

**一課一改善運動 実施予定表**  
(平成28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	課共有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。	総務課	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。	不要なファイルを削除する等、随時課共有サーバー内ファイルの整理を行う。
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、気持ちよく迎えられるよう整理・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。
3	執務室内の文書等の整理	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	事務の効率化及び情報の共有化を目的に、執務室内の文書棚等の整理を行う。	人事課	・執務室内の文書棚が過去の文書等で満杯の状態であり、新たな文書の保管場所がない。 ・文書等の保管場所について担当者しか把握しておらず、共有化ができていない。	①文書庫への移管。 ②執務室内の文書棚等の整理。 ③保管場所の明確化。
4	朝礼の毎日実施	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	毎朝8時20分に集合し、朝礼を行う。	財政課	2班体制になり所掌する事務も広範囲に及びことから、課内における各職員の日程等を把握し、不在時にも窓口や電話対応ができるようにすることで、円滑な業務執行を確保したい。	各職員の日程や業務状況の把握を行い、課内の業務体制の確保につなげるとともに、職員間の情報共有を図ることで、職場の活性化及び事務の効率化につなげる。
5	職員の日程情報供給の推進	(3)事務の効率化	職員の外勤、勤怠状況をホワイトボードにて管理し、職務の円滑な遂行に役立てる。	税務課	課内で職員の不在状況がきちんと把握されていない場合がある。	日程、勤怠状況のホワイトボードへの確実な記入を周知・徹底する。
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るが、徹底できていないところがある。	声を出して「おはようございます」「お疲れさまでした」「お先に失礼します」などのあいさつをする。
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、対応遅れがある。	①常に窓口に気を配るようにする ②すでに対応中でも、来客に気付いた場合は職員同士声掛けを行う
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。	企画情報課	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、内外部の問い合わせに対して円滑に対応できるようにする。
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	企画情報課	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、保管期限の確認・整理を行い、すぐに資料が見つかる状態にする。
10	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

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)
11	情報公開の推進・充実	(4)情報公開の推進	市民にわかりやすく情報を提供を行う。 また、事業の節目毎に内容を更新する。	庁舎建設課	定期的な内容の更新ができていない。	事業の進捗に併せて定期的な内容の更新。
12	職員のあいさつの徹底	(1)職場の活性化・環境改善	職員同士及び、窓口にて元氣よくあいさつをするように努める。	協働のまち推進課	職員全体で心掛けているが、十分にできていない。	元氣よく「おはようございます」「お疲れ様です」などのあいさつを徹底する
13	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う ②住所異動届をお客様に渡して案内する
14	執務室等の整理整頓	(1)職場の活性化・環境改善	机上・会議室を含めた執務室を常に整理することにより業務がスムーズに行える環境づくりを心がける。	健康推進課	会議室や文書棚の書類等が整理整頓されていない。 又、机上へ回覧文書が長期間置かれたままの状況がある。	①個々が常に意識を高め身の回りの整理整頓を行う等の職員の意識を統一する。 ②回覧・供覧文書等は速やかに目を通す。 ③共有部分については定期的に課内全体での整理整頓を実施する。
15	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	課共有サーバ内データを整理し効率的な事務情報共有体制を構築する。	健康推進課	課共有サーバ内データ保存の状況が煩雑で、不要と思われる過去データも存在する。	①不要なデータは適宜消去する。 ②個人で判断不可能なデータについては、班員で確認を行いデータ整理を実施する。 ③四半期ごとにサーバ保存状態をチェックする
16	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対して、積極的に声掛けを行い、待たせることが無いようにする。	国保年金課	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常に窓口に気を配る。 ②来客対応中の場合でも、気付いた時点で、課内の他の職員に知らせる。
17	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	昨年度より対応マニュアルを作成し、徐々に改善されてきたが、新たな事例、複雑な事例が多いため、対応に時間がかかることがある。	①複雑な事例、新たな事例についてマニュアルの作成、更新 ②マニュアルに基づき課内研修を実施
18	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る。	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
19	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
20	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。	障がい・長寿課	片面使用等によりコピー用紙にかかる費用がかかり掛かっている。	①両面にできるコピーは、できるだけ実施する。 ②裏紙として利用できる用紙は、分別して使用する。
21	窓口でのお客様に対する声かけ及び笑顔での接客	(5)その他市民サービスの向上	窓口のお客様に対して、積極的な声かけを行い、窓口対応時間の短縮を図るとともに、笑顔での接客に努める。	子育て支援課	これまでも積極的に声掛けなどを行ってきたが、新たな課設置に伴い、お客様の戸惑いが感じられる。	これまで以上に積極的な声掛け等を行い、お客様へのサービス向上のために共通認識を図り、満足度の向上を図る。

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)
22	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。	保育幼稚園課	平成28年度から新設 児童家庭課が、子育て支援課と保育幼稚園課へ分離	①旧課の課内サーバ利用マニュアル策定する ②職員全員で、共有フォルダを意識的に活用する
23	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。	保育幼稚園課	平成28年度から新設 児童家庭課が、子育て支援課と保育幼稚園課へ分離	①窓口、電話対応等で先に名乗ることを徹底する
24	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い合わせがあった際、図書(紙媒体)から地番を探している状況で、問い合わ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にすることで、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。
25	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	特に問い合わせが多い瀬長島サンセットパークについて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	瀬長島サンセットパークについて現在整備中の箇所もあり、供用開始予定時期など担当不在の際に十分な対応ができない状況がある。	①窓口対応マニュアルを精査し、改正する。 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。
26	要望・陳情等の課内共有	(5)その他市民サービスの向上	窓口や現場において市民等からの要望や陳情について、課内会議等を活用し、情報共有を図る。	道路課	各班における情報共有は行われているが、課内全体での共有が図られていない。	報告・連絡・相談を密にし、要望等に迅速に対応する。
27	情報公開の推進・充実充実	(4)情報公開の推進	都市施設課担当のホームページ掲載内容の充実を図り、利便性・透明性の向上を図る。	都市施設課	ホームページ掲載内容の定期的な更新が無く、事業進捗状況が不透明な状態である。	①ホームページの定期的な更新 ②都市施設課担当のホームページ掲載内容の充実
28	課内で職員の現場からの戻り時間を共有する運動	(1)職場の活性化・環境改善	現場から戻ってくる予定時間を課内で共有する。	農林水産課	現場から戻ってくる予定時間が不明で、外部からの問い合わせに適切に回答することが難しいことがある。	外勤時には課内の掲示板に戻りの予定時間を記入し、課内で共有し、外部からの問い合わせに適切に対応できるようにする。
29	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する。(収支伝票等)
30	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、課内で情報を共有し、担当不在時や緊急時にどの職員でも対応出来る体制を構築する。	水道部 施設課	現場の状況や軽度なトラブルは担当のみが把握している場合が多く、担当不在時や緊急時の対応に遅れが生じることがある。	①月1回、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(工事の立会等)について随時報告し、課で情報を共有する
31	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	年1回、9月にある下水道週間に公共樹接続案内を郵送している。	①工事のお知らせと一緒に接続準備のお願いを配布する。 ②工事完了後に接続案内を配布する。
32	各庫内の整理整頓	(1)職場の活性化・環境改善	各庫内(トレーニング室、ピット等)の整理整頓に努め、在庫管理などに要する時間を短縮する。	消防本部総務課	水難救助資機材が増大したことにより収納スペースが無く、整理に苦慮している。	①職員間で情報の共有 ②四半期ごとのチェック
33	マニュアル	(3)事務の効率化	消防本部内における他課との調整を行う時間を短縮する。	消防本部総務課	同一内容の業務であっても、毎回調整を行っているために、効率が悪い。	①マニュアル(案)の策定 ②施行し、実施する。

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)
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	各種データ管理、統計業務の効率化を図る	消防本部警防課	平成27年度は、一定の改善が見られたが、人事異動に伴いさらなる改善を進める。	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
35	「ほうれんそう」の徹底	(1)職場の活性化・環境改善	安易に考え、忘れがちな報告、連絡、相談を気軽にできる環境づくりが必要と思う	消防本部 予防課	業務を行う上で非常に大事なものであり、報告連絡等がされない事項が多い	細かい部分を含め報告連絡等の徹底を図りたい
36	熱中症予防対策	(5)その他 市民サービスの向上	期間限定であるがしなくても多くの方が熱中症疑いで救急搬送があるため、予防啓発活動を実施する。	消防署	より多くの市民へ理解を求める。	①広報紙の活用 ②広報車による広報活動
37	局内情報共有の強化	(3)事務の効率化	局内における予定及び行事等をデータ化して一元管理することで、職員間の情報共有の強化を図る。	議会事務局	局内の書く担当業務における日程情報の共有が不十分であり、職員間の細かな情報共有が図られていない。	共有フォルダ内で職員が日程情報を確認できる様、局内の予定及び行事等をデータ化して一元管理する。
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日々、花を飾る ②季節ごとの飾り付けをする
39	執務室内の整理・整頓による事務効率の改善	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	各種選挙における資料等が膨大であるが、執務室が狭く収納に限りがある。必要な時に資料や書籍等をすぐに確認できるように整理整頓を行い、事務効率の改善を図る。	選挙管理委員会事務局	各種選挙における資料等が膨大であり、各自保管に苦慮している。また、性質上、執務室に保管しておくべき資料等も多い。	①執務室内の整理・整頓 ②文書保存場所の確保
40	執務室内の整理・整頓による事務効率の改善	(1)職場の活性化・環境改善 (3)事務の効率化	各種監査における資料等が膨大であるが、執務室が狭く収納に限りがある。必要な時に資料や書籍等をすぐに確認できるように整理整頓を行い、事務効率の改善を図る。	監査委員事務局	各種監査における資料等が膨大であり、各自保管に苦慮している。また、性質上、執務室に保管しておくべき資料等も多い。	①執務室内の整理・整頓 ②文書保存場所の確保
41	農業委員会のホームページの開設	(3)事務の効率化 (5)その他 市民サービスの向上	農業委員会で取り扱う申請や届出等の様式や手続きの方法等をホームページで教示し、市民の利便性向上を図る。	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ホームページを開設する。 ②課内研修を実施する。
42	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	文書管理システムを活用し、システム内の整理、ラベルの貼付を行う。	学校教育課	文書管理システム内の分類の仕方が統一されていない。ラベルが貼付されていない文書が多く保存年限が過ぎている文書が多く見られる。	①文書管理システム内の分類ツリーを整理する。 ②システムから出力したラベルを貼付する。 ③文書整理時期における引継ぎ・廃棄作業を行う。
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。	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。
44	課共有フォルダの整理及び積極的な活用による業務効率の向上	(3)事務の効率化	課共有サーバ内データの整理、保存方法の統一及び積極的な活用を実施するなどし、効率的な事務処理及び情報共有体制を構築する。	学校施設課	課共有サーバ内データの整理や保存の方法が統一等がされておらず、過去データの再利用や確認等において、時間を要し業務効率が悪い。	①課内サーバ利用マニュアル策定する ②課内会議等を通じて使用方法等確認する。 ③四半期ごとにサーバ保存状態をチェックする

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)
45	給食センター玄関周りの緑化及び清掃の推進	(1)職場の活性化・環境改善	給食センター玄関周りのプランターに草花を植栽し、毎朝管理・清掃をおこなう。	学校給食センター	玄関周りのプランターの草花が少ない状況で清掃は時々実施している。	①玄関周りのプランターに草花を植える。 ②草花への散水、手入れを行う。 ③玄関周りの清掃を毎朝行う。
46	体育施設予約システムの推進	(3)事務の効率化	市内体育施設の予約システム化を推進する	生涯学習振興課	受付け開始日には、電話や窓口が混雑する。	①予約システムの周知。 ②各施設管理者との連携強化 ③課内で改善策の検討
47	中央公民館ホームページの活用促進	(4)情報公開の推進	ホームページによる情報を提供することにより幅広い年齢層の利用促進を図る	生涯学習振興課	ホームページはあるが、あまり活用されていない。	①HP更新チームの設置 ②社会教育団体と連携した活動状況掲載
48	説明文書の簡略化	(5)その他市民サービスの向上	展示会や刊行物等の文書をわかりやすく紹介する。	文化課	市歴史民俗資料展示室等において難解な文書の表現が見受けられる。	企画展等を開催する時や常設展示物の説明文は市民に理解しやすい平易な文書表現に努める。
49	行事予定の周知	(5)その他市民サービスの向上	図書館における行事予定を広く市民に周知する	中央図書館	図書館では様々な取り組みを行っており、毎月市の広報紙に掲載しているが、市民への周知が不足しているとの声がある。	市の広報紙以外にもホームページの充実や公共機関へのポスター掲示、その他メディアの活用を積極的に行う。