

各課のお悩み

分類	課題	備考
窓口サービス	窓口で申請書を記入するのに時間がかかる。	
	他課の手続きが終わってからこども未来課の手続きが必要になるものもあり、その日一日で手続きが終わらないことがある。	
	窓口が混みあって、市民の待ち時間が長くなる。 (時間がかかる作業：転入転出、時間がかからない作業：各種証明発行が混雑しているため)	
	窓口申請の際に書く書類が多く、時間を要してしまうことがある	
	閉庁時間間際になって住所移動や戸籍の届書の受付を行う時があり、関係課への連絡や案内が業務時間外になってしまう事がある。	
	お客様が申請書類を記入する時間がかかる。	
	住民が窓口で書類を書くのに時間がかかっている。	
	住民が火災予防条例の申請時に書類を記入するのに時間がかかっている。	
	国保の資格業務は基本的に来庁して手続きをしてもらっているが、繁忙期は行列ができてしまうため、窓口に来なくてよい方法を検討している。	
	窓口DXを進めているが、デジタル弱者を置き去りにしない全世代が利用しやすいサービスが必要。	
	窓口で記入する申請書が多い。	
	窓口にお客様が集中してしまう時があり、待ち時間が長くなってしまいう時がある。	
	窓口の混雑によりお客様の待ち時間が多い。	
	電子申請について年配者が不慣れでやりづらいつのことであった。	
	申請書を窓口で書いていただいているが、わざわざ市役所まで来ないといけないので申し訳ない。	
	住民による書類の内容や書き方についての問い合わせが多いこと。	
	日本語が話せない外国籍の市民が増えている。	
	窓口手続きでの外国人対応に時間がかかる。	
	時期や曜日により偏りがあるが、市民窓口が混み合って待ち時間が長いときがある。特に外国人が来ると混み合う。	
	電子申請も行っているが、書類提出が多く書類の処理に時間を要している。	
紙申請がなくなる、窓口での対応が多い		
市民窓口の受付時間を短縮したいが、窓口に来る市民が昨年度より増えている状況であり、時短への検討が難しい。手続きに来た市民が気持ちよく帰ってもらえるようにするためには、どうすればよいか。		
窓口でお客様情報を見るときに、タイムラグが生まれている。		
電話や窓口対応しているときに瞬時に情報共有できればと思う。		
観光	360度カメラで市内を一望できるようにしたい。観光客の誘致につながると思う。	
空き家対策	空き家台帳の管理が難しい。	

各課のお悩み

分類	課題	備考
庁内事務	パワーポイントを作成した資料作成、資料に添える画像作成に時間がかかる。パワーポイントを使用せずに簡単に資料作成をしたい。	
	書類が多く、時間がかかってしまう	
	手書きの書類が多い	
	手書きの書類に時間がかかる	
	振込通知書の封入作業が支払日ごとにあること	
	市民や業者からの振込の問合せや各課からの質問の電話が多く、業務が止まること	
	課僚の人数が少なく、以前までなら3人でやっていた業務を1人で担当することにより、責任及び業務の増大につながっている。	
	仕事の属人化がより顕著になり、人事異動や退職等で業務が途切れてしまうリスクがかなり高い。	
	担当のレベル感に差があり、業務が見えていないことがある。	
	通常業務に追われている中、独自でマニュアルを作成するのは難易度が高い。	
	庁舎内統一のマニュアルや引継書の作成を補助する仕組みがほしい。	
	調べて対応しているが、契約関係の手順が複雑であったりケースバイケースで確認を要したりしている。効率化のため、分かりやすく、間違いがおこらないようなデジタル化があれば有難い。	
	交付金の実施計画や実績報告など紙での起案が多すぎる	
	特別徴収税の業務で当初課税のチェック項目や紙書類が多すぎる。	
	手作業で計算やチェックしていることが多すぎるため時間がかかりすぎている。	
	各学校や幼稚園などからの講話依頼の日程調整を電話とメールで実施しているが、時間がかかる。健康アプリの開始について。	
	業務時間外や外出時にデスクネットスケジュールの確認ができない。	
	内部事務システムにスケジュールを入れているので、客先との打ち合わせ時にPCがないと次回打ち合わせ日選定で、苦慮することがある。	
	各計画（道路、まちづくり、景観、観光、文化財、防災など）策定時での市民との合意形成ツール	
	マニュアルがあれば作業負担が減りそうな業務があっても、マニュアルを作成する時間が確保できない。	
	住民対応と事務処理を両立できない。与えられた時間で与えられた業務を両立することにギャップを感じる。	
	特にありませんが、来庁者の書類作成の負担、資源費用がかかるため電子化が進められているがまだ完全ではないため今後も電子化を進めていき資源削減、来庁者の負担、来庁時の時間削減を考えていきたいと思います。	
	住民が手続きのために来庁するのに手間がかかる。	
支払い伝票が多い		
紙媒体での押印決裁が多い。		
紙ベースの書類がなかなか減らない。		
紙を使う場面が多すぎる。		
扱う書類に紙媒体のものが多く、過去の書類の間にファイリングしなければならなかったり、永年保存のものだったりで保管の仕方に困っている。		
他の医療機関とのやり取りの関係で紙媒体を使うことが多いので机の上が紙だらけになる。		
データできた源泉徴収票や確定申告書をシステムに取り込むが、読み取りが正確ではなく、結局職員の目視が必要となる。		
膨大な量かつ人手不足のため、残業が多くなりワークライフバランスがまったくとれていない。		
介護・福祉	相談時に聞き取った内容を、システムに入力する作業は手作業。音声データで保存する方法もあるが、確認する際に困難であるため、文字データで保存したいところであるも、現実的な手段がない。面接の場面で聞き取ったことや検討した内容等を必要な事柄のみ簡潔に記載し保管しているが、必要情報の整理と入力を行う際、その時間を確実に確保するためには人手が不足しており、時間外勤務が常態化している。記録しなければならない時に他の相談が並行して入ってしまうと、記録ができずに次のケース相談を進めなければならないことも多々あり、支障が出てしまう場面もある。訪問先でタブレットを操作しながら記録を入力する事業所もあったりと、方法はいくつか聞いてはいるものの、システムを導入するにも高額であるため、実現が難しい。相談件数はここからも増加する予測は立っているものの、人員確保はできておらず、人員は減数したままであり、これから増々業務はひっ迫する。人手が増えない現状、デジタル技術で解決できるのであれば、進んで利用したい。	
	相談記録、ケアプランの立案について活用ができないか	
	面談や訪問時に手書きで聞き取り、職場に戻ってからシステムへ入力し直すため、時間がかかる。	
	窓口や訪問先で聞き取った内容を相談票等に入力するが、キー操作、タイピングが遅く、入力に時間がかかると感じる。多忙であると、記録が就業時間までに終わらない。また外部委託している（在宅介護支援センター）相談記録をシステム内に転記しているが、読み取って基幹系のシステムに入力できればいい。	

各課のお悩み

分類	課題	備考
教育・子育て	担任と支援員が情報を共有する時間がない。	
	指導案、日誌等の作成に時間がかかっている。業務時間内に終わらせることが難しい。	
	複数担任のため、話し合う時間が取れず共通理解が難しい	
	他市では登園チェックアプリ等、IT化が進んでいるがまだ書面のため保護者、職員共に手間がかかる。	
	登園の出席がまだICT化していないので、紙面でやるため保護者の負担がある。	
	子どもの出欠席状況や朝の登降園チェック表など朝園まで電話したり、記入したりする時間に朝仕事で忙しい時間に記入してもらうことの負担がある。	
	出欠状況等、電子化することで業務の効率化が図れるとよいが、導入には検討も必要である。	
	保護者への伝達等に絆メールを利用しているが、あまり効率的とはいえない状態である。	
	おたより作成に時間が取れずに、子どもの様子を伝えきれずにいる。気軽に写真を用いて配信して伝えることができればよいと思う。	
	保護者にできごとを伝えるときの書類の作成が時間がかかる	
	子どものイメージしたもの、遊びや活動の中で絵で知らせたいと思った時に、すぐに見せることができない。	
	写真や掲示物を撮って手紙を作る際に、デジカメや端末をパソコンに通して作る為、作業が多い。	
	現場と執務室との情報共有（画像）ができない。	
	学校と園がもっと気軽に繋がれるように、交流や打合せでICTを活用したいという声が出ているが、セキュリティの問題なのかまだまだ手間がかかってしまい、なかなか進まない。	
	給食の食数管理で変更が多く複雑化している。	
書類の作成に時間がかかる。保育のドキュメントを保護者に見やすく伝わりやすい書類作成。		
指導案、日誌等の作成に時間がかかっている。業務時間内に終わらせることが難しい。		
防災	災害情報の共有に時間がかかり、わかりやすく処理に手間がかかる	
	大規模災害時に活用できる通信設備を導入する必要がある。	
	防火対象物台帳が多く、一つ一つの量も結構あるため書庫がいっぱい。	
	消防同意の電子申請化	
図書	台帳の電子化	
	図書のデジタル化に対する今後の対応方針について	
オンライン機器	雑誌（紙）の休刊が年に2冊から3冊ほどあるため代替の雑誌を選ぶのに苦戦している。	
	相談や指導の記録について「録音→文字起こし→要約」をデジタル化できると時短になるが、個人情報が含まれるためログミーツが使用できない。会話に個人情報が含まれていても使えるツールはないか？	
	水利調査など、屋外に調査業務で出る機会が多く水利台帳などの資料を印刷して携行する必要がある。	
インフラ	タブレット端末等で格納したデータを屋外で閲覧できれば、資源削減と時間短縮に繋がる。	
	地下水の分布や流量、流れの方向について把握が難しい。	
	不法投棄現場の監視が難しい	
	所有している資機材が多く、点検や管理の作業に時間がかかっている。	
	保有する資機材の数が多く、現行の備品管理システムにかなりの時間を有している。	

各課のお悩み

分類	課題	備考
会議スペース	オンライン会議や研修に参加するためのスペースが少ない。	
	オンラインスペースは声もれないようにできるといいなと思います。	
	声が周囲に響かない少人数の（個人ブースではない）オンラインミーティングのスペースがほしい。	
	オンライン会議できるスペースが限られている。	
	オンライン会議をするスペースは少ない	
消防	出動報告書に時間がかかっている。	
	救急事案の検証会等が年に複数回あるのですが、救急件数が多く、事案選定に苦労しています。AI等を使用し、特異事案や検証が必要な事案等を複数選んでくれる仕組みがあれば助かります。現在は、手作業で、報告書等を見て各自選んでいます。	
	消防は勤務体制が不規則であるため、内部事務システムでの勤務管理が毎月変更するため扱いにくい。システムで一括管理できるようにしてほしい。	
その他	行事によっては遅くなってしまう日がある。	
	時間内に仕事が終わらない	
	子どもたちと一緒にやってみたい活動があるが、他の業務に追われてしまい、十分にできないときがある	
	気になる子に対して保護者に説明する対応に悩むことがある	
	業務が計画的にに進められない。	
	指導方法	
	自分の力をつけていくためには、どうしたらいいか	
	ICT化が進んでいない	
	Excelファイルでマクロ集計を使ったり、スプレッドシートで共有をしたり、効率化できることはまだまだあるなど感じています。他課で誰かがファイルを開いていて作業できないというケースなどは、なくしていけるといいなと思います。	
	入力作業が煩雑	
	業務内容の幅が広い	
	チラシを作成する際にキャンバを使っているが、スマホで作業をしているのでカウンターにいる市民から見栄えが良くないのではと心配です。	
	事務処理が多くある	
	事務処理が多いため訓練ができない	
	事務作業に避ける時間が少ない。	
	電子申請があまり普及しない	
	インターネットを使える環境が少ない。	
	業務の精査が必要と感じる。昔から行っているものがあるが本当に必要なのか。新しい業務が増えてきているため。	
	職員の給食費を毎月現金で集め、合計20万円超ほどを金融機関へ持ち込んでいる。また、勤務時間や園の行事上お弁当の日は給食費を請求しない等で一人一人集金金額が異なる。	
	パソコンが足りない。	
	Wi-Fiの活用方法が増えてほしい。	
	パソコンの台数が少ない	
	パソコンの台数が一人1台ないため作業が進まないことがある。	
	パソコンが保育室で使えない。（LANが職員室のみ）	
パソコンが使いたい時に使えなかったり		
LANケーブルがないとインターネットにつなぐことができない。		
業務で使うパソコンの台数が足りていないように感じる。		
P Cを使える場所が少ない（青いL A Nがないと開けない・保存できない）		
個人情報の共有。（メモ程度のもの）		
文化財の老朽化		