

一課一改善運動 実施結果報告表  
(平成29年度)

No	運動名	区分	内容	課名	改善状況		効果など
					改善前の状況(課題)	運動実績(活動項目)	
1	班内会議の実施	(3)事務の効率化	班内会議を実施し、職員間の情報の共有を行う。(日程、スケジュールの確認等)	総務課	業務上外勤することが多いが、不在職員の所在を把握できていない時がある。	各職員の日程、スケジュールを把握することにより、班内、課内の業務体制の確保を図った。	職員間の情報の共有を行うことにより、各職員の日程を把握することができ、課内の業務体制の確保が図れた。
2	窓口対応	(5)その他市民サービスの向上	窓口への来客者に対し、積極的な声掛けやあいさつ等を行い、丁寧な接客に努める。	秘書広報課	一度に複数名の来客がある場合は、十分に声掛けができずに待たせることがある。	①常に窓口に気を配った ②秘書が来客対応中の場合は、他の職員が瞬時に対応を行った。	秘書が来客対応中の場合は、他の職員がお客様への声掛け等を行い案内を行っている。
3	課内会議の実施	(3)事務の効率化	情報の共有化を図り、事務の効率化を目的に、定期的に課内会議を実施する。	人事課	重要性・緊急性の高い業務の詳細について、各担当しか把握していないことが見受けられる。	各担当・班だけでなく、課全体で情報を共有した。	必要に応じ、課内(班内)会議を実施することにより、担当職員以外も業務を把握することができ、担当不在の際の対応もスムーズに行えた。また、各職員の繁忙期等の把握が可能となり、効率良く業務支援が行えた。
4	資料等の適正管理	(3)事務の効率化	データ及び文書の管理方法などを統一して、検索時間の短縮等を図る。	財政課	過去の資料(データや文書)が多いため、探すのに時間がかかっている。	・文書管理の徹底 ①保存年限等の見直し ②資料等の廃棄 ③書庫への移管	適正な管理(廃棄年限や移動等)を行うことが出来た。また、執務室内の資料を整理することができ、保管場所を明確にできた。
5	課内及び倉庫の文書、物品等の整理	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	事務の効率化を目的に、課内及び倉庫の文書、物品整理を行う。	税務課	課内に保管期限を経過した文書等があり、新たな文書の配置場所がない。文書の配置場所について課内で共有できていない。	課内の文書を倉庫へ移動しつつ、倉庫内を整理し、保存期間の切れた文書の整理を行った。	不要な文書を整理したことでスムーズな庁舎移転が図れる。
6	職員の日程情報共有の推進	(3)事務の効率化	職員の外勤・会議・勤怠などの状況をホワイトボードにて管理を徹底し、内外部からの問い合わせに迅速に対応出来るようにする。	納税課	職員の外勤等の場合、戻り時間まで記載がない場合がある。	ホワイトボードに職員の外勤等の状況を管理し、外勤からの戻り時間まで記載するように徹底した。	職員の不在状況・戻り時間等を課内で共有することで、内外部からの問い合わせにスムーズに対応できた。
7	オフィス環境の改善	(1)職場の活性化・環境改善	働く人のモチベーションアップにはオフィス環境が大きく影響するものと考えられる。よって、書庫及び備品、机上の整理、粉塵のクリーンアップに努める。	企画情報課	類似図書、不用書類、廃棄物や消耗品等が散在し、業務の効率性と資格満足度に影響を及ぼしている状況は否めない。	庁舎移転のスムーズな推進と生産性を高める職場環境を整えた。	不要書類の廃棄や、散在していた消耗品等を整理し、執務室内の美化に努め、業務の作業効率化を図ることができた。
8	快適な執務環境を整え業務の効率化を図る	(1)職場の活性化・環境改善	執務室の整理、(文書及び倉庫を含む)物品の効率的な配置	商工観光課	来客や打ち合わせが多く会議机が執務室を圧迫。書類及びキャビネットの配置など効率的に改善する必要がある。	①効果的な物品の配置 ②規格外書類(ポスター、地図、ボード等)の保管場所の確保 ③定期的な(簡単な)清掃	①執務室に不要な文書等を倉庫へ移動することにより執務室に空間が確保され、圧迫感が解消された ②会議用テーブルの上に積載されていたポスター等の保管場所を確保したことにより会議用テーブルの使用が可能となった。
9	執務室内の整理整頓	(1)職場の活性化・環境改善	執務室を整理することにより業務効率の向上を図る。	庁舎建設課	担当者不在の際に書類の所在が分からないことがある。	①身の回りの整理 ②執務室内の文書棚等の整理 ③定期的な執務室内の清掃	業務ごとに資料を整理・保管することで書類の所在が明確になった。
10	執務室内の文書等の整理・整頓による環境の改善	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	職場の環境改善及び事務の効率化を目的に、整理・整頓を行う。	協働のまち推進課	過去の文書等により執務室を圧迫している。また物が散乱しており、視覚的にも良くない。	①執務室及び倉庫の文書を文書庫へ移管。 ②執務室の整理。	文書及び執務室の整理を行うことにより、作業効率が向上したほか、窓スペースを拡大することができた。
11	各課へのスムーズな案内	(5)その他市民サービスの向上	住所異動後、お客様が各課で手続きしやすいように工夫する。	市民課	住所・世帯変更後、各課に案内する際、何も持たせていないため、各課の窓口で「どのような手続きを市民課でしてきたか」の説明を求められるため、お客様のストレスとなっている。	①関係課で連絡会議を行った ②住所異動届をお客様に渡して案内した	①住所異動届(本人控)を交付することにより、関係課にて再度説明をすることなく、スムーズな手続きを行うことができるようになった。 ②お客様自身で手続き内容を確認することができるようになった。

No	運動名	区分	内容	課名	改善状況		効果など
					改善前の状況(課題)	運動実績(活動項目)	
12	職員間のハウレンソウ(報告、連絡、相談)の推進	(1)職場の活性化・環境改善	各担当業務や、情報について個人情報に気をつけつつ、一人で業務や悩みを抱え込まないよう、声を掛け合い、課全体で協力を心掛けていく。	健康推進課	職員の人数が多いため、回覧に時間がかかり伝達が遅れる事あり。	①朝礼や班会議、回覧等で、業務連絡等の職員へ周知漏れを防いだ。 ②「ハウ・レン・ソウ」に努めた。	職員間のハウレンソウに努めることで、業務連絡等の周知漏れを防ぐことができた。
13	事業見直しにより業務改善の実施	(3)事務の効率化	継続事業も前年度の評価を行い、事業計画を立て事業の改善を図る。	健康推進課	健診結果の入力作業等に時間がかかった。(H29委託)	①各種申請書等市民負担の軽減を図った。 ②各事業のマニュアルを作成し、事務処理の見直しや担当者以外でも対応できるように努めた。	前年度の評価や事務処理の見直しを行うことで業務の改善に努めた。
14	窓口対応でのミスをなくす	(5)その他市民サービスの向上	誤った帳票等を手交しないよう、チェック体制を強化する。	国保年金課	窓口の混雑時に度々、帳票の発行ミスや取り違いが起きている。	交付物のダブルチェックの徹底	窓口対応において、正確性が更に向上した。
15	執務室等の整理整頓	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	執務室等の整理整頓を行い、新庁舎移転に向けた準備をしていく。	生活環境課	執務室内の机、書類棚等が整理されていないため、見栄えが悪い。庁舎移転の際に時間がかかる。	①執務室内の整理整頓 ②書類や備品及び道具の管理	①定期的に課内清掃を実施し、執務室内の整理整頓に努めている。 ②文書の整理及び倉庫内の道具、備品等の整理を行った。
16	職員同士のあいさつ運動	(1)職場の活性化・環境改善	職員同士互いにあいさつを交わすことで、業務もスムーズに行われ、より良い職場環境となる。	社会福祉課	業務に追われ、あいさつを交わす余裕がない場合がある。	相手に聞こえるように「おはようございます」「お疲れ様でした」などのあいさつをした。	声かけをする事で、来客への対応がスムーズにできるようになり、職員間のコミュニケーションも多くなった。
17	執務室内の文書等の整理	(2)経費削減又は新たな財源の確保 (3)事務の効率化	執務室内の文書棚の整理により、事務の効率化を図る。	障がい・長寿課	執務室内の文書棚が過去の文書等で満杯状態で、新たな文書保管場所がない。	①文書庫への移管。 ②執務内の文書棚の整理、廃棄等 ③通路等の幅員を広げ、文書等を置かない。	・文書整理などにより、通路が広く活用できるようになった。
18	窓口でのお客様に對する声かけと笑顔での接客	(5)その他市民サービスの向上	窓口来所のお客様に對して積極的な声かけを行うとともに笑顔での接客に努める。	子育て支援課	これまでも積極的な声かけと笑顔での接客を心がけてきたが、まだ各種子育てサービスの窓口についてお客様の戸惑いが感じられる。	窓口来所のお客様に積極的な声かけと笑顔での接客を行った。	来所のお客様に積極的な声かけと笑顔で接することで、窓口業務がスムーズに対応できた。
19	職員の業務内容の見直し	(3)事務の効率化	課内業務の平準化を図る	保育幼稚園課	各担当の業務内容の掘り起こしを行い、業務の振り分けを課内で話し合いを行うことにより業務の平準化を図る。	業務分担の状況を定期的確認し、適宜見直しを行った。	年内に3度の見直しを行ったが、6名の職員が3名になったため、効率化には至らなかった。
20	執務室内等の文書の整理	(1)職場の活性化・環境改善	事務の効率化等を目的に執務室内や書庫等の文書の整理を行う。	都市計画課	執務室や書庫が過去の文書等で溢れており、新たな文書の保管場所がない状態である。	①文書の整理。 ②不要な書類の処分。	①②執務室内等の文書の整理と不要な書類の処分を行ったことで、新たな文書を保管するスペースを確保できた。しかしながら、全く処分することのできなかった文書があるので、次年度以降も引き続き取り組む必要がある。
21	執務室内の文書等整理	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	長期に及ぶ事業を担っていることから、書類が大量にあるが、手元に置くべき資料などを厳選し整理整頓に努める。	市街地整備課	長期にわたる事業については、保存期間の未表示や保管の必要性など不明な書類が多く存在する。	保存すべき資料、個人的資料の仕分けを行い整理整頓し、事務の効率化を図った。	保管場所を明確化することができた。
22	文書棚の整理	(3)事務の効率化	過去の資料等を見たいときにすぐに確認できるように文書棚を整理し、業務を効率よく行えるよう努める。	道路課	文書棚に置かれている文書が整理整頓されていない。また供覧し終えた文書が机の上に置きっぱなしになっている時がある。	・背表紙にラベルを貼る ・共有フォルダの整理	・文書の内容をひと目で把握することができた ・保管場所を明確化することができた
23	始業時間前の朝礼実施	(1)職場の活性化・環境改善	毎朝、始業時間前に各担当の業務スケジュール把握等を行う。	公園緑地課	各担当の業務が把握できておらず、周知漏れや伝達が遅れることがある。	①始業時間前の朝礼実施。	①毎朝実施することで、各担当のスケジュール把握をすることができた。また、報告・連絡・相談のしやすい環境をつくることができた。

No	運動名	区分	内容	課名	改善状況		効果など
					改善前の状況(課題)	運動実績(活動項目)	
24	課内での清掃、整理整頓	(1)職場の活性化・環境改善 (2)事務の効率化	事務の効率化を目的に執務室内の清掃、整理整頓を行う。	農林水産課	農林水産課の業務は、現場が多く執務室に泥、ほこりが見られる。	①週一度の清掃、整理整頓(水曜日)	①執務室を清潔に保ち、資料や物の保管場所を明確化することができた。
25	「窓口での案内を丁寧、的確に」運動	(5)その他市民サービスの向上	上下水道部の組織編成に伴い、窓口での受付場所が変わるため、丁寧かつ的確な案内を心がける。	上下水道部総務課	上下水道部の組織編成に伴い受付窓口の設置場所も異なる為、旧窓口に来所したお客様が戸惑ってしまう。	・窓口付近で迷っているお客様には積極的に声掛けをし、丁寧かつ的確な案内を実施。	・市民への丁寧かつ的確な案内により、窓口の対応がスムーズとなり市民サービスの向上が図れた。
26	情報共有の徹底による組織力の向上	(3)事務の効率化	各担当業務について、課内で情報共有し、公営企業会計に向けた体制作りを図る。	上下水道部施設課	上、下水道の統合前は、給排水の情報共有及び提供サービスが不十分である。	①定期的に、勉強会を開いて、担当以外の業務についての理解を深める。 ②日頃の行動について(朝礼等)で報告し、課で情報を共有する。	①窓口対応等で担当者が不在の場合でも、対応できる範囲が増えた。 ②課内での情報共有を図ることができた。 ③勉強会を増やし、組織の体制作りを強化したい。
27	文書管理等による職場環境の改善	(1)職場の活性化・環境改善	文書管理を行い効率的な職場環境の構築に努める。	消防本部総務課	課内文書の管理が行き届いていない、探すのに時間を要し業務効率が悪い。	文書管理を徹底することにより、業務の効率化・迅速な対応を図った。	新消防庁舎引越し作業に伴い、文書及び保管場所の整理を行うことができ、文書保管が明確になった。
28	課内の整理整頓による環境の改善	(1)職場の活性化・環境改善	課の収納ペースが少なく、手狭で物が散乱している状況で気持ち良く業務ができるように整理整頓に努める	消防本部警防課	文書棚の書類等、机上の文書が長期間置かれたままの状況である。	個々が常に意識を高め、身の回りの整理整頓を行い、職員の意識を統一した。	新庁舎に移転後、職員の意識の統一が図られている。
29	「執務室」及び「書庫」の整理整頓の奨励	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	庁舎建設に伴い、書棚等の整理を行い、事務の効率化を図る	消防本部予防課	消防法改正等に伴い、予防課内の参考図書が多数あり、仕分け作業を実施する。	unnecessary 書籍等の事前整理を実施し、移転に伴う事務軽減を図った。	参考図書の整理(破棄等)を行うことにより、文書棚の数を減らすことができた。
30	交通安全の徹底	(1)職場の活性化・環境改善	運転時にコメントリードライブ(声出し確認)を行う。また誘導員が笛や誘導灯を積極的に使用することで車両事故を防止する。	消防署	声や手振りでの誘導がわかりやすく、明確に指示が伝わらない。	・笛や誘導灯の実施 ・声出しの実施 ・誘導員数の増員 ・大型車両誘導要領DVD参考(東京消防庁)	・安全かつ効率的に実施できた ・周囲の状況把握につながった
31	局内の整理・整頓による環境の改善	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	局内の資料等が膨大であるため、必要な時に必要な資料等をすぐに確認できるように整理整頓を行い、局内の環境改善に努め、事務の効率化を図る。	議会事務局	資料等が膨大であり、保管する場所の確保と整理整頓が必要である。	①執務室等の整理整頓 ②文書保存場所の確保及び配置変更	執務室等を整理・整頓することで、資料等をすぐに確認できるようになり、事務の効率化を図ることができた。
32	文書等の整理	(1)職場の活性化・環境改善	執務室や会議室の文書等を整理整頓し、職場の環境改善を図る。	会計課	文書棚が過去の文書で一杯で、現年度の文書が入らない。 文書の保管場所が課内で共有できていない。	執務室内で保管する文書の精査。	過去の書類を整理することにより、現年度の文書が保管できるようになった。
33	両面コピーや裏紙の再生利用による経費削減	(2)経費削減又は新たな財源の確保	両面コピーや裏紙の再利用による経費削減を図る。	選挙管理委員会事務局	片面使用等により資料も膨大になり、用紙の購入費用や、資料を整理するためのファイルにも経費が掛かっている。	①両面印刷をできるだけ実施 ②裏紙として利用可能な用紙は、分別し再利用した	両面印刷及び裏紙の使用により、経費削減及び資料の圧縮ができた。
34	両面コピーや裏紙の再生利用による経費削減	(2)経費削減又は新たな財源の確保	両面コピーや裏紙の再利用による経費削減を図る。	監査委員会事務局	片面使用等により資料も膨大になり、用紙の購入費用や、資料を整理するためのファイルにも経費が掛かっている。	①両面印刷をできるだけ実施 ②裏紙として利用可能な用紙は、分別し再利用する ③供覧文書はスタンプ印で対応 ④資料のPDF化	実施を心掛けたことにより、意識改革につながり、ミズプリントや使用する紙の量も減った。また、供覧文書は基本的にスタンプ印で対応し、資料等はPDF管理をすることで文書の整理もしやすくなった。
35	執務室内の文書等の聖地	(3)事務の効率化	事務の効率化を進めるために執務室内の文書棚等の整理整頓を行う。	農業委員会事務局	過去の文書の整理整頓が不十分であり、お客様の照会に対して検索に時間を要している。	①執務室内の文書棚等の整理。 ②保管場所の明確化。	①文書の整理(破棄等)を行うことにより、文書棚の数を減らすことができ、執務室の整理も行った。 ②保管場所を明確化することができた。

No	運動名	区分	内容	課名	改善状況		効果など
					改善前の状況(課題)	運動実績(活動項目)	
36	課内の文書整理・整頓による職場環境の改善	(1)職場の活性化・環境改善	文書管理システム内の整理及び文書引継ぎ体制の構築	学校教育課	文書管理システム内の分類の整理がされていない。また、保管期限を超過しているファイルが執務室に多く見られる。	①文書管理システム内の分類ツリーを整理 ②システムから出力したラベルを貼付 ③文書整理時期における引継ぎ・廃棄作業	文書整理を適切に行い、執務室内の環境改善を行うことができた。
37	書類・書棚の整理整頓	(1)職場の活性化 (3)事務の効率化	不要な文書を処分し、書棚の整理整頓をする。	学校施設課	保存すべき書類と処分すべき書類が混在しており、書棚のスペースも満杯の状況にある。	廃棄作業を実施し、書棚にスペースを設けた。	廃棄文書を探す際に、過去の一件書類等も少しずつ整理することができた。
38	給食センターにおける昼窓の実施	(1)市民サービスの質の向上	昼食時間を利用して、学校給食センターに給食費納付に訪れる保護者に対し納付事務を実施する。	学校給食センター	不定期に訪れる保護者に対し、職員が在席する範囲で対応していた。	昼食時間を含め業務時間中の納付受付事務を確実に行った。	保護者の利便性が向上した。
39	執務内の文書等の整理	(1)職場の活性化・環境改善 (2)事務の効率化	執務室内の文書棚等の整理を行い、事務の効率化を図る。	生涯学習振興課	文書や備品等の保管場所について担当者しか把握しておらず、担当者不在字に窓口・電話対応ができない場合が見られる。	①文書庫への移管。 ②執務室内の文書棚等の整理。 ③保管倉庫の整理。	①過去文書等の整理(文書庫への移動、破棄等)を行うことにより、文書棚の数を減らすことができ、執務室の整理も行えた。 ②保管場所の整理を行い、明確化できた。
40	職場のあいさつの推進	(1)職場の活性化・環境改善	職員同士、電話対応などで明るくあいさつを行う。	文化課	職員全体で心がけているが、十分でない場合がある。	①出退勤時等に相手に聞こえるあいさつを行った。 ②来訪者・電話対応の際も丁寧なあいさつを行った。	課内全体の活気や明るい雰囲気づくりに繋げることができた。
41	図書館業務マニュアルの改訂	(5)その他市民サービスの向上	現状にそぐわない内容や新たな事例についての業務マニュアルの改訂を行う。	市立図書館	現行のマニュアルに明記されていない事項について、その都度、対応はしているが、マニュアルの改訂がされていない。	・改定に向けて、館内の全体会議、担当者会議を実施 ・新図書館システムとの整合をとるため調整中	改定に向けての調整を行うことができた。