

平成22年度事務の見直しによる組織のスピードアップ活動実績総括表

業務区分	取組業務数	平均短縮率	業務内容
支払事務	30	27%	補助金等の交付決定・支払事務
受付・集計	20	25%	申請、問合せ等受付・集計業務
許認可	19	34%	許認可事務
通知・発送	16	39%	通知事務、証明書等発送事務
照会・依頼	13	34%	内部照会事務(一部外部あり)
調査・審査等	4	15%	市に関する調査業務、事前審査業務
広報・告示等	4	15%	情報発信業務、告示業務
帳票管理	4	18%	帳票統一・管理業務
内部事務	4	59%	内部情報管理・発信業務
その他	6	16%	賦課業務、収納・滞納処分業務等
総計	120	28%	119係・室(全135のうち)が取組み実施

※ 処理時間短縮が実現しなかった業務、結果を客観的数値で把握できない業務については短縮率「0%」として計算

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
総務部	総務課	行政係	1	鳥取市名義後援承諾業務	5日	250件	市民等	許認可	係で取り扱う業務は内部及び外部との庶務調整が多い中、対象を広く各種団体または個人としている業務のため	1	文書起案から決裁までの期間を短縮する。	H22.4.1	H23.3.31	4日	4	20%	250	承諾通知発送までに概ね1日短縮	完了	
総務部	総務課	法制係	イ チ オン	公布文書配布事務	1日	約100件	内部	内部事務	市民対応業務はなく、内部業務のうち、効果が期待できる。	1	条例、規則、訓令について、公布の都度、各課に配布している文書を廃止する。	H22.4.1	実施	-	廃止	100%	100	庁内LANで各課に即時配信。紙使用量や経費削減も実現した。	完了	
総務部	行財政改革課	行革係	1	行革大綱進捗管理業務	37日	196件	内部	照会・依頼	第4次大綱において、施策実施課での進捗管理が定着した。PDCAサイクルの強化と全庁的(29課49項目)な効率化が期待できる。	1	四半期毎に行っている実績確認を半期毎(4~9月分を10月、10~3月分を4月)に行う。 目的:10月の事中進捗管理、年度実績の次年度計画への反映	H23.5.30	H23.4.15	29日	29日	22%	98項目	全体として効率化を図りながら目標管理と実績に基づく次年度計画への反映を実現できた。	完了	
総務部	行財政改革課	財務係	2	事前審査業務	測定不能		内部	調査・審査等	適切な予算執行のため行っている事前審査について、その対象費目の見直しを図ることにより、当初の目的の達成と全庁的な事務効率の両立を図ることが可能と判断したため。	1	事前審査の対象費目の見直しと徹底	H23.3.31	H23.3.31	-	-	-	-	詳細な件数は把握できなかったが、事前審査件数の縮減と駆け込み執行の抑制の両方の効果が図られ、有効であったと判断する。	完了	
総務部	職員課	人事係	1	事務分担表の集約業務	20日	120件	内部	帳票管理	各課で様式が統一していないため、市役所全体をまとめる作業に時間を要しているため。	1	様式の統一	H22.6.30	H22.6.15	15日	30日	0%	145件	従来の様式により各課が表現したいことと調整する必要があり時間を要したが、来年以降は短縮できると考える。	見直し	
総務部	職員課	給与係	2	社会保険加入事務	14日	200件	内部	照会・依頼	採用日(社保資格取得日)後、保険証が手元に届くまでの時間がかかりすぎという声に対応するため。	1	事務の前倒しすることにより、聞き取り等に要する時間の短縮を図り、トータル期間の短縮を図る。	H22.4.5		12日	12日	14%	200件	事務を前倒しすることにより一定の成果を得られたが、健保協会の事務処理時間により結果が左右される。役所内部でのスピードアップがトータル期間のスピードアップに直結しないので、業務選択に誤りがあったと反省。	不採用	
総務部	職員課	厚生係	3	職業性ストレス調査業務	135日	1,400件	内部	照会・依頼	集計分析業務に長期間を要しており、効果が期待できるため。	1	集計分析業務のノウハウを習得し、直営で行う。	H22.12.28	H22.12.28	99日	96日	29%	1,309件	集計分析業務の習得したノウハウを発揮でき、目標以上に改善が図れた。	完了	
総務部	財産管理課	管財係	1	法定外公共物占用許可	10日	300件	市民等	許認可	処理件数が多く、効果が期待できる。	1	決定期間を短縮することにより、申請者が時間を有効活用できる。	H22.1.29	H22.6.30	7日	7日	30%	100件	迅速な処理が行えた。	完了	
総務部	財産管理課	地籍調査係	2	地籍調査推進委員報償費支払事務	60日	100件	市民等	支払事務	処理件数が多く、効果が期待できる。	1	調査終了後、出役表の作成、口座振込依頼書の配布及び回収の期間を短縮し、支払いを早くする。	H23.1.29	H22.12.20	45日	38日	37%	69件	迅速な処理が行えた。	完了	
総務部	検査契約課	契約係		競争入札参加資格登録業務(物品役務等)	3月	1,000件	業者	受付・集計	通常の業務に負担をかける隔年の業務である。	1	工事等と同一の時期に登録(期間:2年間)しているため、登録時期を1年交互に改め、事務を平準化する。	H23.1.10	H23.1.10	3月	3月	-	1,000件	事務量の平準化が期待される。	見直し	

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

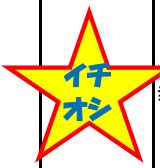
平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
総務部 総務調整監	市民課	市民係	6.7.11	諸証明の受付交付事務・税証明の受付交付事務・印鑑登録事務	H21平均満足度51.8%	H21申請件数約15万件	市民等	受付・集計	窓口業務は本課の主要業務であり、市民の待たされ感を捉えることにより市民満足向上の指標のひとつとする。	2	お客様の待ち時間にかかる感覚を窓口アンケートで捉え、目標数値で管理し、改善に取り組んでいく。	7月・1月	H23.2.9	満足度 60%以上	窓口アンケート(2回) H22年7月及びH23年1月		アンケート数500件×2回	ミスの増加に繋がらないことを絶対条件として22年度の取り組みを継続していく。	見直し(継続)	
総務部 総務調整監	市民課	証明コーナー係	28.29.31	諸証明の受付交付事務・税証明の受付交付事務・印鑑登録事務	H21平均満足度61.6%	H21申請件数約8万件	市民等	受付・集計	窓口業務は本課の主要業務であり、市民の待たされ感を捉えることにより市民満足向上の指標のひとつとする。	2	お客様の待ち時間にかかる感覚を窓口アンケートで捉え、目標数値で管理し、改善に取り組んでいく。	7月・1月	H23.2.2	満足度 65%以上	窓口アンケート(2回) H22年7月及びH23年1月		アンケート数300件×2回	ミスの増加に繋がらないことを絶対条件として22年度の取り組みを継続していく。	見直し(継続)	
総務部 総務調整監	市民税課	税制係	1-5	確定申告受付・案内業務	30分/件	5,000件	市民等	受付・集計	電子申告(国税)対象者を事前に把握し、税務署が主催するe-Taxコーナーへスムーズに誘導することにより、市が行う個別面接相談件数の減少と申告者の待ち時間の縮減が期待できる。	1	事前アンケートを実施することにより相談内容を確認し、事前アンケートをもとに対象者に青色・赤色番号札の配布受付用電光掲示板による案内・呼び出し	H22.3.15	H22.3.15	24分/件	23分/件	23%	4,633件	来場者が集中する時間帯に番号札配布の配慮が必要とされたが全体的には迅速な処理が行われ、待ち時間の短縮にもつながった。	完了	
総務部 総務調整監	市民税課	市民税第一係	1-5	確定申告相談業務(e-Taxコーナー)	30分/件	1,000件	市民等	受付・集計	電子申告(国税)対象者を事前に把握し、税務署が主催するe-Taxコーナーへスムーズに誘導することにより、市が行う個別面接相談件数の減少と申告者の待ち時間の縮減が期待できる。	1	鳥取税務署、東部県税局との合同でe-Taxコーナーを開設	H22.3.15	H22.3.15	24分/件	17分/件	43%	1,554件	迅速な処理が行われ、待ち時間の短縮につながった。	完了	
総務部 総務調整監	市民税課	市民税第二係	1-5	確定申告相談業務(個別面接コーナー)	30分/件	4,000件	市民等	受付・集計	電子申告(国税)対象者を事前に把握し、税務署が主催するe-Taxコーナーへスムーズに誘導することにより、市が行う個別面接相談件数の減少と申告者の待ち時間の縮減が期待できる。	1	自書申告の推進、農業用減価償却計算の事前送付	H22.3.15	H22.3.15	25分/件	26分/件	13%	3,079件	目標は若干下回っていたがスピードアップの効果はあり、有効であった。	完了	
総務部 総務調整監	固定資産税課	償却資産係	1	固定資産税の減免業務(減免決定事務)	減免決定を行う内容(種類)により異なる。 <概ね1カ月>	H20年度 ・公益減免(32件) ・災害(火災等)等減免(21件) ・同和減免(1,949件) ・生保減免(158件) ・その他(17件)	市民等	許認可	市民等を対象とする当該業務の迅速化・処理の効率化を図ることが期待できる。	1	当該市民等を対象とする業務について、事務の優先処理を行うとともに、減免決定を行う際に現地確認を要する、○公益減免○火災等の災害減免○同和減免(一部必要)について、土地、家屋係業務においても現地確認を行う場合、可能な事案・物件に限り、デジカメ等を活用するなど、単独の係確認による情報の共有化に努め、事務の一層の効率化を図るものとする。	H23.3.31	H23.3.31	減免決定を行う全て事務全般にわたり、短縮に努める。 <概ね3週間>	概ね3週間	30%	314件	通常処理の案件については、期間内に処理できており、スピードアップが図られた。	完了	同和減免の一括受け付け分は大量処理を要するため、一定の期間を要する旨の申告者の了解をいただいていたのでカウントに含めなかった。
総務部 総務調整監	固定資産税課	家屋係	2	非課税処理事務	30日	H20年度 26件	市民等	許認可	係で取扱う非課税処理業務の効率化により迅速に許認可が行うことができる。	1	係単位で行っていた作業を係り同士で連携を取ることでより効率よく事務を行う。	H23.3.31	H23.3.31	3週間	3週間	30%	13件	適用要件及び指示事項の確認に期間を要した案件が期間を超過したものであり、通常の場合は期間内に処理できており、スピードアップが図られた。	完了	

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価	
総務部 総務調整監	固定資産 税課	土地第1 係 土地第2 係	3	非課税処理事務	30日	H20年度 26件	市民等	許認可	係で取扱う非課税処理業務 の効率化により迅速に許認可 が行うことができる。	1	係単位で行っていた作業を 係り同士で連携を取ることに より効率よく事務を行う。	H23.3.31	H23.3.31	3週間	3週間	30%	9件	適用要件及び 指示事項の確認に期間を要し た案件が期間を超過したもので あり、通常の案件は期間内に 処理できており、スピードアッ プが図られた。	完了
総務部 総務調整監	収税課	徴収係 検収係 滞納整理 室	1	時間外収納に係る領 収書発行業務	5分	1,500件	市民等	受付・集計	処理件数が多く効率化と正確 性の向上に期待できる	1	領収印を見直し、従前の手書 き領収証発行方式を持参の 納付書・再発行納付書による 領収が可能とすることで効率 化を図る。	H23.3.31	H23.3.31	2分	年間	40%	117件 (1.2月末 現在)	一定の成果が 得られたが、取 扱職員への再 徹底を行う	見直し(継 続)
総務部 防災調整監	危機管理	企画	1	自主防災会連合会助 成金支払い事務	14日	500件	市民等	支払事務	係で取扱う補助金交付業務 の内、処理件数が多く、効果 が期待できる。	1	様式の統合・簡素化、申請書 記載項目チェックリストの作成	H22.5.15	H22.5.30	10日	14日	0%	520	有効でない	見直し
総務部 防災調整監	危機管理	消防	1	消防団事務	3日	404件	市民等	通知・発送	消防団役員個人へ交付する 辞令書の件数が多く、時間と 紙の削減が期待できる。	1	個人への辞令書交付から地 区団(分団)ごとの通知に変 更	H22.4.1	H22.4.1	1日	1日	66%	30	事務の支障もな く、迅速な処理 を行うことがで きた。	完了
総務部 人権政策監	人権推進 課	政策推進 係	1	各地区同推協等事務 局への通知事務	3日	520	各地区同 推協等事 務局	通知・発送	処理の効率化が期待でき る。	1	鳥取市地区人権啓発推進協 議会連合会事務局(人権推 進課)から各地区同推協等 事務局への通知事務等につ いて、メール送信とする。	H23.2.2	H23.2.2	1日	1日	66%	520件	事務の支障もな く、迅速な処理 が行えた。	完了
総務部 人権政策監	人権推進 課	啓発・相 談係	2	研修会開催通知事務	10日	3,000	企業、市 民、団体 長	通知・発送	郵送費用の削減	1	封書から葉書へ変更する	H23.2.15	H23.2.15	2日	2日	80%	3,000件	事務の支障もな く、迅速な処理 が行えた。	完了
総務部 人権政策監	人権推進 課	同和対策 係	3	行政財産使用許可業 務	7日	20件	市民等	許認可	係で取扱う行政財産使用許 可の内、処理の効率化が期 待できる。	1	現場立会で係の者がいない 場合、課内の者に依頼す る。また、審査のチェック シートを作成して事務処理 の短縮を図る。	H23.3.7	H23.3.7	5日	5日	29%	20件	申請者の利便 性の向上と事務 処理の簡素化 につながった。	完了
総務部 人権政策監	男女共同 参画課		7	男女共同参画登録団 体連絡会通知事務	1	600件	市民等	通知・発送	取り扱い件数も多く、処理の 効率化、郵送費用の削減が 期待できる。	1	登録団体会員への通知を メールアドレスのある会員に 対しては、メール送信とする。	H22.6.1	H23.3.31	1日	0.5日(処 理時間が 短縮でき た。)	50%	600件	処理の効率化と 郵送費用の削 減につながっ た。	完了
総務部 人権政策監	中央人権 福祉セン ター		1	人権交流プラザ使用 料減免決定業務	3日間	350件/年	市民等	許認可	使用申込者の70%から、使用 料減免申請があり、処理件数 が多く、効果が期待できる。	1	使用申込書と使用料減免申 請書を統合し記載形式を簡素 化、記載事項事由チェックリ ストの作成	H22.9.30	完了見込 (H23.4.30)	2日間	2日間	33%	400件	申請者の利便 性の向上と、事 務処理の簡素 化につながる。	完了見込 (H23.4.30)
企画推進部	企画調整 課	企画係	1	鳥取環境大学入学・ 就職奨励金交付事務	14日	100件	市民等	支払事務	係で取り扱う奨励金等の交付 業務のうち、処理件数が多い ため、効果が期待できる。	1	事務処理の効率化	H22.7.1	H22.8.1	12日	7日	50%	6件	迅速な処理が 行え、一定の成 果が得られた	完了
企画推進部	企画調整 課	都市交流 係	1	市民手づくり交流事業 補助金交付事業(補 助金交付決定事務)	20日	1	市民団体 等	支払事務	外部委員を含めた選考会に より交付決定を行っており、 他の補助金より処理期間が 長くなっているため	1	審査会の効率化	H22.4.1	H22.5.1	10日	9日	55%	1件	迅速な処理が 行え、一定の成 果が得られた	完了
企画推進部	秘書課			報告メール事務	1~3日	1,600件	内部	照会・依頼	市民対応業務はなく、内部業 務の内、業務量が多く、効果 が期待できる。	1	報告メールによる事務処理の 更なる円滑化	H22.7.30		1~3日	1~4日	0%	2,060件	報告書に返信 期限欄を設け、 急ぐ案件につ いては期限内に 返信するよう にし、処理期 間の短縮を図 った。	完了



スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
企画推進部	広報室		2	資料提供業務	3.90日	1,775件	市民	広報・告示 等	各課から広報室に提出される 情報をシステム化することにより、 事務処理の簡素化が期待できる。 情報の作成方法を定型フォーム 入力とするため、手軽にかつ 情報の均一化を図れる。 現在、報道機関のみ提供されて いる情報もHPに掲載し全 国に広報することが可能。また、 庁内間でも情報共有できる ようになる。	1	各課から広報室に提供される 情報をシステム化し、市報原 稿、資料提供、HP公開用として 転用できるようにする。 情報の作成方法は、定型 フォームの入力とし、手軽にか つ情報の均一化を図る。	H22.10.29	H22.10.29	3.40日	3.30日	15%	約400件 H22.12.1 ～ H23.3.15	導入当初は庁 内からの問い合わせが多かつた が、現在は事務 処理の簡素化 が図られると ともに、庁内間 でも情報の共有 が図られている。	完了	
企画推進部	協働推進課	協働企画 係	15	地域づくり懇談会	1地区あた り130日	32地区	内部	受付・集計	議事録作成期限を決めること で、早期回答が可能となり サービスの向上が図られると ともに、事務の改善を図ること ができる	32地 区	委託業者及び職員による議 事録作成期間の短縮	H23.2.28	H23.3.10	1地区あ たり104日	1地区あ たり130日(見 込み)	0%	32地区	議事録作成期 間の改善が図ら れた(約80日)も の、対応状況 報告と合わせた 目標としていた ため、全体とし て改善に繋がら なかった。 今後はこれらを 分けて目標設定 し改善に取り組 むべきである。	見直し	
企画推進部	協働推進課	市民活動 係	20	市民活動促進補助金 交付事業	63日	15件	市民等	支払事務	係で取り扱う補助金交付業務 のうち、申請対象者が幅広く、 住民サービス向上の効果が 期待できる。	1	申請書の記載事項の簡素化	H22.4.30	H22.5.31	50日	62日	1%	12件	申請を受けて審 査委員会では審 査した後に処理 が完了するため、 これ以上の改 善は見込めない。	不採用	
企画推進部	協働推進課	コミュニ 係	1	地域コミュニティ育成 支援事業交付金 コ ミュニティ支援事業 (補助金交付決定事 務)	40日	200件	市民等	支払事務	係で取扱う補助金交付業務 の内、処理件数が多く、効果 が期待できる。	1	申請書の受付時に記載内 容、記載項目チェックリストの 作成	H22.6.30		30日	24日	40%	217件	申請の不備もな く、かつ迅速な 事務処理が実 現できた。	完了	
企画推進部	協働推進課	地区公民 館係	2	地区公民館事務補助 員賃金支払事務	7日	2,856件	内部	支払事務	例月の賃金支払事務は件数 も多く、毎月の事務となるた め、改善による効果が見込ま れる。	1	事務の効率化(複数館の出 役表をまとめて、支出命令書 作成)。データを共通化し、入 力作業、入力ミスの可能性を 減らす。 被雇用者の減員対策(各館 上限数設定)	H22.7.30		5日	5日	29%	818件	事務処理を効率 化することによ り、迅速かつ正 確な処理が行え た。	完了	取扱件数 は2月勤 務分まで の数字
企画推進部	情報政策課	情報政策 係	1	庁内LAN・グループ ウェア利用手続業務	7日	353件	内部	許認可	手続きの書類配送に係る時 間的ロスが多いため処理時 間短縮の効果が期待できる。	1	内部事務(文書管理)システ ムの電子決裁機能の運用開 始と併せ再検討することとし た。	H22.6.30	継続	3.5日	-	-	-	内部事務システ ムで構築する電 子決裁へ移行 する。	見直し	
企画推進部	情報政策課	情報政策 係	2	地域ふれあいサイト 利用申請業務	6.5日	11件	内部	許認可	手続きの書類配送に係る時 間的ロスが多いためサービス 開始までに時間を要していた ため。 (サービス向上)	1	電子申請を導入 (評価は同申請の新規申込 みが無いため、新規事業の データ放送電子掲示板申請 にて検証)。	H22.6.30	H22.10.1	3.5日	2.5日	61%	14件/年	期間中に地域 ふれあいサイト は全地区構築さ れたので対象を データ放送への 申請とした。	完了	

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
企画推進部	情報政策課	情報システム係	3	オペレーション依頼	40分～170分	240件	内部	照会・依頼	外部媒体への個人情報の取 出し、運搬を伴う作業であり、 手続きの変更によりセキュリ ティの向上、また業務主管課 担当者の作業を効率化でき る。	1	住民情報系LANを使い、ネッ トワーク上でデータを送る仕 組みを新たに構築する。	H22.4.30	H23.3.11	25分～90 分	5分～10 分	87%	30件/月	外部媒体持ち運 び方式から共通 サーバへの データ方式に し、安全性とス ピードアップが 図られる。評価 は、運用し始め たところなので 改善評価数値 は想定のもの。	完了	
企画推進部	文化芸術 推進課		1	国民文化祭派遣事業 補助金(補助申請依 頼事務)	100日	5	市民等	支払事務	助成対象団体の確定が年度 中途のため、毎年9月補正に より予算化している。しかし、 対象団体の把握、申請依頼、 派遣費用の積算に多くの時 間を費やしており、業務改善 により効率化が期待できる。	1	・県文化政策課との連携 ・申請書記載項目の簡素化 ・市助成制度の周知	H22.6.20	H22.8.31	70日	90日	10%	4件	一定の成果が 得られ、改善内 容の反映は行っ たが、更なる改 善に取り組む。	見直し	
企画推進部	文化芸術 推進課		2	国民文化祭派遣事業 補助金(実績報告照 会事務)	50日	5	市民等	支払事務	派遣から実績報告の提出、補 助金額の確定まで多くの時間 が必要となっており、業務改 善により効率化が期待でき る。	1	・県文化政策課との連携(県 申請との整合チェック) ・概算払いと精算払いの補助 金支払い方法の検討 ・団体への早期の精算協力 依頼	H22.10.30～ H22.11.07	H22.11.30	30日	40日	20%	4件	一定の成果が 得られ、改善内 容の反映は行っ たが、更なる改 善に取り組む。	見直し	
福祉保健部	高齢社会 課	高齢者企 画係	7	火災援助物資配送業 務	1時間	20件	市民等	通知・発送	被災者に少しでも早く救援物 資を配送する必要があるため	1	消防局、危機管理課への確 認を一カ所とし、出発時間を 短縮する	H23.3.31	H23.3.31	45分	1時間	0%	12件	平均時間は目 標を若干下回っ たが時間短縮と なった期間が あった。 スピードアップ の効果はあり有 効であった。	見込	
福祉保健部	高齢社会 課	賦課・徴 収係	27	申請者への認定結果 発送業務	2日	60件	市民等	通知・発送	市民へ1日でも早く結果を報 告することでサービスの効果 が上がる	1	発送時間の短縮	H22.4.30	H23.3.31	1日	1日	50%	60件	迅速な処理に より時間の短縮 につながった。	完了	
福祉保健部	高齢社会 課	認定・給 付係	45	高額介護(介護予防) サービス費の支給決 定通知書の発送事務	17日	毎月約 1,250件	市民等	通知・発送	処理件数が多く、効果が期待 できる	1	発送業務作業の見直し(電算 処理化を進め、手作業の部 分を少なくする)	H23.3.31	H23.3.31	10日	10日	41%	1,360件	電算処理化に より手作業の部 分を少なくする ことで日数短縮 の見込み。	見込	
福祉保健部	高齢社会 課	高齢者福 祉係		緊急通報受信サービ ス管理業務	6ヶ月	700件	市民等	照会・依頼	職員による機器保守点検時の日 程調整は、業者・利用者双方に 連絡が必要となる。見直すこと により業務効率向上が期待でき る。	1	連絡調整を受託業者が直接 行い、連絡調整に要する時間 を短縮する	H23.3.31	H23.3.31	2ヶ月	1.6ヶ月	73%	584件	調整方法を見直 すことにより時 間短縮が可能と なった。	見込	
福祉保健部	鳥取中央 地域包括 支援セン ター			介護予防サービス(ケ アプラン)作成事務	20.3時間/ 件	7.22件 (1人当り月 平均)	内部	帳票管理	職員の殆どが携わる業務で あり、作成時間の短縮によ り、啓発活動など予防活動に 取り組む時間を確保する。	1	ケアプラン作成時間の短縮	H22.10.30	H22.10.30	18.3時間/ 件	19.9時間 /件	2%	7.28件 (1人当り 月平均)	一定の効果が 得られ、改善内 容の反映は行っ たが、更なる改 善に取り組む。	見直し	
福祉保健部	生活福祉 課	障がい者 福祉係	1	特別障害者手当等の 支給に関すること	14日	約10件/月	市民等	支払事務	係で取扱う手当の支給決定 業務の内、比較的処理件数も 多く、効果が期待できる。	1	受付チェックリストを新たに作 成することで、書類不備を防 ぎ、審査作業の効率化が図ら れ、支給決定がスムーズに行 える。	H22.7.10	H22.7.10	10日	12日(10 日)(7/10 は、土曜 日のため)	29%	約10件/月	一定の成果あり	完了	
福祉保健部	生活福祉 課	自立支援 係	2	地域生活支援事業 (日中一時支援・移動 支援)	60日	約25件/月	市民等	支払事務	審査に時間がかかるため、現 在60日間を要している。 審査を効率化し、支払期間の 短縮を図る。	1	支払額の計算を手計算から、 データ管理にする。	H22.8.1	H22.8.1	45日	45日	25%	約25件/月	一定の成果あり	完了	



スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価	
福祉保健部	生活福祉課	保護係	3	生活保護レセプト情報管理システムのオンライン化	6日	3,500	市民等	照会・依頼	現在、国がオンライン化を推進していて、保護世帯のレセプトの電子化により生活保護の資格点検や頻回受診者のリストアップ等が容易に行うことが可能となるため、業務の効率化、医療扶助の適正化が図れる。	1	オンライン受領に移行した場合には、県から来る紙ベースのレセプトの並び替えや医療券のチェックが短縮される見込みがある。	H22.10.1	H22.11.1	4日	-	-	-	県のオンライン計画が遅れたためシステム未実施	見直し
福祉保健部	保険年金課	庶務係	1	郵便物発送業務	毎日1時間		市民等	通知・発送	課で取り扱う毎日の発送郵便物が多いため、これに係る事務処理時間の縮減を図るため。		郵便物発送集計BOXを各係ごとに区分する。	H.23.3月	H22.3.31	業務時間の約15分短縮	毎日42分	30%	一日平均450通	事務の支障もなく、迅速な処理ができた。	完了
福祉保健部	保険年金課	庶務係	1	郵便物発送業務	毎日1時間		市民等	通知・発送	課で取り扱う毎日の発送郵便物が多いため、これに係る事務処理時間の縮減を図るため。		郵便物発送集計BOXを各係ごとに区分する。	H22.1	H22.1	業務時間の約15分短縮	毎日42分	30%	一日平均450通	事務の支障もなく、迅速な処理ができた。	完了
福祉保健部	保険年金課	賦課係	2	国民健康保険料当初納付書封入・発送業務	10日間	29,000通	国民健康保険被保険者	賦課	納付書の早期発送は市民サービスの、要望に対応するため、時間の短縮はかり、早期発送するため。	1	種分作業・封入作業の手順を明確に整理し時間短縮に努める	7月上旬	H22.7.16	8日間	10日間	0%	28,598件	作業要領を改善し、達成を目指すこと。	完了
福祉保健部	保険年金課	収納係	3	国民健康保険料訪問徴収業務	175	19,140	市民等	収納	訪問徴収業務を個票管理からモバイルシステムを導入して徴収業務の改善を行う。	1	日報・月報作成等事務処理時間を短縮して徴収業務の増大を図る。	H23.3.31	H23.3.31	128	152.5日	13%	18,000件	目標到達に向けて更に努力されたい。	見直し
福祉保健部	保険年金課	給付係	4	特定疾病療養受療証更新業務	2.5日	約100件	特定疾病療養受療証交付者	通知・発送	受療証は、手書き更新なので、処理を見直すことで効果が期待できる。	1	受療証更新作業及び郵送作業の見直しにより効率化を図る。	H22.7.13	H22.7.15	1.5日	1.5日	40%	109件	実効性のある作業見直しが見えた。	完了
福祉保健部	保険年金課	医療助成係	5	特別医療費受給資格証更新事務(身障者・ひとり親家庭)	20日	5,000件	特別医療費受給資格者	通知・発送	係で取扱う受給資格証更新業務で、処理件数が多く、効果が期待できる。	1	受給資格証更新作業及び郵送作業の見直しにより効率化を図る。	H22.6.7	H22.6.22	16日	15日	25%	5,094件	実効性のある作業見直しが見えた。	完了
福祉保健部	保険年金課	長寿医療係	6	悪質滞納者に対する保険料収納業務	概ね納期限から15カ月後、財産調査に着手	65件	悪質滞納者	滞納処分	保険料の納付は制度の根幹となるものであり、制度の信頼と公平性を高めるため、また、催告に要するコストや時間を削減するため。	2	滞納処分を年2回へ増やすこととし、原則として1期分滞納者は翌年5月、8期分滞納者は11月に財産調査に着手する。	5月着手 11月着手	H22.3.11	概ね納期限から9カ月後、財産調査に着手	270日	40%	93件	収納率の向上と納付意識の醸成につながった	完了
福祉保健部	保険年金課	年金係	7	障害基礎年金定時届連名簿作成業務	10日間	約7,000件	障害基礎年金受給者	受付・集計	障害基礎年金受給者の住所、所得状況確認を適正に行い、定時届の作成時間の短縮を図るため。	1	7月末までに届出がない受給者に、電話勧奨等を行い状況確認作業の時間短縮に努める	8月上旬	H22.9.24	8日間	45日	0%	2,091件	目標到達に向けて更に努力されたい。	見直し
健康・子育て推進局	保健医療福祉連携課	総合健診係	2	人間ドック結果通知業務	受診後1か月から1か半月程度	3,200	市民等	通知・発送	市を経由することで、その分通知が遅くなる。また結果説明は市へ問い合わせがあっても実施医療機関へ再度問い合わせる必要があるなど、受診者にとってのメリットが期待できる。	1	受診者への結果通知を市を経由することなく医療機関から受診者へ直接発送をする。	H.23.3月	-	改善前2日～4日	実施不可	-	-	委託料の上乗せや市民へのサービス向上につながることを伝え、東部医師会との協議を重ねたが、医療機関のマンパワー不足等により合意が得られなかった。今後に向けては、1か月以内に結果通知をしていただけよう医療機関への徹底を図る。	人間ドック結果通知について、医療機関から直接受診者に送付する方向で、21年3月から8月まで再三にわたり、東部医師会をはじめ、4大病院等と協議し、人間ドックの一本化による委託料の見直しと併せて改善に向けて努力したが、結果的に医療機関の了解が得られず、予定していた内容の改善に至らなかった。しかし、合わせて改善に取り組んだ「人間ドックの一本化」により、事務処理の短縮化につながった。

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
健康・子育て推進局	児童家庭課	指導係	2	公私立保育園、若草学園、児童館職員研修等に係る業務	毎月5日 33保育園等	1,980件	内部	内部事務	保育園事務簡素化(新帳簿作成)をすることにより、事務処理の効率化が期待できる。	1	新帳簿で業務処理をする	H22.6.30	H22.6.17	毎月3日	3日	40%	1,188件	今まで重複して記載していた内容が、新帳簿により効率良くなった。	完了	
健康・子育て推進局	児童家庭課	保育係	3	保育料算定事務	毎月3日	11,000件/年	内部	内部事務	保育料算定の基礎となる税情報の取込み方法を改善することにより、事務処理の効率化が期待できる。	1	税情報を取込む際に、保育料算定に必要な税額を児童福祉システムに取込めるようプログラムの変更及びシステム改修	H22.6.30	H22.6.30	毎月1日	1日	66%	11,000件/年	保育料算定に必要な税額を児童福祉システムに取り組むことにより迅速な処理が可能となった。	完了	
健康・子育て推進局	児童家庭課	育成係	4	ひとり親家庭入学支度金支給事務	50日	300件	市民等	支払事務	支給日を5月末から5月中旬に見直すことにより事務処理の効率化が期待できる。	1	必要書類の点検用チェックシートの作成により事務処理期間を短縮する。	H22.6.30	H22.6.30	40日	40日	20%	248件	チェックシートの作成により受付から審査支払いまでの事務処理期間を短縮できた。	完了	
健康・子育て推進局	中央保健センター	予防係	1	鳥取市特定不妊治療費助成金事業	33日	65件	市民等	支払事務	係で取扱う補助金交付業務の内、処理件数が多く、効果が期待できる。	1	10日ごとに申請を締めて負担行為何をあげていたサイクルを5日ごとに変更する。	H21.12.18	H21.12.18	28日	27日	18%	16件	事務の支障もなく迅速な処理が行えた。	完了	
経済観光部	経済戦略課	地域経済係		セーフティネット保証申請受理・認定業務	3日	1,000	市民等	許認可	係で取扱う申請件数が多く、効果が期待できる。	1	マニュアルを作成(担当者以外の職員も対応できる体制)	H22.3.31		2日	1日	67%	H21 1,254件	担当以外の職員(2人)も対応し、認定の迅速化が図られた。また、係内の事務量のバランスがとれた。	完了	
経済観光部	経済戦略課	商業振興係		中小企業経営安定化資金関連業務(融資事務)	4日	20件	市民等	許認可	係で取扱う業務中、不特定多数が対象で、処理手順の明確化により、効果が期待できる。	1	申請処理の迅速化	H23.3.31	H23.3.31	3日	2日	50%	2件	申請者の利便性の向上と事務処理の簡素化につながった。	完了	
経済観光部	経済戦略課	商業振興係		県市協調制度融資関係要綱統一制定(融資業務)	14日	10件	内部	内部事務	県市協調融資の要綱を統一することにより、通常それぞれ年2回行う業務を一括して行うことにより、事務処理の簡略効果が期待できる。	1	5種類ある要綱を県との協調融資という一つの要綱にまとめるとともに県要綱を参照するよう整備することで、要綱改正時の書類作成等のスピードアップだけでなく、一部改正事務を省ける場合も生じ、併せて申込者作成書類の簡略化が図れる	H23.3.31	H23.3.31	10日	10日	29%	25件	事務の支障もなく、迅速な処理が行うことができた。	完了	
経済観光部	経済戦略課	雇用創造推進室		求職者教育訓練助成金交付事業	14日	20件	市民等	支払事務	確実に迅速な業務の執行により、市民サービスの向上につながる	1	申請書記載項目チェックリストの作成	H22.6.30	H22.6.30	10日	17.7日	0%	10件	支払部分は出納室の事務が絡むため、受付から交付決定通知するまでの日数(4.6日)で評価すべき。	見直し	
経済観光部	企業立地・支援課	誘致係	1	企業立地促進補助事業(補助金交付決定事務)	14日	12件	市民等	支払事務	係で取扱う補助金交付業務の内、処理件数多く、効果が期待できる。	1	申請者である企業側の担当者と事前に審査方法等について協議・調整を図り、現地調査や各種書類確認などの審査事務を円滑に行う。	H22.4.1	H23.3.31	13日	13日	7%	6件	事務の支障もなく、迅速な処理が行えた。	完了	
経済観光部	企業立地・支援課	支援係	2	ビジネスマッチング事業(補助金交付決定事務)	14日	12件	市民等	支払事務	係で取扱う補助金交付業務の内、処理件数多く、効果が期待できる。	1	申請書の添付書類の簡素化等	H22.4.1	H22.4.1	7日	7日	50%	19件	申請者の利便性の向上と事務処理の簡素化につながった。	完了	
経済観光部	観光コンベンション推進課	観光企画係		観光情報発信業務	14日	10件	市民等	広報・告示等	観光情報の発信はスピードが求められる場合があり、効果が期待できる。	1	年間約10件行っている観光情報発信業務のうち可能なものを委託する	H23.3.31	H23.3.31	14日	12日	15%	8件	有効	完了	

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
農林水産部	農業振興課	地域振興係		女性と高齢者のむらづくり推進事業補助金(交付決定事務)	12日	10件	市民等	支払事務	係で取り扱う補助金業務の内、処理件数が多く、効果が期待出来る	1	記載項目のチェックリストの作成	22.3.31	22.1.12	9日	3.4日	72%	11	業務手順書の策定、活用がスピードアップにつながった。	完了	
農林水産部	農業振興課	地域振興係		女性と高齢者のむらづくり推進事業補助金(交付事務)	34日	10件	市民等	支払事務	係で取り扱う補助金業務の内、処理件数が多く、効果が期待出来る	1	記載項目のチェックリストの作成	22.3.31	22.1.12	27日	19.6日	42%	11	業務手順書の策定、活用がスピードアップにつながった。	完了	
農林水産部	農業振興課	生産振興係		特別栽培農産物生産奨励事業(交付決定事務)	10日	13件	市民等	支払事務	係で取り扱う補助金業務の内、処理件数が多く、効果が期待出来る	1	記載項目のチェックリストの作成	H22.6.4	H22.9.2	8日	6日	40%	13件	事務がスムーズに行われ、事務の簡素化につながった。	完了	
農林水産部	農業振興課	生産振興係		特別栽培農産物生産奨励事業(補助金交付)	33日	13件	市民等	支払事務	係で取り扱う補助金業務の内、処理件数が多く、効果が期待出来る	1	記載項目のチェックリストの作成	H22.8.27	H22.9.2	26日	53日	0%	13件	気象条件や申請者の事情等により処理期間が大きく変動する傾向があり、不採用とするが、事務の迅速化という点では効果があった。	不採用	
農林水産部	農村整備課	総務係	1	農地・水・環境保全向上対策事業(報告書類審査事務)	46日	92件	市民等	支払事務	係で取扱う補助金交付業務の内、書類審査項目が多く、効果が期待できる。	1	報告書類の不備な点を極力なくすよう事前説明、事前チェックを充分に行う。	H23.3.31	H23.3.31	37日	37日	20%	104件	事前の説明や随時の問い合わせへの指導などにより一定の成果が得られた。	完了	
農林水産部	農村整備課	基盤整備係	2	小規模土地改良事業(原材料支給)	60日	90件	市民等	受付・集計	係で取扱う業務の内、処理件数が多い、効果が期待できる。	1	原材料支給申請書と完了届の様式をホームページに掲載して、事務処理の短縮を図る。	H23.3.31	H23.3.31	53日	53日	12%	90件	処理期間の設定が申請から工事完了であり、工種によりまちまちであるため、期間の設定を申請から発注までにするなどの見直しが必要。	見直し	
農林水産部	農村整備課	簡易水道室	1	水質検査結果報告・通知業務	8日	85件/月	内部	照会・依頼	水質検査結果のデータ入力項目が多く、効果が見込める。	1	水質検査機関から電子ファイルでデータを受取り、処理を行う。	H22.4.30		4日	2日	75%	85件/月	事務の簡素化ができた。	完了	
都市整備部	都市企画課	事業調整係	1	建設リサイクル法届出(通知)済証交付事務	25日	435	市民等	通知・発送	公共工事発注機関から工事ごとに提出される通知の処理を行っており、業務量が多く、改善効果が期待できる。	1	公共工事の通知受付後に発行するシール及び受理文書を省略。代わりにHP上で受理工事一覧を定期的に公表。	H22.12.31	-	20日	25日	-	400	一部改善内容に無理があり見直しが必要がある。	見直し	内部もあり
都市整備部	都市企画課	事業調整係	2	都市整備部の受託業務	18日	115	内部	照会・依頼	照会、取りまとめ、決定、通知という、ルーティンワークである。	1	庁内各部署への照会を補正予算ごとに行い委託もれをなくす。	H23.3.31	H23.3.31	14日	14日	22%	125	事務の支障もなく、迅速な処理を行うことができた。	完了	
都市整備部	都市企画課	都市計画係	1	都市計画法第58条の2第1項に伴う届出書処理業務	4日	100件	市民等	照会・依頼	係で取扱う届出業務の内、処理件数が多い、効果が期待できる。	1	審査時間を短縮するため、汎用の様式を見直し各地区計画ごとにチェックしやすくするとともに、建築指導課への供覧を廃止。	H22.9.30	H22.9.30	3日	2日	50%	79件	事務の支障もなく、迅速な処理を行うことができた。	完了	
都市整備部	都市企画課	景観形成係	2	屋外広告物許可更新業務	2日	350件(申請件数) 1,200件(物件数)	市民等	許認可	係で取扱う許可業務の内、処理件数が多い、効果が期待できる。	1	継続更新されてきている物件にもチェックシートを作成し、更新の審査業務を短縮する。	H22.9.30	H22.9.30	1日	1日	50%	350件(申請件数) 1,200件(物件数)	事務の支障もなく、迅速な処理を行うことができた。	完了	

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価	
都市整備部	都市企画課	交通政策室	3	放置自転車保管通知書送付事務	30日	300件	市民等	帳票管理	係で取扱う業務の内、処理件数が多く、効果が期待できる。	1	放置自転車撤去・保管台帳様式の見直し	H22.7.1	H23.3.31	20日	平均22日	26%	150	一定の成果が得られたが、照会先からの回答期間の短縮が困難である。	完了
都市整備部	中心市街地整備課		1	まちなかまちづくり市民活動促進事業(補助金事務)	23日	3	市民等	支払事務	他課で実施している同様の目的の補助金を統合することにより、申請の簡略化と処理の効率化が期待できる。	1	他課で実施している同様の目的の補助金へ統合に向けた調整を行う。	H22.5.6		5日	-	100%	-	同様の目的の事業と集約でき、有効であった	完了
都市整備部	都市環境課	管理係		駐車料金減免申請	20分	50件	市民等	受付・集計	審査時間を短縮することで、申請者へのサービスの向上を図る。	1	審査基準の明確化、厳格化を図る。	H22.5.31	H22.5.31	10分	10分	50%	8	事務の支障もなく、迅速な処理を行うことができた。	完了
都市整備部	都市環境課	河川係		土砂災害関連区域指定等の照会対応	20分	300件	市民等	受付・集計	指定の種類、区域数が多く、問合せ内容に対する迅速、的確な回答が期待できる。	1	公示図書をデータ整理し、確認作業の効率化を行う	H23.3.31	H23.3.31	10分	15分	25%	15	事務の支障もなく、迅速な処理を行うことができた。	完了
都市整備部	都市環境課	区画整理係	4	土地区画整理法第76条第1項の規定による許可業務	3日	30件	市民等	許認可	係で取扱う許可業務の内、処理件数はそれほど多くないが、市民サービスの向上という点で効果が期待できる。	1	審査時間を短縮するため、汎用の様式を見直し、チェックリストを作成する。	H22.9.30	H22.9.30	2日	1日	67%	25	事務の支障もなく、迅速な処理を行うことができた。	完了
都市整備部	都市環境課都市緑化推進室	公園係	3	公園施設設置及び管理、公園占用許可業務	2日	150件	市民等	許認可	係で取扱う許可業務の内、処理件数が多く、効果が期待できる。	1	許可と納入通知書をまとめて起案するとともに、決裁までの時間短縮を図るため書類持ち回りにより決裁を受ける。	H22.9.30	H22.9.30	1日	1日	50%	180	事務の支障もなく、迅速な処理を行うことができた。	完了
都市整備部	道路課	管理係 維持第1係 維持第2係 新設改良係 車両係	イ チ オン	道路施設等における苦情情報の共有による組織的対応のスピードアップ	業務内容が各々異なるため期間設定は困難	1,000件以上	市民等	受付・集計	道路施設等の苦情情報を共有することにより、苦情を受けた職員以外の者でも対応が可能となり、苦情対応のスピード化が図られる。	1	苦情内容の細分化による苦情対応内容のマニュアル化とデータベース(電子データ)化。	H23.3.31	H3.3.31	業務内容が各々異なるため期間設定は困難	業務内容が各々異なるため期間設定は困難	-	1,350件	市民からの苦情や通報に対して情報を共有できるとともに迅速な対応が図られた。	完了
都市整備部	建築指導課	指導係	1	鳥取市震災に強いまちづくり促進事業補助金(補助金支払事務)	5日	80件	市民等	支払事務	内部決裁の効率化	1	財政課への交付確定通知の合議を出納室への支出命令の際に行うことで申請者への通知期間の短縮。	23.3.31	23.3.31	4日	4日	20%	32件	事務の支障なく迅速に処理を行うことができた。	完了
都市整備部	建築指導課	審査係	2	長期優良住宅認定事務	7日	120件	市民等	許認可	内部決裁の効率化	1	提出書類の確認期間の短縮化	23.3.31	23.3.31	5日	5日	29%	129件	事務の支障なく迅速に処理を行うことができた。	完了
都市整備部	建築住宅課	住宅係	8	家賃・車場料金データ入力業務	1件あたり約5分 合計10分	4,100件	内部	受付・集計	2種類のデータ入力業務を統合することにより、データ処理の効率化が期待できる。	1	2種類のデータ入力業務を統合する。	H22.2.1	H22.2.24	1件あたり8分	1件あたり8分	20%	4,100件	事務の支障もなく、迅速な処理がおこなうことができた。	完了
都市整備部	建築住宅課	住宅建設係	9	市営住宅等修繕業務	365日	1,000件	市民等	受付・集計	修繕内容の確認、支払い精査件数が多く、効果が期待できる。	1	修繕業務の民間委託	H23.4.1	H24.3.31	40日					H23年度からの実施
都市整備部	建築住宅課	学校建設係 施設建設係	10	設計業務	業務内容が各々違うため期間設定はできない	各30件	庁内各課	調査・審査等	内部業務である主管課からの設計要求の内容が把握できないため効果が期待できる。	1	設計内容のチェックリストの作成	H22.4.1	H23.3.31	業務内容が各々違うため期間設定はできない	主管課との打合せの平均回数8回(改善前は9回)	11%	144件	設計内容のチェックリストを活用することで一定の成果が得られたが、更なる改善に取り組む。	見直し
環境下水道部	下水道企画課	企業会計係	2	供用開始告示業務	13日	30件	市民等	広報・告示等	告示回数を増やし、最新の供用開始区域を告示することで、住民サービスの向上が期待できる。	1	業務フローを作成しマニュアル化する。公共下水道の供用開始事務に係る日数を削減し告示回数を4回から5回へ増やす。	22. 4.15	23.7.13	8日(5回)	11日	15%	2回	業務フローを見直し再度取組む。	見直し

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
環境下水道部	下水道企画課	企業会計係	2	供用開始告示業務	13日		市民等	広報・告示等	告示回数を増やし、最新の供用開始区域を告示することで、住民サービスの向上が期待できる。	2	告示内容の合議等関係課が4課あり日数の短縮に無理がある。この日数を5日と設定する。告示回数は5回。	22.9.1	23.3.29	11日(5回)	11日	15%	3回	事務に支障なく処理できた。	完了	
環境下水道部	下水道企画課	事業調整係	3	合併処理浄化槽設置費補助金交付事務	45日	20件	市民等	支払事務	事務処理時間を短縮することにより、市民サービス向上の効果が期待できる。	1	完成検査立会人数を減らし現地確認を早急に行い、日程調整に係る日数を短縮	H22.5.1	H23.3.31	36日	30日	33%	13件	合理的かつ的確な事務の執行により出来る限り日数短縮を図ることができた。	完了	
環境下水道部	下水道経営課	庶務係	1	支払事務	30日	156件	市民等	支払事務	係で取り扱う業務の内、処理件数が多く、効果が期待できる。	1	分割払回数を削減し、事務処理量を軽減	H22.4.1	H22.4.30	30日	30日	14%	134件	見直しにより改善の余地あり。	見直し	
環境下水道部	下水道経営課	料金係	4	下水道使用料漏水減免事務	14日	600件	市民等	賦課	係で取り扱う業務の内、処理件数が多く、効果が期待できる。	1	使用者からの問い合わせの際の料金システムデータを審査時に活用し、事務作業の重複を改善	H22.4.1	H22.4.30	11日	13日	7%	600件	見直しにより改善の余地あり。	見直し	
環境下水道部	下水道経営課	普及係		排水設備等計画確認申請書の審査事務	14日	800件	業者等	許認可	係で取り扱う許認可業務の内、処理件数が多く、効果が期待できる。	1	確認申請時の記載項目の簡素化	H22.4.1	H22.4.30	11日	11日	21%	758件	申請者の利便性の向上と事務処理の簡素化につながった。	完了	
環境下水道部	生活環境課	環境政策係	1	鳥取市住宅用自然エネルギー導入促進事業申請受付業務実績報告確認業務支払業務	14日	150件	市民等	支払事務	業務改善により、申請書類等の簡素化、処理時間の短縮が図れることが期待ができる。	1	申請書等の記載内容、添付書類の簡素化	H22.6.30	H23.3.23	10日	13.5日	4%	250件	一定の業務改善が認められた。	完了	申請書に写真を添付するので、担当者の現地確認・写真撮影を省略した
環境下水道部	生活環境課	環境政策係	2	特定建設作業実施届出書受付・確認業務	2日	20件(21年度)	市民等	許認可	手順書・チェックシートを作成することにより、担当職員以外でも迅速・適切に業務を行うことができる。	1	手順書・チェックシートの作成	H22.6.30	H23.3.23	2日	1.5日	25%	12件	一定の業務改善が認められた。	完了	手順書・チェックシートを作成した。
環境下水道部	生活環境課	水質検査室	121	水質検査業務	1分～4日	2,800	内部	照会・依頼	室の業務の大半を占めており、効果が期待できる。	1	検査標準手順書の作成	H23.3.31	H23.3.23	1分～3日	1分～3日	25%	3,000	一定の業務改善が認められた。	完了	検査標準手順書の作成
環境下水道部	生活環境課	環境衛生係	1	墓地経営等の許可業務	75日	40件	市民等	許認可	審査業務を見直すことにより、効果が期待できる。	1	審査と現地確認を並行して遂行することにより業務時間の短縮を図る。	H22.4.1	H22.4.1	60日	60日	20%	40件	迅速な事務処理が行われた。	完了	
環境下水道部	生活環境課	廃棄物対策係		し尿処理に関する申込受付業務	一件につき5分程度	812件	市民等	受付・集計	廃棄物対策係の中で住民との関わりが多い業務のため、効果が期待できる。	1	し尿処理を委託制度から許可業務に移行することにより直接許可業者に申込を行う。	H23.4.1	H23.4.1		廃止	100%	-	一定の業務改善が認められた。	完了	許可業務へ移行した
環境下水道部	生活環境課	ごみ減量化推進係	3	鳥取市生ごみ処理機器購入補助金交付事業	窓口対応時間10分	180件	市民等	支払事務	書類の確認・処理に時間を要す業務であり、事務の改善が期待できる。	1	申請書記載項目説明のHP掲載、チェックリストを作成することで書類不備を予防し、書類修正等の時間ロスを低減する。	H22.4.1	H22.4.1	8分	8分	20%	180件	申請書類の記載内容確認が迅速が行われた。	完了	
出納室	出納室	審査指導係	2	審査支払業務	707時間	7,705	内部	支払事務	係で取扱う業務の内、業務量削減が可能な内容で、効果が期待される。	1	分割支払回数の削減による審査対象伝票の削減・効率化	H23.5.31	H23.3.15	558時間	661時間	7%	7,208	各課における契約変更可能な範囲が対象となるため、2年目も継続して推進する。	見直し	



スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
出納室	出納室	出納係	2	審査支払業務	6	7,705	内部	支払事務	係で取扱う業務の内、業務量削減が可能な内容で、効果が期待される。	1	分割支払回数削減による支払伝票処理量の削減・効率化と支払通知書の削減による通知書作成・送付事務の効率化	H23.5.31	H23.3.15	101時間	121時間	6%	7,208	各課における契約変更可能な範囲が対象となるため、3年目も継続して推進する。	見直し	
市議会事務局		庶務係	1	各種表彰該当者照会等に伴う議員歴調査業務	14日	20件	内部(外部もあり)	照会・依頼	内部業務の内、照会の都度、議員歴等調査や調査作成の業務量が多く、効果が期待できる。	1	合併前町村の様式の異なる議員台帳の統一化・データ化、退職議員の議員台帳のデータ化及び、現職議員の議員台帳の整備	H22.5.31	H22.5.27	10日	10日	29%	7件	議員台帳の整理等により、議員歴調査業務の迅速化につながった。	完了	市民等もあり
市議会事務局		調査係	1	他都市からの調査業務	10日	100件	市民等	調査・審査等	係で取り扱う調査業務の内、調査時間や処理件数が多く、効果が期待できる。	1	調査項目・調査資料のデータベース化	H22.4.30	H22.5.31	7日	5.5日	45%	62件	同種調査の整理等により、処理の迅速化が進んだ。	完了	
市議会事務局		議事係	1	陳情審査結果通知業務	14日	40件	市民等	通知・発送	通知業務の内、陳情者に対して速やかに審査結果を通知することにより、市民サービスの向上効果に期待できる。	1	陳情者に対して、審査結果が出てから陳情審査結果を通知するまでの期間の短縮	H22.3.31	H22.2.26	3日	3日	79%	43件	陳情者の利便性の向上につながった。	完了	
教育委員会	教育総務課	学校施設係	1	学校(園)施設営繕整備要望ヒアリング	10日	600件	市民等(学校)	受付・集計	係で取り扱う営繕整備要望ヒアリング業務の件数多く、効果が期待できる。	1	ヒアリング体制を見直し実施	H22.6.23	H22.7.2	8日	6日	40%	568	要望に対する査定結果の迅速な回答につなげることができた。	完了	
教育委員会	学校教育課	学務係	1	就学事務(児童生徒情報更新)	3時間/日	1,000件	市民等	帳票管理	児童生徒情報更新の処理件数多く、効果が期待できる。	1	学齢簿システムの導入による処理の迅速化	H22.9.30	H22.9.30	1時間10分/日	1時間40分/日	44%	1,000件	システムが当初計画通りに稼働していない部分もあるが、概ね事務処理の迅速化が図れた。	完了	
教育委員会	学校教育課	学務係	2	就学事務(転入学通知書発行)	45分/件	100件	市民等	通知・発送	転入学通知書発行の処理件数多く、効果が期待できる。	1	学齢簿システムの導入による処理の迅速化	H22.9.30	H22.9.30	35分/件	24分/件	47%	100件	事務処理の迅速化が図れた。	完了	
教育委員会	教育センター	研修企画	1	体育館使用許可、領収管理業務	15分/件	600件	市民等	受付・集計	係で取扱う業務の内、処理件数多く、効果が期待できる。	1	許可書、領収証書発行、統計報告資料作成業務を端末機で一元化	H22.1.15	H22.3.31	5分/件	7分/件	53%	600	事務の支障もなく、迅速な処理が行われた。	完了	
教育委員会	文化財課	保存整備係	1	埋蔵文化財の有無に関する照会	10日	300件	市民等	照会・依頼	係で取扱う市民等からの紹介事務の内、処理件数多く、効果が期待できる。	1	FAX及びメール等での照会を可能にし、事務の簡素化を図る。	H22.4.1	H23.3.31	8日	9日	10%	260	一定の成果が得られ、改善内容の反映は行いが、更なる改善に取り組む。	見直し	
教育委員会	文化財課	保存整備係 鳥取城跡整備推進係	2	指定文化財現状変更等許可申請受付処理	20日	100件	市民等	許認可	係で取扱う市民等からの現状変更申請の処理件数多く、効果が期待できる。	1	申請書の記載項目チェックリストの作成	H22.4.1	H23.3.31	16日	18日	10%	70	一定の成果が得られ、改善内容の反映は行いが、更なる改善に取り組む。	見直し	
教育委員会	生涯学習課	生涯学習係	1	鳥取市文化センター使用料減免手続き	毎月3日	600	市民等	受付・集計	係で行う定型的な取り扱い事務であり、処理件数も多く効果が期待できる。	月1回	設置管理条例施行規則に無規定をくわえることにより、現在の減免許可手続きを少なくする。	H22.4.1	—	0日	7日/月	0%	250件(見込)	規則の見直しによる業務改善には限界がある。H23年度は改善すべき業務内容を検討し鳥取市文化センター業務の改善に取り組みたい。	不採用	
教育委員会	体育課	スポーツ振興係	2	地域体育会連合会会計事務	5日	100件	地区体育会	支払事務	係で取扱う補助金交付業務の内、処理件数多く、効果が期待できる。	1	提出期限を設けてあるが、提出時期がバラバラなため、個別処理すると時間がかかるため、ある程度まとまったら処理する。	H21.4.1	H23.3.31	5日	5日	30%	70件	事務の支障もなく、迅速な処理が行えた。	採用	

スピードアップ活動実績一覧表（平成22年度）

平成23年5月1日

基本情報										改善目標管理				改善評価					備考	
部・監・局名	課(室)名	係名	業務番号	業務名	改善前 処理期間	改善前 取扱件数	対象	業務区分	業務選定理由	回数	改善内容	完了予定日	完了日	目標処理 期間	処理期間	短縮 率	取扱件数	課長等の有効 性の評価		評価
教育委員会	中央図書館		1	予約資料の受取り連絡業務	数分～2日 (平均20分)	30,000件 (Web予約 65,000件の うち電話 30,000件)	市民等利 用者	受付・集計	電話連絡は、受け手の都合が優先するので、つながり難かったり、伝言したりなど、効率が悪くトラブルの原因にもなる。 メールの機能がある利用者には、受け手にやさしいメールに切り替え効率を図る。	1	Webからの予約受付については、準備ができた際の連絡方法をメールか不要とし、効率化を図る。(ホームページから自分の貸出状況、予約状況が確認できるため)	H23.3.31	H23.3.31	3分	3分	85%	(Web予約 66,000件 のうち電 話0件)	事務の支障もなく迅速な処理が行えた。	完了	
監査委員 事務局	監査委員 事務局			定期監査	-	約7部局	内部	定期監査	業務手順の明確化	1	フロー図の作成 (業務手順の可視化)	H22.9.1	H23.2.28	-	-	-	7件	可視化を行ったことにより、担当が変わっても、業務手順が理解できるなど、一定の成果があった。今後も更なる改善に取り組む。	完了 (改善・見直し)	
選挙管理委 員会事務局	選挙管理 委員会事 務局	選挙係	4	投票所入場券に関する事務	入場券納 入⇒郵便 局持込 4日間	約160,000 人分 約85,000枚	市民等	通知・発送	係で取扱う発送業務の内、処理件数が多く、効果が期待できる	1	投票所入場券の照合手順の簡素化・要領の見直し	H22.7月予 定 参議院通常 選挙時	予定日か ら4日後	入場券納 入⇒郵便 局持込 3日間	納入⇒郵 便局差出 3.5日	12%	約 160,000 人分 約85,000 枚	一定の評価が得られ、迅速な処理が行えた。現状以上の効果を得るには更に1日の短縮が必要(郵便局配送の関連)で、現段階での改善の余地はない。	完了	
農業委員会 事務局	農業委員 会事務 局	農地係		農地法転用届出業務	12日	100件	農業者等	届出	処理件数が多く、県諮問会等の対外的な要素による期間の縛りが無いため、効果が期待できる。	1	添付書類、記載項目のチェックリストの作成	H22.3.31	H22.1.29	10日	8日	33%	81件	事務の支障もなく迅速な処理が行えた。	完了	
農業委員会 事務局	農業委員 会事務 局	農政係		農業委員会委員選挙人名簿資格審査認定事務	38日	5,000件	内部	調査・審査等	市民対応業務はなく、内部業務の内、業務量が多く、効果が期待できる。	1	確認手順の見直し	H22.3.31		34日	36日	5%	5,000件	一定の成果が得られ、改善内容の反映は行いが、更なる改善に取り組む。	見直し	

市民等 80
内部 24

104

※部署名は23年4月の状況です。

※「業務手順書兼改善管理票」をもとに作成を原則としています。

※「事務処理期間」は、手順書を理解した職員が、手順に沿って処理するときに要する期間です。

※「対象」欄:「市民等」又は「内部」に区分して記載しています。「市民等」は市民、団体、事業者等からの申請や届出に対する業務。「内部」は課内、庁内各部署を対象とする業務です。

※「業務区分」欄:選定業務を、「支払事務(補助金等)」、「受付・集計」、「許認可」、「通知・発送」、「照会・依頼」、「調査・審査等」、「広報・告示等」、「帳票管理」、「内部事務」、「その他」などに区分して記載しています。



◎業務所管部長により、次のいずれかの点で『秀逸』な取組みと認められた活動

- ①スピードアップ(短縮率)の効果が顕著で、特に効果があった活動
- ②汎用性に優れており、手法を共有することで全庁的な相乗効果が期待できる活動
- ③目標の達成状況に関わらず、手法や改善の視点が斬新で評価に値する活動
- ④その他、各部長(監、局長、会計管理者)が特に、評価すべきと判断する活動