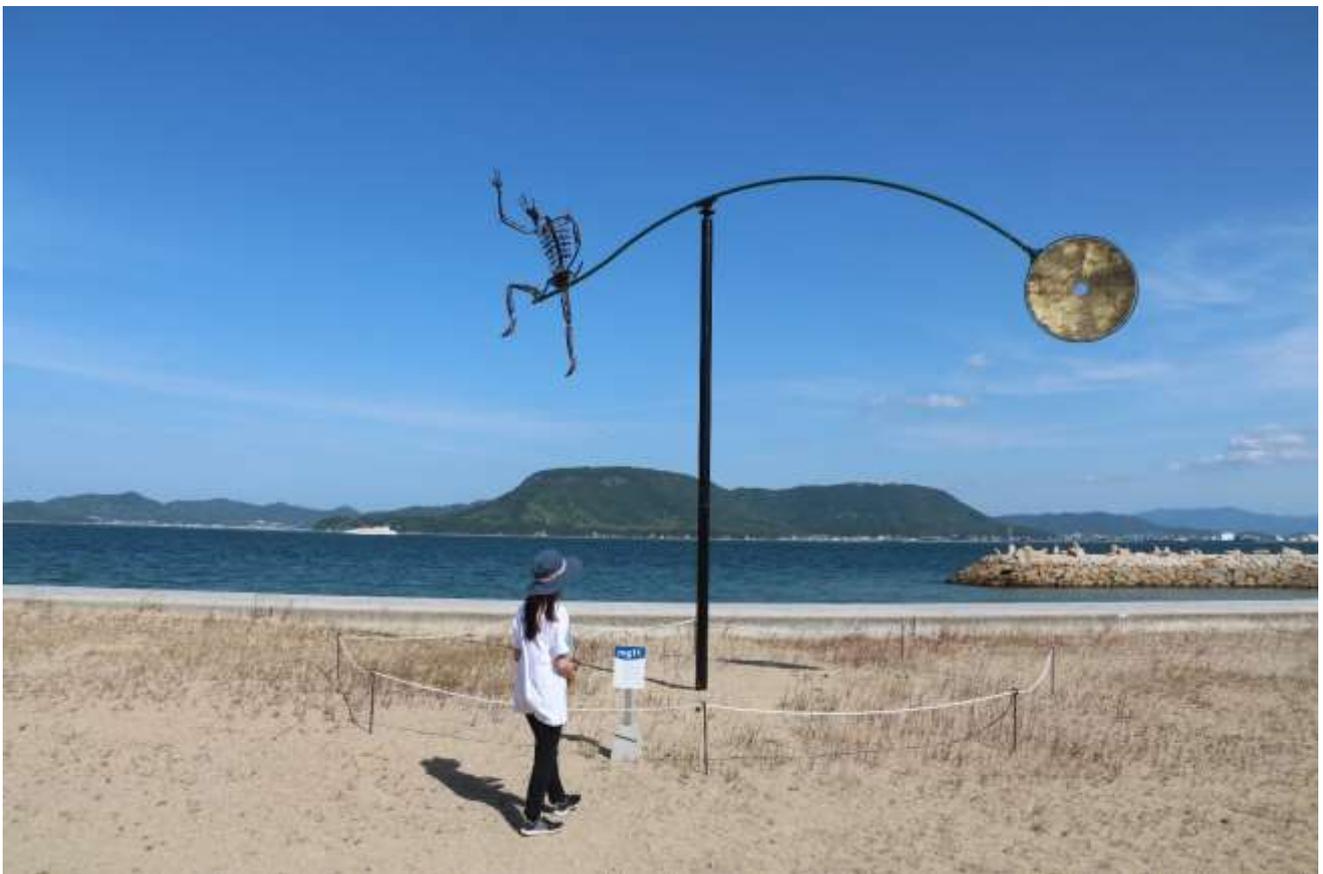


令和3年度 職員提案集

— 高松の未来を創るアイデアが今ここに —



瀬戸内国際芸術祭作品 中里繪魯洲 | 風の番人(女木島) Photo: Y. SUGAWARA

令和4年3月

【編】高松市 総務局 人事課 行政改革推進室

令和3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》

=== 自由提案部門 ===

1. 職員表彰を受けた提案及び採用された提案

優秀賞	・法律のスペシャリストの育成（趣旨採用）	3
優秀賞	・情報の整理整頓始めませんか（趣旨採用）	5
優秀賞	・課題解決業務の「見える化」（趣旨採用）	6

2. 提案一覧

=== 改善提案部門 ===

1. 職員表彰を受けた提案

最優秀賞	・本市ホームページ「もっと高松」内の税務部ホームページリニューアルについて	12
優秀賞	・生活保護費の窓口支給件数削減	13
優秀賞	・「0才からのコンサート」受付方法の見直しについて	14

2. 提案件数及びねらい別件数一覧 15

【参考】

《自由提案部門の審査の流れ》



《改善提案部門の審査の流れ》



=== 自由提案部門 ===

1. 職員表彰を受けた提案及び採用された提案



『法律のスペシャリストの育成』

提案者	総務課 佐藤 真一郎	提案の種別	自由提案
提案の概要	行政執行過程において法律上の諸問題が発生した場合のために、コンプライアンス推進課が行政問題法律相談を実施しているが、既に発生した事案の解決のための受け皿としての意味合いが強く、問題発生前に一般職員が気軽に相談できる体制が整備されていない。そこで、香川大学大学院法学研究科の修学にかかる費用を助成することにより、法律の専門家を育成し、法律相談以前の相談先の整備や的確で効率的な行政運営を行うことを目的とする		
結果	趣旨採用		
採用理由	香川大学地域マネジメント研究科の履修生に対しては、検定料と入学金については全額、授業料については8割を助成しているが、財源として香川県市町職員研修センター研修助成事業により、授業料の半額が交付されており、この交付金については、法学研究科は交付対象外である。そのため、香川大学大学院法学研究科の履修生に対して、地域マネジメント研究科の履修生に対する助成と同様な助成を行い、法律の専門家を育成し、職員として配置することは、市単独の予算額の増加が見込まれ、財源の課題から現時点での実現は困難であるが、法律的な知識を通常業務に活用するという提案の趣旨は、法令の理解不足による不祥事やミスを減少させ、的確で効率的な行政運営を行うことに寄与するものであると認められる。		

(内容詳細)

背景など

現在、行政執行過程において法律上の諸問題が発生した場合のために、コンプライアンス推進課が行政問題法律相談を実施しているが、既に発生した事案の解決のための受け皿としての意味合いが強く、問題発生前に一般職員が気軽に相談できる体制が整備されていない。

修学先及び応募資格等

(1)修学先

香川大学法学部大学院 社会人特別選抜入試
学術プログラム若しくはリサーチプログラムによるものとする。

(2)応募資格 ※参照：2021年度募集要項

- ①学校教育法第83条第1項に定める大学を卒業した者及び2021年3月までに卒業見込みの者
- ②学校教育法第104条第4項の規定により学士の学位を授与された者及び2021年3月までに授与される見込みの者
- ③その他

事業計画

香川大学大学院地域マネジメント研究科履修生の募集に準ずる。

目標

最終的には、各課に1名配置できるように育成することを目標とするが、現実的には総務課などの審査請求の請求先となる部署や、コンプライアンス推進課もしくはその他法律の専門家を配置することが望ましい部署に配置することを目指す。

その他

経営学修士の育成は確かに必要であるが、法律の専門家の育成に比べて明確に優先されるものではないと思われるので、予算の確保が難しい場合は、両者の募集を隔年で交互に実施することにより実施が可能である。また、隔年募集とすることにより、応募の機会が限定され、もって応募者が不足するという事態を防ぐ効果も期待できる。

改善に要する費用等

- (1) 費用：最大 1,169,280 円（内訳：検定料 30,000 円、入学料 282,000 円、授業料 1,071,600 円（2年間）の8割）
- (2) 所要時間：現在実施している、経営学修士の助成を準用できるため軽微なものとする。

予測効果

法律の専門家を育成し、職員として配置することによって、行政問題法律相談以外の相談先の受け皿をつくり、また、法令の理解の不足による不祥事やミスを減少させ、的確で効率的な行政運営を行うことを目的とする。



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 総務局

所属名 人事課

目的

職員の法務能力の向上を図ることで、法令の理解不足等による判断の誤りやミスなどを防止し、組織の資質向上につなげる。

内容

提案のあった香川大学法学部大学院の履修助成については、財源の確保のため、香川縣市町職員研修センターに対し補助金交付対象とするよう要望を行う。

また、職員の法務能力向上に資する研修や助成制度については、現在も「法令・条例の読み方講座」「法学入門講座」等を実施しているほか、関係図書の貸出や資格取得助成（司法書士）を行っているところだが、これらの利用促進のため周知を強化していくほか、更なる充実についても検討していく。

課題とその対応方針

提案のあった香川大学法学部大学院の履修については、財源の確保のため、香川縣市町職員研修センターに対し補助金交付対象とするよう要望を行う。

※実施又は採用が見込まれる課の範囲

- 当課のみ
 全庁の課
 一部の課 ()

『情報の整理整頓始めませんか』



提案者	人事課 堤 康平	提案の種別	自由提案
提案の概要	インフォギャラリーは、日々、各課が職員向けに周知したい情報を更新しているが、過去に掲載した情報を見ようとした場合に、検索機能を使って該当の情報を探す作業が発生する。すぐに見つければ良いが、なかなかヒットしないことも多いように感じる。そこで、グループウェア上に各課のページを新設し、情報を集約化することについて提案する。		
結果	趣旨採用		
採用理由	本提案であるグループウェア上に、「各課からの情報」を新設し、各課が所管する制度や過去のインフォギャラリー掲載情報を集約するという具体的な手法は、国の方向性を含めた情報資産の管理・整理に関する情勢と異なる方向性であることや、情報の管理者、利用者双方の効率化という点で改善に至らない可能性があるため、実現は困難であるが、職員が分かりやすいよう情報を集約・掲載するという提案の趣旨は、職員の作業負担の軽減や行政効率の向上に寄与するものであると認められる。		

(内容詳細)

背景など

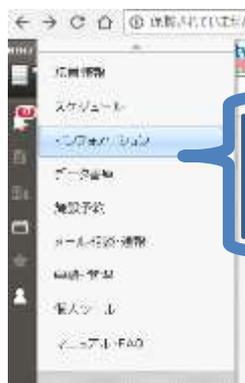
「インフォギャラリー」の中に各課の情報が更新日付順等で掲載されており、職員が探したい情報を検索している。(掲載日時、タイトルで探すが欲しい情報がすぐに見つからない場合がある)

提案内容

グループウェア上に「各課からの情報」を新設、各課が所管する制度や過去にインフォギャラリーに掲載した情報を集約する。

期待できる効果

- ・情報の分散化を防ぎ、所属単位で情報を集約することができる。
- ・探したい情報が見つかりやすくなり検索に費やしていた時間を本来業務にあてることができる。

作業イメージ

①「各課からの情報」の項目を追加

②所属選択のページを作成

人事課 ●●課
▲▲課 ○○課

③所属の制度や過去のインフォ掲載情報を集約したページを作成 (※更新は各課が行う)

【休暇の制度】

・○○休暇について

・職專免について

【働き方改革関係】

・テレワークについて

・時差出勤について



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 総務局

所属名 人事課行政改革推進室、
情報マネジメント課

目的

現行のグループウェアの機能を利用して、職員が欲しい情報をすぐに得られるよう運用方法を検討するとともに、各課で主体的に取り組んでもらえるよう周知・徹底に努める。

また、趣旨を達成するデータに基づいた提案内容の達成に向け、職員業務環境を整備する。

内容

- ①マニュアルガイドの構成やデータ書庫等の情報集約の方法について、検討する。
- ②事務処理改善マニュアルの内容を精査し、改訂する。
- ③インフォギャラリー、データ書庫、マニュアル様式集の整理・更新を各課に依頼するとともに、事務処理改善マニュアルを再度周知する。
- ◎次期グループウェアや職員端末等を利用した業務環境の構築・調達に係る仕様として、必要な事項・内容を、既存環境での検証結果を考慮して決定する。

課題とその対応方針

①、②マニュアルガイドについては、現在掲載している内容や表記を精査する必要がある。また、各課におけるデータ書庫内の管理について、集約できるような運用方法を検討する必要がある。

→マニュアル様式集とデータ書庫の使い分けに重点を置いて取り組む。実際に集約している課があれば、参考となる事例として各課へ提供する。

③どのように周知していくのか。

→上半期末と下半期末の2回を目途として、インフォギャラリーなどで周知する。

◎職員が利用しやすい手法、整理方法については提案者の所感であり、今後、職員が必要とする手法、整理方法についてデータを採取する必要がある。提案者と行政改革推進室において、どのようなデータを採取するか等を検討したものについて、既存の環境（グループウェアなど）で実証実験を実施できるよう準備を進める。

実施による予測効果

職員の検索時間が短縮されれば、迅速な対応が可能となり、市民サービスの向上につながる。

一方で、各課におけるデータ書庫等の整理・情報集約など、職員に対する作業負担が一時的に生じることも想定される。

※実施又は採用が見込まれる課の範囲

- 当課のみ □全庁の課 □一部の課（ ）

『課題解決業務の「見える化」』



提案者	菊池 響	提案の種別	自由提案
提案の概要	課題解決業務の「見える化」を図り、各種課題に対する議論の進め方や検討内容を明確な図によって整理し、体系化することで、関連する業務の効率を上げるとともに、職員間の課題に対する共通認識を高め、さらに風通しの良い職場作りに貢献する。		

結果	趣旨採用
採用理由	<p>提案者が作成した構造図を用いて、課題解決業務の「見える化」を図り、各種課題に対する議論の進め方や検討内容を整理、体系化することは、職員に公開される資料等の文書において、その案件ごとで伝えたい内容が異なるため、全体を統一したルール運用することは難しいほか、様式を義務化することで職員の作業負担が増え、業務の効率化につながらないケースが想定されるため、実現は困難ではあるが、課題解決や意思決定を伴う議論を進めていく中で、職員が容易に理解することができるような「見える化」された資料を作成するという提案の趣旨は、職員間での共通認識を深めるために有用であり、今後、手法の一つとして、インフォギャラリー等で周知・啓発していくことで行政効率の向上に寄与するものであると認められる。</p>

(内容詳細)

背景など

少子高齢化、コンプライアンスやデジタル化、自然災害への対策等、社会情勢の急速な変化と多様化に伴い、各所属内に留まらず高松市職員が一丸となって難解な課題に取り組まなければならない。加えて、コロナ禍においては不要な接触を回避することにより、効率的な会議の実施やそれによる高度な意思決定が求められております。よって意思決定が伴う様々な課題に対する考察とその共有の仕方自体も変革が必要であると感じる。

問題認識

現在、職員に公開される説明資料や議事録等の文書は、文章が主体によるものが多く、課題に取り組む経緯や現状の分析、問題点、根本的な原因や対策の必要性等といった“課題の全体像”や“議論がどのような検討を経て進められているか”を簡単に理解しにくい状態となっている。

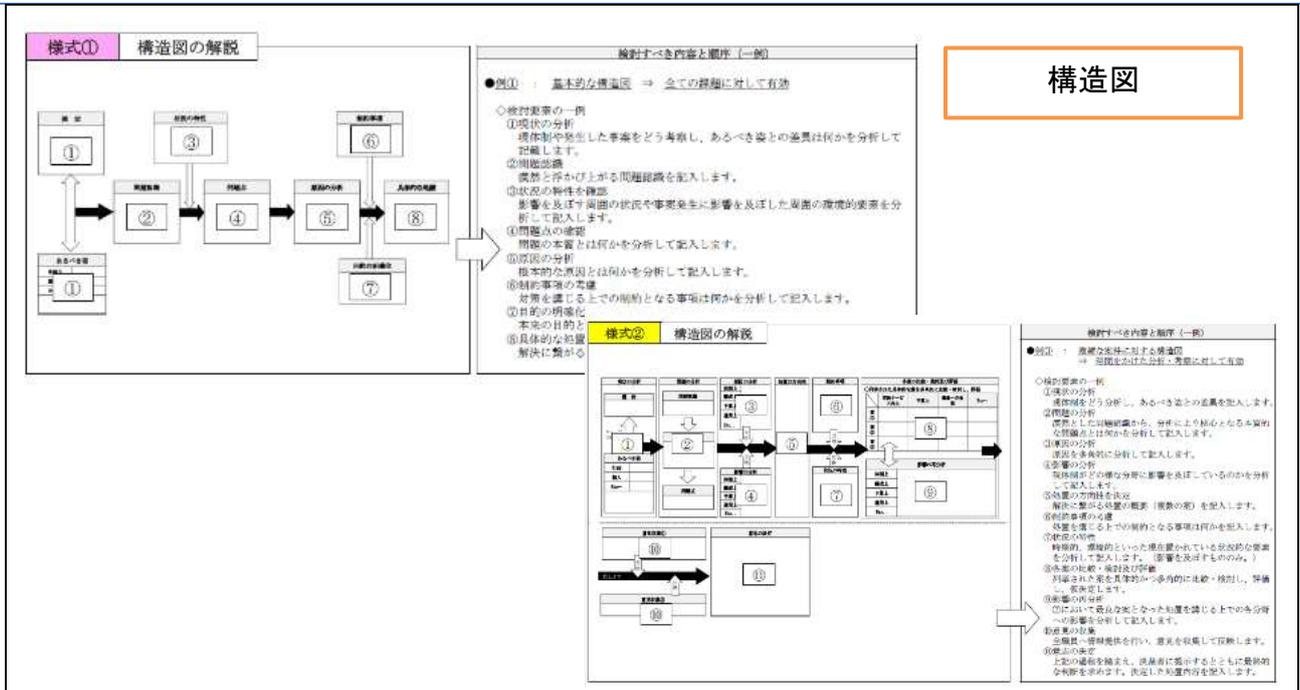
そのため、担当者以外の職員や実務経験の浅い職員に対してダイレクトに伝わりにくい状態である。また、より良い意見や問題意識を持っていても分析すべき内容とそのまとめ方が分からず、文章や資料の羅列のみで他の職員に論理的かつ効果的に伝えることは難しいことが多々ある。これは「見える化」により改善ができると考える。

提案内容

各種課題に対する議論の進め方や検討すべき内容を明確な構造図によって体系化する。それを基準に段階的な議論・検討を進めるとともに、論理的な構造図を作成して職員に情報提供する。これにより発信する側は手順に沿った漏れのない検討が進められることで、論点の整理ができ、受け手側は課題の全体把握や結論への理解も深まる。本提案は、課題に対する議論の進め方を論理的な構造図に記載することで「見える化」を図り、解決に向けた業務の効率化と職員間の共通認識を深めることができる。

見える化のメリット

- (1) 課題解決や意思決定の効果・効率が増します。
- (2) それまでに見落としていた問題点や制約等に職員全員が気付けます。
- (3) 相手の伝えたいことやその背景(前提)を的確に理解できます。
- (4) 会議や議論を効果的に進め、より良い意思決定をすることができます。
- (5) 承認や他の職員への説明が的確にできます。



どのように、提案を実現するのか？

職員提案実施計画書

<p>部局名 総務局</p>	<p>所属名 人事課行政改革推進室</p>
<p>目的 課題解決や意思決定を伴う議論を進めていく中で、業務の「見える化」を行うことで、職員間で共通認識を高めるとともに、課題解決に向けて効率的に取り組み、業務改善に努める。</p> <p>内容 業務の「見える化」に関して、各課で主体的に取り組める内容を検討し、インフォギャラリーやデータ書庫等で職員に対し、周知する</p> <p>課題とその対応方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ①各課で主体的に取り組めるような内容にする必要がある。 →業務効率化や業務改善の視点から、業務の「見える化」の重要性を説明する。 ②職員一人一人が意識的に取り組めるよう周知・啓発する必要がある。 →その周知内容について、形骸化してしまわないようにするため、毎年、周知する。 今回提案いただいた「構造図」の作成については、実際に業務を「見える化」する場合に活用できる参考資料として掲載する。なお、業務の「見える化」に関する資料については、随時更新していく。 <p>実施による予測効果 全庁的な業務改革につながる一方で、各課で業務フローやマニュアルを整理するなどの職員に対する作業負担が増えることも想定される。</p>	
<p>※実施又は採用が見込まれる課の範囲</p> <p>■当課のみ □全庁の課 □一部の課 ()</p>	

2.提案件数及び一覧

提案件数 9件

	題名	採否	概要	不採用理由
1	資格取得に対するインセンティブ強化	不採用	資格取得に対するインセンティブを強化し、職員の技術力を高めるとともに、市民サービスの向上を目指す。【理由】年々ベテラン職員が減少していて、技術の継承もできていない中、人口減少による職員の減少を見据え、職員の技術力を高めることが重要であると考えます。	資格取得助成制度の趣旨は、職員が個人として取得する資格の中で、職務遂行能力の向上に資すると認められるものについてその取得に要する経費を助成するというものであり、限りある予算の中で多くの職員に助成を受けられる機会を提供するため、全額補助とすることは困難であること、また、他の多くの自治体においても2分の1程度の助成率としていることから助成額は妥当と判断する。
2	地下駐車場から来庁する高齢者等への配慮に関する提案 	不採用	地下駐車場から1階正面入り口への階段をのぼるのに苦労している高齢者、妊婦、ベビーカーを押している夫婦等を見かけ、転んだりしないかと心配になる。障がい者用の駐車場もあるが、台数が少なく、存在を知らない人が多いと思われる。そこで、公用車駐車場に繋がっている職員用の通路を市民に開放することを提案する。具体的には扉を常時解放し、市民用の案内経路等の張り紙を設置する。多少の段差や迂回による不便さはあるが、転倒などの怪我を予防できる点から有益であると考えます。	提案者が、日常生活の中で、階段を苦労して登る高齢者等を見て考えられた市民目線の提案であるが、地下駐車場から本庁舎地下非常用通路を経由するルートで案内することは、段差や幅員が狭いため歩行者の安全確保に問題があること、通路の段差、幅員を解消するためには、本庁舎建物の重要な柱、壁などが妨げとなり、建築基準法上改修が不可能である。
3	小規模ため池（放置ため池）への太陽光発電システムの設置 	不採用	管理者の高齢化や受益地の宅地化により受益者が減少又はなくなったため、農業用ため池としての管理が適正に行うことができず放置された農業用老朽危険ため池が存在する現実がある。これらの農業用ため池の保全費用を太陽光発電システムを設置して捻出してはどうかという提案。	太陽光発電設備の設置については、実績もあるため、技術的には可能ではあるが、提案にある小規模なため池の多くは、山間部の谷筋に設置されており、発電効率が悪く、売電のための架空線、電柱等の設備費用が大きくなると考えられること、また、香川県農政水産部の実証実験の結果の中で、貯水量4,560tの下鯰池において投資回収の評価が△とされており、小規模なため池のほとんどが貯水量5,000t未満であることから、システム設置の費用対効果が見合わないことが想定される。

No.	題名	採否	概要	不採用理由
4	自走式竹粉碎机貸出事業	不採用	<p>高齢化や人口減少化により、里山や田畑等の管理が行き届かず、知らぬ間に竹の浸食を受け、再生不可能になるのを防ぐため、自走式の竹粉碎机のレンタルを提案する。</p>  <p><中型竹粉碎机></p>  <p><小型竹粉碎机-1、2></p>	<p>本市において、管理できない森林は現状としてあるが、事業を用いて計画的に管理を行っているとともに、国においては、新たに森林経営管理制度を設けて、管理できない森林所有者に代わり、市町村が管理するよう、今後、取り組みをすすめていくところであり、香川県においては、香川県森林・竹林緊急対策事業による荒廃森林・竹林の整備に加え、農地を一団とした竹林整備を限定的であるが行えることとなっている。</p> <p>また、他市では、竹粉碎机貸出事業の事例はあるが、本市では今のところ市民からの要望がないほか、本市からの補助金で竹粉碎机を購入した塩江町森林組合での市民への貸出実績は年間1～2件であり、導入の費用に対する効果が見込めない。</p> <p>ただし、利用可能な塩江町森林組合の機械の貸出については、さらに周知に努めることとする。</p>
5	法律のスペシャリストの育成		(3、4ページ参照)	
6	トイレの洋式化及びウォシュレットの設置について	不採用	<p>市役所本庁と防災合同庁舎のトイレにウォシュレットが設置されておらず、入札の関係でトイレトーパーも硬いのでおしりへの負担が大きいうえ、トイレトーパーの消費も増えるし、衛生的にも悪い。バリアフリートイレに限らず、市民や職員のことを考えて全ての洋式便座にウォシュレットの設置を希望する。また、古いコミュニティセンターや役所の建物も洋式化がされておらず、高齢化社会への対応（バリアフリー化）が必要だ。</p> 	<p>本庁舎のトイレの様式化について、一部和式便器から洋式便器へ改修しているところはあるものの、現時点ではこれ以上の改修は必要と考えておらず、ウォシュレット化については、工事費及び維持管理費が膨大に必要であるため改修工事は困難である。</p> <p>なお、コミュニティセンター全52館のトイレには、1基以上の洋式便器を設置しており、便器については和式を望む利用者もいることから、個々の施設状況等を鑑みながら和式と洋式の併用としており、ウォシュレット化については、建物改修の機会等において設置した洋式便座には順次設置している。</p>
7	情報の整理整頓始めませんか？		(5、6ページ参照)	
8	課題解決業務の「見える化」		(6、7ページ参照)	

9	うっかり「最初から回議開始」を防ごう！	不採用	<p>決裁回議の際、引き戻し修正後、うっかり「回議開始」をクリックし、最初から回議がスタートしてしまうことが多々ある。起案者はもちろんのこと、その他の職員にとっても業務量のロスが生じ、決裁に要する時間もロスとなる。管理職は会議や打合せ等に出席してる場合が多く、持ち回り決裁を行おうにもキャッチが難しいため、回議ルートが市長決裁に近づけば近づくほど大変負担となる。そのため、回議設定のシステム変更を提案する。</p>	<p>本提案が着目する時間の節減要素は理解できるが、決裁を要する文書については、高松市事務決裁規程第4条第1項の規定により、「順次直属上司の決定を得て市長又は専決者の決裁を受けなければならない。」とされている。そのため、本市事務決裁規程が求める本来あるべき運用と異なっていること、また、現行のシステムでは、本市の使用システムが提供事業者のサービスサポート期間を終了しており、システムの初期パラメータ変更で設定ができず、本市で変更が不可能な部分であることから、不採用とする。</p>
---	---------------------	-----	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

=== 改善提案部門 ===



1. 職員表彰を受けた提案

『本市ホームページ「もっと高松」内の税務部ホームページリニューアルについて』

提案者	税務部ホームページ改善プロジェクトチーム	提案の種別	改善提案
表彰理由	<p>税3課が若手職員を中心としたプロジェクトチームを組織し、これまで税務部各課がそれぞれ更新を行っていた市ホームページの内容を見直し、市税全体を意識したホームページの作成を行った。この改善は、市民が知りたい税の情報にアクセスしやすい分類・整理を行ったほか、「トピックス」・「新着情報」を新たに設け、税務部として周知したいことを分かりやすく掲載したものであり、市民サービスの向上に大いに寄与するものである。</p>		

(内容詳細)

現状

本市ホームページ「もっと高松」内の、「トップページ→くらしの情報→くらし・手続き→年金・保険・税金→市税・税制改正」内に、税務部各課が思い思いに情報を掲載していたため、まとまりがなく閲覧者が見にくいホームページであった。

問題点

- ・情報ごとに分類ができておらず、必要な情報がどこから得られるか分かりづらい。
 - ・更新頻度が少なく、古いデータが残っている。
 - ・必要な情報提供ができていない。
- 納税者等への説明責任が果たせていない。

改善方法

【見直しの方針】

- ・グループ化、掲載順など知りたい税情報にアクセスしやすいような分類、整理を行う。
- ・Q&Aの充実や新たに掲載する必要がある情報など市民のニーズにあったものを掲載する。
- ・本市としての特例や積極的に取り組んでいるものなど、新たな取組等の周知方法を検討する。

【手順】

- ①税務部ホームページ改善プロジェクトチームを組織し、本市の他課及び他市の税務関係の情報収集を行い、改善モデルを決定する。
- ②本市の内容に沿ったホームページ構成イメージ（案）を作成し、広聴広報課と協議のうえ、構成イメージを決定する。税関係ホームページを検索しやすいようにコンテンツを整理する。
また、ふるさと納税のコンテンツを「税金」から「市の取り組み→ふるさと納税」に独立させる。
- ③構成イメージについて税務部各課の職員に確認を依頼し、提出された意見を反映した改善ホームページ（案）を作成し、広聴広報課と協議。
- ④改善ホームページ（案）を基にプロジェクトチームで現ホームページから新ホームページへの移行及び改修作業を行う。
- ⑤令和3年4月1日、本市ホームページ「もっと高松」内の税務部ホームページを新ホームページに更新する。

改善した効果

移行前の現ホームページと比べて税目等でコンテンツ分けを行ったことにより、納税者等がホームページを閲覧した際、知りたい情報を見つけやすくなった。また、「税金」のコンテンツ内に「トピックス」・「新着情報」を設け、税務部として納税者等に特に周知したい情報を掲載できるようになった。

改善前



改善後



『生活保護費の窓口支給件数削減』

提案者	生活福祉課 齋藤 翼	提案の種別	改善提案
表彰理由	提案者が主体となり、金融機関と調整を行い、口座振込可能な銀行の種類を拡張したこと等から、窓口支給件数が減少した。その結果、支給前及び支給時における職員の確認作業が大幅に削減されたことにより、作業効率が飛躍的に向上したほか、金銭授受だけの窓口対応が減少したことにより、本来のケースワークへの注力が可能となり、市民サービスの向上に寄与する波及効果の大きい改善となった。		

(内容詳細)

現状

- ①初回の窓口支給後、受給者からの依頼をもって口座支給へ変更。
- ②生活保護受給中に受給者と連絡が取れなくなった場合、失踪扱いとして窓口支給に変更⇒そのまま窓口支給を継続し、様子見をする。
- ③入所施設等へ2人1組で現金を持参し、手渡しにて支給。

問題点

まず、現金を職員が取り扱うリスクが多い。現時点でトラブルになった事例はないが、現金を持ち歩く際は2人1組で行うことから、2人分の時間を拘束し、業務効率が低下している。

また、窓口支給用の個別封筒への袋詰め作業が発生しており、管理職を含む10数人が毎1～2時間程度作業に当たっている。毎年生活保護受給者が増加しているため、年々窓口支給の件数が増加しているため、上記の問題点についても改善が見られず、状況が悪化している。

上記「現状」に対する改善方法

- ①基本的に変更なし。（※こちらから口座支給への変更を推奨する）
- ②については現状維持。
- ③施設管理者が金銭管理をしてくれる場合に限り、送金を可とする。
- ④口座振込可能な銀行の種類を拡張する。

この中でも特に④については、当初の計画にはなかったが、近隣の金融機関等との調整や、内部資料の整理などにより実行に移すことができた。

改善した効果

令和2年4月当初では128件あった窓口支給の件数が、令和3年2月時点で80件となり、約37%の削減となっている。

併せて、件数のみではなく、窓口支給の理由についても継続的に調査を行った結果、明確な理由がなく窓口支給にされていたものも79件から36件と約50%減り、適切なケースワークへつながっていると見受けられる。

『「0才からのコンサート」受付方法の見直しについて』



提案者	文化芸術振興課文化振興係	提案の種別	改善提案
表彰理由	乳幼児とその保護者や妊婦を対象とした「0才からのコンサート」の受付方法を、電話申込みからLOGOフォーム・ハガキでの申込みに変更したことで、受付、抽選、当選通知までを、担当者のみで対応できるようになり、課内全体の作業効率が改善されたほか、市民から意見があった当該事業の受付方法について、市民のニーズに合わせ早期に改善を図ったことで、市民サービスの向上にも寄与するものであった。また、LOGOフォームの利用は、他事業でも活用できるものであり、全庁的に波及可能な改善である。		

(内容詳細)

現状

0才からのコンサート事業は、乳幼児とその保護者（妊婦を含む）を対象に、親子で一緒に楽しめるクラシック・コンサートの鑑賞の機会を提供しているが、今まで、その受付方法は、文化芸術振興課への直接の電話のみであり、定員に達し次第、受付を締め切っていた。

問題点

- ・受付時間が、平日（8時30分～17時15分）に限定されていた。
- ・受付開始直後は、電話の輻輳が起き、課内全体で対応に当たる必要があった。
- ・電話がなかなか繋がらないことが、参加希望者の負担になっていた。
- ・受付を開始して、数時間で定員に達することが多くあった。
- ・定員に達し次第、受付を終了したことを市HPに掲載するも、参加希望者からの問い合わせが多数あった。
- ・共働きの家庭等、申し込みが困難な参加希望者が存在した。

改善方法

- ・受付方法をLogoフォーム、はがきでの申込みに変更し、受付期間を設定する。
- ・受付期間終了後、担当者が取りまとめの上、抽選を行い、参加者（当選者）を決定する。
- ・抽選結果は、当選者のみに連絡をすることとし、LOGOフォームからの申込み分については、当選メールを配信する。ハガキによる申込み分は、電話で連絡をする。

改善した効果

- ・受付、抽選、当選通知までを、担当者のみで対応できるようになり、課内全体の作業効率が上がった。
- ・受付終了後の問い合わせが減少した。
- ・電話が繋がらない状態がなくなった。
- ・参加希望者は、受付期間中、それぞれの都合の良い時間を選んで申込みができるようになった。また、抽選により、公平に参加できるようになった。



2.提案件数一覧及びねらい別件数

提案件数 11件

ねらい別	件数（重複あり）
1 経費の削減	2件
2 作業効率の向上	7件
3 業務成果の向上	0件
4 職場環境の向上	2件
5 市民サービスの向上	4件
6 その他	1件
合 計	16件