

一課一改善運動 実施結果報告表  
(平成26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	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。	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	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。	適宜、互いに意識しながら周辺の整理・整頓を行うよう心がけ課内の美化に努めている。	課内の整理・整頓により環境の改善が図られた。
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。	書類棚の整理方法を統一することにより、文書検索時間を縮減することが出来た。なお、文書のファイリング等については、未だ机上に文書が散見されるなど、今後取組を徹底していく必要がある。また、担当事務の輪番制については、前任者と意思疎通を図りながら業務を行うことが出来た他、担当事務以外の文書の課内供覧を徹底するなど、情報の共有化に努めることが出来た。
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。	全職員が研修等へ参加し、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た。	市民からの相談内容に的確、迅速に説明できるようになり、市民サービスの向上に繋がった。
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。	①常に窓口を確認しながら業務を行った。 ②窓口対応中でも、来客に気付いた時には、別職員への対応依頼を行った。	①来客に即座に対応できるようになった。 ②窓口混雑時においても、来客の対応漏れが減少した。
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。	安全衛生管理者資格を有する人事課職員(2名)を中心に、不定期ながら巡回を行い、必要に応じ指導を行った。	①快適な職場環境の実現について一定の効果は見られたが、巡回の回数を増やす等の改善が必要である。 ②過年度の文書整理等、総務課と連携の上指導を行う必要がある。
7	各担当の日程情報共有の推進	(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毎月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した。 ②-1 課内に各担当の日程を記す掲示板を設置した。 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した。	①課内で業務日程を共有でき、連携が図られた。 ②-1・②-2掲示板に主な日程を記入することにより課内において各担当者の日程情報が共有でき、内部及び外部からの問い合わせに円滑に対応することができた。
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良い環境をつくる。	①朝礼の実施により、職員間の情報の共有が図られた。 ②常にきれいな環境の維持に努めた結果、円滑に会議や協議が行えた。
9	朝礼の励行	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	毎日始業前に、朝礼を行う。	庁舎建設課	該当なし。 (平成26年度新設課のため)	①1日の業務内容の確認 ②1週間の業務スケジュールの確認	①業務内容を共有化することで、課員で協力し合い事務の効率化が図れた。 ②職員間のコミュニケーションが多くなった。
10	昼食時窓口電話対応	(5)その他市民サービスの向上	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・窓口対応が十分になされておらず、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	昼食時の窓口対応による市民の待機時間の減少
11	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	窓口に必要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。	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な法をある程度確保出来た。	窓口と待合ソファの有効な法を確保し、来庁者のプライバシーに配慮した窓口空間を確保出来た。

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	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、課共有サーバーへデータ保存する。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、課共有サーバー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課共有サーバーへ保存を行う。 ②課内研修を実施する。	①利用にあつての職員意識の統一が図られた。 ②データ管理が効率的になり、再利用に伴う検索に要する時間が軽減された。
13	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でお客様からの印象を良くし、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。	安心感・信頼関係をもって、スムーズな対応を行えた。
14	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した。 ②確認を定例化することで、余裕のある活動を行えた。	毎朝課員各自の日程等を確認し、課内で共有することで、自身がやることのみならず課全体の業務を把握することができ、協力体制を築けた。
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	戸籍届出等の窓口にて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。	パーテーション設置済み	パーテーションを設置することにより戸籍届出の際に周囲を気にせず、相談・届出が出来るようになった。
16	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の利用が出来ないため、両替の為に、会計課農協窓口にて両替を行っている。また、ポタン数が少ない為、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。	券売機についてまとめ買い及び高額紙幣が利用できるものを設置。	両替の手間や案内が必要となり、市民サービスの向上となった。
17	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。	広告付き番号表示機を設置。番号受付や企業広告・行政情報を放映。	番号呼び出しにより、名前を呼ばれることへの不快感がある方への配慮や、企業広告等を放映することで待ち時間のストレス軽減となった。
18	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。	係内会議(徴収嘱託員会議)等で、情報共有(資料提供)しながら適切な窓口対応事務に努めている。	共通認識を持った上で、徐々に窓口対応の統一性が図られている。
19	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。また納付相談室を希望された場合の対応が確実でない状況。	納税課隣の会議室を随時相談室として利用できるようにした。	現在のところは相談室希望される方はいません。
20	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。	制度改正等について係内会議(徴収嘱託員会議)等で情報共有(資料提供)し、共通認識を図っている。	明確な効果は得られていないが、スムーズな窓口対応ができるよう、今後も継続して情報共有の場を設ける。
21	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した。	待ち時間を短縮する事により、市民サービスの向上が図られた。
22	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	担当不在でもマニュアルに基づき窓口対応ができる体制を整備した。
23	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。	担当職員不在の場合でも所管係以外の職員が一定の対応に努めた。	所管係以外の職員が対応することで、市民サービスの提供を図ることができた。
24	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	執務室内の面積に対して保管すべき文書が多く、整理・整頓に苦慮している。	①週1回の清掃及び整理・整頓に努めた ②観葉植物は、カウンターに累計5個を配置した	①書類の整理整頓により、以前に比べ業務効率が悪くなった。 ②カウンター等の緑化により、来訪者へのサービス向上が図られた。
25	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	係内で情報を共有していた。	毎月の課内会議で情報共有を図っている。	課全体で情報を共有し、両係が連携して問題に取り組むことにより、迅速かつ的確な対応を行なえる。

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)	
26	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、当該担当係以外が対応できない状況である。	窓口対応マニュアルの策定をした。	窓口対応マニュアルを策定したばかりなので、今後、課内研修等を行い、更なる市民サービス向上を図りたい。
27	文書及び備品等の管理等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。	倉庫の整理整頓をした。	執務室保管の文書の保管場所が整ったことで、執務室の文書の整理がしやすくなった。
28	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	各業務担当者だけで把握している状況	業務をローテーションで担当した(支出伝票など)	担当が不在でも対応でき、事務が円滑に進んだ。
29	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。	以下の項目について掲載に向けて取組中 ①給水工事指定店一覧表 ②給水申請様式等 ③水道施設概要の更新 ④水質検査結果	ホームページで、水道事業者が調べられる。申請様式の入手できる。現在の施設の概要がわかる。水質検査の結果がわかる。
30	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。	①データの一本化により、問い合わせ等への対応が早くなった。 ②担当が不在の場合でも状況を確認した細かい対応が可能となった。 ③集計等が、瞬時にできるようになった。
31	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	①広報活動により、受講者が増え月2回の定期開催の人数が安定。 ②警防課を通じ、豊見城中央病院との応急手当講習会の同時開催。 ③今年度から、上級応急手当講習を2回開催 ④今年度から乳幼児を対象とした普通救命講習Ⅲの講習を開設。 ⑤今年度、受講者数が前年度より10%増加。
32	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	毎月の電気使用量を公表・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長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	活動により、署員・職員の節電意識が高まった。 ②毎月、定例で行われる警備長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
33	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岐にわたった。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	①救急統計に伴うデータのズレ等が改善された。 ②各種調査依頼等の回答時間が短縮された。
34	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無い。	防火対象物台帳に載っている所在等を確認しながら消去作業及び所有者等の確認並びに防火対象物点検状況確認作業	市民の生命財産の保護。(従来の業務を行いながら実施している関係上25%しか達成できていない状況であり次年度も継続を考えている)
35	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	課共有サーバー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	課共有サーバー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。	課共有サーバー内データの整理を行った。	データ管理が効率的になり、再利用に伴う検索に要する時間が軽減された。
36	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頂いているが、さらに飾り付け等でおもてなしお心を表現したい。	窓口へ季節に合わせた小物や花等で飾り付けを実施した。	窓口へ飾り付け等を行ったことで、指定金融機関の方々と利用者との話題の一部になっている。
37	毎朝の朝礼	(1)職場の活性化・環境改善	毎日始業時に、職員全員で、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。	週の行事予定表に各自の日程を記入し、毎週月曜日に紙媒体で配布の上、毎朝確認しあい、伝達もれを防ぐ。	①職員個々の外勤・会議日程等情報の共有が図られた。 ②大きな行事の準備等で職員相互の協力連携が図られた。
38	昼休憩時の窓口・電話対応	(5)その他市民サービスの向上	昼休憩時の窓口・電話対応を行う。	学校教育課	お客様が昼に来庁・電話された時に、担当不在で不便が生じていた。	職員1人を配置した輪番表を、月始めに配布し、昼対応を実施した。	①行事日程や簡易な手続きの案内を、全職員ができるようにした。 ②お客様の相談内容を担当職員に迅速に伝達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)	
39	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。	各学校へ連絡担当者を通知した。	各学校からの要望等を受ける担当を通知したことで、各学校および学校施設課の意思疎通ができ、事務効率が改善された。
40	センター敷地内の美化	(1)事務の効率化	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の向上に繋げる。	学校給食センター	全員体制で定期的を実施しているが、夏場など雑草の生長が早く除去が追いつかない状況があり、回数を増やす等の改善が必要。	①敷地内の環境を的確に把握する。 ②草刈や木の剪定を年4回以上行う。	敷地内の景観が改善され職員の勤労意欲が向上した。
41	課共有フォルダーの整理による業務効率の向上	(3)事務の効率化	課共有フォルダー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	課共有フォルダー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(業務・事業)による課共有フォルダーの整理を行い、別職員等が検索できるようにした。	市民や業者から問い合わせがあると思われる内容については事前に係内職員等にデータで共有することで、担当職員不在時の対応ができた。
42	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。	これまでに収集した情報を市の広報で紹介した。また、『とみぐすく市の戦跡巡り』を発刊した。文書の表現は中学生程度が理解できるようにした。	『とみぐすく市の戦跡巡り』は平易な文書表現で市民が理解しやすい内容であった。
43	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	LED照明器具への取り替え後、消費電力が前年比で6.3%～9.7%削減された。
44	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、投票日当日にできるだけ早い段階で速報値をアップした。	早い段階で速報値をホームページへアップすることで、現在の状況を選挙人へ周知することができた。
45	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。	監査委員会	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。	ホームページへ定期監査結果報告書掲載。	ホームページにて監査結果を掲載することで、これまでより広く市民に周知することが可能となる。