

令和6年度 職員提案 受賞提案概要

審査結果	提案事項	提案種類	提案内容	改善前の状況	改善後	実施内容	実施効果	審査委員意見
最優秀賞	証明書のコンビニ交付の活用による、土曜日開庁・平日時間延長業務の廃止	実績提案	①市民サービスが向上するもの ②業務・作業の能率が向上するもの ③経費が削減されたり財政運営が向上するもの	○土曜日開庁、平日時間延長業務 ・土曜日開庁:毎週土曜日午前中 ・平日時間延長:月水金17時15分から19時まで ・業務内容:主に住民票、戸籍証明書、印鑑登録証明書等の発行 ○コンビニ交付 平成28年度に県内市町に先駆けてマイナンバーカードを使用してコンビニのマルチコピー機で住民票等の証明書が発行できる「コンビニ交付」を開始したが、令和2年度実績で3,514件(証明書交付件数全体の4.54%)と利用が伸び悩んでいた。 ↓↓↓↓ コンビニ交付の存在や利便性の周知を図るため以下を実施 ☆令和3年度にコンビニ交付の操作説明動画を作成。 市公式YouTubeにアップ。現在までに4種合計約64万回再生) 動画完成の際に市内コンビニ全店舗を回り、資料配置のお願い。 ☆令和4年度に自治体マイナポイント事業を県内で唯一実施。 マイナンバーカード自体の交付率を県内平均以下から県内トップ(市部門)に。 カード交付率:令和3年度末42.58%→4年度末75.58% ☆令和5年1月にコンビニ交付の手数料を各種1通あたり100円減額。 ☆DX推進課からの提案によりHPの修正、LINEリッチメニューへの掲載。 ☆その他、証明書交付の際レジにて口頭で周知。 動画のQRコードを窓口に貼ったり、地道な周知活動を展開。	○コンビニ交付件数/率の上昇 ・令和2年度 3,514件(4.54%) ・令和3年度 6,813件(9.5%) ・令和4年度11,680件(16.34%) ・令和5年度19,204件(27.12%) (令和2年度と比べ件数は約5.5倍、率も約6倍に) ○土曜日開庁、平日時間延長時間帯の証明書交付件数の減少 ・令和2年度3,394件 ・令和4年度2,613件(2年比25%減) ・令和5年度1,680件(同50%減) ↓↓↓↓ コンビニ交付件数が増加し、延長時間帯の利用者数が減少してきたことから令和5年度10月より段階的に窓口時間延長を縮小。特に苦情等が寄せられなかったことから令和5年度末をもって窓口時間延長・土曜開庁を全て廃止した。廃止後約半年経過するがこれまでに苦情等は寄せられていない。 窓口時間延長時は職員1名、委託会社社員2名の3名体制で運営 ・土曜午前4時間×4回/月×12か月＝192時間/年間 ・平日17:15～19:00の1:45×3日/週×4回/月×12か月＝252時間/年間 (192時間+252時間)×3名＝1,332時間/年間の時間外労働を削減 【参考:経費削減のかなりおおまかな最大値の試算】 ・時間外単価2,000円とすると年間2,664千円の削減 ※ただしフレックスや代休での対応あり。また、委託会社社員の単価はおそらくもっと低く、全額が委託費に反映されるわけではないと思う。	①取り組みやすさ ⇒やや難しい ②波及効果 ⇒限定的 ③改善に要する(要した)必要時間 ⇒1年以上 ④改善に要する(要した)必要経費 ⇒500万円以上 (補足事項) ・コンビニ交付のランニングコスト ⇒1,098万円(令和4年度) ・マイナンバーカード交付に係る事務費 ⇒全額国庫補助 ・自治体マイナポイント コンビニ交付手数料減額 ⇒コロナ対策交付金を活用 (一部市負担あり)	■ 窓口時間の短縮 □ 市のイメージアップ ■ 業務量・業務時間の削減 □ 業務の室の向上 □ 歳入の確保 ■ コストの削減 □ 職務能力の向上 □ 職場環境の向上 ■ デジタル化の推進 ■ ペーパーレス化の推進 (補足事項) なし	証明書のコンビニ交付率を高めるために、関係課が多角的な視点で地道に取り組みれてきたことが、具体的な数値等で裏付けられていた。また、この取組が、市民の利便性を高めただけでなく、職員の負担軽減やコスト削減にも貢献している。続けてきた市民サービスを廃止することは容易なことではないが、証明書のコンビニ交付を普及させることで、市民サービスを維持しつつも、業務効率化も実現させた優れた提案として評価した。
	【関連提案】 キオスク端末導入による市内コンビニ交付への誘導効果について	実績提案	①市民サービスが向上するもの ②業務・作業の能率が向上するもの ③経費が削減されたり財政運営が向上するもの	・市民課では、証明書の発行をできるだけコンビニ交付に誘導したいと考えており、手数料も100円割引を実施するなど、取り組んできたが、令和5年度現在、コンビニ交付率が27%と少し伸び悩んでいた。 ・これは、使い方がわからない方への取り組みが不足していると考えた。	・令和6年4月1日に総合窓口の横にキオスク端末を設置し、来庁者に使い方を説明しながらコンビニ交付を体験してもらったところ、コンビニ交付率(キオスク端末含む)が37%(令和6年8月末現在)と10ポイント上昇したことに加え、島田市内主要コンビニ1店舗あたり月平均発行枚数が5件以上増加した。 ・コンビニ交付への誘導効果が現れてきたと考える。 ・またこの取り組みは、マイナンバーカード利活用の実績の一つとも捉えることができる。	①取り組みやすさ ⇒やや易しい ②波及効果 ⇒やや全庁的 ③改善に要する(要した)必要時間 ⇒1か月以内 ④改善に要する(要した)必要経費 ⇒0円 (補足事項) ・このキオスク端末は、窓口包括委託業者のプロポーザル提案により導入をしたものである。このため、島田市が直接、キオスク端末の費用を負担していない。 ・しかし、キオスク端末を最大限に活用したいと考え、運用仕様を市民課と窓口包括委託業者と協議して決めた。 ・窓口開始後、5か月が経過し効果がデータに現れてきたので、実績提案として提出しようと考えたものである。	■ 窓口時間の短縮 □ 市のイメージアップ ■ 業務量・業務時間の削減 □ 業務の室の向上 □ 歳入の確保 ■ コストの削減 □ 職務能力の向上 □ 職場環境の向上 ■ デジタル化の推進 ■ ペーパーレス化の推進 (補足事項) ・来庁された際に市役所でもキオスク端末が使えることでのイメージアップ ・行政総務課と相談し、これまで使用していたコピー機を置き換えることでの設置スペースの有効活用 ・窓口包括委託でのプロポーザルからの導入であるため、直接、島田市への費用の負担はない。 ・窓口交付が少なくなることでの窓口負担軽減、将来的な人件費の減 ・キオスク端末では、申請書を記入しなくてよいので、ペーパーレス化など	
	【関連提案】 マーケティング的思考に基づいた証明書のコンビニ交付の推進について	実績提案	①市民サービスが向上するもの ②業務・作業の能率が向上するもの ③経費が削減されたり財政運営が向上するもの ④その他業務改善になるもの	・コンビニ交付周知方法の膠着化 ・コンビニ交付率16.3% ○課題(市民課窓口) ① コンビニ交付の利用率が低い(令和4年度16.3%) ⇒利用率が低いとないか問題? 市民サービスが向上しない、費用対効果が低い (参考実績)令和4年度 ・キオスク端末ランニングコスト:1,098万円/年 ・キオスク端末証明書発行枚数・売上:11,680枚 売上約350万円 (1枚300円で計算) ・証明書1枚当たりの経費:940円 750円ほど赤字 (1枚300円で計算) (戸籍関係証明書350円/枚、住民票・印鑑証明200円/枚) 36,600枚/年(コンビニ交付率約50%)発行されないと経費のもとは取れない! (キオスク端末使用料と窓口委託経費で二重に経費が掛かる) ② 窓口の待ち時間が長いときがある ↓ 窓口に来る人が減ったら待ち時間が短くなる!(行かない窓口の推進) ④ その他業務改善になるもの	・コンビニ交付率増加のため、コンビニ交付周知方法を改善 ・コンビニ交付率27.1%(コンビニ交付率増加に寄与) ○マーケティング的思考の5つのポイント 1 「目的」を明確にする ▶市民目線:便利にお得にサービスを受けてもらいたい! ▶職員目線:コンビニ交付数(コンビニ交付率)を増加したい!(業務効率化) ⇒まずは認知度UP(島田市公式HPのコンビニ交付ページの閲覧数を増やす! 2 「ターゲット」を明確にする ▶戸籍謄本、印鑑証明書、住民票記載事項証明書等を今!取得したい方 ▶コンビニ交付を知らない方 ▶マイナンバーカードを持っている方 ▶市役所・支所・行政SCに行く時間がない、家が遠い、早く手軽に手続きを済めたい! 3 「購買モデル」を考える ▶市民が住民票を取得したいと思った時の行動パターン/市民目線で深堀する ▼興味(住民票が必要!取得しなきゃ) ▼検索(どこで取れる?何が必要?⇒「島田市 住民票」で検索) ▼認知(コンビニ交付できるんだ!) ▼行動(コンビニ交付利用⇒安い・待たない・簡単♪) ⇒検索しやすい、コンビニ交付の情報をページ内で発見しやすいようにする! 4 「最適な打ち手(手法)」を考える 取り組み1:島田市公式HPの内容変更「コンビニ交付サービス」ページに飛びやすくなる見せ方の工夫→クリック数を計測→遷移数変化なし⇒見せ方改善→遷移数が増加 5 「結果の検証(PDCAサイクル)」をする 取り組み2:島田市公式LINEのリッチメニューで案内する。 リッチメニューの表示あり・なし期間における表示回数やLINE流入数を比較 リッチメニュー表示のありの方が表示回数とLINE流入数とも大幅に増加	①取り組みやすさ ⇒やや難しい ②波及効果 ⇒やや全庁的 ③改善に要する(要した)必要時間 ⇒1年未満 ④改善に要する(要した)必要経費 ⇒0円 (補足事項) ・業務改善や推進を考える際には、全体的なコストを考える視点を持つこと ・三方よし(市民、職員、社会)になる方法を考えること 以上、2点を意識し、マーケティング的思考とEBPMの考え方を取り入れて進めてほしい。	■ 窓口時間の短縮 □ 市のイメージアップ ■ 業務量・業務時間の削減 □ 業務の室の向上 □ 歳入の確保 ■ コストの削減 □ 職務能力の向上 □ 職場環境の向上 ■ デジタル化の推進 ■ ペーパーレス化の推進 (補足事項) ・本取り組みだけがコンビニ交付率増加に寄与したわけではない。	
優秀賞	誰でも簡単にマクロが作れる!～生成AIを活用したExcelマクロのVBAコードの作成～	実績提案	②業務・作業の能率が向上するもの	・これまで、Excelマクロは知識がない職員でないと、作成や管理ができなかった。 ・このため、Excelの関数だけでは実現不可能な複雑な作業は職員が手作業でやるしかなかった。(複雑な作業:複雑なデータ転記や抽出など) ・知識がある職員が作成したマクロについても、作成した職員が異動・退職してしまうと、誰も仕組みがわからず、マクロの保守や管理ができなくなってしまう。 <実際の取組み:子育て応援課のExcel転記作業(マクロ作成前)> ・膨大な相談記録を年度ごとExcelで管理。 ・外部への提出様式や会議資料に加工するため、「Excelファイルを1つ1つ開き→対象となるデータを抽出→Wordに転記」という作業を手作業でやっていた。 ・作業時間:1回あたり8時間×2か月に1～2回	・LoGoチャット内の「LoGoAIアシスタント GRT-4」を活用。 ・AIに「Excel(マクロ)でやりたいこと」を伝えてコードを書いてもらうことでマクロを簡単に新規作成したり、既存のマクロに対してAIに「コードの解説」をしてもらうことで保守・管理ができるように。 ・これにより、マクロやコードの知識がまったくない職員でも、短期間で0からマクロを作成することに成功した。 <実際の取組み:子育て応援課のExcel転記作業(マクロ作成後)> ・作成者:●●課 ○○職員(マクロの知識全くなし。AIに「そもそもマクロって何?」を聞くところから始めた。) ・職員が手作業でやっていたExcelの転記作業をマクロで自動化。 ・これまで1回あたり8時間かかっていたデータ成形作業がボタン1つで終了。実作業時間は1分程度に。 ・マクロ作成に係った実務時間:1～2日程度	①取り組みやすさ ⇒易しい ②波及効果 ⇒全庁的 ③改善に要する(要した)必要時間 ⇒1週間以内 ④改善に要する(要した)必要経費 ⇒0円 (補足事項) なし	□ 窓口時間の短縮 □ 市のイメージアップ ■ 業務量・業務時間の削減 □ 業務の室の向上 □ 歳入の確保 ■ コストの削減 □ 職務能力の向上 □ 職場環境の向上 ■ デジタル化の推進 □ ペーパーレス化の推進 (補足事項) ・これからの時代、職員のAI活用能力は必須になってくる。AIを活用することで、職員の事務を軽減させるだけでなく、Excelなどこれまで苦手意識を持っていたことでも「AIに教えてもらいながら試しにやってみよう」と前向きに挑戦してみるきっかけにもなり得ると思うので、ぜひAIをもっと活用していただきたい。	生成AIの活用促進の一助となる取組であり、導入した効果として高く評価できる。職員の省力化、効率化に大いに貢献する提案であるため、応用可能な案件がないか、例示等してもらい、さらなる展開が図られることを期待したい。なお、積極的に職員に使ってもらうためにも、最初の質問から最終的な成果までの作成過程や流れを詳しく説明してもらいたい。

審査結果	提案事項	提案種類	提案内容	改善前の状況	改善後	実施内容	実施効果	審査委員意見
奨励賞	証明書のオンライン申請化	実績提案	①市民サービスが向上するもの ②業務・作業の能率が向上するもの	(戸籍などの証明書は、郵送で依頼する場合) ・紙の申請書を記載し、手数料も定額小為替で送付を依頼しなければならない。 ・申請書をダウンロードする手間がある。 ・手数料を郵便局で定額小為替に変える手間がある。 ・身分確認できる証明書のコピーを添付する必要がある。	(島田市に本籍や住所があり、マイナンバーカードを持っている人) ・簡単にオンラインで(LoGoフォームから)申請することができるようになった。 ・申請書を用意する手間、手数料を郵便局で変える手間がなくなった。 ・記載漏れがあると強制的に次に進まないため、電話などで確認する手間も減った。	①取り組みやすさ ⇒やや易しい ②波及効果 ⇒全庁的 ③改善に要する(要した)必要時間 ⇒1か月以内 ④改善に要する(要した)必要経費 ⇒0円 (補足事項) なし	■ 窓口時間の短縮 □ 市のイメージアップ ■ 業務量・業務時間の削減 □ 業務の室の向上 □ 歳入の確保 □ コストの削減 □ 職務能力の向上 □ 職場環境の向上 ■ デジタル化の推進 □ ペーパーレス化の推進 (補足事項) ・島田市に本籍・住所がある人に限る ・マイナンバーカードを持っている人 ・本人からの請求に限る	申請者にとって、郵送申請で煩わしいと感じる手間が解消され、利便性が向上しただけでなく、職員にとっても、申請受理から交付までの手間が合理化されており、効率性や正確性が向上した取組である。こうした取組の積み重ねが、電子申請のさらなる普及や書かない窓口の推進に繋がっていくものと考えてる。導入コストやランニングコスト、郵送からオンライン申請に移行した件数や手間の削減などが、具体的に数値等で示されていれば、さらに良い提案になった。
職員大賞 (最優秀賞と同時受賞)	証明書のコンビニ交付の活用による、土曜日開庁・平日時間延長業務の廃止							
アイデア大賞	職員に向けた課名表示	アイデア提案	②業務・作業の能率が向上するもの	・旧庁舎とは異なり、現在は課名の表示がカウンターの外側にしかないため、他課と情報共有の必要があり執務エリア内を移動する際に、どこに何課があるのかわからない。 ・そのため、一度カウンターの外に出て課名を確認する必要があり、手間となっている。	・執務エリア内にもわかりやすく課名を表示することで、異動してきた職員でも、どこに何課があるのかすぐに理解でき、わずかだが仕事の効率化に繋がる。 ・表示方法は、カウンター上の課名表示板の裏側に、カッティングマシンで作成した課名を貼るだけ。	①取り組みやすさ ⇒易しい ②波及効果 ⇒全庁的 ③改善に要する(要した)必要時間 ⇒1週間以内 ④改善に要する(要した)必要経費 ⇒1万円以内 (補足事項) なし	□ 窓口時間の短縮 □ 市のイメージアップ ■ 業務量・業務時間の削減 □ 業務の室の向上 □ 歳入の確保 □ コストの削減 □ 職務能力の向上 ■ 職場環境の向上 □ デジタル化の推進 □ ペーパーレス化の推進 (補足事項) 【関係課所見】 課名表示版の執務室側にマグネットシートで作成した課名を貼るだけなので、技術的には実現可能な提案である。新庁舎は、設計コンセプトに基づいて、統一感のある仕上がりとなっているため、課名表示においても、バラバラでなく、統一感を持たせたものにしたい。	新庁舎ではユニバーサルレイアウトを採用していることから、出先機関の職員や新人職員にとつては、課の境界や誰がどこに座っているのか、見分けがつきにくいこともある。そのような職員が部署の場所を正しく把握することが出来れば、市民サービスや業務効率もさらに向上するのではないか。実用的かつ効果的で、取り組みやすい提案であるが、無駄な費用の発生は局限し、真に必要とされる部署(場所)に限って実施すべきである。
行政経営会議 委員長賞	島田市家屋調査予約フォームを活用した家屋調査の日程調整	実績提案	②業務・作業の能率が向上するもの	家屋調査の予約方法は、電話or家屋担当が新築見回り訪問時に日程調整(極めてアナログ) (職員側デメリット) ・平日の日中は留守の家が多く、所有者と連絡が取れない。 ・何度か訪問する必要があり、日程調整に時間と労力がかかる。 (所有者側・職員側双方のデメリット) ・電話での日程調整の際、聞き取りミスが発生した。 (所有者側デメリット) ・市役所開庁時間外は予約ができない。	従来の予約方法に加え、「島田市家屋調査予約フォーム」を作成し活用 (職員側メリット) ・メール回答も可能のため、電話対応に割く時間が多少減った。 (所有者側・職員側双方のメリット) ・平日の日中忙しい方でも予約が取りやすい。 ・回答項目を設定出来るので、確認項目の漏れや聞き間違い等のミスを防止できる。 (所有者側メリット) ・開庁時間に縛られず24時間いつでも回答が可能。	①取り組みやすさ ⇒やや易しい ②波及効果 ⇒やや限定的 ③改善に要する(要した)必要時間 ⇒1か月以内 ④改善に要する(要した)必要経費 ⇒0円 (補足事項) なし	□ 窓口時間の短縮 ■ 市のイメージアップ ■ 業務量・業務時間の削減 □ 業務の室の向上 □ 歳入の確保 □ コストの削減 □ 職務能力の向上 □ 職場環境の向上 □ デジタル化の推進 □ ペーパーレス化の推進 (補足事項) なし	所有者側・職員側双方にメリットがあるだけでなく、コストや時間をかけることなく作業の効率化・標準化に成功している点で優れた提案である。DX推進にあたり効果が高く、他の分野や業務でも参考とされたい。