

一課一改善運動 実施結果報告表
(平成27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	定例班内会議の実施	(3)事務の効率化	毎月1回班内会議を実施し、職員間の情報共有を行う。(日程、スケジュールの確認や業務の進捗状況の確認等)	総務課	業務上、外勤及び席をはずすことがあり、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、スケジュール等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な整理・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、身辺の整理を行う。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。	一月に1~2回程度の整理を行うよう適宜、互いに意識しながら身辺の整理・整頓を行うよう心がけ課内の美化に努めている。
3	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う。	人事課	安全衛生管理者の資格保有者を全庁で3名増員し、安全衛生に関する体制を強化したが、職場巡回等の結果を踏まえた上での衛生委員会審議に効果的に繋がっていない。	①定期的な職場巡回の徹底と、写真等も含めた記録簿の作成 ②産業医意見聴取の徹底 ③衛生委員会の開催	①産業医による職場巡回を実施し、不衛生・危険箇所等の状況確認を行い、指導を促すことができた。 ②衛生委員会を開催し、職員健康・人間ドックの受診率、休職者等の統計を報告することができた。
4	執務室内の整理・整頓と担当事務の輪番制による体制の充実	(1)職場の活性化・環境改善 (2)事務の効率化	退庁時に使用した書類や文書をキャビネットに収める等、整理・整頓を行い、執務室内の環境改善に努める。また、現在取り組んでいる事務担当の輪番制を引き続き実施し、担当不在の際にも対応できる環境を整え、課内全体で課題や情報を共有し、体制の充実を図る。	財政課	執務室内の整理・整頓が徹底されていないことから、引き続き改善に努める。また、担当事務の輪番制も継続実施することで、体制の充実を図り、事務効率の良い職場環境を構築する。	①執務室内の整理・整頓 ②担当事務の輪番制実施	①執務室内の整理・整頓については、書類棚及び机上書類の整理がまだ徹底されていないことから、引き続き改善に努めていく。 また、②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。
5	証明書窓口発行時の複数職員による確認	(5)その他市民サービスの向上	窓口における証明書発行時に証明書の「住所」・「氏名」・「証明書の種類」・「発行年度」等の情報を複数の職員にて確認を行い確実な発行業務を行う。	税務課	証明書発行時の複数職員による確認作業が行われておらず、誤った内容の証明書を発行してしまう恐れがあった。	①課内回覧を作成し職員への周知を図った。 ②職員同士の声掛けにより複数人確認の意識を図った。 ③複数人確認を経た確実な発行業務を行った。	①証明書発行に当たり、職員各人の意識の統一が図られた。 ②確実な発行業務により市民等からの信頼の確保に資することができた。
6	職員同士のあいさつ運動	(1)職場の活性化・環境改善	あいさつにより業務にあたるうえで気持ちの切り替えができ、より良い職場環境となる。	納税課	職員全体で心掛けていますが、徹底できていないところがある。	職員や日々によってパラつきがあるため、更に意識して取り組む。	全体的に挨拶が盛んな日は、課全体の活気や明るい雰囲気づくりに繋がった。
7	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	一度に複数の来客があったときなどに待たせてしまったり、対応漏れがある。	声掛けによりうまく連携を図れた場面もあったが、外勤等により職員の絶対数が足りず、対応に苦慮した場面もあったため、更に連携を強化する必要がある。	うまく連携できた場面では、市民サービスの向上と窓口対応業務の効率化を図れた。
8	各担当の日程情報共有化の推進	(3)事務の効率化 (5)その他市民サービスの向上	職員のその日の会議、出張、休暇などの状況を記す掲示板を活用中だが、掲示板の記載を徹底し、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	職員の不在状況について、掲示板に記載されていない場合がある。	不在状況について、職員は掲示板を活用して、内外部の問合わせに対して円滑に対応できるようにする。	休暇の状況についてはある程度反映できていたが、会議や出張の状況についてはあまり反映することができなかった。
9	文書整理の推進	(3)事務の効率化 (4)情報公開の推進	文書管理システムによるフラットラベルの貼付及び文書引継体制の構築	企画調整課	文書管理システムによるフラットラベルが貼付されていないファイルが散見される。また、保管期限を経過していると思われるファイルが執務室に散見される。	ファイルへの文書管理システムによるフラットラベルの貼付及び平成27年度の引継処理を行う事による、執務室の整理	文書管理システムによるラベルの貼付については、ある程度行うことができた。引継処理については、時期を逸してしまい行うことができなかった。

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)	
10	文書管理システムの運用見直し	(3)事務の効率化	文書管理システム内のツリーの整理及び書類の整理整頓を行う。	商工観光課	文書管理システム内の分類の分け方、文書の保存場所があいまいな状態である。	①文書管理システムの分類の整理 ②文書保存場所の確保	事務分掌別に文書管理システムを分けることで、検索・保存作業の効率化につながった。
11	情報公開の推進・充実	(4)情報公開の推進	市ホームページトップ画面に「庁舎建設事業」バナーを設置し、より市民に分かりやすく情報提供を行う。また、事業の節目毎に内容を更新する。	庁舎建設課	ホームページにて情報提供を行っているが、掲載場所が分かりづらい状況である。	①市ホームページトップ画面にバナーを設置 ②定期的な内容の更新	①バナーを設置することにより検索が容易になった。
12	課内での各担当の業務や日程の情報共有化	(3)事務の効率化	朝礼で、各担当が業務日程報告を行うことにより、課内での情報共有に努める。	協働のまち推進課	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、問い合わせに対し、時間を要する状況がみられた。	①週1の朝礼で、各担当が業務報告を行った。 ②各担当で情報共有することにより業務の効率化、問い合わせへの迅速な対応を行った。	①課内全体で、各担当の業務の進捗等を把握できた。 ②課内全体で業務を把握することにより、業務の効率化が図られた。
13	自動車臨時運行受付許可貸与簿の電子化	(3)事務の効率化	現在、紙ベースで行っている自動車臨時運行許可業務を電子化する。	市民課	紙ベースの貸与簿のため、臨時運行許可番号標の貸与状況の管理が煩雑。	①貸与簿をExcel等の表計算ソフト化した。 ②毎日行っている返却確認業務を、月1度の棚卸のみに軽減した。 ③臨時運行許可番号標の保有状況を明らかにし、正確な管理を行った。	①窓口処理が早くなり、お客様の負担軽減となった。 ①事務軽減により生じた余力で他の事務改善を行った。
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	窓口前方付近にいるお客様に、困りごと等について伺うなど、声をかける。	市民課	窓口付近に申請方法等を表示しているが、申請書の書き方や申請の手順がわからずに、戸惑っているお客様が見受けられる。	通常の窓口業務を優先しつつも、なるべく窓口前のお客様に目を配り、声かけを行うように心がけたが、人員不足のため、あまり実行できなかった。そのかわり、大きくてシンプルな表示を設置するなど、わかりやすい案内表示への改善を行った。	申請手順で戸惑うお客様が減った。
15	CO2削減運動	(2)経費削減又は新たな財源の確保	クーラーの適正な温度管理並びに時間外の不必要な照明の消灯を行うことにより、経費削減を図る。	健康推進課	既に取り組んではいるが、再度課内全体で節電意識を共有し、定着させる必要がある。	①エコ運動を行うにあたって職員の意識を統一する ②推進員が取組状況を随時チェックする。	冷暖房の温度管理や電気器具の節電、その他エコに関する取組みを職員一人ひとりが創意工夫しながら実行し、CO2削減に繋げることが出来た。
16	市民にやさしい情報発信運動	(4)情報公開の推進	ホームページの情報を充実させることで、市民へ分かりやすく、便利な行政サービスを提供する。	健康推進課	手続きの方法や制度改正情報等の周知が不十分などところがある。	①定期的にHPの確認・更新作業を行う。 ②推進員が取組状況を随時チェックする	ホームページの既存の情報を市民目線で伝わりやすいよう、レイアウト等を見直し、また、新たな情報等は随時更新することで、より便利な行政サービスの提供に資することが出来た。
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。	給付班において、窓口対応マニュアル【たたき台】の作成を行った。高齢者医療班は、納付回数改定を予定。引き続きマニュアル等の整備を図っていく。	共通認識をもった上で、徐々に窓口対応の統一性が図られている。高齢者医療班は、納付回数を増やし納付事務の向上を図る。
18	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	各班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課内会議等で勉強会を行い情報を共有し、職員間の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。
19	市民対応マニュアルの整備	(5)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できるよう体制を構築する。	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	①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。 ②無駄な作業工程等を発見し、業務の理解度につながった。
20	屋食時窓口電話対応	(5)その他サービス向上	屋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	・屋食時の窓口対応による市民の待機時間の減少

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)	
21	課内会議の実施	(3)事務の効率化	毎月初めに課内会議を開催し、課内における職員の情報の共有化を行う	社会福祉課	毎月初めの課内会議を行っているが、今年度も引き続き職員の情報共有を図るため継続実施する。	課内会議における日程確認や業務内容の確認による繁忙期の把握等を行いカバーできる体制づくり	新規事業があったが情報の共有化を行うことにより繁忙期の把握等がなされ業務が滞りなく遂行できた。
22	班長会議の実施	(3)事務の効率化	定期的に班長会議を開催し、班間の情報交換をする。	障がい・長寿課	課内での各班の事業について、情報の共有が不十分であった。	班長会議を開催することにより、各班間の情報を共有し、共通認識を図り、協力体制を構築した。	共通認識を持つことにより、課内における、職員間の協力体制が図られた。
23	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	保存方法について、統一されているが、人事異動に伴い、新たに職員の意識の統一を図る必要がある。	①課共有サーバへデータ保存を行うよう、日頃から意識させる。	情報共有体制の構築が図られ、調査依頼への提出資料作成等を効率的に行うことができた。
24	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、お客様からの印象がよくなることから、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、電話対応等で、先に名前を名乗り対応するようにしているが、今年度も徹底するよう職員に周知する。	①窓口、電話対応等で先に名乗ることを徹底する。	お客様からの電話問い合わせ後に、窓口へ来所された際の対応等をスムーズに行うことができた。
25	窓口業務の環境改善運動	(3)事務の効率化 (5)その他市民サービスの向上	都市計画用途地域図の電子化を行うので、課員全員に取扱方法を周知する。	都市計画課	窓口や電話で用途地域の問合せがあった際、図書(紙媒体)から地番を探している状況で、問合せから回答までに時間を要している。	用途地域図の電子化に伴って必要な情報を課員全員で検索できるようすることで、市民等からの問い合わせに迅速に対応でき、窓口における事務の効率化を図る。	運用(操作)マニュアル(案)が作成済みであることから、今後は操作手順の研修を行うなど窓口における事務の効率化を引き続き図る。 ※市民公開型GISをH28年3月31日公開(市HP) ※統合型GISをH28年4月1日運用開始
26	窓口対応マニュアルの整備	(5)その他市民サービスの向上	各担当ごとに窓口業務の対応マニュアルを策定し、他の職員でも対応できるようにする。	振興開発課	瀬長島に関することや各担当の業務内容等について、担当不在の際に十分な対応ができない状況がある。	各担当の業務ごとに基本的な窓口マニュアルを作成した。 問題点を職員同士で報告し、マニュアルの作成に役立った。	改善状況前よりは、対応がスムーズになったが、改善の余地がある。
27	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	班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。	課全体で情報を共有することで、迅速かつ確かな対応を行なえる。
28	窓口対応(課内研修)による市民サービス向上	(5)その他市民サービスの向上	公園利用予約や区画整理地区76条申請等、当該担当者が不在の際に申請受付対応が出来るようにする。	都市施設課	窓口対応マニュアル作成は、済みですが課内研修が不十分のため窓口対応に時間を要する状況です。	課内にて、窓口対応マニュアルの供覧及び研修を行った。	一定の窓口対応の市民サービス向上が見られたが、まだ不十分のため、今後も課内研修等を継続していく。
29	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	前回の一課一改善運動にて改善した点を踏まえ、課が保有する文書及び備品等の整理をし、効率的な職場環境の構築に向け更に取組を行う。	農林水産課	課内文書の管理がまだ行き届いておらず、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、書庫への適切な引継を行う。	文書管理登録により、文書を探すのに要する時間が軽減された。
30	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	各業務担当者のみ把握している状況	業務をローテーションで担当した(支出伝票等)	担当が不在でも対応でき、事務が円滑に進んだ。
31	情報共有による業務効率の向上	(3)事務の効率化	各担当業務について、課内で情報を共有し、簡易な業務については、どの職員でも対応出来る体制を構築する。	水道部施設課	担当以外の業務については把握出来ていない状態で、担当者が不在の場合、窓口や現場での対応が遅れてしまう。	他担当の業務についても補助的に手伝うことで、対応できる幅が広がった。	自身の業務だけでなく、他担当の業務にも関わることによって、職員それぞれの対応力・知識が深まった。
32	工事お知らせと一緒に公共樹接続案内配布	(3)事務の効率化	工事前後に周辺住民へ配るお知らせと一緒に、公共樹接続案内を配る。	下水道課	基本1年に1回下水道週間の際にまとめて公共樹接続案内を郵送。(その他必要に応じ郵送。)	工事のお知らせと一緒に接続準備の説明を行った。	市民への公共樹接続周知件数を例年以上に行う事が出来た。

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)	
33	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。	内部の会議における数値チェックや取組状況の報告	毎月の使用料金が、昨年度と比較して、△5,000円となっている。
34	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	前年度システムを導入し一定の改善がみられた。今年度さらなる改善を進めていく。	①救急統計業務の効率化②事務の効率化	①救急統計がスムーズに行われた。②国への報告等の流れが改善された。
35	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	防火対象物台帳との整合性が図られつつある(約8割程度)
36	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	普通救命講習は月2回開催であるが上級救命講習は年1回しか開催されていない	上級救命講習会を年2回開催することができた。(2月、11月)	①広報活動の成果が得られた。②市民の意識向上につながった。
37	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	資料等が多く、物が散乱しているため、整理整頓を行い職場の環境改善に努める。	議会事務局	物が散乱し、視覚的にも好ましくない状況にある。	身辺整理を行い、不要ものを処分する等、局内の美化に努める。	局内環境の改善が図られることにより、作業スペース等を確保することができ、効率的な事務作業を行うことができた。
38	おもてなしの窓口づくり	(1)職場の活性化・環境改善	・窓口を花や季節に合わせた飾り付け等を行うことで、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に笑顔で対応して頂いて親近感あふれているが、花等で飾り付け等をして更に和やかな窓口づくりをしたい。	①季節ごとの花や飾り付けをした。 ②JAさん対応窓口で返事に窮する質問等があった場合、職員が積極的に対応して案内等をした。	①支払窓口に花屋季節の飾り付けを行うことや、職員の積極的な対応で市民の方をなごませた。
39	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、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。
40	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	掲示版での公表のため、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。	掲示板及びホームページにて監査結果を掲載することでより市民に監査結果を周知することができる。
41	農業委員会のホームページの開設	(4)情報公開の推進 (5)その他市民サービスの向上	農業委員会のホームページを開設し、業務内容や事務手続きの方法等の他、申請様式等を掲載する。	農業委員会事務局	申請の際に、窓口まで来てもらう必要があり、市民の負担が大きい。	①ホームページ開設に向け他市町村の状況を調査し、現在作成中。	①ホームページに手続き内容を掲載する準備段階で、申請内容の簡素化や手順の見直しについて議論が交わされた。
42	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。	週の初めに、1週間の行事予定表を作成し配布。輪番制で進行役をきめた。	記入できなかった急な日程は、江東で報告し合い、情報の共有ができた。
43	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。	毎日職員1人を配置し、電話対応等を行った。	お客様からの問い合わせに迅速に対応することができ、市民サービスを向上することができた。

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)	
44	日程調整会議	(3)事務の効率化	週1回の会議にて職員などのスケジュールを確認する。	学校施設課	職員の業務上、各現場等に外出することが多い。そのため不在職員の業務を把握できていない状況がある。	各職員毎で、ウェブマジック(スケジュール)にて各職員の業務日程(スケジュール)を把握する。	ウェブマジックを活用し、各職員の予定を把握することができ円滑に業務を進めることができた。
45	給食センターにおける屋窓の実施	(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進行。	昼食時間を含め業務時間中の納付受付事務を確実に進行することができた。
46	体育施設利用団体登録証の統一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	・学校体育施設、瀬長島野球場・与根体育施設で個別の登録証を統一した(市民体育館も新規追加)。	生涯学習振興課	・件数は少ないが体育施設と野球場利用団体は個別の登録申請、登録証の発行・提示を要していた。 ・市民体育館の開館に伴い、市内外の利用者を判断する上で登録証を要した。	課内窓口、野球場及び市民体育館受付時に登録団体へアンケートを行い意見を聞き、今後に反映させる	・複数の施設を利用する際の手続きが一つなので負担が減少したとの市民の声が多数あった。 ・運営側としても事務が円滑になった。
47	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行政をめざす。	文化課	企画展や発刊物等は写真、図等の活用が少ない。また、文章の表現も専門的な部分もあり難しい。	①発刊物及び展示室での説明では写真・イラスト等を活用してわかりやすい説明文を心掛けた。 ②市の広報で隔月で紹介した。	展示室では写真やイラストを多く利用したことにより、わかりやすい説明となっている。広報も中学生程度の文書で紹介したことによって理解がしやすい内容であった。
48	レファレンスサービスの向上	(5)その他市民サービスの向上	レファレンス担当司書の技能アップ	中央図書館	均一的な当番制で全ての司書がレファレンスを担当していたため、専門性が育ちにくかった。	郷土資料担当者を重点的にレファレンスに配置した。	①レファレンスの専門性が向上した。 ②郷土資料の書誌入力作業を集中的に行うことができ、効率的な資料の整理が図られた。