

令和4年度 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	取組テーマ	プラン名
3	企画部	企画課	⑧	効率的で成果を出すスーパー会議を！
4	企画部	財政課	①	予算書・予算説明書の校正作業の電子化
5	企画部	広聴・広報課	⑧	LINEを活用した行政手続きによる区民サービス向上の検討
6	総務部	総務課	⑤	ウクライナ支援がつなげる、区と区内事業者のコラボレーション ～支援の輪から協働の輪へ～
7	総務部	職員課	②	テレワーク推進プラン
8	総務部	施設課	①	キャビネの中身を減らそう！
9	総務部	経理課	②	消耗品の集約管理化推進プラン
10	総務部	防災危機管理課	⑧	「1分で解説！シリーズ」
11	総務部DX推進室	情報システム課	②	チャットの活用によるコミュニケーションの円滑化について
13	総務部DX推進室	新区役所整備課	②	新庁舎を見据えた働き方改革
14	区民部	区民文化国際課	⑧	お客様がより利用しやすい専門相談をめぎします Part 2
15	区民部	戸籍住民課	①	申請書の電子化
16	区民部	戸籍住民課（南中野地域事務所）	⑧	親切・丁寧な窓口を目指して
17	区民部	戸籍住民課（東部地域事務所）	⑧	スムーズな窓口受付
18	区民部	戸籍住民課（江古田地域事務所）	⑧	迅速で的確なサービスの提供
19	区民部	戸籍住民課（野方地域事務所）	⑧	丁寧で迅速な窓口サービスの提供
20	区民部	戸籍住民課（鷺宮地域事務所）	⑧	また来たくなる窓口
21	区民部	税務課	②	収納事務の効率化推進～DX推進大作戦～
22	区民部	保険医療課	①	「保険医療課におけるペーパーレス推進提言書」に基づく継続的取組み
23	区民部	産業振興課	①	クリアデスク推進プラン
24	子ども教育部・教育委員会事務局	子ども・教育政策課	⑧	Web会議システムの有効活用
25	子ども教育部・教育委員会事務局	保育園・幼稚園課	①	新庁舎移転に向けた書類の削減
26	子ども教育部・教育委員会事務局	沼袋保育園	⑧	『そうか、なるほど！』見やすい、分かりやすい、知りたい内容がいつでも見られる環境
27	子ども教育部・教育委員会事務局	中野保育園	⑧	”見えるか推進！” 伝える伝わる共に感じるを目指そう！
28	子ども教育部・教育委員会事務局	白鷺保育園	⑧	見やすい、わかりやすい、ためになる掲示
29	子ども教育部・教育委員会事務局	本町保育園	⑧	保護者目線に立って！！環境を整える。
30	子ども教育部・教育委員会事務局	昭和保育園	⑧	保護者に安心、安全、快適さを感じてもらうためのサブスク提供大作戦
31	子ども教育部・教育委員会事務局	野方保育園	⑧	いろいろみえる化 すっきり、わかりやすく！
32	子ども教育部・教育委員会事務局	鍋横保育園	⑧	PC内をスリムに使いやすく！

ページ	部・室・局名	課・事業所名	取組 テーマ	プラン名
33	子ども教育部・教育委員会事務局	丸山保育園	⑧	PC内のファイルや文書をスッキリわかりやすく！
34	子ども教育部・教育委員会事務局	弥生保育園	⑧	子どもも大人ももっと過ごしやすい場所になるために
35	子ども教育部・教育委員会事務局	江原保育園	⑧	様々な子育て情報を地域と保育園の保護者に届けよう。
36	子ども教育部・教育委員会事務局	指導室	①	守ろう！紙資源
37	子ども教育部・教育委員会事務局	学校教育課	①	新庁舎移転に向けた、紙文書削減プラン
38	子ども教育部・教育委員会事務局	子ども教育施設課	①	書棚整理実践プラン
39	子ども教育部・教育委員会事務局	子育て支援課	①	組織文書削減プラン
40	子ども教育部・教育委員会事務局	育成活動推進課	①	デスク上の紙文書を削減しよう
41	子ども教育部・教育委員会事務局	子ども・若者相談課	⑧	情報を届けよう！HPを見やすく・分かりやすく・見つけやすく！！
42	子ども教育部・教育委員会事務局	児童福祉課	①	紙文書削減プラン
43	地域支えあい推進部	地域活動推進課	⑧	つなぐ組織（人材育成計画）
44	地域支えあい推進部	地域包括ケア推進課	⑧	会議帳票ブラッシュアッププラン～重層的支援体制を推進するには？～
45	地域支えあい推進部	介護・高齢者支援課	①	新区役所移転準備スピードアッププラン
46	地域支えあい推進部	中部すこやか福祉センター	⑧	アウトリーチチームのちらしの作成に係る業務改善
47	地域支えあい推進部	北部すこやか福祉センター	⑤	高齢者フレイル予防の場づくり（アウトリーチ活動）
48	地域支えあい推進部	南部すこやか福祉センター	⑤	地域包括ケア体制の実現に向けて（地域における外国人への理解や支援）
49	地域支えあい推進部	鷺宮すこやか福祉センター	⑧	コロナ禍のなかでも安心・安全でスムーズな健診サービスの提供
50	健康福祉部	福祉推進課	②	電子機能の活用推進
51	健康福祉部	スポーツ振興課	①	学校開放利用団体登録事務のペーパーレス推進
52	健康福祉部	障害福祉課	①	PDF化で地球にも職員にも優しく
53	健康福祉部	生活援護課	①	Paperlest：ペーパーリストによる実践
54	健康福祉部	保健企画課	①	さくっと削減ペーパーレス～雑誌の巻～
54	健康福祉部	保健予防課	①	さくっと削減ペーパーレス～雑誌の巻～
54	健康福祉部	生活衛生課	①	さくっと削減ペーパーレス～雑誌の巻～
55	環境部	環境課	⑧	動画を活用した地球温暖化防止啓発の推進
56	環境部	ごみゼロ推進課	①	「ごみ減量出前講座」のペーパーレス推進
57	環境部	清掃事務所	⑧	アナログ職場よるデジタル広報への挑戦
58	都市基盤部	都市計画課	①	窓口の業務効率化に向けた電子化推進プラン
59	都市基盤部	道路課	⑧	照らせ！ Road To 窓口！！
60	都市基盤部	公園課	①	巡回委託業者報告書の電子化推進
61	都市基盤部	建築課	①	クリーンデスクプラン
62	都市基盤部	交通政策課	⑧	放置自転車管理システムの刷新
63	都市基盤部	住宅課	①	スムーズな情報共有と整理整頓を目指したペーパーレス推進プラン
64	まちづくり推進部	まちづくり計画課	⑧	まちづくりに関する職員のスキルUp
64	まちづくり推進部	まちづくり事業課	⑧	まちづくりに関する職員のスキルUp
65	まちづくり推進部	中野駅周辺まちづくり課	⑧	資料「中野駅周辺まちづくり事業一覧」英語版の作成
66	会計室	会計室	⑧	共用ブックマーク集（リンク集）の活用で業務効率UP↑プラン

業務改善プラン

課・事業所名		企画課	
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	効率的で成果を出すスーパー会議を！		
現状 【Before】	会議や打合せをする際、開催場所の確保、出席者の予定の調整などの準備や会議に要する時間もあり、短時間で効率的な会議も求められている状況です。		
	【現在の数値】	チャット機能を利用した成果を出す会議の実施回数：0回	
改善目標	チャット機能を利用した、会場の確保が不要で、短時間で成果の出る会議を実践し、新しい会議のルールを提案します。		
	【目標とする数値】	チャット機能を利用した成果を出す会議の実施回数：20回	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>現在、課内で取り組んでいるペーパーレスの会議・打合せをさらに発展させて、チャット機能を利用した成果の出る会議を次のとおり実践します。</p> <p>【自席でできる会議の実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チャット機能を活用し、自席で端末を操作し会議に参加します。 ・チャット会議の進め方として、ファシリテーター役を決め、資料の配布、会議の目標や振り返りなどを行うなど、実践しながら、モデルを構築します。 		
取組の効果 【After】	<p>▼チャットを使用した打ち合わせについてマニュアル作成を行い、マニュアルを参照しながら実践できました。</p> <p>▼チャットを使用した会議を行うことで会議時間の短縮やペーパーレスの取組に寄与できたことで業務効率化を図ることができました。</p>		
	【結果の数値】	チャット機能を利用した成果を出す会議の実施回数：22回	

業務改善プラン

課・事業所名	財政課	
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	予算書・予算説明書の校正作業の電子化	
現状 【Before】	予算書・予算説明書を作成する際、校正のために原稿を紙で印刷し、確認作業を行っています。	
	【現在の数値】	当初予算編成時には確認作業用に0.44fm印刷を行いました。
改善目標	校正作業の一部を、モニター画面で電子データにて行うことにより、印刷枚数を削減します。	
	【目標とする数値】	印刷枚数を25%削減します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	予算書・予算説明書の校正を3,4回行うため、そのたびに校正用の原稿を4冊程印刷し、職員2人1組で確認作業を行っていますが、校正のうち1,2回はPDFデータをモニター画面で確認するようにします。	
取組の効果 【After】	モニター画面で校正を行うことで、校正用原稿の印刷枚数を削減しました。また、PDFデータにて校正作業を行うことで、職員が同時に修正箇所を確認できるようになり、業務の効率化につながりました。	
	【結果の数値】	印刷枚数を25%削減しました。

業務改善プラン

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	LINEを活用した行政手続きによる区民サービス向上の検討	
現状 【Before】	区の手続きは、電話や窓口申し込みによる受付方法が多い状況です。 例えば、保育園での一時保育事業の利用申請は、電話・電子申請による受付となっています。混雑状況や予約可能枠は、問い合わせないと分かりません。	
	【現在の数値】	LINEを活用した行政手続き 0件（0%）
改善目標	子育て世帯を中心に、幅広い世代の利用率が高いLINEでの予約・検索機能を試行的に導入し、区民サービス向上と電話対応等の事務削減を図ります。	
	【目標とする数値】	LINEを活用した行政手続き 100件（25%）
取組内容 (具体的な改善の取組)	LINE上での行政手続きを可能とする予約・検索機能を試行的に導入します。 導入にあたっては、活用できるサービスを全庁的な視点から検証し、随時拡充します。 令和4年度は、試行実施として一時保育事業を対象とし、所管課（子育て支援課）と連携して実施します。 ▼試行実施：10月20日（木）～11月30日（水）	
取組の効果 【After】	▼一時保育事業の試行実施において、LINEによる予約受付は102件（34%）となりました。 ▼利用者へのアンケート結果では、LINEによる一時保育の予約が利用しやすいと答えた方は、100%となり、区民サービス向上につながる取組となっています。	
	【結果の数値】	LINEを活用した行政手続き（一時保育） 102件（34%）

業務改善プラン

課・事業所名	総務課	
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	ウクライナ支援がつなげる、区と区内事業者のコラボレーション ～支援の輪から協働の輪へ～	
現状 【Before】	総務課では、ウクライナ人道危機への対応として、本庁舎及び地域事務所に救援金箱を設置し募金を募っていますが、区単独での取組に留まっています。事態解決の糸口が見えない中で、更なる広がりを持った取組が必要とされます。	
	【現在の数値】	募金箱の設置のみ
改善目標	区と区内事業者・団体とが思いを持ち寄り、区が行っている支援と企業や地域での活動を有機的につなげ、協働の輪へと広がっていきます。	
	【目標とする数値】	コラボ企業の開拓1社、区関係団体の協働1団体
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 区と事業者の取組と想いを同じくする区内事業者とのコラボレーションを企画し、事業者のノウハウを活かした新たな取組を展開します。 ・ 多くの方に関心を持ってもらえるよう、コラボ企業や関係団体の持つチャンネルなど角度を変えたアプローチによるPR活動を行います。 ・ 区とともに区民に身近な存在である関係団体にも働きかけ、直接対話により支援の想いを実体化していきます。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 各種広報プロデュースを手掛ける区内事業者より、オリジナルのキャラクターを使用したPEACEバッチの提供を受け、募金箱とともに窓口に設置することで、義援金募集活動の広報効果を高めました。 ・ 区を介して中野区社会福祉協議会、中野区国際交流協会、区内事業者がつながることで、PEACEバッチを各施設でも配布することができ、平和・福祉事業を行う各施設の活動の一助となるとともに、ウクライナ支援に留まらないさらなる協働への可能性も上げました。 	
	【結果の数値】	コラボ企業の開拓1社、区関係団体の協働2団体

業務改善プラン

課・事業所名		職員課
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	テレワーク推進プラン	
現状 【Before】	情報システム課からテレワーク用端末が配布予定であり、テレワーク（在宅勤務等）の活用・推進について検討する必要があります。 また、テレワークの実施にあたっては、課内のペーパーレスをより一層推進し、場所に縛られない働き方を実現する必要があります。	
	【現在の数値】	テレワーク実施職員数0人、テレワーク実施回数0回
改善目標	テレワークを試行し、職員課内をテレワークしやすい環境に改善することを目指します。	
	【目標とする数値】	テレワーク実施職員5人、テレワーク実施回数5回
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>在宅で行える業務と登庁を要する業務の整理を行ったうえで、情報システム課より配布されるテレワーク用端末を活用し、課内でテレワークを試行していきます。</p> <p>また、課内のペーパーレスを進め、テレワークしやすい環境を整えます。具体的には、業務資料（研修資料など）のペーパーレス化やフォルダ体系の構築、整理を実施します。</p>	
取組の効果 【After】	課内にてテレワークを試行し、業務資料のペーパーレス化などを通じて、業務の効率化や新庁舎移転に向けた準備を進めることができました。	
	【結果の数値】	テレワーク実施職員5人、テレワーク実施回数20回

業務改善プラン

課・事業所名		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	キャビネの中身を減らそう！	
現状 【Before】	現在組織文書、個人文書を問わず紙の資料があふれている状況です。	
	【現在の数値】	-
改善目標	紙文書資料を電子化するなど工夫しペーパーレス化を図り、新区役所移転に向けキャビネを減らしていきます。	
	【目標とする数値】	キャビネ1台分のスペース確保
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・定期的に購読している雑誌等を電子版に移行していきます。 ・保管されている図面の電子化を図ります。 ・定期的に課で整理日を設け紙文書の削減を図ります。 	
取組の効果 【After】	定期購読雑誌(2種類)を電子版に変更し、キャビネット1台分の削減ができました。また、図面の電子化、定期的に設けた事務室等の整理日に紙文書の整理を行うなど紙文書削減を行いました。	
	【結果の数値】	キャビネ1台、段ボール箱(文書保存箱相当)40箱程度の紙文書削減をはかり執務室等のスペースの確保を図ることができました。

業務改善プラン

課・事業所名		経理課
取り組みテーマ	DX推進・働き方改革に資する取組	
プラン名	消耗品の集約管理化推進プラン	
現状 【Before】	課内で係ごとに事務用品を調達、それぞれの事務用品棚で管理しているため、物品の種類・規格が統一されておらず、非効率なスペース活用・物品調達の要因になっています。	
	【現在の数値】	事務用品棚の設置：2台
改善目標	個人利用の事務用品の整理、見直しを行い、係ごとに分散していた事務用品を整理し棚をひとつに集約することで、新区役所移転後に向けた働き方改革に取り組みます。	
	【目標とする数値】	事務用品棚の設置：1台
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・個人で利用している事務用品について、共有利用のものは課の事務用品管理棚に、状態の悪いものは廃棄し、各個人の事務用品を必要最小限に見直します。 ・各係で管理している事務用品について、老朽化しているものは廃棄、必要のないものや多数保有しているものはあっせんすることで、分量を制限しひとつの棚で集約管理することを実現します。 ・物品の種類・規格を統一することで、物品の一括管理・調達を実現します。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・個人利用の事務用品の整理、また事務用品棚をひとつに集約したことにより、余剰スペースを生み出し、執務室の有効活用に繋がりました。 ・事務用品の分量を見直すことにより、在庫量の適正化を図れました。 ・物品の種類・規格を統一することで物品の一括管理・調達を実現しました。 	
	【結果の数値】	事務用品棚の設置：1台

業務改善プラン

課・事業所名		防災危機管理課
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	「1分で解説！シリーズ」	
現状 【Before】	「中野区防災YouTube」は3分～10分程度の動画を現在、12本アップロードしており、年間5本の新規動画を作成しています。	
	【現在の数値】	動画の作成数年間5本
改善目標	新たに動画の長さを1分とする動画をシリーズ化し、動画の作成数を増やします。	
	【目標とする数値】	動画の作成数年間7本
取組内容 (具体的な改善の取組)	新たにコンパクトにまとめたものを作成し、手短で簡単に、知りたい防災用語を確認できるよう職員が動画で解説します。 短い解説動画をシリーズ化してYouTube上に公開しておくことで、手短・簡単に、知りたい防災用語を確認できるようにします。	
取組の効果 【After】	現在のところシリーズ化できていないが、今後シリーズ化していきます。 短い解説動画は1本しか公開できていないが、現在約380回視聴されています。	
	【結果の数値】	動画の作成数年間4本（見込み）

業務改善プラン

課・事業所名	情報システム課	
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	チャットの活用によるコミュニケーションの円滑化について	
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、コミュニケーションツールは、電話とメールのみです。 ・メールの場合、宛名や簡易的な挨拶などの記載が定例的に必要です。また、毎回送信先を検索・選択する必要があります。 ・電話の場合、周囲の職員が手を止めて取り次ぐ必要があります。また、不在の際には、付箋を記載するなどさらに手間と時間がかかります。 ・簡単な案件でも打合せが必要な場合は、場所や時間を確保して集まる必要があります。 ・資料の共有に時間がかかります。 ・職員が在籍しているかが、相手に連絡しないとわかりません。 	
	【現在の数値】	<ul style="list-style-type: none"> ①内部の連絡をメールや内線で行っている ○ $500人 \times 5件 \times 1分 \times 243日 = 10,125時間削減$ 【想定】 ・簡易的な挨拶などの省略により一日職員一人がメール一通2分かけていた時間が1分になると想定 ・職員 500名程度 ・一日約5件メールや電話で処理すると想定 ・年間での稼働日数 243日 ②電話の取次時間（付箋を記載するなど含む） ○ $53課 \times (60回 \times 0.5分) \times 243日 = 6,440時間削減$ 【想定】 ・一日に1課において電話を取り次ぐ回数 約60回程度 ・一件あたりの取次時間が0.5分削減されると想定 ・年間での稼働日数 243日

改善目標	<p>○職員間で短文やファイルを即時に発送可能とするシステム（チャットツール）を導入することで、以下を改善し、業務効率の向上を図ります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チャットでは、メールで行われるような挨拶などの記載が省略できるため、連絡したい内容をすぐに伝えられるため、コミュニケーションにかかる時間が削減されます。 ・チャットツールでは、よく使う連絡先が常時表示されるため、宛先選択にかかる時間が削減されます。 ・簡単な事務連絡はチャットで行うことができるため、電話の本数の削減や、不在の場合の取り次ぎメモを作成する時間が削減されます。 ・簡単な案件についての打ち合わせをチャットで済ますことができるため、打ち合わせ回数の削減や、打ち合わせの場所や日時の調整にかかる事務量が削減されます。
	<p>【目標とする数値】</p> <p>①内部の連絡をメールや内線ではなく業務用チャットで行うことにより削減できた時間 ○ 500人×5件×1分×243日 = 10,125時間削減 【想定】・簡易的な挨拶などの省略により一日職員一人がメール一通2分かいていた時間が1分になった ・職員 500名程度 ・一日約5件メールや電話で処理すると想定 ・年間での稼働日数 243日</p> <p>②電話の取次時間の減少（付箋を記載するなど含む） ○ 53課×(60回×0.5分)×243日 = 6,440時間削減 【想定】・一日に1課において電話を取り次ぐ回数 約60回程度 ・一件あたりの取次時間が0.5分削減された ・年間での稼働日数 243日</p>
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>・チャットツールの利用を、「知っ得！DX通信」（情報システム課発行の、職員向けの広報誌）等にて広く呼びかけるとともに、管理職や、パソコンに不慣れな職員に対して設定支援等を行うことで、ツールの使い方つまづく職員が発生しないようにします。</p>
取組の効果 【After】	<p>コミュニケーションツールとしてチャットが加わったことにより、メールの送付にかけていた時間及び電話の取次時間を削減することができました。また、簡単な打合せがチャットで可能となり、資料共有のスピードも確実に上がりました。</p> <p>【結果の数値】</p> <p>①内部の連絡をメールや内線ではなく業務用チャットで行うことにより削減できた時間 ○ 500人×5件×1分×243日 = 10,125時間削減 【想定】・簡易的な挨拶などの省略により一日職員一人がメール一通2分かいていた時間が1分になった ・職員 500名程度 ・一日約5件メールや電話で処理すると想定 ・年間での稼働日数 243日</p> <p>②電話の取次時間の減少（付箋を記載するなど含む） ○ 53課×(60回×0.5分)×243日 = 6,440時間削減 【想定】・一日に1課において電話を取り次ぐ回数 約60回程度 ・一件あたりの取次時間が0.5分削減された ・年間での稼働日数 243日</p>

業務改善プラン

課・事業所名	新区役所整備課	
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	新庁舎を見据えた働き方改革	
現状 【Before】	新庁舎の実践する働き方について、現庁舎から実践・検証を行います。	
	【現在の数値】	約30項目について検証を行います。
改善目標	新庁舎の働き方を現庁舎からできるものを把握し実践します。	
	【目標とする数値】	検証結果をまとめます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ol style="list-style-type: none"> 1 職員のプロジェクトチームで新庁舎の働き方を検討します。 2 検討した結果を新庁舎のオフィスマニュアル案として作成します。 3 新庁舎の働き方の中で現庁舎で取り入れられる事項を把握します。 4 現庁舎で取り入れられる事項を実践し、業務が改善されたか検討します。 5 改善された業務が、新庁舎での運用に適正反映できるか検証します。 	
取組の効果 【After】	消耗品の集約化や退庁時のクリアデスクの徹底等、業務改善に効果がある取組を区で導入するにはどのようなルールにすればよいか、プロジェクトチームで検討し、その結果を「新庁舎働き方マニュアル案」にまとめました。クリアデスク等、現庁舎からできる取組については、徐々に目標を高めながら全庁で実践しています。	
	【結果の数値】	検証結果を「新庁舎働き方マニュアル案」にまとめ、全庁周知しました。

業務改善プラン

課・事業所名		区民文化国際課
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	お客様がより利用しやすい専門相談をめざします Part 2	
現状 【Before】	<p>司法書士と土地家屋調査士による登記相談を毎月第2火曜日に実施しています。</p> <p>①司法書士の業務である相続登記が令和6年から義務化されるため、相続登記手続きを行う方の相談ニーズが増えてきています。</p> <p>②登記相談では、土地家屋調査士の業務である土地の測量調査や境界に関する相談も対応できますが、相談名称からはわかりにくく、改善が求められています。</p>	
	【現在の数値】	登記相談 毎月第2火曜日 定員6人/回 年11回
改善目標	<p>相続登記手続きの義務化による新たな区民の相談ニーズに対応するため、相談事業の充実を図ります。また、登記相談における土地家屋調査士の認知度の向上を図ります。</p>	
	【目標とする数値】	<p>相続登記手続相談(7月開始予定)毎月第4木曜日 定員6人/回、計8回</p> <p>登記・境界相談(7月から名称変更)毎月第2火曜日 定員6人/回、計11回</p>
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>東京司法書士会中野支部にご協力いただき、月に1回の登記相談に加え、新たに相続登記手続きに特化した区民相談事業を実施します。また、区民の方にわかりやすいよう登記相談の相談名称やPRの内容を変更します。</p>	
取組の効果 【After】	<p>7月から相続登記手続相談を開始しました(相続登記に特化した相談事業は23区で初)。また、10月には、相談イベントとして、相続登記無料相談会の開催し、多くの相談ニーズに応えることができました。</p> <p>また、「登記・境界相談」への名称変更により、土地家屋調査士への相談件数が増えました。</p>	
	【結果の数値】	相続登記手続相談(7月から1月)：利用人数 42人(利用率 90%)

業務改善プラン

課・事業所名		戸籍住民課	
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	申請書の電子化		
現状 【Before】	戸籍住民課における申請書類には、10年保存、15年保存のものがありその保管場所がなくなってきています。		
	【現在の数値】	平成27年度～30年度発生の保存文書（15年） 280,000枚	
改善目標	申請書を電子で保存し、ペーパーレス化を図るとともに、業務の効率化を図ります。		
	【目標とする数値】	該当年度の文書箱約70箱を0箱にします。	
取組内容 (具体的な改善の取組)	平成27年度～30年度発生に発生した文書のうち15年保存の文書の電子化を図り、電子化の終わった文書は溶解処理を行い廃棄することで保存文書の削減を図ります。		
取組の効果 【After】	文書量削減及び文書保管庫の空きをつくることができました。文書検索も可能となり、事務の効率化にもつながりました。		
	【結果の数値】	当該年度の文書箱58箱を0箱にしました。	

業務改善プラン

課・事業所名		戸籍住民課 南中野地域事務所	
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	親切・丁寧な窓口を目指して		
現状 【Before】	地域事務所には多種多様なお客様が来所され、用件も証明書の取得から日常での相談ごとまで様々です。年代・国籍も異なる方々が、様々な内容で来所されます。		
	【現在の数値】	窓口サービスのアンケート満足度 満足93%	
改善目標	主要業務である、各種証明書の交付や住民異動届の受付を正確かつ迅速に行います。さらに、それらに付随する手続きや問い合わせ先なども案内できるようにします。		
	【目標とする数値】	窓口サービスのアンケート満足度 満足95%以上	
取組内容 (具体的な改善の取組)	区報や区のホームページ、主管課からの通知・ちらし等に随時目を通して情報を更新し、様々な問い合わせに対応できるようにし、朝礼等で職員間の情報共有を行います。また、必要な項目がすぐ確認できるように、手続きごとにマニュアル類を分類・整理します。		
取組の効果 【After】	ホームページや主管課への問い合わせなどで得た情報を、随時マニュアルへ追記しました。また、窓口での事例などを、朝礼等で職員全員が情報共有することで、より正確でスムーズな窓口対応を行うことができました。		
	【結果の数値】	窓口サービスのアンケート満足度 満足93% どちらかという満足7%	

業務改善プラン

課・事業所名		戸籍住民課 東部地域事務所	
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	スムーズな窓口受付		
現状 【Before】	受付番号札は、申請書記入後に取りさせていただきますが、記入前に取るお客様が少なからずいらっしゃり、その場合は記入後に再度取り直していただいています。		
	【現在の数値】	窓口サービスアンケート 「満足」86%	
改善目標	お客様に番号札を再度取り直していただくことがないよう、スムーズな受付を目指します。		
	【目標とする数値】	窓口サービスアンケート 「満足」88%以上	
取組内容 (具体的な改善の取組)	申請書記入後に受付番号札を取ることが分かるように、番号札発行機や記載台周辺の表示を分かりやすくします。		
取組の効果 【After】	「記入後にお願いします」の表示をしたことで、受付番号札を記入前に取るお客様の数も、以前に比べ減少し、再度の取り直しのお願ひもスムーズになりました。		
	【結果の数値】	窓口サービスアンケート 「満足」82%	

業務改善プラン

課・事業所名		戸籍住民課 江古田地域事務所
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	迅速で的確なサービスの提供	
現状 【Before】	地域事務所の窓口では、多種多様な申請等を受け付けているため、稀な申請の場合は、マニュアルを確認する等で対応時間が長くなったり、たびたびお客様をお呼びして手続きに手間取ったりすることがあります。	
	【現在の数値】	利用者満足度 97%
改善目標	・各種窓口業務について、すべての職員が迅速かつ均一的な窓口サービスが提供できるようにします。	
	【目標とする数値】	利用者満足度 98%
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・窓口での説明時間を短縮するために、お問い合わせ先等を記載したチラシを作成し活用します。 ・手続き毎にマニュアルを見易く整備し、必要な項目がすぐに確認出来る様にします。 ・朝の打ち合わせや所内ミーティングを活用して、職員間での業務内容の変更等の情報共有を図ります。 	
取組の効果 【After】	各種のご案内がよりスムーズに行えるようになり、また異動してきた職員の窓口業務の習熟にも役立てることができた。	
	【結果の数値】	窓口サービスのアンケート「満足」98% 「どちらかというと満足」2%

業務改善プラン

課・事業所名		戸籍住民課 野方地域事務所
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	丁寧で迅速な窓口サービスの提供	
現状 【Before】	地域事務所の窓口サービスの種類は多岐に及ぶため、窓口事務の範囲や手続きも様々です。そのため、各種お問い合わせや複雑な手続きに関しても、迅速に処理することが求められます。また、新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点からもお客様が密にならないよう窓口対応時間の短縮化が一層求められています。	
	【現在の数値】	窓口サービスのアンケート満足度「93%」
改善目標	お客様への窓口サービスを丁寧かつ迅速に行います。	
	【目標とする数値】	窓口サービスのアンケート満足度「95%」以上
取組内容 (具体的な改善の取組)	朝礼やミーティング等で職員同士の情報共有や主管課からの通知、注意事項の確認を行い、イレギュラーな事例にも迅速に対処できるようにします。また、対応に苦慮した事例については、職員同士ですぐに共有し、マニュアルへの追記等を行います。	
取組の効果 【After】	主管課に確認した事項や新規の制度・給付金などについて、朝礼等で情報共有や確認、マニュアルへの追記を行うことで、窓口でスムーズにご案内をしたり、お客様からの問い合わせに柔軟に対応することができました。	
	【結果の数値】	窓口サービスのアンケート満足度「100%」（満足「97%」、どちらかというと満足「3%」）

業務改善プラン

課・事業所名		戸籍住民課 鷺宮地域事務所	
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	また来たくなる窓口		
現状 【Before】	必要とする証明書等の申請書がどれかわからず、また、記入内容をまちがえたり時間がかかってしまう方が、多くいらっしゃいます。		
	【現在の数値】	窓口サービスアンケート 「満足」 83%	
改善目標	来庁された方がスムーズに、また気持ちよく利用していただき、気軽にお越しいただける窓口対応を行っていきます。		
	【目標とする数値】	窓口サービスアンケート 「満足」 85%以上	
取組内容 (具体的な改善の取組)	来庁された利用者の方々の用事がスムーズの終わるよう、積極的な声かけ、丁寧でわかりやすい対応を行っていきます。		
取組の効果 【After】	窓口での丁寧な対応、積極的な声かけを実施した結果、目標を上回る評価がいただけました。		
	【結果の数値】	窓口サービスアンケート 「満足」 87%	

業務改善プラン

課・事業所名		税務課	
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	収納事務の効率化推進～DX推進大作戦～		
現状 【Before】	口座情報や収納データのシステム入力業務を手入力やパンチデータ作成委託で対応しており、大きな事務負担となっていました。		
	【現在の数値】	口座振替登録(1枚あたり)の処理時間：約9分15秒	
改善目標	AI-OCRを活用することにより業務の効率化を図ります。		
	【目標とする数値】	口座振替登録(1枚あたり)の処理時間：約6～7分	
取組内容 (具体的な改善の取組)	AI-OCRを導入することで、手作業で行っていた業務の大部分を自動化し、業務の効率化に取組みます。これによって、経費節減や業務の迅速化を目指します。		
取組の効果 【After】	AI-OCRの導入により、作業の効率化を行いました。これにより委託事務の削減による経費節減や、電子化による業務迅速化を達成しました。		
	【結果の数値】	口座振替登録(1枚あたり)の処理時間：7分6秒 1件あたり約2分9秒短縮	

業務改善プラン

課・事業所名		保険医療課
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	「保険医療課におけるペーパーレス推進提言書」に基づく継続的取組み	
現状 【Before】	昨年度は不要な文書の廃棄に重点を置き、削減に取り組むことができたが、作成した「保険医療課におけるペーパーレス推進提言書」にて整理した検討課題が残っています。	
	【現在の数値】	検討課題 20項目
改善目標	昨年度から検討課題とされているものに取り組み、それぞれ一定の結論（改善・代替え案等）を提示します。	
	【目標とする数値】	検討課題の解消
取組内容 （具体的な改善の取組）	各係ごとの検討課題について改めて整理し、それぞれ検証を進めます。 実際に改善が可能なものは実務的な取り組みを進め、現状での変更が困難な課題については、新区役所移転時の視点での代替え案を検討するなど、個別に取り組みます。	
取組の効果 【After】	昨年からの20項目の検討課題について、9項目を解消、7項目を改善（継続を含む）へ繋げることができました。うち、課題のひとつであった電子決裁率の向上については、令和2年度46%、令和3年度55%と低迷していたところから、76.2%と大幅に向上することができました。	
	【結果の数値】	20項目のうち16項目の課題解消（改善）

業務改善プラン

課・事業所名		産業振興課
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	クリアデスク推進プラン	
現状 【Before】	クリアデスクの必要性・重要性は各自が認識しつつも、日々の業務に追われる中で日常的に取り組めない状況にあります。また、課として紙資料の削減目標を立てていますが、デスク上の文書量に個人差があります。	
	【現在の数値】	—
改善目標	・課内全体でクリアデスクを徹底し、各自習慣づけます。	
	【目標とする数値】	—
取組内容 (具体的な改善の取組)	○ クリアデスクデーの実施 定期的に課全体で整理時間（15分間）を設けて、各自デスク周辺の片付けるとともに、クリアデスクの意識付けを行いました。	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・クリアデスクの必要性・重要性が再認識されました。 ・課全体で取り組むことにより職員の一体感が生まれました（キャンペーン効果）。 ・必要な書類がすぐに探せるようになるなど、業務効率・生産性が高まりました。 ・課内の文書量が削減され、組織文書においては文書量削減目標を達成できました。 	
	【結果の数値】	—

業務改善プラン

課・事業所名		子ども・教育政策課
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	Web会議システムの有効活用	
現状 【Before】	教育委員会の会議は、教育委員会室等に集まって開催しています。現状、Web会議システムによる会議への出席はできないため、教育委員が他の業務等で遠隔地にいる場合や、災害時等に交通手段がないような場合には会議を欠席するしかありません。	
	【現在の数値】	—
改善目標	Web会議システムによる出席を可能とすることを目指します。教育委員の会議への出席率の向上により、多様で活発な議論が行われることが期待されます。また、新型コロナウイルス感染症の蔓延時や災害時等においても、会議を開催できる体制を整えることができます。	
	【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"> ・Web会議システムによる出席を可能とするために必要な例規整備を検討します。 ・Web会議システムにより出席する場合の運用ルールを検討します。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・令和4年7月に中野区教育委員会会議規則を改正し、オンライン会議システム等を活用して教育委員会の会議を開催することができるようになりました。 ・令和4年8月に、運用ルールとして「中野区教育委員会の会議にオンライン会議システム等を活用することに関する規準」を制定しました。 ・令和4年8月5日の教育委員会では、関係職員が新型コロナウイルス感染症の濃厚接触者となりましたが、オンライン会議システムにより会議に参加することで、予定通り会議を開催することができました。 	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

課・事業所名		保育園・幼稚園課
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	新庁舎移転に向けた書類の削減	
現状 【Before】	事務机とキャビネットを大量の書類（マニュアル、資料等）が占めているため、現状のままでは令和6年度の新庁舎移転に支障が生じることになります。	
	【現在の数値】	職員によっては幅100cm
改善目標	事務机とキャビネットの書類の削減	
	【目標とする数値】	令和4年12月時点で職員の個人文書を1人あたり幅40cm以内に削減
取組内容 （具体的な改善の取組）	職員一人ひとりが事務室内の書類を定期的に点検して、年数の経過した書類を積極的に廃棄し、必要な書類を電子化することで、令和6年度の新庁舎移転の作業とその後の文書管理を効率化します。また、書類点検と廃棄・電子化を通じて、書類紛失の防止と職場環境の美化を図ります。	
取組の効果 【After】	職員各自が書類の廃棄と電子化に取り組んでおり、個人文書の削減が徐々に進んでいます。本年5月に実施された文書量調査では、個人文書は1人あたり幅33cmという結果で、幅40cm以内という改善目標は達成されました。令和6年度の新庁舎移転に向けて職場内の機運を高め、書類削減の取組をさらに進めていきます。	
	【結果の数値】	本年5月文書量調査：個人文書2,400cm/職員71人=33cm

業務改善プラン

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	『そうか、なるほど!』見やすい、分かりやすい、知りたい内容がいつでも見られる環境	
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・週案や活動内容の掲示が文字が小さく見えづらいとの指摘がアンケートにありました。 ・掲示する場所が複数に分散していて、どこを見れば良いか不明瞭な点があります。 ・子どもの作品などを装飾していますが、コロナ禍では見ることができない現状があります。 	
	【現在の数値】	アンケートより前年度までの改善や工夫が評価されている部分もありますが、展示・掲示物全体の満足度としては75%~80%と思われます。
改善目標	必要な情報が、見つけられやすいように場所や掲示の仕方を整理し、保護者の利便性につなげます。また、コロナ禍でも楽しめる内容や役立つ情報を提供していきます。	
	【目標とする数値】	年度末の沼袋保育園アンケートにて84%以上の満足度。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・掲示する内容によって場所を明瞭にし、どのコーナーを見れば必要な情報が得られるか分かりやすく整理します。(クラスの掲示場所の区分け・園全体に関わるものなど) ・文字が見えづらいとの指摘があったので、書式や文字の大きさ、クリアカバーを明度の高いものに変えるなど工夫します。 ・子どもの作品紹介(ギャラリー)の設置する場所や期間を工夫するなどしてより親子で楽しんでもらえるようにします。 ・クラスや環境PTの活動としても積極的に改善を行い、園全体の取り組みとしていきます。 	
取組の効果 【After】	掲示する場所を整理したことで、雑多に感じられた見た目もすっきりとし、きれいになりました。新しい掲示物には『NEW』のマークをつけるなどの工夫もしています。ファイル越しだと見えづらくなっていた文字もクリアになり、保護者からの要望にも添うことができたと思われます。また、掲示物のコーナーを整理することで子どもの作品を装飾するスペースも確保できるよう進めています。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

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	”見えるか推進！” 伝える伝わる共に感じるを目指そう！		
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの回答の中に「PTの活動内容がわからない」というご意見をいただきました。 ・園内には数カ所に情報掲示場所がありますが、保護者に伝わっているという反応が低いように感じられます。 ・園便り、クラス便りに対する反応も少ないように思われます。 		
	【現在の数値】		
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信場所の整理と掲示の工夫を行います。 ・日々の保育活動が保護者に知りたいことをわかりやすく伝わる情報発信の実践を行います。 		
	【目標とする数値】	保育園ご利用アンケート満足度80%	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・園便りを利用しPT・係の活動の報告を工夫します。 ・掲示場所の調整整理、書面の書き方など職員間で学びあい、4グループで「伝わる保育」について考え年間実践を行います。 ・地域向け子育て支援掲示板「はっぴーすまいる」の活用と工夫を行います。 		
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・園便りの裏面の企画（保育園園舎紹介・園庭紹介・PT紹介&活動報告・係活動報告・家庭で出来る防災対策・子どものつぶやき・散歩マップなど）実践 ・玄関の季節を感じる装飾&園庭の自然物展示 ・地域向け掲示板ハッピースマイルの掲示工夫（手作り玩具情報・近隣公園情報など） 		
	【結果の数値】		

業務改善プラン

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	見やすい、わかりやすい、ためになる掲示	
現状 【Before】	コロナ禍の影響で園内に入っている地域の親子への子育て情報の提供、体験ができなくなっています。保護者が室内入室する機会が減り、子どもの絵画等作品を観ることができなくなっています。 「週案やお知らせの掲示が小さく読みづらい。」「掲示場所がわかりづらい。」などの課題があります。	
	【現在の数値】	・保育園外側の掲示板に年4回の保育情報を掲示した・イーゼルを利用して行事やお知らせを掲示しました・アンケートに掲示等が見にくいと意見が出ました。
改善目標	保護者や地域の親子に保育や子どもを取り巻く情報提供の充実、見やすいわかりやすい掲示をしていきます。	
	【目標とする数値】	・年4回と決めず外掲示板を利用してタイムリーな保育や子育て情報の提供していきます。 ・掲示が見やすくなったという意見ができるように工夫します。
取組内容 (具体的な改善の取組)	・保育園外側掲示板に地域の親子、保育園保護者に遊びや制作の紹介、子どもを取り巻く情報提供を充実させタイムリーに提供します。 ・週案、本日の活動内容を端的にわかりやすく大きな文字で掲示しお知らせします。 ・子どもの絵画や制作作品を入室しなくても観れるように工夫します。 ・1Fベランダ掲示板、廊下、踊り場を利用して子どもの作品を展示したり、お知らせを掲示したりします。 ・月の誕生児写真、職員紹介写真の掲示場所を考え、幼児保護者、延長時間お迎え保護者にも見やすい場所にします。	
取組の効果 【After】	保護者に周知したい情報が目につき立ち止まって見るようになりました。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

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	保護者目線に立って！！環境を整える。		
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・いろいろな表示がかけてありますが、ずっと掲示してあると目立たなくなり見なくなります。また、劣化したりしている掲示物もあります。掲示をしていますが、あちこちにしてあるのでわかりにくいという意見もありました。 ・雨の日の迎え時に幼児、乳児が混雑をする時間帯があります。外履き用にマットを敷きましたが、上履きで乗ったりしている現状もあります。 ・動線を考えて保護者がスムーズに送迎ができるようにしていきます。 		
	【現在の数値】		
改善目標	保護者が使いやすい、わかりやすい保育園環境を！！		
	【目標とする数値】	保護者の満足度80%以上。	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・雨の日の保護者の動線（靴の置き場、迎えの経路）を考えて雨の日のマットを置く場所を決めていきます。（危機管理と一緒に考えていきます） ・マットの上は上履きで歩かないように、子ども達に伝えていきます。 ・表示の仕方を考えて、シンプルにわかりやすい掲示をしていきます。 ・掲示物の期間を意識して取り外ししていきます。（いつまでも掲示しておかないようにします） 		
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・保育室前の置いてあったハンガーを、室内に入れてベランダを広く使えるようにしました。 ・マットの上を上履きで歩かないようには、子どもたちにその都度伝える事で意識するようになりました。 ・掲示物は期間が過ぎたらすぐ外し、貼りっぱなしにならないようにしています。そのために必要な掲示だけになり掲示板が見やすくなりました。 		
	【結果の数値】		

業務改善プラン

課・事業所名		保育園・幼稚園課 昭和保育園
取り組みテーマ	④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	保護者に安心、安全、快適さを感じてもらうためのサブスク提供大作戦	
現状 【Before】	新型コロナウイルス感染症の流行が続き、保護者同士での交流や情報交換が以前よりできない状態になっています。	
	【現在の数値】	前年度の保護者アンケートでの満足度（90%）は高いが、回答率は60%。
改善目標	コロナ禍でもできる園独自の企画を提供することで、さらに子育てを楽しみ、豊かにしていくことができるようにします。	
	【目標とする数値】	保護者アンケートでの満足度90%を維持しつつ、回答率を上げられるようにします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・栽培物や収穫物を（野菜・果物・植物・栽培物を加工したリースや入浴剤）提供していきます。 ・雨天時にレイングッズ（ベランダマット・雨の日タオル・レインコートかけ・貸出グッズ）を提供することで送迎がスムーズにできるようにします。また、保護者が利用しやすくなるためのお知らせもしていきます。 ・園だより・保健だより・クラスだよりに加え、園ならではの取り組みをクローズアップしたおたよりを配布します。 ・給食のサンプル展示では、よりわかりやすくなるように献立名を一緒に掲示、調理室からのつぶやき発信も行っていきます。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・給食のサンプル展示が再開でき、親子でサンプルケースを見ながら会話を楽しむ姿が多く聞かれるようになりました。リースや入浴剤は昨年より計画的に準備がすすんでいます。（クリスマス、冬至に向けて配布予定）おもてなしPTとしての活動も保護者におたよりを発行し伝え理解していただけるようになりました。 	
	【結果の数値】	保護者アンケートはこれからなのでまだ分かりません。

業務改善プラン

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	いろいろ みえる化 すっきり、わかりやすく！	
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 掲示が小さい等掲示の仕方の見直しが必要と考えています。 ・ 保育の環境構成を行う上で収納が整理されても、子どもの発達、季節等に応じた玩具の活用がしきれていない状況があります。 	
	【現在の数値】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者アンケートの中に掲示物が見にくいという意見がありました。 ・ 掲示の場所が限られ保護者から離れた位置になっていました。
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保護者や保育園での様子を見やすいわかりやすい掲示でお伝えします。 ・ 掲示の場所や掲示物の大きさ等再度改善出来る事を検討し園の様子をより伝えやすくします。 	
	【目標とする数値】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 見やすさを工夫し掲示の仕方を改善します。 ・ 幼児の玩具も整理し園全体の玩具をわかりやすく配置し保育に活用していきます。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>4月 ・ 掲示物の内容ごとに区画を決め、掲示期間ごとに見やすく整理しています。</p> <p>5～6月</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 幼児クラスの1日の子どもの姿を記入するボードのサイズを大きくし見やすくしました。 ・ 1階には幼児のおもちゃ。2階に乳児のおもちゃを置き、お子さんの成長、発達に合わせてすぐに出して使えるよう、見やすく配置を変え整理整頓しました。 <p>*行事ごとに収納区分したので、使った後は不要な物を処分し出し入れしやすい収納を引き続き職員一同心掛けていきます。</p>	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 掲示への関心を示してみているので、さらに見やすい環境整備をしていきます。 ・ 物の置き場にラベルをつけ区分したことで、子どもたちの成長発達に合わせて遊びに応じ玩具や素材を提供しやすくなりました。 	

業務改善プラン

課・事業所名		保育園・幼稚園課 鍋横保育園	
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	PC内をスリムに使いやすく!		
現状 【Before】	ペーパーレスの取り組みに伴いデータでの資料保管が増え、PC内の書類が増えています。また、古い資料が残っていて整理できていないため、資料検索に時間がかかります。		
	【現在の数値】	ライブラリ内 ファイル数4676 フォルダ数919 32.6GB	
改善目標	データ管理のみの書類の保管年限を確認し、その他の書類に関しても廃棄基準（何年保存するか）を作り、現在のデータ量から10%削減します。文書の分類を分かりやすく整え、検索しやすい環境にします。		
	【目標とする数値】	データの廃棄基準を作り、10%削減。文書の分類枠を作り、探しやすくする。	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・データ管理のみの書類の保存年限を確認し、年限ごとに格納して保存します。 ・廃棄基準を決めて不要な古い書類データは削除します。 ・分類を分かりやすく整え、検索しやすい環境に整えます。 ・各クラスごとのフォルダも毎年どのクラスになっても使いやすいよう、ある程度の分類を決め、書類を格納できるようにします。 		
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・今年度の書類以外保存書類は順次、園のキャビネットに格納しています。 ・写真データは4月から増えていますが、年度ごとに削除していくよう、職員間で確認しています。 ・検索しやすいPC環境にするために項目整理を順次進めています。 		

業務改善プラン

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	PC内のファイルや文書をスッキリわかりやすく！	
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園のファイルサーバーの容量が重い状態が続いています。 ・ PC内に同じようなフォルダや文書が複数あり、必要なものを探すのに時間がかかることがあります。 ・ 紙保存の文書が多いため、ペーパーレス推進の観点からもっと減らしていきたいと考えています。 	
	【現在の数値】	同じようなファイルが存在し、必要な文書が探しにくくなっています。
改善目標	ペーパーレスを推進すると共に、PC内のファイルを整理し、職員が文書を探しやすい状態にします。	
	【目標とする数値】	職員アンケートによる満足度90%
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文書の廃棄基準を明確にし、古い書類は削除します。 ・ 複数存在しているフォルダを一つにまとめ、フォルダ内の文書も整理します。 ・ 作成した文書はなるべくプリントアウトせず、PC上で確認を行うようにし、保存の紙文書を減らします。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 類似しているフォルダの整理や、古い文書・同一文書の削除を進めてきたことで、必要な書類を以前より探しやすくなっています。 ・ 作成文書はPC上で確認し合う、という意識が職員間に浸透してきて、プリントアウトする書類はなるべく減らす、という共通認識ができています。 	
	【結果の数値】	職務上頻繁にパソコンを使用する職員の仕事のしやすさと満足度は上がりました。

業務改善プラン

課・事業所名		保育園・幼稚園課 弥生保育園	
取り組みテーマ	④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	子どもも大人ももっと過ごしやすい場所になるために		
現状 【Before】	①掲示板の数が多いです。 ②ベランダに敷いてある人工芝に座って、服が濡れたり汚れたりしてしまう現状があります。 ③日常の中で使いづらさ、やりづらさが改善までいっていません。		
	【現在の数値】		
改善目標	①保護者アンケートでの「見ました」の数値が上がっている。 ②子どもたち、保護者、職員が用途を理解した環境になっている。 ③気づいているができていないことを共通理解し、意識して改善への道筋がたっている。		
	【目標とする数値】		
取組内容 (具体的な改善の取組)	①現状を把握・整理して掲示する場所や数、必要であればまとめるなどします。内容の把握をめざし、掲示したら持ち帰り可の場合でも、締め切り日を明記します。 ②人工芝を雨天晴天関わらず置くことのメリットデメリットを職員間で検討し、子どもにも保護者にも優しい環境作りを目指します。 ③職員でアンケートを実施し、小さなことでも気づきを大切にして発信することで、計画的に改善していきます。		
効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)	掲示板の数は変更せず、張り出し期間の限定と掲示物の精査をすることで見やすくなっています。 職員アンケートは集計結果を次年度に向け優先順位を付けています。 職員室の整備は進んでいます。		
	【結果の数値】		

業務改善プラン

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	様々な子育て情報を地域と保育園の保護者に届けよう。		
現状 【Before】	①外掲示板に伝えたい情報が入りきれいていません。 ②掲示板の存在が地域に根付いていないのではと思われます。 ③地域の方が掲示を見ての感想を吸い上げられていません。		
	【現在の数値】		
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・子育て情報が掲載された保育園の外掲示板を、地域や園の親が興味を持って随時見見るようになる。 ・掲示板からの子育て情報が地域の家庭の中で役立っている。 ・掲示板の内容を楽しみにしてくれる区民がふえる。 		
	【目標とする数値】		
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>①現在外掲示板は1カ所なので、毎月載せるほけんだよりや給食だよりなどの専用掲示板を新たに作成します。既存の掲示板は毎月子育てに役立つ情報や保育園の活動などトピック的な内容を伝えることにします。</p> <p>②掲示板の存在と年間の内容を簡単な書面にして児童館に貼らせてもらったり児童福祉週間キャンペーンでのイベント（当園担当の）時にそのお知らせを配布するなどします。</p> <p>③地域の保護者には、子育て支援PTで企画している秋のイベントに来てくれた方や保育園見学に来た方たちにアンケートを記入してもらいます。園児の保護者には、年度末の園内アンケートで尋ねます。</p>		
取組の効果 【After】	<p>①掲示板を増やしたことで見やすくなり、地域の方にわかりやすくなりました。また、情報量も増えて良かったです。</p> <p>②コロナ禍でキャンペーンイベントなどに行けませんでした。後半は子育て教室を開催でき児童館などにも配布することができました。</p> <p>③アンケートを行い好評でした。リピーターも増えました。</p>		
	【結果の数値】		

業務改善プラン

課・事業所名		指導室
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	守ろう！紙資源	
現状 【Before】	指導室は紙媒体の資料や配布物が多く、ペーパーレス化が進んでいません。	
	【現在の数値】	
改善目標	紙の使用量削減に努めます。	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>○これまで紙媒体にて配布を行っていた資料等について、本当に紙でなければならないのか精査します。</p> <p>○各事業におけるパンフレットやガイドライン等は原則すべてPDF化し、紙媒体での印刷は行わないようにします。</p> <p>○裏紙を積極的に使用することで、既存の資源を有効活用し、紙の使用量を削減します。</p>	
取組の効果 【After】	<p>○これまで紙媒体にて印刷していた各資料について、可能な限りPDF等のデータへ移行することができました。</p> <p>○室内職員一人ひとりの意識改革により積極的な裏紙の使用が定着し、紙の使用量を削減することができました。</p>	
	【結果の数値】	A4コピー用紙注文量(2月時点)※1箱2,500枚 R3:86箱 → R4:74箱

業務改善プラン

課・事業所名		学校教育課
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	新庁舎移転に向けた、紙文書削減プラン	
現状 【Before】	学校教育課は各種届出控えや関係機関からの広報誌・配布物等紙ベース資料が多い為、新庁舎移転に向けて紙文書量の削減が必須です。	
	【現在の数値】	
改善目標	紙文書量の削減	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>○紙文書として保管を要する文書、要せずデータ化可能な文書と仕分けを行い、後者をデータ化後廃棄。 紙文書量の削減に努めます</p> <p>○広報誌や配布物等は、電子データが発行元があれば、ダウンロードして置き換え保存します。 紙媒体のみで作成の場合は、スキャンしPDFに変換して保存します。</p>	
取組の効果 【After】	○関係機関への届出や事業者からの申請の控えのPDF化や、関係機関から提供される広報紙等のダウンロード置換等によって紙文書を削減しました。	
	【結果の数値】	令和4年10月31日現在 データ処理分 枚数 A4換算1,872枚/厚さ 約22.3cm (A4キャビネット2/5段分)

業務改善プラン

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	書棚整理実践プラン	
現状 【Before】	閲覧頻度の少ないカタログや書籍、10年以上前の資料も書棚に並べられています。その結果、執務室内にはコピー用紙の箱を配置するスペースが無く、床置きするしかない状況です。	
	【現在の数値】	
改善目標	書棚を整理しペーパーレスを推進、コピー用紙を保管するスペースを確保します。	
	【目標とする数値】	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>書類や資料は不要であれば廃棄、保存等適切に処理し、必要なものは次年度にスキャン委託の対象とします。</p> <p>カタログや書籍は課内で聞き取り調査を行い、閲覧頻度の少ない物は廃棄します。</p> <p>廃棄を行わない書籍は図書館へ寄託します。</p> <p>上記ペーパーレス推進取組の結果、床置きに追いやられているコピー用紙を配置するスペースを確保します。</p>	
取組の効果 【After】	本棚内の6割以上の文書が削減でき、空いたスペースを置き場所に困っていたコピー用紙の保管場所へと転用することが出来ました。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

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	組織文書削減プラン	
現状 【Before】	キャビネットの上に組織文書が積まれている状態です。その中身は、資料(マニュアル等も含む)、封筒、印刷用紙のストック等です。また、段ボールが4段積み重なっている箇所もあり、いつ倒れてきてもおかしくない危険な状態です。	
		横幅 約1240cm (キャビネット31個分) 高さ 最大75cm、奥行 最大70cm
改善目標	文書量全体を減らし、かつ縦に物が積まれていない状態にします。	
	【目標とする数値】	横幅 キャビネット20個分 (30%削減)、高さ 1段、奥行 50cm
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>(1) キャビネット上の整理について (随時) まず、現在積まれている書類を確認し、各担当係に周知します。その際、必要な書類かどうかを確認し、不要な文書の廃棄を進めます。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。電子化が困難である場合には、具体的にどうしてほしいかを記載したメールを送信します。</p> <p>(2) 情報共有について 各係が実際に取り組んだ書類の必要の有無や整理整頓の状況など、取組にあたって参考になる情報 (ペーパーレスな働き方実践ガイドブック等も参考にしつつ) を定期的に2か月に1回、メールで周知します。</p>	
取組の効果 【After】	キャビネット上にレターケースを設置して母子手帳等の配布物の整理を行ったり、不要な文書の廃棄を進めたりすることで、文書が高く積まれている状態が解消されました。	
	【結果の数値】	横幅 約1000cm (キャビネット25個分) 高さ 最大35cm、奥行 最大50cm

業務改善プラン

課・事業所名		育成活動推進課
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	デスク上の紙文書を削減しよう	
現状 【Before】	マニュアル等を紙文書を保存していたり、確認のために資料等を印刷することから、デスク上には、常に紙文書がある状態です。	
	【現在の数値】	1人あたりの紙文書量：45cm
改善目標	<ul style="list-style-type: none"> ・紙文書の電子化し、帰庁時のクリアデスクを進めます。 ・モニターを設置し、印刷する紙文書を削減します。 	
	【目標とする数値】	1人あたりの紙文書量：20cm
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・紙で保存している文書の必要性を判断して、不必要な紙文書は廃棄を進め、必要な紙文書もデータでの保存を推進します。 ・キャビネットやフォルダを整理し、調査の回答や業務マニュアル等の検索性を高めます。 ・紙文書を増やさないようモニターの設置を進め、業務で使用する印刷物を削減します。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・紙文書の廃棄を進めたり、電子化をすることで、クリアデスクで帰庁できています。 ・項目ごとにキャビネットやフォルダを整理したことで検索性を高めました。 ・課内の職員一人ひとりが不必要な資料を印刷しないよう意識したり、モニターを設置したりすることで、印刷量を昨年度比で10%以上削減しました。 	
	【結果の数値】	1人あたりの紙文書量：28cm

業務改善プラン

課・事業所名	子ども・若者支援センター 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	情報を届けよう！HPを見やすく・分かりやすく・見つけやすく！！	
現状 【Before】		<ul style="list-style-type: none"> ・全体的に関連ページやキーワード数が少ないため、区民の目にページが入りにくい。 ・全体的に写真・画像を載せているページが少なく、文字ばかりで読みづらい。 ・読み手に合わせた言葉選びが出来ていないページが多い。
	【現在の数値】	<p>【当課公開中(5月18日時点)HPについて】</p> <p>関連ページ数平均：3.13個 キーワード数平均：1.5個 写真・画像枚数平均：0.5枚</p> <p>【満足度アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞き慣れない用語 平均：0.13件⇒文章量が多い・内容が難しいページに多い ・知りたい内容がない 平均：1.38件 ・探しにくかった 平均：1件⇒関連ページ・キーワードが少ないページに多い ・参考になった 平均：3.63件
改善目標	見やす・分かりやすく・見つけやすいHPを作成し、区民の利便性向上を図ります。	
	【目標とする数値】	<p>【当課公開中(5月18日時点)HPについて】</p> <p>関連ページ数平均：4個以上にする キーワード数平均：4個以上にする 写真・画像枚数平均：1枚以上にする</p> <p>アンケート結果の「参考になった」の数が増えるよう、HP文章内容や構成を修正する。(ウェブアクセシビリティにそったHPにする。見やすさだけでなく、音声案内にも適用できる文字の差し替えも行う)</p>
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>課内の各係に各担当HPの修正依頼を行い、文章内容の修正や、目次の追加、見やすい構成への修正、古い情報が含まれている画像データの差し替えも行います。</p> <p>1ページあたりの関連ページ数・キーワード数の平均を4個以上にして、ページを探しやすい状態にします。 1ページあたりの写真・画像の枚数平均を1枚以上にして、見やすく・分かりやすいページにします。</p> <p>また、音声読み上げ機能や障害を持つ方の閲覧にも対応できるように、以下の修正も行います。(広聴広報課で提示しているウェブアクセシビリティにそったHPにするということ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・記号標記の削減 (3-3⇒三丁目3番地・17:00⇒午後5時等の記号を使わない記載方法、 「※」ではなく太字をつかう、4F⇒4階、～⇒から、等) ・見出し設定(音声読み上げ機能には、見出しに設定されているもののみを読み上げる機能があるため) ・リンクボタンの拡大(×詳細は「こちら」、○「ヘルパーサービスの詳細はこちら」) 	
	取組の効果 【After】	<p>・HPの修正にあたり、各係がサービス内容の再確認や見直しをすることが出来ました。</p> <p>・閲覧者全員がアンケートを回答している訳ではないため、アンケート結果に大きな変化はありませんでしたが、「聞き慣れない用語」「知りたい内容がない」「探しにくかった」の回答数が1件も増えていませんでした。</p> <p>・HPを見て相談の電話をしてくる方もいるため、今後も「相談のきっかけ」の一部として広まるように、定期的に修正をしていきたいです。</p> <p>・今後は、HPを見て利用につながった件数や、HP修正前後の閲覧者数の伸びにも注目したいです。</p>
	【結果の数値】	<p>【当課公開中(5月18日時点)HPについて】</p> <p>関連ページ数平均：3.13個 ⇒5.88個 キーワード数平均：1.5個 ⇒8.75個 写真・画像枚数平均：0.5枚⇒ 1.5枚</p> <p>【満足度アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・聞き慣れない用語 平均：0.13件 ⇒ 平均0.13件(変化無し) ・知りたい内容がない 平均：1.38件⇒ 平均1.38件(変化無し) ・探しにくかった 平均：1件 ⇒ 平均1件(変化無し) ・参考になった 平均：3.63件 ⇒ 平均5件(平均約1件増加)

業務改善プラン

課・事業所名	児童福祉課	
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	紙文書削減プラン	
現状 【Before】	マニュアルや資料などを紙文書で保存しているものが多いため、キャビネットを圧迫していました。一人一人のデスク上の紙文書量も減少傾向でしたが、まだまだ多い状況でした。	
	【現在の数値】	一人あたりのデスク上の紙文書量（厚さ）：30cm
改善目標	紙文書での保存を減らし、スペースの確保やクリーンデスクに努めます。紙文書を電子保存することで、紛失等のリスクを減らします。	
	【目標とする数値】	一人あたりのデスク上の紙文書量（厚さ）：20cm
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>児童福祉課においては、不要な紙の印刷を抑えるため、業務で使用するマニュアル等は電子保存を、收受文書は電子收受を原則として運用してきました。</p> <p>しかし、現状では課内の紙文書の量がまだまだ多く、特に課内の文書類の回覧物が多いことが課題として挙げられていました。</p> <p>そこで、課内で話し合った結果、紙書類を掲示できる掲示板を設置し、これまで係ごとに回覧していた紙文書やチラシ類を1か所にまとめて掲示することとしました。</p> <p>また、スキャナーなどを用いてマニュアル類を電子で保存する等呼びかけました。</p>	
取組の効果 【After】	これらの取り組みの結果、以前にも増してクリーンデスクが徹底できるようになりました。文書の收受・起案における電子決裁率も昨年に引き続き高い水準で維持できています。また、これらの取り組みを通じて不要な紙の使用を減らすという意識を課内で醸成できるようになりました。	
	【結果の数値】	<p>デスク上の紙文書量が30cmから25cmに削減されました。</p> <p>收受・起案における電子決裁率</p> <p>令和3年度：99%</p> <p>令和4年度：99%</p>

業務改善プラン

課・事業所名		地域活動推進課
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	つなぐ組織（人材育成計画）	
現状 【Before】	地域支えあい推進部としての人材育成計画が作成されていませんでした。効果的な研修の立案や、部が求める職員像、ミッションが職員の間で明確に共有できていませんでした。	
	【現在の数値】	
改善目標	人材育成計画の作成を通じて、部が求める職員像やミッションを明確化し、職員一人ひとりのモチベーションを高め、最大限の能力を発揮できる環境づくりを進めることにより、真に豊かな区民生活の実現につなげていきます。	
	【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"> ○職員が読みやすい、視覚的にも伝わる内容としていきます。 ○担当者や管理職のみで作成するのではなく、職員との対話を通して部内の多くの職員と共有を図りながら作成していきます。 ○部の求める職員像、職種及び職層ごとに求められるミッションを明確化します。 ○人材育成における具体的な取組事象を盛り込み、課・係を超えた横の展開を図ります。 ○計画的、主体的な研修の立案・受講など、スキルアップやモチベーションの向上に活用していきます。 	
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	人材育成計画の目的や盛り込む内容等について議論を重ね、さらに部内職員へのアンケートや意見交換など行い、その結果も踏まえ、人材育成計画を作成しました。人材育成計画は真に豊かな区民生活実現に向けた部の取組の基盤となるものであり、今後は本計画に基づき、職員が一層活躍できる環境づくりを進めていきます。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

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	会議帳票ブラッシュアッププラン～重層的支援体制を推進するには？～	
現状 【Before】	<p>現在、区民の抱える課題に対しては、各所管や関係機関が連携して対応にあたっています。しかし、「特定の支援機関だけでは異なる分野への支援が難しい状況」「どの法制度にも該当せず解決方法が難しい状況」など、情報共有や連携強化によって“もう一步支援を充実できる”ケースも存在しています。</p> <p>令和4年度より、多機関の協働を図る「地域ケア個別会議」が設立されましたが、会議データをどのように集約・活用し、上記課題に対応していくかについては、未整理となっています。</p>	
	【現在の数値】	
改善目標	<p>支援現場と管理／企画の両面において効率的・効果的な会議帳票を作成し、データの集約や一元管理を可能にします。これにより、ケースの分析、課題整理、政策立案などを行いやすくし、重層的支援体制の推進に繋げていきます。</p>	
	【目標とする数値】	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>地域ケア個別会議の帳票をブラッシュアップし、支援現場と管理／企画を効果的に結び付けます。</p> <p>【支援現場の観点】 従来の“アウトリーチ統一様式”の活用や、データ入力の手間を抑える工夫により、帳票の作成について過度な負担がかからないよう配慮します。</p> <p>【管理／企画の観点】 会議情報を一元的にデータベース化して把握できるよう様式を工夫し、ケースの定量的な分析を可能にします。</p>	
	<p>部内PTを活用し、支援現場の観点、管理／企画の観点の双方を踏まえた帳票を作成しました。</p> <p>【支援現場の観点】 手入力で行っていた項目について、自動入力やプルダウンを活用することでデータ入力の手間を省くことができています。</p> <p>【管理／企画の観点】 今後、ケースをデータとして積み上げ、分析していくことで、地域ケア個別会議としての課題整理・政策立案に結びつけていきます。</p>	
効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)		
	【結果の数値】	

業務改善プラン

課・事業所名	介護・高齢者支援課	
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	新区役所移転準備スピードアッププラン	
現状 【Before】	申請書など紙で保管する必要がある文書が多く、新庁舎移転に向けて、保管場所等についての検討や電子化などが思うように進んでいないため、検討や取組のスピードアップを図る必要があります。	
	【現在の数値】	各係ごとに対応
改善目標	各係長が文書事務改善主任・文書事務改善担当者を補佐し、課内全体で進捗状況を把握することにより、移転の準備が計画的・効率的に進められています。	
	【目標とする数値】	各係が連携し課全体で対応
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>以下の取組は課全体で推進し、進捗状況は係長会で共有します。</p> <p>(1) 紙で保管する必要がある文書の検討 文書量の把握、保管場所の検討、保管場所や運搬等にかかる費用の算出など移転に向けた準備を進めます。</p> <p>(2) グループウェアのキャビネットの整理 文書事務改善主任の指示のもと各係で削除できる文書を積極的に削除、または「ファイルサーバー」等に移動できないか検討します。 また、ルールを統一し、誰もが検索しやすいフォルダ管理を構築・維持します。</p> <p>(3) ペーパーレスの推進 文書整理タイムを設定し、不要な文書の廃棄や文書の電子化を計画的に進めます。</p>	
効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)	介護事業者系は、事業所台帳（常用文書）の精査やファイリング方法の工夫等を行い、事務室保管の文書削減。今後も削減に向けて継続中です。 他係も、所有する文書の特性に合わせて、文書量削減の作業を実施中です。 グループウェアのキャビネット保管文書を整理し削減を行いました。	
	【結果の数値】	<ul style="list-style-type: none"> ●課キャビネット利用量 30,460MB → 22,579MB (5年2月時点) ●課組織文書量 342fm (3年2月時点) → 268fm (4年12月時点)

業務改善プラン

課・事業所名		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	アウトリーチチームのちらしの作成に係る業務改善	
現状 【Before】	中部圏域の5区活において、アウトリーチチームのちらしを作成していますが、内容にばらつきがあります。また、現在のちらしは高齢者向けとなっていて、子ども・子育て世帯や障害のある方等支援が必要なすべての人向けの内容になっていません。	
	【現在の数値】	
改善目標	中部圏域において、統一的な内容でありながら、地域特性を出せるようなちらしのひな形を作成します。	
	【目標とする数値】	
取組内容 (具体的な改善の取組)	各区民活動センターの地図や連絡先等を変更することで効率的に作成できるよう、ちらしのひな形を作成します。また、相談内容を例示し、対象者や地域特性などに応じて選択できるようにします。	
効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)	①ちらしタイトル、②心配なことや困っていることの例示、③アウトリーチ活動の案内、④個人情報保護、⑤区民活動センターの案内などの項目について、対象者や地域特性などに応じて変えられるよう複数のパターンを用意し、統一的なデザインで作成・配布することとしました。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

課・事業所名	北部すこやか福祉センター	
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	高齢者フレイル予防の場づくり（アウトリーチ活動）	
現状 【Before】	新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、地域活動が滞る中、高齢者の活動の場が制限され、フレイル状態となることが懸念されています。	
	【現在の数値】	
改善目標	みんなと顔を合わせて活動したいとの要望に応え、高齢者がフレイル状態となることを防ぐため、地域の人的資源（団体）を中心に、フレイル予防の場づくりを進めます。	
	【目標とする数値】	
取組内容 (具体的な改善の取組)	より多くの方が参加できる場づくりを思考する、地域の体操サークルを中心に、フレイル予防の事業を展開している「区民活動運営委員会」や活動の場づくりで実績のある「社会福祉協議会」などを巻き込みながら、新型コロナウイルス感染症の影響を始め、様々な理由により、フレイル状態になりがちな高齢者が気軽に参加できるフレイル予防の場づくりが行えるよう、区民活動センターのアウトリーチチームがコーディネートを行っていきます。	
効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)	<p>新型コロナウイルス感染拡大のため、多くの高齢者団体が区民活動センターでの活動停止を余儀なくされてきた中、「人と直に接したい」という地域の高齢者の声から「誰でも気軽に立ち寄れる」居場所づくりを考え、沼袋区民活動センター運営委員会主催事業として高齢者のフレイル予防事業を開始しました。</p> <p>①ぬまぶくろステップアップ体操 介護・高齢者支援課と連携し、同課主催のオンライン体操ひろばに参加する形で6月から週1回体操事業を実施。毎回30分で、「毎回体を動かしてスッキリする」との感想が聞かれ、友人を誘ってくる方もあり、参加者が少しずつ増えています。体操後は、参加者が高齢者集会所で談話するなど、地域の高齢者が気軽に集える場を提供しています。</p> <p>②ぬまぶくろちよきちよき倶楽部 中野区社会福祉協議会と連携し、高齢者を含む全世代を対象で運動が苦手な方向けに、7月から月1回、使用済みの切手を切るボランティア事業を始めました。参加者からは「アツという間の1時間。気分スッキリ」との感想が聞かれます。区活利用が初めてという方もあり、区活における活動の輪が広がっています。できあがった切手は社会福祉協議会が回収し、その売却益がボランティア基金となります。</p> <p>今後も、運営委員会、社会福祉協議会と連携し、「何も気にせず、いつでも気軽に立ち寄れる居場所づくり」に努めていきます。</p>	
	【結果の数値】	ぬまぶくろステップアップ体操 6月～1月の参加者 延 175名(28回) ぬまぶくろちよきちよき倶楽部 7月～1月の参加者 延 35名(7回)

業務改善プラン

課・事業所名		南部すこやか福祉センター	
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	地域包括ケア体制の実現に向けて（地域における外国人への理解や支援）		
現状 【Before】	支援が必要なすべての人を対象とした地域包括ケア体制の実現に向けて、地域でさまざまな活動している地域団体等が、外国人に対する支援に苦慮しています。 （参考）中野区人口に占める外国人の割合5.3%（2021年1月1日現在）		
	【現在の数値】		
改善目標	地域における外国人への理解や支援が進み、外国人が社会的孤立や孤独に苦しむことなく地域とつながっています。		
	【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"> ・外国人支援に関する地域社会資源を集約し、アウトリーチチームや関係機関で共有します。 ・アウトリーチチームの実務書「アウトリーチ支援ハンドブック」を改定し、外国人への支援を盛り込みます。 		
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	外国人支援に関する地域社会資源を集約を行いました。合わせて「アウトリーチ支援ハンドブック」に盛り込み改訂し、地域の活動団体等へ向けた外国人への理解や支援を進めていきます。		
	【結果の数値】		

業務改善プラン

課・事業所名		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	コロナ禍のなかでも安心・安全でスムーズな健診サービスの提供	
現状 【Before】	<ul style="list-style-type: none"> ・お子さんの着替えや質問・相談事項等で予定通りに進めずに「3密」の状況になることがあります。 ・当センターの構造上、1階で受け付けを行った後、2階の会場に移動していただき、その際、保護者の方は荷物のことや同行しているお子さん等にかなり神経を使っているケースが多いのが現状です。 	
	【現在の数値】	
改善目標	健診などで来所した方に対して、感染症への不安を少しでも軽減し、安心・安全に健診等のサービスを提供します。	
	【目標とする数値】	センター内での転倒等の事故発生を「0件」にします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・「3密」を避けるよう事前に人数を分散して受け付けます。その際、必要に応じて、前回の状況や来所時に健診対象以外のお子さんがいるのか等をお聞きし、対応を検討しておきます。 ・当日は、1階の受付や2階の会場が「3密」にならないよう、適切に案内・誘導を行います。 ・来所者には、消毒した専用のバックを貸し出し、受付時に荷物をまとめ、お子さんと手をつなげるようにします。 ・必要に応じてセンター内の移動に際し、職員が健診会場まで付き添います。 	
効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)	「3密」を避けるため事前に受付人数を調整するなど取組内容を適切に実施し、コロナ禍のなかでも安心・安全でスムーズな健診サービスの提供を行いました。	
	【結果の数値】	センター内での転倒等の事故発生：「0件」

業務改善プラン

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	電子機能の活用推進		
現状 【Before】	電話メモや業務内容の依頼について、グループウェアに搭載されている機能等を活用し切れていません。		
	【現在の数値】	課内実施率 20%	
改善目標	新区役所でのフリーアドレスも見据え、情報漏れや進捗管理について有用なグループウェアの機能やツールを活用した運用を検討、課内に推進します。		
	【目標とする数値】	課内実施率 80%	
取組内容 (具体的な改善の取組)	電話メモをメモ・付箋ではなく伝言メモを利用した運用に切り替えます。紙面が必須、または紙面でないと確認や処理が困難な場合を除き、課内・係内での依頼や確認にも業務通達・メールを活用し、ペーパーレスにつなげるだけでなく、進捗管理の共有などにもつなげます。その他、業務に活用できそうなツールや仕組みがあれば、運用の検討および提案を積極的に行います。各係にて行っている運用ケースを課内で共有し、課全体として活かします。		
取組の効果 【After】	①電話メモを伝言メモに切り替えを拡大している。2つの係では完全に切り替えました。 ②課内での各係長への依頼は業務通達に一本化しました。 ③紙のげた判決裁の起案は、ほぼ無い状態になりました。		
	【結果の数値】	課内実施率 (①~③総合) 80% (①実施率40% ②実施率100% ③実施率100%)	

業務改善プラン

課・事業所名		スポーツ振興課
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	学校開放利用団体登録事務のペーパーレス推進	
現状 【Before】	区立小学校の校庭、区立中学校の校庭や体育館の、学校開放事業の利用に必要な団体登録手続き方法が、区窓口での紙様式の提出のみのため、手続き方法の簡略化、紙文書の保管に課題があります。	
	【現在の数値】	団体登録申請件数 156件（令和3年度末時点、全て窓口提出）
改善目標	団体登録手続きの電子化により、区民サービスの向上と業務のペーパーレス推進を実現させます。	
	【目標とする数値】	電子による申請件数、全体の50%
取組内容 (具体的な改善の取組)	電子化するにあたり、技術的な課題や個人情報の適正な取扱い方法等を、関係部署と相談、調整し、必要な手続きを経て、年度内に電子申請を開始します。	
取組の効果 【After】	電子申請画面や区HP、手続き案内等を準備し、令和5年2月13日から団体登録の電子申請を開始しました。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

課・事業所名		障害福祉課
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	PDF化で地球にも職員にも優しく	
現状 【Before】	精神障害者保健福祉手帳等の東京都への進達書類（区市町村保管用）は業務上、過去3年分程度はすぐに書類を見られることが望まれ、執務室内キャビネットに大量の紙文書が保管されています。	
	【現在の数値】	執務室内のキャビネットで3年間分（R2～4年度分）保管しています。
改善目標	紙での保管をやめ、PDF化データ保管することでスペースが確保できます。また、過去の書類検索が端末で行えるようになるため、職員の作業効率が上がります。	
	【目標とする数値】	R2年度分を、データ化します。
取組内容 （具体的な改善の取組）	今年度は、R2年度の進達書類をスキャナで読取り、そのデータを介護高齢支援システム内につくったファイルに保存します。（来年度は、R3～4年度の書類をデータ化します）	
取組の効果 【After】	スペースを確保するとともに、過去の書類検索や印刷がスムーズにできるようになりました。	
	【結果の数値】	キャビネット引き出し6段分のスペースが空きました。また、検索にかかる時間は平均5分⇒30秒に短縮しました。

業務改善プラン

課・事業所名		生活援護課	
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	Paperlest :ペーパーリスト による実践		
現状 【Before】	係毎に紙の削減をお願いしているが、係の担当が決まっていないため、なかなか取り組みが進みません。		
	【現在の数値】	個人文書0.7 f m	
改善目標	各係に1名ペーパーレス担当(ペーパーリスト)を選び、係内の文書削減に取り組みます。		
	【目標とする数値】	個人文書0.5 f m	
取組内容 (具体的な改善の取組)	ペーパーレス担当が係の組織文書について、重点キャビネットを指定し、集中的に文書を処分します。個人文書は、ペーパーレス担当が各係毎に重点整理デスクを指定し、個人間のばらつきをなくします。		
取組の効果 【After】	個人文書は目標値を達成しました。		
	【結果の数値】	0.23 f m	

業務改善プラン

課・事業所名		中野区保健所（保健企画課・保健予防課・生活衛生課 3課 合同）
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	さくっと削減ペーパーレス ～雑誌の巻～	
現状 【Before】	保健所内には各種専門的な雑誌・書籍が各所に保管されています。中には古く閲覧する機会のない雑誌類も存在しています。	
	【現在の数値】	
改善目標	保健所内にある各種雑誌類を精査・処分し、同種の雑誌類を同一か所で保管することによって業務の効率化を図り、空いたスペースを他の業務で活用することができるよう環境整備を行います。	
	【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"> ・各課各係の雑誌の保管状況を確認します。 ・専門職と事務職では必要な情報が異なります。必要文書の峻別・整理整頓をします。 ・各係でルール化します。（例えば、5年分保存し、それ以外は、必要箇所のみPDF化。PDFに適さないもののみ書籍のまま保存する等） ・雑誌類の保管場所を集約し、空きスペースを作ります。必要に応じて他の業務のスペースとして活用します。 	
取組の効果 【After】	各係で書籍・雑誌の保存のルール化をすることで不要な紙類を処分し、空いたスペースを活用しました。必要な書類はPDF化することで、貴重な資料が継承されいつでも閲覧できるようになりました。また、作業を簡単にし、継続ができるようにすることで、職員にペーパーレスを意識付けることができました。	
	【結果の数値】	共有の書棚として活用（保健所講堂内）、保健企画課執務室内

業務改善プラン

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	動画を活用した地球温暖化防止啓発の推進	
現状 【Before】	脱炭素社会の実現に向けた啓発の推進あたり、環境配慮行動や省エネ等に関する知識を得るためには区民等が実施会場へ来なくてはなりません。 脱炭素社会の実現に向けた課題を広く周知するためには、多様なライフスタイルにおいても、自分のタイミングで気軽に学ぶ機会を提供する必要があります。	
	【現在の数値】	オンライン（動画配信）による啓発：0件
改善目標	直接来場できない区民等に向けて、事業の様子を動画で配信することで、より多くの方を対象とした啓発を実施します。	
	【目標とする数値】	オンライン（動画配信）による啓発：1件
取組内容 (具体的な改善の取組)	脱炭素社会の実現に向けた啓発事業について、事業実施日に会場へ来ることができない区民等に対して、動画配信による啓発を実施します。また、動画配信とあわせ区HPアンケート機能を活用し、視聴者の不明点・要望等を分析することで、以降の啓発事業に反映します。 【候補事業】 「ゼロカーボンシティなかのシンポジウム」 「なかのエコフェア」 「夏休み子どもエコ講座」 「家庭の省エネアドバイス」 「地球温暖化防止出前講座～エコライフのすすめ～」など	
取組の効果 【After】	「ゼロカーボンシティなかのシンポジウム」の記録動画を配信いたします。 これにより、スマートフォンやパソコン等から、視聴者のお好みのタイミングで動画をご覧いただき、「脱炭素社会の実現」に向けた現状や取組状況、皆で取り組むべき課題などを気軽に学んでいただけます。 また、動画配信ページからのアンケートにより、視聴者の感想や疑問等を把握することで、多様なご意見を今後の環境施策に反映することが容易になります。	
	【結果の数値】	オンライン（動画配信）による啓発：1件（R.5.2月下旬頃配信予定）

業務改善プラン

課・事業所名		ごみゼロ推進課
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	「ごみ減量出前講座」のペーパーレス推進	
現状 【Before】	「ごみ減量出前講座」について、紙ベースで講座資料を作成し、講座を実施しています。	
	【現在の数値】	講座1回あたりの説明資料作成枚数：A3用紙10枚（令和4年4月現在）
改善目標	説明資料を電子化することでペーパーレスの推進を図ります。	
	【目標とする数値】	講座1回あたりの説明資料作成枚数：紙使用0枚（令和4年度末）
取組内容 （具体的な改善の取組）	<p>ペーパーレスを推進するため、以下に取り組みました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・講座資料作成方法の変更（電子化） （改善前）A3用紙でカラー印刷しパウチフィルムでコーティングした資料を、1講座あたり10枚程度作成し、講座当日は、説明内容に合わせて資料を提示していました。 （改善後）電子データで講座資料を作成し、講座当日はスクリーンに資料を投影し進行しました。 ※屋外での実施など電子での実施が難しい場合のみ、既存の資料を使用し従来の方法で実施しました。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ・資料を電子化したことにより、紙の使用量を削減し、ペーパーレスを推進することができました。 ・職員の準備作業時間（印刷やパウチ作業、内容の修正など）を削減することができました。 ・資料を大きく映し出せるようになったため、大会場や大人数にも対応しやすくなりました。 	
	【結果の数値】	講座1回あたりの説明資料 紙使用：0枚 令和4年度講座実施回数：20回 A3用紙10枚×20回=A3用紙200枚の削減 ※説明資料のほか、当日配布資料も2in1の活用等により削減

業務改善プラン

課・事業所名		清掃事務所・清掃事務所南中野事業所
取り組みテーマ	④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	アナログ職場よるデジタル広報への挑戦	
現状 【Before】	コロナ禍において、保育園や幼稚園、小学校で行ってきた対面による環境学習が行えません。	
	【現在の数値】	
改善目標	コロナ禍でも行えるように環境学習をデジタル化（動画等）して活用を図ります。	
	【目標とする数値】	
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>コロナ禍など対面での講座が行えない時期にも、保育園や幼稚園、小中学校で環境学習を行えるように、講座を動画やパワーポイントを活用し、区HP等を活用して公開します。</p> <p>また、今後、環境学習だけでなく現場の作業風景なども記録し、随時区のHP等にアップしていきます。</p>	
効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)	環境学習で活用するパワーポイント資料を作成したので、今後ホームページで公開すべく検討していきます。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

課・事業所名		都市計画課
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	窓口の業務効率化に向けた電子化推進プラン	
現状 【Before】	都市計画情報の照会や中高層条例に基づく届出等、窓口対応で行う業務が多くを占め、お客様の来庁する手間や職員の業務負担増が課題になっています。窓口業務の電子化を推進し、お客様の利便性及び業務効率を改善していく必要があります。	
	【現在の数値】	事務室内の電子化対象文書量：キャビネット12台 紙での届出量：1.7fm（毎年度平均）
改善目標	都市計画情報の電子化や電子申請の導入で、お客様の利便性及び業務効率の向上を図ります。	
	【目標とする数値】	電子化する文書量：キャビネット12台 紙での届出量：1.0fm(40%削減)
取組内容 (具体的な改善の取組)	<ul style="list-style-type: none"> ・統合型GIS稼働に向け、搭載する都市計画情報の電子化及び公開準備を進めます。電子化にあたっては、電子化文書をリストにまとめる等、機器への搭載がスムーズに行えるよう準備を進めていきます。 ・中高層条例に基づく届出を、新たに電子申請でも受付ができるようにし、お客様の問合せ時にも電子申請を積極的に推奨することで、来庁の負担軽減や届出の管理を容易にします。 	
取組の効果 【After】	統合型GIS稼働に向けた電子化準備を着実に進めています。また、中高層条例に基づく届出の電子申請ができるようになったことで、お客様から「今まで遠くから来庁していたため、手続きが楽になった」等の声もあり、以前よりもお客様の負担軽減につながりました。	
	【結果の数値】	電子化している文書量：キャビネット12台（年度内完了予定） 紙での届出量：0.8fm(50%削減 R5.1月末時点)

業務改善プラン

課・事業所名		道路課
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	照らせ！ Road To 窓口！！	
現状 【Before】	道路課は担当毎に窓口が7つあることに加え、建築やまちづくりに関する窓口は他の部や課に存在することから、迷われているお客様が見受けられます。	
	【現在の数値】	
改善目標	わかりやすい場所に窓口案内表示を作成し、迷わず来庁しやすい環境づくりを行っていきます。	
	【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"> ・案内表示を階段付近とエレベーター付近に設け、どの手段で道路課に来られても案内表示を確認しやすいようにします。 ・現在、道路課に面した通路には大量に掲示物があることから、案内表示が掲示物に埋もれる可能性があるため、掲示物が必要なものか精査し、案内表示が見つけやすい空間づくりを行っていきます。 	
取組の効果 【After】	来庁者の方が案内表示を確認後、目的の窓口に迷うことなく来られることが増えました。その結果、職員による窓口案内が減少し、本来の業務に割く時間が増え、業務効率が上がりました。	
	【結果の数値】	

業務改善プラン

課・事業所名		公園課
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	巡回委託業者報告書の電子化推進	
現状 【Before】	現在、巡回委託業者からの日々の報告書を電子メールで受け取り、紙媒体に出力した後、課内職員に供覧しています。このため、文書の保管場所を圧迫しているほか、供覧に時間を要しています。	
	【現在の数値】	紙媒体での報告書の数 約30件/月
改善目標	供覧を電子化することで、保管場所のスリム化を図るほか、業務の効率化及び円滑な陳情対応等に繋げることを目標とします。	
	【目標とする数値】	紙媒体での報告書の数 0件/月
取組内容 (具体的な改善の取組)	【課題】 供覧を電子化するにあたり、職員の供覧状況の確認方法	
	【対策】 電子文書の送信メールの開封をもって供覧済みとします	
取組の効果 【After】	【スケジュール】(4月時点) 5月 : 課内で供覧の電子化に向けた調整を行います 6月 : 供覧の電子化の試行運用を開始します 7月以降: 随時、課内で意見募集を実施し、改善点の把握及び効果の検証を行います	
	【結果の数値】	紙媒体での報告書の数 0件/月 【達成】

業務改善プラン

課・事業所名		建築課
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	クリーンデスクプラン	
現状 【Before】	各職員の机上や机周りにマニュアルや資料が紙ベースで保管されています。	
	【現在の数値】	令和3年12月時点の個人席文書量合計32.95fm（1名平均0.97fm）、0.2fm以下4名（34名中）。
改善目標	各職員のクリーンデスクが進み、整然とした事務室となっています。	
	【目標とする数値】	令和4年12月調査で個人席文書量合計13.6fm（1名平均0.4fm）、0.2fm以下15名（34名中）。
取組内容 （具体的な改善の取組）	資料やマニュアル等を電子化して保管し、紙ベースの資料を削減します。 また定期的な資料整理日を設けて、重複した紙資料や不要となった紙資料を廃棄してペーパーレス化に課全体で取り組んでいきます。	
取組の効果 【After】	目標数値には達しませんでした。資料等の電子化を進めて、紙ベースの資料を削減しました。 また毎週金曜日を「クリーンデスクデー」として、キャビネット・本棚・机等や席上の整理に課全体で取り組みました。	
	【結果の数値】	令和4年12月調査で個人席文書量合計15.3fm（1名平均0.45fm）、0.2fm以下12名（34名中）。

業務改善プラン

課・事業所名		交通政策課
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	放置自転車管理システムの刷新	
現状 【Before】	保管場所で撤去自転車の写真の取り込み・情報の手入力を行って、問合せ対応や防犯登録照会、撤去通知等に利用するシステムを使用しています。入力・取り込みの作業に時間がかかります。問い合わせ対応等にも時間がかかることがあり、撤去当日の対応は難しい状況です。	
	【現在の数値】	撤去業者の放置自転車情報登録作業時間が1件につき5分程度 職員の間合わせ対応（システム未反映当日分）が1件につき30分程度
改善目標	スマートフォン等を活用したシステムにすることで、撤去時の写真の位置情報への紐付け、入力作業の効率化による業務改善、および問合せへの回答の精度上昇やスピードアップといった区民サービスの向上を実現します。	
	【目標とする数値】	撤去業者の放置自転車情報登録作業時間を1件につき3分削減 職員の間合わせ対応（システム未反映当日分）を1件につき15分削減
取組内容 （具体的な改善の取組）	<ul style="list-style-type: none"> ・2022年8月のリプレースに伴い、スマートフォンで撮影した撤去自転車の現地写真を、位置情報や防犯登録バーコードと結びつけるようシステムを整備することで、撤去場所の入力や写真取り込みの手間を軽減するとともに、正確かつ迅速な問合せ対応を実現します。 ・放置自転車の情報を位置情報と結びつけて管理できるようにすることで、放置自転車の多い地域や自転車が放置される場面・状況などを分析し、今後の自転車対策業務の改善に役立てていきます。 	
取組の効果 【After】	放置自転車の写真が撮影された時点で位置情報とともにシステムへ反映されるようになったため、大幅に時間が短縮できました。撤去当日の問い合わせにも対応できるようになりました。タブレットやノートPCの導入により、システム専用のデスク以外でも業務を行うことが可能です。また、タブレットを用いて撤去時の写真を区民に見せて確認できるようになったことで、問い合わせへの回答が迅速かつ正確に行えるようになりました。	
	【結果の数値】	撤去業者の放置自転車情報登録作業時間を1件につき3分削減 職員の間合わせ対応（システム未反映当日分）を1件につき15分削減

業務改善プラン

課・事業所名		住宅課
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	スムーズな情報共有と整理整頓を目指したペーパーレス推進プラン	
現状 【Before】	①打合せを行う時にモニターがないので、紙資料が必要です。 パソコンの画面では小さいので、複数人での情報共有が難しいです。 ②執務室のキャビネットや机上に多くの紙資料があり、整理されていません。	
	【現在の数値】	紙を多く使用し、整理整頓が出来ていない状況です。（モニター0台）
改善目標	紙資料なしで打合せができるようにします。執務室内の紙資料を減らし「クリアデスク」にします。	
	【目標とする数値】	モニターを1台設置します。紙の打ち出しを5%減らします。 職員の8割がクリアデスクの状態にします。
取組内容 (具体的な改善の取組)	<p>①打合せ机にモニターを設置し、打合せの効率を上げます。 モニターで情報共有できる分、紙で印刷する量を減らします。</p> <p>②日常的に不要な文書や電子化できる文書を分別します。 その際何人かで文書の必要性を精査し、対応を決めます。 月末には個人が減らすことの出来た文書量をキャビネットに記録します。 また、今後文書の重要性を判断しやすくするために、電子化した文書はリスト化しておきます。</p> <p>③クリアデスクの状態の職員が6月に1人、9月に3人、12月に6人、3月に9人を達成できるよう取り組みます。（総職員数11人）</p>	
取組の効果 【After】	<p>・モニターを設置したことで、打合せにて紙を打ち出す頻度が減少しました。また、モニターで資料を共有することで打合せの効率が上がりました。</p> <p>・担当者同士で相談し、不要な文書を精査・廃棄したことで、必要な資料が取り出しやすくなりました。また、区営住宅等の図面の電子化委託の契約締結を行ったことで、今後も事務室内の文書量を削減できる見込みであり、電子化した文書のリスト化も併せて実施しました。</p> <p>・毎月の記録で個人の文書削減量を可視化したことで、文書量の削減を意識する習慣ができました。</p>	
	【結果の数値】	モニターを1台設置しました。紙の打ち出しが4.3%減りました(令和4年12月31日時点)。職員3名がクリアデスクの状態になりました。

業務改善プラン

課・事業所名		まちづくり計画課・まちづくり事業課（2課合同）
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	まちづくりに関する職員のスキルUp	
現状 【Before】	まちづくり推進部では、職員が自分の担当業務とつながりの少ない地域のまちづくりについて触れる機会が少なく、区の全体像を考えながら地域のまちづくりを行うという意識を持ちにくいいため、区全体のまちづくりの課題や方向性等を共有する機会となる部内研修を充実する必要があります。	
	【現在の数値】	まちづくり計画課・まちづくり事業課の合同研修 2回（令和3年度）
改善目標	まちづくり計画課・まちづくり事業課の職員が、区の全体像や区民意見等を考えた上で、各地域のまちの課題改善等に取り組むことができるように、まちづくり計画課・まちづくり事業課合同で研修を実施します。	
	【目標とする数値】	まちづくり計画課・まちづくり事業課の合同研修 5回以上（令和4年度）
取組内容 （具体的な改善の取組）	<p>新規採用職員や他部からの転入職員等を対象に、次の研修を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部長研修 ・現場視察（まち歩き）研修 ・外部講師を招いた専門研修 ・都市基盤部との合同研修 	
取組の効果 【After】	都市基盤部との合同研修では、まちづくり部門全体の概要の把握及び基本的な知識を習得しました。部長研修では、中野のまちづくりの歴史や今後の展望と、職務を行う上で必要な視点を学びました。専門研修（用地）では、土地の評価や補償の考え方、用地折衝の事例など、まちづくりに関連する用地事務の基礎を学びました。	
	【結果の数値】	実施回数：合同研修1回、部長研修1回、専門研修（用地）1回 参加者数：合同研修4名、部長研修9名、専門研修（用地）10名

業務改善プラン

課・事業所名		中野駅周辺まちづくり課
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「中野駅周辺まちづくり事業一覧」英語版の作成	
現状 【Before】	現在、資料「中野駅周辺まちづくり事業一覧」は日本語のみで情報提供しています。	
	【現在の数値】	「中野駅周辺まちづくり事業一覧」英語版 0版
改善目標	今後、資料「中野駅周辺まちづくり事業一覧」を日本語の他に英語で作成して、日本語を母国語としない方たちにも情報提供いたします。	
	【目標とする数値】	「中野駅周辺まちづくり事業一覧」英語版 1版
取組内容 (具体的な改善の取組)	「中野駅周辺まちづくり事業一覧」で用いられている都市計画専門用語を的確に翻訳することによって日本語の意図するところを正しく伝え、自然でわかりやすく表現いたします。そのことによって「中野駅周辺まちづくり事業一覧」について、日本語を母国語としない方たちにも情報提供することができます。	
取組の効果 【After】	「中野駅周辺まちづくり事業一覧」について、日本語を母国語としない方たちにも情報提供できるようになりました。	
	【結果の数値】	「中野駅周辺まちづくり事業一覧」英語版 1版

業務改善プラン

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	共用ブックマーク集（リンク集）の活用で業務効率UP↑プラン （令和4年度の会計室の業務改善プラン）	
現状 【Before】	様々な資料や配付物の電子化により情報があふれ、なかなか目的の情報に到達できません。 職員個人のブックマーク管理が中心で共有されず、事務効率が悪くなっています。	
	【現在の数値】	共有ブックマーク集（リンク集） 0個
改善目標	室内共用ブックマーク集（リンク集）を作成し、これまで検索にかけていた時間を有効活用して効率的に業務を行い、ワークライフバランスを更に進めます。	
	【目標とする数値】	共有ブックマーク集（リンク集） 3個
取組内容 （具体的な改善の取組）	<ul style="list-style-type: none"> ○情報への素早いアクセスについて、職員個人が既の実施している工夫や新しいアイデアを出し合います。 ○これらを統合し知の共有として、室内共用ブックマーク集（リンク集）を作成し、マニュアルや資料に素早くアクセスできるようにします。 ○リンク集のアップデートルール、リンク切れの申告ルール等を整備し、メンテナンスを続けます。 	
取組の効果 【After】	<ul style="list-style-type: none"> ○各職員が業務に役立つ情報を積極的に共有するようになり、自分では存在を知らなかった便利な情報を知り得る機会を得ました。 ○検索にかかった時間を業務処理に充て、ワークライフバランスの推進に役立ちました。 	
	【結果の数値】	共有ブックマーク集（リンク集） 約50件