

**一課一改善運動 実施予定表
(平成26年度)**

No	運動名	区分	内容	課名	改善前の状況(課題)	運動目標(活動項目)
1	定例課内会議の実施	(3)事務の効率化	毎月1回課内会議を実施し、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、課内の業務体制の確保を図る。
2	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	課の配置等の問題から収納スペースが少なく、手狭で物が散乱している。また、来客も多いことから、気持ちよくお迎えできるよう整理・整頓に努める。	秘書広報課	物が散乱し、視覚的にも好ましくない状況にある。	一月に1~2回程度、身の周りの整理を行う。また、不要なものの処分や広報用の倉庫を活用するなど、課内の美化に努める。
3	文書整理及び担当事務輪番制による業務効率の向上	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	書類棚及び机上書類の整理を行い、退庁時に書類等は全てキャビネット等に収める。また、担当事務の年度毎の輪番制を実施し、事務の情報共有を図る。	財政課	書類棚の文書整理が統一されておらず、また、退庁時に机上に文書等が残されていることから、文書検索に時間を要し非効率な業務となっている。また、担当事務の固定化により、課内事務の情報共有が図れていない。	①文書棚の整理方法を統一する。 ②退庁時には文書をファイル又はキャビネットに収める。 ③担当事務の年度毎の輪番制を実施する。
4	説明力の向上	(5)その他市民サービスの向上	市民からの課税内容等に関する問い合わせに対し、根拠法の内容も含め分かりやすい説明を行う。	税務課	現状でも分かりやすい説明を心がけているが、うまく伝わらずに、分かりにくいという指摘を受けることがある。	分かりやすい説明を行う前段として、全職員が、法解釈を含め課税の仕組みを十分に理解し、それを分かりやすく伝えられるよう努力していく。
5	窓口待機時間減少運動	(5)その他市民サービスの向上	窓口に来たお客様に積極的に声掛けを行い、待たせないようにする。	納税課	現状でもある程度出来ているが、混雑時にお客様を把握しきれずに待たせてしまうことがある。	窓口を常に確認しながら業務を行う。
6	5Sの推進	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	5Sとは整理・整頓・清掃・清潔・躰の頭文字である。勤労者の快適職場の実現は安全衛生面からも重要な位置づけであることから衛生管理者等による職場環境の継続的な巡回や指導を行います。	人事課	快適職場の実現を目指す定期巡回や指導等は実施しておらず、単に人事課職員が目視巡回するのみであった。	4半期に1回程度の割合で巡回を行い適正な指導や相談を実施、年間報告書の作成・周知により、快適職場の実現に対する職員意識改革を実施する。
7	各担当の日程情報共有化の推進	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化 (5)その他市民サービスの向上	①月毎に各担当の予定を把握するため、月はじめに業務日程を作成し、課全員で情報を共有する。 ②各担当のその日の会議、出張、休暇などの状況を記す掲示板を課内に設置し、内部及び外部からの問合せに迅速に対応できるようにする。	企画調整課	課内において、各担当者の日程情報の共有が不十分であり、内部及び外部からの問合せに時間を要する状況がみられた。	①毎月業務日程を作成する。 ②-1 課内に各担当の日程を記す掲示板を設置する。 ②-2 各担当は毎日、その日の主な日程を就業前に掲示板に記入する。
8	あいさつ・朝礼・清掃	(1)職場の活性化・環境改善	あいさつ・朝礼を行うことによる課内活性化および情報共有。清掃による環境改善。	商工観光課	課内職員が関係団体等と庁舎外で調整することが多く業務状況を把握していないことにより、問い合わせ等の対応が不十分な時があった。	①朝礼による職員間の業務進捗状況の把握。 ②清掃により来客者が心地よい環境をつくる。

No	運動名	区分	内容	課名	改善前の状況(課題)	運動目標(活動項目)
9	昼食時窓口電話対応	(5)その他市民サービス向上	昼食時の電話対応及び窓口対応を行うことで市民の待ち時間をなくす体制	社会福祉課	電話対応・窓口対応が十分にされておらず、市民の待ち時間が増えていた。	①電話・窓口対応の内容確認と伝達 ②相談内容に迅速に対応できる体制づくり
10	来庁者が安心できる窓口空間	(5)その他市民サービスの向上	窓口に十分なプライバシーを確保するため、仕切りパネルの取り付けを行い、来庁者に配慮した窓口空間を確保する。	障がい・長寿課	来庁者はカウンターで、個人情報記載や人に聞かれたくない相談等を行っている。現在、窓口空間に十分なスペースを確保できず、プライバシーに配慮が出来ていない。	①覗き、声漏れを防止するために、仕切りパネルの取り付け。 ②会話の内容を周囲に聞かれないために、待合ソファとカウンター席までの有効寸法を確保する。
11	課共有サーバーを利用し、ファイルの整理による業務効率の向上	(3)事務の効率化	パソコン内にデータを保存せず、課共有サーバへデータ保存する。保存方法を統一するなどし、効率的な情報共有体制を構築する。	児童家庭課	保存方法が統一されておらず、過去データ等を再利用する際、検索に時間を要し業務効率が悪い。また、課共有サーバ内にデータ保存をしていない場合、パソコンが壊れた場合、データが損失してしまう。	①課共有サーバへ保存を行う。 ②課内サーバ利用マニュアル策定する。 ③課内研修を実施する。 ④四半期ごとにサーバ保存状態をチェックする。
12	窓口や電話対応する際、先にお客様へ名前を名乗る	(5)その他市民サービスの向上	先に名前を名乗ることから、お客さんからの印象が良くなることから、安心感・信頼関係をもって、スムーズな対応を行う。	児童家庭課	窓口対応等で、名前を名乗らないで対応する場合がある。	①対応で先に名前を名乗ることを徹底する。 ②課内研修を実施する。
13	毎日朝礼運動	(1)職場の活性化・環境改善	毎日8時25分に朝礼を実施する。	協働のまち推進課	週1回の朝礼を実施しているが、週1回では課員各自の目標や取組状況が確認しづらい。	①目標取組状況確認のための定期的な時間を確保する。 ②確認を定例化することで、余裕のある活動を行う。
14	市民に優しい窓口を目指す	(5)その他市民サービスの向上	戸籍届出等の窓口にパーテーションを設置し市民のプライバシー保護と個人情報漏洩防止を目指す。	市民課	日頃から個人情報保護については気を配って業務を行っているが、戸籍届出窓口には仕切りがなく、さらなる配慮が必要である。	パーテーションの購入及び設置を行い、市民のプライバシー保護と個人情報漏洩防止に努め、市民に優しい窓口を目指す。
15	市民に優しい窓口を目指す	(5)その他市民サービスの向上	券売機の購入により、手数料支払いの効率化を図る。	市民課	現在の券売機は、まとめ買い及び高額紙幣が利用出来ないため、両替の為に、会計課農協窓口にて両替を行っている。また、ボタン数が少ない為、一部手数料支払いを会計課農協窓口にて行っている状況にある。	券売機の購入を行い、会計課農協窓口での両替及び一部手数料支払いを無くす。また、券のまとめ買いが出来るよう効率化を図り、より迅速な市民サービスの提供を目指す。
16	市民に優しい窓口を目指す	(2)新たな財源の確保 (5)その他市民サービスの向上	広告付き番号表示機の設置により、窓口への誘導を円滑に行い、市内企業広告及び行政情報の発信を行う。また、企業広告を行うことで、新たな財源の確保を行う。	市民課	現在、新聞及び雑誌、絵本等を置いて待ち時間の有効活用を図っているが、市民サービスの向上のため、さらなる工夫が必要である。	番号表示機の設置により、混雑時に窓口への誘導を円滑に行う。また、市民課前のフロアで大型モニターから市内企業の宣伝及び行政情報の発信を行い、待ち時間の有効活用を図る。さらに、企業広告を行う事で、新たな財源確保を行う。
17	各種事務マニュアル等の作成・見直し	(5)その他市民サービスの向上	窓口対応の統一性を図るため、各種事務の要綱・要領・マニュアル等の作成・見直しを行う。	国保年金課	窓口対応に伴う各種事務のマニュアル等の整備に不足がある。	法令を遵守した各種事務の要綱・要領マニュアル等の作成・見直しを行い、適正な事務処理が行えるよう整備を図る。

No	運動名	区分	内容	課名	改善前の状況(課題)	運動目標(活動項目)
18	プライバシーの保護	(5)その他市民サービスの向上	安心して納付相談等ができる環境整備を行う。	国保年金課	窓口にてパーテーションを設置しているが納付相談室が無いため納付相談室を希望された場合の対応が確実でない状況。	高さのあるパーテーション等を利用し納付相談室を設置する。
19	職員間の資質向上	(5)その他市民サービスの向上	課に関わる制度改正等の情報を共有し、市民サービスの向上を図る。	国保年金課	各係の制度改正等の情報が職員間で共有されていない部分もあり、窓口対応が遅れる場合もある。	制度等について課内で勉強会を行い情報を共有し、職員間の共通認識を図る。
20	乳幼児健診での待ち時間短縮	(5)その他市民サービスの向上	乳幼児健康診査での待ち時間を短縮する。	健康推進課	相談者・相談内容の増に伴い乳幼児健診に係る所要時間が長くて、母子共に受診の負担が大きい。	乳幼児健診に従事する保健師及び栄養士を増やす事により、所要時間を短縮し市民サービスの向上を図る。
21	市民対応マニュアルの整備	(4)その他市民サービスの向上	課内各担当の市民窓口対応マニュアルを整備し、担当不在の際も窓口対応ができる体制を構築する。	生活環境課	担当不在の際に十分な市民サービスが提供できていない。	①マニュアルを整備する必要がある業務の選定・マニュアル整備 ②マニュアルに基づき課内研修を実施
22	窓口業務の環境改善運動	(5)その他市民サービスの向上	窓口業務を課内職員で対応できるようにする。	都市計画課	建築・開発の相談及び市営住宅入居等の相談に対して、担当職員不在の場合に対応できない現状がある。	所管係以外の係員がある一定の対応ができるように窓口業務の市民サービスの向上を図る。
23	窓口対応マニュアルの策定	(5)その他市民サービスの向上	各担当係ごとに窓口業務の対応マニュアルを策定し、他の係でも対応できるようにする。	都市施設課	公園利用予約や区画整理地区76条申請等、当該担当係以外では対応できない状況がある。	①窓口対応マニュアル策定する。 ②課内研修を実施する。 ③問題点を課内会議にて報告し、マニュアルの改善を行う。
24	クレーム等の課内共有	(5)その他市民サービスの向上	課内会議の中で住民や地域からの苦情・要望を提起し、課内全体で問題を共有し問題解決を図る。	道路課	係内で苦情や要望等を共有していた。	苦情・要望に係る迅速な対応
25	文書及び備品等の管理による職場環境の改善	(1)職場の活性化・環境改善	課が保有する文書及び備品等の整理をし、効率的な職場環境を構築する。	農林水産課	課内文書が管理されておらず、探すのに時間を要し業務効率が悪い。	文書管理登録を行い、書庫への適切な保管を行う。
26	執務室内の整理・整頓及び緑化	(1)職場の活性化・環境改善	執務室内に保管すべき文書が多いことから整理・整頓に努めると同時に鉢植え等の観葉植物を配置し緑化に努める。	振興開発課	執務室の面積に対して保管すべき文書の量が多く、整理・整頓に苦慮している。	①週1度の執務室内の清掃に合わせて整理・整頓をする。 ②観葉植物等を徐々に配置していく。
27	業務の連携	(3)事務の効率化	課内担当者業務の全員での把握	水道部総務課	各業務担当者だけ把握している状況	全員で業務をカバーできる体制づくり
28	情報公開の推進・充実	(4)情報公開の推進	上水道事業のホームページ掲載内容の充実を図り、透明性・利便性の向上を図る。	水道部施設課	ホームページ内の掲載量が少なく、業務内容の透明性が低い。	①上水道事業の掲載内容の充実 ②ホームページの定期的な更新

No	運動名	区分	内容	課名	改善前の状況(課題)	運動目標(活動項目)
29	排水設備計画確認申請台帳作成による業務効率の向上	(3)事務の効率化	排水設備計画確認申請台帳を一括管理できるようにし、また、情報を共有フォルダーにて共有する。	下水道課	Excelや、Wordにて複数のデータで管理している為、作業効率が悪く、時間が掛かっている。	①データの一本化。 ②誰でも確認出来るようにする。
30	応急手当の普及啓発活動の推進	(5)その他市民サービスの向上	平時のみならず事故や災害が発生した場合、多くの市民が応急手当講習会を受講することで大切な人の命と傷病者の悪化防止が図られる。	消防署	月2回の署内定期開催で申込人数にむらがあり効率的でない。	①市広報誌への掲載 ②救急医療週間中のPR活動 ③FMとよみの番組「そなうれインフォメーション」での紹介 ④定期開催の日にちと時間帯の再検討
31	職員の意識改革による節電対策	(2)経費削減又は新たな財源の確保	毎月の電気使用料を公表・通知する事により、職員の節電意識を高める。	消防本部総務課	消防本部の電気使用量が年々増加傾向にあり、更なる節電対策が必要である。	①毎月の電気使用量を公表・通知 ②毎月、定例で行われる警備員以上会議及び署内会議における数値チェックや取組状況の報告
32	救急統計システムの導入による統計業務の効率化	(3)事務の効率化	消防情報系のサーバーによる各種データ管理、各種統計業務の効率化を図る。	消防本部警防課	旧システムでは、データ管理や統計業務の不具合等も多くみられた。国への報告も時間がかかり事務の効率が悪かった。	①救急統計システムのデータ管理及び統計業務の効率化 ②事務の効率化
33	防火対象物管理台帳整理	(3)事務の効率化	防火対象物管理ソフト整備に伴いペーパー台帳をソフトに整理し業務効率を図る。	消防本部予防課	区画整理及び道路拡張に伴いペーパーにて保管されている防火対象物台帳の整合性がない。	防火対象物を調査し予防業務の充実を図る。
34	サーバー内ファイルの整理による業務効率の向上	(3)事務の効率化	事務局共有サーバ内データ保存方法を統一するなどし、効率的な情報共有体制を構築する。	議会事務局	事務局共有サーバ内データ保存の方法が統一されておらず、過去データ等を再利用する際、検索に時間を要し業務効率が悪い。	①事務局内サーバ利用マニュアル策定する。 ②保存研修を実施する。 ③四半期ごとにサーバ保存状態をチェックする。
35	おもてなしの窓口づくり	(1)職場の活性化・環境改善	窓口を花で飾り付けることで、お客様の心に安らぎを提供する。	会計課	指定金融機関の方々が笑顔で対応していただいているが、さらに飾り付け等でおもてなしの心を表現したい。	①窓口に花を飾ることで、心が休まる環境を作り出す。 ②丁寧な言葉使い、笑顔で対応する。
36	毎朝の朝礼	(1)職場の活性化・環境改善	毎日始業時に、課全員で、3分程度の朝礼を行う。	学校教育課	外勤や会議で職員の離席が多く、窓口・電話対応に苦慮している。このため、全員の日程を確認しあい、情報の共有化を図る。	行事予定表に、各自の日程を記入し、伝達もれを防ぐ。
37	営繕業務の担当者一元化による事務効率の向上	(3)事務の効率化	維持修繕等による各学校との連絡体制において担当職員を配置することで全体の事務効率につながる。	学校施設課	各学校からの要望等を課内職員個々で受けていたため、業務効率が低下していた。	①各学校へ連絡担当者を通知する。 ②定期的に課内会議等で修繕内容の報告を行う(共通認識のため)。
38	センター敷地内の美化	(1)職場の活性化・環境改善	給食センター敷地内の雑草の除去や木の剪定作業をこまめに行うことにより、職場環境を明るくし職員の意欲高揚に繋げる。	学校給食センター	全身体制で定期的実施しているが、夏場など雑草が伸びるのに追いつかない状況があり、回数を増やす等の改善が必要である。	①敷地内の環境を適格に把握する。 ②草刈や木の剪定を年4回以上行う。

No	運動名	区分	内容	課名	改善前の状況(課題)	運動目標(活動項目)
39	課共有フォルダの整理による業務効率の向上	(3)事務の効率化	課共有フォルダ内データの整理等による効率的な情報共有体制を構築する。	生涯学習振興課	課共有フォルダ内データが整理されておらず、担当者不在などの際、検索に時間を要し業務効率が悪い。	各担当者による課共有フォルダの整理を行い、担当者不在でも別職員等が検索できるようにする。
40	収集資料の市民還元促進	(5)その他市民サービスの向上	展示会の開催や刊行物の発刊を推進する中で市民に親しみやすい文化振興行政をめざす。	文化課	これまで展示会や刊行物の内容は専門的であり、難解な表現が見受けられる。	①収集資料や研究成果等を企画展示や発刊物等を通して市民へ還元していく。 ②発刊物及び展示物の紹介文書を平易な表現にする。 ③市の広報で広く紹介する。
41	省エネ運動	(2)経費削減又は新たな財源の確保	館内の空調機器及び照明器具を省エネタイプのものに取り替える。	中央図書館	古いタイプの空調機器や電力消費の高い蛍光灯の使用により電気料金が高額となっている。	①省エネタイプの新型の空調機器の導入 ②LED照明機器の導入
42	選挙の速報による市民サービスの向上	(5)その他市民サービスの向上	選挙時の投票や開票の状況についてホームページで随時、速報値をアップする。	選挙管理委員会事務局	これまでも選挙時の投票や開票の状況について、速報値でお知らせしていたが、できるだけ早い段階での速報値をアップすることが課題である。	期日前投票期間中、定期的に現在の状況を市役所ロビーに掲示することで、選挙人を呼び込み、投票率の向上につなげる。
43	監査結果等の公表について	(4)情報公開の推進	監査結果の公表が義務づけられているものについて、ホームページへ掲載する。	監査委員事務局	掲示板での公表のため、広く市民に周知することが難しい。	ホームページへの監査結果の公表を掲載することで、これまでより広く市民に周知することが可能となる。