

## 業務効率化

### ①事業実施手法の見直し

|  |
|--|
| <p>庁内共通業務へのKintoneの活用</p> <p>庁内共通する業務で使用するデータやスケジュール管理などにKintoneを活用した効率化を検討</p> <p>※Kintoneとは、業務に必要なアプリを簡単に作成でき、様々なデータを共有できるクラウドサービス</p> |
| <p>各種申請、申告事務の見直し</p> <p>市民が行う申請や申告手続の中で、共通する添付書類を年度ごとに行っている申請について、庁内データの活用により省略すること等を検討</p>  |
| <p>税・保険料等の督促状発行期限の延長</p> <p>納期限までに納付がなかった方に対して、納期限後20日以内に発行する督促状の発行期限を延長し、苦情件数の減少や督促状送付数の減少を検討</p>                                       |
| <p>契約方法の見直し</p> <p>長期継続契約で行える契約期間を延長し、事務の省力化を検討</p>  |
| <p>会計年度任用職員関係事務の集約化</p> <p>任命権者ごと（市長部局、教育委員会など）に行っていた事務を集約することでの効率化を検討</p>   |
| <p>事務決裁規程の見直し</p> <p>庁内起案事務の決裁権者見直しによる効率化を検討</p>   |
| <p>郵便事務のあり方を見直し</p> <p>出先機関における郵便事務を個別発送に切り替えることでの効率化を検討</p>   |
| <p>庁内照会事務の見直し</p> <p>多量の庁内照会事務の処理に要する時間の削減のため、必要な内容のみで処理できる仕組みの検討</p>  |
| <p>サービス管理に関する事務の効率化</p> <p>時間外勤務の管理などにおいて、一部紙文書で処理しているものの電子化による効率化を検討</p>  |

### ②DXの加速化

|   |
|---|
| <p>公金収納キャッシュレス化の推進</p> <p>キャッシュレス対応となっていない保育料やし尿汲み取り料などの公金収納事務へのキャッシュレスの導入を検討</p>   |
| <p>口座振替WEB受付システムの導入</p> <p>市民が金融機関窓口で行っていた公金支払に関する口座振替依頼のオンライン化を検討</p>  |
| <p>過誤納還付金への電子申請の導入</p> <p>過誤納還付金申請のオンライン化を検討</p> <p>※過誤納還付金とは、税金などの納付後に減額等により納めすぎとなった過納金や、二重納付等により誤って納めた誤納金を返金（還付）する金額のこと。</p>  |
| <p>チャットGPTの活用</p> <p>文書校正や文書案文作成などの業務へチャットGPTの導入を検討</p>   |
| <p>窓口サービス提供体制の見直し（書かない窓口の導入）</p> <p>来庁者が申請書に記入せずに手続きができる窓口サービスの導入を検討</p>  |
| <p>庁内共通業務（歳入）へのRPA活用</p> <p>各課かいが共通して行っている歳入事務へRPAの活用を検討</p> <p>※RPAとは、Robotic Proses Automationの略称であり、これまでヒトが行っていたPCへの入力作業等を認知技術を活用して自動化すること。</p>                    |
| <p>タブレットの活用（資料作成、現場活用等）</p> <p>面談記録の作成や現場調査の報告書作成など、これまで紙で行っていたものをタブレットを活用しオンライン化することを検討</p>  |
| <p>統合型GISへの情報集約</p> <p>個別に運用しているGISを統合するとともに、各課かいが保有しているデータを図面上に集約することを検討</p> <p>※GISとは、Geographic Information Systemの略称であり、位置に関する情報を持ったデータを管理や加工ができる地理情報システムのこと。</p> |
| <p>効率的な連絡・情報共有手段の確立</p> <p>教育委員会と小・中学校との連絡、情報共有手段にICTの活用による効率化を検討</p>   |
| <p>施設利用にかかるオンライン申請の活用</p> <p>オンラインによる対応をしていない施設への予約のオンライン化を検討</p>   |
| <p>施設予約システムの改修、キャッシュレス決済対応</p> <p>キャッシュレス対応となっていない公共施設予約システムのキャッシュレスの導入を検討</p> <p>※公共施設予約システムとは、パソコンやスマートフォン又は公共端末などからインターネットを通じ、公共施設利用の「抽選申込」及び「仮予約」ができるシステム</p>     |
| <p>AI-OCRの導入</p> <p>データ化されていない書類にAI-OCRを活用し、手続のオンライン化や処理の効率化を検討</p>   |

# 経営改善推進方針の取組（庁内連携型取組）

## 業務改善

### ③事務事業の見直し

|   |
|---|
| 納付済額通知のあり方の見直し  |
| 保険料の納付済額通知書の発行時期やあり方を見直し、送付枚数の削減と効率化を検討<br>※納付済額通知書とは、社会保険料控除として申告する1年間に支払った保険料額を確認するために送付している通知書のこと。 |
| AIチャットボットのあり方の見直し   |
| チャットGPTの検討に併せてAIチャットボット（本市では導入済）のあり方を検討   |
| メール配信サービスのあり方の見直し   |
| 茅ヶ崎市LINE公式アカウントのセグメント配信の効果を検証の上、メール配信サービスのあり方を検討<br>※セグメント配信とは、顧客を要素別に分類しそれぞれのニーズに合わせた情報を配信すること。      |
| 組織、事務分掌のあり方の見直し   |
| 効率的な事務執行に向けた事務分掌や組織のあり方を検討  |
| 検査業務等の実態調査業務の一元管理及び手法の構築  |
| 課かいごとに訪問により行っている検査業務や実態調査などのデータを集約し、実施手法の見直しによる効率化を検討   |
| 全庁的に共通する事務（契約、経費支払、営繕等）の集約化   |
| 各課で行っている事務のうち、全庁的に共通する事務の集約化や執行体制の見直しによる効率化を検討  |
| 啓発看板等の設置数量の見直し  |
| 看板や電柱を活用した啓発物の効果検証を行い、あり方や設置数量の見直しを検討   |
| 周知啓発イベントの統合   |
| 集客を図り、啓発効果を高めるため、既存の周知啓発イベントの統合や開催日の統一などを検討   |
| 類似した事業の統合   |
| 複数の課かいで行っている類似した事業の統合を検討  |

### ④事業実施手法の最適化

|  |
|--|
| 共通した委託業務の包括委託化   |
| 課かいごとに委託している類似業務の包括化を検討                                  |
| 企業版ふるさと納税人材派遣型の活用  |
| 企業に人材派遣型のふるさと納税の協力を呼びかけ、派遣された人材の専門性を活用した事業実施を検討          |
| 公民連携の推進  |
| 事業実施にあたり、NPOとの協働や民間事業者等との連携を推進し、市民サービスの質の維持向上、市の生産性向上を図る |
| 指定管理者制度の活用   |
| 指定管理者制度の新規導入や指定管理者制度により管理運営をしている施設のあり方を検討                |

## 財政健全化

### ⑤歳出の削減

|   |
|---|
| 振込案件の集約                                   |
| 各種支払いの振込先データを精査し、振込案件を集約することで、振込手数料の抑制を検討 |
| リース契約の見直し                                 |
| 各種物品のリース契約の内容や契約期間の見直しを検討                 |
| 公共施設の統廃合                                  |
| 公共施設の統廃合や利活用を検討                           |

### ⑥既存の資源等を活用した歳入の確保

|  |
|--|
| イベント参加者等から出展料、参加料徴収  |
| 市主催イベントへの参加者や出展者から、参加料及び出展料の徴収を検討                                |
| 施設等の有料化  |
| 受益者負担の考え方のもと、施設利用料金の有料化を検討                                       |
| 指定管理者施設における自動販売機設置に伴う歳入確保  |
| 指定管理者制度導入施設における自動販売機設置の考え方を整理し、各施設での効率的な導入を検討                    |
| 証明願の有料化  |
| これまで無料としていた証明願の有料化を検討<br>※証明願は、市役所に対し、書類の内容が正しいものであることの証明を依頼するもの |

### ⑦新たな資源等を活用した歳入の確保

|                             |
|-----------------------------|
| ネーミングライツの拡充                 |
| ネーミングライツ対象施設の拡大を検討          |
| デジタルサイネージ活用による歳入確保          |
| 広告料が見込める場所へのデジタルサイネージの導入を検討 |
| 基金への寄附採納向上                  |
| 各種基金の寄附採納向上に向けた取り組みを検討      |
| 有料広告媒体の拡大                   |
| 車両、市発行物、壁面などへの広告掲載を検討       |