



上越市

DATA【人口】 180,561人 (R6.12.1現在)
【面積】 973.89平方キロメートル
【職員数】 1,741人 (R6.4.1現在)

《発表のテーマ》 「セルフチェック」による業務改善

<発表概要or今年の特徴>

令和5年度から開始した第7次行政改革推進計画において、これまでの管理部門が主導する事務事業の見直しではなく、各所属が自らの業務について見直しを進める「セルフチェック」の取組を開始しました。

令和5年度中には、750件以上の課題が提起され、そのうちの約250件が「速やかに実施」または「R6予算要求」を行っており、改善が進められています。

<改善運動の特色やアピールポイントなど>

「セルフチェック」は初めての取組であることから、趣旨を理解し、前向きに取り組んでもらうため、取組の中心となる係長職員ほぼ全員（約200人）と意見交換を実施しました。

また、各所属の取組の中から、他の部署でも参考になりそうなものについて、庁内広報で取り上げ、積極的に横展開を図っています。

<メッセージ・意気込み>

令和5年度から開始した取組について発表させていただきます。まだまだ手探りですので、ご意見・アドバイス等お待ちしております！



部署名	新潟県上越市 総務部行政イノベーション課
タイトル	「セルフチェック」による業務改善
改善前 【Before】	<ul style="list-style-type: none">• これまでの事務事業の見直しでは、行革・財政・人事等の管理部門が各所属の事業を評価• 一定の効果はありつつも、回数を重ねるごとに効果額が逡減しているほか、各所属における自発的な見直しが進みづらいたの課題があった

取組内容

- 各所属が自発的に見直しを行う「セルフチェック」を導入



取組内容

《推進に向けた取組》

○ほぼ全ての係長との意見交換

約200人の係長に対し、趣旨説明と意見交換を実施

○業務改善事例の横展開

庁内広報で業務改善事例を周知

突撃！ トナリのカイゼン事例① 国保年金課 上越市

- ・ R6年度から後期高齢者医療保険料における、督促状事前通知の発送を廃止
- ・ 職員の負担軽減と郵送に係るコストを削減見込

・ **カイゼン前**

○納付期限を過ぎて未納の場合、督促状発送前に**事前通知を郵送**

課題

- ・システムから二人分ずつ印刷が必要であり、職員の負担が大きい
- ・ 封入作業も全て手動で実施
- ・ 郵送のための経費がかかっている

※R4年度実績
発送数：2,279通(多い時で月500~600件)
郵送料：191,456円

・ **カイゼン後**

○令和6年度から、**事前通知の発行・郵送を廃止予定**

成果(見込)

- ・ 事前通知の作成が不要となり、職員の負担を軽減
- ・ 郵送に係る経費を削減

カイゼンのすゝめ No.81 R5.11.27

突撃！ トナリのカイゼン事例① 国保年金課 上越市

○カイゼンの経緯

きっかけ

- ・ 通知の作成が職員の負担になっていたことから、担当職員に課題意識あり
- ・ 「セルフチェック」の中で課題意識、改善を検討

課題

Q. 事前通知を発送している理由は何？

- ・ 督促状が発送されると滞納者に手数料100円が付加されることから、それ以前の納付を促すため、**市が強制に実施しているもの**

Q. 他市や他の課ではどうしているか？

- ・ 事前通知を発送しているケースは**確認できず**

Q. 効果的な影響はないか？

- ・ 事前通知で納める人は督促状が届けば納めると思われ、**滞納率への影響は小さいと予測**

結果

- ・ 法定の通知ではなく、簡便の通知を送付している例はない
- ・ 滞納率への影響はわずかで見込まれる

カイゼンのすゝめ No.81 R5.11.27

効果
【After】

(改善の成果
・取組の効果)

令和6年9月時点で800件以上の課題
提起

→うち300件超で改善に向けた対応実施

- ・業務の改善により、**経費節減・サービス向上・手間の削減**に