

平成 29 年度 ひとり 1 改革運動事例集



平成 30 年 2 月

企画財政部 企画課 行政経営室

はじめに

本市では、職員の意識・能力の向上と組織の活性化を図り、もって市民の視点及び行政経営の視点に立った市民サービスの向上に寄与することを目的として、平成 22 年度から「ひとり 1 改革運動」に取り組んでいます。

各課で取り組む「業務改善」と、個人の提案による「職員提案」の 2 種類の取組に対し、平成 29 年度は業務改善において全 125 組織から 127 件の改善報告、職員提案においては 8 件の提案が寄せられました。

「ひとり 1 改革運動」は、基本理念として「有効と判断されたものを即実行に移す」ことを重視しています。この事例集には、各部長・支所長により推薦された業務改善事例（26 事例）及び「採択または要検討」とされた職員提案（4 提案）の概要を掲載していますので、有効な取組については積極的に活用するとともに、その発想や着眼点などを参考とし、次年度以降の改善・提案につなげていただきたいと思います。

ひとり 1 改革運動の概要

	業務改善	職員提案
取組の主体	組織	個人
対象業務	自らの組織における業務に関するもの	① 他の課における業務に関するもの ② 他の課との連携が必要な自らの課における業務に関するもの ③ 業務改善を試みたが諸事情により解決できない自らの課における業務に関するもの ④ 不適切な事務処理等に関するもの
取組の内容	① 市民サービスの向上となるもの ② 業務の効率化が図られるもの ③ 経費が節減できるもの ④ 収入の増加が見込まれるもの ⑤ 新たな工夫による取組であるもの ⑥ 上記に掲げるもののほか、行政施策又は行政運営において有益であるもの	

目 次

I 業務改善

1. 平成 29 年度の取組状況	1
(1) 実施方法の変更の推移	1
(2) 取組 (4 月～10 月末)	1
(3) イチ押し (推薦) 事例の選出 (11 月末)	1
(4) 職員投票 (12 月 5 日～14 日)	1
(5) 表彰	1
2. 各組織の改善事例	2
3. 優良事例・イチ押し (推薦) 事例	9
(1) 部長及び支所長による評価のポイント	9
(2) 職員投票の結果	9
(3) 優良事例	10
(4) イチ押し (推薦) 事例	12
4. 投票方法について	24

II 職員提案

1. 平成 29 年度の提案状況	25
(1) 提案及び処理件数	25
(2) 「採択」提案	25
(3) 「要検討」提案	26
(4) 「担当課へ情報提供」提案	26
(5) 「不採択」提案	27

I 業務改善

1. 平成 29 年度の取組状況

(1) 実施方法の変更の推移

業務改善については、平成 22 年度の制度開始から取組の主体を「個人」とし、多くの職員が改善に取り組むことで制度の定着を図ってきました。しかし、個人による取組を長年継続してきたことで、「マンネリ感」や「やらされ感」などの弊害が出てきたことから、平成 28 年度より取組の主体を「組織」へと変更し、多角的な視点の中で改善に取り組むことにより「職員の意識・能力の向上」と「組織の活性化」を目指すこととしました。

平成 29 年度は、実施方法を変更して 2 回目の取組となりました。

(2) 取組（4 月～10 月末）

「正規職員が 2 名以上配置されている組織（出先機関を含む）」において、任意に構成された 1 名以上のチームを取組主体とし、全 125 組織が 127 件の改善に取り組みました。

各組織の改善事例については、2 ページから 8 ページに掲載しています。

(3) イチ押し（推薦）事例の選出（11 月末）

全ての改善事例を対象とし、所管部長・支所長の推薦により「イチ押し事例」26 件を選出しました。

イチ押し（推薦）事例の概要については、10 ページから 23 ページに掲載しています。

(4) 職員投票（12 月 5 日～14 日）

26 件の「イチ押し（推薦）事例」を対象とし、全正規職員の投票により「優良事例」3 件を選出しました。

(5) 表彰

1 月 4 日（木）に公会堂で開催された市長年頭訓示式において、優良事例及び職員提案の採択提案に対する市長表彰を行い、市長より賞状が授与されました。



2. 各組織の改善事例

(★は「イチ押し(推薦)事例」)

番号	組織名	推薦	取組名称	取組概要	改善による効果					
					市民サービスの向上	業務の効率化	経費の削減	収入の増加	新たな取組による取組	新たな工夫による取組
総務部										
1	総務調整課		電力自由化に伴う電力料金の新プランへの変更	電気料金プランを変更することにより、電気代の節約と、送付される「お知らせ」ハガキ仕分け作業の省力化を実現した。		○	○			
2	人事課	★	土木・建築職の採用を増やす取組の実施	土木・建築職の新規採用数を増やすため、採用試験の時期や内容を見直した。						○
3	情報政策課		グループウェア(Garoon)のメンテナンス/セキュリティ情報等の集約化	職員にシステムメンテナンスや情報セキュリティの情報を周知するため、「ガルーン」に専用タブを設け情報を集約した。		○				○
4	人権啓発課		整理整頓、仕事のしやすい環境づくり '17	データの整理と、ガルーンによる職員間でのスケジュール共有により事務を効率化した。		○				
5	契約課		電子入札案件に係る質問及び回答のシステム利用による事務簡素化	入札に係る質問・回答を FAX から電子入札共同システム利用に変更することで事務を効率化し、利便性も向上した。	○	○				
6	防災危機管理課		移動系防災行政無線の通信操作の職員への習熟	災害時に備え、移動系防災行政無線の使用方法を職員に習熟させる。						○
企画財政部										
7	企画課		共有フォルダのデータ整理と今後の格納方法の統一ルール設定	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を減らし、事務を効率化した。		○				
8	財政課		予算編成事務の合理化(査定調書の様式統一、提出資料等のルールづくり)	事業の目的、効果等について整理した上で予算の要求をしてもらうため、予算要求調書の様式を見直した。		○				
9	国体推進課		ガルーン等を活用した職員のスケジュール共有	ガルーンによる職員間でのスケジュール共有により事務を効率化した。		○				
10	管財課		公用車・共用車の事故防止啓発及び事故処理対応の迅速化	公用車の事故傾向を分析・資料化してガルーンで共有することにより啓発を行い、交通事故の件数を減らした。		○	○			○
11	納税課	★	不動産・動産の差押及び公売の強化	滞納処分として、不動産・動産の差押・公売を強化した。		○		○		
12	市民税課		課内共有フォルダのデータ整理	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を減らし、事務を効率化した。	○	○				
13	資産税課		課内共有フォルダ・書類の整理整頓	書棚の書類および共有フォルダ内のファイルを整理することにより、事務を効率化した。		○				
14	地域振興課		市職員の通勤における公共交通機関の利用促進	公共交通機関の衰退対策として、公共交通機関通勤を促進するパンフレットの配布や庁議での依頼等の取組を行った。		○	○			○
各支所										
15	朝倉支所 住民サービス課	★	証明書発行窓口のワンストップ化及び福祉相談窓口の一元化	フロアの配置を見直し、総務担当フロアに住民福祉担当の席を移動して、証明書発行窓口を集約(ワンストップ化)した。	○	○	○			
16	朝倉地域教育課		公民館をもっと明るく!!	公民館ロビーに住民に提供してもらった花の写真などを飾り、明るい雰囲気づくりに努めた。	○					
17	玉川支所 住民サービス課		ガルーンスケジュール管理を活用した職員の予定の共有	ガルーンによる職員間でのスケジュール共有により事務を効率化した。	○	○				

番号	組織名	推薦	取組名称	取組概要	改善による効果					
					市民サービスの向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな取組による取組	新たな工夫に 有益な取組 その他
18	玉川地域教育課	★	庁舎内における来庁者以外の無断駐車削減	庁舎駐車場内への無断駐車により駐車スペースが不足しているため、カラーコーンや看板等で注意喚起した。	○					
19	波方支所 住民サービス課	★	来所者に配慮した窓口づくり	庁舎ロビーのチラシ置き場を整理し、座って申請書等を記載できるスペースを設けた。	○				○	
20	波方地域教育課		公民館と図書館と連携した学習の場の提供	図書館と連携して、波方公民館のロビーを学生が学習できる場所として提供した。	○					
21	大西支所 住民サービス課	★	メールボックスの整理	ガールの受信メールボックスを整理することで、事務を効率化した。		○				
22	大西地域教育課		大西公民館による廃棄文書の処分、及び倉庫ススキリ計画	倉庫・書庫内の物品や書類を整理整頓・廃棄することにより、事務を効率化した。		○				
23	菊間支所 住民サービス課	★	事務所の移転を視野に入れた職場環境の見直し	改修工事で一時的に置いている物品・書類の整理整頓をすることにより、事務を効率化した。	○	○				
24	菊間地域教育課		共有フォルダのデータ整理	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を減らし、事務を効率化した。		○				
25	吉海支所 住民サービス課	★	課共有フォルダのデータ整理	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を減らし、事務を効率化した。		○				
26	吉海地域教育課		課共有フォルダのデータ整理	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を減らし、事務を効率化した。		○				
27	宮窪支所 住民サービス課	★	宮窪支所住民サービス課ワンフロア化	書棚等の配置を見直し、産業建設係を2階から1階に集約したことで、窓口の集約と電気代の節減を行った。	○		○			
28	宮窪地域教育課		宮窪公民館ロビーの活用	公民館ロビーで映写機による昔の宮窪映像の試写会を行い、子供や住民の公民館利用を促進した。	○				○	
29	伯方支所 住民サービス課	★	外国人対象 伯方版 新生活スタートパンフ作成	伯方地区への外国人転入者のため、手続きや生活に関する外国語パンフレットを作成し配布した。	○					
30	伯方地域教育課		メール便誤配防止のための仕分けの見直し	本庁各課へ送るメール便の仕分け方法を見直すことで、誤配送を減らした。	○	○				
31	上浦支所 住民サービス課	★	住民サービス課事務所統合による市民サービスの向上及び事務効率化	別館にあった産業建設係を本館に移すことで、事務を効率化し住民の利便性を高めた。	○	○				
32	上浦地域教育課		保管文書、物品の整理	倉庫・書庫内の物品や書類を整理整頓・廃棄することにより、事務を効率化する。	○	○	○			
33	大三島支所 住民サービス課	★	担当者不在時の手順書作成	担当者不在時に代理で住民対応ができるよう、パソコンのブラウザ上で確認できる手順書を作成した。	○	○				
34	大三島地域教育課		書類等の整理整頓及び仕事のしやすい環境づくり	机まわりや事務所内の書類を整理整頓することで、事務を効率化する。		○				
35	関前支所 住民サービス課	★	地域活性化に向けた地域おこし協力隊との連携	地域おこし協力隊と支所職員とのコミュニケーションの場を作り、支所として協力体制を構築した。	○				○	○
36	関前地域教育課		節電による経費削減	経費節減のため、電気料金を把握し、緑のカーテンを作るなどして節電に努めた。			○			
健康福祉部										
37	健康推進課		プライバシーが守れる相談室をつくる	プライバシーの守れる相談スペースを作るため、使っていない消毒室を整理整頓し不要な道具類を処分する。	○					

番号	組織名	推薦	取組名称	取組概要	改善による効果						
					市民サービスの向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな取組による取組	新たな工夫による取組	その他
38	福祉政策課		預かり金口座開設による金銭管理の厳格化	事務の上で発生する一時預かり金を安全に保管するため、金庫での管理から専用口座での管理に変更した。							○
39	障がい福祉課		書棚の整理	書棚の書類を整理し、職場環境の改善を図る。		○					
40	発達支援センター	★	サポートブックばりばりの作成費の削減	ファイルの印刷を見直すことで単価を1,165円から763円に下げ、印刷経費を1冊あたり402円削減した。			○				○
41	高齢介護課		来庁者にわかりやすい窓口整備	窓口を整理し、色分けした案内表示を貼ることで、高齢者を含む来庁者にわかりやすい窓口にした。	○	○					
42	清流園		施設内スペースの有効活用のための見直し	玄関ロビーの棚やソファの配置を見直し、利用者の安全を確保し、くつろげるスペースを作った。		○					
43	楠風園		入所者の身体状況記録に関する統一シートの作成と活用	入所者の身体状況や緊急連絡先をまとめた統一シートを作成し、医療機関受診の際や緊急時に活用できるようにした。		○					○
44	子育て支援課		倉庫の整理	倉庫内の物品や書類を整理整頓・廃棄することにより、事務を効率化した。		○					
45	保育課	★	市民目線での情報発信の実施	保育所の空き状況や病児保育など市民からの問合せが多い事項についてホームページにわかりやすく掲載した。	○						
46	鳥生保育所		誰もが足を止めて見てくれる掲示板作り	保護者や地域の人に保育所の情報発信ができるよう、古くなった掲示板をリニューアルした。	○		○				○
47	常盤保育所		仕切りを用いた保育環境確保のための空間づくり	食事の子と食べ終わった子が別に過ごせるよう、ダンボールを用いて簡易の仕切りを作成した。		○					○
48	城東保育所		危険箇所やヒヤリハットの共有による安全な保育所づくり	ヒヤリハットを積極的に報告し合い、園内のヒヤリハットマップを作成して、事故防止に努めた。							○
49	別宮保育所		地域交流事業の実施	子どもたちが人と関わる温かさや優しさを体感できるよう、年間を通じて地域との交流事業を実施した。							○
50	波止浜保育所		閉所に向けての思い出づくりと集団行動力を養うためのハンドベル演奏	子どもたちのあたたかい思い出づくりと集団行動対応力を養うため、ハンドベル演奏会を実施する。	○						
51	乃万保育所	★	当番表(シフト表)及び回覧の一本化で業務の能率を上げる	行事予定を黒板への書き込みから拡大コピーの掲示に変更し、転記の時間を節約するとともに転記誤りを防いだ。	○	○	○				
52	日高保育所		四次元ポケット～防災バージョン～「子どものための防災セットを作成する」	地域と協力してタオル製の非常持出袋を作成し、実際にそれを用いた避難訓練を実施して防災意識を高めた。	○		○				○
53	清水保育所		児童票等個人情報管理の見直し	子どもたちの個人情報の保護のため、児童票を鍵付きのロッカーに保管するルールを定めた。	○	○					
54	富田保育所		地域交流事業の実施	子どもたちが人と関わる温かさや優しさを体感できるよう、年間を通じて地域との交流事業を実施した。							○
55	桜井保育所		園庭マップ作り	マイ保育園、園庭開放の利用者を増やすため、園庭マップを作って配布した。	○						○
56	日の出保育所		明るく豊かな人間関係を育てる、近隣保育所との交流保育	子どもたちの人間関係及び非認知能力を育てるため、近隣保育園との交流事業を実施した。		○					○
57	九和保育所		ベルマーク収集を通じた環境・社会貢献活動の実施	子どもたちと共にベルマーク、ペットボトルキャップ、牛乳パックを集め、社会貢献に役立てた。	○						○

番号	組織名	推薦	取組名称	取組概要	改善による効果						
					市民サービスの向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな取組による取組	新たな工夫による取組	その他
58	樋口保育所		ベルマーク活動の推進	子どもたちと共にベルマークを集め、保育所で使う備品を購入した。			○				
59	亀岡保育所		少人数のため異年齢の活動を取り入れ、縦のつながりを深める	小規模保育所で同年齢の子どもが少ないことから、異年齢での交流促進のため、全園児での活動を定期的実施した。	○	○				○	
60	菊間保育所		えひめ国体の応援	「選手の応援」「地元を元気に」「子どもたちへの夢のたねまき」のため、えひめ国体バスケットボールを応援した。	○					○	
61	吉海認定こども園		こども園の畑の土づくり	子どもたちが苗植えや収穫を楽しめるよう、保護者や地域の協力を得て痩せた畑の土づくりに取り組んだ。			○			○	
62	宮窪認定こども園		絵本コーナーの改善	絵本の貸出し冊数を増やすため、絵本が見やすく、借りやすいように絵本コーナーを改善した。	○					○	
63	伯方認定こども園		雨天時等の安全な通路の確保	雨天時の送迎の安全を確保するため、渡り板を設置し、居残りの部屋を近い場所に変更して明るさを確保した。	○		○				
64	上浦認定こども園		廃品を利用した遊具づくり	子どもたちがダイナミックな遊びをできるよう、牛乳パックの空き容器を使って様々なおもちゃを作成した。			○				
65	大三島認定こども園		適切なヒヤリハット報告書を出す	ヒヤリハットを積極的に報告し合い、安全対策に役立てた。	○					○	
66	生活支援課		『病状調査』の文書化について	被保護者の病状調査にかかる事務軽減のため、主治医訪問から文書での調査の変更を検討する。	○	○	○				
市民環境部											
67	市民生活課		おらが町のサッカークラブ『FC今治』と市民の協働による地域の活性化	FC今治と市民の協働により地域を活性化するため、自治会長による試合観戦などを実施した。		○				○	○
68	市民課		開庁時間外及び週明けに提出された戸籍届の処理時間の縮小	夜間や休日明けの戸籍届処理を迅速化するため、業務を分担し、届出の予定者にも事前審査を受けるよう周知した。	○	○					
69	保険年金課		市民の方への声掛けと窓口の迅速化	廊下で迷っている来庁者への積極的な声かけと、業務マニュアルの整備で市民サービスを向上させた。	○						
70	環境政策課	★	データベースによる写真の一元管理	現場写真のデータを一元管理するため、整理してデータベース化し、削除のルールを定めた。		○					
71	リサイクル推進課	★	ごみカレンダー様式の見直し	ごみカレンダーの様式を見なおすことにより、印刷費用を当初予算から2,197,800円（41%）削減した。	○	○	○			○	
72	クリーンセンター管理課		施設閉鎖に伴う処分品の再利用促進	施設閉鎖に伴い不要になる備品を活用するため、備品リストを作成して他課への譲渡や新施設での利用に役立てる。			○				
73	大島クリーンセンター		施設閉鎖を踏まえた維持管理経費の節減	H30年1月末に閉鎖予定であるため、軽微な修繕については職員が直接実施することで維持管理経費を節約した。			○	○			
74	伯方クリーンセンター		ごみ固形燃料化施設（RDF施設）処理棟の清掃及び管理棟内書庫の整理	H30年2月の新施設への移行に備え、清掃計画表を作成し、定期的に処理棟の清掃と書庫の整理整頓を実施した。							○
75	大三島クリーンセンター		中継施設への整備改修計画における効率よい受入保管場所の決定	施設の整備により敷地の50%の使用が制約されるため、受入スペースと動線の見直しを行った。	○	○					
76	衛生センター管理課		書類やファイルの整理整頓	書類やファイルを整理・処分することで事務を効率化し、不要となったファイルは他課に譲渡しリサイクルした。			○				○
77	クリーンシステム大三島		移動脱水草配車作業の効率化	移動脱水草の配車に関する運用を見直すことで、時間・人員・燃料代を削減した。		○	○				

番号	組織名	推薦	取組名称	取組概要	改善による効果						
					市民サービスの向上	業務の効率化	経費の削減	収入の増加	新たな取組による取組	新たな工夫による取組	その他
78	生活環境課		回覧の電子化	課内での情報共有を迅速化するため、文書の回覧にガルーンの庁内メール機能を活用した。		○	○				
産業部											
79	商工振興課		職場のふらつとな見通しの良い環境づくり	係と係の間にある書棚を整理して見通しを良くし、在席状況を把握できるようにした。		○					
80	観光課		書類の整理整頓	書棚の書類を整理整頓し、書類を探す時間を短縮した。		○					
81	イベント交流推進課	★	イベント物品等の総括管理・貸出窓口の一元化	国体推進課で使用した国体用の物品を譲り受け、イベント用物品を一括管理することで有効活用を図る。		○	○				
82	営業戦略課		ガルーン等を活用した職員の行動管理の統一	ガルーン、ホワイトボードを用いて課内でスケジュール管理方法を統一することで、事務を効率化した。	○	○					
農水港湾部・農業委員会事務局											
83	農林振興課		共有フォルダの整理による作業の効率化	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を約 10%減らし、事務を効率化した。		○					
84	農業土木課	★	災害復旧資材の整理	災害復旧資材の担当者を定めて管理方法を確立し、問合せがあった際に即座に対応できるようにした。	○	○					
85	水産課		協議録の一括・永年管理	トラブル防止のため協議履歴を一括管理する電子ファイルを作成し、いつ誰とどのような協議をしたかの記録を共有した。	○	○			○	○	
86	港湾建設課		マイクロフィルムの電子化	マイクロフィルムの閲覧・印刷が困難になりつつあるため、一括での電子化に向け検討し、情報を整理整頓した。	○	○					○
87	港湾振興課		はーぱりー(みなと交流センター) 事前予約受付の開始	施設の公平利用のため、予約・申込の方法や期間を見直し、書面での事前予約方式にした。	○						
88	農業委員会事務局		大規模災害発生時の局内装備と備蓄の改善	災害時に備えて書棚等を固定すると共に、災害時に必要となる物品を用意してすぐに取り出せる場所に保管した。						○	○
都市建設部											
89	道路課		課内工事箇所の情報共有	担当者不在時でも問い合わせに対応できるよう、担当者を2人体制にし、工事位置図を作成して情報共有した。	○					○	
90	都市政策課		案内表示による窓口業務の効率化	来客に課の業務内容がわかりやすいよう、窓口案内表示を設置した。	○						
91	建築指導課		共有ファイルでの時間外勤務の「見える化」	時間外勤務時間の個人差を解消するため、一覧表を作成して各自の時間外勤務時間を把握し、業務を配分した。			○	○			
92	建築営繕課		設計関連作業の一元化による業務の効率化	1つの業務に対し複数のシステム等を使用していて非効率であるため、3年後を目標に統一システムの導入を検討する。		○					
93	用地管理課		道路台帳に記載されたままの不実施となった計画道路等の整備	道路台帳に記載されたままの不実施の市道を把握するため、市道認定の線（未供用部）146件の洗い出しを行った。	○	○					
94	用地管理課		書類の整理整頓、仕事のしやすい環境作り	倉庫・書庫内の物品や書類を整理整頓・廃棄することにより、事務を効率化した。		○					
95	公園緑地課	★	公園平面図及び修繕状況等のデータ（PDF）化	紙で保管されている公園平面図と修繕状況を PDF データ化して共有し、必要なデータを即座に取り出せるようにした。	○	○					

提案番号	組織名	推薦	取組名称	取組概要	改善による効果						
					市民サービスの向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな取組による取組	新たな工夫に	その他
96	住宅管理課		公営住宅管理における修繕業務の標準化	市営住宅の修繕に関するマニュアルを作成し研修を実施することで、職員の修繕対応スキルを向上させた。	○	○	○				
上下水道部・水道部											
97	下水道業務課		ガレージを活用した職員のスケジュール管理	ガレージによる職員間でのスケジュール共有により事務を効率化した。		○					
98	下水道工務課	★	待機職員ゼロ ～『見える化』による水防業務の効率化をめざして～	水防本部設置時の人員不足を解消し現場の孤立を防ぐため、参集基準をルール化し、課内の水防体制を構築した。		○					
99	下水道管理事務所		支払伝票の集約による業務の改善	支払伝票の作成に係る時間や経費を削減するため、請求・支払いを科目番ごとに統合し、起票枚数を約2割削減した。		○	○				
100	水道総務課		『水道部危機管理マニュアル』の更新	H23年10月に策定した「水道部危機管理マニュアル」を現状に合わせて見直し、防災訓練を実施する。	○	○					
101	水道工務課		書類の整理による書類のデータベース化	倉庫・書庫内の物品や書類を整理整頓・廃棄し、簡易なデータベースを作成することにより、事務を効率化した。		○					
102	水道水質検査センター		水道水質検査センターにおける分析業務「標準作業手順書」の改良	「標準作業手順書」を見直し、図表や写真を用いて未経験の職員でも視覚的にわかりやすいものにした。		○					
103	越智諸島事業所		配水基幹管路の弁栓類の調査	災害時に備え、通常は使用していない配水基幹管路の制水弁の現状調査を行い、基幹路弁栓類台帳を整備した。		○					
消防本部・消防署											
104	総務課		水道料金の集約請求	水道料金の支払いを効率化するため、毎回12枚作成していた支払伝票を1枚に集約した。		○					
105	予防課		主として子どもをターゲットとした防火広報のための呼び込みツールの作成	住宅火災防止のため、ダンボールでティッシュ配布用はしご車を作り、祖父母らに影響力の強い子どもの関心を集めた。	○	○					
106	警防課		メール等の閲覧忘れの防止と、書類の仕分け・供覧のスピードアップ化	インフォメーションやLGメール等の確認に関するルールを定め、声をかけあってメールの迅速な処理に努めた。		○					
107	通信指令課	★	119救急受信時のAEDを用いた蘇生処置指導の実施	通信指令システムの地図検索装置にAEDの位置を登録し、救急通報者にAED使用を指示できる体制を整えた。	○						
108	中央消防署		訓練日誌様式変更に伴う記載時間の短縮と統計業務の効率化	訓練日誌をパソコンでの入力に変更し簡素化することで、記入時間を短縮し、統計業務を効率化した。		○					
109	(中央消防署) 東分署		火災類似行為の届出促進の啓発活動に係る届け出時の指導マニュアル作成	火災類似行為届出時の対応マニュアルを作成し焼却行為者に統一した指導を行うことで、防火の啓発を行う。	○	○					
110	西消防署		西消防署全員の職員名札掛け作成	職員の免許取得状況等のわかる大型の名札かけを作成し、欠員時などの人員調整にかかる時間を短縮した。		○					
111	西消防署	★	外国語に対応した救急コミュニケーションボードの作成	外国人観光客などの搬送に備え、外国語対応のシンプルなコミュニケーションボードを救急車・消防車に積載した。	○	○					
112	(西消防署) 波方分署		庁舎建て替えに伴う資機材保管場所の確保	既存の建物の間に簡素な差し掛け屋根を作成し、庁舎工事期間中の資機材保管場所を低コストで確保した。			○		○		
113	(西消防署) 菊間分署		西消防署全員の職員名札掛け作成	職員の免許取得状況等のわかる大型の名札かけを作成し、欠員時などの人員調整にかかる時間を短縮した。		○					
114	北消防署		職場環境の整備及び個人情報配慮した机上の整理整頓	職員個々の机の上に収納ボックスを設置して整理整頓を行い、個人情報の守秘に努めた。	○	○					

提案番号	組織名	推薦	取組名称	取組概要	改善による効果						
					市民サービスの向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな取組による取組	新たな工夫による取組	その他
115	(北消防署) 大島分署		災害時における外国人とのコミュニケーションの向上	外国人の救援救助活動を迅速・的確に対応するため、外国語の災害時対応時マニュアルを作成し、講習を実施した。	○						
116	(北消防署) 大三島分署		過去の書類の整理	不要な古い書類を整理整頓・廃棄することにより、事務を効率化した。		○					
教育委員会事務局											
117	総務課		課内共有フォルダのデータ整理	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を減らし、事務を効率化した。		○					
118	学校教育課	★	ワンコールで電話対応	保護者や関係機関への対応を向上させるため、ワンコールで電話を取ることを心掛けた。	○	○					
119	社会教育課		新庁舎における公民館等担当箱周辺のレイアウト改善	新庁舎に移動後、公民館担当箱周辺に作業台がないため、不要となった机を活用して作業スペースを確保した。		○					
120	中央公民館		無償で得る媛っこ地鶏で新規事業を増やす	公民館活動活性化のため、愛媛県養鶏研究所が提供する「媛っこ地鶏」を用いて複数の公民館で料理教室などを実施した。		○	○			○	
121	文化振興課		退庁時の実施・確認すべき項目のチェック表作成	事務所移転により事務室が1Fと3Fに分かれたため、退庁時に機器や鍵の確認漏れがないようチェックリストを作成した。							○
122	体育振興課		課内共有フォルダのデータ整理	共有フォルダ内のファイル整理により、データ量を減らし、事務を効率化した。	○	○					○
123	学校給食課		野菜の異物情報を全調理場で共有する体制作り	納入された野菜の異物(虫など)情報を学校給食課経由で全調理場で共有し、野菜の品質向上と異物混入予防に役立てた。		○					
出納室・市議会事務局・選挙管理委員会事務局・監査委員事務局											
124	出納室	★	会計事務の手引きの充実による相談対応時間の短縮及び伝票返却数の抑制	会計事務の手引きの見直しや、財務会計システムのカスタマイズ、支払のデータ化などにより事務を効率化した。		○	○				
125	議会総務課		議員の議案等に対する賛否の公表及び議案書のホームページ公開	議論の透明性を確保し、開かれた議会を促進するため、議員の個人別賛否結果や議案書をホームページで公開した。	○						○
126	選挙管理委員会事務局		保管物資等の分類・整理	選挙物資・書類(投票用紙 投票所入場券等)を整理整頓し、倉庫の見取り図を作成してわかりやすい配置にした。		○					
127	監査委員事務局		監査指摘事項のガルーン(グループウェア)による共有	監査指摘事項を市 HP だけでなくガルーンでも職員間に共有し、注意喚起や意識付けに繋げた。						○	○

3. 優良事例・イチ押し（推薦）事例

(1) 部長及び支所長による評価のポイント

イチ押し（推薦）事例については、所管部長及び支所長が以下の4つの観点により評価を行い選出しました。

創 造	着眼点がすばらしいか、改善案に創意工夫が見られるか 例) 発想の転換、視点の切替などによる新たな工夫がされているか など
効 果	改善の内容の効果が著しいか
波 及	他の課でも参考・応用するなど活用が期待できるか（改善の種を広げることができるか）
組 織	リーダーを中心として、チーム（組織）の力を十分に発揮しているか 例) 多角的な視点で分析ができているか、組織全体で効果を維持継続できそうな改善内容になっているか、計画の進捗管理はできているか など

(2) 職員投票の結果

「イチ押し（推薦）事例」に対する投票は、今年度は試験的にインターネット上に投票フォームを作成し、個人でパソコン等から投票する方式としました。

その結果、正規職員（産休・育休・病休等で休業中の職員を除く）1,368人に対し、967票の有効投票があり、下記のとおり上位3件の優良事例が選出されました。

優良事例

番号	部	課	取組名	得票数
111	消防署	西消防署	外国語に対応した救急コミュニケーションボードの作成	111
107	消防本部	通信指令課	119救急受信時のAEDを用いた蘇生処置指導の実施	90
2	総務部	人事課	土木・建築職の採用を増やす取組の実施	79

1位となった西消防署の取組は、外国人観光客等の増える近年、同様の課題を抱える各消防署の職員を中心に広く支持を得ました。

2位となった通信指令課の取組も、人命にかかわる取組であることから、主に各消防署の他、福祉事務所の職員など各部課からも支持されました。

3位の人事課の取組には、特に都市建設部、農水港湾部職員からの票が多くみられ、土木・建築職を必要とする部署で評価されました。

(3) 優良事例



西消防署 外国語に対応した救急コミュニケーションボードの作成

問題

言語の違う外国人観光客の搬送が増える中、現状の外国人救急ノートでは、傷病者は自分の痛いところや不安面など訴えたいことをスムーズに伝えることができず、隊員は傷病者のニーズを迅速、的確に把握できない。そのため適切な活動が困難となる。

対策

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語のすべての言語を1枚(両面)に集約した絵入りのコミュニケーションボードを作成した。

結果
効果

コミュニケーションボードを作成してからは、外国人対応事案が発生していないので有形効果は確認できていないが、コミュニケーションボードを使用した訓練においては、以前のものより迅速に消防活動が行えた。

消防長のコメント

外国人サイクリストは年々増加しており、今後、外国人からの救急要請も増えていくと予想される。救急活動の障害となるのが言葉の壁であるが、イラストを使用した多言語対応のコミュニケーションボードは、円滑な救急活動に大きな力を発揮すると思われる。これまで取り組んできた語学力の向上に合わせ、しっかり取り組んで欲しい。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織



通信指令課 119 救急受信時のAEDを用いた蘇生処置指導の実施

問題

119救急受信時において、意識のない患者に対しAED(自動体外式除細動器)が蘇生処置に非常に有効であるため、口頭指導を通報者に対して行っている。通報者の建物内または近くの建物にAEDがあることが分かれば、AEDの指導を行うことができ救命率の向上になる。

対策

今治市のAED設置場所の情報(インターネット検索及び警防課の資料)を収集し、地図検索装置にマーキングした。

結果
効果

8月1件、9月1件、マーキングした私的機関において心疾患事案受信時にAED指導を行った。また、課員がAED情報をマーキングすることで、目標物を把握した。

消防長のコメント

AEDの普及が進んでいるが、設置場所を知らない市民・観光客は多い。119通報者にその場所を知らせ、迅速・的確な心肺蘇生処置指導を行うことで、救命率は確実に向上する。作業を通して通信員が地理に強くなったことも評価できるが、何よりも「市民の命を守りたい」という熱意が伝わってくる。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織





人事課 土木・建築職の採用を増やす取組の実施

問題

例年、7月に職員採用試験を実施しているが、土木・建築職の職員採用で、合格者数が採用予定者数に満たないことがある。また、受験申込者が少ないうえ3次試験実施前に辞退者が出ることから十分な選考が行えないことがある。

対策

「今治スタイル」として、採用試験の実施時期を4月に前倒しし、最終合格の発表も6月下旬とするなど民間企業希望者も受験しやすい日程とした。また、試験内容についても専門試験と教養試験を廃止し、1次試験から受験者全員と面接を行うよう変更した。

結果
効果

早期に優秀な人財を確保することができたため、他の試験区分についても見直しを図るきっかけとなった。

総務部長のコメント

景気動向などから、優秀な技術職員の確保が困難な状況が続いていた中、「今治スタイル」と銘打って、民間手法を取り入れた自治体としては画期的な取組を行い、一定の効果が表れた。今後、行政職等への拡大や各種採用基準の見直しも視野に入れれば、時代が求める組織の多様性にも繋がる先進的な試みとなる可能性を含む。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

(4) イチ押し（推薦）事例

納税課 不動産・動産の差押及び公売の強化

問題

滞納処分では、主に預貯金・生命保険・給与等の債権差押による換価徴収を徴収率向上対策として取り組み、成果を上げているが、更なる徴収率の向上を考えたときに、債権のない滞納者に対して、不動産・動産の差押・公売への取組を強化する必要がある。

対策

有効な債権のない者について、差押可能な動産・不動産がいかによく調査した。その上で自動車についてはタイヤロックPTを、不動産については不動産PTをそれぞれ組織し、打合せを重ねることで手続きの進行具合など職員間の理解に差が出ないようにした。毎月のミーティングでそれぞれのPTの進行具合を報告し、職員間で相互理解が行えるようにした。

結果効果

タイヤロック予告書送付により、完納6件、一部納付6件、計12件。徴収金額 3,512,700円。
差押不動産の売却予定成立（2件）により、売却予定額 1,600,000円。

企画財政部長のコメント

税の公平性を保つ上では、滞納処分は必要な方法である。債権差押等の取組から、不動産・動産の差押、公売へ一歩前進していることを評価したい。また、その取組の中で、法的な手続き等の研究やPTを組織し、職員間で打合せを重ね、進行具合に理解の差がないように、ミーティングで確認していたことも評価したい。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
🏆			🏆

朝倉支所住民サービス課 証明書発行窓口のワンストップ化及び福祉相談窓口の一元化

問題

住民サービス課の住民福祉担当と総務担当窓口が廊下を挟んで別フロアに配置されているため、住民票と税証明が必要な方は、それぞれの窓口へ移動し申請する必要があった。また、保険や福祉業務において、税務担当者との情報共有に時間を費やしている。

対策

総務担当フロアに住民福祉担当を移動し、証明発行窓口を集約（ワンストップ化）した。

結果効果

住民福祉担当と総務担当の窓口を集約したことにより、申請受付交付の待ち時間が短縮され、市民サービス向上につながった。窓口を集約したことにより、多様なニーズに各担当者がチームで連携し、スムーズに対応できるようになり、チームワークが良くなった。また空間の有効活用と節電にもつながった。

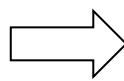
朝倉支所長のコメント

支所職員数減少の中、スペース的な面及び職員連携、住民サービスの面から必然の改善であったが、窓口の一元化と事務所の集約化により職員の一体感が強くなり、チームワークと連携力も格段に向上し、受付待ち時間が短縮し、煩雑さも解消されて、市民から好評である。また、空きスペースも住民相談や作業スペースとして有効活用されているとともに、電気代の節減にも貢献し、事務所の明るい雰囲気づくりなどへの波及効果も著しく大いに評価できる。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
	🏆		🏆

住民票や戸籍発行窓口（左）
税証明発行窓口（右）



窓口集約（ワンストップ化）
証明発行等の機器を窓口へ配置

玉川地域教育課 庁舎内における来庁者以外の無断駐車削減

問題

駐車スペースが少ないため、無断駐車があると来庁者の駐車スペースがない。土日の閉庁日に無断駐車が多く、公民館行事、教室やイベント関係者の駐車スペースがない。

対策

閉庁時の無断駐車を防ぐため、カラーコーン、ロープ、看板表示等で駐車制限を実施した。

結果
効果

簡易な周知板を設置することにより、以前より駐車台数が減少したが、松山行き特急バスの停留所があり、近隣に駐車場がないことで、まだ数台の駐車は見られる状態。今後は所有者への周知も継続していく。

玉川支所長のコメント

玉川支所内の来客用の駐車場がかなり少ない状況下で、松山等へ公共バスで行くために支所へ車を置くなど、無断駐車が見られる。特に土日等においては、支所が休みということもあり無断駐車が多いため、公民館行事などの時に駐車スペースがなく、関係者に迷惑をかけることが多かった。今回の業務改善により無断駐車が減少しており、業務や行事等への支障が改善してきているが、今後も引き続き対応していく必要がある。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			



波方支所住民サービス課 来所者に配慮した窓口づくり

問題

テーブルの上にチラシやリーフレットが並べられておりスペースをとっている。支所の業務は窓口での受付、相談業務が主であり、その中でも福祉業務で来所する住民が多いが、低いカウンターが少なく、立って手続きする方が多い。

対策

専用のスタンドを設置しリーフレット、パンフレットを整理することで窓口フロアにスペースを設けることができた。空いたスペースに記載所、イスを設置した。

結果
効果

フロアにスペースができ、テーブル記載所を設置したので、車いすで来所された方や高齢者にも落ち着いて申請書等の記載をしてもらえるようになった。

波方支所長のコメント

住民に対する情報が、多種多様に増えてきている。ちょっとした配置換えや整理することによって、住民にわかりやすく情報を提供することができるし、支所スペースの有効活用もできると思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

大西支所住民サービス課 メールボックスの整理

問題

受信トレイにいつまでもメールが残っていることで、重要なメールとそうでないメールが混在して、見分けがつかなくなっている。そのため必要なメールを探すのに少し手間取ったり、後で返信が必要なメールを見逃してしまったりすることがある。

対策

係単位でフォルダを作成し、担当者を決めて整理するようにした。また、定期的に廃棄・整理する日を 10、20、30 日と決め、廃棄のルールを設定した。

結果
効果

定期的な「廃棄・整理」ルールを作ったことで、受信トレイのメールを 657 通から目標の 5 通以内に整理することができた。見やすくなり、必要なメールの検索時間短縮のほか、職員同士の連携及び業務の効率化が図れた。

大西支所長のコメント

支所は2課体制であり、本庁各課から多くのメールが送付されるため、課内でのメール整理は不可欠である。コミュニケーションを取りながらメールを整理することは、職員相互の連携が図られ業務の効率化に繋がる。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

菊間支所住民サービス課 事務所の移転を視野に入れた職場環境の見直し

問題

改修工事中の建物の書類・物品等が一時的に現在使用の建物に煩雑に仮置されている。工事完成後の事務所移転をスムーズに行うため、これらの整理や置場の把握・表示が必要である。

対策

物品等の要・不要を判断の上整理し、分類してラベル等を貼付した。

結果
効果

整理分類後、ラベルの貼付や格納場所をまとめる事により、保管状況が明確になった。また、台風災害時に、毛布等必要物資をまとめて保管してあった事や消費期限別に水や非常食が収納されていた事で、どの職員でもスムーズな確認が可能であった。

菊間支所長のコメント

公民館改修工事のため、支所庁舎の限られたスペースの中で公民館機能が同居し、物が乱雑に置かれていたが、チームが一丸となって、公民館への引っ越しをも視野に入れた整理整頓を行った。このことにより来客の印象もよくなり、更には事務の効率化にもつながった。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			



吉海支所住民サービス課 課共有フォルダのデータ整理

問題

庁内サーバの吉海支所共有フォルダは長年、支所所属の担当職員名が付けられたフォルダで管理されている。また、人事異動で配置替えとなった職員名のフォルダが数多く保存されているが、不要な文書及び写真が多く、事務処理のための文書検索もしづらい。

対策

隣接支所の管理運用方法を学び、統一された管理運用を行っていく。

結果効果

文書の検索と作成を容易にすることで事務量の低減が図れ、残業が少なくなる。また、人事異動に伴う事務の引継ぎ、文書の検索、参考文書の利活用等が容易となる。

吉海支所長のコメント

支所共有フォルダ内の課内データを業務ごとに整理することは、業務を課内で共有し事務の効率化が図れる。また、人事異動に伴う事務の引継ぎにも有効な改善となると思われる。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
	🏆	🏆	

宮窪支所住民サービス課 宮窪支所住民サービス課ワンフロア化

問題

旧産業建設課が住民サービス課に統合された後も支所の2階に残されており、市民（特に高齢者）に不便をかけている。

対策

1階の書棚には必要最小限の書類を保管し、それ以外の書類は書庫へ運び、余った書棚を整理して、空いたスペースに旧産業建設課を移動した。

結果効果

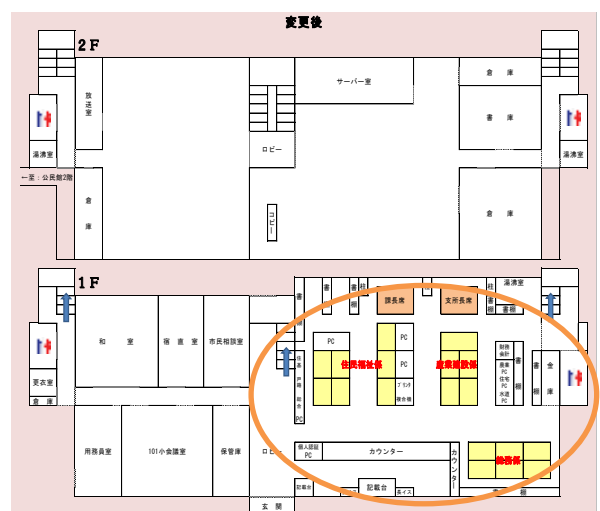
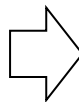
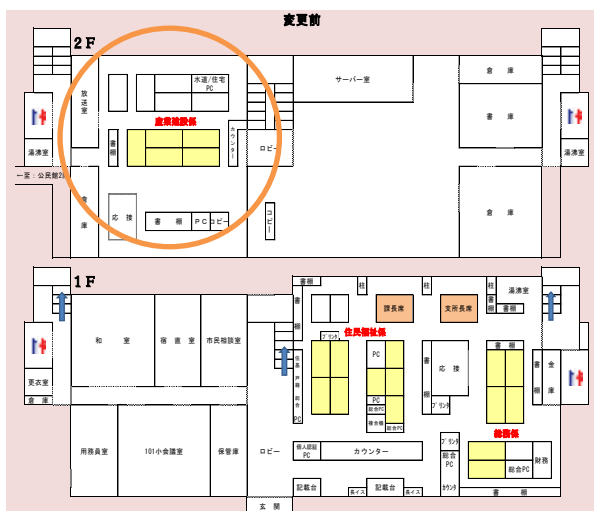
手続き等で市民に不便をかけることなく、スムーズな事務対応ができるようになった。1階には書棚が少なく、書類を必要最小限しか保管できないが、職員の整理整頓意識の向上につながった。また電気代も節約できた。

宮窪支所長のコメント

経費（電気代）の節減にもつながり、住民サービス課職員がひとつのフロアにまとまることにより連帯感も増し、住民サービスの向上につながったと思う。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
	🏆	🏆	



問題

伯方地域は造船や海運関係等の仕事のため、子どもを含む外国人家族の移住者が増えている。しかし、言葉や文化や生活スタイルの違いによるトラブルや、日常生活の困りごとも多いと思われる。特に子育て世代は、日本語でのコミュニケーションが難しいと、自ら情報収集ができないため孤立しがちで、子育てや教育上支障がでる恐れがある。

対策

伯方への転入者は、英語・中国語でコミュニケーションをとる転入者が多いので、英語版と中国語版のパンフレットを作成した。作成したパンフレットは、実際に伯方に住む子供のいる外国人の方に追加修正等してもらった。9月中旬に完成し、伯方支所窓口においている。

結果効果

パンフレットが完成してから外国人転入者がいないため、効果は検証できていない。

伯方支所長のコメント

今治市の基幹産業の労働力不足から、近年、外国人が急増している中、ゴミの出し方や生活に必要な地域ルールを理解不足から地域住民とトラブルとなっている。同様の事例は市内のどの地域でも起きていることであり、今回の取組はそれを少しでも解消できるものである。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			



上浦支所住民サービス課 住民サービス課事務所統合による市民サービスの向上及び事務効率化

問題

平成29年4月、住民サービス課と産業建設課が統合された。しかし、総務担当及び住民福祉担当は本館で、産業建設担当は新館で業務を行っているため、市民においては、本館・新館両方の用事の際は移動を要し、職員においては事務効率が悪く一体感が薄い。

対策

産業建設担当事務所を本館に移設した。窓口スペースは従来通りとし、小さいながら談話スペースを設けた。移設がスムーズに行えるよう事前準備を入念に行い、事務所移設後は立て看板で周知した。



結果
効果

来庁者に対して、ワンストップでの対応が可能となった。また、職員間の情報共有や協力体制が図りやすい事務所環境となった。

上浦支所長のコメント

年度当初で早急の取組であったが、来庁者へのサービス向上と課の一体感の醸成となり、情報共有と協力体制の基礎となった。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

大三島支所住民サービス課 担当者不在時の手順書作成

問題

業務の性格上、担当者不在になることが多く、地域住民に迅速な対応ができず、出直していただくか、長く待ってもらうことも少なくない。

対策

各自のパソコンで見られる手順書を作成した。複数の様式がサーバ内のいろんな場所にあるが、リンクを張ることにより、クリックのみで様式を表示できる。階層構造化したプルダウンメニューにより、クリックのみでマニュアルが表示できる。(現在作成中)

結果
効果

上記効果については、他の職員が操作するまで至っていないので不明であるが、完成すれば他の人でも迅速に対応できると思われる。

大三島支所長のコメント

支所において担当者不在時の窓口対応については大きな課題で、そこを真正面から取り組もうとする着眼点は評価できるものと思います。また、一部の業務のみの完成度ですが、少しずつ全体へ広げられたらと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			





関前支所住民サービス課 地域活性化に向けた地域おこし協力隊との連携

問題

人口減少・高齢化が進む関前地区にとって貴重な人材である地域おこし協力隊と行政の連携が不足している。そのため地域活性化の原動力である協力隊を十分活用できず、関前地区に元気を与えられない。

対策

支所内で月1回、協力隊とのミーティングを行い、協力隊の活動内容を支所内で情報共有する。また年度当初に協力隊に目標管理シートを提出させ、目標管理をあわせて行う。

結果
効果

協力隊の活動内容・目標を情報共有したことで、各業務担当者から細やかなサポートを行う事ができ、地域活性活動を円滑にした。また和やかなミーティングを通して協力隊と支所職員の間関係が良好になり、風通しの良い職場環境ができた。

関前支所長のコメント

地域おこし協力隊の最大のミッションは、地域の活性化とともに地域へ定住することである。そのミッションに向けて活動する協力隊を支援するために、支所内での情報共有を図り、適切なアドバイスを行い、地域住民も含めた良好なコミュニケーションづくりに努めている。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			🏆

発達支援センター サポートブックばりばりの作成費の削減

問題

引継ぎツールとして平成24年度に400冊作成した『サポートブックばりばり』の残数が22冊となっており、200冊作成する必要があるが、1冊あたりの単価が高い。平成24年度はファイルに印字したので、ファイル費：319,200円、印刷費：147,000円で1冊あたり1,165円であった。

対策

ファイルを透けるクリアな色にし、中の表紙の用紙に題字を印字した。

結果
効果

ファイル費53,200円、印刷費99,360円で1冊あたり763円になり、402円削減になった。

健康福祉部長のコメント

トヨタの「カイゼン」を見る思いです。経費を削減するという熱意を評価します。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
🏆		🏆	



保育課 市民目線での情報発信の実施

問題

「制度改正」、「幼稚園・認定こども園・小規模保育事業所などの担当施設の増加」、「保育需要の増加」などの要因により、市民からの問い合わせが増えており、内容も多様化している。

対策

改善項目の案をいくつか挙げた後、ホームページ掲載状況や優先して行う必要がある項目を検討した結果、「保育園の空き状況」「病児保育事業」を改善項目として選択し、ホームページでの情報発信や周知資料の作成を行った。

結果
効果

保育園入所についてホームページを見てから問い合わせにくる人が増えたことで、説明がスムーズになった。また、病児保育の利用の流れを作成したことにより、問い合わせ件数の削減や口頭での説明時間が短縮できた。

健康福祉部長のコメント

市民の問い合わせ件数や説明時間を削減できる効果を評価します。日常の対応から市民ニーズを把握し、HPで情報を公開する手法は、他課にも波及効果があると評価します。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

乃万保育所 当番表（シフト表）及び回覧の一本化で業務の能率を上げる

問題

職員の週休、当番等が複雑に組み合わせられた行事予定表を、事務室の大きな黒板（マグネット機能なし）にチョークで書き写している。粉っぽい上、書き写しに時間がかかり、間違いやすい。

対策

行事予定表を拡大コピーし、ダンボールの台紙に貼って黒板に掲示した。空いたスペースに養生テープとマグネットシートを使い、回書書類を掲示した。

結果
効果

書き写しの間違いがなくなった。また、「書き写し」という業務の時間と労力が短縮されたことで、月末でも保育室に入る時間ができた。

健康福祉部長のコメント

他の保育所等への波及効果を考えると大きな改善がされたと評価します。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			



環境政策課 データベースによる写真の一元管理

問題

現場等で撮影された写真（JPEG データ）が様々なフォルダに保存されており一元管理ができていないため、どのような写真がどれくらいの数あるのか、把握できていない状況である。

対策

写真をフォルダ 1 つに全て保存し ID 管理した。さらに、エクセルで ID、撮影日、業務内容、重要度、保存年限等の写真情報をデータベース管理し、HYPERLINK 関数でフォトビューアできるようにした。また、保存年限を経過した写真は削除した。

結果
効果

写真（JPEG データ）を整理して、801 件削除することができた。写真（JPEG データ）以外の文書についても同様の手法によって、一部文書を管理するようにした。

市民環境部長のコメント

写真データは、容量も大きく、どの部署においても日々の業務の中で増大する一方という傾向がある。
特に当該部署のような建設担当課においては、整理の重要性はわかっているにもかかわらず、整理（削除）まで手が回らない状況にあると思われるが、一方、施設完成後は担当者の人事異動により、そのデータの必要性の度合いの判断が更に難しくなることが想像される中で、現時点において、1 つのフォルダにてデータベース管理ができるようになった意義は大きいと思われる。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

リサイクル推進課 ごみカレンダー様式の見直し

問題

ごみカレンダーのページ数が多く、ごみになりやすい。ページをめくらないと確認ができず、一目でわからない。41 地区分のカレンダーを制作するので、ミスが起きやすい上、制作コストがかかりすぎている。また、配布する自治会の負担軽減のためにも軽量化が必要。

対策

- 冊子型のカレンダーを一目で分かるように一枚に集約
- ごみカレンダーの軽量化による配布者の労力軽減
- ごみ分別アプリ「さんあーる」導入
- 多言語版ごみ分別概要チラシの制作

結果
効果

制作仕様変更により、2,197,800(41%)のコスト削減となった。カレンダー制作のコスト削減により、アプリの導入や多言語版ごみ分別概要チラシの制作ができた。

市民環境部長のコメント

ごみの分別方法の変更にあわせて、カレンダー様式の変更を、前例にとられることなく根本から見直すことで、大幅な経費削減を実現すると共に、削減された経費で新たな取組も行うなど、更なる行政サービスの充実に繋げることができている。
また、見直しにあたっては、市民目線に立って、課員全員で意見を出し合うなど、情報の共有化も図れている。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			



←Android 携帯

ごみ分別アプリ「さんあーる」

iOS (iPhone) →



イベント交流推進課 イベント物品等の総括管理・貸出窓口の一元化

問題

イベント用のテーブル・イス、簡易テント、各種看板、屋外マイク、トランシーバーなど多くの物品をイベント交流推進課で保有・管理しリストも作成しているが、産業部以外にはあまり知られてない。

対策

今後、国体推進課から譲り受ける物品と、今現在イベント交流推進課が管理している物品の、一覧及び写真を添付し、貸出システムを作成予定。

結果
効果

備品管理が徹底されることで、物品の重複購入や無駄な支出の削減に繋がり、また、各種イベントでの備品搬入、返却作業がスムーズに行われ、時間・作業全てにおいて効率的になると思われる。ガールのファイル管理等で全職員が物品の状態を把握することで、無駄な買い替え等を防ぐことに繋がる。

産業部長のコメント

国体で装備した大量の備品類を全庁的に利活用できるシステムを作ることで、各課におけるイベントの効率化や、経費の節減を図ることが期待できる。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

農業土木課 災害復旧資材の整理

問題

災害復旧資材の保管場所の倉庫が職場から離れており整理ができていないため、在庫の確認など手間がかかり、業務に支障をきたしている。
在庫がすぐに確認できないため、資材が大量に必要な場合すぐに対応できない。倉庫に在庫確認しに行くのに最低 20 分程度かかる。

対策

仕事の効率化のため資材整理は必要と考え、業務のひとつとして担当者を決め、資材を使用する時は 2 人以上で使用し、担当者に報告することにした。
また、管理台帳を作成し、在庫がすぐに確認できるようにした。さらに、農業土木課すぐ横の資材倉庫を整理し土のう袋を置けるスペースを確保することにより、すぐに土のうを使用できるようにした。

結果
効果

管理台帳を作成した分については在庫を 1 分以内に把握することができるようになった。課内の資材管理に対する意識が高まり、積極的に資材管理を行ってくれるようになった。また、部落からの問い合わせに対して、すぐに対応できるようになった。

農水港湾部長のコメント

近年、降雨などによる被害が多発傾向にある。災害発生時には市民の安全安心のため、迅速かつ的確な対応が求められる中、復旧資材の管理台帳を作成することにより、在庫確認に要する時間が大幅に短縮されたことは、市民サービスの向上、効率化につながるものであり評価できる。また、課全員に共通認識が持てたことはよかった。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

項目	備品名	14月1日現在			14月1日現在			14月1日現在			備品	備考
		用	用	用	用	用	用	用				
		購入	処分	使用	購入	処分	使用	購入	処分	使用		

公園緑地課 公園平面図及び修繕状況等のデータ（PDF）化

問題

公園維持管理業務に必要な公園平面図は長年、紙の状態で使用してきたため色や字がかすれ、破損しているものも少なくない。また、修繕状況がわかる書類なども各公園台帳の中で保管されているが、量が多いため場所をとり、必要な書類を探すのに時間がかかる。

対策

課共有のフォルダに PDF 化した公園平面図等を保存することで、課員が情報共有して、電話での問い合わせの際に活用できるようにした。

結果
効果

問い合わせがあった際、紙の台帳平面図では必要なデータを探すために時間がかかっていたが、データの共有化により、1クリックで公園平面図等が見られるようになったことで、電話での問い合わせにすばやく対応でき、市民サービスの向上に繋がった。また、公園施設の設置状況について、課員で情報共有でき、係の枠を超えて業務を行うことができた。

都市建設部長のコメント

公の施設の見直しの中で、管理施設の状況を正確に把握することが、今後の判断に重要な役割を果たす。また、公園遊具等での事故も増えており、安全安心な公園施設として市民に使っていただく為にも、台帳の整理、共有、共通化しデータベース化することにより、きめ細かな管理が可能となる。このことは、施設を持つ全ての課に共通する課題であり、施設を廃止するにせよ、継続するにせよ、そのランニングコストを把握する上で全庁を挙げて緊急に取り組むべきであると考えます。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

下水道工務課 待機職員ゼロ ～『見える化』による水防業務の効率化をめざして～

問題

水防本部設置時の職員が不足しており、本部からの指示に対してスピード感が無い。確実な対応ができない。水防本部と現地（パトロール中）の連絡が口頭による伝達のみで状況が明確に伝わらない。

対策

金星川河口の夜間管理業務を以前は河川係が主に対応していたが、河川係だけでなく他の係員も操作方法や作業内容を共有することで積極的にコミュニケーションの浸透を図った。また、慣習による曖昧な参集基準をより明確にするためルールを作成・共有し「見える化」を行った。課長の了解を得た上で1次配備化（2次配備の職員を1次配備に準じる早さで参集するルール化）した。併せて、各自が連絡することなく参集できるように防災メールの登録を行った。課員だけでは対応に限界があるため、上下水道部・水道部で人員配置を行ったほか、出動するグループを明確にし、晴天時にシミュレーションを行った。

結果
効果

行動する班編成が明確となり、水防設置期間中の河川パトロールにおける河川担当者単独の現地出勤率が軽減された。また、水防本部設置期間中、1次配備（＝補佐以上）が敷かれた時点で2次配備職員を50%以上参集することができた。また試験的に個人のスマートフォンとクラウドサービスを活用することで、現場写真の共有なども可能となった。

水道部長のコメント

大雨や水防への対応は、河川、水路等からの溢水により浸水することから始まる。下水道工務課はその最前線にあり、市民の生命と財産を守るため、浸水を未然に防ぎ、また被害が生じたとしても最小限に留めることを目標に、所管する河川、水路等の警戒、巡視、応急復旧、障害物の撤去を行っているが、対象施設等の数に比べ主となる河川係の職員数は少ない。そのため、現在の水防計画を補う水防の協力体制を構築するとともにマニュアルを作成、共有し、『見える化』を図った。台風等の場合、事前に出勤するグループを明確にするとともにシミュレーションを行うことで、接近時にも冷静に対処でき、機械操作中及び作業中の事故などはなく、被害も最小限に留めることができ大きな成果を上げた。今後の課題として挙げている「現地の状況を可視化できる仕組み」づくりを期待しています。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

学校教育課 ワンコールで電話対応

問題

学校はじめ保護者、関係機関等からの電話による問合せ等がたいへん多く、その内容も多岐にわたり、急な対応を余儀なくされる事案もある。

対策

保護者や関係機関等に対して、誠実で丁寧な対応を行っていることをご理解いただくためにも、ワンコールで電話対応を行う。

結果
効果

迅速で丁寧な電話対応を実施してきた結果、保護者や関係機関等との良好な関係を築くことができ、情報の共有等円滑な業務の遂行に生かされているとともに、職員の電話対応のスキルアップにもつながった。

教育委員会事務局長のコメント

ワンコールで受話器を取るという取組は、職員全員が電話対応を自分事に考えていないとできないことです。学校教育課に限ったことではないが、正規職員が訪問相談への対応や学校現場等へ出向いて不在のことも多く臨時・アルバイト職員が電話対応することも多いと聞いているなかで、実践できているのは素晴らしいと思います。こういった取組が、各職員の一致団結を促し、皆が課全体の業務内容等を理解し、積極的に業務に当たろうとするモチベーションを醸成していると思います。また、市民の立場で考えると、なかなか電話が繋がらないのは、それ自体がストレス・不満に感じることでありますので、他課においても実践して欲しい取り組みです。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

出納室 会計事務の手引きの充実による相談対応時間の短縮及び伝票返却数の抑制

問題

収入・支出事務とも、日々各課庶務担当者から問合せがあり、その都度電話・窓口での相談など相当の時間を取られている。そのため、各担当者はその都度仕事を中断され、日常業務がスムーズにできない状態である。

対策

初歩的なミスが発生しないように、財務会計システムのカスタマイズを実施すると共に、分量の多い支払等は各課に支払方法の変更を依頼した。また、予算執行方針で説明した各種マニュアルやチェックリスト等をインフォメーションに掲示するなど周知徹底し、各課庶務担当者のレベルアップに努めた。

結果
効果

会計事務の手引き（収入編・支出編）、Q&A、各種注意事項等を作成し、周知することで先に出納室に相談するのではなく、自主的に各課庶務担当者が考えるようになってきた。また、これまでの業務改善を行ってきたことで新財務会計システムに切り替える際にも、特段のトラブルもなく、スムーズな切り替え（更新）をすることができた。

市議会事務局長のコメント

総務部門（出納室）としてのリーダーシップを発揮し、庁内全体に関係する事務改善が図られている。昨年度作成した「会計事務の手引き」についても、日々改良が加えられており今後も事務効率化の効果が期待できる。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

4. 投票方法について

昨年度は各課にて投票結果をとりまとめていましたが、今年度は業務改善の一環として、試験的に個人単位でパソコンや個人のスマートフォンなどからインターネット上に設けた投票フォームにアクセスし、複数の選択肢から選んで投票する方式としました。これにより、投票結果はリアルタイムでデータ化され、集計の事務負担が軽減されるとともに、投票傾向などの分析が可能になりました。

全職員（産休・育休・休業中職員を除く）1,368人に対し989票の投票があり、重複投票及び無効票計22票を除いた967票が有効投票となりました。

この投票方法についてどう思うか、投票と同時にアンケートを取ったところ、有効投票967票に対し、下のグラフに示す結果が得られました。



「簡単、便利、わかりやすい」という回答が743件で、全体の約80%（全職員に対しては約55%）を占めており、インターネットを用いた投票が概ね受け入れられていることがわかりました。しかし、投票方法を不便だと感じたため、あるいは投票方法がわからなかったために投票しなかった人がいることも考えられます。

また、「自分の業務にも使えそう」「自分の業務に導入するには課題があるが、解決できれば使いたい」という回答は合計で150件ありました。経費やセキュリティ等の課題はあるものの、うまく活用することで業務の効率化や市民サービスの向上に繋がる可能性があります。

職場によってはインターネットに接続できるパソコンの台数が限られることなどから、投票の利便性を考慮して、セキュリティ上大きな問題がないことを確認した上で、試験的に個人のスマートフォン（スマホ）等からも投票可能なシステムとしました。しかし、「個人のスマホから投票することには抵抗がある」との回答が約20%にあたる187件あり、私用のスマートフォン等を業務に使用することについては、その是非も含めて検討すべき課題です。

Ⅱ 職 員 提 案

1. 平成 29 年度の提案状況

(1) 提案及び処理件数

平成 29 年度は 8 件の提案があり、行政経営品質向上審査会において審査を行った結果、3 件（うち 2 件を 1 件に合一）を「採択」、2 件を「要検討」、3 件を「担当課へ情報提供」、とする処理を決定しました。

(2) 「採択」提案

提案の質や必要度が高く、担当課・関係課自身が提案の目的・目標に沿った新たな業務を実施するものです。ただし、担当課で提案内容を精査し具現化していくことから、提案内容がそのまま実施されないこともあります。

提案の趣旨	① 公共料金等（電気・ガス・水道・電話料金・NHK受信料等）の本庁集約化等による経費削減及び事務の効率化	
	公共料金等（水道・電気・ガス・電話・NHK受信料等）の請求を集約し、支払を原則本庁でとりまとめて行うことにより事務を簡素化するとともに、割引サービス等を積極的に活用して経費削減を図る。	
審査会の意見	<p>本提案には、事務の効率化による事務負担の軽減、伝票枚数削減による用紙の削減、集約請求による割引適用というメリットと、施設管理担当者が直接支払に関わらなくなることでコスト意識が希薄になるというデメリットがありますが、デメリットについては事務処理上の工夫により解決が可能であると考えられるため、提案を「採択」とします。</p> <p>実施に当たっては請求・支払い事務に精通する出納室において、集約可能な請求の種類や集約方法について全庁的な指針を作成するとともに、効率的な管理運営に向けて、引き続き施設管理担当者にコスト意識を徹底させる方法についても検討し方針を示してください。</p> <p>今回の提案を契機として、公共料金等以外にも可能なものは積極的に集約に努め、更なる事務の効率化につながることを期待します。</p>	

提案の趣旨	② 各課の事務分担表の一元管理化	③ 職場内、職員個人の内線番号の表示
	各課の事務分担表を共有フォルダにて共有することにより、内線電話によるたらい回しを防止する。	管財課で取りまとめている配席表に内線番号を入れたものをガルーン上で共有し、事務の効率化を図る。
審査会の意見	<p>両提案ともに既存の調査結果を活用し、新たな事務負担を強いることなく、情報共有により事務の効率化が可能なものです。</p> <p>この 2 件の提案は個別に取り扱うのではなく、「業務分担表」と「内線電話表」を関連付けて共有することで、さらなる効率化、住民サービスの向上につながると見込まれるため、2 件を併せて「採択」とします。</p> <p>人事課及び管財課にて、例年実施している「業務分担表」及び「内線電話表」の調査様式をベースに、協議・調整の上でガルーンにてデータを共有してください。</p>	

(3) 「要検討」提案

提案の趣旨をくみ、担当課・関係課で実施の必要性を認めますが、実現化に向けて更に見直し・研究が必要な場合に当たり、担当課・関係課・提案者を交えたプロジェクトチーム等を設置するなどにより検討を行うものです。

提案の趣旨	① 陸地部「メール便」の集配の改善を図る
	現在、各支所が個別に本庁に取りに来ている陸地部のメール便を2ルート制として、人員や車両などに関する集配業務を改善する。
審査会の意見	支所機能の再編が行われる中、支所の人員は合併当時と比較して大幅に削減されています。支所の「地域活性化・防災活動の拠点」に向けた改変に当たり、支所職員の負担軽減のためにもメール便の集配方法を見直す時期にあります。 見直しに当たっては提案のとおり委託やアルバイト雇用等が考えられますが、まずは担当課（総務調整課）にて支所の意見を聞き、実情と課題を把握する必要があるため、本提案については「要検討」とします。 「職員による集配」という現行手法内における改善のほか、様々な手法について効率性・費用対効果等の面から総体的に比較検証し、支所をはじめ関係課（人事課）とも協議して、費用・手法・ルート等において最適な方法を検討してください。

提案の趣旨	② 総合計画をはじめとする各種計画・個別計画の体系図を作成しよう。 ガルーンに市が現在推進しているすべての「計画」を掲載しよう。
	総合計画を基とした各種計画の全容や位置づけを明らかにするため体系図を作成し、ガルーンに一括掲載する。
審査会の意見	提案のとおり、各種計画の一覧表の作成は有効であると考えられますが、総合計画における7つの施策の大綱の中の位置づけや、他の計画との関連性については、まず各部課において個別の計画の中に示されるべきものです。 そのため、本提案については「要検討」とし、担当課（企画課）において、全庁的な各種計画一覧表の作成について検討してください。

(4) 「担当課へ情報提供」提案

現状では提案者への回答が困難であるため、担当課・関係課へ情報提供のみを行うものです。

提案の趣旨	① 電算用窓空き封筒の裏面を活用し、有料広告を掲載する。
	電算用空き封筒の裏面に有料の広告を掲載することにより収入の増加を図る。

提案の趣旨	② 地域おこし協力隊員の「受け入れマニュアル」「業務マニュアル」等を作ろう!! 地域おこし協力隊員が気軽に相談できる体制（縦・横以外の関係）を構築しよう!!
	地域おこし協力隊員の不安・不満を解決しサポートするため、「受入マニュアル」「業務マニュアル」を作成し、併せて各種の不满を直訴できるような体制を構築する。

提案の趣旨	③ 「市長へのメール」の対応方法について
	「市長へのメール」の担当課振り分け方法を見直し庁議に諮って担当部課を決める。また、寄せられた「市長へのメール」を部内・課内会議やガールーン等により、全職員で共有する。

(5) 「不採択」提案

職員提案としての要件を満たさない等の理由により、「採択」、「要検討」及び「担当課へ情報提供」のいずれにも該当しないものですが、平成 29 年度は該当がありませんでした。

おわりに

平成 29 年度「職員ひとり 1 改革運動」は、昨年度に実施方法を変更してから 2 回目の実施となりました。

「業務改善」には、他の課でも導入・応用が可能な波及効果のあるものと、各課固有の業務に関する課題を解決するものがあり、職員投票という制度上、後者は他の部署から評価を受けにくいという問題がありますが、実際に業務に当たる担当課において職員が自ら考え、取り組んで成果を出すことに大きな意義があります。

「職員提案」は、昨年度の総提案数 19 件に対し今年度は 8 件と提案の件数は半減しましたが、不採択とされた事例はなく、熟度の高い提案が出揃ったといえます。

全庁的な大きな取組や先進的なプロジェクトだけではなく、自らの業務ではないからこそ見えてくる改善点の提案や、既にあるものを利用・工夫する提案にも優れたものがあります。身近な取組による軽微な改善についても提案しやすくするため、提案方法やテーマについては次年度以降の課題とします。

今後も「職員ひとり 1 改革運動」のプロセスを活用し、「業務改善」「職員提案」の制度にとらわれることなく、職員全員が平素から業務上の課題にアンテナを張り、団結して業務改善に取り組むことを期待します。