

全国自治体改善事例集について

報告事項



1 全国自治体改善事例集とは

- ・東京都中野区が、全国約70自治体から改善事例を募集し、提出された22事例をとりまとめた「全国改善事例集」を作成した。
- ・本市の改善事例も掲載され、参加自治体によるアンケート投票の結果、2位となった。

令和2年度は「全国都市改善改革実践事例発表会」が中止となったため、改善事例集を作成した。

2 事例集の公開と活用

- ・全国自治体改善事例集ウェブサイト公開アドレス
https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/dept/158200/d030335_d/fil/zenkokukaizen.pdf

- ▶ 他市の優秀改善事例を積極的に取り入れてください。
- ▶ RPAを活用した業務の自動化に積極的に取り組んでください。

3 投票による上位3事例

順位	自治体	タイトル	取り組み概要
1位	愛知県一宮市	イベント受付業務の接触低減・効率化！	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者へQRコード付きメールを送信し、当日会場で読み込んで受付 ・QRコードの読み取りにより、接触低減、受付時間短縮
2位	福島県郡山市	現金等払込書作成業務の自動化（RPA化）	<ul style="list-style-type: none"> ・RPAを活用し、毎日の財務会計システムの処理を自動化 ・同じ業務を取り扱う行政センター等、全22所属に横展開
3位	愛知県名古屋市南区	区民サービスの向上を目指して	<p>「お待たせしない窓口」への取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間目安ボードの設置 ・窓口混雑状況のリアルタイム発信、 ・お呼び出しメールサービス ・臨時待合スペースの設置

参加自治体紹介

本事例集には、全国の22自治体の事例を改善の視点(※)ごとに掲載しています。

近畿地方

兵庫県尼崎市 P. 11【住】
三重県 P. 27【業】
兵庫県丹波篠山市 P. 39【職】
京都府京都市 P. 41【職】

中部地方

愛知県名古屋市 P. 9【住】
新潟県燕市 P. 15【業】
愛知県一宮市 P. 25【業】
愛知県豊川市 P. 33【経】
愛知県豊橋市 P. 35【経】

北海道・東北地方

山形県酒田市 P. 3【住】
福島県郡山市 P. 13【業】

中国地方

島根県益田市 P. 37【経】
鳥取県 P. 43【職】

関東地方

栃木県宇都宮市 P. 5【住】
神奈川県川崎市 P. 7【住】
埼玉県所沢市 P. 17【業】
埼玉県さいたま市 P. 19【業】
東京都中野区 P. 21【業】
東京都立川市 P. 23【業】
神奈川県平塚市 P. 31【経】

九州・沖縄地方

大分県大分市 P. 29【業】
鹿児島県出水市 P. 45【職】

※改善の視点

- ・住民サービスの向上(事業の改善等)【住】
- ・業務の効率化【業】
- ・経費削減又は収入増加【経】
- ・職場環境の改善【職】