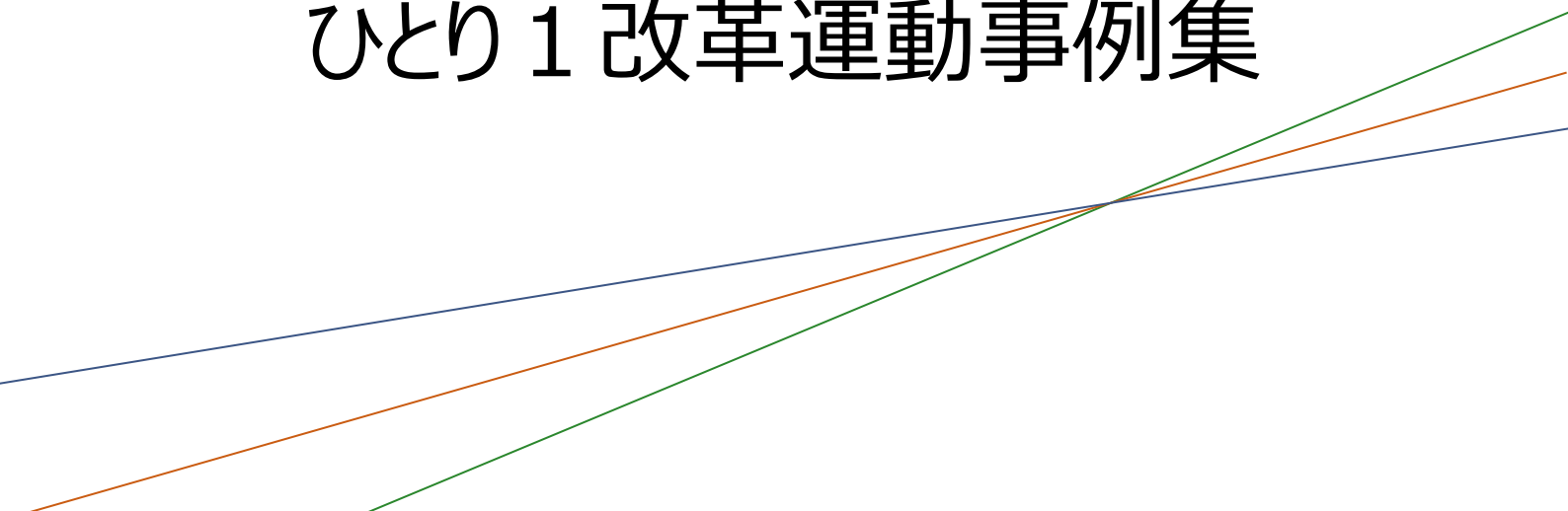


令和元年度 ひとり1改革運動事例集



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。

平成 28 年度からは制度を見直し、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 種類の取組を行っています。

令和元年度は、取組にあたって以下の 3 テーマを設定するほか、これまで同様に「テーマによらない自由な取組・提案」も可能としました。

1. 豪雨災害の教訓を生かした災害時・緊急時の備え（一般テーマ）
西日本豪雨災害（2018 年 7 月）を教訓とし、把握した課題に取り組む。
2. 職員全体の年間時間外勤務時間数を 10%削減する（リベンジテーマ）
昨年度は豪雨災害の影響により達成できなかったため、あらためてリベンジする。
3. 新たな技術や手段による事務事業の効率化と市民サービスの向上（チャレンジテーマ）
先進的な事業・取組にチャレンジする。

それに対し、令和元年度は業務改善において全 120 組織から 113 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」とされた職員提案の概要を掲載しています。（今年度、採択された提案はありません。）

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

はじめに	1
I. 業務改善	3
1. 令和元年度の取組状況	3
(1) 実施方法	3
(2) 取組	3
(3) イチ押し（推薦）事例の選出	3
(4) 職員投票	3
2. 各組織の改善事例	4
3. 優良事例・イチ押し（推薦）事例	14
(1) 部長及び支所長による評価のポイント	14
(2) 職員投票の結果	14
(3) 優良事例	15
(4) イチ押し（推薦）事例	18
II. 職員提案	32
1. 令和元年度の提案状況	32
(1) 提案及び処理件数	32
(2) 「採択」提案	32
(3) 「要検討」提案	32
(4) 「担当課へ情報提供」提案	33
(5) 「不採択」提案	33
III. 表彰	34

I. 業務改善

1. 令和元年度の取組状況

(1) 実施方法

業務改善については、昨年度に引き続き、取組の主体を「組織」として、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。

(2) 取組

平成31年4月から令和元年10月までの期間、「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120組織が113件の改善に取り組みました。（一部支所においては、住民サービス課と地域教育課が共同で取組を行っています）

各組織の改善事例については、4ページから13ページに掲載しています。

(3) イチ押し（推薦）事例の選出

11月末に、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。

(4) 職員投票

12月上旬から中旬の期間で、26件の「イチ押し（推薦）事例」を対象として全正規職員の投票を実施し、「優良事例」3件を選出しました。

「イチ押し（推薦）事例」及び「優良事例」の概要については、14ページから31ページに掲載しています。

2. 各組織の改善事例

「推薦」欄に★があるものは「イチオシ（推薦）事例」です。

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果				
				一般	オンライン	チャレンジ	その他	サービスの向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫
総務部												
1	総務調整課	グループウェアの有効活用による業務の効率化	課員全員でグループウェアのスケジュール管理の利用を心掛けた。また、インフォメーションの掲載や庁内メールを送る際には、表題に【お知らせ】や【調査依頼×切×日】などを記載し、一目で判断できるように掲載するように改めた。				○	○				
2	人事課	事務効率を上げるためのファイリング方法の検討とペーパーレス化の促進	現在保管されている課内のドッチファイルは、保存年限が書かれた統一ラベルを作成し貼り替える。書類については、参照頻度の高いものをPDFとしてデータ管理した。整理の結果、保存年限が過ぎた書類があれば廃棄処分した。				○	○	○			
3	情報政策課	情報系端末のライセンス費用削減	日本マイクロソフト社のOffice製品の値上がりに伴い、財政面圧迫への懸念があり、ライセンス（Office製品）を互換ソフトとして最も普及しているJUST Office製品に移行し、運用可能かどうかの調査を行った上で、導入した。結果、約1,200万円の削減に繋がった。				○	○				
4	人権啓発課	在庫物品を活用し無駄のない課へ改善	人権啓発の在庫物品を他事業、隣保館等で人権啓発活動に活用するため、倉庫の物品を整理し、残数を確認、啓発物品在庫表を作成した。				○	○				
5	契約課	年休をより取りやすくするための業務体制の改善	課員全員が年休取得による土日を含めた3連休以上の休暇をR1年度内に1人年3回取得し、3連休で家族サービスの充実を図った。				○					○
6	防災危機管理課	避難所開設セットの設置★	避難所開設セットを27地区の支所・公民館等に導入する。	○				○				○
企画財政部												
7	企画課	AI音声認識技術を用いた議事録作成支援ツールの導入検討に関する調査	AI音声認識技術を用いた議事録作成支援ツールの導入検討に関する全数調査を主に経験見積り法（時間積み上げ方式）により実施。同時に議事録作成支援ツールの情報収集および実証実験を行った。				○		○	○		○
8	財政課	起債係の超過勤務時間の削減	平成30年7月豪雨に係る災害復旧事業など、例年より繰越事業が増加しており、借入事務も増加することから、財政課でひな形を作り、実績数値の入力のみにするなど、一定の対策により、課全体の超過勤務時間を996時間（H29年度）から801時間へと2割程度削減した。				○		○	○		
9	管財課	共用車貸出マニュアル等の作成・掲示	共用車一覧表、借り方や注意点をまとめたマニュアルを作成し、職員に周知。間違えた借り方、管財課職員への問い合わせ対応を減らし業務の効率化につなげた。					○	○			
10	納税課	既存事務（訪問徴収、窓口業務、滞納処分に伴う関連事務等）の見直しを行い、事務の効率化と滞納処分の強化を図る。	一般市税及び国保税の現年徴収率の低下の現状があり、これまでは現年度ではなく過年度に集中して滞納処分を行っていたことなどから、既存事務の見直しを行い、訪問徴収については6月末で完全廃止し、出納整理期間を滞納整理強化月間として積極的に滞納処分するように見直しを行った。また、滞納処分に伴う関連事務については、出納室と協議を行い、添付書類の簡略化等により改善を図った。				○	○	○	○		○
11	市民税課	所得課税証明発行業務の見直しによる発行時間の短縮★	奨学金や児童クラブ申請など、証明の必要な対象者の調整及び証明書（特定様式）の一部について、義務教育年齢以下の児童・生徒の証明を不要とし、また、申請者が所得課税証明書を直接請求する方法から、業務担当課が申請者に課税状況調査の同意をもらい、調査する方法に変更した。あわせて、業務担当課にて申請様式の変更を行った。				○	○	○			

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果							
				一般	コンパニオン	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫	その他		
12	資産税課	意識統一による公正・公平・迅速な業務対応	市民対応から生じた課題を原則月1回課内ミーティングにて情報を共有し、意思統一を図った。また、必要な業務についてはマニュアルを作成し、書類の保管場所を徹底することで公正・公平・迅速な業務対応に結びつけた。				○	○	○					○	
13	地域振興課	ハローワークとの連携による移住希望者への仕事紹介の強化	ハローワークと連携を行い、移住相談者に対して、仕事の紹介等を行えるよう体制を整えた。				○							○	
各支所															
14	朝倉支所 住民サービス課	みんなの地域はみんなで守る～地域防災力向上へ地域防災訓練実施～★	実践的な地域防災訓練により、地域防災力の要となる団体（自治会・自主防災会・防災士・消防団・民生委員・駐在所・社協）のリーダーと話し合い、より実践的な地域防災訓練を実施した。	○										○	○
15	朝倉地域教育課	朝倉公民館で活動する団体を紹介	会員募集中の登録団体の活動状況や高齢者向けの体操教室を紹介。					○	○						
16	玉川支所 住民サービス課	いつでも対応可能な窓口体制づくりのため、昼当番制の導入	昼休み時間帯の窓口対応を担当係ごとに昼当番制を導入し、昼休みの時間帯でも市民対応ができるように改善した。また、よくあるケースや、継続した対応が必要なケースは、その都度ミーティング、記録を残すなど、複数の職員で情報の共有を行った。					○	○	○					
17	玉川地域教育課	公民館生涯学習講座を利用した医療費削減の方策★	公民館の生涯学習の機会を利用し、参加者へ保健師による健康指導を行った。生涯学習講座に参加した市民に、血圧測定を行い、健康相談、重複診療など病院の正しい受診の仕方を指導し、医療費の削減及び健康寿命の延伸を図る。								○				○
18	波方 住民サービス課	市民が安心して利用できる窓口づくりの実施★	支所ロビーの空きスペースを利用し、キッズコーナーを設置した。また、カウンターの窓口が細かく分かれていたものを集約し、玄関からそれぞれの窓口の色に合わせて誘導矢印を設置した。お亡くなりになられた方の様々な手続きで来庁された時に、1か所で事務ができるように住民福祉係の窓口内に案内するようにした。					○	○					○	
19	波方地域教育課														
20	大西支所 住民サービス課	豪雨災害の教訓を生かした避難救護班員の対応心得★	大西支所避難所開設・運営マニュアルを作成し、訓練・実践等を通じて修正・加筆している。避難救護班員として避難所運営ノウハウを習得していくようにした。	○											○
21	大西地域教育課														
22	菊間支所 住民サービス課	DIYによる、やさしい職場環境づくり★	事務所入り口の段差、フロアの案内表示板、庁舎内トイレが廊下から見えている状態を職員のDIYにより改善解消した。				○		○	○				○	
23	菊間地域教育課														
24	吉海支所 住民サービス課	サブネームで集客アップ！「吉海郷土文化センター」から「野間仁根バラのミュージアム」へ★	「野間仁根バラのミュージアム」の大型表示プレートをバラ公園駐車場から目視できる位置に設置。ホームページの表記、各種印刷物（バラ祭り、支所管内の行事のポスター・チラシ等）の名称表記を変更する。支所管内に児童生徒を招待して、閑散期に郷土の偉人に関する学習を取り入れ、地元住民に愛されるミュージアムを目指した。						○	○			○	○	
25	吉海地域教育課														
26	宮窪支所 住民サービス課	災害時・緊急時へ備えるための防災資機材等の整理整頓の実施	防災資機材等を資機材等毎に整理整頓し、適正な管理を行うことで災害時に備えた。	○					○						

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果					
				一般	イベント	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫	その他
27	宮窪地域教育課	3,000人の町の博物館にGWに9,000人以上やってきました！地域住民とともに「おもてなし」大作戦！★	博物館ミュージアムパートナー「せんだうさん」（ボランティア）と協力し、せんだうさんによる博物館とお客さんの架け橋となる「おもてなし」を、GW期間に、展示ガイド、折り紙教室、よろいや着物の着付けなどを通じて、博物館をより楽しんでもらう。				○	○					
28	伯方支所 住民サービス課	スムーズな窓口対応をすためのスペース確保及びロビー・窓口カウンターの整理整頓★	窓口対応職員の机配置の変更を行った。従来の配置に比べ、不便さを感じた場合には他の配置も試し、より良い配置へと変更する。また、窓口カウンターのパンフレットの整理を行い、使われていないパンフレット立てを活用する。パンフレットは、市民の目に留まりやすい位置に再配置し、カウンターは市民に対して身近な位置で接客できるスペースを確保した。										
29	伯方地域教育課	地域教育課所管施設における施設管理点検マニュアルの作成	施設管理点検マニュアルを令和元年12月末までに作成する。				○	○	○				
30	上浦支所 住民サービス課	災害時に情報を共有できるように改善する★	備蓄物資及び食料がどこの場所にいくら保管されているかが分かる一覧表を作成し、一覧表を支所内の常時目に触れ目立つ場所に貼り付けることにより、情報共有ができるようにした。災害時に活用するデータ(放送原稿、避難所状況など)を整理し、整理した災害時活用データを支所内職員に周知した。	○				○	○				
31	上浦地域教育課												
32	大三島支所 住民サービス課	職員のパトロールによる野犬被害の防止★	本庁・保健所・警察署・地域と連携して、野犬へのエサやりの禁止の徹底・生息域の把握・登下校時のパトロール等を実施し野犬の数、苦情件数を減らす。				○	○					
33	大三島地域教育課	書庫並びに書類の整理を行う。	書庫の書類の整理を年度末までに支所全体で、各課職員が協力して行う。				○	○					
34	関前支所 住民サービス課	有害鳥獣緊急連絡体制（関前）の整備と周知★	有害鳥獣が出没した際の緊急連絡先、また対処方法をまとめたフロー図を作成し、関係団体（警察、学校）に配布し説明した。また、住民に対しても11月広報配布時に周知を行った。その他、学校関係者と共に児童が有害鳥獣に遭遇した際に対処方法を説明し、フロー図を学校内の児童の目に触れる場所に掲示した。				○	○				○	○
35	関前地域教育課												
健康福祉部													
36	健康推進課	課員の所在確認の簡易化★	離席している課員の所在確認を簡易化した。ホワイトボードの様式を変更することで、行先や帰庁予定時刻の表示を簡易にし、それによって、直観的に把握しやすくする。急ぎの要件でない場合、軽微な理由（トイレや授乳物等）で離席している職員を探しに行くことを止め、当方から折り返し電話する対応を原則とした。アンケートを実施し、数値化して評価を行った。				○	○	○				
37	福祉政策課	災害時における福祉政策課員の詳細な行動マニュアルの整備	災害時の課員の詳細な行動マニュアルを作成・整備する。	○				○	○				
38	清流園	プロジェクターDEー挙両得★	会議中はパワーポイントを使用し、情報伝達を簡素化し、コピー用紙や複写機使用料を軽減する。また、過去の行事記録写真について、誕生会、盆踊り、観月会の開催日までに、過去の記録をスライドショーで楽しみ、踊りや満月の動画を休憩中等に鑑賞した。				○		○			○	
39	楠風園	「入所者の楽しみ(生きがい)を増やす」ための取組	勤務体制・支援員業務の確認により、他職種から支援員業務のサポート（介助、見守り）協力。「コミュニティー不足」園者と外部団体等との交流を行事に盛り込み、普段では得られない「刺激」を利用者に感じ取ってもらった。交流依頼は積極的に受け入れ、地域行事への参加も行った。				○	○				○	
40	障がい福祉課	前面通路の拡張による来庁者の通行改善	前面の通路を1m拡張（当課の応対机をセットバック）し、利用者通行への支障、点字ブロックとの距離が確保され、視覚障がい者の通行への危険が軽減された。また、車いす利用者等、一定のスペースが必要な方についても空間的に余裕のある対応ができるようになった。				○	○					

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果						
				一般	こばん	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫	その他	
41	発達支援センター	学校でのスムーズな支援のための「発達検査申込書」の作成	保護者と面談ができず、教員に直接同意を得てもらう場合に使用する「発達検査申込書（裏面に検査内容の簡単な説明、注意事項を記載）」を作成した。各小中学校に様式をメールで送付。教員から保護者に発達検査申込書を記入してもらうよう依頼し、事前にセンターに提出してもらう。				○	○	○					
42	高齢介護課	グループウェアの共有スペースの活用による課内の情報共有の強化	各係の通知の発送等、近況情報が全員に行き届いていない現状をグループウェアの共有スペースを活用し、近況の見える化を実施した。また、問合せが多い項目をまとめた各係の分担表を作成した。					○	○	○				
43	子育て支援課	子育て支援課に寄せられる質問対応表の作成による業務の効率化	子育て関連でよくある質問等をまとめた対応表を作成し、活用できるようにした。また、課内係内の情報共有については、ホワイトボードを設置し、それぞれの係が現在対応していることや、問合せが予想される内容について随時記入してもらうようにした。					○	○	○				
44	保育幼稚園課	災害時初動対応マニュアル作成による迅速かつ確実な災害対応の実施	地震時及び風水害時の保育実施基準を作成し全公立保育所及び認定こども園へ周知。（市内私立保育所、認定こども園及び幼稚園等へは参考として周知）	○						○				○
45	鳥生保育所	鳥生【働き方改革】	昨年度、フルタイムの保育士は休憩を30分取得するのが精一杯であったことから、保育士の休憩について、45分のパート職員からまず休憩取得できるようにし、その後、パート職員が自分の休憩を取った後で、クラスに入り、1時間取得対象保育士が休憩をとるように調整を行った。また、1時間取得対象者が早出の日には、予め出勤簿に鉛筆で○印をつけておき、本人が意識しやすいようにした。						○	○				
46	常盤保育所	散歩時の子どもの安全確保のための改善	全職員で危険箇所の共通認識をしっかりとつため、よく散歩に出かける公園までの地図を作成し、皆で公園までの一番安全なルートを考え危険箇所について話し合った。また、誰が見てもわかりやすいように安全なルートを記載した地図をラミネートし、散歩報告書等と共に保管するようにした。 交差点を横断する際に保育所の子どもたちが歩いていると車の運転手や地域の方々にも伝わりやすいようにオリジナルの横断旗を作った。年長児と一緒に作ったことで子どもたちと交通ルールを守る大切さを話し合う良い機会となった。	○					○					○
47	城東保育所	保育所周辺の公園の情報収集	職員で手分けして公園の写真を取り資料を収集し、保育所周辺の公園のマップを作成した。マップには、場所と遊具、トイレ、駐車場の情報を示し廊下に掲示した。今までであった保育所からの公園ルートの裏に、公園情報の写真を貼り、ラミネートし、より詳しく見やすいものにした。						○	○	○			○
48	別宮保育所	危険な飛び出しを防止、子どもの安全の確保	正門前で1度、立ち止まれるように看板を置いたり、手をつないで帰ることが意識づけられるようにポスターを貼ったりした。				○		○					
49	乃万保育所	保育所の送迎時の危機管理に対する意識の改善	正門のカギを保護者が責任を持ってかけるように、正門に注意事項の貼り紙をした。また、子どもが飛び出さないよう、予備のカギ（フック）を手の届きにくい上の方につけた。その他、送迎の駐車スペースを整理するため、駐車場に3台分のライン（白線）を引くことを実施。小学校側の狭い通路は通らないよう通行禁止のコーンを置いた。					○						○
50	日高保育所	伝達事項が全員に素早く届き、簡単に作業するための仕組み作りの実施	回覧物は1つのケースを用いて、1つずつ回した。なお、回覧物を最小限にするため、回す物と各自で見る物、研修箱に入れる物に分類した。大事なことは朝礼時に口頭で伝え、伝えたことは伝達ノートを作り、見た人がチェックを行った。その他、鍵やデジカメは専用の箱を作り、使う人は自分の名前を箱に入れ、所長、主任が最終確認を毎日行い、紛失を防止する取組を行った。				○		○					

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果						
				一般	ユニバース	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫	その他	
51	清水保育所	明るい職場づくりのための、職員の休憩時間確保	保育士が休憩に入るときはフリーの人が入る等、誰の代わりに誰が入るかを明確にするために休憩シフト表を作成。これを元に日々の出勤に応じて、対応表を立てていった。各クラスのリーダーに休憩をとることの大切さを伝え、シフト表に沿った対応ができるよう、クラス運営を見直すように話し合った。その他、休憩場所を確保した。		○			○						
52	富田保育所	駐車場での事故を防ぐための親子手つなぎ運動の実施	『手をつなごう』の親子の手つなぎのアップの絵をフェンス入口に貼ったり、各クラスからの声掛けをしたり、職員が駐車場の辺りを見まわったりした。その際、子どもが保護者から離れていたたり、保護者同士が話していて目が届いていなかったりした場合は、その場で声をかけていった。また、保護者同士が話しながら子どもが遊べる場所として、上徳レクリエーション広場や喜田東公園などを紹介した。					○	○					○
53	桜井保育所	年齢をおさえた運動発達の向上	年齢ごとの運動発達における課題に対して、全身運動・リトミック等を継続して行い、子どもたちの運動発達能力が向上する取組を行った。					○						○
54	日の出保育所	食物アレルギー児のマニュアル作成	保護者・担任保育士・所長を交えて、本児のアレルギーについて、主治医との話し合いの場を設けた。また、電話機の近くに『食物アレルギー症状が出現したときの対応』のマニュアルを置き、異変がおきたらすぐに電話とマニュアルを持って対処できるようにした。					○						○
55	九和保育所	家庭で絵本に親しみ、「絵本の読み聞かせ」の時間をコミュニケーションの手段とする。	一年を通じて、貸出カードを作り、保育所日よりなどで九和文庫の利用を呼びかけた。					○	○					○
56	樋口保育所	連絡ボードを見る保護者を増やすための、土台作りの実施。	使わなくなった柵を利用し、子どもたちと一緒にペンキを塗り、ボードを掛ける土台作りを行った。また、ボードの周りに、子どもたちと作った季節の飾りをつけた。出来た土台は持ち運び自由なので、時間帯に合わせて場所を移動させて使うようにした。					○	○		○			○
57	亀岡保育所	生活体験を豊かにし、子どもの年齢に応じた発達を保障する。子ども一人一人の自尊感情を育てる。	菊間保育所と交流、最初は同じ保育所の子ども同士で集まりがちであったが、保育士が意図的に集団あそびを取り入れていく中で、徐々に子ども同士で、自らふれあいがもてるようになってきた。また、チームとして活動することもあり、年長児2名の中では味わうことのない集団としての楽しさ、勝敗の葛藤などを分かち合う経験ができた。					○	○					○
58	菊間保育所	保育所からのお知らせ、地域のイベント・子育て情報などのお知らせボードの設置	現在使用していないスケジュールボードを利用し、新たに掲示板を作り、以前からあるボードも活用しながら、園からのお知らせ・保健衛生関係・食育関係・トビックス・保護者会等分類して掲示し、保護者が見やすくわかりやすい掲示板を作った。また、保護者には掲示板の存在を知らせ、登降所時には必ず見ってもらうよう働きかける。					○	○					○
59	吉海認定こども園	ブランコの順番を安全に守るための柵作りの実施	ブランコの安全柵を、廃材などを使って園児と一緒に作った。耐水性のある布に、園児と絵をかいた。七夕で使った竹を利用して幼児の高さに合わせて支柱を作った。また、支柱の先は、危険のないように処理をした。					○			○			○
60	宮窪認定こども園	登降園時の危険回避（“ちよっとまって”のいす）	子どもの安全対策に目を向け、保護者や外部業者を巻き込み、大人でないと開けられない門とし、子どもが保護者を待てるように、椅子を用意した。また、駐車場の安全な利用の方法を取り決め、保護者に向けて、注意喚起の掲示を行い、安全を100%守ってもらえるように工夫した。					○	○					○

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果						
				一般	リベンジ	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の削減	収入の増加	新たな工夫	その他	
61	伯方認定こども園	緑を増やそう キャンペーン！★	クローバーの増殖、朝顔、ひまわり、ふうせんかずら等の栽培。緑のカーテン事業の参加による、ゴーヤの栽培を行った。				○	○						
62	上浦認定こども園	親子文庫の設置	閉園した保育所の保育教材や用具、絵本などを再利用し、親子文庫を設置した。また、子どもに人気のある絵本や喜ぶ絵本の紹介を行うことで、子どもが本に親しみ、家庭での親子コミュニケーションが深められるように働きかけた。				○	○						
63	大三島認定こども園	命を守るプロジェクト	登降園時の安全について、参観日や登降園時などに繰り返し保護者に周知した。また、門から駐車場への通路に、線路や野菜・果物の絵を描いたり、タッチパネルを作ったりして、親子で立ち止まり、タッチして安全に駐車場に行けるように工夫をした。				○						○	
64	生活支援課	共通データの整理による業務効率化	職場内の共有ファイルデータについて、削減目標を決め、計画を立てた上で全体に共有し、整理を行った。また、随時マニュアルの作成により、整理を継続的に進めるようにした。				○		○					○
市民環境部														
65	市民生活課	SNSを活用した消費トラブルにかかわる啓発と注意喚起	SNS（LINE@）を活用した啓発の強化。LINE@アカウント（無料版）を開設し、消費トラブルに関する情報を発信した。				○		○					○
66	市民課	婚姻届提出者に対する記念撮影ブースの設置★	婚姻届提出者を対象とした記念撮影用のパネルや小道具を職員の手作りで経費をかけないで作成・設置した。				○	○						
67	保険年金課	時間の使い方を計画し、実行するために	各係の担当がメールを朝夕確認し、報告・連絡する体制を整えた。担当者が不明な場合は、係長に報告し、担当者が時間計画をしても対応できない場合等もあるため、すぐに他の係員に依頼することで、仕事の見落としや業務の進捗に影響を与えないようにした。			○			○					
68	環境政策課	第二別館前での緑のカーテン事業の実施及びホームページを利用した市民への周知	市役所庁舎においても緑のカーテン事業を今夏から今秋にかけて実施し、あわせて生育状況等を環境政策課ホームページで公開し、市民への緑のカーテンの周知を行った。				○			○				○
69	クリーンシステム大三島	施設の維持管理に必要な予備品の適正管理	管理担当者を決め、購入や使用の履歴を一括して管理した。また、各フロアに1カ所ずつ、専用の保管場所を作成し、予備品の名称や品番等をラベル表示し、整理整頓して保管した。使用可能かどうか判断して、不要な物は適切に処分した。				○		○					
70	今治衛生センター	脱臭装置の運転効率化に伴うコスト削減方針の検討	脱臭装置について、季節毎に応じて適正と思われる運転を行った。				○		○	○	○			
71	リサイクル推進課	ごみの適切な分別の推進★	現在行っているバリクリーンへの搬入物検査を拡充し、一般ごみや資源の排出状況を把握して、調査内容に基づき適切な分別の啓発活動をリサイクル通信等各種媒体で実施した。				○		○					
72	クリーンセンター管理事務所	事務効率を上げるための計量管理システム表の作成及び情報の共有化	年報および月報を確認できる管理システム一覧表を作成し、年報及び月報の確認業務の効率化を図った。また、手入力による間違いを減らすため、計量データ（CSVファイル）から集計できるようにした。				○		○					
73	大三島中継センター	施設利用者への施設イメージ向上のための施設周辺整備の定期的な実施	施設利用者への施設イメージ向上のための施設周辺整備を実施することでよい景観を維持した。				○							○
74	生活環境課	災害被害状況を迅速に把握するため指定管理者との連携	初期災害状況の迅速な把握のため、休庁日に災害が発生した場合に備えて、燧風苑の指定管理者と連携し、緊急連絡先、防災訓練による巡回ルートの確認等を通じて、災害時対応の確認を実施した。	○					○	○				○

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果				
				一般	イベント	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の削減	収入の増加	新たな工夫
産業部												
75	商工振興課	第2ノー残業デー及び第1金曜日「ファスティング」の実施による職員のワークライフバランスの実現と課内美化	水曜日に加えて金曜日も商工振興課のノー残業デーとし、金曜日のノー残業デーにおいては、業務終了の意識を促すため終礼を実施、各係から週末のイベント情報等を伝達した。また、月初めの金曜日は全員で課内清掃を行った。				○		○			
76	観光課	観光写真を充実させるための市職員対象観光写真コンテストの開催★	今治市職員が職務従事中(イベント従事中)やプライベートで撮影した見栄えの良い観光写真データを「今治市職員対象観光写真コンテスト」という名目で募集し、収集した写真は観光写真データとして活用した。				○					○
77	イベント交流推進課	貸出物品等の整理整頓を行い仕事のしやすい環境づくり	イベント備品、資料等を各イベント物品や貸出物品の要否の判断をして、廃棄、保管、倉庫の整理整頓をする。				○		○	○		
78	営業戦略課	「時間外勤務時間数 10%削減」を達成するために夏季の早出勤を奨励する。	早く帰る習慣・雰囲気づくりのために夏季の早出勤を奨励。H30年度(4-9月)とR1年度(4-9月)を比較した結果、19.25時間(7.4%)削減した。			○			○	○		
農水港湾部												
79	農林振興課	共有フォルダ内の整理整頓	共有フォルダを業務ごとにフォルダを作成し、フォルダ名は業務の正式名称とする。順番があるものには、フォルダのタイトルに順番をつける等、データ格納方法について課内で共有し整理する。				○		○			
80	農業土木課	災害査定資料の作成手順のマニュアル化および統一事項作成による作業の効率化、業務時間の短縮★	災害査定資料作成手順マニュアルおよび災害統一事項を作成し、災害査定未経験職員でも、災害発生から工事発注までの流れが確認でき、資料作成が効率的に行えるように、資料作成時に活用することで業務を効率化。			○			○	○		
81	水産課	海の災害や事故発生時の備えと対策の構築	昨年の豪雨災害での経験を踏まえ、南海大地震や台風に伴って津波・高潮等の対策を検討し、各漁港には未利用で放置されている陸ごうの調査、資料の収集、選別を行い、マニュアル及び一覧表の作成を行う。				○		○			○
82	港湾課	外国人観光客及びサイクリストのサービス向上を図る公衆無線LAN(Wi-Fi)の整備	公衆無線LAN(Free Wi-Fi)をは一泊りー1階待合所及び2階しまなみラウンジまで電波が届くように整備した。				○	○				
都市建設部												
83	道路課	時間外勤務時間の平準化	業務に対する工程管理を表にして、目で見て確認できるようにした。また、本年度は災害対応を前提として、できる限り前半に業務を行うことを目標にした。			○			○			
84	都市政策課	効率の良い窓口への改善	窓口にわかりやすい案内板を設置し、担当者に引き継ぐ無駄を削減した。他市からの相談者も多いことから、相談窓口がわかりやすく好評であった。				○	○	○			
85	建築指導課	災害時における応急仮設住宅の配置計画に関する取組	応急仮設住宅の配置計画図の作成に関して、現地調査を実施、敷地周辺環境、接道状況、インフラ設備等を把握し、より現実的な応急仮設住宅の配置計画を作成した。そのうえで、現在想定している建設戸数との比較を行い、実際との差異について検討した。			○			○	○		
86	建築営繕課	災害時の迅速な業務継続のための本庁舎機能の把握	災害時・緊急時に備えて業務継続のための準備をしておくことが必須であるが、庁舎機能がどの程度使用できるのか把握できていなかったため、災害時(停電時等)の庁舎機能について本庁舎敷地内建築物の平面図を最新の状態にまとめ、災害時における本庁舎の状態を一覧表にまとめた。			○			○			○

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果						
				一般	リベンジ	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫	その他	
87	用地管理課	証明発行時における市民の記入書類の簡素化★	道路台帳等発行の際にエクセル（マクロ）を利用し、自動記入できる仕組みを作った。お客様を待たせる時間を短縮し、職員の労力を低減、誤記入のリスクを低減することが期待される。また、特に多く来庁される法人は予めリスト化することによって更なる時短と入力の実現性を果たした。				○	○	○	○				
88	公園緑地課	業務繁忙期の仕事の見える化による時間外勤務時間削減	年度末・年度初めの業務をリスト化し、それぞれの時期に応じた作業内容を記載して進捗状況もわかるようにし、リスト化することによって前もって作業の準備ができるようにした。		○					○	○			
89	住宅管理課	市営住宅の図面の集約・整理をして、業務の効率化を図る。	市営住宅（建家、機械、電気）の図面等の基礎データを整理し、業務の効率化を図った。				○		○					
上下水道部・水道部														
90	下水道業務課	課内で使用するコピー用紙5%減を達成するための、課員の意識改革の実施★	課内各プリンタからの印刷枚数を削減するため、各プリンタの印刷枚数を月締でリーダーが確認し、課員に報告する。また、各プリンタに、コスト意識を想起させるような貼り紙をし、印刷が必要ない回覧等については、グループウェア上にて行う等の工夫を行った。				○			○				
91	下水道工務課	伝達ミス0を達成するための受信票びチェックリスト化の実施	電話応対票を作成し、よくある内容をチェックリスト化することで、記入を素早くシンプルに電話主の感情をイラストで表現した。また、発注工事に関する問い合わせへの対策について、1冊紙ベースのファイルを作成し課内で共有。電話対応の際は、そのファイルで工事内容を確認、スムーズな回答・連絡ができるように業務の効率化を図った。その他、担当者不明の場合は、ホワイトボードに連絡があった旨を共有し、課員がそれを確認することで当日中の折り返しを徹底した。				○	○	○					
92	下水道管理事務所	五感（食感）を活用した危機対応のイメージングを向上させる取り組み（気分は食から）	災害意識の向上のため、危機管理の日を設定し、災害準備品（非常食）の調達と訓練を実施した。	○				○						
93	水道総務課	公共施設及び職員各家庭の漏水調査で節水を	素人にも簡単に実施できる漏水確認方法を連絡調整会議で発表し、インフォメーションに掲載する。				○	○						
94	水道工務課	課の共有フォルダの整理	課の共有フォルダについて、整理を行った。				○	○						
95	水道水質検査センター	フォルダ構成ルールによる共有フォルダ整理の実施	課の共有フォルダについて、フォルダ構成ルールを作成し整理を行った。				○	○						
96	越智諸島事業所	水質問合せ対応マニュアルの作成	水質問合せマニュアルを作成する。				○	○	○					
消防本部・消防署														
97	消防本部 総務課	災害発生時の総務課員の参集状況の確認及び連絡体制の構築★	水防本部・災害対策本部への総務課参集員の参集状況や活動状況を課員全員が確認できるよう携帯電話に、コミュニケーションアプリ「LINE」を導入した。				○	○	○				○	
98	消防本部 予防課	建築確認申請における消防同意の電子化の検討	建築確認申請に係る消防同意の電子化に向けた費用（概算）を算出し、必要とされる機器に係る経費の予算化について情報収集を行った。				○	○	○				○	○
99	消防本部 警防課	大規模災害への対応 受援体制の充実強化	受援計画に必要な連絡先等の書類を1つにまとめ、チェックリストを作成した。	○				○	○					
100	消防本部 通信指令課	災害発生時の関係機関連絡体制の見直し	災害事案における各関係機関への連絡について、総務調整課と各関係課に、現在の連絡方法と連絡内容を伝え、その内容についての利用目的を確認した。				○	○						

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果						
				一般	リベンジ	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫	その他	
101	中央消防署	愛媛県消防防災航空隊合同訓練体制の改善	合同訓練実施者を限定し、また訓練飛行時間を有効活用し訓練回数を増やすことで、各部隊の投入可能隊員数の平準化を図る。また、航空隊合同訓練マニュアルを作成し、必要書類等の作成方法を統一した。訓練場所を比較的居住者の少ない玉川公園訓練場・多々羅公園訓練場とし、訓練前の広報を徹底し、訓練に対する理解を深めた。				○	○	○					
102	中央消防署東分署	日勤者を活用した消防力(マンパワー)の確保	日勤を3週間内に可能な範囲で振り分けて、8時30分から17時15分の間で6名勤務体制を実施し、6月中までに日勤者は勤務者と同様に業務を行い、災害出動する。日中(8時から17時)の火災は年間全体の60~65%を締めており、災害でのマンパワー不足の解消を図る。また、増員による予防査察や消防訓練の充実を図る。				○	○						○
103	西消防署	災害初動対応の迅速対応を行うための、庁舎車庫内の導線区画整備の実施	庁舎車庫内の個人装備配置エリアと出動導線エリアの区画割りを明確にし、コストが極力掛からない、ビニールテープ等を活用して区画割りをおこない、数パターンの導線割りを試験的に実施し、安全・確実・迅速性に適したレイアウトを採用した。				○	○	○					
104	西消防署波方分署	共有フォルダのデータ整理	2018年の消防共有の整理ルールに従い、火災・救助・警防・救急報告書類、調査関係・予防関係等大項目に整理し、その中で必要なフォルダを中項目として作成、さらに小項目を作り誰が見てもわかるように整理した。				○		○					
105	西消防署菊間分署	最も使用頻度の高いA4用紙の節約による経費節減の実施	A4用紙の物品要求数を1箱減らすため、裏面の有効活用、印刷時ページ枚数の確認、メールやインフォメーション等の印刷を控え、啓発ポスターを作成し掲示した。				○			○				
106	北消防署	サイクリストの救急要請時の事後サポート★	民間サポート情報(レスキューポイント、レスキュータクシーの連絡先)を掲載したリーフレットを救急車や消防車に積載し、必要に応じ事故当事者に紹介できるようにした。				○	○						○
107	北消防署大島分署	光熱費削減のための計画的節電の実施	署内の電気製品の使い方、考え方について見直し、使用時間の制限を設け、空室の電気消灯等を実施した。				○			○				
108	北消防署大三島分署	コピー用紙使用削減のための分署内共有フォルダに供覧書類の電子化を実施	印刷使用枚数を前年度より6割削減するため、印刷して回覧は行わず、各自がデータ上(パソコン)で確認することとし、署員へ周知する事案や閲覧確認が必要な事項は、分署共有フォルダに設けた「閲覧確認シート」で閲覧状況を確認することとした。				○		○	○				○
出納・議会														
109	出納室	出納事務適正化のための出納室指摘事項の見え易化と職員研修の実施★	指摘事項について、付箋によるほか、出納室に來室してもらい、対面で指導することを通じて、指摘事項の意味合いや法令例規等の考え方に関する指導を密に行った。また、支払伝票の出納室回付期限(支払日の10営業日前)について、年度当初に明示するとともに、出納室内の提出箱にも掲出し、回付期限の徹底を図った。その他、100万円超の収支見込について、その取扱いを慎重にもらうよう、機会を通じて、担当課に指導を行った。				○			○	○			○
110	議会総務課	各種通知のメール化	議会運営委員会等にて各種通知(開催通知等)のメール対応について説明を行い、会議開催通知等で、添付する文書のないもの等をメールによる通知に変更した。				○		○	○				
教育委員会事務局														
111	総務課	第3別館をきれいに保とう！教育委員会全体で清掃活動の実施	第3別館周辺を教育委員会の各課で清掃し、環境美化に努めた。				○	○		○				
112	学校教育課	文書保管に係るコスト削減	課内で保管するファイル、複写機使用量を、10%削減するため、類似する調査については課内で統一して実施できないか担当者間で調整を行った。また、白黒印刷など複合機でなくても印刷可能な文書は複合機を使用しないよう課内で声掛けを行った。				○		○	○				

番号	組織名	取組名称／推薦★	取組概要	テーマ取組				改善による効果					
				一般	オンライン	チャレンジ	その他	サービス向上	業務の効率化	経費の節減	収入の増加	新たな工夫	その他
113	社会教育課	消耗品・印刷物等の在庫適正化に向けた会議室内の整理整頓の促進	会議室内にある印刷物や消耗品等のうち、在庫状況を確認し、必要最小限のものを残して処分した。また、処分することで荷物置きになっていた机が空いたため、日常的に会議ができる最小限の机を残して不要なものは畳んで壁に立てかけることで、会議室内のスペースを広く使えるようにした。				○	○	○				
114	社会教育課 中央公民館	緊急時や事故発生時に対応できるマニュアルの整備	施設・設備機器等の危機管理について、緊急時、事故発生時及び夜間休日に単独な状況でも急な対応を要することが予想される確率の高い場面を想定し各種マニュアル、表示板等を整え活用できるように職員に周知情報共有を図った。	○				○	○				
115	文化振興課	書類棚の減災化の実施	書類棚を震災に備えたものにするため、家具転倒防止シート、耐震ストッパー、ネジによる棚の連結及び棚の整理を行った。	○					○	○			
116	スポーツ振興課	年間約150事業ある社会体育委託事業の契約1本化	契約事務を適正に行うため、前年度から方向性を決め、各支所や各協会に連絡して必要書類をなるべく早く収集した。また、実施不可能な事業と実施可能な事業の整理をするきっかけとなった。事業の変更について一斉に周知することができ、大多数の協会が参加している場で共通認識を図ることができた。			○			○			○	
117	学校給食課	災害時・緊急時の備え★	災害発生時の緊急対応マニュアルを作成し、炊き出し可能施設一覧表の整理をした。また、炊き出し可能施設を3グループに分け、調理場間の応援体制を確立させた。	○				○					
選管・農業・監査													
118	選挙管理委員会事務局	選挙結果資料作成による住民、自治体からの問い合わせへの対応時間の短縮と今後の選挙への計画的改善の実施	住民からの問い合わせや自治体からの調査対応について、記録を紙媒体として保管することにより、課内の全職員が市民からの質問や他自治体からの照会、県からの調査事項にスピーディに対応できた。また、1冊のファイルにまとめることで、選挙全体が把握できるとともに、縦・横の比較が容易になった。				○	○	○				
119	農業委員会事務局	局内ミーティングによる情報の共有	毎週水曜日の始業前をミーティング日と定め、毎週ミーティングを実施した。また、ホワイトボードを新たに設置し、月間の業務予定、会議日程等を逐次掲示した。窓口から見えるところに設置し、外部の人にも周知した。				○	○	○				
120	監査委員事務局	監査資料の管理方法の統一化について	事務の効率化に繋がるよう、監査資料の管理方法を統一するための様式を作成した。				○	○					

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」に対し、優良事例を選出するための職員投票を実施しました。その結果、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
1	総務部	防災危機管理課	避難所開設セットの設置	161
17	市民環境部	市民課	婚姻届提出者に対する記念撮影ブースの設置	76
9	宮窪支所	地域教育課	3000人の町の博物館にGWに9000人以上やってきた！地域住民とともに「おもてなし」大作戦！	42

また、どういった点が評価されたのかを知ることにより今後のさらなる改善につながることを期待して、投票する際には取組に対する評価コメントの記入も求めました。

寄せられたコメントは、次ページからの取組概要に **職員の声** として掲載しています。

なお、テーマ取組に関する表示は、以下のとおりです。

一般テーマ	豪雨災害の教訓を生かした災害時・緊急時の備え
リベンジテーマ	職員全体の年間時間外勤務時間数を10%削減する
チャレンジテーマ	新たな技術や手段による事務事業の効率化と市民サービスの向上
その他	テーマによらない自由な提案・取組

(3) 優良事例

1位

総務部 防災危機管理課
「避難所開設セットの設置」

一般テーマ

問題

災害発生時には開設した避難所において、避難してくる住民に対して迅速な対応が必要です。このような背景のなか、避難所運営マニュアルや避難者名簿等の入ったボックスを開設優先度の高い指定避難所に設置し、避難所運営の一助としたいと考えました。

対策

- ①避難所に到着した際にやるべき事を示したファーストミッションボックスの作成
- ②避難所に必要であると思われる掲示物の作成
- ③避難者名簿（様式）の作成
- ④避難所レイアウト図の作成
- ⑤掲示物の作成（作成途中）
- ⑥セット内に入れる事務用品類

結果効果

災害時に避難所担当職員や地区防災役員の方が避難所を開設するにあたって、避難所開設セットを初動対応の一助とすることで、地域の防災体制の充実・強化を図りました。

また、当セットを地域の防災訓練等で活用していただくことで、地域の防災レベルの向上に努めるとともに、地域防災意識の向上を図りました。

部長のコメント

「避難所開設セット」は、実際に避難所の開設が迫られたときに、すでに用意すべき小道具類が手元（ボックスの中）にあるので、初動時の混乱を生じることが少なくなるだけでなく、訓練においても、準備された小道具類を実際に使ってみることで、具体的な対応方法などが可視化できることから極めて有益だと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			



職員の声



避難者への迅速な対応や避難者による円滑な避難所運営等を図る上で、大変有効・有益な取組だと思います。「誰でも簡単に」というのがポイント。



災害時は職員も混乱しており、このようなマニュアルや用紙のセットがあると助かります。避難所も多いため、どの避難所でも標準的な対応ができるようにするためにも良い取組だと思います。

応急給水所開設等、自分の職場においても応用できる、すばらしい提案だと思います。

避難所開設の初動時の混乱は出来る限り避けたい問題である。それを解消するには、やはりペーパーでのマニュアル等の現物が準備されていることは必須であると思われる。訓練などにも使用され、より改善して市民のために良いものへと進化して行ってほしい。

災害で避難所対応に行っても名簿がどこにあるかわからないなど初動対応が遅れることがある。セットにしておけばそれを持っていけばよいので、迅速に対応できる。また可能ならば、毛布等必要物品保管場所も記載しておいていただくとより有益であると思います。



問題

令和元年5月1日の改元記念日は、大安とも重なり多数の婚姻届を提出するカップルで混雑が予想されたため、全国的にも臨時的窓口を開設する自治体が相次ぎました。本市も例外ではなく、午前8時30分から午後5時15分まで婚姻届専用窓口を開設し、38組の婚姻届を受理しました。

対策

改元記念ということもあり、当日は記念品の贈呈と記念撮影用のパネルなどを用意し、祝福をしました。

記念撮影では職員が撮影サービスを行うなど大変好評であり、二人の大切な記念日として思い出に残ったと確信しています。しかしながらパネル等の用意は、当日限りのサービスであり、通常は依頼があれば窓口での撮影にとどまっています。職員によるデザインや手作りによる製作等により、経費を最小限に抑えながら、空きスペースを記念撮影ブースとして設置しました。

結果効果

10月1日より運用開始をしたため、まだ多くの実績は上がっていませんが、利用されたお客様は大変満足されています。今回の業務改善では、婚姻届を提出したカップルに喜んでいただけるものと考えようと、チーム4人で知恵を出し合いました。日常業務の間で、あまり時間をかけることができませんでしたが、課員から適切なアドバイスもあり、チーム一丸で進めることができました。

部長のコメント

とてもいいアイデアで、経費のことも考えて、心温まる市民サービスになっていると思いました。こういった、ちょっとした心使いが市役所の職員の中に広がってほしいと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			



職員の声



幸せな気分させてくれる。この取組が庁内にもっと広がってほしい。

非常に良いアイデアだと思います。より良いものに改善し続けてほしい。出生届を出された方へも何か記念になるものがあれば良いですね。

市役所を、単なる無機質な空間ではなく、思い出に残る素敵な空間に変えたことが素晴らしい。

コストパフォーマンスに優れたアイデアであり、素敵な取組であると思います。

「映える」といった若者向けの素晴らしいアイデアであり、その手があったか！と思った企画です。この進化形として、季節・時節ブームごとでバックモニターでの変化などができればもっと良くなるかもしれません。スペースの問題もありますが。



3位

宮窪地域教育課

その他

「3000人の町の博物館にGWに9000人以上やってきた！地域住民とともに「おもてなし」大作戦

問題

村上水軍博物館は、年2万人の来館者を見込んでいた施設ですが、昨年度は約7万人の来館がありました。GW等の繁忙期には、県外からの家族連れが特に多くなるため、繁忙期に対応した「おもてなし」が求められることとなります。しかし、通常より大幅に来館者が増えるGW期間に、通常の博物館の職員だけでこれらの「おもてなし」を行うには限界があります。

対策

- 来館者の方に喜んでいただけるよう以下の対策を実施。
- ①15周年記念！企画展「婚姻が動かした瀬戸内戦国史 ～能島村上氏と女性たち～」展示
 - ②展示コーナー各所に『せんどうさん』による展示ガイド配置
 - ③家族連れなど来館記念に『せんどうさん』スタッフによるよらい・着物着付けなどのおもてなし
 - ④こどもさんを対象に『せんどうさん』による折り紙教室
 - ⑤学芸員による開館セレモニー（トランペット演奏）
 - ⑥館長による鎧兜のお出迎え

結果効果

2019 ゴールデンウィーク来館者数 9,395人(前年対比156.7%) アンケート結果(5月) 県内109人 県外916人 外国3人回収/『着付けがあったり、スタンプラリーがあったりして親しめた。一人旅だったので、色々と遠慮しがちですが、声を掛けて下さるので、企画に参加し易かったです。』/『スタッフの方に丁寧に説明して頂き、水軍が如何に素晴らしいか分かりました。』など『せんどうさん』への好意的な意見が多かった。日々1,000人近い来館者に対し、博物館各展示コーナーに、『せんどうさん』が控え、来館者に展示案内をおこない地元の言葉で村上水軍の歴史を伝え、皆さんの興味・疑問に答え楽しんでもらえました。県外からの家族連れも多く、よらい・着物の着付け・記念写真・スタンプ・クイズなどでも賑わいました。

支所長のコメント

ミュージアムパートナーの『せんどうさん』は、地域の協力の中、村上水軍博物館を日々、支えていただいています。

それは、館長を中心に日頃より『せんどうさん』の育成に力を注ぎ、またコミュニケーションを大切に取組まれていることが、成果として現れた結果だと思っています。今後においても、博物館の魅力を発信するため『せんどうさん』とともに、来館者への「おもてなし」を図っていただきたいと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
	☀	☀	

職員の声



良いおもてなしをすることで、これからの観光客の集客維持につながる。それを地域全体で努力することは大事だと思います。

各種おもてなしにより、観光客や博物館への来客を増やした取組は素晴らしいと思います。

おもてなしの精神で取り組んだ内容は宮窪の地域おこしの一環になって良かったと思います。

相手を意識した活動であるとともに、郷土愛を育むことにつながっていると思います。

来年度開催の“日本遺産フェスティバル in 今治”に向け、大変ご苦労かとは思いますが、その後も温かいおもてなしが継続できるよう、頑張ってください。



(4) イチ押し（推薦）事例

企画財政部 市民税課

「所得課税証明発行業務の見直しによる発行時間の短縮」

その他

問題

奨学金や児童クラブ申請など、特定様式（提出先の指定様式）を使用して証明書を発行する業務については、通常の証明書（市の所定様式）を発行する場合と比べて、時間がかかる傾向にありました。義務教育年齢の子供の証明も必要となっているものもあり、そのほとんどにおいて課税データがなくその都度申告をとって対応する必要が生じています。また、特定様式での証明は、控えを取っておくこととしていますが、申請者が1枚しか提出しない場合は、職員がその都度コピーを取って対応しています。そのため、事務も煩雑になり時間も大幅にかかっている状況となっていました。

対策

業務の一部について、義務教育年齢以下の児童・生徒の証明を不要とし、また、申請者が所得課税証明書を直接請求する方法から、業務担当課が申請者に課税状況調査の同意をもらい、調査する方法に変更しました。
あわせて、業務担当課にて申請様式の変更を行いました。

結果効果

申請に応じて個別に所得証明を交付していたのが、業務担当課からまとめて課税状況調査として提出されることとなり、まとめて事務処理を行えることとなりました。また、義務教育年齢以下の児童・生徒の証明を不要としたので、申請者の多くが申告をする必要がなくなりました。
その結果、申請の際に申告に要する時間、事務処理に要する時間ともに減少させることができました。

部長のコメント

市民の方にお待ちいただくのは申し訳ない。現行事務は煩雑と感じ、疑問を持つことが業務全般の改善につながると思います。また、申請の添付資料として所得証明書をとるために、手間と費用をご負担いただかないといけない点も、申請の内容によっては所得調査への同意をいただく方法へ見直せないか、この業務に限らずさらなる検討が進むことが望まれます。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

職員の声



こういった地道な改善を積み重ねていくことが住民サービスの向上や事務の効率化につながると思います。

日頃から業務改善につながる意識を持ちそれを実行するという意味で、よい取組と感じました。

自分自身も証明発行をやっていて、児童クラブの提出用はすごく時間と手間がかかると思っていたので、簡素化されるとお客様をお待たせする必要もないし、私たちも時間短縮ができて助かるから良いと思いました。

問題

災害時に共助による防災活動を展開する場合、自主防災組織などの役割分担による連携が必要です。特に地域の避難行動要支援者となる高齢者などの情報を共有し、誰が支援者となるのかなど体制が整っていないのが現状です。
 地域防災対策のため行政と市民が連携して実践に即した防災訓練を行い、自助・共助の意識の向上を図っていくことが必要だと思い、取り組むことにしました。

対策

地域防災力の要となる団体（自治会・自主防災会・防災士・消防団・民生委員・駐在所・社協）のリーダーに集ってもらい、防災時の各団体の活動内容を情報共有し、各団体で連携して実施できる防災訓練を話し合いました。
 （地域住民の訓練／支所職員の訓練／講演会）

結果効果

地域が一体となって避難行動や水防活動を行える各組織の連携を深めたいと、自治会や自主防災会、防災士などに集ってもらい、各種団体で話し合いながら、実際に地域防災訓練が実施できたことが一番の効果であり、今後の地域防災体制構築の第一歩となりました。
 支所職員は、避難所の所在地を地図上では把握しているものの、実際に訪問してセキュリティ解除など開錠方法を理解できました。また、各避難所のトイレ等の設備を確認することで、各避難所で必要な備蓄品が把握できるなど、実際に行ってみないとわからない細かな点に気づくことができました。地域住民の方から「反省点を生かして継続して訓練をやるう」との声が寄せられました。

支所長のコメント

訓練の準備段階から実際の訓練まで、地域の団体（自治会・自主防災会・消防団など）に参加を呼びかけ、多くの団体に参加していただくことができました。
 支所と各団体の連携だけでなく、地域の各団体間の連携も大切であることが確認できました。
 支所水防本部の各班（総務・避難救助・応急処理）も実践的な訓練で、実際の行動を想定しながら、しっかりと話し合いをすることができた点も評価できます。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			☀

職員の声

地域を挙げての取組が良いと思います。実際に、避難を要する時には、自分は恐らく出勤しており、自分の家族が地域の若手であることから、周りを助ける場合の初動などを確認しておく必要があり、参考にできる事案だと思います。

自治会等の地域団体と連携した訓練を実施し、行政だけにとどまらない活動になっている点が優れていると感じました。

(避難所開設準備)



(講演会)



問題

長野県の生涯学習の事例発表を聞く機会があり、長野県の主導により県内の各公民館に保健師を配置し公民館の学習講座等に参加した受講者へ、もれなく検診、栄養指導、服薬の指導を行い医療費の削減につなげるとともに、健康寿命の延命化を図っているということを受け、玉川地域でも高齢化が進み自宅へ籠っていることが考えられます。玉川支所にも幸いに保健師が配置されているので、少しずつでも医療費削減につながる生涯学習講座としていきたいと思いました。

対策

毎年、高齢者の体力が向上しているといった統計結果が出ていますが、これは近年の、テレビの健康情報番組や健康食品の情報により、健康志向が高まっていると考えられます。公民館としてもこの流れに便乗し、健康志向や体力向上のために保健師を積極的に活用し、趣味講座を利用した健康関連テーマの講座を開催することにしました。

結果効果

津軽弁バージョン、沖縄弁バージョンのラジオ体操を取り入れたことにより、笑いを取り、マンネリ化したラジオ体操に一石を投じるもので、ラジオ体操について再発見をしていました。



支所長のコメント

医療費削減とまではいきませんが、公民館の生涯学習にお年寄りが楽しく参加してくださっている。内容に創意工夫（沖縄弁ラジオ体操、健康応援ポイントカード、和尚さんのギターで歌う）がみられ健康の増進に期待が持てます。

保健士の協力を得ることで、健康相談や血圧測定などが気軽にできており、参加者が少しずつ増加傾向であることは喜ばしいと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織

職員の声

健康寿命を延ばし、寝たきりを防ぎ、医療費等の削減を目指すことは大切です。

波方支所住民サービス課・波方地域教育課（共同取組）
「市民が安心して利用できる窓口づくりの実施」

問題

波方支所には、小さな子ども連れの家族から高齢者まで様々な住民が手続きに訪れるが、ワンフロアの支所でありながら窓口の配置がわかりづらく、スムーズな手続きが難しくなっています。また、庁舎は昭和45年建築であり、障がいの有無、年齢、性別等にかかわらず多様な住民が利用しやすいような設備が整備されていません。

対策

支所ロビーの空きスペースを利用し、キッズコーナーを設置しました。また、フロアに矢印を設けることにより、来庁者を誘導するときの説明が容易になるように工夫しました。



結果効果

キッズコーナーを設ける前は、小さな子どもが手続きの合間に庁舎内の階段等で遊ぶこともあり危険でしたが、キッズコーナーを設けることにより、より安全に庁舎内で過ごすことができるようになりました。キッズコーナーを設置するにあたり、庁舎内で使用していない備品を使用したり、家庭で使わなくなったおもちゃ等を職員が持ち寄るなど、工夫してなるべく費用をかけずに行うことができました。

フロアに矢印を設けることにより、来庁者を誘導するときの説明が容易になったように思われます。

支所長のコメント

子供から高齢者までわかりやすい庁内案内表示を考えるにあたり、「手作り感満載の温かさを醸し出しながら、費用も安価に」との命題をクリアできていることを評価したい。



評価のポイント

創造	効果	波及	組織

職員の声

支所の規模が年々縮小されているが、市民・職員にとっては大切な窓口なので、市民ファーストの取組には今後も真剣に向き合っていければいいと思いました。

大西支所住民サービス課・大西地域教育課（共同取組）
「豪雨災害の教訓を生かした避難救護班員の対応心得」

一般テーマ

問題

近年、異常気象の連続的な発生により、早い段階での避難所開設準備をし、自主避難者の受け入れを行ってまいりましたが、その後の気象状況や土砂災害・浸水害想定により避難勧告・指示等に切り替え、複数の指定避難所を開設し、そこへ多数の避難者が避難してきた場合、限られた職員による的確な避難所運営対応が求められます。

対策

昨年の7月豪雨や台風による避難所開設運営に従事した職員や保健師から反省点・改良点など意見を集約してマニュアルを作成し、支所避難救護班職員や本庁動員職員へ配付しました。また、6月4日開催の大西地区自治会臨時会にて警戒レベルの運用を始めたこと、避難所開設等の早目の防災情報提供を含む支所対応について説明を行いました。


結果効果

風水害については、気象状況から事前にある程度予測がつくので、避難救護班員もマニュアルをもとに避難所開設に係る事前準備や参集タイミングの意識づけ、避難所での具体的な行動等効果的な対応が期待できます。今治市では、避難所開設状況など防災情報を市のHP掲載をはじめ、同報系防災行政無線やFMラヂオバリバリなどでも周知しており、それに加えて大西管内では有線放送施設にて住民に周知しています。この有線は、本年度末に施設の運用が廃止となりますが、現在、行政情報と併せて地域情報をFMの番組で放送しており、緊急時には自動起動し防災情報を流す機能を持つ緊急告知ラジオを単位自治会内で取りまとめ一括購入する地域もあり、防災情報収集ツールとして活用が広がっています。

支所長のコメント

住民は難を避けて(避けるために)来所してきます。対応する職員が避難者に安心を与えられるよう事前準備も含めて、自分がすべき行動を把握するためにも実情に合わせたマニュアル作成は有効である。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

職員の声

支所の実情に合わせたマニュアル作成はすばらしい！大変有効！

菊間支所住民サービス課・菊間地域教育課（共同取組）
「DIYによる、やさしい職場環境づくり」

その他

問題

菊間支所においては、昨年7月に庁舎改修が完了し、新しい事務所に移転しましたが、利用から1年が経過し、お客様や職員の利用に際し、不便なところを解消する必要があります。

対策

- 職員のDIYにより、以下の点を解消しました。
- ①事務所入口の段差
 - ②フロアの案内表示板（文字が小さく、分かりにくい）
 - ③トイレ内が廊下から丸見えのところ



結果効果

- ①段差によるつまずきや転倒等が無くなった。台車等の使用も容易に行えるようになりました。
- ②窓口の間合せの際、何番の入口へとスムーズに案内できるようになり、来庁者も間違えて他の部屋に入ることが少なくなりました。
- ③目隠しを設置することにより廊下からトイレ内が見えなくなりました。

支所長のコメント

費用はかけず手間暇かけて迅速かつ円滑に段差解消のバリアフリー化・わかりやすい案内表示・快適な利用空間の演出など、誰もが利用しやすいユニバーサルデザインに配慮したDIYに取り組んだ点は評価に値します。

さすが、チームKikuma、リーダーのセンス・技術が光ります。利用者の評判は良く、他の施設でも楽しく取り組むことができます。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

職員の声

自分達でできることは自分達でしようとする意欲がすばらしい！

問題

吉海郷土文化センターは、郷土出身の野間仁根の作品を多数所有、展示をしているが、「吉海郷土文化センター」という名称では、観光客にはその事が伝わらない。吉海郷土文化センターは、島内の類似施設である村上水軍博物館と比較して、入館者が圧倒的に少数です。入館者のほとんどが観光客であり、地域に密着した施設とは言い難い。隣接するバラ公園の閑散期（12月～2月）は特に入館者が少数です。

対策

1. サブネーム「野間仁根バラのミュージアム」の大型表示プレートを設置しました。
2. 4日間施設を臨時休館し、職員がDIYで模様替えを実施しました。模様替えについては、有料展示室のみならず、玄関ロビー等細部に至るまで行いました。
3. ホームページの施設名称を変更しました。
4. バラ祭り等支所管内の行事のポスター、チラシ、パンフレット等の施設名称を変更しました。
5. 「野間仁根バラのミュージアム」の名称にちなんだ、折り紙でバラを作るワークショップを実施しました。
6. 冬季の閑散期で、支所管内の吉海小学校、大島中学校の生徒を招待するように調整を行いました。

結果効果

前年度同時期（4月～9月）と比較して来館者数が各月とも増加し、上半期は前年度比186%の来館者を呼び込むことができました。本取組をチーム吉海で実施することにより、本件のみならず、他事業でも課、係の垣根を越えて協力し合う、支所全体の団結力をより一層深めることができました。

市内文化施設の学芸員で構成されている「にじの会」をミュージアムで開催し、展示方法やライティング、収蔵品の適切な管理について、担当者の知識を深めることができました。

支所長のコメント

バラ祭り等集客力のあるイベント参加者や観光客を、如何にして「吉海郷土文化センター」へ誘客するかを考察するなかで、一般の方が興味を示しやすいサブネーム「野間仁根バラのミュージアム」を付与することにより、入館者数を前年比で倍増させました。

4日間臨時休館し、その期間中、支所職員のDIYにより大幅な改修と整理を行い、有料施設にふさわしい体裁を整えたと思います。

職員の汗と努力が入館者数倍増という数値として顕著に表れたことにより、支所職員内の「改革」意識の重要性と達成感を共有できました。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
☀️	☀️		

職員の声

従来のネーミングよりも何が展示されているか、どんな美術館・博物館なのかイメージしやすく「行ってみたい」と思わせるいいアイデアだと感じました。

職員の手で施設のイメージを一新していて素晴らしい！



「スムーズな窓口対応をするためのスペース確保及びロビー・窓口カウンターの整理整頓」

問題

伯方支所においては、窓口カウンターに職員の机が密着しており、市民対応をする際に自席から身を乗り出して行わなければならない、窓口カウンターにパンフレット等が多数置かれており、市民が書類の記入をする際に避けて行わなければならない等の支障がありました。また、パンフレット立てが待合席の後方に置かれており、目に入りにくい場所に設置されていました。

対策

これにより、窓口職員の机の向きを見直しました。また、使われていないパンフレット立てを洗い、窓口カウンター上の物を配列し直しました。休日前にパンフレット類の日にちを確認し、過ぎているものを回収するようにしました。

結果効果

机の向きを変えることによって、一人ひとりがカウンターの前に立ち、市民に対して身近な位置で接客できるスペースを確保しました。
使われていなかったパンフレット立てを利用することによって、カウンター上のパンフレットを一切なくし、凹凸のないカウンターで書類の記入等ができるようになりました。また、カウンター上のものを整理することによって、対応後の忘れ物に早く気づくことができ、すぐに渡すことができました。ロビーや入り口付近の美化に対して気を配るようになり、職員が積極的に清掃、整理整頓を行うようになりました。

支所長のコメント

机の向きを変えるだけで、職員が市民に対して身近な位置で対応し、市民ファーストの気持ちで親切丁寧に接客できています。

受付窓口カウンターを整理整頓することで、お客さんの忘れ物の発見が早くなり、直ぐに追いかけて渡すことができています。

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・上浦地域教育課（共同取組）

「災害時に情報を共有できるように改善する」

問題

昨年度は西日本豪雨災害や複数の台風被害が発生し、上浦支所は災害要員が少ないため、同時に殆どの職員が町内各地の被災現場や避難所等に出勤する状況が発生しました。
その際、各職員が防災備蓄物資、食料の状況（保管場所、在庫数等）を把握していれば、より効率的かつ迅速に対応できる場面も多々あったのではないかと痛感させられました。

対策

①乱雑に置かれていた物資を緊急時に持ち出し、管理しやすいように整理しました。／②担当者のみ把握していた物資を、緊急時においても、担当者以外でも分かるように職員がよく目に付くコピー機の前に写真で掲示しました。／③災害時に使用する専用のフォルダを作成し、防災備蓄用品庫の写真、放送文、避難所で使用する受付名簿等をまとめることで、必要な書類等がどこに保管されているか探す必要をなくし、最短の時間で対応できるようにしました。



結果効果

災害時のみならず、平時から常に職員全員の目に触れる所に物資用品の掲示をしておくことで、防災担当職員のみに限らず、平時から全職員に災害時の備えとして「支所に何が保管されているのか」ということに意識を持ってもらうこと、いざ災害が発生した際に「この物資をいかに有効に活用すれば良いのか」「足りないものは無いのか」といった、災害時に備える、地域住民を護る意識を持ってもらうことに役立つのではないかと思います。

支所長のコメント

上浦地域では、平成30年度の西日本豪雨災害を経験しており、その時の経験を活かした改善案です。担当のみではなく、支所職員全体で災害時用物資の保管状況や報告様式などの情報共有ができていれば、有事の際に迅速な対応に移せると考えます。これらの情報を活かせるかどうかは、職員個々の行動にかかってくるので、平素から留意していきたいと考えています。他支所でも取り組める事例だと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
	☀	☀	

職員の声

常に物品の整理や情報の見える化が図られていれば、すぐに動けると思います。

大三島支所 住民サービス課
「職員のパトロールによる野犬被害の防止」

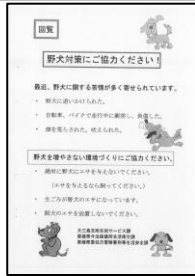
その他

問題

大三島には野犬が多く苦情が多く寄せられています。また、実際に野犬をよく見ることがあり、苦情の例としては「小学校の周りに野犬数匹の群れがいる、子供たちが危険ではないか。」「墓参りに行ったら野犬がいてほえられてこけてひざをすりむいた。」「毎晩、野犬がけんかしてほえ声がうるさい。」「括りのわなに掛かっていた猪が野犬に食べられて駄目になった。」などがありました。

対策

- ①「野良犬にエサを与えないでください」の文章の町内回覧
- ②エサやりがあると思われる所に「野良犬にエサを与えないでください」の看板の設置
- ③野良犬出没位置のマッピング
- ④小学校下校時のパトロール
- ⑤野良犬出没地への捕獲檻の設置



結果効果

8月～10月の間捕獲、拾得で愛護センターへ送致した野良犬は14匹でした。残念ながら、苦情の件数はあまり変化がありませんでしたが、パトロールにより子供たちの安全を確保できていると思います。また、エサやり禁止の看板を設置したところから野良犬が少なくなったとの知らせがありました。回覧を回したり、エサやりの情報のある所に看板を立てたりすることにより、エサやりは野良犬を増やすことになるという意識を持ってもらえると思います。これらの情報を課内で共有化することで、より事務の効率が向上しました。

支所長のコメント

時間を有効に活用する観点から、日常業務で現場への行き帰りの時間を利用し、野犬の状況調査をすることは、評価できます。日々の取組を住民が見る事により、より一層の啓発が図られたと思います。また、単純な事ではありませんが、「安全安心なまちづくり」の一つの施策としての重要な取組であると思います。



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・関前地域教育課（共同取組）
「有害鳥獣緊急連絡体制（関前）の整備と周知」

その他

問題

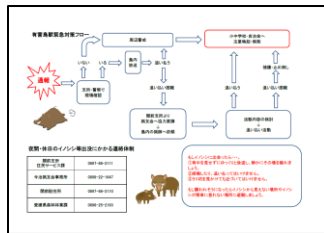
関前諸島では有害鳥獣（主にイノシシ）による農作物への被害にとどまらず、日没後に島内各所に出没し、住民に不安を与えています。猟師も高齢化し、有害鳥獣駆除では頭数が減っていない状況です。

対策

有害鳥獣が出没した際の緊急連絡先、また対処方法をまとめたフロー図を作成し、関係団体（警察、学校）に配布し説明しました。また、住民に対しても11月広報配布時に周知を行いました。その他、学校関係者と共に児童が有害鳥獣に遭遇した際の対処方法を説明し、フロー図を学校内の児童の目に触れる場所に掲示してもらいました。

結果効果

職場での有害鳥獣への危機管理意識が生まれました。支所内で情報共有が図られ、今後の有害鳥獣駆除に向け職場での一体感が生まれました。



支所長のコメント

有害鳥獣問題は中々有効かつ効果的な対策が見い出せない課題であり、前年度の取組を継続する形となっているが、住民が安心して過ごせるために「今何が出来るか」を考え、「改善点があればそれに取り組む」、（業務の範疇と思われるが）そういった姿勢を評価したいと思います。

情報共有が図られ、不安を少しでも和らげる体制整備ができ、有害鳥獣駆除に向け一体感が生まれました。今後も実情に応じた改善見直し等の継続が必要と考えます。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
☀		☀	

職員の声

市全体で農業者が多く、高齢者の多い関前地区では、有害鳥獣被害は大変深刻な問題だと思います。最近、イノシシが住宅街に現われることもあり、対策が求められる中、評価できる取組だと思います。

問題

健康推進課は18時以降も残業している者が多く、日中の来所・電話対応に多くの時間を費やしています。これは休日に実施する健康診断、特定妊産婦や精神疾患等住民の対応、平日夜間に実施する調理教室、子育てや健康に関する住民からの相談対応、家庭訪問等、他律的業務の比重が大きい部署であることが根本的な原因であると考えられます。しかし、住民対応がその中心であることから、住民サービスの水準維持のために削減することは難しいのが現状です。

対策

行動表の様式を変更し、場所や帰庁予定時刻等を直感的に分かりやすくし、課員の氏名を記載したマグネットを移動させるのみとし、簡易化することによって、記入漏れの頻度を減らすことにしました。また、昨年度の業務改善で作成された「電話連絡表ファイル」を参考に「健康推進課業務担当表」として、課内の業務とその担当者を簡易にまとめた一覧表を作成しました。軽微な用事で離席している課員について、急ぎの要件でない場合は、ツールを用いて、後ほど当方から折り返す旨を先方に伝える対応を原則としました。

結果効果

対策実施後にアンケート調査を行い、『取次ぐ相手、担当者の所在がわからない』の項目を数値化して評価を行いました。例えば、不在時の電話に関する伝達等、軽微な事項については当該ツールの機能を用いて伝達する動きが見られました。特に効果を発揮しているのが住民からの折り返し電話についての対応で、ツールにより電話をかけた相手方が不在だった際の記録を手軽に課内で共有できるようになりました。

部長のコメント

特に斬新な提案とは思われませんが、業務改善においてどうしても手を抜きがちな意向調査、集計分析、課題の整理、解決策の提案、実施という、基本ではあるが、ある意味面倒なことに丁寧に取り組んだことを評価したいと思います。

福祉（健康）のまちづくりには、こうした丁寧な積み上げ、真摯な取組こそが大切であり、今後の政策立案に活かしてもらいたいと思います。



評価のポイント

創造	効果	波及	組織

職員の声

改善に伴うアンケート調査は、課員全員の協力が不可欠で、実施前・実施後の分析調査等に職場全体の熱意と一体感を感じました。

問題

施設職員の勤務体制が不規則であり、一堂に会する機会が無い為、周知徹底が十分に行き届いておらず、複写機等の利用内容も含め、早急に業務を見直す必要がありました。また、入所者の方々について、施設内での生活がマンネリ化しており、現状を打破したいと思いました。

対策

情報政策課からプロジェクター用のノートパソコンを手配してもらい、各会議資料の配布を取り止めパワーポイント対応する事で、複写機使用量を最低限に抑え経費節減できました。また、各行事内で大型スクリーンを活用し過去の記録写真をスライドショーで楽しみ、盆踊りでは自分たちの踊っている動画を休憩中に観る事ができました。

結果効果

複写機7～9月分の使用枚数を前年度比約3,000枚削減することができた。今後の会議資料もパワーポイントを活用することで更なる経費節減ができることが分かりました。また、各種行事内でスライドショーをする事によって、入所者間での新たな会話が増え、普段はあまり話さない者同士の会話が弾む姿が窺えました。重要事項の伝達について、紙ベースからパワーポイントへ変更する事で、情報の簡素化に貢献でき、以前より周知徹底が図れるようになりました。その他、過去の記録を振り返り、数年前の自分の姿や、他の入所者の姿を比較する事で、新たな生きがい芽生え、目標を持つことにも繋がりました。

部長のコメント

長年かけて築いてきた（改善されてきたはずの）運営方法を見直し、入所者の視点に立って、もっと楽しく過ごせる機会を増やそうとする姿勢、かつ、より効率的な運営に取り組む姿勢を評価したいと思います。正直、特別な創意工夫ではありませんが、ギリギリの職員数で、ともすれば仕事をラク（手抜き）にする方向に走りがちなかで、高齢者の単調な日常生活に少しでも刺激や潤いをもたらそうとする努力には頭が下がります。



評価のポイント

創造	効果	波及	組織

問題

園の周りの環境は自然豊かであるが、園内に花が少なく虫にあまり触れることができない。
ちょうちょやバッタ、コオロギなど季節と共に虫にも触れて、命の不思議や大切さを感じたり楽しみたい。

対策

クローバーの増殖、朝顔、ひまわり、ふうせんかずら等の栽培。緑のカーテン事業の参加による、ゴーヤの栽培。



結果効果

クローバーの周りに座り込み、4つ葉を真剣に探す姿、花の種を取り出しその種を友だちと分け合い、大事そうに持ち帰る子がいた。
キャベツの葉についた、あお虫の動きを様々な年齢の子ども達が観察。
降所時、子どもが自発的に花へ水やりをする姿があった。

部長のコメント

草花を植えて、命の不思議や大切さを学ばせる・・・多くの保育所で取り組んでいること。それが行われていなかったから、こどもの健全な成長に必要であると知っていたから、あえて業務改善として提案し、披瀝し、実践し続けていることを評価したいと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織

職員の声

自然に触れ合うことでやさしい子供に育つので、将来的な効果が高いと思います。今後がんばって取り組んでほしいと思います。

問題

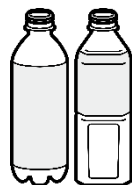
バリクリーンが稼働し新分別へ変更され、それに伴い各種媒体で新しいごみ出し方法や資源排出への協力を要請しています。しかし、未だ適切に分別されず排出されているごみが多く、収集できない違反ごみによる集積所周辺環境悪化（臭いや鳥獣被害）の苦情が多い現状でした。

対策

複数回不燃物の搬入物検査を実施し、リサイクル通信に結果を掲載しました。検査結果から、不燃として出されやすいものの多くが、ペットボトルや硬いプラスチックといった、旧分別で燃えないごみとして出されていたものでした。

収集にあたる業者へ収集基準の再確認を行い、リサイクル通信のような広報媒体で広く呼びかけ、自治会を通じた連絡で意識の改善を促しました。

来年度から不燃ごみの収集回数という大きな変更があるので、この機会に適正な排出を呼びかけました。



結果効果

4月実施の不燃ごみ調査 「家庭ごみ収集車1台 1,130kgのうち可燃ごみ 310kg、危険ごみ 11kg」 9月実施の不燃ごみ調査 「家庭ごみ収集車1台 140kg、事業ごみ収集車1台 370kgのうち可燃ごみ 70kg 危険ごみ 1kg」
サンプルとしては少なく事業ごみも含まれてはいますが、約 28%から約 14%になりました。

部長のコメント

ごみ袋を開けての搬入物検査は、大変労力のいることではあるが、チームで協力して取り組んでいることを大いに評価したい。また、検査結果を繰り返し市民の皆さんにお知らせし、不燃物など新しい分別方法で排出してもらうことを継続して呼びかけていく地道な努力が素晴らしいと思います。



評価のポイント

創造	効果	波及	組織

職員の声

ごみの分別は難しく、こまめに「さんあーる」のアプリを利用しています。適切なごみの分別については、周知していく必要があり地道な努力が素晴らしいと思いました。

問題

観光課が保有する今治市観光写真データとして、今治市HPでも公開をしているフォトギャラリーのほか、その都度各職員から提供いただいたイベント写真等があり、これらの写真は、各観光関係事業者等へ提供しているほか、今治市イベント情報ページ、愛媛県公式観光情報サイト「いよ観ネット」等へ掲載をしているところです。しかし、フォトギャラリーについては、十数年前に撮影されたものであるため、現代にそぐわない写真データが数多く存在しており、現在数点ずつ写真の入替えを行っています。また、これまで各職員から提供いただいた写真についても、特にイベント写真については最新のものではないものが多く、写真の質についても十分といえるものではありません。

対策

課内職員だけでなく、庁内に広く観光写真素材の提供を求めることで、観光PRにつながる様々なシーンを切り取った写真を集めることができました。中には、普段なかなか見られない良い気候条件のもとで撮影された写真もあり、今後の観光PRにあたって大いに活用できる素材もありました。

結果効果

13人の職員から60枚を超える写真の応募がありました。いただいた写真を選定し、今治市HPの観光写真ギャラリーに掲載する予定です。また、掲載しないものであっても、要望などがあつたとき等に必要に応じて活用する予定です。写真素材の中には、観光課職員が気づかなかった視点からの写真も多くあり、今後の観光PRの参考になるものもありました。また、庁内全体に観光写真提供の協力を依頼することで、職員ひとりひとりが魅力発信の一員となってもらうという意識も持ってもらうことができました。

部長のコメント

観光振興に向けて写真データベースを更新するにあたり、観光課職員では入手できない写真を広く職員に求める発想は良い。さらに、手間や費用をかけずにデータベースを更新できるのでなお良い。広報広聴室とのリンクを視野に入れるとなお良いと思います。

若手職員が中心となっていていいデータベースにし、他課でも利用してもらいたい。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
☀️	☀️		

職員の声

スマホ撮影等でも気軽に参加でき、地域の新たな魅力の発見に繋がる点が良いと思います。

業務に対するコスト意識と創意工夫が感じられます。外注よりも費用が抑えられ、隠れた名所も発見できる機会だと思えます。

是非ご覧ください



<https://www.city.imabari.ehime.jp/kanko/gallery/photo/>

問題

災害発生時は、災害復旧事業として国庫補助を受けるため、国の査定官による災害査定が行われます。災害査定を受けるために査定資料を作成する必要がありますが、各係が担当地区ごとに現場対応を行うため、大規模な災害発生時は、頻りに勤務時間内に関係する技術職員を集めて、統一事項の確認などの課内会議を行うことが難しいのが現状です。そのため、異動してきた職員や流動職員など、災害査定を初めて受ける職員が査定資料を作成する際に手待ちや手戻りになることがあり、円滑な資料作成業務に支障が生じていました。

対策

災害査定資料作成手順マニュアルを作成し、災害査定未経験職員でも、災害発生から工事発注までの流れが確認でき、資料作成が効率的に行えるように、課内周知を行いました。
災害統一事項を作成し、これまでの統一内容や今後の追加・修正する内容が整理・保存しやすいように、課内共有フォルダにデータ保存用フォルダを作成するとともに、プリントアウトしてドッチファイルに製本し、課内周知を行いました。

結果効果

災害査定未経験職員でも、災害発生から工事発注までの流れが事前に確認できるようになりました。これまでの統一事項や確認事項、注意事項などを事前に効率的に把握できるため、災害査定資料作成にかかる時間を削減できるようになりました。

作成手順マニュアルや統一事項を整理する中で、見落とししていた内容を再確認できたり、今後統一していくべき課題などが共有できたため、各個人のスキルアップに繋がりました。また、課内会議の中で災害発生時から工事発注に至るまでの新たな課題も見つかったため、今後の業務改善目標として、継続して改善を行っていくこととなりました。

部長のコメント

昨年7月の豪雨災害のように被害件数が、非常に多い場合、査定期限までの時間との闘いとなる。また、昨年のように人員を増員し、流動職員の方とともに作業を行う場合、意思統一が必要不可欠となる。効率よく円滑に作業を進めていく上で災害査定資料作成マニュアルは重要であり、迅速に着手できたことは評価できる。今後もさらに検討、改良を重ね、災害査定のみならず初動体制等災害対応に関するわかりやすいマニュアル化を期待します。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
	☀		☀

職員の声

(西日本豪雨の) 流動体制で執務された方は大変であったと思いますが、多額の市単費が節約できたと思います。今後もこのマニュアルの活用及び修正を望みます。



都市建設部 用地管理課
「道路台帳等発行時における書類記入事務の簡略化」

その他

問題

現在、用地管理課では道路台帳等発行の際に、申請者の氏名・住所を納付書・原符・領収書の3か所に手書きで転記している為、発行までに時間を要しています。
手書き用の複写用紙を使用することも考えられますが、1枚あたりの単価が現在の用紙の約3倍と経費的に負担が大きいことや、事由欄などは職員の手書きが必要になるので事務量の増加が想定されました。

対策

エクセル（マクロ）を利用し、申請書に応じた申請人の住所・氏名・発行件数を入力することで納付書に自動記入できる仕組みを作りました。お客様を待たせる時間を短縮し、職員の労力を低減、誤記入のリスクを低減することが期待されます。また、特に多く来庁される法人は予めリスト化することによって更なる短縮と入力の正確性を実現しました。

結果効果

・昨年度の実績と1件当たりの処理時間を検証
手書き対応時間 1件平均：3分40秒
エクセル入力時間 1件平均：45秒（差2分55秒）
年間処理件数（H30年度）：261件
2分55秒×261件＝761分15秒＝12時間41分15秒
今回の業務改善に付随してエクセルの操作マニュアル（窓口用、システム改修用）を作りましたが、窓口における作業も単純化され、事務への理解が進んだと思います。

部長のコメント

日常的な反復事務については、作業時間の非効率性という側面とともに、記入・転記ミスが発生するリスクも伴い、基本的な事務処理でありながら課題も多いと思います。
本事例は、エクセルの手法を駆使しながら、上記の課題に取り組み、その効果を数値により検証し分析している過程は、客観的な説得力を擁するものと評価したい。さらに、担当者が事務作業を進める際にも、利用しやすいようシステムの様式や画面構成も工夫されており、他の業務への応用も比較的容易であるものと評するところです。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織

職員の声

普段の面倒と思われる業務に取り組んだことは素晴らしい。慣例になっている業務を見直し時間短縮につなげた取組は、評価できると思います。

上下水道部 下水道業務課
「コピー用紙5%減の達成に向けた課員の意識改革」

その他

問題

印刷は業務上必要ですが、その一方、廃棄される用紙量が多いのが現状です。『印刷する必要が薄いものは、印刷を控える』ことを課員が意識して行動すれば、コピー用紙・トナーの使用量を減らし、プリンタの寿命を延ばせる効果を得られるのではないかと思います。

対策

①各プリンタの印刷枚数を月締めでリーダーが確認し、グループウェア（庁内メール）にて課員に報告します。
②各プリンタにコスト意識を想起させるような貼り紙を貼り付けました。
③印刷が必要ない回覧等については、グループウェア（庁内メール）にて行う等の工夫を行いました。

結果効果

コスト意識の高まりにより、プリンタ稼働以降の日割計算値に比べ40%以上の印刷枚数削減を達成しました。

部長のコメント

“味の素の働き方改革のひとつ、『紙を減らす』”を実践しました。
課員が同じ方向を向いて努力することで、目標の5%を大幅に上回る40%の削減に繋がったと思います。他の部署でも実行できる内容であり、全庁で継続的に実現できれば、経費の節減や労働時間の短縮が可能になると思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織

職員の声

多くの民間企業で実施されている「ペーパーレス業務」、地方自治体でも推進すべき取組なので、今治市全体で取り組めればと思います。

問題

今治市水防計画及び地域防災計画等により一次配備には補佐以上、二次配備からは全員配備となっています。昨年の豪雨災害時には災害対策部業務が多く発生したことに伴い、参集件数も多く発生しました。参集メールを確認後に、消防本部へ集結又は直接、災害対策本部へ参集しています。勤務時間外においては、参集時の集結状況は一律ではなく個々に任されています。災害対策本部への職員への配備状況を確認するには、リアルタイムで参集課員の状況の把握が必要です。

対策

課員全員(非正規職員を除く)に導入趣旨を説明し、個人携帯電話の情報共有の承諾を得て、LINE アプリを職員個々の携帯電話に設定しました。

結果効果

LINE アプリを6月中に課員全員の携帯電話に設定を完了しました。警報発令時の職員個人の参集状況、水防本部等の状況を課員全員で共有できています。長時間配備の対応として、交替課員個々の準備が整っています。事前配備職員について、消防本部内では複数の課も関係していることから、他課の事前配備職員にも同アプリを導入して設定し、災害情報の共有と個々の行動を把握できる体制となりました。

消防長のコメント

既に市全体の職員参集システムが構築されていますが、災害対策(水防)本部の事前配備や交替要員の準備など、職員配備に係る詳細な情報をLINE アプリにより情報共有することで、より円滑な災害対応を可能とした点は高く評価できます。



評価のポイント

創造	効果	波及	組織
	☀️		☀️

問題

しまなみ海道（西瀬戸自動車道）は、サイクリストの聖地として国内外から親しまれており、サイクリスト人口の増加に伴い、自転車による交通事故も増え続けています。今後、自転車事故が発生した時、現場の個人所有の自転車をどのように管理するのが問題になります。

対策

民間サポート情報（レスキューポイント、レスキュータクシーの連絡先）を掲載したリーフレットを救急車や消防車に積載し、必要に応じ事故当事者に紹介できるようにしました。



結果効果

消防活動は人命救助最優先ですが、サイクリスト自身は怪我、急病のほか、事故後の自転車の対応に対する不安も抱えている場合が多く、安心してサイクリングをして頂くためには事後の自転車処理の重要性を感じました。

消防長のコメント

サイクリストの増加と共に自転車事故の増加が懸念される中、傷病者の救助はもちろんのこと、現場に残された自転車についても、所有者の気持ちになってその処理に配慮した点は、高く評価できます。

今後も関係機関と連携しながら、「サイクリストの聖地」、また「ナショナルルート」の名に恥じないサポート体制の構築に努めて欲しいと思います。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
☀️		☀️	

職員の声

おもてなしを含めたサポート体制の構築は、サイクリストのみならず観光客にもよりよい印象を与え、結果的に地域の活性化につながるものと思います。

ちょっとした発想から生まれたものだと思いますが、自転車を活用したまちづくりを推進する今治市において、このちょっとした気遣いはサイクリストのニーズを十分に捉えているのではないかと感じました。また、若干の初期費用（リスト作成、出力）のみで足りるといっても合わせて良いと思い、1票。

問題

緊急時や災害時に給食提供ができないときは、学校給食センターや他調理場との連携で給食提供をしてきましたが、施設等が被災したときの具体的な対処方法が確立されていない。

対策

- ①災害発生時の緊急対応マニュアルを作成しました。
- ②炊き出し可能施設一覧表の整理をしました。
- ③炊き出し可能施設を3グループに分け、調理場間の応援体制を確立させました。

結果効果

「災害時・緊急時への備え」のテーマに取り組むことにより、技術員の防災と緊急時対応の意識が高まり、知識の増進につながりました。また、マニュアル作成によって、被災しなかった調理場との連携ができるようになりました。施設の被害状況を把握する体制ができたことで、迅速な対応が可能になりました。

事務局長のコメント

平成30年の西日本豪雨災害時に伯方・大三島地域で給食提供が困難となった状況において、他の調理場と連携し対応した経験から、各調理場の技術員が災害時・緊急時の対応マニュアルを新たに作成しました。また、炊き出し可能施設一覧表についても保有分のうち即時に利用可能なものを洗い直しするとともに、ごはんだけではなく汁物の提供も考慮したものに見直しました。調理場現場職員が、災害時・緊急時対応の意識を持ったことを特に評価しました。

評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

職員の声

災害時に備えてのことなので、感心がありました。災害時に食料は大切なので良い取組だと思いました。

出納室

「出納事務適正化のための出納指摘事項の「見える化」と職員研修の充実」

その他

問題

出納室には、毎日、膨大な支払伝票が回付され、審査事務において、その2割程度は伝票自体やエビデンスの不備等により差し戻しとなっています。また、支払事務においても、当該伝票について取り消されているケース等により、支払予定日の変更等が生じ、同様の財務会計処理を繰り返し行っています。加えて、収入事務においても、担当課が入金予定を把握しているにも関わらず、債務者からの振込前に納付書を回付していないケース等が頻発しています。

これらは、適正な出納事務の大きな障壁となっており、出納室はもとより、各課の事務の停滞を招き、全庁的に労働時間を長時間化させている一因となっています。

対策

指摘事項について、付箋によるほか、出納室に来室してもらい、対面で指導することを通じて、指摘事項の意味合いや法令例規等の考え方に関する指導を密に行いました。

支払伝票の出納室回付期限（支払日の10営業日前）について、年度当初に明示するとともに、出納室内の提出箱にも掲出し、回付期限の徹底を図りました。

100万円超の収支見込について、その取扱いを慎重にしてもらうよう、機会を通じて、担当課に指導を行いました。

結果効果

不備伝票は、処理総数の10%程度に減じています。また、回付期限の明示とその都度の指導により、出納室への支払伝票回付が早まり、余裕をもって厳密な審査を行う体制が整うと共に、出納室の時間外勤務の削減につながりました。

歳計現金による定期預金での資金運用期間が明確化し、収支の見込みが立つようになりました。

事務局長のコメント

昨年度から実施の内部事務研修会に加えて、指摘事項の「見える化」に全員で取り組んだことにより、引き続き成果をあげています。

監査委員事務局の「質問・回答事例集」のように、不備事項を類型化し、インフォメーションに掲出することにも取り組んでください。



評価のポイント

創造	効果	波及	組織
			

II. 職員提案

1. 令和元年度の提案状況

(1) 提案及び処理件数

令和元年度は4月から7月までを受付期間とし、個人からの提案を募集しました。その結果、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、5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。令和元年度は、該当がありませんでした。

(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有給休暇の取得率を向上させるため、アニバーサリー休暇制度の実施 年次有給休暇取得率の向上を図るため、職員の「記念日」に年次休暇を取得させる「アニバーサリー休暇制度」を導入する。
提案の趣旨	②広告事業の積極的な推進 広告掲載までの起案書、公告、入札、契約等手続きの基本的な様式等を参考様式とともに、広告媒体（印刷物、バナー、不動産、物品など）ごとにパターン化する。
提案の趣旨	③申請書等における性別欄の見直しについて 業務上、性別情報が必要な理由がある場合や国・県などの機関が様式を定めており、様式の記載項目や記載方法について今治市に裁量の余地がない場合を除き、申請書等に性別情報が不要な場合は、性別欄を廃止、または、自由記述方式にする。
提案の趣旨	④ファシリテーターの計画的な養成・活用による組織の機能（会議等円滑化／企画立案・調整・遂行力）強化 ファシリテーター養成研修を市の研修計画に取り入れる。研修受講後職員の活用についても配置基準を作成し組織内に効果を浸透させる。
提案の趣旨	⑤大規模災害時における、迅速な被災状況把握及び復旧のための体制構築 被災状況の確認を、復旧班（事業担当課）とは異なる別動隊を組織して、市内全体の被害を調査して、速やかに担当課に情報提供できる体制を整える。作業の分業化によって、災害事業担当課の効率化が促進され、災害復旧を速やかに行うことが可能となる。

(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。

①市税等の口座振替の推進について

②災害発生時の参集基準の「見える化」と全職員による紙ベース等での共有及び大規模災害時各課初動対応マニュアルの各課所掌部分の抜き出しと紙ベース等での共有

③市内の公衆無線 LAN サービスの規格統一について

(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、令和元年度は該当がありませんでした。

Ⅲ. 表彰

令和2年1月6日（月）に公会堂で開催された市長年頭訓示式において、業務改善の優良事例に対する市長表彰を行い、業務改善の優良事例において上位3位までの課に対し、市長より賞状が授与されました。



防災危機管理課 「避難所開設セットの設置」



宮窪地域教育課

「3000人の町の博物館にGWに9000人以上やってきた！
地域住民とともに「おもてなし」大作戦！」



市民課 「婚姻届提出者に対する記念撮影ブースの設置」