

業務改善プラン一覧

■取り組みテーマ■

- ①ペーパーレス推進に資する取組
- ②DX推進・働き方改革に資する取組
- ③目指すべき中野区職員の姿1「前例にとらわれず、自ら主体的・自律的にスピード重視で取り組む」の実現に資する取組
- ④目指すべき中野区職員の姿2「地域に飛び出して、多様な人々と積極的に関わり、信頼関係を築く」の実現に資する取組
- ⑤目指すべき中野区職員の姿3「多様な地域の人材をコーディネートして、地域の課題を解決する」の実現に資する取組
- ⑥目指すべき中野区職員の姿4「日本国内はもとより世界の先進事例にも目を向け学ぶ」の実現に資する取組
- ⑦目指すべき中野区職員の姿5「客観的データや合理的根拠等のエビデンスに基づいて政策を立案し、効果を検証して仕事を進める」の実現に資する取組
- ⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組

ページ	部・室・局名	課・事業所名	取り組みテーマ	プラン名
4	企画部	企画課①	⑧	SDGsパートナーのマッチング支援
5	企画部	企画課②	⑧	LoGoフォームの活用推進及びわかりやすい周知
6	企画部	資産管理活用課	⑧	資産活用推進プラン
7	企画部	財政課	⑧	現金寄付のHP改善
8	企画部	広聴・広報課	⑧	「見やすく、分かりやすく、探しやすい」ホームページ推進プラン
9	総務部	総務課	⑧	テーマ別法律相談会の拡充
10	総務部	職員課	③	受験生に選ばれる職場、職員が働き続けたい職場を目指して
11	総務部	施設課	②	「それ、早く言ってよお～」名刺管理改革で業務改善・顧客満足度向上プラン
12	総務部	契約課	②	手引類の充実×NAKA b o t =課内事務軽減×効率化×全庁契約検査事務力up!
13	総務部	防災危機管理課	⑤	外国人防災リーダー育成等による災害対応力向上プラン
14	総務部DX推進室	デジタル政策課	⑧	全庁向け調査のとりまとめ業務改善(事例：統合型GIS/公開レイヤー調査)
15	区民部	区民サービス課	⑧	ユニバーサルデザイン機器を活用した窓口サービスの提供
16	区民部	戸籍住民課	⑧	スピードUP! 窓口・バックヤード最適化プラン
17	区民部	戸籍住民課(地域事務所)	⑧	受け取り場所拡大でもっと便利に! ~マイナンバーカードがもっと身近な場所で受け取れる時代へ~
18	区民部	税務課	①	電子申請の受付推進プラン
19	区民部	保険医療課	⑧	中野区HP 保険医療課閲覧ページをもっと見やすく
20	区民部	産業振興課	②	Microsoft365を活用したタスクの一元化
21	区民部	文化振興・多文化共生推進課	⑧	中野区の歴史をより身近に~情報発信の充実に向けた取組~
22	子ども教育部・教育委員会事務局	子ども・教育政策課	②	DXマインドセットプラン
23	子ども教育部・教育委員会事務局	保育園・幼稚園課	⑧	資料の検索性向上プラン
24	子ども教育部・教育委員会事務局	沼袋保育園	⑧	子どもも大人も~明日も来たい保育園~
25	子ども教育部・教育委員会事務局	中野保育園	⑧	利用者がほっとするちょこっと場所づくり
26	子ども教育部・教育委員会事務局	白鷺保育園	⑧	子育て支援

ページ	部・室・局名	課・事業所名	取り組み テーマ	プラン名
27	子ども教育部・教育委員会事務局	本町保育園	⑧	どんな時も、「安心」「安全」「楽しい」保育園！
28	子ども教育部・教育委員会事務局	昭和保育園	⑧	利用しやすい保育園に！
29	子ども教育部・教育委員会事務局	野方保育園	⑧	「安心・安全・居心地のよい保育園」
30	子ども教育部・教育委員会事務局	鍋横保育園	②	時間を有効活用した仕事の効率化
31	子ども教育部・教育委員会事務局	丸山保育園	⑧	勤務時間有効活用プラン
32	子ども教育部・教育委員会事務局	弥生保育園	⑧	フリールームからみんなのへやへ ~いつでも、だれでもほっとできるへや~
33	子ども教育部・教育委員会事務局	江原保育園	⑧	職員が学びあえる環境づくり
34	子ども教育部・教育委員会事務局	指導室	⑧	臨時的任用教員・時間講師任用希望者登録の電子申請化プラン
35	子ども教育部・教育委員会事務局	学務課	②	学校への調査依頼を削減！精選！シンプル化！
36	子ども教育部・教育委員会事務局	子ども教育施設課	①	SharePoint活用プラン
37	子ども教育部・教育委員会事務局	子育て支援課	①	整理整頓して仕事の効率をアップしようキャンペーン
38	子ども教育部・教育委員会事務局	育成活動推進課	②	新人でもわかる！引継ぎ作成マニュアル
39	子ども教育部・教育委員会事務局	文園児童館	⑧	おやつを食べる場所をみんなで考えよう
40	子ども教育部・教育委員会事務局	上高田児童館	⑧	紙をたいせつにつかおうキャンペーン
41	子ども教育部・教育委員会事務局	城山ふれあいの家	⑧	さくら館「みんなの声で環境改善」プロジェクト
42	子ども教育部・教育委員会事務局	みずの塔ふれあいの家	⑧	どの世代も安心して過ごせる「場所」へ
43	子ども教育部・教育委員会事務局	北原児童館	⑧	あります？あります！情報特だねプラン
44	子ども教育部・教育委員会事務局	野方児童館	⑧	子どもたちや利用者の声を聴く「のんくん・のんちゃんポスト」有効活用
45	子ども教育部・教育委員会事務局	南中野児童館	⑧	来館者名簿改善プラン
46	子ども教育部・教育委員会事務局	みなみ児童館	⑧	「みんなのへやをかながえよう」プロジェクト
47	子ども教育部・教育委員会事務局	弥生児童館	⑧	子どもが主役の児童館（あなたが主役）
48	子ども教育部・教育委員会事務局	宮の台児童館	①	印刷しないで日誌を共有！
49	子ども教育部・教育委員会事務局	大和児童館	⑧	子どもたちがくつろげる居場所づくり（ロビー機能の強化）
50	子ども教育部・教育委員会事務局	大和西児童館	⑧	遊園の利用の仕方をみんなで考えよう
51	子ども教育部・教育委員会事務局	鷲宮児童館	⑧	どの世代の利用者にとっても、くつろげる・楽しい居場所づくり
52	子ども教育部・教育委員会事務局	西中野児童館	③	こどもたち、利用者にとって、引き続き児童館が安全で楽しい居場所となるプラン
53	子ども教育部・教育委員会事務局	若宮児童館	⑧	午後も展開！ 子育て仲間づくり支援事業
54	子ども教育部・教育委員会事務局	かみさぎ児童館	⑧	児童館 新しくスタートしました！
55	子ども教育部・教育委員会事務局	子ども・若者相談課	⑧	子どもショートステイをもっと身近に！

ページ	部・室・局名	課・事業所名	取り組み テーマ	プラン名
56	子ども教育部・教育委員会事務局	児童福祉課	⑧	一時保護所インテーク動画を子どもだけでなく親にも見せて、安心感を育もう
57	地域支えあい推進部	野方区民活動センター	⑤	世代を超えて集え！地域ぐるみで取り組む官民共同の居場所支援（ウィズサロン、ウィズキッズサロン）
58	地域支えあい推進部	地域包括ケア推進課	⑧	公民学プラットフォームで創造する地域の未来（そろそろ収穫期！出荷に向けた大作戦）
59	地域支えあい推進部	中部すこやか福祉センター	⑧	すこやか福祉センター安全向上プラン
60	地域支えあい推進部	北部すこやか福祉センター	⑧	子どもが親しみやすい北部すこやか福祉センター
61	地域支えあい推進部	南部すこやか福祉センター	⑧	1階で迷いにくい案内表示に
62	地域支えあい推進部	鷲宮すこやか福祉センター	⑧	窓口申請・相談をスムーズにします。
63	地域支えあい推進部	介護保険課	⑧	みんなで支える介護保険の魅力、みんなで発信していきます
64	健康福祉部	福祉推進課	②	SharePointサイトを活用して業務効率化！
65	健康福祉部	スポーツ振興課	⑧	業務負荷分散プラン
66	健康福祉部	障害福祉課	⑧	LoGoフォームの達人にわたしはなる！真の行政マンへの改革プラン★
67	健康福祉部	生活援護課	②	生活保護業務への電子申請導入
68	健康福祉部	保健企画課	②	ワークライフバランス推進プラン
69	健康福祉部	保健予防課	⑧	資料整理とデジタル化で進める業務効率化
70	健康福祉部	生活衛生課	⑧	見せ方革命！ #映え掲示でバズらせてみた
71	環境部	環境課	⑧	省エネルギー設備等設置補助金にかかるオンライン申請手続等の改善
72	環境部	ごみゼロ推進課	⑧	電話対応マニュアルを改善して区民対応力の向上を図ります
73	環境部	清掃事務所	⑧	電話対応マニュアルを改善して区民対応力の向上を図ります
74	都市基盤部	都市計画課	②	セルフサービス端末を活用した資料交付時間の短縮及び職員対応時間の削減
75	都市基盤部	道路管理課	⑧	HPの改善によるセルフサービスの利用向上、待たない窓口で区民の利便性向上
76	都市基盤部	道路建設課	⑧	狭あい道路整備図面をセルフサービス端末で
77	都市基盤部	公園課	⑧	利用者目線でわかりやすい公園ルール表示の検討
78	都市基盤部	建築課	⑧	セルフサービス端末活用プラン
79	都市基盤部	交通政策課	②	窓口手続きのオンライン化推進（LoGoフォームの活用）
80	都市基盤部	住宅課	⑧	電話対応品質向上プラン
81	まちづくり推進部	まちづくり計画課	⑧	区HPの改善プラン
82	まちづくり推進部	まちづくり事業課	②	テレワーク推進によるワークライフバランスの向上
83	まちづくり推進部	中野駅周辺まちづくり課	④	区民の意見を反映させ、信頼関係を築いて行うまちづくり
84	会計室	会計室	⑧	実務に効く！研修改革プラン

課・事業所名	企画課①
--------	------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	SDGsパートナーのマッチング支援	
現状 【Before】	企画課は、SDGsパートナー（区内でSDGsに関する取組を行っている企業等）同士の連携事業による更なるSDGsの推進を支援していますが、パートナー企業が抱える様々な課題（人手やノウハウ不足）がハードルとなり、企業同士のマッチングの実現には至っていません。	
	【現在の数値】	マッチング数0件
改善目標	パートナー企業等が抱える課題と解決策のマッチングを実現し、中野区のSDGsを盛り上げます。	
	【目標とする数値】	マッチング数2件
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ●パートナー企業が抱えるSDGsに関する課題を登録し、解決できるノウハウを持つ企業とのマッチングを広く募集するページ（SDGsマッチングサイト）を区HP上に作成します。 ●SDGsマッチングサイトでは、パートナー企業が「どんなことに取り組みたいか」「どんな企業等とのコラボを望んでいるか」を可視化します。これにより需要（課題）と供給（解決策）のマッチングを促進します。 ●応募にあたっては、LoGoフォームを活用することで、パートナー企業等は簡単に応募ができ、職員は効率よく管理できる運用を目指します。 	
取組の効果 【After】	10件の課題登録があり、そのうち4件のマッチングに成功。以下のような効果を確認できた。	
	【結果の数値】	課題登録件数10件、マッチング件数4件

課・事業所名	企画課②
--------	------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	LoGoフォームの活用推進及びわかりやすい周知
現状 【Before】	イベントの申込等における電子申請によるオンライン化に取り組んでいますが、参加者へのアンケートなど、まだオンライン化できていないものがあります。
改善目標	オンライン化をさらに推進し、区民の利便性向上及び業務の効率化に努めます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	人権啓発関連のパネル展や平和企画展示のアンケートやユニバーサルデザイン製品の配布事業等について、LoGoフォームを導入し、電子でも回答ができるようにし、アンケート回答に関する選択肢を広げます。パネル展示等においてもわかりやすく周知することに加えて、HP上でもアンケートの回答ができるようにします。 ※ユニバーサルデザインの考え方を踏まえ、従来の紙での申込方法も残します。
取組の効果 【After】	人権啓発関連のパネル展及び平和企画展示のアンケート回答を電子化しました。さらに、男女共同参画週間講演会や人権啓発講演会の参加者アンケートを電子化するとともに、平和のつどいでは参加者アンケートだけでなく、当日の講師への質問も電子で受付をしました。ユニバーサルデザインの観点から、電子化に完全移行するのではなく、ネット環境へアクセスできない区民やスマートフォンを持っていない等の理由から電子での回答が難しい区民に配慮し、これまでの紙でのアンケート回答も引き続き実施していきます。

課・事業所名	資産管理活用課
--------	---------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	資産活用推進プラン	
現状 【Before】	中野二丁目権利床活用事業として令和6年4月に「NAKANO HAKO（ナカノ ハコ）」、中野セントラルパークイースト賃借床活用事業として令和6年5月に「絵本ラウンジL00Pなかの」がオープンしましたが、オープン後、区からの定期的な広報を行っていません。	
	【現在の数値】	—
改善目標	区のホームページのお知らせに定期的に両施設の案内を掲載し、利用促進を図ります。	
	【目標とする数値】	区ホームページお知らせ掲載 年6回以上
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 広聴・広報課と連携して、見やすく、分かりやすい案内ページを作成します。 ・ 定期的な発信のほか、各施設でイベントが開催される際にも区ホームページのお知らせに掲載するなど、各施設の事業者と連携した情報発信を行います。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区ホームページ内に「NAKANO HAKO（ナカノ ハコ）」、「絵本ラウンジL00Pなかの」の施設案内ページを作成したことで、各施設の情報にアクセスしやすくなりました。 ・ 各施設案内ページのイベント情報を定期的に更新するのではなく、各施設案内ページから各施設のホームページにアクセスできるようにし、最新のイベント情報を直接確認できる運用にしました。 	
	【結果の数値】	—

課・事業所名	財政課
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	現金寄付のHP改善	
現状 【Before】	現在、中野区のHPでは現金寄付の申込みに係る情報がわかりづらい状況です。	
	【現在の数値】	令和6年度の寄付者数：延べ31名（過去3か年平均：31.3件）
改善目標	寄付に関する情報をわかりやすく掲載することで区民サービスの向上を図ると同時に、寄付者数の増加に繋がります。	
	【目標とする数値】	令和7年度の寄付者数：延べ40名
取組内容 (具体的な改善の取組)	HP内の情報を見やすくし、寄付目的等に関するイメージを具体化することで、寄付の動機づけとなるよう取り組みます。	
取組の効果 【After】	LoGoフォームでのオンライン申請を案内し、寄付目的を8項目から12項目に増やしたことで、寄付の動機づけにつながった。	
	【結果の数値】	1年間（令和6年10月1日から7年9月30日まで）の寄付件数が昨年と比較して50%増加し、39件になった。

課・事業所名	広聴・広報課
--------	--------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	「見やすく、分かりやすく、探しやすい」ホームページ推進プラン	
現状 【Before】	令和5年11月に、中野区公式ホームページをリニューアルしたが、必要な情報に即座にたどり着けない、または、行政用語が多く分かりづらいページも未だに散見される。	
	【現在の数値】	—
改善目標	各所管課と協力して、区民にとって見やすく、文章の表現も端的で分かりやすく、検索もしやすい、インデックスからも探しやすいページへと見直す。	
	【目標とする数値】	個別のページを見直した件数 10件
取組内容 (具体的な改善の取組)	区公式ホームページの方針に基づき、改善したほうがよいページの項目出しを行う。その後、「見やすく、分かりやすく、探しやすい」ページへと改善するため、各所管課と協力して、ページを見直していく。 (例：中野駅周辺まちづくり、産業振興など)	
取組の効果 【After】	インデックスや各コンテンツの内容を整理することで、検索からはもちろん、トップページからも知りたい情報に辿り着きやすいホームページとなった。また、ユニバーサルデザインやアクセシビリティに配慮しつつ、画像や見出しなどを適切かつ効果的に使用することで、「誰にとっても見やすく、分かりやすく、探しやすい」ホームページへと改善することができた。	
	【結果の数値】	個別のページを見直した件数 13件

課・事業所名	総務課
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	テーマ別法律相談会の拡充	
現状 【Before】	日程の都合等でテーマ別法律相談会に参加できない職員への支援が不十分です。	
	【現在の数値】	(令和6年度のテーマ別法律相談会の実施回数) 計4回
改善目標	職員が法律相談を活用できる機会をより多く提供します。	
	【目標とする数値】	(令和7年度のテーマ別法律相談会の実施予定回数) 計6回以上
取組内容 (具体的な改善の取組)	テーマ別法律相談会の実施回数を増やすこととし、令和7年度においては計6回以上実施することを目指すほか、実施日に使用した資料を後日全庁ポータルに掲示板に掲載した上で、当該実施日に参加できなかった職員からの当該テーマについての質問を受け付けることとします。	
取組の効果 【After】	目標としていた実施回数を達成したほか、実施日に使用した資料を後日全庁ポータルに掲示板に掲載したことにより、法律相談を活用できる機会を昨年度に比べて多く提供することができました。	
	【結果の数値】	テーマ別法律相談会実施回数6回

課・事業所名	職員課
--------	-----

取り組みテーマ	③目指すべき中野区職員の姿1「前例にとらわれず、自ら主体的・自律的にスピード重視で取り組む」の実現に資する取組	
プラン名	受験生に選ばれる職場、職員が働きたい職場を目指して	
現状 【Before】	昨今、特別区職員の受験希望者が減っている。特に、保育士や専門職種の職員を確保することが難しい状況にある。一方で、採用説明会やインターンシップの参加者の満足度は非常に高い傾向にある。その機会を質・量ともに充実させ、職員の確保につなげていく。	
	【現在の数値】	採用説明会参加者（区単独説明会：119人、特別区合同説明会：457人） インターンシップ受入者8人
改善目標	大学連携校や各部との連携により、採用説明会やインターンシップの規模を拡大します。また、採用説明会やホームページのコンテンツを充実させ、中野区の魅力付けを行います。	
	【目標とする数値】	採用説明会参加者（区単独説明会：200人、特別区合同説明会：500人） インターンシップ受入者（事務職7人、技術職3人、保健師2人）
取組内容 （具体的な改善の取組）	<p>【採用広報の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区単独説明会の回数増（1回→3回） ・大学訪問・就職フェアなどへの参加 ・各部による説明会等の支援 ・採用説明会資料とホームページのコンテンツ充実 ・動画による採用PR <p>【インターンシップの強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保健師コースの新設及び技術職（建築・土木職）コースの拡充（受入枠1→3） ・大学等へのインターンシップ募集の周知 	
取組の効果 【After】	採用説明会やインターンシップにより、中野区役所で働く魅力を多くの受験生に伝えることができた。今後も受験生に選ばれる職場・職員が働きたい職場を目指した取組を進めていく。	
	【結果の数値】	採用説明会参加者（区単独説明会：311人、特別区合同説明会：552人） インターン受入者（事務職：7人、技術職：4人、保健師：15人）

課・事業所名	施設課
--------	-----

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	「それ、早く言ってよお～」名刺管理改革で業務改善・顧客満足度向上プラン	
現状 【Before】	設計・工事関係者やメーカー担当者と交換した名刺は、各自が紙や電子データなど様々な媒体で保管・管理しています。連絡先の検索、担当者間でのメーカー連絡先の共有にも時間を要します。電話帳も各自で管理しているため、Teams電話の機能が有効活用されていません。	
	【現在の数値】	名刺情報の共有 0人
改善目標	名刺情報の一元管理・共有により名刺の検索時間を大幅に短縮します。また、Teams電話の相手方情報表示機能活用により、電話の取り控えや、転送の手間を少なくし、顧客満足度の向上につなげます。	
	【目標とする数値】	名刺情報の共有 53人 紙での名刺保管 0人
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>まず初めに、Excelで名刺情報を一元管理するためのフォーマットを作成します。この名刺情報は、MS365にインポートすることにより、全職員が同じ電話帳を共有できるようにしたいため、入力する情報のルール化（会社名や担当者役職名の表記方法など）も併せて検討します。</p> <p>現在保有している名刺情報をルールに従いシートに入力します。重複がある場合には、シート完成時にExcel上でデータ整理します。また、シート完成後に新規に名刺交換した場合は、必要に応じ名刺情報を逐次追加できるようにします。</p> <p>シート完成後は、Excelでのキーワード検索が可能になります。さらに職員が各々MS365にインポートすることにより、面識のないメーカーの担当者等の連絡先も共有、検索することができ、Outlookメール送信時の宛先検索に要する時間が大幅に短縮されます。また、当課はある程度決まった契約相手方やメーカーからの電話が多く、Teams電話帳の共有により入電時の相手方情報が表示され、転送の手間を大きく省くことができます。</p>	
取組の効果 【After】	名刺情報を一元化するためのフォーマットを作成しました。複数の職員が同一業者や担当者の名刺を保有している実態に応じ、作業の簡略化を図るため、重複する情報を自動検知する機能や、Teams電話でのポップアップ画面での表示限界を考慮し、最適表示となるよう一律変換機能を備えたものとするを工夫しました。	
	整理された共有電話帳を全職員がMS365にインポートすることで、入電時に相手方の社名や担当者名、電話番号が表示されるため、当該担当職員が直接対応でき、お待たせする時間の削減、更には誤発信の防止につなげることができました。（写真は個人情報に配慮し、モザイクで表示しています）	
	【結果の数値】	名刺情報の共有 53人(職種ごとの共有) 紙での名刺保管 0人

課・事業所名	契約課
--------	-----

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組
プラン名	手引類の充実×NAKAbot＝課内事務軽減×効率化×全庁契約検査事務力up！
現状 【Before】	全庁的に経験年数の浅い職員が増加する中、契約課では軽易な質問を電話等で受けることも多く、職員の多忙を助長する一因となっています。今年度は契約事務規則の改正を予定していることもあり、各所属での適正な契約・検査の事務執行を確保し、かつ、契約課職員のWLBを改善するため、既存の契約・検査事務手引類の更新にあたりNAKAbotの存分な活用も念頭に置いて表現を見直すなど更なる工夫で充実させることが必要となっています。
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・既存の手引等を適宜更新して充実させ、契約課への軽易な質問等を減らします。 ・検討中の契約事務規則の改正（少額随契の範囲拡大による部長契約の増大）後の情報も適切に周知し、各所属で契約・検査事務の適正な執行を確保できるようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ◆「契約の実務」、「契約Q&A」、「検査の実務」等の手引の充実（見直し・更新） 最新の情報への更新はもちろん、NAKAbotの根拠資料として知りたい答えを最短で得られやすい手引となっているかどうかを検証して、内容や表現を見直します。 ◆通知類の集約、マニュアルの整備等 さまざまなタイミングで発出してきた通知等の情報について、最新かつ最適な内容となるよう点検し、分かりやすく集約します。また、企画提案公募型事業者選定（プロポーザル方式）関連のマニュアルを最新の状況（電子申請による応募等）に即して整備します。 ◆契約事務規則改正後の周知 円滑な対応を図り、手引や研修資料を分かりやすく作成します。
取組の効果 【After】	「契約の実務」について、令和8年度からの改正事項の反映やその他の留意事項の追記を行い、充実を図りました。また、実務研修「契約・検査研修」は新設の決裁者編を含め、テキストをモニターサイズにあわせて見やすく、また分かりやすく再編し、NAKAbotの案内も掲載して活用を促しました。年度内に「契約Q&A」やマニュアル類を更新して情報伝達ガイドラインに沿って発信することで、全庁的な契約検査事務力が向上しています。

課・事業所名	防災危機管理課
--------	---------

取り組みテーマ	⑤目指すべき中野区職員の姿3「多様な地域の人材をコーディネートして、地域の課題を解決する」の実現に資する取組	
プラン名	外国人防災リーダー育成等による災害対応力向上プラン	
現状 【Before】	区では令和6年度から外国人の区民に対して外国人防災リーダー育成事業を行っている。災害時の防災リーダーとなるべく訓練参加等を実施しているが知識や経験にばらつきがある。	
	【現在の数値】	外国人防災リーダー訓練等：年5回
改善目標	外国人防災リーダー向けの訓練等の回数を増やし、地域の災害対応力向上を図る。	
	【目標とする数値】	外国人防災リーダー訓練等：年10回
取組内容 (具体的な改善の取組)	・令和6年度の外国人防災リーダーは訓練への参加が主な内容であったが、令和7年度は訓練に加え座学、既存日本人防災リーダーとの交流会、防災フェアや総合防災訓練での訓練指導、を行うことで外国人防災リーダーのスキル向上を目指し地域全体での災害対応力向上を図る。	
取組の効果 【After】	・既存日本人リーダーと合同で訓練等を実施し、地域の災害対応力向上に繋がっています。 ・来年度以降も継続して取り組んでいきたいと考えております。	
	【結果の数値】	外国人防災リーダー訓練等：実施回数9回（2月5日時点）

課・事業所名	デジタル政策課
--------	---------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	全庁向け調査のとりまとめ業務改善(事例：統合型GIS/公開レイヤー調査)	
現状 【Before】	Step1:(デジタル政策課)Excel調査票を各課に配布。 Step2:(それぞれの課)Excel調査票に入力、提出。 Step3:(デジタル政策課)各課から提出された内容を取りまとめ用のExcelシートにコピペ。	
	【現在の数値】	Step3にかかる業務時間：2時間程度
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・(それぞれの課)Excel調査表を廃止し、入力しやすい回答フォームを提供する。 ・(デジタル政策課)各課から提出された内容のとりまとめ時間を削減。 	
	【目標とする数値】	Step3にかかる業務時間 0時間
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・Excel調査票をSharePointリストに置き換え。 ・各課が所管する項目だけを編集できるよう、リスト項目へのアクセス制限を実施。 ・入力しやすいフォームをPower Appsで作成し実装。 	
取組の効果 【After】	Step1:(デジタル政策課)Power Automateで今回調査分の情報に差し替え Step2:(それぞれの課)期限までに直接入力。	
	【結果の数値】	Step1にかかる準備作業等 2～3分程度 Step3にかかる業務時間 0時間

課・事業所名	区民サービス課
--------	---------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	ユニバーサルデザイン機器を活用した窓口サービスの提供	
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者の聞こえのサポートする助聴器の使用時に、両手が塞がれてしまい書類の作成に時間がかかってしまう等の理由により機器が利用されていない現状があります。 ・翻訳アプリをタブレットに導入して活用していますが、昨今の外国人住民の増加や耳の聞こえに不安がある方へのご案内で筆談の手間をおかけしてしまうことやスムーズな対応が困難になっているという現状があります。 	
	【現在の数値】	助聴器利用件数（R7. 2～R7. 4）：5件 透明ディスプレイ利用件数：R7. 7～運用開始予定
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ○機器を導入することで、あらゆる区民の方が利用しやすいよう、ユニバーサルデザインの視点に立った窓口サービスを提供します。 ・軟骨伝導イヤホンを導入して、来庁者が円滑に手続きを行えるようにします。導入に関する周知活動により、多くの来庁者に利用していただけるようになります。 ・来庁する外国人や、耳の聞こえに不安がある方への案内をシームレスに行うため、職員及び来庁者の会話音声文字（テキスト）に変換し表示する透明ディスプレイ機器を導入して、円滑な手続きを行えるようにします。 	
	【目標とする数値】	軟骨伝導イヤホン利用件数（R7. 6～R8. 3）：50件 透明ディスプレイ利用件数（R7. 7～R8. 3）：25件
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・既に導入済の助聴器に加え、両手を塞がずに使用することが出来る軟骨伝導イヤホンを高齢者総合窓口及び在宅療養・高齢者支援の窓口のある本庁舎3階及び本庁舎2階に導入します。利用促進のための掲示物を3階窓口に設置するとともに、区HPにより周知します。 ・今年度7月より、翻訳アプリにリアルタイム通訳サービスが提供開始されるにあたって、透明ディスプレイを本庁舎の1階及び3階、庁舎外にも設置し、区HPにより周知します。 <p>◎設置予定場所に限らず効率的かつ効果的に運用できるよう、設置・保管場所の提案など各課への必要なサポートを行うとともに、機器の利用を希望する課に対し取扱方法に関する説明を積極的に行い、利用促進を図ります。</p>	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・軟骨伝導イヤホンの導入により、聞こえに不安があるが補聴器等を使用していない来庁者への聞こえの補助に一定の効果がありました。一方で着用自体に抵抗がある来庁者もいらっしゃいました。お試しの使用等継続的に利用促進を行っていますが、月2、3件の利用になっています。試着も含め、窓口職員からより一層の利用促進をしていただくように働きかけていき、聞こえに不安がある方への窓口サービス環境を改善していきます。 ・透明ディスプレイの導入により、来庁者とのコミュニケーションが視覚的に補完され、職員やフロア案内人による案内・説明がより円滑に行えるようになりました。導入後、一日1～2件程度の利用があり、当初の予想を大きく上回る結果となっています。 <p>◎今後も、ユニバーサルデザインの観点から、誰もが安心して利用できる窓口サービス環境の整備を進めていきます。</p>	
	【結果の数値】	軟骨伝導イヤホン利用件数（R7. 6～R8. 3）：29件（年度末見込み） 透明ディスプレイ利用件数（R7. 7～R8. 3）：180件（年度末見込み）

課・事業所名	戸籍住民課
--------	-------

取り組みテーマ	⑥その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	スピードUP！窓口・バックヤード最適化プラン	
現状 【Before】	<p>窓口が混雑する、令和7年の3、4月（引越しシーズン）に以下の対応を行いました。</p> <p>①職員意見を元にした事務やフローの見直し（レイアウトの変更、説明チラシ） ②窓口数の増加（ナカノバ・1階会議室の活用） ③待合場所をわかりやすく（記載台の移動、大型モニターの活用） ④来庁させない取組み（コンビニ手数料10円、申請書のオンライン申請） ⑤広報をわかりやすく（ホームページ、区報の特集号）</p> <p>この結果、1年で最も混む3月の平均待ち時間を、30分から18分に短縮しました。</p> <p>しかし、いまだ曜日や時間帯によっては待ち時間が長くなるなど課題があります。また、窓口の受付方法やバックヤードの処理については、標準準拠システム移行に向けて運用の大幅な見直しが必要です。</p>	
	【現在の数値】	令和6年10月：13分 令和7年4月：18分
改善目標	より効率的な窓口対応ができる体制とし、待ち時間の短縮につなげます。	
	【目標とする数値】	令和7年10月：8分
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>待ち時間の短縮を目指し2つの取組みを行います。</p> <p>①窓口対応時間のスピードアップ 1件当たりの対応時間の目標を設定し、定期的に計測します。 職員から改善の提案を集め、具体的な改善案の実践につなげます。</p> <p>②バックヤードの処理時間のスピードアップ 標準準拠システムへの移行に合わせて、運用フローを一から見直します。 業務ごとの処理時間の目標時間を定め、効率的な処理を行います。</p>	
取組の効果 【After】	<p>窓口対応時間のスピードアップのための取組みとして以下2点を行いました。</p> <p>① 職員向け改善アンケートの実施 住民票等申請書の統一やシフトの見直しなど、職員より100件以上の業務に関する改善案が出ました。 2025年10月時点、実施済：28件、着手中：21件、検討中：51件、実現不可案件：2件となり、改善案に優先順位を付けて実現のために取組みを行っています。</p> <p>② 申請書を自動出力できる（通称MKシステム）の導入 中野区ではベンダ都合により、住民記録システムの標準準拠システム移行は延伸しましたが、先に標準準拠システムへ移行した他市区町村の転出証明書に記載される二次元コードを読み取ることで、申請書を自動出力できるシステム（MKシステム）をExcel VBAを用いてつくりました。 MKシステムによって以下のような改善が期待できます。 ・ 区民および職員の負担軽減 転入届に関して、手書きでは住所など約10項目の記載が必要でしたが、署名・連絡先の記載とチェック項目のみで記載が完了になります。また住民票の写しや印鑑登録申請書などの申請書にも対応しているため『書かない窓口』の実現につながります。さらに手書きで記載する内容が少ないことで記載誤りが少なく、職員による確認や記載指示が少なく済みます。 ・ 窓口対応時間の短縮 記載台で署名などを済ませた状態で窓口対応が始まるため、対応時間が短くなります。 令和6年度の実績から、転入件数、約26000件のうち約9000件についてこのシステムで対応でき、1件あたりの窓口対応時間を5分→2分へ短縮できる成果を見込めます。これにより、マイナンバーカードを利用した異動届の作成と合わせ、約8割の方が手書きの記入が必要なくなります。</p> <p>併せて、次のような取組によって、以下3点の内部事務作業も見直しました。</p> <p>① LoGoフォームにて、国外からの戸籍証明請求にキャッシュレス対応を可能にしました。結果的に、1件の業務処理時間を4.5分→3.0分へ短縮しました。 ② 引越しワンストップサービスの事務処理改善のために、Excel VBAの導入および届出書の改善を行いました。結果的に、1日での業務処理時間を11.5分→2.5分（申請数100件想定）へ短縮しました。 ③ 地域事務所でのマイナンバーカード交付の事務処理改善のために、Excel VBAを導入しました。結果的に、1日の業務処理時間を4.5分→1.0分（交付数40件想定）へ短縮しました。</p> <p>以上の取組みで『区役所に滞在する時間が短縮されることで区民の方の負担が軽減される』だけでなく、『事務処理の改善による職員の負担軽減』という双方の課題が大きく改善されました。また、今年度実施した改善はすべて職員による内製で行ったため、システム導入に関する費用を掛けずに行うことができました。中野区だけでなく他市町村や東京都へも情報提供することで、標準化の効果を高めていきたいと考えています。</p>	
	【結果の数値】	<p>改善目標：待ち時間（実績） 令和7年10月：5、36分</p> <p>各取組の年間実績 ・職員向け改善アンケート 100件の業務改善（実施済：33件+着手中：16件+検討中：51件）</p> <p>・MKシステム 年間約450時間（3分×37件（1日）×243日）短縮 ・国外からの戸籍証明請求のキャッシュレス対応 年間約13時間（15分×50件（年間））短縮 ・引越しワンストップサービス内部処理時間 年間約365時間（90分×243日）短縮 ・地域事務所でのマイナンバーカード受領書と交付者一覧の自動処理 年間約141時間（35分×243日）短縮</p> <p>→約0.5人分の職員業務の削減、その人員を窓口対応に！</p>

課・事業所名	戸籍住民課 地域事務所
--------	-------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	受け取り場所拡大でもっと便利に！ ～マイナンバーカードがもっと身近な場所で受け取れる時代へ～	
現状 【Before】	現在、地域事務所でのマイナンバーカードの交付は、予約制で窓口での受付を行い、カードは後日郵送しています。そのため、区民の方が窓口で直接カードを受け取ることができるのは、本庁舎のみになっています。区民の方からも近くの地域事務所でマイナンバーカードを受け取ることができないかという要望を多く頂いていました。	
	【現在の数値】	地域事務所での1日の交付件数 4件
改善目標	地域事務所でもマイナンバーカードの交付を行うことで、区民の負担を軽減します。	
	【目標とする数値】	地域事務所での1日の交付件数 20件
取組内容 (具体的な改善の取組)	マイナンバーカードを地域事務所で交付するためのマニュアルや体制を整えます。 窓口対応時間が長くないように工夫をします。 区民の方が受け取りやすい環境をつくることで、本庁舎の窓口混雑の緩和を目指します。	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・地域事務所でのマイナンバーカード交付数を増やすことで、お住いから近い場所で受け取れるため、区民への負担を減らすことに成功しました。 ・また本庁と各地域事務所にマイナンバーカードの交付が分散したことで、本庁での待ち時間軽減及び待合スペースの十分な確保につながりました。 	
	【結果の数値】	地域事務所でのマイナンバーカード交付数 10月：46件（実績）3月：50件（見込み）

課・事業所名	税務課
--------	-----

取り組みテーマ	①ペーパーレス推進に資する取組	
プラン名	電子申請の受付推進プラン	
現状 【Before】	①住民税申告・住民税の減免（令和7年度受付開始）②納期の特例③納税管理人④年度内の分割納付⑤年度を超える分割納付・猶予の相談⑥資料の提出について、①は紙媒体での申告・申請のみ、②～⑥は既に電子化済だが窓口に来庁するケースや紙媒体により郵送で提出されるケースが多いです。	
	【現在の数値】	電子申請件数（令和6年度）②24件③90件④356件⑤134件⑥108件
改善目標	・紙資料を削減し、印刷や郵送、区民の負担軽減、及びペーパーレス化を推進します。 ・窓口受付を行っている担当者の事務負担軽減を図ります。	
	【目標とする数値】	①受付資料の電子データ割合：10% ②～⑥電子申請受付件数：前年度比110%
取組内容 (具体的な改善の取組)	【電子データでの受付】 ①住民税申告・住民税の減免（令和7年度受付開始）②納期の特例③納税管理人④年度内の分割納付⑤年度を超える分割納付・猶予の相談⑥資料の提出について、電子データでの受付を推進することで、区民の方の申請にかかる書類印刷や郵送の負担を軽減します。また、処理を行う担当者の事務負担を軽減します。 具体的には、HP等の整備、分かり易い広報について、取り組みます。	
取組の効果 【After】	②～⑥についてはHP等の整備、区報での周知を行いました。これにより区民への周知、電子申請推進を図り、前年に比べて普及率も高まったことが利用率を増加させた原因と考えます。 加えて①住民税申告の電子化については申告書郵送の際の案内同封も予定しています。 電子申請を推進することで、これまで以上に事業所・区民のニーズに応えることができ、職員の業務効率化にも繋がります。 引き続き、電話窓口対応の際には積極的に電子申請を案内することで、今後より効果が出る見込みです。 具体的な結果の数値に関して、昨年度より利用率の下がっている①は今年度導入したばかりで区民の方に普及していないこと、③・⑤は全体件数が昨年度より下回っていることが原因と考えています。	
	【結果の数値】	①⇒6件増(新規受付開始) ②～⑥⇒前年度比約120%増達成(総計) ※令和7年9月30日時点

課・事業所名	保険医療課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	中野区HP 保険医療課閲覧ページをもっと見やすく
現状 【Before】	見出しを展開した際に同じページが二重に表示されるなど、全体として整理が十分に行き届いていない印象を受けました。また、他課の閲覧ページと比較すると、構成や視認性の面で分かりにくさがあり、見やすさに差が生じているように感じられます。その結果、区民の方が必要としている情報にスムーズにたどり着きにくい状況になっているのではないかと感じました。
改善目標	区民の方が検索機能に頼らず、分かりやすく見つけやすいHPを作成し利便性を向上させます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	係ごとにOneUP↑チャレンジ担当者を中心に修正を行っていきます。トップページから展開していく見出し部分の変更を行い、最終的には区民の方が検索機能に頼らず閲覧ページに辿り着けるように目指します。また、文章内容修正をはじめとした構成・レイアウトの変更を行います。重要事項記載部分の文字の拡大・画像や表などを多用した区民の方の目線に立ち、ウェブアクセシビリティなどを考慮したどなたでも分かりやすいような修正を行います。
取組の効果 【After】	国民健康保険トップページからの見出し部分の変更を行い、情報が項目ごとに分類されたことで、内容が把握しやすくなりました。併せて、ページ内容の精査も行いました。その結果、ページの重複を解消し、内部リンクも効果的に活用することで利便性を向上させることができました。

課・事業所名	産業振興課
--------	-------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組
プラン名	Microsoft 365を活用したタスクの一元化
現状 【Before】	係をまたがって取り組む業務（調査・計画関連等）については、課庶務が各係にOutlookメールで依頼を行い、各係からの回答を取りまとめた上で課内フォルダに保存しています。また、係内での連絡や資料確認の依頼・承認については、主にMicrosoft Teams のチャットを活用しています。しかし、これらの依頼や回答が複数のツールに分散していることから、タスクの進捗状況や、やり取りの時系列を把握しづらい状況が生じており、情報の整理や共有に課題が生じています。
改善目標	業務ごとに専用のワークスペースを設け、タスクの量や進捗状況、関連ファイルの格納先が課内の誰にとっても一目で分かるようにすることで、業務の可視化と情報共有の効率化を図ります。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・業務単位でMicrosoft Teams内にチャンネルを作成し、業務ごとのワークスペースとして活用します。 ・各チャンネル内では、投稿機能やMicrosoft 365のアプリを活用し、タスク管理・ファイル共有・情報整理を一元化します。 ・調査関連のフォルダをSharePoint内で作成し、どこからでもアクセス可能な環境を整備します。 ・電子文書の格納ルールを策定し、課内で共有・徹底することで、文書管理の統一と検索性の向上を図ります。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・課内・係・業務単位でチャンネルを作成し、業務ごとのワークスペースを整備しました。 ・各チャンネル内では投稿機能やPlanner・Listを活用し、Outlookメールによる課内連絡を順次廃止しています。 ・上記取組により、タスクごとの双方向コミュニケーションが可能となりました。 ・担当者を可視化できるようになり、タスクの割り振りも効率化されました。 ・ファイルのリンク先をSharePointに統一することで、共同編集による作業の効率化や更新漏れの防止につながっています。 ・双方向のコミュニケーションや共同編集により、作業時間が短縮したことで、回答漏れが大幅に減りました。

課・事業所名	文化振興・多文化共生推進課
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	中野区の歴史をより身近に～情報発信の充実に向けた取組～
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・歴史民俗資料館で販売している有料刊行物について、区のホームページ上では書名のみ掲載となっており、内容が分かりにくいです。 ・図書館のホームページで公開されている絶版等の刊行物について、どのような資料があるのか把握しづらいです。
改善目標	販売中の有料刊行物や図書館ホームページで公開中の刊行物の内容について、区のホームページ（歴史民俗資料館）からも閲覧できるようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・区のホームページ上に、有料刊行物の表紙・目次・概要を掲載した個別ページを作成し、現在掲載中の有料刊行物一覧からリンクで遷移できるようにします。 ・図書館ホームページで公開している刊行物の一覧を区のホームページに掲載し、各資料へのリンクを設けることで、図書館ホームページ上の資料に直接アクセスできるようにします。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・書名と価格のみが記載されていた取扱有料刊行物一覧の表に刊行情報と表紙画像を加えて、視覚的により見やすく分かりやすく、修正を行いました。書名をクリックすると、より詳細な個別ページ（PDF）が表示され、概要や目次を確認することができます。 ・図書館ホームページで公開している刊行物の確認を進めており、完了次第、各資料へ直接アクセスが可能になるよう作業を進めています。

課・事業所名	子ども・教育政策課
--------	-----------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組
プラン名	DXマインドセットプラン
現状 【Before】	DX推進の環境は整っていますが、DXの重要性理解や積極的なデジタルツール活用にまでは至っていない状況です。
改善目標	職員一人ひとりがDXマインド（デジタルによる変革意識）を持ち、業務の効率化や根拠に基づく政策立案に取り組めます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・DXリーダー研修修了者を複数名輩出し、課内DX推進の要とします。 ・DXリーダーはDXの重要性を課内職員にフィードバックし、業務改善について気軽に相談し合える環境を醸成します。また、デジタルツールを活用して、内部事務の効率化や課題の発見、課題解決に向けた政策形成を実現する探求心や改善意識を育みます。 ・各職員は自らの業務の特性や課題に応じて、自動化等による業務効率化に資するツールを利活用し、また、ツールを活用したデータ分析とデータを基にしたEBPMを行うなど、DX推進を実施します。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・5名のDXリーダー選出し、研修を修了しました。 ・DXリーダーを中心として、課内にデジタルツールを活用した業務改善を日常的に取り入れようとする姿勢や、課題解決に向けBPR（ビジネスプロセス・リエンジニアリング※）の観点から業務内容の見直しを試みようとする態度が見られました。 ・具体的レベルで業務効率化に資するツールの利活用や、ツールを活用したデータ分析、EBPMなどを行うまでには至りませんでした。今後、そうした展開を期待できる環境を醸成することができました。 <p>※ ビジネスプロセス・リエンジニアリング（Business Process Re-engineering）とは、企業活動の目標（売上、収益率など）を達成するために、既存の業務内容や業務フロー、組織構造、ビジネスルールを全面的に見直し、顧客中心思想の下、ビジネスプロセスを再設計（リエンジニアリング）することをいう。</p>

課・事業所名	保育園・幼稚園課
--------	----------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	資料の検索性向上プラン
現状 【Before】	電子化は進んできているものの、打合せや会議にて電子上で確認できる内容についても紙資料を使用している場面が見受けられます。
改善目標	電子データの検索性向上を図ります。
取組内容 (具体的な改善の取組)	共有フォルダを活用し、該当事業ごとに重要な資料を集約します。 フォルダ名に通し番号、日付、事業名等を含めることで一貫性を持たせます。 簡潔で長すぎず、分かりやすい名前にすることで検索性の向上を図ります。
取組の効果 【After】	資料検索にかかる時間が短縮され、業務効率が向上しました。 資料の所在が明確になったことで、情報の重複や紛失が減少しました。

課・事業所名	保育園・幼稚園課 沼袋保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	子どもも大人も～明日も来たい保育園～
現状 【Before】	2か年に及び居ながらの大規模改修工事が行われています。園庭が狭くなったり1階スペースの人数が増えたりします。
改善目標	狭くても遊ぶ場所の保障や大事なものを取っておけるスペースづくりをしていきます。 狭くてもわくわくするようなお庭を作っていきます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・袋やバケツを使った根菜の栽培を子どもたちと一緒にしていきます。 ・摘んで遊べる草花をプランターを利用して育てます。 ・子どもたちが遊びたい場所で遊べるように「どこでも遊ぼうデー」の開催をしていきます。 ・視覚で分かる子どもの様子（ドキュメンテーション）を定期的に配信していきます。 ・工事の進捗情報を保護者様と職員とで共有をして安心安全に過ごせる工夫を続けます。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・プランターで育てた夏野菜は子どもたちが喜んで収穫し、おいしくいただきました。 ・つゆ草や大葉などままごとや色水遊びに使って楽しみました。 ・どこでも遊ぼうデーは雨の日の定番になり、雨の日も楽しい保育園になっています。 ・上記の様子をドキュメンテーションを通して保護者と共有することができました。

課・事業所名	保育園・幼稚園課 中野保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	利用者がほっとするちょこっと場所づくり
現状 【Before】	園庭のビオトープと玄関の水槽の管理が中々行き届いていない状態です。保育園内外に向けての情報発信についてもニーズに合っているのか思案中です。
改善目標	子どもも保護者も毎日の中で癒される場所を作っていきます。その取り組みを通し、職員の視点強化に繋がります。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ビオトープ、玄関水槽を清掃し順次生き物を増やします。 ・職員自身が楽しみながら、中野保育園の自然にかかわる機会を作ります。 ・保護者が必要な情報を見やすくわかりやすい掲示方法のさらなる改善を行います。 ・急な雨天時に対応準備を備えます。(貸出傘、レインコートの充実・保護者向けの雨天時対応)
取組の効果 【After】	環境PTが中心になりビオトープの清掃、生き物投入を実施しました。その結果園児や保護者が登降園時や、活動中に観察したり自然に関わったりする場所としてさらに位置づいています。また玄関の水槽も、子どもたちと金魚飼育を計画し実践しました。時間はかかりましたが、今では金魚を身近に感じ乳児幼児ともに癒しの場所となっています。掲示スペースは、情報の区別化の工夫をしています。掲示物や配布物が多いので掲示期間などを見極めて掲示しています。

課・事業所名	保育園・幼稚園課 白鷺保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	子育て支援	
現状 【Before】	地域の方々にホームページ等で保育園の事を知ってもらい地域の方に関心を持ってもらっています。	
	【現在の数値】	掲示板で園庭開放や育児相談をしていることを伝えています。半年に一回更新しています。
改善目標	地域の子育て世帯の方に子育てに関する情報の発信を行い関心をもってもらえるようにしていきたいです。	
	【目標とする数値】	園庭開放や見学で園に遊びに来てもらい子育ての楽しさや保育園に関心を持ってもらえた。10月までに40名
取組内容 (具体的な改善の取組)	園の掲示板を使って・行事や園庭開放を伝えています ・子育て相談や園見学を受けつけています ・子育てに関する情報や遊びなどを紹介しています	
取組の効果 【After】	掲示板を更新する事で注目をしてくれ、立ち止まり見てくださっている方もいました。また、園見学で来園した方にも園庭開放をしていることを伝えたところ、「知らなかった」という方もいたので声をかけたところ「来たい」といって楽しみにしていました。	
	【結果の数値】	—

課・事業所名	保育園・幼稚園課 本町保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	どんな時も、「安心」「安全」「楽しい」保育園！
現状 【Before】	6月中旬より園舎の大規模工事があり、生活動線の変更、活動スペースの制限が予想されます。
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・制限のある環境の中でも保育内容を充実し、子どもたちが楽しく過ごせるようにします。 ・日中の子どもたちの姿をコドモンによる配信や掲示で示し、保護者が安心して預けて頂けるようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・主査を中心に工事PTや環境係と連携を取り、動線の変更など必要な情報を先を見通し、わかりやすく子どもや保護者に知らせていきます。 ・ドキュメンテーションなどを活用し、子どもの様子を目で見てわかりやすく配信して保護者に伝えていきます。 ・保育士間での話し合いを密にし、異年齢交流など保育園ならではの関わりを広げ、お互いに心地よさや刺激を感じながら、空間を共有し遊べるようにしていきます。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・工事に伴い事前にお知らせを出し、分かりやすく表示を置くことで、登降園の際の動線など明示されスムーズでした。 ・狭くなったスペースを環境PTが中心に声掛けを行い、整理し、簡易砂場を用意するなどの工夫をしたことで、子どもの発達に必要な活動が可能になっています。

課・事業所名	保育園・幼稚園課 昭和保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	利用しやすい保育園に！
現状 【Before】	四季を感じられる環境があります。掲示板等に情報が掲示されていますが、情報が精査されていないと感じられます。
改善目標	保育園の環境整備を行い、利便性を検討し改善に努めます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 掲示板を見やすい工夫にしていきます。(期限などを見て、情報の整理を行います。) ・ 栽培物を育てたり、季節を感じられるものを展示したり、装飾の工夫を行います。 ・ 園舎内外の安全点検や整理整頓を行い園全体の環境整備を意識していきます。 <p>また、雨具の貸し出しのアピール等を行い、利用者が利用しやすいよう不便な点を改善していきます。</p>
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 子ども達と一緒に季節に合わせた野菜を育て収穫を楽しみ、味わう機会を設けて来ました。収穫の喜びを保護者へも伝え家庭でも味わってもらえることが出来たと思います。 ・ 安全面の点検は、定期的に行き続き行うようにすることで、利用者の視点で利用しやすい環境を考え整備しています。 ・ 雨具貸し出しのポスターは、突然の雨で困った方から声が掛かるようになり、効果があったと感じています。 ・ 掲示物の整理も引き続き行い、情報の精査をし、必要な情報がしっかり伝わるようにしています。

課・事業所名	保育園・幼稚園課 野方保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	「安心・安全・居心地のよい保育園」	
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・保育園南側フェンスがさびびて危険且つ外から園庭が見える状態。 ・門が低いため、不審者の侵入の不安がある。 ・お迎えの時一息つける場所が少ない。また、当番職員以外との接点が少ない。 	
	【現在の数値】	今はない
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・保護者アンケートの安全に関する改善度の向上。 ・不審者侵入による不安を少しでも解消する。 ・保護者アンケートにて感想を聞く。 	
	【目標とする数値】	保護者アンケート満足度80パーセント
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・フェンスに目隠しかつ安全なネットを取り付け、保護者に改善したことをお知らせする。 ・不審者侵入を防ぐ対策を取り、保護者の不安感を少しでも取り除く。 ・保護者と職員が関わる機会を持ち、楽しめる縁日コーナーを行う。 	
取組の効果 【After】	園南側、正面にネットを取り付け外から園内が見えにくくなるようにした。取り組みを事務室だよりで知らせた。また、不審者対応訓練の様子や取り組みも園だよりで知らせた。縁日の取り組みはその後の感想も多く好評だった。	
	【結果の数値】	—

課・事業所名	保育園・幼稚園課 鍋横保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	時間を有効活用した仕事の効率化	
現状 【Before】	時間内に仕事が終了せず、残っている職員が多くみられます。	
	【現在の数値】	20%
改善目標	時間内で終了する仕事の進め方を検討していきます。 (個人の不得意部分を知り改善を仕事に生かす)	
	【目標とする数値】	70%
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・時間外になる仕事の内容を各クラスで再確認し、時間内にできない理由はどこにあり、どのような状況であれば、時間内に終了できるのかを考え、実践する状況を考え、持ち寄ってもらいます。持ち寄った内容を上席と検討し、体制や時間内にできる環境を作り出していきます。 ・自分の不得意部分を知ること、向上する研修や学習を行い、一人一人の向上を目指し仕事の効率化につなげていきます。 ・職員全体に時間内に業務が完了できるように周知していきます。職場全体の体制を把握し、人を入れて事務が時間内に終了する人的配置を整えていきます。 ・仕事の優先順位を明確にしクラスにフォローできる体制を行っていきます。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・各自の仕事の整理を行い、就労時間内の動きの見直しの中で時間的検証は行ってきましたが、時間ありきの仕事のやり方は、なかなか変化が見られないように思えます。 ・唯一、今現状の仕事の優先順位は少しずつできてきたようにも思えます。 ・提出期日を決めて自分なりの仕事の組み立てを経験の中でつけていくような、発信を大事にしていきたいと思います。 	
	【結果の数値】	40%

課・事業所名	保育園・幼稚園課 丸山保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	勤務時間有効活用プラン	
現状 【Before】	仕事量が多く時間外勤務になることも多いです。また、時間内にじっくり打ち合わせをする時間を確保することが難しいです。	
	【現在の数値】	50%
改善目標	時間と人材を有効に活用し、時間外の仕事を減らしつつ打合せの内容をより深め、保育の質の向上を図ります。	
	【目標とする数値】	80%
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・クラス毎の打合せは、職員同士でフォローし、時間内に効率的に話し合いができるようにします。 ・話し合いの中で、環境設定や保育に必要な教材の準備物など更に綿密にリストアップし、短時間勤務職員等の作業時に手際よくすすめ、保育環境がより整うようにしていきます。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・作業依頼書を見やすく書きやすい形式にしたことで、環境設定や保育教材準備等については、その時動ける職員が効率よく進める流れができてきました。 ・打ち合わせは、どうしても時間外に行うことが多いですが、職員間で互いにフォローし合おうという意識は向上しています。 	
	【結果の数値】	80%

課・事業所名	保育園・幼稚園課 弥生保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	フリールームからみんなのへやへ ~いつでも、だれでもほっとできるへや~
現状 【Before】	昨年度まで2歳児室だった部屋が今はフリースペースとなっている。
改善目標	いつでもだれでもほっとできるスペースにする。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちと一緒に部屋の名前を考える ・園内で係を作り棚や玩具の配置など室内環境を改善する ・職員の声を聴きながら年間を通して子どもの姿に合わせた環境を作っていく ・子どもだけでなく保護者面談や来園者、職員打合せなどにも活用していく
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・園内にフリールームの係を作り室内環境の整備点検を行った。 ・行事に向けての活動や話し合いをしたり、一人あるいは少人数でじっくり遊ぶ場所として活用されている。

課・事業所名	保育園・幼稚園課 江原保育園
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	職員が学びあえる環境づくり	
現状 【Before】	当番回数が多いため、打ち合わせに出られる人数が少ない状況の中、他のクラスや職員の保育を学ぶ機会が十分に作る事ができていません。	
	【現在の数値】	—
改善目標	①各クラスのドキュメンテーションを活用し、他のクラスや職員の保育を学ぶ。 ②園内研修で、保育の仕方や声のかけ方について考える。	
	【目標とする数値】	①各クラスのドキュメンテーションを年に2回掲示する。 ②課題を変えて、2回行う。
取組内容 (具体的な改善の取組)	①各クラスでドキュメンテーションを作成し、掲示をする。気づいたことや、感想を付箋などで掲示し、伝え合う。 ②園内研修で、少人数で話をする場を作り、園全体で共有する。	
取組の効果 【After】	ドキュメンテーションは、目に触れるところに掲示した、他クラスの保育を目にする機会が増えた。クラスによってドキュメンテーションの作成に差があるので、職員で声をかけたり協力できるように進めていく。 園内研修では、新人向けに保育の基本的なおむつ替え、アレルギー食の提供の仕方などロールプレイで学んでいった。	
	【結果の数値】	—

課・事業所名	指導室
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	臨時的任用教員・時間講師任用希望者登録の電子申請化プラン	
現状 【Before】	臨時的任用教員や時間講師として中野区立学校で勤務することを希望する方と人材を探している学校をマッチングさせるため、任用希望者が郵送または持参により提出した履歴書等を保管し、適宜学校へ紹介しています。	
	【現在の数値】	—
改善目標	郵送や持参という提出方法に加え、電子申請を取り入れることで、利便性向上及び業務の効率化を図ります。	
	【目標とする数値】	—
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>取組：（１）任用希望者登録の電子申請化 中野区立学校において臨時的任用教員や時間講師として勤務することを希望する方が、LoGoフォームから自身の履歴等を登録できるようにします。</p> <p>（２）ホームページへの掲載 電子申請化に合わせてホームページの記載を変更し、周知を図ります。</p> <p>効果：（１）利便性の向上 郵送や来庁の手間がなくなり、利便性が向上します。</p> <p>（２）業務効率化 管理する紙文書の量が減少することに加え、検索性が向上します。</p>	
取組の効果 【After】	（１）利便性向上により、前年度同時期と比較して勤務希望者からの応募件数が増加しました。（詳細は【結果の数値】のとおり） （２）書面による応募が減少したほか、学校現場からのニーズに対して素早く候補者情報を検索できるようになりました。	
	【結果の数値】	令和7年1月末時点…9件 令和8年1月末時点…36件

課・事業所名	学務課
--------	-----

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	学校への調査依頼を削減！精選！シンプル化！	
現状 【Before】	学務課では、学校に対し年間を通じて様々な調査を依頼していますが、学校では、調査回答に要する時間が長時間化し、負担に感じる業務の一つになっています。	
	【現在の数値】	—
改善目標	学務課から学校に依頼している調査の必要性を再検討し、削減や精選を行うとともに、調査項目・回答方法の簡素化を図り、学校の業務負担の軽減を図ります。	
	【目標とする数値】	再検討を行った調査の割合 100%
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・各係が学校に対して実施している調査を棚卸します。 ・調査の必要性、調査項目、調査頻度等を再検討し、削減・縮小を図ります。 ・調査を依頼する際は、入力時間が短縮できるよう、調査回答様式、回答方法を簡素化し、入力時間が短縮できるようにします。（LoGoフォームの活用など） ・いつどのような調査を実施しているか見える化するため、共有キャビネットに一覧表を登録します。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・各係が学校に対して実施している調査の見直しをし、改善の余地があるものや簡便化できるような調査の把握ができました。 (学校への調査件数：31件) (回答方法を改善できる調査：24件) (調査票を簡便化できる調査：5件) ・Word入力の調査を簡素化するため、LoGoフォームを作成し回答方法の改善をしました。 	
	【結果の数値】	—

課・事業所名	子ども教育施設課
--------	----------

取り組みテーマ	①ペーパーレス推進に資する取組
プラン名	SharePoint活用プラン
現状 【Before】	資料のほとんどが以前から使用しているサーバーに格納しているままであり、推奨されているSharePointに格納されている資料が少ない状態です。
改善目標	SharePointに必要な資料をまとめるとともに、フォルダの名称や整頓の方法を統一します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・SharePointへの資料格納について、デジタル政策課に相談した結果、長期保存を必要とする報告書等のデータについては、SharePointだけの整理や保存が難しいと判断したため、一時保存先として他のファイルサーバを併用して「データの整理」「フォルダの名称」「整頓の方法」の統一に取り組みました。 ・フォルダの階層分けはExcelファイルを用いて整理し、課内で共有して意見を募集した上で階層を作成しました。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・名称やルールが統一されたフォルダを作成することができ、データの整理や効率的な業務に役立てることができました。 ・階層分けのデータ等、新しく配属された職員にも役立つデータを作成するきっかけになりました。

課・事業所名	子育て支援課
--------	--------

取り組みテーマ	①ペーパーレス推進に資する取組	
プラン名	整理整頓して仕事の効率をアップしようキャンペーン	
現状 【Before】	新庁舎移転して一年が経過したため、今一度不必要な文書がないか課内で確認し定期的に書類整理をする時間が必要です。	
	【現在の数値】	—
改善目標	キャビネット内の文書点検・整理整頓を定期的に行い、業務に必要な文書が即座に見つかる執務室を目指します。	
	【目標とする数値】	キャビネット内文書 1.74fm削減
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月月末をキャビネットの整理整頓日と定め、1時間程度キャビネットの整理整頓をメールによって呼びかけます。 ・必要な書類でも電子化が可能である場合は電子化をお願いします。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・毎月月末に課全員に向けてメールで呼びかけを行い、整理整頓の依頼を実施した。職員のペーパーレス推進への意識向上を図ることができました。 ・書類はスキャンしてPDFファイルにして保存する等、電子化することにより紙削減をすることができました。 	
	【結果の数値】	1.27fm削減

課・事業所名	育成活動推進課
--------	---------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	新人でもわかる！引継ぎ作成マニュアル	
現状 【Before】	業務の引継ぎ書は人によって書き方にばらつきがあります。 引継ぎのクオリティによって業務の理解度に差異がでるとい現状があります。	
	【現在の数値】	引継ぎに満足している人の割合 11.1% (18人中2人)
改善目標	引継ぎ書の作り方を共有・統一することで、効率的な業務の引継ぎを目指します。	
	【目標とする数値】	満足度 100%
取組内容 (具体的な改善の取組)	引継ぎ書作成のチェックリストを設定しました。 業務のスケジュールや参考となるフォルダ・リンク集など、 作成するうえで読み手にとって抑えて欲しいポイントをリスト化することで、 業務時の効率アップを図り、引継ぎの作り手にとっても便利なものを目指しました。	
取組の効果 【After】	引継ぎ書作成のための様式を作成し、使用できるように課内でも周知しました。 実際に先輩職員が使用されていたものを参考にし、事務分担単位で使用するものとなっています。年間の主な業務スケジュールやその業務の説明、及び参考となるフォルダ・リンクを掲載するような形式となっており、異動してきた職員にとって業務の優先順位や納期が分かりやすいものとなっています。(継続して効果を検証していくこととします。)	
	【結果の数値】	—

課・事業所名	育成活動推進課 文園児童館
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	おやつを食べる場所をみんなで考えよう
現状 【Before】	自宅からおやつを持参し食べることで気分転換したり、他の子との交流を図ったりしている子どもたちが多いです。今は館内では食わず、公園や児童館の入口付近に座りこんで食べていることもあります。衛生面、暑さや雨天時の問題、おやつ交換や食べこぼしによるアレルギーの心配もあり、食べ方や食べる場所の検討を必要と考えています。
改善目標	安全に楽しくおやつを食べられるようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>①子ども会議の開催「おやつの食べ方、食べる場所」について、子どもたちの意見を聞き、職員が心配していることも伝えて、子どもたちの思いを把握します。</p> <p>②日常の様子を観察し記録します。</p> <p>③職員会議を開催し、方向を決めて子ども会議で報告、決定します。</p>
取組の効果 【After】	子ども会議でも、児童館でのおやつの食べ方の現状を伝え、子どもの意見を聞き、外のたたき部分におやつを食べるための専用のテーブルと椅子を設置したことで、児童館入口付近で立ったまま食べたり、靴箱前のすのこに座って出入りを塞ぐ状況が減りました。

課・事業所名	育成活動推進課 上高田児童館
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	紙をたいせつにつかおうキャンペーン	
現状 【Before】	日常から、職員の廃棄するゴミの量については、職員ミーティングなどを通して、常に意識をして取り組んでいますが、館全体では利用者が廃棄しているゴミも一定量あるのが現状です。	
	【現在の数値】	年間の可燃ごみの排出量 155kg
改善目標	職員の廃棄する量を減らすことに力を入れていますが、同時に、利用者にも声掛けをすることで、館全体での廃棄物の量を減らすことを目標とします。	
	【目標とする数値】	年間の可燃ごみの排出量を10%減の140kgとします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	子どもたちにも理解してもらいやすいように「紙をたいせつにつかおう」の題名で、「新しい紙を使う前に考えてみよう」と声掛けを行い、具体例として「裏が、まだ白いから、裏を使おう」や「簡単にゴミにしないでリサイクルしよう」、「間違えた時は、消しゴムで消して、書き直そう」などを記載したポスターを掲示します。 他にも、紙を大切にできるアイデアを利用者の皆さんからも募集します。	
取組の効果 【After】	昨年度、廃棄された一般ごみは全児童館、ふれあいの家の中で一番少なかったです。これは職員全体で意識をしながら運営をした成果です。今年度、昨年度よりは増加してしまっていますが、日常から職員間で意識をしながら運営を行っているため、適切な量のゴミと判断しています。年度後半も引き続き、廃棄物、紙の使用量などについて意識した取り組みを継続していきます。	
	【結果の数値】	昨年度前半6か月で77.5kgで、今年度は91.6kgに増加してしまっています。

課・事業所名	育成活動推進課 城山ふれあいの家
--------	------------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	さくら館「みんなの声で環境改善」プロジェクト
現状【Before】	昨年度、子どもたちの意見を聞きながらボードゲームの購入や部屋の使い方、ルールの見直しを行ってきました。しかしまだ足りないものやさらなるルールの見直しが必要と感じています。
改善目標	子どもたちの意見を引き出しやすいように、子ども会議やご意見BOXの設置などで集めつつ、環境改善を進めていき、利用者にとって魅力的な館運営を目指します。 みんなで来ても、一人で来ても楽しく過ごせる環境づくりを目指します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・子どもたちの意見を反映できるように、話し合いの場を設けたり、意見をいつでも出せるBOXを用意したりして、今思っていることを職員が把握していきます。 ・なかなか意見を言えない子には職員が個別で話を聞くなどをして、「小さな意見」も大事にしていきます。 ・子どもたちの意見を反映しながら購入する玩具や遊具を選定し、物品が準備できるまでの間にも告知のポスターなどで子どもたちが期待感を持てるようにします。 ・子どもたちと一緒にルールを作っていくことで「自分たちのルール、自分たちの場所」というイメージが持て、ルールを守る意識を高めていきます。 ・上記のように利用者の意見を反映し、利用者にとってまた行きたくなる魅力的なふれあいの家を目指して環境を整備していきます。
取組の効果【After】	いつでも子どもたちの意見が出てくるというところまではいきませんが、必要に応じて意見を出せる場を用意したり、子どもたちの意見をアンケートなどで収集したりしてきました。それにより徐々に子どもたちの思いや遊びたい玩具・道具、読みたい本などを把握し提供できました。ルール作りは子どもたちと決めていくことで、守ろうとする姿も出てきています。また、話に参加していない中学生や初めて利用する子に伝えたり、守れないときに職員に知らせたりする姿が見られ、ルールを意識している様子が出てきています。

課・事業所名

育成活動推進課 みずの塔ふれあいの家

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	どの世代も安心して過ごせる「場所」へ
現状 【Before】	みずの塔ふれあいの家は、乳幼児親子～60歳以上の方まで利用できる施設です。年代によっては部屋から出ていく時に勢いあまって出ていくお子さんと高齢者がぶつかってしまいそうになることがあります。
改善目標	乳幼児親子、小学生が使用する部屋の入口付近に一旦立ち止まることができる表示を作成します。リニューアル後はさらに安心して過ごせる場にできるよう工夫します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	・乳幼児の保護者の声を聞きながら、子どもたちの目にとまるあそび心のある表示を作成し、事故防止に取り組めます。
取組の効果 【After】	・表示作成し、掲示をしたところ、保護者が我が子に声をかけて立ち止まってくれています。また、高齢者も同じフロアを利用するので目についている様子があります。工事期間に入りましたが、リニューアル後も引き続き実施します。

課・事業所名	育成活動推進課 北原児童館
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	あります？あります！情報特だねプラン
現状 【Before】	児童館は不要になったおもちゃ等の寄付を受けたり、小さくなった子ども服を誰かに譲りたいなどの問い合わせを個別に受けていました。
改善目標	ものだけでなく、地域の情報収集をもっと積極的に行い、わかりやすく公開します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・「あります？」カード、「あります！」カードを掲示するコーナーを設置し、必要な人と提供する人を結びつけます。 ・地域の情報（公園にどんな遊具があるか、子連れでも入りやすいお店など）を地図に落とし、利用しやすくします。
取組の効果 【After】	あります？あります！カードを貼る掲示板を作成しました。現在は館内工事期間中のため、掲示板の設置ができていません。

課・事業所名	育成活動推進課 野方児童館
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	子どもたちや利用者の声を聴く「のんくん・のんちゃんポスト」有効活用	
現状 【Before】	ホールの片隅に子どもたちや利用者の声を聴く「のんくん・のんちゃんポスト」が吊り下げてありますが認知度が低いです。ポストに入れる手紙の置き場所も児童館受付カウンターにあり、わかりにくい状況です。	
	【現在の数値】	ポストの利用：3か月に1回
改善目標	子どもたちや利用者にわかりやすい「のんくん・のんちゃんポスト」の設置場所を工夫します。子どもたちの声を聴く機会を設け実現できるもの・ことは実現していきます。	
	【目標とする数値】	ポストの利用：1か月に1回以上
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・「のんくん・のんちゃんポスト」を見やすく利用しやすい場所に設置し、いつでも声を児童館に届けられるようにします。縄跳び、けん玉などの遊具のそばにポストと手紙を置き、目につきやすくします。 ・「のんくん・のんちゃんポスト」に寄せられた声で、回答を希望する方には児童館から回答をします。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・意見を書ける紙をいつでも取れるよう事務室前からポストのそばに移動しました。 ・向きを変えたただけですがコンスタントにポストに意見が入るようになりました。 ・回答を子どもが見やすい場所に貼りだし見やすくなりました。 	
	【結果の数値】	ポストの利用：平均1か月に2回

課・事業所名	育成活動推進課 南中野児童館
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	来館者名簿改善プラン
現状 【Before】	乳幼児親子用の来館者名簿に子どもと保護者それぞれ一行ずつ名前等を記入していただいています。記入の際に、保護者名の書き忘れがあることや複数名で来館された際に記入に時間がかかることがあります。保護者の方がスムーズに記入できる来館者名簿にしたいと考えています。
改善目標	項目を整理して、記入がしやすい来館者名簿を作ります。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 乳幼児親子来館者名簿の記入項目を整理します。 2. シートの記入欄の配置、欄の幅を修正します。
取組の効果 【After】	以前の名簿を利用していた方と新規の方ともに、迷わずに記入することができています。乳幼児のみの名前を記入するため、時間をかけずに記入を終えることができています。

課・事業所名	育成活動推進課 みなみ児童館
--------	----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	「みんなのへやをかんがえよう」プロジェクト
現状 【Before】	3月末で閉室になった多田学童クラブ室の清掃を終え、いつでも使える状況になっています。部屋の活用に当たっては子どもたちの声を生かした環境整備、活動や行事の企画を実施したいと考えています。
改善目標	旧多田学童クラブのクラブ室を、小・中学生の意見を取り入れてみんなが遊びたいようなスペースにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 児童館だよりに本プロジェクト記事を掲載してPRします 2. 館内にポストを設置して、利用者の意見聴取をおこないます 3. 来館した利用者に、実際に今の部屋の様子を見てもらい、話しながら意見を聴きます 4. 聴取した意見をもとにアイデアをまとめ、利用者に案として発表します 5. 案に従ってレイアウトや物品等を整えたり、活動や行事を企画・実施します
取組の効果 【After】	上記取組内容に従って意見聴取・集約し、7月中旬に「みんなのへやをつくろう」という行事として、子どもたちに部屋の模様替えに参加してもらいました。下旬には「みんなのへや」として利用を開始し、7月25日(金)には行事「みんなのえいが会」を行いました。1月にはソファを購入して子どもたちが寛いで過ごせるようにし、2月には新しいマンガや絵本を購入、配架しました。

課・事業所名	育成活動推進課 弥生児童館
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	子どもが主役の児童館（あなたが主役）
現状 【Before】	子どもからの意見がちらほら聞かれるが、場を設けて話し合ったことは少ないです。
改善目標	子どもからの意見をすくいあげて、話しやすい環境をつくれます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	意見を聞き取れるように、意見BOXの設置など居場所の機能の充実を図ります。場合によっては「子ども会議」を開催し、より多くの要望が実現できるように後押ししていきます。
取組の効果 【After】	来館者が固定化されているなかで幅広く意見を聞くことはできませんでしたが、子どもの声に耳を傾け、やりたいと思っていることは、他の子の意見なども聞きながら、実現できるようにしました。飼育している金魚の命名やボールあそびのルールづくりを見直しました。

課・事業所名	育成活動推進課 宮の台児童館
--------	----------------

取り組みテーマ	①ペーパーレス推進に資する取組	
プラン名	印刷しないで日誌を共有！	
現状 【Before】	児童館日誌を紙で印刷保管している。利用者支援専門員業務日報は新規で紙かデータを選択している。	
	【現在の数値】	年間想定300枚の紙と裏表600枚分の印刷
改善目標	児童館日誌と利用者支援専門員業務日報をデータ管理することで紙と印刷を減らします	
	【目標とする数値】	600枚の紙の削減、900枚の印刷の削減
取組内容 (具体的な改善の取組)	児童館日誌と利用者支援専門員業務日報をデータ管理することで紙と印刷を減らします。	
取組の効果 【After】	宮の台児童館の日誌と利用者支援員の業務日誌の他にも、委託している朝日が丘児童館の日誌、桃園学童クラブの日誌についても紙でなくデータで管理しています。	
	【結果の数値】	1200枚の紙の削減と2100枚の印刷の削減になる予定。

課・事業所名	育成活動推進課 大和児童館
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	子どもたちがくつろげる居場所づくり（ロビー機能の強化）
現状 【Before】	①高いテーブルとイスの設置だったため利用年齢層と人数が限られた空間になっています。 ②床の所々にコンクリート部分があり、冬場等寒い場所になっています。 ③ロビーの壁面の掲示内容が多く情報が分かりにくくなっています。
改善目標	①②の設定を工夫し、③を整理・改善することで乳幼児から大人まで心地よく利用できるロビーになっています。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・床にジョイントマットを敷くことで、座り心地の良い場所にします。 ・低いテーブルに変えることで乳幼児親子や小学生以上も安心して過ごせる場所になっています。また、利用人数も増えコミュニティーが広がる場所にしていきます。 ・壁面の掲示内容をジャンル別にわかりやすく分けていくようにします。
取組の効果 【After】	①高いテーブルからソファと座卓に模様替えすることで乳幼児親子や小学生も安心して利用できる場所になりました。 ②保温性と抗菌性に優れたEVA発砲樹脂製のジョイントマットを敷くことで居心地の良い場所になりました。 ③掲示物をシンプルに分類化したことで情報を明確に伝えることが出来ています。また、隣接する大和公園の自然環境をイメージしてロビーにも小鳥と木々の壁面装飾をすることで明るい雰囲気になりました。

課・事業所名	育成活動課 大和西児童館
--------	--------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	遊園の利用の仕方をみんなで考えよう
現状 【Before】	遊園での外遊びの際に子ども達がくつろげる休憩スペースが少ない現状です。また遊園の表示類が不鮮明な箇所があります。
改善目標	日陰になるところに休憩スペースを拡大して設けるようにします。遊園にある表示をリニューアルさせます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども達から意見を募ります。 その意見を取り入れながら遊園の利用について職員と共に考えていきます。 ・表示類についても子ども達と職員と共に考え、掲示していきます。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・遮光ネットを張って日陰の部分を大きくとるようにし、縁台を増やして来館者が日陰で集いやすくなりました。 ・古くなった遊園表示板を新しくして利用者に見てもらいやすくなりました。

課・事業所名	育成活動推進課 鷺宮児童館
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	どの世代の利用者にとっても、くつろげる・楽しい居場所づくり
現状 【Before】	乳幼児は地域のボランティアの皆さんによるプログラムや食事専用の“もぐもぐルーム”（11時から16時まで利用可）の存在が広まり利用が増えていきます。小学生以上の子ども達は、自分自身のアイデアを形にできる形にできる活動を意識して展開しています。（こども企画・こども会議など）
改善目標	11月からの改修工事に伴う閉館中の活動については何らかの形で今の展開を確保し、リニューアル後はさらに利用者にとって居心地のいい居場所にします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・閉館中の地域での活動が何らかの形で確保できるようにします。 ・こども会議や乳幼児親子との懇談で、リニューアル後に設置する物品などの意見や希望を聞きます。 ・リニューアル後も、地域のボランティアのみなさんに楽しく活動していただけるように努め、「地域の中の児童館」であることを意識し続けます。 ・年齢にあった机や椅子、遊具などを設置し、どの世代もほっとできる空間を目指します。
取組の効果 【After】	<p>①工事開始前、こどもの声を反映した行事を行い、多くの層の利用者に広く工事期間と休館する旨を伝えられました。</p> <p>②閉館中の場所の確保ができました（乳幼児親子は若宮児童館、小学生以上は12月から旧鷺宮小学校体育館）。若宮児童館で乳幼児親子事業を展開し、二つのエリアの利用者が交流することになりました。また、小学生以上の層に向け、旧鷺宮小学校体育館を定期的に借りた展開を行ったところ、今まで来館しなかった新しい層（6年生男女）を開拓できました。引き続き、利用者の声、子どもの声を反映した活動を行い、子ども達、乳幼児親子の希望、悩み事などに寄り添っていきます。</p> <p>③展開場所を中心にした活動を保ちつつ、地域の子どもの施設、遊び場、居場所をアウトリーチすることにより、児童館職員としてより地域を深く知っていきます。その知識をリニューアル開館後にも活かせるようにします。</p>

課・事業所名	育成活動推進課 西中野児童館
--------	----------------

取り組みテーマ	③目指すべき中野区職員の姿1「前例にとらわれず、自ら主体的・自律的にスピード重視で取り組む」の実現に資する取組	
プラン名	こどもたち、利用者にとって、引き続き児童館が安全で楽しい居場所となるプラン	
現状 【Before】	「あったらいいもの」をこどもたちに聞いた取組みから、ゴロゴロくつろげるスペースを作ったところ、好評で、改善も続けているところです。今年度10月から修繕工事が始まりますが、閉館せずに運営を続けていくことになるため、工事中であっても、安全で楽しい居場所を作っていく必要があります。	
	【現在の数値】	児童館での部屋の利用、遊び方などについて利用者に周知、理解度は高める必要があります。
改善目標	工事中と、リニューアルオープン後の事業委託も考えながら、地域のあそび場、居場所作りを工夫します。	
	【目標とする数値】	あらたな児童館の運営に意見や期待度がプラスになっていくようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>①工事中のスペースを考え、ホールの使い方を工夫し、くつろぎスペースの場所を変更して運営します。</p> <p>②乳幼児から小学生以上の様々な年代の利用があるので、遊具の安全性を考え、ウォールポケットを活用した遊具の貸出を検討し、実施します。</p> <p>③リニューアルオープン後の部屋の使い方について、考えます。</p>	
取組の効果 【After】	10月から修繕工事が始まり、使用できる部屋も制限される中、乳幼児親子向け遊びコーナーと小・中学生以上の遊びコーナーを、日々の工事の状況を見ながら、設営しました。遊具の置き場も制限されているため、出せる遊具も限られていましたが、新しい遊具も加え、利用者は、概ね、状況を理解し、遊びに来てくれている様子でした。工事中であることから「安全第一」に、遊べるスペースの使い方を工夫し、運営しました。2月末頃には工事が終了し、リニューアルオープンとなります。引き続き、部屋の使い方を工夫しながら、安全で楽しい居場所作りを追求していきます。	
	【結果の数値】	子どもたち・利用者ともに、工事しながらの運営については理解をされていました。引き続きリニューアルオープン後の運営を整えていきます。

課・事業所名	育成活動推進課 若宮児童館
--------	---------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	午後も展開！ 子育て仲間づくり支援事業	
現状 【Before】	令和7年度4月から、週2回実施している子育て仲間づくり支援事業「ポップたいむ」のうち1回を、木曜日の午後に実施しています。午後の時間に設定することで特に乳児を持つ保護者の方に好評で利用者が増えています。	
	【現在の数値】	—
改善目標	子育て仲間づくり支援事業を週2回とも午後に実施します。	
	【目標とする数値】	—
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て仲間づくり支援事業を、週2回「ごごポップ」とします。 ・午前自由来館した乳幼児親子への個別対応や相談対応を行います。 ・地域（近隣保育園、幼稚園、助産院）へのアウトリーチ活動を行い、職員が出向くだけでなく各園・事業所から講師を招き講座を実施します。 ・鷺宮すこやか福祉センターによる支援検討会議に出席します。 	
取組の効果 【After】	「ごごポップ」は11月から火・木曜午後に設定して、生活リズムが合わず午前中は児童館に来られなかった親子もプログラムに参加することができています。0・1歳児を中心に多くの利用者が定着しています。これに合わせて乳幼児の遊戯室優先タイムを15時までに設定し、プログラム後も多くの親子が残って交流する姿が多くみられます。参加者自身が講師役を申し出てくれて母親向けのハンドメイド講座を実施することとなりました。7月には近隣にある田中ナースリー大和保育園の園長による子育て講座を実施し、地域の子育て支援をする施設として紹介することができました。	
	【結果の数値】	火・金の午前中、大規模改修中の鷺宮児童館が遊戯室を利用して乳幼児親子事業を展開しており、時には合同行事を展開することもあります。午前午後共に児童館の利用者が増え、双方の職員が関わることで手厚い対応ができています。

課・事業所名	育成活動推進課 かみさぎ児童館
--------	-----------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	児童館 新しくスタートしました！
現状 【Before】	4月から新しい利用曜日、利用時間になりました。 利用者の方に、新しくスタートした児童館を利用していただきたいと思います。
改善目標	新しくスタートした児童館についてPR方法を改善し、広く認知と利用がされています。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・開館日時の拡充、児童館の活動については、おたよりだけにとどまらず、別途ポスターを作成し掲示します。また、職員が中学校に出向き、児童館の紹介や活動を生徒に向けてPRしていきます。 ・相談事業について、あらたに専門職として利用者支援相談員を配置し、相談体制を強化するとともに、職員と支援員が地域の子ども施設に出向き、児童館での相談事業について広くPRしていきます。
取組の効果 【After】	中学生向けのおたよりでは、開館日時の拡充について紙面で大きくPRしました。またポスターを作成し、小中学校へ持参、校内に掲示しました。学校の放課後に出向き、児童館をPRしてきました。 利用者支援専門員について、乳幼児向けのおたよりの紙面で大きくPRしました。また今後、利用者支援専門員独自の具体的な取り組み（いくさば子育て相談デー）を開始予定です。

課・事業所名	子ども・若者相談課
--------	-----------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	子どもショートステイをもっと身近に！	
現状 【Before】	今年度から、子どもショートステイ事業の拡充を行いました。これに伴い、今まで以上に区民の方に知ってもらうことや、利用のハードルを下げ、必要な方に行き届かせることが課題になっています。	
	【現在の数値】	休息要件の利用日数 0日
改善目標	ホームページや広報物の見直しを行います。また、周知方法を工夫することで、多くの区民の方に知ってもらい、必要な方へのサービス提供を可能にします。	
	【目標とする数値】	休息要件の利用日数 12日／月平均
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>○ホームページを改善します。 ⇒図解や表・写真を入れるなど、事業内容がわかりやすいよう全体的な見直しを行います。</p> <p>○広報手段を開拓します。 ⇒多くの区民の方の目に留まるよう、チラシやポスター形式の広報物を作成します。また、デジタルツール等も活用し、全域的に拡散できるような工夫を行います。</p>	
取組の効果 【After】	ホームページについて、図解や表の掲載により、利用までの流れがわかりやすいように見直しを行いました。広報手段については、チラシやポスターの作成、また新規施設開設に伴うSNSやホームページでの広報を行い、全域的に拡散出来るよう工夫を行いました。	
	【結果の数値】	休息要件の利用日数 10.3日／月平均

課・事業所名	児童福祉課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	一時保護所インテーク動画を子どもだけでなく親にも見せて、安心感を育もう	
現状 【Before】	一時保護所インテーク動画を作成し、一時保護が決定した子どもに見せています。一時保護所がどのようなところか分からず、不安に思っている保護者は多いと考えられます。	
	【現在の数値】	実施件数3
改善目標	保護者に、自分の子どもがどんな場所でどんな生活を送るのかを知る機会を確保する。	
	【目標とする数値】	実施件数（所内保護の対象世帯の半数程度）
取組内容 (具体的な改善の取組)	保護者に一時保護の説明をするとき、どのような場所でどのような生活をするのかと質問されることが多いです。保護者が安心できるように、保護所の生活状況が具体的に示されたインテーク動画を見せ、一時保護の同意がスムーズに得られやすくします。	
取組の効果 【After】	一時保護後、一時保護所がどのような場所なのか質問が多かったり不安が強そうだと見受けられたりする保護者等に対して動画を見せました。保護者からは「口コミを見てひどい場所だと思っていた」「お風呂が家のようなんですね」「運動する広いスペースもあるんですね」「勉強もするんですね」「安心しました」というコメントがあり、口頭だけの説明より安心してもらえたと感じました。	
	【結果の数値】	実施件数11

課・事業所名	地域活動推進課 野方区民活動センター
--------	--------------------

取り組みテーマ	⑤目指すべき中野区職員の姿3「多様な地域の人材をコーディネートして、地域の課題を解決する」の実現に資する取組	
プラン名	世代を超えて集え！ 地域ぐるみで取り組む官民共同の居場所支援（ウィズサロン、ウィズキッズサロン）	
現状 【Before】	地域住民、民間企業、商店街、クリニック等と連携し、居場所支援として令和5年12月にウィズサロン（高齢者向けサロン）、令和6年8月にウィズキッズサロン（乳幼児親子向けサロン）が始まりました。 高齢者向けサロンと乳幼児親子向けサロンは、それぞれ活発に活動しており、盛況であるものの、参加者層が高齢者と親子連れとに分かれており、世代の壁を越えた交流までは至っていません。	
	【現在の数値】	例月1回の参加者数 ウィズサロン約60人、ウィズキッズサロン約80人
改善目標	団体に対し、立ち上げだけでなく継続して携わり、地域住民に末永く愛され、地域に根差したサロンを目指します。また、継続したサロン活動だけでなく、地域の課題等について話し合い、新しい取組（高齢者と子どもの多世代交流イベント）の実施等、地域課題解決に向けた取組を進めていきます。	
	【目標とする数値】	多世代交流イベントの参加者数 200人
取組内容 （具体的な改善の取組）	地域課題として挙げた『多世代交流できる機会が少ない』の改善に向け、子どもと高齢者の多世代交流を目的としたイベント（ウィズ祭）を企画します。コーディネート役として、既存の協力団体だけでなく、小学校、児童館、野方ウィズマンション管理組合、子ども食堂等への協力相談及び顔つなぎを行います。 また、資料作成の手伝い、活用できる保険や助成金の案内、打合せ・振り返り会の場及びイベント会場の提供、ファシリテーターの補助等、企画実現に向けた団体支援を行っていきます。	
取組の効果 【After】	9月7日（10時～17時）に子どもと高齢者の多世代交流を目的としたイベント『ウィズ祭』を開催し、来場者は約300人でした。多世代交流のイベント開催にあたって、既存の協力団体だけでなく、小学校、児童館、野方ウィズマンション管理組合、子ども食堂等に賛同いただきました。また、多世代間交流の目的が果たされただけでなく、お互いの活動を知ることによって、より充実した地域の見守りや地域活動につながるきっかけができました。	
	【結果の数値】	多世代交流イベントの参加者約300人

課・事業所名	地域包括ケア推進課
--------	-----------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	公民学プラットフォームで創造する地域の未来（そろそろ収穫期！出荷に向けた大作戦）	
現状 【Before】	令和5年度に開始した中野区地域包括ケア推進パートナーシップ協定（以下、「NIC+協定」）は、令和7年5月19日現在で23の事業者と締結し、各取組の実施を推進しているところではありますが、当係だけではNIC+協定事業者に提供できる「フィールド」が少なく、活躍の選択肢を広げることが難しい状況です。	
	【現在の数値】	事業者・係・課・部の壁を超えたNIC+協定事業者の取組み 0
改善目標	全庁的には、どまんなか市等をとおして、NIC+の周知を行うとともに、NIC+協定事業者どうしの交流や連携を促し、事業者や係、課、部の壁を超えて、相乗効果の得られる事業やイベントを創出していきます。	
	【目標とする数値】	事業者・係・課・部の壁を超えたNIC+協定事業者の取組み 3
取組内容 （具体的な改善の取組）	<ul style="list-style-type: none"> *他係・課・部へNIC+協定事業者を紹介し、相乗効果を生み出す取組みを協創していきます。 *事業者間のつながりを行い、テーマ別に民間のセンスを生かした魅力的なイベント等による集客効果の高いイベントを創出していきます。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> *他係・他課へNIC+協定事業者をご紹介することで連携企画の幅が広がり、各イベント内容をより充実させることができました。 *NIC+協定事業者が増えたことにより、健幸どまんなか市での出展内容が多様化し、来場者の皆さまにより多くの体験を提供できる充実した構成とすることができました。 *事業者同士のつながりが生まれ、相互補完的に協力いただくことで、イベント全体の魅力が高まり、結果として集客率の向上に貢献することができました。 	
	【結果の数値】	事業者・係・課・部の壁を超えたNIC+協定事業者の取組み 6

課・事業所名	地域包括ケア推進課 中部すこやか福祉センター
--------	------------------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	すこやか福祉センター安全向上プラン
現状 【Before】	<p>中部すこやか福祉センター内共有スペースでの騒音や、自動車を必要とする来所者向けの駐車場への無断駐車など、施設利用のマナーに反する行為がよく見受けられます。</p> <p>保健・福祉、子育て、支えあいの拠点であり、乳幼児連れの家族や高齢者、スポーツ施設利用者など、様々な利用者が来所するすこやか福祉センターでは、利用者のちょっとしたマナー違反やルール違反が重大なアクシデントに繋がりがねません。日常的にリスクに備える施設運営が求められています。</p>
改善目標	<p>利用者に禁止事項を確実に伝え、かつ感情を逆撫でしないような表示等を工夫し、利用マナーの向上を図ります。</p> <p>利用時のトラブル等突発的なリスクに適切に対応できるよう、職員及び委託事業者の意識を高めます。</p>
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・交流ロビーや廊下など共有スペースのポスター掲示の工夫 利用者の目線の高さや動線に配慮した目に入りやすい掲示場所、受け入れられやすい文言やデザイン等のバリエーションを工夫。ポスターの定期的な更新などこまめな配慮 ・無断駐車防止、バイク・自転車の通行マナー向上 コーンと鎖の設置、駐車しようとする利用者のウォッチと声掛け、「自転車は下りて通行を」の呼びかけ掲示など ・職員及び従事者のトラブル対応意識向上 窓口への柵設置、さすまた常備等
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ポスターを貼る位置とデザインを工夫したことで、廊下通行や交流コーナー使用時に利用者同士で周囲に配慮する様子がよく見受けられるようになりました。 ・駐車場前に「一声お掛けください」の掲示をしたことで、駐車前に事務室に声掛けをしてくださる自動車利用者の方が増えました。

課・事業所名	地域包括ケア推進課 北部すこやか福祉センター
--------	------------------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	子どもが親しみやすい北部すこやか福祉センター	
現状 【Before】	古い建物で様々な設備も古いものが多く、来所する乳幼児親子にとって古くて怖い、わかりにくい印象を持たれることがあります。	
	【現在の数値】	写真のような古い、わかりにくいと思われる箇所が3か所ある
改善目標	案内板やトイレの棚等、色の変更や装飾、ビニールシートを貼る等で明るく親しみやすくします。	
	【目標とする数値】	改めて、建物内を点検し3か所以上改善する
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>玄関入り口にある消毒液置き場の案内版を明るい色にするとともに案内文をわかりやすくします。</p> <p>トイレの棚にシートを貼り、明るくします。</p> <p>誰にでも伝わる、わかりやすいトイレの案内文へ変更します。</p> <p>壁面に子どもに親しまれるようなかわいらしい装飾を貼ります。</p>	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・トイレの表示を絵で表したことで、文字が不得手な方でも分かりやすくなりました。 ・壁面に毎月季節感のある装飾を貼ったことで、殺風景さが軽減されました。 ・トイレの改装工事が行われ、トイレそのものが明るくきれいになったことで、利用者の皆さんが快適に利用できるようになりました。 	
	【結果の数値】	利用者から「表示がみやすい」「きれいで明るい」「明るくなった」等の改善を実感する声が複数寄せられました。

課・事業所名	地域包括ケア推進課 南部すこやか福祉センター
--------	------------------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	1階で迷いにくい案内表示に
現状 【Before】	南部すこやか福祉センター複合施設の出入口は、中野通り側と駐車場側の2か所に分かれており、建物のどこに何があるのか、土曜日の開庁状況（土曜開庁は2階の窓口）などが分かりにくい状態となっています。
改善目標	費用を抑えてできる範囲の表示改善を行い、施設利用者に分かりやすい案内表示にすることで、利用者が行き先を迷いにくい環境を作ります。
取組内容 (具体的な改善の取組)	出入口など必要な箇所に利用者にとって必要な情報を、なるべくシンプルに分かりやすく表示します。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・場所ごとの色分けや、AED・だれでもトイレ等ピクトグラムの表示、事業所ごとの開設時間の掲載など、表示の改善を行ったことで、どこに何があるのかがわかりやすくなりました。 ・南中野地域事務所での取扱業務を看板に表示したことで、施設利用者が誤って別の窓口に行ってしまう状況を防ぐ一助となりました。

課・事業所名	地域包括ケア推進課 鷺宮すこやか福祉センター
--------	------------------------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	窓口申請・相談をスムーズにします。
現状 【Before】	窓口スペースが狭く、申請書類の保管場所が申請ごとにまとめきれていません。また、入口正面の表示・案内が、ご用件によってどの窓口に行けば良いのかわかりにくくなっています。
改善目標	母子関係、各種医療費助成ほか、様々な申請・相談時における案内をスムーズに進められるよう、案内表示、申請書類保管スペースの整理・整頓を進めます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入口の案内表示を、正面入口に立った際の目線に合わせて工夫します。 ・ 今ある申請書類の確認をします。 ・ 各申請書類・案内等の保管場所を同じ場所にまとめるなど工夫します。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 来所者がどの窓口に行くかわかる案内板を作成、設置したことにより、適切な用件の窓口に迷わず行けるようになりました。 ・ 申請書が保管されていたレターキャビネットについて、関連ごとにレターケースを並び替え、番号No表示も併せて行うなど整理をしました。これにより、リクエスト（目的）の申請書類を迷うことなく、迅速にお渡しして、記入出来るように改善されました。

課・事業所名	介護保険課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	みんなで支える介護保険の魅力、みんなで発信していきます
現状 【Before】	介護保険制度の認知度が高くありません。また介護保険を担う人材不足が生じています。
改善目標	区民の方々に介護保険制度を身近に感じていただけるように、イベントや広報物によって魅力を発信していきます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険の魅力やわかりにくさについて、課内で定期的に意見交換 ・介護の日イベント（11月6日、7日）に向けて、効果的な出展について考える ・介護保険について、知りたいことをまとめたホームページの作成 ・介護保険の魅力を伝えるパンフレットの作成・配布
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・介護の日イベント（11月6日、7日）で、介護施設利用者の作品を展示しました。 ・「マンガでわかる！介護のお仕事パンフレット」を作成し、区内中学生、高校生向けに配布したほか、介護の日イベントでも配布しました。

課・事業所名	福祉推進課
--------	-------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組
プラン名	SharePointサイトを活用して業務効率化！
現状 【Before】	各係内で使用する電子ファイルは、全庁ファイルサーバや旧グループウェアキャビネット、チャットに管理・格納されています。様々な場所に格納できる状態となっており、検索性が低いなど、業務効率が低下する要因となっています。
改善目標	SharePointにあるページを、適切な利活用の環境に整備することで、業務のさらなる迅速化・効率化を図ります。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ○電子ファイルの保管 係内で共有する全てのファイルを1つにまとめて保管することで業務効率UP！ ○チャットによる情報共有 SharePointに保管しているファイルのリンク先をチャットで送れば、迅速な共有が可能になります。 ○SharePointの機能活用 ニュースや業務アプリなどの様々な機能を活用することで、今までの業務効率が大幅に改善されます。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ○電子ファイルの保管 SharePointへの課内の共有ファイルの集約が進んでいます。 ○チャットによる情報共有 SharePointに共有ファイルを集約することで、リンク参照が容易になりました。Teamsから共有ファイルやSharePointサイトが参照できることで情報の参照が容易になりました。 ○SharePointの機能活用 業務別・係別のページ作成により、参照したい情報への接続性が向上しました。Teamsとの連動により、情報共有の密度が向上しました。

課・事業所名	スポーツ振興課
--------	---------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	業務負荷分散プラン	
現状 【Before】	区民等と協働して行う夜間の会議や休日の事業が多い職場で、特定職員にその負荷が集中している一方で、関係者とのつながりが希薄になる傾向のある職員もいます。それによって、業務が属人化して生産性、効率性に影響が出ているほか、組織として関係者との信頼関係を築くことが難しくなっています。	
	【現在の数値】	担当外職員の夜間会議出席回数 0回 担当外職員の土日祝日出勤回数 0回
改善目標	直接の担当でないが関連する職員も適切に関与することで、勤務負担の公平性を実現します。全体の協力体制を強化し、生産性と業務効率を向上させるとともに、関係者との信頼関係を強めていきます。	
	【目標とする数値】	担当外職員の夜間会議出席回数 5回 担当外職員の土日祝日出勤回数 5回
取組内容 (具体的な改善の取組)	夜間の会議や土日の出勤が必要となる業務の年間スケジュールを課内で共有し、主な担当だけが夜間の会議、土日の事業に従事するのではなく、直接の担当でない職員も関連性を見ながらローテーションで交代して従事します。	
取組の効果 【After】	担当外職員の土日祝日の出勤回数については、0回から7回に増加しました。課内のコミュニケーションの活発化などの副次的な効果もありました。今回の取組をきっかけに、自分の担当外の業務についても皆が積極的に協力するよう体制を強化していきます。	
	【結果の数値】	担当外職員の夜間会議出席回数：0回 担当外職員の土日祝日出勤回数：7回

課・事業所名	障害福祉課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	LoGoフォームの達人にわたしはなる！真の行政マンへの改革プラン★	
現状 【Before】	区民や事業者向けにアンケートを実施する場合などにLoGoフォームを活用していますが、活用方法は限定的であり、十分とは言えない状況です。また、課内において、デジタル化やDXを踏まえた業務改善の意識が不足しており、意識の醸成が課題となっています。	
	【現在の数値】	業務でLoGoフォームを活用している職員 14人 令和7年度以降LoGoフォームを活用した課内の取組業務数 8
改善目標	LoGoフォームを業務に活用することで業務の改善につなげます。 また、LoGoフォームの活用を検討する中で、課内職員の業務における改善意識を醸成します。	
	【目標とする数値】	業務でLoGoフォームを活用している職員 54人 令和7年度以降LoGoフォームを活用した課内の取組業務数 16
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・課内でLoGoフォームの活用のための独自の研修を開催し、LoGoフォームに関する基礎的な知識や作成手順などを学ぶ機会を創出し、LoGoフォームを業務で活用できる職員を増やします。 ・課内においてLoGoフォームの活用方法を周知し、担当業務で活用・展開・応用できるか職員が自ら検討します。 ・LoGoフォームでの活用や検討をもとに、デジタル化やDXを踏まえた業務改善の取組を進めます。 	
取組の効果 【After】	LoGoフォームに関する基礎的な知識や作成手順等を習得することにより、LoGoフォームを業務で活用できる職員が増加しました。さらに、課内においてLoGoフォームの活用方法を周知することで、積極的に検討する職員も増加しました。これらにより、業務の効率化を図ることができ、職員の業務負担が軽減されました。また、ペーパーレス化の推進や事務手続きの簡略化につながり、区民・事業者の利便性も向上しました。	
	【結果の数値】	業務でLoGoフォームを活用している職員 31人 令和7年度以降LoGoフォームを活用した課内の取組業務数 34

課・事業所名	生活援護課
--------	-------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組
プラン名	生活保護業務への電子申請導入
現状 【Before】	中野区では「行かない窓口」「書かない窓口」として電子手続きを推進していますが、生活保護業務における区民の方からの各種申請等については、ほとんどが紙の申請書を区役所への来所や郵送等によって受け付ける形式でありました。昨年度より電子手続き導入へ向け準備を進めています。
改善目標	手続きの一部に電子申請を導入する。
取組内容 (具体的な改善の取組)	他課や他自治体の電子手続きの活用状況を調査し、導入にあたっての課題を整理し、LoGoフォームを使った電子申請のフォーマットを作成・検証してきました。本格稼働に向けさらに検証と修正を重ね、今年度中に手続きの一部に電子申請を導入します。☒
取組の効果 【After】	令和7年9月よりLoGoフォームを使った電子申請（収入・無収入申告）を導入しました。 その結果、現在では一定の受給者の方がこの電子申請を利用しています。 生活保護受給中の方でこの申請を利用したい方は担当ケースワーカーまでお申し出いただくことになりました。

課・事業所名	保健企画課
--------	-------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	ワークライフバランス推進プラン	
現状 【Before】	経常業務に追われ、日頃から仕事の見直しや改善が図られにくい状態になっています。	
	【現在の数値】	—
改善目標	課内における業務の効率化を図り、区民サービスの充実を図るとともに、職員のワークライフバランスも推進します。	
	【目標とする数値】	業務改善取組実施数13（職員ひとりにつき取組みを一つ実施）
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ Teamsを活用し、課内の情報共有を迅速に行います。 ・ 各種事業の申請受付等をオンライン化し、区民の方の利便性の向上を図ります。 ・ 業務マニュアルを整備し、担当職員が不在の場合も別の職員が対応できるようにします。 ・ ホームページの内容を充実させるなど、区民の方にわかりやすく情報発信を行うことで、問い合わせ件数を減らします。 ・ テレワークを推進し、子育てや介護など職員の状況にあわせて柔軟な働き方ができる環境を整備します。 	
取組の効果 【After】	Teamsを活用した情報共有や、ホームページ等の広報物の改善、オンライン申請の導入により、区民の利便性が向上するとともに、職員の業務負担が軽減されました。働きやすい環境が整備されたことで、ワークライフバランスに対する意識が高まり、テレワークの推進にもつながりました。	
	【結果の数値】	テレワーク実施職員数8人、実施回数21回(2月4日時点)

課・事業所名	保健予防課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	資料整理とデジタル化で進める業務効率化
現状 【Before】	多くの資料が紙媒体で保管されており、デジタル化されていないため、検索や共有が困難な状態です。
改善目標	書類を整理し、必要な情報を電子化し、係内で情報共有できるようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	現在、紙で運用されている各種資料や相談窓口の情報を、相談内容ごとに分類し、一覧リストとして整理します。そのうえで、各資料や窓口案内をPDF形式で保存し、電子化を進めていきます。電子化された資料は、係内で全員がアクセスしやすいように、共有フォルダやクラウドサービスを活用して係内で情報共有を図ります。
取組の効果 【After】	紙資料の整理だけでなく検索も可能になったことで、相談窓口の案内やチラシを瞬時に活用できるようになり、特に電話対応における相談時間の短縮に繋がりました。また、最新情報を常に更新できるため、職員間で相談対応の質を均一化することができました。

課・事業所名	生活衛生課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	見せ方革命！ #映え掲示でバズらせてみた
現状 【Before】	国や都から届く普及啓発ポスターやリーフレットを分類せずに掲示・配架しているため、ポスターは見づらく、リーフレットは探しにくく手に取ってもらえません。 また、ポスターは事務室内に掲示してあるため、来所者の目にしか留まりません。
改善目標	来所者が見やすいポスター掲示と、探しやすく手に取りやすいリーフレットの配架を目指し、整理します。 また、普及啓発ポスター等が来所者以外の目にも留まるようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 掲示スペースを係毎やテーマ別に分類し、見やすく掲示します。 ・ 来所者以外の目にも留まるよう、通行人の目につきやすい場所（大久保通り側）にもポスターを掲示します。 ・ リーフレットも分類し、関連する内容のものは上下・左右の近い位置に配架します。
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 掲示スペースを係毎やテーマ別に分類し、見やすく掲示します。 →乱雑に掲示していたポスターの配置を係毎に分類したことで見やすい掲示になりました。 ・ 来所者以外の目にも留まるよう、通行人の目につきやすい場所（大久保通り側）にもポスターを掲示します。 →道路沿いに「普及啓発情報コーナー」を設置することで通行時に外からポスター等を確認できるため、保健所に来ない区民にも情報を発信しやすくなりました。 ・ リーフレットも分類し、関連する内容のものは上下・左右の近い位置に配架します。 →係毎に使用する棚を分け、関連する内容のものは上下・左右の近い位置に配置するとともに、分類されているリーフレット等の種類がわかるように見出しを付けることで情報収集が容易になりました。

課・事業所名	環境課
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	省エネルギー設備等設置補助金にかかるオンライン申請手続等の改善
現状 【Before】	補助金の交付申請から補助金の振込手続き完了までに、最長4か月ほどかかっています。補助金申請者は、交付決定した補助金額の受取までに時間を要しています。
改善目標	手続きの簡素化を図ることで、補助金交付までの期間を短縮し、区民や事業者等の利便性向上を目指します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・LoGoフォームによるオンライン申請手続について、区役所内関係部署（会計室、総務課、デジタル政策課）との調整のうえ、提出書類の削減などの手続きの簡素化による区による書類確認時間の短縮化につながるよう改善を図ります。 ・交付額の決定後は、請求申請が届き次第補助金交付に係る事務処理を行い、交付までの期間を短縮します。 <p>※インターネット接続環境がない方については、従来どおり紙の申請書による申請を受け付けます。</p>
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・申請から補助金受取までの期間が、令和7年度と比較し、3か月程度に短縮しています。

課・事業所名	ごみゼロ推進課
--------	---------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	電話対応マニュアルを改善して区民対応力の向上を図ります
現状 【Before】	係ごとに別々の電話対応マニュアルがあり、他係の問い合わせはそのまま担当へ転送していました。
改善目標	ごみゼロ推進課と清掃事務所の共通マニュアルを作成することにより、簡易な問合せはその場で対応できるようにして、担当係でしか答えられない問い合わせはスムーズに担当へ引き継げるように改善します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>各係とも電話の問合せ件数が増加傾向にある中、今年度から一部係の執務場所が変更になり、清掃事務所の事務室内でごみゼロ推進課あてと清掃事務所あてにそれぞれコールさせる電話の台数が増えました。</p> <p>そのため、次の課題に取り組んで区民サービスの向上を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ごみゼロ推進課と清掃事務所の各係が個別に作成していたマニュアルを統合して、共通して活用できるマニュアルへと改善を図ります。 ②円滑な引継ぎのため、共通の必要事項が記載された伝言メモを作成します。 ③問い合わせ対応に関する係間の打ち合わせ会を合同で実施します。
取組の効果 【After】	<p>あらかじめ各自がパソコンに保管した共通マニュアルを参照して問い合わせに対応出来るようになり、回答の効率化や内容の正確さが向上するなどの効果がみられました。</p> <p>また、毎週の係長会などの機会を活用して、各係や清掃事務所と定期的に伝言メモや問い合わせ対応について情報交換を行うことで、より円滑で正確な問い合わせ対応を目指していく意識が高まりました。</p>

課・事業所名	清掃事務所
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	電話対応マニュアルを改善して区民対応力の向上を図ります
現状 【Before】	係ごとに別々の電話対応マニュアルがあり、他係の問い合わせはそのまま担当へ転送していました。
改善目標	ごみゼロ推進課と清掃事務所の共通マニュアルを作成することにより、簡易な問合せはその場で対応できるようにして、担当係でしか答えられない問い合わせはスムーズに担当へ引き継げるように改善します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>各係とも電話の問合せ件数が増加傾向にある中、今年度から一部係の執務場所が変更になり、清掃事務所の事務室内でごみゼロ推進課あてと清掃事務所あてにそれぞれコールさせる電話の台数が増えました。</p> <p>そのため、次の課題に取り組んで区民サービスの向上を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①ごみゼロ推進課と清掃事務所の各係が個別に作成していたマニュアルを統合して、共通して活用できるマニュアルへと改善を図ります。 ②円滑な引継ぎのため、共通の必要事項が記載された伝言メモを作成します。 ③問い合わせ対応に関する係間の打ち合わせ会を合同で実施します。
取組の効果 【After】	<p>あらかじめ各自がパソコンに保管した共通マニュアルを参照して問い合わせに対応出来るようになり、回答の効率化や内容の正確さが向上するなどの効果がみられました。</p> <p>また、毎週の係長会などの機会を活用して、ごみゼロ推進課各係と定期的に伝言メモや問い合わせ対応について情報交換を行うことで、より円滑で正確な問い合わせ対応を目指していく意識が高まりました。</p>

課・事業所名	都市計画課
--------	-------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	セルフサービス端末を活用した資料交付時間の短縮及び職員対応時間の削減	
現状 【Before】	都市計画課では都市計画情報に関する各資料の交付申請を窓口で受けた場合、申請の手続きから資料の交付までに一定の時間を要し、職員の負担軽減が課題となっております。一方、セルフサービスコーナーでは交付可能な資料が拡充される等、サービスの向上が図られましたが、周知が不十分であることなどから十分に機能していない状態です。	
	【現在の数値】	昨年度のセルフサービス端末利用者(5～9月) 平均207件/月
改善目標	資料の交付を目的とする来庁者をセルフサービスコーナーに案内し、来庁者の資料交付までの時間短縮及び職員の窓口対応の負担軽減を目指します。	
	【目標とする数値】	今年度のセルフサービス端末利用者 50%増加
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁者に対して、セルフサービス端末で資料の発行が可能なことを周知します。 ・セルフサービスコーナーに「資料の交付が可能なこと」「端末の操作方法」をより分かりやすく明記します。関係部署と利用状況を共有し、お客様が窓口に来る前にセルフサービスコーナーで書類の発行が出来るよう活用促進に向けた取組を行います。 ・都市計画情報については、中野区のHP上でどなたでも自由に確認できるようになっております。こちらも周知を徹底し、窓口での対応時間の削減に取り組めます。 	
取組の効果 【After】	取組の結果、目標とする数値には到達できませんでしたが、窓口への問い合わせ件数の削減及びセルフサービス端末の利用者を増加することができました。また窓口対応の際、資料をセルフサービス端末や中野区のHP上で事前に取得・確認して来庁される方が多くなったため、窓口対応にかかる時間を削減することにもつながり、窓口対応の負担を軽減することができました。	
	【結果の数値】	セルフサービス端末の利用者(5～9月) 前年比約20%増加(257件/月)

課・事業所名	道路管理課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	HPの改善によるセルフサービスの利用向上、待たない窓口で区民の利便性向上	
現状 【Before】	窓口業務の負担が大きく、混雑時には他業務が止まってしまい業務効率が悪くなっています。区民側も複数箇所調べに来た場合、窓口だと時間がかかっています。 セルフサービスコーナーで自ら印刷可能な書類についての周知がされていません。	
	【現在の数値】	現在の窓口業務100%
改善目標	セルフサービスコーナーの周知とチラシの配布で職員の窓口対応件数及び時間を減少します。 区民側の待ち時間を短縮します。	
	【目標とする数値】	80%（現在の窓口対応数を20%減）
取組内容 （具体的な改善の取組）	HPによるセルフサービスコーナーの周知及び窓口対応時に「次回から境界確定の写しの交付はセルフサービスコーナーでも印刷可能です」と伝え周知します。さらに、今後区のHPでも境界確定図を掲載する予定の為（7月ごろ）、セルフサービスコーナーの周知と合わせてチラシを作成し、窓口対応時に区民や事業者に配布します。	
取組の効果 【After】	セルフサービスコーナーで資料を取得できる旨を記載したチラシの配布に加え、HPでも資料を閲覧できるようになったことを周知した結果、窓口における区民の待ち時間の減少及び職員の窓口対応件数が約2割程度減りました（9月の支払い件数と10月の支払い件数を比較及び昨年度同月と比較）。また、係内職員にも効果を調査しおおむね好意的な評価を得られた一方で、一部の時間帯ではあまり変化がないとの意見がありました。今後もHPやチラシ以外でも窓口来庁時、口頭で周知を行い更なる業務改善を図ります。	
	【結果の数値】	80%

課・事業所名	道路建設課
--------	-------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	狭あい道路整備図面をセルフサービス端末で	
現状 【Before】	狭あい道路整備済み箇所の図面を窓口で発行しています。	
	【現在の数値】	窓口対応件数 370件/月
改善目標	上記発行業務をセルフサービス端末での発行に切り替えることによって、窓口対応件数を減らします。	
	【目標とする数値】	窓口対応件数 330件/月
取組内容 (具体的な改善の取組)	狭あい道路整備済み箇所の図面をセルフサービス端末で来庁者自身が印刷できるようにし、より利便性を高めます。そのことにより昨年に比べ、窓口来庁者数の削減を図り、区民・事業者の窓口サービスを向上させることを目標としています。	
取組の効果 【After】	2025年10月1日より、セルフサービス端末での印刷が可能になりました。導入後の窓口来庁者件数は309件となり、従前の件数から約17%減少しました。セルフサービス端末を利用した来庁者にも「便利になった」「待ち時間を有効活用できるようになった」と好評です。今後、2025年11月中に、道路管理課が管理するセットバック図面もセルフサービス端末で印刷できるようになり、これにより全てのセットバック図面がセルフサービス端末で印刷可能となります。	
	【結果の数値】	窓口対応件数 309件/月(2025年10月)

課・事業所名	公園課
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	利用者目線でわかりやすい公園ルール表示の検討	
現状 【Before】	公園には様々なルールがあるが、古くて読めない看板や設置当時のまま残されている看板が数多くあるため、公園によって表示方法が異なり統一感がないのが現状です。そのため、公園での禁止事項やできることがわかりづらい状況にあります。	
	【現在の数値】	0%（公園ルール表示案決定を100%としたとき）
改善目標	利用者にとってルールがわかりやすい状態にすることで、公園の環境改善、トラブル防止を図り、より気持ちよく過ごせる公園を目指します。	
	【目標とする数値】	100%（公園ルール表示案決定を100%としたとき）
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・中野区の公園利用ルール、公園看板の現状と課題の把握 ・他自治体の事例を調査し中野区と比較 ・わかりやすい看板の表記を検討（フォント、色味、柄、デザイン、設置位置等） ・ホームページ上の利用ルールを見やすい形に修正する 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・禁止のみの表現ではなく、できることや促す表現を取り入れることを検討した。 ・表記については、他言語を取り入れたり、ピクトグラムや文字のサイズをみやすい大きさに設定した。 ・新たな取組を実施するなど検討は進めたが、案決定までは調整できなかった。 	
	【結果の数値】	80%（公園ルール表示案決定を100%としたとき）

課・事業所名	建築課
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	セルフサービス端末活用プラン	
現状 【Before】	9階のセルフサービス端末では、2025年4月より建築に関する証明書が待ち時間無く取得出来ますが、まだ使用率が低い状況です。	
	【現在の数値】	令和7年4月の建築に関する証明書の取得件数 窓口：1,160件 セルフサービス端末：401件
改善目標	より多くの来庁者の方がスムーズに証明書を取得出来るように、セルフサービス端末の利用を一般化させます。（窓口でのみ交付可能な一部の証明書を除く）	
	【目標とする数値】	令和7年度末の建築に関する証明書の取得方法の割合 窓口：50% セルフサービス端末：50%
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・セルフサービス端末で証明書が取れるようになったことを一層周知します。 ・実際にご利用いただいた方からの意見を参考に、より使いやすくなるよう改善に努めます。（現在発生している事象：印刷エラーや印刷ミス、操作方法が分かりづらい等） 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・チラシの配布・掲示や口頭での継続的な周知により、セルフサービス端末の利用が大幅に増加しました。 ・印刷エラーや印刷ミスの原因を特定し改善を進めたことで、不具合が減少しました。 	
	【結果の数値】	令和7年9月の建築に関する証明書の取得件数 窓口：563件(37%) セルフサービス端末：961件(63%)

課・事業所名	交通政策課
--------	-------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	窓口手続きのオンライン化推進（LoGoフォームの活用）	
現状 【Before】	自転車駐車場利用料等の免除期間が2年間であるため、2年おきで平日の日中に区役所へ来て更新の手続きをする必要があります。また、転居により利用しなくなった場合にも、区役所へ来て煩雑な書類の提出をしないと利用料等の還付を受け取ることができません。	
	【現在の数値】	昨年度実績 利用料等の還付・免除手続き 電子申請率30%
改善目標	自転車駐車場を利用する区民が自らの都合に合わせて、区役所の窓口に行かずとも自転車駐車場の利用料等の免除や還付を行うことができます。これにより、区民サービスの向上だけでなく、職員の事務処理の効率化及び窓口対応時間の短縮も図ります。	
	【目標とする数値】	利用料等の還付・免除手続き 電子申請率60%
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・LoGoフォームでの申請管理 いつでも申請を受け付け、必要書類をデータでダウンロードし、事務処理を行います。 ・免除承認書の郵送や窓口・現地受取対応 利用者のニーズや職員の負担を考慮し、どこまでの対応が可能か改善を検討します。 ・HPや自転車駐車場内での電子申請（LoGoフォーム）の案内強化 ポスター掲示だけでなく、現地での最後の定期利用更新時に管理人から案内します。 職員は窓口で発行した際にオンラインでも申請可能であることを案内します。 	
取組の効果 【After】	【上半期実績】 57件（41.3%、全体申請数138件） 内訳：還付19件（67.9%、28件）、免除38件（34.6%、110件） <昨年度上半期実績> 29件（20.4%、全体申請数142件）	
	【結果の数値】	—

課・事業所名	住宅課
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	電話対応品質向上プラン	
現状 【Before】	課の中でも業務内容により担当者が複数に分かれています。電話番号が1つに統一されたため、どの担当者宛の着信か判断が難しくなっています。誰かが電話に出て用件を聞き、担当者へ繋いでいるため相手方をお待たせする時間が長くなってしまっています。	
	【現在の数値】	1日あたりの平均入電件数：約20件（うち担当者へ引き継ぐ件数：約10件） 1件あたりの対応時間：約5～15分（引き継ぐ時間を含む）
改善目標	原則担当者が電話をとり、電話を引き継ぐ件数を減らします。 着信時の待ち時間および1件あたりの対応時間を短くします。	
	【目標とする数値】	担当者へ引き継ぐ件数：3～5件 1件あたりの対応時間：5～10分
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> 各担当者に入電件数が多い区民、事業者リストの作成を依頼します。 作成したリストを課内で共有し、原則誰が電話をとるかTeamsに登録します。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> 入電件数が多い福祉住宅管理人や外部事業者のTeams登録を課内で共有することで、直接担当者が電話に出ることができ、担当者への引き継ぐ件数が減少しました。 担当者が出られなくても、どのような内容か事前に把握できることで、資料等準備をすることができるようになりました。 	
	【結果の数値】	1日あたり担当者へ引き継ぐ件数がおおよそ3～5件減少し、相手方の待ち時間減少に繋がりました。

課・事業所名	まちづくり計画課
--------	----------

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組
プラン名	区HPの改善プラン
現状 【Before】	「まちづくり」に関するページは階層構造が整理されておらず、区民が目的の情報にたどり着きにくい状況です。職員できえ、該当ページを探すのに時間がかかることがあります。
改善目標	一定のルールに基づいて階層構造を整理することで、区民らができる限り直感的に目的のページへアクセスできるようにします。加えて、区民から問合せが多い内容について、中野区AIチャットボットにQ&Aを追加します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	まず、「まちづくり」に関するページの階層分けのルールや考え方を整理します。そのうえで、すべてのページを適切な階層へ一括して移動させます。 また、区民から問合せが多い内容についてQ&Aを作成し、中野区AIチャットボットへの搭載を所管課へ依頼します。
取組の効果 【After】	「まちづくり」に関するページの階層見直しを検討した結果、作業に伴いURLの変更が生じることが分かりました。部内では、区HPのURLを各種発行物に掲載しているため、変更すると部内全体に影響が及ぶことも分かりました。そのため、来年度以降に部内周知を行い、影響が生じない時期を調整しながら、段階的に作業を進め、改善の実現を目指します。また、中野区AIチャットボットについても、区HPのリニューアルに合わせて対応を進めます。

課・事業所名	まちづくり事業課
--------	----------

取り組みテーマ	②DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	テレワーク推進によるワークライフバランスの向上	
現状 【Before】	個人情報保護の観点や、急な電話、来庁があるため、対面での対応が欠かせなくなり、容易にテレワークを行える環境になっていません。	
	【現在の数値】	実施職員1～2人/月 程度
改善目標	各係でテレワークが可能な業務の検討を行い、全員にテレワークの定着を図り、個人に応じた更なるワークライフバランスの向上を目指します。	
	【目標とする数値】	実施職員6～10人/月
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ① 各係内でテレワークが可能な業務は何か検討を行います。 ② もしテレワークで担当が不在となる場合、他の職員に及ぼす影響等を検討します。 ③ 上記①②を検討の上、テレワークでの業務可能範囲を各係内で確定します。 ④ 実際にテレワークを行って行く中で、出てくる問題点を日々検討していき、改善していきます。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ① テレワークで実施可能な業務を特定することで、時間や場所に制約されない柔軟な働き方が実現されました。 ② チームワークやコミュニケーションの重要性を再確認し、よりTeamsを活用していくことで、テレワーク時でも連携を取りやすい仕組みが整いました。 ③ どの業務がテレワークに適しているかを検討することで、優先順位が明確になり、効率的に業務が行われるようになりました。 ④ 問題点を検討をしていくことで、テレワーク環境がより効率的かつ快適なものになり、長期的な運用がスムーズになりました。 	
	【結果の数値】	実施職員6～10人/月

課・事業所名	中野駅周辺まちづくり課
--------	-------------

取り組みテーマ	④目指すべき中野区職員の姿2「地域に飛び出して、多様な人々と積極的に関わり、信頼関係を築く」の実現に資する取組	
プラン名	区民の意見を反映させ、信頼関係を築いて行うまちづくり	
現状 【Before】	私たちは、中野駅周辺においてまちづくりを検討しており、区民から意見を聴取したいと考えています。現状は説明会や勉強会を主に実施していましたが、会の出席率が悪く十分な意見聴取ができていませんでした。	
	【現在の数値】	幅広い区民にヒアリングする機会：少ない
改善目標	地域に飛び出し、幅広く区民とつながることにより、多様な地域課題やニーズの把握に努め、これらの解決に向けたまちづくりを検討します。	
	【目標とする数値】	ワークショップや個別ヒアリングの実施による意見聴取
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・幅広い区民を対象として、こちらからアプローチする意見聴取を実施します。 ・商店会、町内会、子どもを持つ親世代などを対象として、対象者の興味を持つテーマでのワークショップを実施します。 ・個別ヒアリングを実施し、こちらから出向いて意見を聴取します。 	
取組の効果 【After】	幅広い区民を対象として、こちらからアプローチする意見聴取を実施した結果、これまで意見を聴けていなかった区民から意見を聴取できました。	
	【結果の数値】	幅広い区民にヒアリングする機会：増加した

課・事業所名	会計室
--------	-----

取り組みテーマ	⑧その他、業務改善、区民サービス向上に資する取組	
プラン名	実務に効く！研修改革プラン	
現状 【Before】	実務者研修(希望者対象)、決裁者研修(係長級合格者必修)ともに、年1回実施しています。3講座ある実務者研修のうち、音声付動画の研修は1講座のみです。	
	【現在の数値】	実務研修年1回、音声付動画の実務者研修1講座。
改善目標	実務者研修を年2回の実施に増やし、希望者以外にも必修の対象者を設定することで、受講者を拡大します。決裁者研修も、必修の対象者を拡大します。3本ある研修全てが、動画で受講可能となっています。	
	【目標とする数値】	実務研修年2回、受講対象者拡大。音声付動画の実務者研修3講座(全て)。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p><研修回数、受講対象者の増加></p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務者研修：従来の希望者に加え、主任合格者は必修とします。 ・決裁者研修：従来の係長級合格者に加え、総括係長級合格者も必修とします。 <p>→約5年毎に会計研修を受講することで、会計事務の知識習得・定着を図ります。</p> <p><研修内容の充実></p> <p>eラーニング形式において、紙の研修資料のみでは、実際のシステム操作をイメージすることが困難です。研修動画を作成することで、より分かりやすい研修とすることを目指します。</p>	
取組の効果 【After】	<p>職員課とも検討のうえ、実施回数はそのままとし、必修対象者を大幅に拡大しました。</p> <p>実務者研修：希望者のみ【R6年度受講者=延269人】 →採用1～5年目職員(必修)+希望者【R7年度受講者=延1,280人】</p> <p>決裁者研修：係長職昇任能力実証合格者(必修)+希望者(係長級) 【R6年度受講者=延155人】 →係長職および総括係長職昇任能力実証合格者(必修)+希望者(係長級) 【R7年度受講者(見込み)=延277人】</p> <p>また、実務者研修3講座全てで音声付動画が作成されています。特に、昨年度まで動画の無かった実務者研修(物品)の受講者満足度(5段階評価)は、前年度の3.48から3.54へと上昇しました。</p>	
	【結果の数値】	実務研修年1回、受講対象者拡大。音声付動画の実務者研修3講座(全て)。