

平成 28 年度 職員提案集



平成 29 年 4 月

高松の未来を創るアイデアが今ここに。

【編】高松市 総務局 人事課 行政改革推進室

平成 28 年度 職員提案集

高松の未来を創るアイデアが今ここに。

《目次》

(採用提案)

1 旅費の適正な運用を目指そう！	3
2 分かりやすい窓口案内	5
3 各係・担当レベルの業務マニュアルの作成について	6
4 課内で電話番号を割り振ることによる電話対応サービスの向上	8
5 情報機器のアドバイザー！	10
6-11 不採用となった提案	12

《審査の流れ》



1 旅費の適正な運用を目指そう！

提案者	匿名	提案の種別	自由提案
提案の概要	現在、旅費の支給については、航空機及び高速道路を利用した場合のみ領収書を添付しているが、民間の多くの企業では旅費の精算時に領収書が必須となっている。民間に倣い、コンプライアンスを徹底し、透明性の高い旅費制度を構築するため、鉄道運賃及び宿泊料の精算時に領収書の添付を義務づけることとする。		
採用理由	例規上の障壁はあるものの、旅費法に依拠しているはずの国家公務員でも、税務署のように既に領収書の添付を義務づける機関もあり、実現可能性は高い。コンプライアンスの徹底の観点からも、旅費の支給方法を公務員基準でなく、民間と同じ基準に改善し、チェック体制を強化すべきである。		

● 提案内容（新たな方策、工夫、改善等について、簡潔に記載してください。）

問題点

≪税金の使途として非常に不透明 ⇒ 信憑性の向上へ！≫

・鉄道運賃や宿泊料は、高額になることが多いが、本来の交通機関を利用しなかったり、格安の宿泊施設を利用したりして、差額をそのまま職員が受け取ることが出来る。

・平成 18 年度の会計検査院の内閣府に対する決算検査報告の中で、単身赴任している職員が出張の際に自宅に宿泊しているのに、宿泊料が支給されていた点が指摘されている。

・平成 17 年度の熊本県庁の外部監査報告書でも、「旅行が出張命令通り行われたかについての事実の確認」として、旅行の事実を確認するためにも、宿泊出張の場合、宿泊ホテルや施設からの領収書や宿泊証明書を徴収する必要性が指摘されている。

⇒このように、高松市の旅費の支給方法では、出張先の友人宅へ宿泊したり、格安の宿泊施設を利用したりすれば、同様の行為を実行することが出来る制度設計になっている。

⇒コンプライアンスの徹底が必要な時期だからこそ、市民にとって不透明に映る部分を全国に先駆けて改善し、旅行命令の信憑性の向上に努める姿勢を示すことは、意義が大きい。

≪市役所の常識でなく、民間人の常識を≫

・民間では、多くの企業が旅費の精算時に領収書の添付が義務付けられており、不透明なお金の使途が無いようにしている。定額支給方式と比べて、事務量の増大があったとしても、民間企業でもやっていることなので、公金を取り扱う市役所として、少なくとも民間レベルと同じ審査体制は必要だと思われる。

・国家公務員も領収書の添付は義務づけられており、県や市と大きな差がある。

解決策

・出張命令の起案時は、定額支給をこれまでどおり採用し、**特急利用を伴う鉄道運賃（乗車券及び特急券）と宿泊料**に限り、**精算時に領収書を添付させ、差額を精算するものとする。**（バス運賃や日当など、その他の旅費は領収書不要）

※ただし、定額支給分の金額を超える費用については、支給せず、定額支給分までを上限とする。

※また、宿泊費には、課長補佐級以下の場合、2,200 円分の食料料が加味されているので、素泊まりなどの場合は、食料料分を除いた宿泊費と精算することとする。

《ポイント》

- ①起案時の定額支給方式を維持することで、支給段階での事務処理量は現状維持となる。
- ②領収書を添付することで、所管課及び出納室の事務量が増加するが、現状でもゼロ精算を回議しているため、「領収書を添付する」作業が追加になるのみである。
- ③所管課及び出納室の事務量の増加を最小限に食い止めるため、費用が大きくなる**特急利用を伴う鉄道運賃（乗車券及び特急券）と宿泊料のみ**に限定する。

効果

- ①最小限の事務量で、公金の使途として旅費の信憑性を高めることが出来、コンプライアンスの徹底に大きな意義がある。
- ②差額分の経費を節減することが出来る。
- ③民間と同じ感覚での審査を導入することで、「これだから公務員は・・・」という見方を是正することが出来、市役所のクリーンなイメージ向上につながる。

- 費用（改善等に要した経費、所要時間等）
所管課及び出納室の職員（出張命令の精算時の回議者）の確認の事務量増

●改善後の効果

- ①最小限の事務量で、公金の使途として旅費の信憑性を高めることが出来、コンプライアンスの徹底に大きな意義がある。
- ②差額分の経費を節減することが出来る。
- ③民間と同じ感覚での審査を導入することで、「これだから公務員は・・・」という見方を是正することが出来、市役所のクリーンなイメージ向上につながる。

●数値化できる効果

特別会計を含む普通旅費の総額約 200,000 千円のうち、東京へのお出張費は1回あたり約 50 千円なので、すべて東京へのお出張だと仮定して、単純計算でも 4,000 回のお出張があることになる。

1回あたり宿泊費 2 千円、交通費 2 千円の差額が生じたとすると、

4 千円×4,000 回 = 16,000 千円の削減効果が見込まれる。



どのように、提案を実現するのか？

部局名 総務局	所属名 人事課
(職員提案をどのように実施していくか)	
1 目的 旅費の適切な支給により、公金の用途を明確・透明化するとともにコストの節減を目指す。	
2 内容 定額支給としている交通費、宿泊料等について、精算時に領収書を添付することにより、実費支給とする。	
3 課題とその対応方針 制度見直しに伴う事務の増加量や他市の状況等を勘案しながら、実費支給とする旅費の範囲や審査基準、事務処理方法等の検討を行う必要がある。	
※ 実施又は採用が見込まれる課の範囲 <input type="checkbox"/> 当課のみ <input checked="" type="checkbox"/> 全庁の課 <input type="checkbox"/> 一部の課 ()	

2 分かりやすい窓口案内

提案者	国保・高齢者医療課 永峰 侑二	提案の種別	自由提案
提案の概要	市役所を訪れる来庁者が目的の窓口へたどり着けるように、1階フロアに設置された案内板の場所を記した案内標示の設置や、1、2階フロアの窓口上部につるされた案内板をかみ砕いた表現に変える。		
採用理由	庁舎の案内表示は、平成 30 年度に予定されている危機管理センターの供用開始に伴い、本庁舎執務室の改編の際に、更新することになっており、それをもって実現に代えることとする。		

(詳細な内容)

●提案内容（新たな方策、工夫、改善等について、簡潔に記載してください。）

現状

- ・ 3階以上のフロアの案内表示はエレベーター付近のみ
- ・ 1階ロビー中央部に各フロアの案内板が設置されているが、正面玄関からは距離が離れており、あまり注目されていない。

障壁

- ・ 案内表示設置コスト
- ・ 部署のフロア移動が起こった時の変更コスト

改善策

- ・ 2階以上のフロアの床に矢印などで各課の案内表示を設置
- ・ 1階ロビー中央部の案内板や案内所を示す表示を設置

実現による効果

- ・ 来庁者が目的の窓口へスムーズにたどり着ける
- ・ 混雑の回避につながる
- ・ 来庁者の職員用施設への迷い込み防止



どのように、提案を実現するのか？

職員提案実施計画書

部局名 財政局	所属名 財産経営課
(職員提案をどのように実施していくか)	
1 目的 市役所を訪れた人がスムーズに目的の窓口等へ行けるよう、庁舎の案内を分かりやすいものとする事により、来庁者の利便性の向上を図る。	
2 内容 案内所や庁舎案内表示板の設置場所も含めて、庁舎案内の内容、方法を来庁者に分かりやすいものとする。	
3 課題とその対応方針 1 階ロビーにおける分かりやすい庁舎案内のための案内所や庁舎案内表示板の整備に当たっては、今後、計画的に実施を予定している庁舎改修等工事に合わせて、実施に向けて検討する。 また、平成 30 年度に予定されている危機管理センターの供用開始に伴う、本庁舎執務室の改編と合わせてフロアの案内表示等を更新する。	
※ 実施又は採用が見込まれる課の範囲 <input checked="" type="checkbox"/> 当課のみ <input type="checkbox"/> 全庁の課 <input type="checkbox"/> 一部の課 ()	

3 各係・担当レベルの業務マニュアルの作成について

提案者	資産税課 森 隆朗	提案の種別	自由提案
提案の概要	係・担当レベルで特に問い合わせの多い内容について広くまとめた業務マニュアルを作成し、業務遂行の効率化を図る。		
採用理由	問い合わせの多い案件についての課内統一マニュアルは、対応の平準化の観点から重要であるが、「よくある質問と回答」などの既存のマニュアルが存在するため、それらを活用して加筆・修正を加えながら、マニュアル作成をすることとする。		

(詳細な内容)

●提案内容(新たな方策、工夫、改善等について、簡潔に記載してください。)

現状/背景

現在、資産税課家屋係には一般的な業務内容を網羅的にまとめているマニュアルが存在しない。そのことによって、配属されて歴の浅い職員は業務に関する問い合わせがあった場合、回答に困る場面がたびたびみられる。例えば、申告書類の書き方や添付書類についての問い合わせがあったときなどがそれに該当する。また、配属されたときの指導者によって業務の習熟度に大きな差が生じる場合もある。

上記の実態は資産税課家屋係に限らず全庁的にも通ずる話であると考える。

提案内容

○担当業務の内容を網羅的にまとめたマニュアルを作成する

「網羅的」という表現を用いたが、特に問い合わせの多い案件（下記に記載）について広くまとめたマニュアルを想定している。

問い合わせの多い案件

- ・申請書類に関すること
- ・家屋を新築/増築した、取壊した際の手続きに関すること
- ・バリアフリー、耐震改修等を行った際の減額に関すること（申請書類と重複するところがある）
- ・家屋の評価に関すること（どのように固定資産税を算出するのか、といったことからなかなか税額が下がらないのはなぜかといった説明等）

効果

- ・配属されて歴の浅い職員であっても自信を持って回答しやすくなる
- ・比較的統一された内容の回答が望める



どのように、提案を実現するのか？

職員提案実施計画書

部局名	所属名
財政局	資産税課
<p>(職員提案をどのように実施していくか)</p> <p>1 目的 新任職員向けの網羅的な課内業務マニュアルを作成配備し、納税者等からの問い合わせに対し、迅速かつ的確に対応する。</p> <p>2 内容 問い合わせの多い案件について、コンパクトにまとめた課内業務マニュアルを作成する。その際、既存の「よくある質問と回答、Q & A」、「税3課業務マニュアル」、「係毎業務マニュアル」をベースとする事により、作成の省力化に努める。これを、主に新任職員向けの本課業務初級入門編として活用し、もって、窓口対応・電話応答の迅速化や的確化を図り、市民サービスの向上を目指す。</p> <p>3 課題とその対応方針 登載項目がやたらに多くなり、ボリュームミナ物に仕上がると、結果として、実践に使えない無用の長物となりかねない。したがって、必要最低限の項目に絞ったコンパクトな成果品を目指す必要がある。そのため、問い合わせが殺到する4月、5月（納税通知書発送直後）に問合せ項目のデータ収集を行い、登載項目の選定をすることが合理的であると言える。さらに、通年の状況や年月の経過を反映させ、常に加除修正し、リニューアルを続けていくことが望ましい。</p> <p>(実施による予測効果) 接客・通話時において、利用しやすい形態（検索機能、小型化など）への工夫が奏功すれば、市民サービスの平準化や向上が期待できる。</p> <p>※実施又は採用が見込まれる課の範囲</p> <p><input type="checkbox"/>当課のみ <input checked="" type="checkbox"/>全庁の課 <input type="checkbox"/>一部の課 <input type="checkbox"/>一部の課</p>	

4 課内で電話番号を割り振ることによる電話対応サービスの向上

提案者	納税課 榎山 睦子	提案の種別	自由提案
提案の概要	同業務毎に電話番号を割り振り、取り次ぎ率を減少させることによって、ワンストップで素早い電話対応を図る。		
採用理由	納税課の業務は係ごとの専門性が高く、特定の時期に一つの係に電話が集中している現状があるので、係ごとの電話番号の取得によって効率化が見込まれる。他方、納税課以外の課においても、同様の状況であれば、採用を検討すべきである。		

(詳細な内容)

●改善策（誰にどんなことを実施したのか、何をどう変えたのか等、対象と手段等を具体的に記入してください）

現状

納税課は検収・証明係(還付・証明等)、税制係（ふるさと納税等）、納税推進係（口座振替等）、収納係、特別滞納整理係（滞納整理・納付指導等）、債権回収室（各課で対応困難な債権の滞納整理・納付指導等）の5係・1室から成る。大きく分けて4つの業務に分類されるが、電話番号は納税課共通の（2222）と債権回収室の（2223）が振られているので、電話を取った者が各担当者または担当係に取り次ぐことになっている。

問題点

納税課と一括りにしても、中身の業務は分業化されており、電話を取った者が取り次ぐ頻度は高い。電話を保留後、フロアーは物理的にも広く、また個人情報も含まれることから、小走りや担当者・担当係に口頭で伝えたり、フロアー中に響きわたるよう大声で叫んだりして取り次いでいる。時間と労力の無駄である。また、案内所や、市民税課や資産税課から転送されることも度々あり、電話を取った者がさらに担当者に取り次がざるを得ず、たらい回しにしてしまうことがある。市民サービスの視点ではよろしくない。

提案内容

業務内容に基づいて課内で4つの番号を割り振り、市民の方の待ち時間が短縮されることで、素早い電話対応を図る。その際、電話番号について市民、庁舎内に充分周知する。

波及効果

納税課では電話対応を向上させる為、電話当番がワンコールで電話を取り、その他の者もフォローし、3コール以上電話を鳴らさせないように努め、まずは市民が電話口の職員に行き着くまでの待ち時間の短縮に努めているところだが、個々の能力ややる気（誰かがとってくれるだろう）に格差があるので3コール以上鳴らさせてしまっている現状がある。担当業務毎に電話番号が振られることで自分の業務の電話だという認識も高まり意欲的に電話を取るようになる者が増えることが期待できる。



どのように、提案を実現するのか？

職員提案実施計画書

部局名 財政局	所属名 財産経営課 納税課
<p>(職員提案をどのように実施していくか)</p> <p>1 目的 担当課にかかってきた電話について、担当者が出るまでの取り次ぎ回数を少なくすることにより、かけてきた人の待ち時間を短縮し、電話対応サービスの向上を図る。</p> <p>2 内容 担当課の代表番号以外の電話番号を、業務内容に基づいて担当係等に割り振る。</p> <p>3 課題とその対応方針 各課に割り振られている回線数は限られている。 また、課の代表番号以外の電話番号を設定することは、市民等に問い合わせ内容に応じた電話番号を選択する必要が新たに生じることとなり、当該電話番号に係る担当業務の周知を図ったとしても、市民をはじめ電話を取り次ぐ案内所等の負担が増える結果となる。 このほか、実施に当たっては、係員が電話を速やかに取れる態勢を整えることが必要となる。 これら市民等の負担が増えることなどの課題について、担当課での検証及び対応がなされたことを確認の上、割り振られた回線数の範囲内で、電話番号を割り振ることとする。</p>	
<p>※実施又は採用が見込まれる課の範囲</p> <p><input type="checkbox"/>当課のみ <input type="checkbox"/>全庁の課 <input checked="" type="checkbox"/>一部の課（納税課）</p>	

5 情報機器のアドバイザー！

提案者	匿名	提案の種別	自由提案
提案の概要	パソコンやネットワーク関係、システムに関わる様々な問い合わせを受けているが、質問者が何を伝えればいいかわからないまま連絡してくることが多く、問題解決にいたるまで時間がかかることが多いので、質問早見表を作成する。		
採用理由	情報政策課へのシステム・機器関連の問い合わせは多く、質問早見表の作成によって、所管課・情報政策課ともに業務の効率化が見込まれる。ただし、この手のマニュアルは時間の経過とともに忘れられ、使用されなくなっていく傾向があるため、マニュアルの周知及び使用方法をよく検討して実施すべきである。		

(詳細な内容)

●提案内容（新たな方策、工夫、改善等について、簡潔に記載してください。）

現状

情報政策課は、本庁出先を問わず様々な問い合わせを受けているが、質問者がどんな状況におかれているかを理解できていないまま、連絡してくるケースが多い。したがって、問題解決にいたるまで時間がかかることが多く、早急な対応を求められる場合(ウィルス感染対応…etc)にもヒアリング時間が長くなってしまっている。

提案内容

情報政策課が受けた質問内容をまとめ、それらを表にして HP 上やグループウェア上に載せることにより、問い合わせ時の大まかな指針を作る。しかし、この一覧のみだと実際にあった問い合わせにしか対応できず、結局緊急時(普段起こりえない現象時)にあわてて対応することが見込まれる。したがって、各課の情報セキュリティ担当者を集め『意見交換会』のようなものを開き、「こんな時はどうすればいいの」「これわからないんだけど、聞いていいものかどうかわからない」などの情報を収集する。実際現場にいる現課の職員が一番疑問を多く持っているはずなので、それらの意見を集約することが質問早見表の作成に近づくと考える。もちろん、質問表の作りっぱなしではなく、質問回数や回答を載せていく。

効果

質問早見表を活用することで、緊急時対応も速やかに行えることが予想できるほか、普段から意識的に情報機器に触れることができるようになると思う。また、情報政策課からの目線ではなく、使用者の環境に適した情報機器の配置や、システムの開発にも効果があると思う。



どのように、提案を実現するのか？

職員提案実施計画書

部局名	所属名
総務局	情報政策課
<p>(職員提案をどのように実施していくか)</p> <p>1 目的 当課への問合せについて、質問者が、質問時に必要な情報を把握したり、問題を自己解決することで、職員の業務の効率化を図る。</p> <p>2 内容 当課が受けた質問の早見表を作成し、グループウェア等に掲載する。</p> <p>3 課題とその対応方針 掲載する質問については、セキュリティやシステム・機器管理上の問題もあり、十分な検討が必要である。 今後、当課への質問の取りまとめを行い、掲載可能な質問を精査した上で、取りまとめ等に要する労力以上に業務の効率化が期待できるか否かを検討する。</p>	
<p>※実施又は採用が見込まれる課の範囲</p> <p>■当課のみ <input type="checkbox"/>全庁の課 <input type="checkbox"/>一部の課</p>	

6-11 不採用となった提案

No.	題名	種別	概要	不採用理由
6	年3回の「イクメン研修」～男性の育児休暇取得拡大に向けて！	自由	「高松市職員活躍推進行動計画」における男性の育児休暇取得率を平成30年度に10%とする目標に向けて、育児休暇取得経験者の立場から、「年3回のイクメン研修」を提案する。	提案の趣旨は非常に重要な視点だと思われるが、研修内容については既に実施している内容である上、今年度から開催回数を2回に拡大して取り組んでいるところであるため、成果を検証するまで回数を増やすことは困難である。
7	お父さんが早く帰ってくるまち 高松	自由	ノー残業デーの拡充や就業時間中の地域活動参加の円滑化を通して、働き盛りの男性が、家庭や地域にすることが自然に感じられ、女性の社会進出の環境を整えることで、安定性の高い家庭・地域・まちをつくる。	平成 28 年 3 月に策定した高松市職員活躍推進計画において、毎月 0 のつく日もノー残業デーとしており、まずは現状のノー残業デーの周知を徹底する。また、地域活動参加時の職専免は、民間企業に勤務する他の参加者とのバランスを考慮し、有給休暇で参加すべきである。
8	サンポート高松に県立体育館を	自由	大規模なイベントやスポーツの試合などで多くの観客を見込める、県立体育館を誘致するため、県との協議の中で市が一部費用負担を行ったり、業者選定時にPFIを活用したりして、高松市への設置をPRする。	既に、高松市として、県に2回要望書を提出しており、提案にある誘致への活動は実施しているが、建設主体は県であることから、決定は県に委ねざるを得ない。今後は、所管課において県立体育館のサンポート地区への誘致を進めていく。
9	病休の多い職員に対する再教育の実施について	自由	病休の再発を防ぐため、病休取得職員に対する再教育やメンタルヘルス研修の充実を図る。	提案の内容については、「職場復帰支援制度」により病休職員が円滑に職場復帰できるようにしている。分限処分についても制度上既に存在しており、適合する職員がいる場合には適用される可能性はある。
10	エレベーターの利用方法改善	自由	市民の方も利用するエレベーターにおいて、市民の方を市役所に来られたお客様と考え、市役所職員である我々はサービスする立場であることを意識し、職員意識の改善に向けた掲示や、市民優先の利用時間帯を作るなどの対策を行う。	提案にある時間帯別市民優先エレベーターなどのハード面については、運用変更に伴う市民の混乱が予想されるため、実施は困難である。ただし、職員の意識改革などのソフト面については、さわやかサービsteamに意見として伝えることとする。

11	住民目線に立った総合窓口サービスを提供	自由	住民をたらいまわしせず、市役所の窓口で行われる各種証明書の発行や届出などの手続きを、ほぼ「一か所」で住民が行政サービスを受けられる「総合窓口」の導入。ハード面では障壁が多いため、窓口課をつないだ総合窓口システムを用いて、基本情報の共有とワンストップ化を実現する。	手続き漏れの防止については、市民課において住民異動の際に必要な手続きの案内を行っており、既に対応が来ている。また、市民課主体でスローサービスを実施する場合、処理時間が増加するため、現行の人員体制で実施することが困難であり、繁忙期にはさらに難しいのが現状である。システム導入には莫大な費用がかかり、費用対効果の側面からも導入は困難である。
----	---------------------	----	---	--