画の策定において、事業ごとに作成する各調書に記載した年度ごとの事業費を自動集計するとともに、事業費のエラーチェックを行う仕組みを構築し、計画策定業務の効率化を図った。	事業調書の事業費を自動集計したことにより、集計作業の縮減と、エラーチェックによる入力ミスを防止することができた。 また自動集計により、全体事業費や年度別事業費などが随時把握でき、事業の実施時期の判断に活用するなど計画策定業務の効率化が図られた。
4	庁議資料のペーパーレス化	企画政策課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	業務効率化及び紙の削減を目的に、令和5年7月の庁議から資料のペーパーレス化を実施した。	庁議資料をペーパーレス化したことにより、会議資料の印刷など準備に係る作業時間の縮減と紙の削減を図ることができた。 また、共有フォルダに資料を保存、供覧することで、資料の配布や差し替えに係る作業時間の縮減ができた。
5	統合型GISを活用した所管地の管理	財産管理課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	統合型GISの地図上に、財産管理課の所管地を色付けした。また、公有財産台帳番号や財産の名称等の情報を表示できるようにした。	紙の地図と比べて、所管地が見やすくなり、必要な情報も載せられるようになった。また、色付けや必要情報の修正も簡単にできるようになった。

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
6	フォルダ一括作成ツールの作成	市民税課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>新年度開始時など、大量のフォルダを複雑な構成で作成する必要があり、職員が多大な時間を要している。前年度のフォルダをコピーして使用しようとする、不要なファイルやフォルダを削除する必要があり、大変苦慮している。</p> <p>エクセルのマクロ機能を活用し、入力した構成のフォルダを一括で作成するツールを作成したことで、大幅な事務の効率化を図ることができた。エクセルのツールなので、連番のフォルダ作成や一括年度変換などの編集も容易で、一度作成したものを保存しておけば次年度は作業時間がほぼゼロとなる。</p>	<p>1フォルダ15秒→0秒 参考:R5市民税課フォルダは各課からの調査などの庶務を除いても約3,700冊ある。 ・15秒×3,700冊=55,000秒=925分=15時間25分の削減</p> <p>全庁的に様々な状況で使用することができるため、更なる業務効率化につながる。</p>
7	各駅前行政サービスセンターでマイナンバーカードの一部手続きを開始	市民課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>マイナンバーカードに搭載されている電子証明書の有効期限が5年となっており、令和6年度以降に更新手続きが増加していくことが想定される。</p> <p>市民課窓口の混雑緩和及び市民の利便性向上を図るため、各駅前行政サービスセンターにおいて、電子証明書の新規発行・更新等の手続きができるよう令和6年2月から実施した。</p> <p>新たに対応する手続き ① マイナンバーカードの電子証明書の発行・更新 ② マイナンバーカードの暗証番号の変更・再設定</p>	<p>実施したばかりで実績は少ないが市民課窓口の混雑緩和及び市民の利便性の向上が図れるものとなった。</p> <p>令和6年2月15日現在 ○浦安駅前行政サービスセンター 新規:0件 更新:14件 計14件 ○新浦安駅前行政サービスセンター 新規:2件 更新:28件 計30件 ○舞浜駅前行政サービスセンター 新規:0件 更新:4件 計4件</p>
8	SNSの活用	市民大学校	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>うらやす市民大学とまちづくり活動プラザをより多くの方に知っていただき、市民大学の講座受講やまちづくり活動プラザの利用促進を図るため、令和5年7月からSNS (Instagram、X) の運用を開始した。</p> <p>○Instagram ・投稿の件数・内容 ▷件数:112件(令和6年2月6日現在) ▷内訳:市民大学関係)講座募集・講座における学習や発表の様子等 まちづくり活動プラザ関係)施設内のイベントや活動の様子等</p> <p>・フォロワー ▷人数:102人 ▷内訳:市民大学講師(主に大学関係)、まちづくり活動団体、保育園、関係行政機関、受講生等</p> <p>○X ・投稿の件数・内容 ▷件数:62件(令和6年2月6日現在) ▷内訳:市民大学関係)講座募集・講座における学習や発表の様子等 まちづくり活動プラザ関係)施設内のイベントや活動の様子等</p> <p>・フォロワー ▷人数:14人 ▷内訳:市民大学の講師、受講生等</p>	<p>○うらやす市民大学関係 ・大学やまちづくり活動団体と、講座において目指すものや、学習の成果(市民がまちづくり活動に活かすこと)などについて情報共有を図ることで、連携の強化が図れるとともに、講座内容の充実につながっている。 ・若い世代にフォロワーになっていただいております、これからのまちづくり活動の担い手として市民大学の次期講座受講につながることを期待できる。</p> <p>○まちづくり活動プラザ関係 ・まちづくり活動プラザへの認知度向上に寄与しており、施設の利用促進につながっていると考えられる。 ・まちづくり活動団体の活動の周知に寄与しており、団体の活動への理解や参加につながることが期待できる。</p>

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
9	障がい者グループホーム空室情報管理アプリの運用	障がい福祉課 障がい事業課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>1.改善前(現状の課題) 市内グループホーム(20棟103室)に関する空室情報管理は職員がエクセルで管理し、その情報更新は、グループホーム事業者により、定期的にメールで確認し、回答がない場合は電話で確認をしていた。 グループホーム事業者が11社あるため、情報確認に手間がかかること、また増棟・増室が頻繁に行われることから、最新情報の把握が困難となっていた。 そのため、グループホームの利用を希望する市民から連絡があった場合に迅速・適切に対応できないケースもあり、事務改善の必要としていた。</p> <p>2.改善実績 「Googleスプレッドシート」と「ノーコードアプリGlide」を活用し、空室情報管理アプリを職員が自前で制作。試行版アプリを制作後、グループホーム事業所向けに説明会を実施し、Googleアカウントの登録、スプレッドシートへの情報入力への協力を求めた。 グループホーム事業所の協力により、必要な情報の入力が終え、令和6年2月から運用を開始した。</p> <p>【アプリQRコード】</p>  <p>なお、今後の情報更新は、各グループホーム事業者が自らがスプレッドシートの情報の更新を行い、各担当課は、そのフォロー・確認をする運用とした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 市民(利用希望者や相談支援専門員など) 本アプリにより、いつでも手軽に空室情報を確認することができる。 市内のグループホームの空室情報が一元的に確認することができる。 文字情報に加え、写真等も確認ができる。 相談員は、担当する障がい者等にタイムリーにわかりやすく情報提供が可能となる。 事業者の効果 自社でホームページの制作や空室情報管理アプリの開発をしないで済んだ。 随時、自分たちで情報更新が可能となった。 写真等も掲載でき、利用希望者にアピールすることができた。 本アプリを広く周知することで、問合せの削減が図られる。 市側の効果 空室情報更新のための事業者とのやり取りが大幅に削減できた。 最新情報を迅速に市民等に提供できるようになった。 増棟・増室にも簡単な操作で情報追加ができるようになった。 無料ツールによる職員自作のため、システム開発費等がかからない。 空室情報だけでなく、手続き方法等もアプリ内で案内できた。 本アプリを広く周知することで、問合せの削減が図られる。
10	高齢者サービス申込方法の電子化	高齢者福祉課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<ul style="list-style-type: none"> はり、きゅう、マッサージ等施設利用券申込方法の電子化 <p>1.改善前(現状の課題) はり、きゅう、マッサージ等施設利用券の次年度更新者分(約2,700人)を窓口及び郵送にて申請受付していた。利用者は、郵送料の負担や窓口来庁の手間がかかっていた。事務においては、窓口対応や郵送書類の処理に多大な時間を要していた。</p> <p>2.改善実績 これまでの窓口及び郵送に加え、ちば電子申請サービスを活用し、インターネットからの申し込みを追加した。</p> <ul style="list-style-type: none"> 敬老会申込方法の電子化 <p>1.改善前(現状の課題) 敬老の日に、数え77歳以上の方を敬老会へ招待している。市民からの要望を受け令和5年度は指定席にて行うこととしたが、一人1枚の申込はがきのため、家族や友人グループでの申し込みができない課題が生じた。</p> <p>2.改善実績 専用はがきでの申し込みに加えて専用ホームページからのネット申し込みを追加し、グループにて申込み場合は、委託業者が作成したホームページからの申込みとした。</p>	<ul style="list-style-type: none"> はり、きゅう、マッサージ等施設利用券申込方法の電子化 利用者の利便性の向上と窓口対応時間の削減が図られた。 更新案内開始から4日間で、想定総数約2700人のうち、約350件の電子申請サービスでの申し込みがあった。利用者にとっては郵送料の負担なく申し込めた。 【窓口対応時間:申請1人あたり2分×350人=10時間40分削減】 【郵送書類処理時間:申請1人あたり30秒×350人=2時間55分削減】 敬老会申込方法の電子化 市民の利便性の向上と事務処理誤りの防止につながった。 申込み総数約2,500人中、250人のインターネット申込みがあった。 インターネット申込み分については入力作業の迅速化に繋がった。 また、指定席方式とこれまで通りグループでの参加を両立することができ、市民サービスが向上した。

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
11	電子申請の拡充による市民・保育園・幼稚園・窓口業務の負担軽減	保育幼稚園課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>電子申請が可能な手続きを拡充した結果、市民・保育園・幼稚園・窓口業務の負担軽減が図られた。</p> <p><背景> 子育て世帯にとって窓口の来庁が負担となるため、窓口に来なくても手続きができる手段を望む声が増えている。</p> <p><改善内容> 下記3手続きについて、電子申請の運用を開始した。 手続き1…認可保育園等の現況届(ぴったりサービス) →申請件数1,644件 手続き2…幼児教育・保育無償化の現況届(ちば電子申請サービス) →申請件数166件 手続き3…公立幼稚園の入園申請(ちば電子申請サービス) →申請件数136件</p>	<p>市民・保育園・幼稚園・窓口業務について、負担軽減を図ることができた。</p> <p>(1)市民の負担軽減 来庁不要な手続きが増えたことにより、市民の窓口来庁負担を減らすことができた。</p> <p>(2)保育園・幼稚園の負担軽減 旧来、園側に紙ベース帳票の収集(手続き1と3)を依頼していた。今回の電子申請の導入によりその収集件数が大幅に減少したため、園側の事務負担を減らすことができた。</p> <p>(3)窓口業務の負担軽減 窓口受付件数が減少したことにより、業務負担を減らすことができた。</p>
12	AIやマーケティング手法を活用した受診勧奨	国保年金課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>特定健康診査及び特定保健指導については、健康寿命の延伸と医療費適正化の為に欠かせないものであり、生活習慣病の予防に大きな役割を果たすものであるが、若年層を中心に受診率が伸び悩んでいる事が課題となっていた。</p> <p>特に、特定健康診査は自身の体の状態を知るとともに、特定保健指導や医療機関への受診につなげるという点からも重要性が高く、その受診をいかに促すかという点が業務改善のポイントであった。</p> <p>こうした認識に基づき、受診率向上のために、マーケティングの手法やAIを活用した受診勧奨を行うこととした。</p> <p>具体的には、AIを活用して特定健診未受診者を7つのカテゴリーに分類し、それぞれの特性に合わせたメッセージを盛り込んだ勧奨通知を送付した。</p>	<p>令和6年1月末時点の速報値となるが、受診率が43.1%と前年度実績39.5%と比較して3.6%増、受診者数にして6,961人から7,181人に220人の増加となっている。</p> <p>また、特定健診の受診率については、特定健診の受診率や国保税の徴収率、決算補てん等目的の法定外繰入の状況などに応じて国から交付金が交付される「保険者努力支援制度」の評価要素となっていることから、次年度以降、得点増に伴う交付額の増加も期待できる。</p>
13	工場検査のリモート対応	クリーンセンター	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>工場検査等の立ち会いが遠隔地にある場合、この立ち会いだけで往復の旅費だけでなく、相応の移動時間がかかり、日程がとられることとなる。</p> <p>繁忙期等に検査が重なった場合など、この時間の捻出が難しい場合も生じる。</p> <p>このため、Web会議システムを活用して、クリーンセンター会議室からリモート対応で実施した。</p>	<p>工場までの旅費及び移動時間を削減することができ、担当職員の移動時間をその他業務へ充てることができた。</p> <p>【リモート検査実績】 ○検査日時:令和5年11月14日(火)14時から2時間程度 ○検査内容:再資源化施設の基幹改良工事における電気盤(工場製作品)の各種検査 ○工場場所:(株)宮木電機製作所 京都府亀岡市(最寄り駅:JR並河駅)</p> <p>【旅費と移動時間の削減】 ○旅費:55,480円(片道13,870円×2回×2名)※JR舞浜駅～JR並河駅間 ○移動時間:往復8時間程度</p>
14	ビーナスプラザ公式Xの開設	ビーナスプラザ	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>ビーナスプラザでは、家庭で不用になった家具や自転車を無償で引き取り、補修・再生後に販売を行っているが、これまでの情報発信媒体は市のホームページ、印刷物の掲示のみで、再生家具の展示や自転車の抽選販売などの情報をタイムリーに発信する手段がなかった。</p> <p>そのため来館してから情報を得る利用者も少なくはなく、これらを改善する手段としてビーナスプラザ公式Xを令和5年11月8日に開設し、概ね5日ごとに再生家具等の展示情報を発信している。</p>	<p>施設運営には欠かせない運営に伴う情報をタイムリーに発信することができ、特に再生家具については日々展示物が入れ替わることから、利用される方々が最新情報を容易に閲覧することが可能になった。</p> <p>これにより利用者が展示物の情報を事前に入手してから来館することで、時間の無駄が省け、利便性の向上が効果として表れている。</p>

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
15	統合型GISと協定書の結び付け	都市計画課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	統合型GIS上に宅地開発条例の協定書のデータを保存し、条例の手続きを行った建築物について地図上で情報を確認しやすくしました。	現在、試験的に行っている取り組みであるため、具体的な効果の確認を行っている。各課での閲覧・共有ができるようになる可能性があり。今後効果が認められれば、地区計画との関連付け等、統合型GIS上で情報の確認が行えるように進めていく。
16	直営業務作業報告書	道路管理課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	市民等からの要望や苦情、パトロール等により道路の不具合箇所を直営作業員により、補修した箇所の報告書を作成している。その際、作業理由、対応状況、現況写真、作業後の写真を別々に報告書としていることからアクセスを使用し、データベース化し、一枚の報告書とした。 	直営業務の作業報告書をアクセスを使用し、データベース化することにより、作業理由、対応状況、現場写真の作業前、作業後を一枚のペーパーにまとめた報告書を作成することができた。これにより、一枚の報告書にすることによるペーパーレス化が図れることや過去の作業状況が検索できるなど、時間の短縮が図れるとともに作業状況の可視化及び安全性の向上に繋がっている。
17	LINE通報アプリ	道路管理課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	市民等が道路の異常を発見した際、従来までは開庁時間中に来庁や電話をするか、ホームページや市長への手紙から問い合わせ方法のみであった。しかし、来庁や電話には手間が掛かり、また、ホームページや市長への手紙では、異常についての場所や状況等を細かく記載する必要があり、通報者への負担軽減方法として道路管理課では、LINE等を活用した通報システムの導入に向けて検討を行ってきた。この度、国土交通省が#9910のLINE通報のアプリを千葉県内で試験運用するとの連絡があり、本市としても費用をかけずに利用が出来るのであれば独自にアプリを導入するよりもメリットが大きいと考え、ホームページでの周知を行った上で、運用を開始した。 	LINE通報のアプリは、異常の状況を選択し、位置情報を登録することで、自動的に担当の道路管理者へ送られるシステムとなっている。そのため、通報者の負担を大きく減らすことができることに加え、位置情報や写真も送られてくることから、場所を間違える可能性が減り、また、写真によって緊急性等も確認出来るという大きなメリットがあった。これにより、現場対応の時間を削減し、出動の優先順位の選定にも役立っている。
18	振込におけるデータ通信方法の変更に伴うペーパーレス化	会計課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	振込による支出において必要となるデータ通信手段として、従前利用していたISDN回線(=電話回線)を利用した通信サービスが終了したことに伴い、LGWAN回線(=総合行政ネットワーク)を利用した新サービスに移行した。この移行により、通信履歴が全てサーバーに保管されるため、送信単位で印刷していた送信結果画面が印刷不要となった。なお、支払後は指定金融機関から受領する振込明細表(=領収書)により送信結果画面と同様の情報を保存している。	ペーパーレス化の効果として、月平均で約400枚の印刷が削減された。また、ペーパーレス化以外の効果として、従前の方法で必要だったデータ送信後の指定金融機関へのファックス送信(月平均で約400件)を不要としたことで、業務量の削減にも寄与している。今回の通信方法変更を活用することで、今後の更なるペーパーレス化、業務効率化についても期待できる。

整理No	提案名	所属	テーマ	概要	効果
19	消防職員業務説明会 電子申請サービスについて	消防本部総務課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>これまでの消防職員業務説明会の応募方法については、電話のみの対応を行っており、また、参加可能の連絡は、全て電話で行っており、電話対応の際は、全て手書きで記録していた。これらが大きな手間となっていたが、令和4年度からは電話対応の他、ちば電子申請サービスを活用した応募方法を試みた。</p> <p>令和5年度は、電話での対応を行うことなく、前年度の反省を生かし、ちば電子申請サービスのみの応募を行い、事務業務の効率化を図った。</p> <p>前年度との変更点として、1点目に、応募者から入力していただく際の、記載内容(年齢・住所等)を増やすこと。2点目に、参加可能のお知らせを、全てちば電子申請サービス上で行った。以上2点を変更し、事務業務の効率化を図った。</p>	<p>令和4年度の結果として、39人中5人が電話対応だったのに対して、令和5年度は25人中1人が電話対応という結果だった。</p> <p>これまで、参加可能のお知らせを電話で一人一人に行っていたのに対して、ちば電子申請サービス上で一斉送信して、お知らせをするということが事務の効率化に繋がったと考える。</p> <p>そして、上記概要のように、応募者に記載いただく内容を工夫すること、デジタル化へ完全移行することの2点を変更したことで、事務作業の効率の向上ができたとする。</p> <p>次年度も同様に、ちば電子申請サービスを活用し、ペーパーレスや事務の効率化を図る。</p>
20	学校訪問資料の電子データ化	指導課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>市教育委員会が学校を訪問する際には、各学校は、以下の資料を紙媒体で作成していた。</p> <p>(作成資料)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学習指導案本冊 ・学習指導案分冊 ・経営部会資料 ・健康教育資料 ・特別支援教育に関する資料 ・学校要覧 ・学校訪問計画書 ・授業者一覧 <p>令和5年度からは、すべての資料を電子データで取り扱うこととした。</p>	<p>すべての資料を電子データで取り扱うこととした結果、資料の印刷・製本等に要する作業の手間や時間が削減でき、教職員の負担軽減につながった。</p> <p>また、紙資源の削減にもつながった。</p>
21	学校給食献立予定表等のデジタル化	千鳥学校給食センター	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>毎月、市立各小中学校を經由して、児童生徒の保護者に配布している「献立予定表」と「食物アレルギー対応食関係書類」について、これまで児童生徒の保護者に印刷して「紙」で配付していた。</p> <p>しかし、令和6年2月に保護者との連絡をデジタル化した『学校保護者連絡システム(キッビュー)』が導入されたことに伴い、そのシステムを活用することで、配付・配信方法を「紙」配付から「電子データ」配信に変更した。</p>	<p>献立予定表等を電子データで配信して以降、ひと月に印刷・配付していた約14,000枚の紙を削減することができた。</p> <p>また、学校を經由することなく、児童生徒の保護者に配信することにより、保護者に献立予定表を届けるまでに要する時間を短縮することができ、さらに、学校においては、学級毎に仕分けした後、各学級で児童生徒に配付する業務を削減することができた。</p>
22	教育委員会定例会資料の電子化	教育総務課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>教育委員会では毎月定例会を行っており、従来は出席者全員分(約40部)の資料を紙で用意していたが、全庁的なノートPCの配布に伴い、配布資料の電子化を行った。</p>	<p>会議のペーパーレス化を進めることができた。</p> <p>年4回ほどは庁内LANに接続可能な会場で定例会を開催するため、年間で紙(A4用紙)の使用量は7,000枚程度の削減効果になった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・資料1部あたりの紙使用量:150g~500g (A4用紙1枚あたり4gなので、37.5枚~125枚) ・電子化枚数:平均80枚×22部×年4回≒7,000枚 <p>併せて7,000枚分の印刷にかかる作業時間を削減した。</p>
23	スポーツ推進委員事業の申込事務の効率化	市民スポーツ課	(3)デジタル技術を活用した事務事業の改善【実績提案】	<p>これまで、スポーツ推進委員事業(花見ウォークやリゾートウォーク等)の受付方法は電話受付のみで行っていたが、「ちば電子申請サービス」を利用し、住所・氏名・年齢・性別・連絡先等の必要事項を受付フォームに申込者本人が入力する受付方法に変更した。</p>	<p>スポーツ推進委員事務局である、市民スポーツ課における電話受付事務及び名簿作成事務の作業量、時間(花見ウォーク100名、リゾートウォーク100名、ファミリーマラソン60組分)の縮減が図れ、また、申請者が時間を気にすることなく申込できることで、市民サービスが向上し、市民の負担軽減も図れた。</p> <p>また、問い合わせ先としては電話窓口を継続することで、申し込みできない状況が無いように対応した。</p>