

平成21－22年度
職員提案集

人事課 行政改革推進室

平成23年4月

目 次

1	応募提案項目等一覧	1
2	採択提案・実施計画	1
3	職員提案実施要領	20
4	提案審査基準等	22
5	採点表（様式）	23

この職員提案集は、平成21年10月1日から22年9月30日までの間の応募および採択等の状況を取りまとめたものです。

（第5次高松市行財政改革計画の策定に当たり、全職員参加による業務の総点検に取り組むため、上記期間の内、平成21年10月1日から22年3月31日の間は、募集を休止）

応募総数は4件で、すべての提案内容を掲載しています。

いずれの提案も改革への熱意や柔軟な発想にあふれた提案です。皆さんの職場において、改革・改善のヒントにしてください。

また、現行の職員提案は、グループウェアの「◇職員提案」に実施要領、各種様式等を掲載しており、いつでも応募することができます。職員の皆さんの積極的な提案をお願いします。

1 応募提案項目等一覧

番号	件名	種別	採択・不採択	実施状況	実施所属	表彰対象
1	電話料金縮減に取り組みました。	B	採択	実施済	市民政策部 (美術館美術課)	—
2	要綱等の公開について ～市民との情報共有化に向けて～	A	一部採択	準備中	総務部 (広聴広報課)	—
3	公正、適正な行政執行を推進する 組織体制について	A	不採択	—	—	—
4	市民課最大の課題「繁忙期」を上 手く乗りきる方法をみんなで考え よう！	B	採択	実施済	市民政策部 (市民課)	表彰

【種別】「A」：自由課題，「B」：実績報告，「C」：テーマ提案

【実施状況】 ※ 実施状況は，平成23年2月末の時点です。

「実施済」：計画どおり実施済のもの

「実施中」：計画どおり実施中のもの，または計画の一部について実施済もしくは実施中のもの

「準備中」：実施済，実施中以外のもの（時期未到来を含む）

■ 提案の審査

提出された職員提案の審査は，提案内容に係る関係課の意見を参考に人事課で1次審査を行った後，採択・不採択および実施等について市長の決定を得て，確定しています。

2 採択提案・実施計画

※ 添付資料は，紙面の都合上，表彰対象の提案のみ掲載しています。

※ 採択提案については，併せて実施計画書を掲載しています（実績報告を除く）。

※ 実施計画書は，提案内容に係る関係課が作成した実施に向けた計画です。

職員提案 1 【実績報告】	
タイトル	電話料金縮減に取り組みました。
提案者	市民政策部 美術館美術課 尾野 寿明
提案要旨	老朽化した電話設備の更新を検討するなかで、割引サービスの適用による電話料金の節減と支払事務の簡素化が実現できたことから、この情報を共有し、無駄が少しでも解消されるきっかけになればとの思いで提案しました。
改善前の状態および問題点	美術館の電話設備は平成19年度に故障し、「保留」すらできない最低限の機能の電話設備で急場をしのいでいました。また、支払事務の煩雑さの解決策を探るうちに、職員数や通話状況に見合わない加入回線数の多さが月々の支払額を押し上げる原因のひとつとなっているのに気付きました。
目的	(何のためにしたのか、ねらいは何か) 電話料金の節減、おとく電話やメタルプラスといったNTT以外のサービスの有効性。また、支払事務の事務量削減。
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) 通話状況に見合うよう契約回線数を集約し、また、電話設備更新にあわせてアナログからISDN回線へ転換することで、最終的に契約回線数は6→2回線に集約しました。 同一通信会社から複数届いていた請求書をまとめ、あわせてマイライン割引の適用がなかった回線にも割引が適用されるようにしました。 NTT以外の直収電話（おとくライン）をI r u c a 端末用回線に導入しました。 近隣のコンビニで同種サービスの提供があることを確認したうえで、老朽化した公衆ファックスの供用を停止しました。 電話交換機の更新にあわせて、自動的に0077等の携帯への通話料が割引られるサービスの番号が付加されるように設定しました。
費用	(改善等に要した経費、所要時間等) ・NTT等の工事費4,410円、回線廃止手数料15,750円 ※ 電話設備の更新費用（1,302,840円）を除く。
改善後の効果	(数値化できる効果) ・電話料金の縮減：月額 約1万円 (平成20年度下半期287,562円→21年度下半期193,134円) ・歳出管理票の発行数 月6件→月3枚 ※ 提案内容の実施・採用が見込まれる課名または課の数() ・電話設備が老朽化している出先施設等

所属長記入欄（効果・所見・審査の際留意してほしいこと）

電話料金の大幅な削減（30%以上）が達成できたことに加え、電話機の故障により電話対応で不便を強いられていた職員の悩みを解決できた。さらに、電話料金支払事務の簡素化により事務改善にも大きな効果があった。

また、電話設備の更新（リース料）に係る費用も、更新により取りやめた電話設備保守点検料の範囲内であるなど、維持管理費の削減も実現できた。

漫然と前例踏襲により事務処理を行うことなく、業務改善に取り組む姿勢は他の職員の模範となっており、所属職員の資質向上に寄与している。

所属名

美術館美術課

所属長氏名

吉田 往嗣

職員提案2 【自由課題】	
タイトル	要綱等の公開について～市民との情報共有化に向けて～
提案者	産業経済部 農林水産課 斉藤 公志
提案要旨	<p>より開かれた市政を実現するとともに、高松市自治基本条例第14条に掲げる情報共有の規定に基づく行政運営を推進することを目的として、以下のことを実施します。</p> <p>① 高松市例規集への要綱等の登載</p> <p>② 高松市ホームページのトップページへの補助事業一覧の掲載</p>
提案内容	<p>(新たな方策, 工夫, 改善等)</p> <p>現在, 市が実施している事業の情報公開について, 次に掲げる2つの課題があります。</p> <p>まず第一に, 事業の詳細な内容を記した書面(以下「要綱等」という。)の公開について, 一部を除き, ホームページ上で公開されていないため, 市民に対し事業の内容を正確に周知できていない点です。</p> <p>その対策として, 高松市例規集に要綱等を登載します(なお, 例規集への登載が困難な場合は, 高松市ホームページのトップページに「要綱等一覧」のカテゴリーを設け, 要綱等をPDFファイルで課ごとに一覧で掲載します。)</p> <p>登載(掲載)する要綱等</p> <p>直接, 市民に関係のある事業の要綱等であり, 次に掲げるいずれかに該当するもの。</p> <p>(1) 補助金等の交付の目的, 基準, 手続その他の事務の取扱いについて定めるもの。</p> <p>(2) 行政指導, 勧告等の基準, 手続等を定めるもの。</p> <p>(3) 委員会等(地方自治法第138条の4第3項の規定に基づき設置された附属機関を除く。)の設置, 運営等について定めるもの。</p> <p>(4) その他事務事業の実施の目的, 基準, 手続等について定めるもの(単なる事務処理マニュアル, 単なる審査基準・処分基準に過ぎないものを除く。)</p> <p>第二に, 特に補助事業の情報公開について, 各課のホームページに個別に掲載されているため, 市民にとって補助事業の公募状況が確認しづらく, また, 補助事業者が固定化される傾向にある点です。</p> <p>その対策として, 高松市ホームページのトップページに「補助事業一覧」のカテゴリーを設け, 補助事業の内容等を課ごとに一覧で掲載します。</p> <p>対象となる補助事業および掲載する内容</p> <p>一般会計・特別会計に予算計上する補助事業および市の附属機関・附属機関類</p>

	<p>似機関が実施する補助事業のうち、補助対象者を公募する事業について、次に掲げる項目。</p> <p>(1) 補助金等の名称</p> <p>(2) 対象者</p> <p>(3) 補助・助成の内容</p> <p>(4) 当初予算額</p> <p>(5) 要綱・要領（PDFファイル）</p> <p>(6) 担当課名および連絡先（各課の関連するホームページにリンク）</p>
費用	<p>(改善等に要する経費, 所要時間等)</p> <p>① 高松市例規集への要綱等の登載</p> <p>(1) 例規検索システムの更新作業委託料 (高松市ホームページのトップページに掲載する場合は、費用負担なし。)</p> <p>(2) 取りまとめ業務にかかる人件費</p> <p>② 高松市ホームページのトップページへの補助事業一覧の掲載</p> <p>(1) 取りまとめ業務にかかる人件費</p>
改善後の 予測効果	<p>① 高松市例規集への要綱等の登載</p> <p>(1) 市民としては、要綱等の公開により、事業の詳細な情報を得やすくなります。</p> <p>(2) 市としては、事業内容の周知が容易になり、業務の効率化が図られます。また、要綱等の検索により、新規事業を立案する際、現在実施している事業との内容の重複を回避しやすくなります。</p> <p>② 高松市ホームページのトップページへの補助事業一覧の掲載</p> <p>(1) 市民としては、補助事業一覧を閲覧することでその公募状況が確認でき、補助事業を利用しやすくなります。</p> <p>(2) 市としては、補助事業の利用希望が増加することで補助対象者の範囲が拡大し、事業の適正化が図られます。</p>
数値化 できる効果	<p>① 高松市例規集への要綱等の登載</p> <p>(1) 要綱等の登載数</p> <p>(2) 例規検索システム利用数 (高松市ホームページのトップページに掲載する場合は、ホームページ閲覧数)</p> <p>② 高松市ホームページのトップページへの補助事業一覧の掲載</p> <p>(1) 補助事業の利用希望者数</p> <p>(2) ホームページ閲覧数</p>

※ 一部採択する提案部分

- ・ 高松市ホームページのトップページに「要綱等一覧」を掲載する

※ 不採択とする部分

- ・ 高松市例規集に要綱等を登載する

(理由)

- ・ 経費増

- ・ 高松市ホームページのトップページに「補助事業一覧」を掲載する
(理由)
 - ・ 採択の内容で、提案目的を実現可能
 - ・ 現在、財政課のページに「補助金・交付金一覧」の項目あり

職員提案実施計画書

部局名 総務部	所属名 広聴広報課
<p>※ 職員提案をどのように実施していくか</p> <p>(目的) 市民に分かりやすく要綱、要領等の情報を発信し、広く市の制度への理解を深めていただく。</p> <p>(内容)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トップページ「オンラインサービス」(大項目)に「要綱、要領等一覧」(中項目)を新設 ・ 「要綱、要領等一覧」(中項目)に「部局別の要綱、要領等一覧(仮称)」を新設 ・ 導入時の掲載や、要綱、要領等の制定・改廃時は、主管課が自ら対応 <p>(課題とその対応方針)</p> <p>(導入時)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 要綱、要領等のうち、ホームページに掲載する必要のないものの判断 ・ 現行システムでの掲載方法の可能性 <p>(導入後)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 要綱、要領等の制定、改廃時に、主管課が、このページに必ず掲載、修正等の対応を行うための手法 ・ 要綱、要領等の制定、改廃時に相談等に当たっている(総務部)総務課との協議導入に向けて、以上の点について検討する必要がある。 	
<p>(実施による予測効果～数値化できるものは極力数値化してください。)</p> <p>本市が定める要綱、要領等を、ホームページ上で一覧的に閲覧できるようにすることで、より一層、市民との情報共有や、庁内での情報共有が推進されることにより、市政への理解を深められるとともに、事務の効率化に寄与するものと考えます。</p> <p>(アクセス件数：年間8,000件(予定))</p>	
<p>※ 実施また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(課程度)</p>	

職員提案3 【自由課題】

タイトル	公正、適正な行政執行を推進する組織体制について																																				
提案者	総務部 情報政策課 小川口 彰																																				
提案要旨	<p>不当要求行為や行政対象暴力に対しては組織的な対応が必要である。そこで、警察からの出向者や警察OBの方で構成する相談窓口を庁内に設置し、相談や通報があれば、どこの課へも警察関係の方たちがすぐに駆けつける体制をつくる。</p> <p>また、警察関係の方たちによる職員研修（実体験の解説やロールプレイング等）を行い、不当要求行為や行政対象暴力への対応方法等、活かした知識を得る。</p>																																				
提案内容	<p>（新たな方策、工夫、改善等） 現状・問題点</p> <p>近年、不当要求行為や行政対象暴力が社会的な問題として注目されている。警察からの出向や警察OBの方が職員として勤務されているのも、これらの行為への対策という面もある。しかし、現状では警察OBの方の経験や人脈を十分に活かしていないのではないだろうか。</p> <p>例えば、市税の徴収業務（納税課）において、不当要求行為や行政対象暴力が発生すると想定される場面のひとつは、強制的に差押や搜索を執行する場面である。しかし、差押や搜索は公権力の行使に当たるとして一般職にしか認められておらず、嘱託職員はこれらの業務に主担当として従事することはできない（地方税法第1条）。そのため警察OBの方といえども、他の嘱託職員と同様に一般職の補助的な事務に従事しているのが現状であり、これでは宝の持ち腐れである。</p> <p>不当要求行為等は窓口での脅迫、暴力行為といったものだけではない。表1は岡山市での不当要求行為等の状況・内容を表したものである。同市では不当要求行為対策を含めた公正、適正な行政執行の推進に関わる部署（課長：警察からの出向，一般職2名：事務，嘱託職員1名：警察OB）を設置しており、これまで「岡山市公共施設における暴力団排除に関する条例」を策定するなどしている。</p> <p>【表1 岡山市における不当要求行為に係る相談内容】</p> <table border="1" data-bbox="427 1574 1316 2016"> <thead> <tr> <th>手段別</th> <th>件数</th> <th>目的</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>①暴力的行為</td> <td>64</td> <td>①入札契約関係</td> <td>32</td> </tr> <tr> <td>②脅迫的行為</td> <td>56</td> <td>②行政指導要求関係</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>③面談強要行為</td> <td>44</td> <td>③公正人事阻害関係</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>④粗野乱暴な言動</td> <td>176</td> <td>④賠償・買収関係</td> <td>42</td> </tr> <tr> <td>⑤業務妨害行為</td> <td>8</td> <td>⑤債務券面関係</td> <td>49</td> </tr> <tr> <td>⑥その他</td> <td>156</td> <td>⑥不当な金品供与要求関係</td> <td>59</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>⑦不正受給要求関係</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>⑧その他</td> <td>209</td> </tr> </tbody> </table>	手段別	件数	目的	件数	①暴力的行為	64	①入札契約関係	32	②脅迫的行為	56	②行政指導要求関係	42	③面談強要行為	44	③公正人事阻害関係	8	④粗野乱暴な言動	176	④賠償・買収関係	42	⑤業務妨害行為	8	⑤債務券面関係	49	⑥その他	156	⑥不当な金品供与要求関係	59			⑦不正受給要求関係	63			⑧その他	209
手段別	件数	目的	件数																																		
①暴力的行為	64	①入札契約関係	32																																		
②脅迫的行為	56	②行政指導要求関係	42																																		
③面談強要行為	44	③公正人事阻害関係	8																																		
④粗野乱暴な言動	176	④賠償・買収関係	42																																		
⑤業務妨害行為	8	⑤債務券面関係	49																																		
⑥その他	156	⑥不当な金品供与要求関係	59																																		
		⑦不正受給要求関係	63																																		
		⑧その他	209																																		

(平成16年4月～22年3月)

((出典) ぎょうせい編『月刊 法律のひろば2010年5月号』13頁)

同市で最近発生した事例としては、ア) 市民病院の医師の対応に腹を立てた患者が当該医師及び制止に入った医師へ暴行を加えた事例、イ) 粗大ゴミの収集方法に不満をもつ暴力団組員が収集中の職員に対して暴行を加えた事例、ウ) 一時保護の子供に対する面談を拒否された保護者が児童相談所の担当職員の頭髪を引っ張るなどの暴行を加えた事例などがある。

このように、不当要求行為等は多様化しており、これらの行為は一つの部署で頻繁に発生するものではないことがわかる。警察からの出向者や警察OBの方が特定の部署に常駐している高松市の現行の組織体制は、不当要求行為等への対策として、また行政運営においても果たして効率的であろうか。

高松市における警察OBの方の業務の現状や不当要求行為等の発生状況から、警察関係の方たちの経験や人脈を活かした不当要求行為等への対策を提案する。

改善案

① 警察からの出向者や警察OBで構成される相談窓口の設置

不当要求行為や行政対象暴力に対しては組織的な対応が必要である。そこで、これらの行為に対する相談窓口を庁内に設置し、相談や通報があれば、どこの課へも警察関係の方たちがすぐに駆けつける体制をつくる。

これらの行為にあったときは警察へ通報すべきである。しかし、どの程度のトラブルで警察へ通報すべきか迷ったり、警察に通報することで面倒なことになるのではないかと心配したりして、通報を躊躇するケースも多いのではないかと。また、体面を気にして一人で抱え込んでしまっているケースもあるかもしれない。一人で抱え込んでしまうことは精神衛生上も良くないことである。

相談窓口を庁内に設置することで相談しやすく、誰でも、いつでも専門家のアドバイスを受けることができる。ケースによっては、この部署を警察や不当要求行為者への対応窓口とすることもできる。

また、この部署を公益通報（内部告発）の窓口とする。公益通報（内部告発）については、制度は整備されているが、不正行為に上司や同僚が関わっている場合などに、同じ職員である人事課への通報は心情的に行いづらいことも想定される。そこで、第三者的な立場である警察関係の方たちを公益通報（内部通報）の窓口とし、行政執行の適正化を図る。

② 警察関係の方たちによる全庁的な職員研修

不当要求行為や行政対象暴力に対してどのような対応をすべきか、警察関係の方たちによる研修を行う。実体験を解説してもらったり、警察関係の方たち監修によるロールプレイングを実施したりすることで、ビデオでの研修では得られない実態に即した研修ができる。また、人脈を活かして、実際に現場で働いている警察官に講師を依頼するなど、より活きた研修を行うことも考えられる。

このような研修については、新たに部署を設けなくても、警察関係の方たち

	<p>の協力が得られれば、現状の体制でも実現可能ではないか。</p> <p>(参考文献)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ぎょうせい編『月刊 法律のひろば 2010年5月号』11-16頁。 ・財団法人日本都市センター『法的整合性確保に向けての多面的検討』
費用	<p>(改善等に要する経費, 所要時間等)</p> <p>部署を新設するための費用・時間</p>
改善後の 予測効果	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスの推進 ・不当要求行為や行政対象暴力の顕在化 ・不当要求行為等に毅然と対応する姿勢を示すことによる未然防止効果 ・職員の精神衛生の向上
数値化 できる効果	<p>不当要求行為や行政対象暴力の相談件数・検挙件数</p>

※ 不採択の理由

警察からの出向者や警察OBで構成する相談窓口の設置については、現役の警察官の人員確保が困難であることなどから、実施の可能性は低いため。

ただし、提案内容のうち、警察の方たちによる全庁的な職員研修については、現在、不当行為対策の研修を実施している財産活用課に対し、研修内容の充実も含めて、実施の検討を依頼する。

職員提案 4 【実績報告】	
タイトル	市民課最大の課題「繁忙期」を上手く乗りきる方法をみんなで考えよう！
提案者	総務部 市民課 平成21年度市民課繁忙期改善検討委員会（代表者：山崎 茂樹）
提案要旨	毎年3月下旬から4月上旬にかけては、転勤や進学、就職などのため住所を異動する人が多く、市区町村役場の窓口が大変混雑する。市民課では「繁忙期」の混雑を緩和し、お客様をお待たせしないようにするため、平成21年9月に市民課職員の代表10名（5係×2名ずつ）で『市民課繁忙期改善検討委員会』を立ち上げ、職員の意見も聴取しながら「改善策」を取りまとめ、平成22年繁忙期に課全体でその「改善策」を実践した。
改善前の状態および問題点	繁忙期は住所異動やそれに伴う住民票の写しの請求、国民年金加入手続きなどで、曜日や時間帯によってお客様が集中し、市民課の各窓口が大混雑となる。受付窓口には長い行列ができ、受付後もなかなか処理が進まず、お客様には長時間お待たせしてご迷惑をかけていた。また、職員も昼間の混雑した窓口の対応や、夜遅くまでの事後処理などで疲労が蓄積していた。
目的	（何のためにしたのか、ねらいは何か） <ul style="list-style-type: none"> ・住所異動に伴う市役所での手続きにおいて、お客様にお待たせする時間の短縮を図る。 ・業務を効率よく進め、職員の時間外勤務の短縮や疲労の軽減を図る。
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） 別添資料1『繁忙期における市民課業務の改善策について（提案）』で提案した「具体的な対応」33件のうち21件
費用	（改善等に要した経費、所要時間等） <ul style="list-style-type: none"> ・休日夜間開庁をPRするチラシ印刷経費（用紙購入費・軽印刷機使用料）等 ・改善策が多岐にわたるため所要時間は不明だが、改善策を実施するための時間外勤務は発生していない。
改善後の効果	今年（平成22年）の繁忙期の住民異動届等の件数は、前年同時期と比較して「微増」であるが、4月の第1日曜日の利用件数が増加するなど、お客様が集中する時間帯や曜日の分散化が図れた。受付窓口の行列の長さや待合所の混雑状況などから判断して、お客様の待ち時間は大幅に短縮された。休日夜間窓口開庁時に行なった窓口アンケートでも好評価を得た。 また、職員（住民係員）の時間外勤務が減り、疲労が軽減されたと感じている。 その一方で、外国人登録業務が人事異動や病気休暇により4月以降経験者が1名のみとなったため、慣れない業務で処理が遅れ、時間外勤務が増大しており、ベテラン職員に頼らざるを得ない状況が新たな課題と認識している。

	<p>現在は、職員の「業務改善」に対する意識が高まり、会議の名称を『市民課ステップアップ委員会』と改め、繁忙期に限らず市民課業務全般の更なる改善をめざしている。</p> <p>(関連資料)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・繁忙期における住民異動届等の取扱件数表（資料2） ・繁忙期の窓口延長実施時における各係の取扱件数表（資料3） ・繁忙期における職員の時間外勤務時間数比較表（資料4） <p>(数値化できる効果)</p> <p>住民異動届等取扱件数に対して職員の時間外勤務は減少している。お客様の待ち時間が正確に把握できていないので、なるべく正確に計測する方法を検討し、今後の取組みに活かしたい。</p> <p>※ 提案内容の実施・採用が見込まれる課名または課の数（市民課）</p>
--	---

所属長記入欄（効果・所見・審査の際留意してほしいこと）	
<p>検討委員会の真摯な取組みにより提案された対応策を市民課職員が心を一つにして実施したことにより、窓口に並んでいるお客様の数は目に見えて減少し、待ち時間も大幅に短縮されるなど、住民サービスの向上に大きく貢献した。また、今回の結果を踏まえ、更なるステップアップを目指して取組みを進めていくことは、所属長として誠に心強い限りである。</p>	
所属名	所属長氏名
市民課	森近 竜哉

※ 本提案は、その内容が優秀であり実務においても優れた業務効率を実現したことから、市長表彰を受けました。

平成21年11月27日

繁忙期における市民課業務の改善策について（提案）

市民課繁忙期改善検討委員会

管 理 係	鷲岡	真由美
管 理 係	北野	鈴代
証 明 係	神前	美幸
証 明 係	木村	文
戸 籍 係	小松	美和
戸 籍 係	石川	雄介
住 民 係	山崎	茂樹
住 民 係	堀上	美和子
国民年金係	福田	勉
国民年金係	中村	綾

毎年3月から4月にかけては、転勤や就職、進学などのための住民異動やそれに伴う住民票の写しの請求、国民年金加入手続きなどで、市民課の各窓口によく多くの市民が訪れて大混雑となります。受付窓口の長い行列と、受付後もなかなか処理が進まず、市民の方には長時間お待たせしてご迷惑をかけるとともに、職員も昼間の混雑した窓口の対応や、夜遅くまで残業しての事後処理などで疲労が蓄積します。そこで、市民課繁忙期改善検討委員会では、繁忙期の課題とその改善策等について協議し、次のとおり「繁忙期における市民課業務の改善策」を提案いたします。

課 題

- 1 人事異動で経験者が異動し、窓口対応や住民異動の入力・点検等ができる職員が不足する
- 2 住民異動届1件あたりの受付時間の短縮を図る必要がある
- 3 住民異動届を受付するまで並んで待ってもらう時間が長くなる
- 4 住民系のローテーションの持ち場交代時に窓口の後ろで待っているが、ロスタイムが多くなる
- 5 電話対応に追われ、その間住民異動届の処理が滞る
- 6 住民異動届の処理を急ぐだけではなく、ミスを減らす工夫も必要である
- 7 フロアでの各窓口への案内を効率よくする必要がある
- 8 0番窓口は番号札がないため、一度に大勢が来ると順番が分からなくなる
- 9 外国人登録は、手続きに時間がかかるお客様の対応をしていると、後から来た簡単な手続きのお客様をずっと待たせてしまう

- 1 0 お渡し窓口は一ヶ所しかないので行列ができたり、呼び出しのお客様とぶつかったりと混雑しやすい
- 1 1 お客様を不必要に長くお待たせすることのないようにする必要がある
- 1 2 お客様を待合所でお待たせする時間の短縮を図る必要がある
- 1 3 お客様が待合所で、少しでも「待たされた」と感じないようにする必要がある

改善のポイントおよび具体的な対応と問題点など（※…具体的な対応など ・…問題点など）

- 1 - (1) 職員のスキルアップを図る（日頃から勉強会を開催するなど）
※係単位の勉強会は既に行っているため、継続して行なう
- 1 - (2) 市民課OB・OG職員に異動後も一定期間市民課業務に就いてもらう
※フルタイムが難しいようであれば、半日単位あるいは昼休み前後の時間帯だけでも来てもらえるように各課に依頼する
- 1 - (3) 課内の協力が必要である（転入・転出届の点検や住基カード交付申請業務について住民係以外の職員も対応する）
※マニュアルを作成するとともに勉強会（実習を含む）も行なう
- 2 - (1) あらかじめ住民異動届を正確に記載してもらえるようにする
※持ち帰りできる記載例を作成し、置いておく
- 2 - (2) 並んでいる人に「身分証明証提示の準備」を求める
※待ち時間表示看板に合わせて記載する
- 2 - (3) ゴミカレンダーの手渡しをやめる（各自で取ってもらう）
※フロアに置き、どれを持って帰れば良いか分かるように表示する
※職員がお客様に取って帰るように呼びかける
- 3 - (1) 住民異動届の時間外受付をもっとPRする
- 3 - (2) 住民異動届は支所・出張所でも手続きができることを地図付でPRする
- 3 - (3) 住民異動届を急がない方には混雑を避けてもらうように案内する
※ホームページで周知する（実施済）
※市広報番組（テレビ・ラジオ）で周知する
※支所等の懸垂幕で周知する
※県内他市、近隣県庁所在地等にポスターを掲示してもらう
※保育所、幼稚園、小・中・高校に周知を依頼する
※引越業者に周知を依頼する
※繁忙期前に公務員住宅のポストにチラシの投げ込みをする
※企業の人事担当に周知を依頼する
※日時単位で混雑予想をホームページに掲載する
※現在の混雑状況をホームページに掲載する
・経費が必要な場合がある
以上、3 - (1)・(2)・(3) 共通

- 3 - (4) 住民異動届と同時の住民基本台帳カード交付申請の受付はしない
※住民基本台帳カード交付申請を5番窓口で対応する（印鑑登録も同様）
- 4 - (1) ローテーションの交代を1時間単位からもっと長い時間に変更する
※窓口を2時間単位として、審査・入力・点検は1時間単位とする
- 5 - (1) 課内の協力（他市からの住所照会など確認票を見て回答できる電話について、住民係以外の職員も対応できるようにする）
※電話対応マニュアルを各係でもっと浸透させ、取り次がなくとも答えられるようにする
- 6 - (1) 住民異動の入力後の点検を2重にする
※市民課内外職員の協力
・人員確保が困難
- 7 - (1) フロアマネージャーを増やす（職員が対応する）
※市民課内外職員の協力
・人員確保が困難
- 7 - (2) 0～6番窓口の案内看板の表示を見直しする
※具体的な表示内容は別途検討する
・改修経費が必要
- 8 - (1) 番号札交付機など順番が分かるものを設置する
※5番窓口の使用していない番号札交付機を使う
・移設経費が必要
- 9 - (1) 記入例を作成し、簡単な手続きであれば担当以外の人でも手伝えるようにする
※マニュアルを作成する
※市民課内外職員の協力
- 10 - (1) 1番窓口前にもフロアマネージャーがいれば、行列整理や掲示板の案内ができる
※市民課内外職員の協力
・人員確保が困難
- 10 - (2) レジを通さなくてもよい書類（転出証明や軽自の記載事項などの無料証明）は別の窓口（レジ脇のカウンターなど）からお渡しする
※市民課内外職員の協力
・既に実施しているが、人員が不足している
- 11 - (1) フロアマネージャーが待合所の様子を随時確認し、待ち時間の長い人を把握する
※市民課内外職員の協力
・人員確保が困難
- 11 - (2) レジ、補助、フロアマネージャーは連携して長時間待っている人にはこちらから声をかける
※市民課内外職員の協力
・人員確保が困難
- 12 - (1) 待合所で待っている（住民票写し等が至急必要な）お客様の分を優先して処理する

※住民異動と同時に住民票の請求等を受付する際、受け取りを急がない場合は、住民票等請求書にその旨記載し、至急処理分と区別する

1 3 - (1) 待合所の運用を工夫する

※新聞だけでなく本・雑誌等も置く

※喫茶コーナー西側のウォータークーラーをお茶も提供できるように財産活用課に依頼するとともに待合所にその旨看板を設置する

* 「具体的な対応」を実施するかどうか、および業務の分担等については、市民課係長会において協議してください。

繁忙期における住民異動届等の取扱件数

	平成21年度		平成22年度	
	3月 23日	月	624	火
3月 24日	火	338	水	352
3月 25日	水	354	木	410
3月 26日	木	391	金	424
3月 27日	金	466	土	—
3月 28日	土	—	日	245
3月 29日	日	179	月	686
3月 30日	月	611	火	445
3月 31日	火	459	水	454
4月 1日	水	527	木	504
4月 2日	木	413	金	476
4月 3日	金	384	土	—
4月 4日	土	—	日	228
4月 5日	日	142	月	368
4月 6日	月	378	火	290
4月 7日	火	256	水	240
4月 8日	水	175	木	196
4月 9日	木	170	金	180
合計		5,867		6,053

繁忙期の窓口延長実施時における各係の取扱件数

平成 21 年 3 月 23 日～平成 21 年 4 月 5 日

	住 民 異動届	住 基 カード 申 請	各 種 証明書 交 付	印 鑑 登 録 申 請	戸籍届	外国人 登 録 申 請	国 民 年 金 届 出	合 計
3/23(月)	11	0	18	3	7	2	5	46
3/24(火)	14 25	0 0	20 38	7 10	1 8	2 4	5 10	49 95
3/25(水)	13 38	0 0	21 59	2 12	1 9	0 4	3 13	40 135
3/26(木)	5 43	0 0	21 80	7 19	3 12	1 5	3 16	40 175
3/27(金)	12 55	0 0	5 85	4 23	1 13	0 5	4 20	26 201
3/29(日)	153 208	8 8	115 200	32 55	30 43	6 11	11 31	355 556
3/30(月)	20 228	0 8	37 237	8 63	0 43	1 12	6 37	72 628
3/31(火)	13 241	0 8	24 261	3 66	1 44	0 12	4 41	45 673
4/1(水)	30 271	0 8	67 328	7 73	5 49	1 13	8 49	118 791
4/2(木)	15 286	0 8	37 365	5 78	8 57	0 13	7 56	72 863
4/3(金)	7 293	0 8	31 396	4 82	0 57	0 13	6 62	48 911
4/5(日)	121 414	0 8	98 494	34 116	16 73	3 16	12 74	284 1,195
合 計	414	8	494	116	73	16	74	1,195

当日件数
累計件数

繁忙期の窓口延長実施時における各係の取扱件数

平成 22 年 3 月 23 日～平成 22 年 4 月 5 日

	住 民 異動届	住 基 カード 申 請	各 種 証明書 交 付	印 鑑 登 録 申 請	戸籍届	外国人 登 録 申 請	国 民 年 金 届 出	合 計
3/23(火)	10	4	16	2	5	1	2	40
3/24(水)	8	1	8	0	4	0	1	22
	18	5	24	2	9	1	3	62
3/25(木)	19	1	8	4	4	0	2	38
	37	6	32	6	13	1	5	100
3/26(金)	16	2	7	1	0	0	2	28
	53	8	39	7	13	1	7	128
3/28(日)	160	18	103	36	35	1	18	371
	213	26	142	43	48	2	25	499
3/29(月)	25	4	17	2	1	0	8	57
	238	30	159	45	49	2	33	556
3/30(火)	13	7	16	1	0	0	1	38
	251	37	175	46	49	2	34	594
3/31(水)	13	3	16	0	2	0	3	37
	264	40	191	46	51	2	37	631
4/ 1(木)	17	1	32	3	1	0	3	57
	281	41	223	49	52	2	40	688
4/ 2(金)	6	3	16	3	1	1	2	32
	287	44	239	52	53	3	42	720
4/ 4(日)	197	21	153	41	17	2	16	447
	484	65	392	93	70	5	58	1,167
4/ 5(月)	11	1	15	5	2	0	4	38
	495	66	407	98	72	5	62	1,205
合 計	495	66	407	98	72	5	62	1,205

当日件数

累計件数

繁忙期における市民課職員の時間外勤務時間数比較表

	平成21年	平成22年
3月23日 ~ 3月31日	362時間 0分	360時間40分
4月 1日 ~ 4月 5日	188時間10分	168時間25分
期間合計	550時間10分	529時間 5分

3 職員提案実施要領

1 目的

本市の行財政運営について、広く職員から提案を求め、行政の効率性の向上、市民サービスの向上、その他行財政上の効果の増大を図るとともに、職員の市政への参画意識の高揚を図ることを目的とします。

2 提案募集期間

通年にわたり、いつでも提案できます。ただし、C提案（テーマ提案）は、期間を設ける場合があります。

毎年9月30日までの提案を、当該年度の表彰対象とします。

3 提案の内容

行政効率の向上に役立つもの
市民サービスの向上に役立つもの
その他行財政上の効果が増大するもの

- ・ A提案（自由課題）
市政に関するものすべてが対象で、上記の要件を備える具体的かつ実現可能なもの。
他部課の業務についても、提案の対象とします。
- ・ B提案（実績報告）
職場の業務に係るもので、改善・改革に取り組み、上記の効果を挙げたもの。
所属以外（在籍経験のある課）の業務についても、提案の対象とします。
- ・ C提案（テーマ提案）
改善・改革が必要と認められる課題や問題点など、あらかじめ定められたテーマに対する提案で、上記の要件を備える具体的かつ実現可能なもの。

4 提案者の資格

- ・ 高松市職員および非常勤職員。
- ・ 個人、グループ、係、課単位などでの応募とします。

5 提案の方法

- ・ グループウェアトップページの「庁内方針」内の「◇職員提案」から提案票（A、B、C別様式）をコピーしてお使いください。
- ・ 提案票に提案等を入力または記入後、人事課（行政改革推進室）に書面または受信確認付電子メールで送付してください。
電子メールの場合（宛先：人事課（代表）、件名：職員提案）としてください。
- ・ 別途資料がある場合は、書面または受信確認付電子メールで提出を受付けます。
電子メールの場合（宛先：人事課（代表）、件名：職員提案資料）としてください。
- ・ A提案（自由課題）については、提案に係る主管課等を記入してください。
- ・ B提案（実績報告）については、提案に対する所属長の所見を付記してください。
- ・ 各種提案提出の際、必ず、所属・氏名を書いてください。

6 提案の取扱い等

※提案票様式を見直し、気軽に提案できるよう改善をしています。

・A提案（自由課題）

- ① 提案の受付け後、その都度、提案に係る主管課等に内容を通知し、実施または採用の可能性等について検討を依頼します。その結果を踏まえて人事課内で審査を行います。
- ② 実施可能なものおよび実施すべきものについては、市としての決定を経たうえで、所管課等に対して実施に向けた計画の策定を依頼します。
- ③ 審査で評価が高く、適当と認められる提案内容については、適宜、部長会等で報告するほか、行財政改革計画のプログラムへの追加登録等を検討します。

・B提案（実績報告）

- ① 提案受付け後、人事課内で審査を行います。
- ② 審査後、全庁的に実施可能なものは提案内容を公表し、市としての決定を経たうえで、各課での実施または採用の促進を図ります。
- ③ 一部関係課等で実施可能なものは当該関係課等に通知するとともに、市としての決定を経たうえで、積極的に実施または採用するよう依頼します。
- ④ 実施または採用（予定）結果の報告を求め、提案内容の庁内的な広がりを把握します。
- ⑤ 審査で評価が高く、適当と認められる提案内容については、適宜、部長会等で報告するほか、行財政改革計画のプログラムへの追加登録等を検討します。

・C提案（テーマ提案）

- ① 提案の受付け後、必要に応じ、提案テーマに係る主管課等に内容を通知し、実施または採用の可能性等について検討を依頼します。その結果を踏まえて人事課内で審査を行います。
- ② 実施可能なものおよび実施すべきものについては、市としての決定を経たうえで、所管課等に対して実施に向けた計画の策定を依頼します。
- ③ 審査で評価が高く、適当と認められる提案内容については、適宜、部長会等で報告するほか、行財政改革計画のプログラムへの追加登録等を検討します。
- ④ 提案を求めるテーマは、別に定めるところにより選定します。

・共通

職員提案応募者の所属・氏名等は公表します。

職員提案の応募・審査・実施等の状況については、公表します。

7 表彰等

1年単位で全体的な評価を行い、毎年9月までに提出されたもののうち優秀な提案については、表彰を行う予定です。

（参考）

職員提案に係る実施要領、提案票等については、グループウェアのトップページ「庁内方針」に「◇職員提案」として常設掲載していますので、ご覧下さい。

4 提案審査基準等

■ 提案審査基準

(単位：点)

着眼性と提案努力				
着眼点が不明確である 提案努力が見られない	少し着眼点が良い 少し提案努力が見られる	着眼点が良い 提案努力が見られる	かなり着眼点が良い かなり提案努力が見られる	非常に着眼点が良い 非常に提案努力が見られる
1	2	3	4	5
市民サービスの向上				
効果なし	少し効果がある	効果がある	かなり効果がある	非常に効果がある
1	2	3	4	5
行政効率の向上およびその他行財政上の効率増大				
効果なし	少し効果がある	効果がある	かなり効果がある	非常に効果がある
1	2	3	4	5
現実性（B提案：他課への適応性）				
やや困難	一部実現可能		実現可能	
2	4	6	8	10

- 着眼性と提案努力 …… 提案内容の着眼点および提案に際しての提案者の研究・努力の度合いおよび関係部署との調整・協議の労力の度合い等を評価する。
- 市民サービスの向上 …… 提案を実施することにより、現状と比較して市民に対するサービスが向上する度合いを評価する。
- 行政効率の向上およびその他行財政上の効率増大 …… 提案を実施することにより生まれる行政上の効果・効率を総合的に判断して評価する。
- 現実性 …… 提案内容について、現実を実施することができる度合いを評価する。なお、B提案については、提案が他課へ適用できるかを評価する。

■ 提案表彰選考基準

上記審査基準により審査を行い、年間（前年10月～当年9月）を通して評点が25点満点中おおむね20点以上の提案の中から、費用対効果など総合的な観点も踏まえ、表彰に値すると認められる斬新な提案を選考し、総務部長へ職員表彰受表彰候補者の推薦を行う。

5 採点表（様式） 職員提案採点票

No.	総合計	評点計	審査結果
	/120		

この提案は、職員提案に適していますか	はい	いいえ
--------------------	----	-----

1 各項目の評価

↑
余程、職員提案にそぐわない場合にチェックしてください

1:不十分である 2:やや不十分である 3:普通である 4:やや優れている 5:優れている

評価項目	評価の視点	得点	評点	
着眼性と提案努力	これまで気づかれることのなかった、新たな課題の発見や問題意識である	1 2 3 4 5	1	
	未解決課題等へ新たな対処法の提案である	1 2 3 4 5	2	
	提案者自身の勉強・研鑽・分析等を評価できる	1 2 3 4 5	3	
	他の部署・機関、職場内で調整・協議に労力をかけている	1 2 3 4 5	4	
市民サービスの向上	市民ニーズ(行政需要)に応えるものである	1 2 3 4 5	1	
	市民の経費負担や手間を軽減し、または待ち時間を短縮する。	1 2 3 4 5	2	
	市役所のイメージアップ(信頼・安心・満足)につながる	1 2 3 4 5	3	
	市民にとって公正・公平な取扱いにつながる	1 2 3 4 5	4	
	業務の時間短縮につながる	1 2 3 4 5	5	
	効果性 その他行政効率の向上および増大	職員の労務軽減につながる	1 2 3 4 5	1
		行政コストの節減につながる	1 2 3 4 5	2
		情報の共有化や有効活用につながる	1 2 3 4 5	3
		すぐに改善等の効果が現れるものである	1 2 3 4 5	4
		事務事業の廃止・縮小または業務組織の効率化・縮小につながる	1 2 3 4 5	5
財源の確保・歳入の増大につながる		1 2 3 4 5		
職員の勤労意欲の向上や意識改革につながる		1 2 3 4 5		
他の事務事業への適用や準用(波及効果)を期待できる		1 2 3 4 5		
多くの課で取組める	1 2 3 4 5			
現実性 (B提案:他課への適応性)	具体的な改善・改革の提案である	1 2 3 4 5	2	
	技術的に対応できる(技術的な困難が伴わない)	1 2 3 4 5	4	
	少ない経費でできる	1 2 3 4 5	6	
	新たな労力・資材・設備を必要としないで実施できる	1 2 3 4 5	8	
	法令・制度・システムの改正を伴わずに実施できる	1 2 3 4 5	10	
	問題点に対する最適な対策である	1 2 3 4 5		

※『評価の視点』に該当しない場合、点数は"1"にしてください。

2 審査結果

区分		
1	採用	そのまま実施すべき
	(採用としたが、それが一部の採用である場合、どの部分を採用するか書いてください。)	提案のうち一部を実施すべき、手法を変えて実施すべき
2	不採用	実施する必要はない