

令和2年度 職員提案集



令和3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

令和2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

最優秀賞	・ 育休職員への研修 ～安心して家庭と仕事に向き合える環境作りを目指して～（採用）	3
	・ こういうのも働き方改革！？ ～市開催イベント要員の庁内公募による行政職員の能力向上～（採用）	5
	・ 返戻金は子供たちの笑顔 ～地域企業のCSR活動は地域の重要資源だ！～（採用）	7
	2. 提案一覧	9

=== 改善提案部門 ===

1. 職員表彰を受けた提案

最優秀賞	・ 慢性的な時間外勤務からの脱却！！	11
優秀賞	・ 仕事の「みえる化」	12
優秀賞	・ 証明書郵便請求の事務処理をシステム化して早くお家に帰ろう！	13
	2. 提案件数一覧	14

【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

『育休職員への研修
～安心して家庭と仕事に向き合える環境作りを目指して～』

提案者	文化芸術振興課 佐々木 恵理子	提案の種別	自由提案
提案の概要	今後、子育てと仕事の両立が始まる育休職員を対象に、育児経験のある女性管理職や先輩職員からの具体的なアドバイスをもらえたり、職場との繋がりを深められたりする研修を実施することで、職場復帰に向けての不安を解消し、スムーズな職場復帰と、安心して家庭と仕事に向き合える環境作りを目指す。		
結果	採用		
採用理由	職員のニーズの有無、育児休業中の職員が研修に参加した場合のサービス上の取扱いや研修中の子どもの世話等、検討課題はあるが、職場復帰をする職員にとって、有益な提案である。「笑顔で子育て応援ガイド」の改訂や周知を進めながら、今後実施の可否を検討したいため、採用とする。		

(内容詳細)

背景など

本市では、令和2年3月「職員みんなで あんしん子育てサポートプラン」（第4次高松市特定事業主行動計画）が策定され、ワークライフバランス、子育て支援に関する制度などの周知徹底、男性の子育て参加の促進にさらに力を入れている。

そのような中で、子育てをしながら安心して働くことができるかどうかは、ワーク・ライフ・バランスの実現にとって極めて重要なポイントであり、子育てと仕事の両立が始まる産休育休から復帰する職員への直接的な取り組みは不可欠である。職場復帰に向けての不安を解消し、スムーズな職場復帰と安心して子育てと仕事に向き合える環境作りをすることで、出産・子育てに対して前向きな職員が増えるだけでなく、その後のキャリア支援にも繋がり女性が活躍しやすい職場になる。

復帰に向けての不安要素、実体験を通して感じたこと

産休、育休からの職場復帰は生活環境が変わるため大きなハードルがある。特に市職員は最大3年間の育休を取得できるため、業務から遠のいている期間も長く、人事異動によって顔見知りの職員がいなくなって連絡が取りにくくなったり、職場によって情報共有や面談等の職場との交流に差があったりするので、職場や業務の状況や復帰後の生活の見通しが立たず不安を抱いている職員は多くいると思う。

実際に私も今年6月より職場に復帰したが、復帰に伴い不安があった。そこで、支援センターが主催していた「育休復帰セミナー」に参加し、育休後アドバイザーの講師や他のお母さん方と話をすることで、客観的に自分の環境を分析でき、復帰後何が必要か考え準備をすることで安心して復帰することができた。

提案する研修内容など

育休職員対象の研修を開催

【研修の内容（1～2時間程度）】

- ①育休中の職員同士の交流の場
- ②育児経験のある女性管理職や先輩職員からの具体的なアドバイスもらえる場
- ③育休後アドバイザー等外部講師の研修
- ④制度等の紹介
- ⑤研修後、所属の管理職等との面談

- ①復帰してからも相談しあえる人脈作り
- ②復帰後のリアルな生活についてや子育てと仕事の両立のコツを教えてもらえる
- ③客観的に自己分析できるようになる
- ④いざという時のためのファミサポ・病児保育の案内や保育所の入所の手続き、時短勤務等の復帰する際活用する制度の案内
- ⑤職場の状況や仕事の現状を知ることができる、職場との繋がりを深めることができる

※育休中でも参加しやすい子連れで受けられる研修にする！
（男女共同参画センターにある託児利用又は保育士を派遣）

【同様な取組みの実施例】

- ・（株）ベネッセコーポレーションによる育休復帰対象者への研修
- ・新居浜市職員労働組合による「産休育休者懇談会」

改善に要する費用等

- 事前準備：産休・育休に入るタイミングでメールアドレスを登録してもらい、個人メールへ研修案内を送付する。
- 研 修：1時間～2時間
- 費 用：講師謝金（外部の場合）、会場備品（プレイマット等を用意し、子供も一緒に参加しやすくする場合）、保育士派遣料

予測効果

ワーク・ライフ・バランスの推進、職場へのスムーズな復帰、女性のキャリアアップ

数値化できる効果

産休・育休に伴う離職率の低下



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
<p>1 目的 育児休業中の職員が職場復帰するに当たっての不安解消を図り、スムーズな職場復帰と復帰後のワークライフバランス実現に向けた支援を行う。</p> <p>2 内容 育児休業から職場復帰まで、どのようなタイミングでどのような手続きをとればよいのか、一般的なスケジュールを作成し職員に周知する。 研修の実施については、育児休業を取得予定又は取得経験のある職員に対してニーズの調査を行った上で、ニーズがあると判断できる場合は開催方法や内容について検討する。</p>	

3 課題とその対応方針

研修に対する職員のニーズの有無⇒対象職員にアンケート調査
 育児休業中の職員が研修に参加する場合の服務上の取扱い⇒近隣自治体の実施状況等を確認
 研修中の子供の世話⇒託児ボランティア等の活用を検討

※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 ()

『こういうも働き方改革！？
 ～市開催イベント要員の
 庁内公募による行政職員の能力向上～』



提案者	チーム 政策課イベント要員の囁き	提案の種別	自由提案
提案の概要	現在、大規模な応援を要するイベント等に限られる局を越えた応援体制の構築を、市が行う各種イベント全体に適用し、自身の業務計画を管理しつつ、自主的に運営に携わることで、各課等が行う行政運営の趣旨や、参加者との対話、行政職員同士の交流促進などを通じて、行政職員の能力向上に寄与する。		
結果	採用		
採用理由	現行の仕組みの中で、実現が可能であり、イベント実施主体となる担当課に汎用性が高い提案である。また、応募する職員にとっても、自発的な他部署での業務経験は、各施策の理解を深められる等、行政能力の向上が期待できる。本来の業務遂行に対する担保等、一部慎重に判断すべき部分については、実施要領等を策定することで解決できる。		

(内容詳細)

背景及び公募のメリット等について

現在、局進行管理に伴う局内相互応援制度はあるが、大規模なイベントや選挙等、局長会議を通じて応援を要請する用務を除いては、局を越えた応援体制は構築されていない。

一方、瀬戸内国際芸術祭応援用務などは、自身の業務計画を管理しつつ、自主的に運営に携わることを希望する職員も出てきており、実際に運営として携わることで見える課題や、参加者との対話などを実際に体験し、その情報を課内で共有することで当該イベントに関する交流が促進されている。

提案内容は、運営に複数のスタッフを要するイベントについて、その応援用務を庁内で公募化することで、下記に示すような効果等を得られ、行政能力の向上を図ることができると考える。

- ①現場、現物、現実を知ることによって課題を抽出し、原理、原則を捉えることで行政運営におけるP D C Aサイクルの要素を把握するといった行政能力の向上を狙う。
- ②自身の業務計画を管理しつつ応募することで、タイムマネジメント能力を養う。
- ③各局や所属で発生している余剰時間を有効活用することで、課員に限られるイベント担当課が一時的に繁忙となるようなケースを軽減することが可能。また、局内相互応援制度では携わりにくい庁内イベントへ参加可能な制度が構築されることで、本人の他部署や本市各施策への理解が深まり、異動を含めた業務研究が促進されるほか、運営ノウハウや備品類の共有による作業時間の短縮が促進される。

- ④異なる局や部署の職員同士がイベント等を通じて交流することによる行政職員同士の横のつながりが発生し、情報共有が促進される。

なお、実施の際には、所属長（管理職員）の推薦メールのみで応募可能にするなど、簡素な運用を行うことで、制度が形骸化することを防止することに留意するとともに、上記視点における能力向上を実感した職員は、人事評価上の業績評価欄（その他）に記述を可能にするなど、やりがいと、その結果を評価に結び付ける制度設計が望まれる。また、将来的には瀬戸・高松広域連携中枢都市圏内のイベント要員への公募などが考えられる

改善に要する費用等

特になし（場合により、実施要綱等の策定に係る人件費等が必要）

数値化できる効果

- 作業の最適化（時間数）＝イベント実施担当課の当該イベント用務に係る総時間数の減少
 － 応援要員所属における時間外勤務時間数
- 人事評価における業績評価欄（その他）の平均得点



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
<p>1 目的</p> <ul style="list-style-type: none"> ①イベント主催課にとっては、局を越えての応援体制の構築が容易になる。 ②応援職員にとっては、自らの興味関心のあるイベント等に自発的に参加することが可能になり、庁内の幅広い知識の習得、経験の蓄積が期待できる。 ③制度が積極的に活用されれば、庁内全体の繁閑の平準化に資するとともに、職員同士の横のつながりが構築され、職員間のチームワークの向上が期待できる。 <p>2 内容</p> <p>提案内容を実現するために、具体的な要綱を定め、運用を行う。要綱の内容としては概ね以下のようなものを想定している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①イベント主催課は、応援職員を募集しようとする時には、内容を局長会議等で広く周知するとともに、インフォギャラリー（庁内のネットワーク掲示板）で周知、募集を行う（要綱記載の外ではあるが、事前に職員組合への協議を行っておくことが必要）。 ②応募しようとする職員は、自らの業務を整理し、所属長の同意を得たうえで応募する（メールでの申請か、所属長からの申請かなど要検討）。 ③主催課は、応援職員について決定し、人事課長宛に応援職員を報告する。 <p>3 課題とその対応方針</p> <ul style="list-style-type: none"> ・応援がある程度長期に渡る場合でも、代替職員を配置することは困難である。 →応援に関する同意又は推薦を行う場合には、所属内で十分な検討、準備を行う必要がある。 ・募集人数に対し応募が過少、又は過多である場合には、募集課において追加の対応が必要である。 →応募が少ない場合に備え、募集期間は余裕を持って設定する。また、応募者が想定より多くなった場合に備え、動員者の決定方法についてあらかじめ募集課で定め、インフォギャラリー等に掲載しておく必要がある。 	

- ・トライアスロンなどの際に現行運用している各局割り当てによる動員との線引きが不明確である。
- この運用についても同時に要綱に記載することとし、公募制と動員制とを選択できるなどの整理を行う。

※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（イベントを所管する課）



『返戻金は子供たちの笑顔
～地域企業のCSR*活動は地域の重要資源だ！～』

提案者	匿名希望	提案の種別	自由提案
提案の概要	ふるさと納税制度を利用して、部活動の一環として、地域の子供たちのスポーツ技術力向上、指導者の向上等を目的としたスポーツ指導を地元企業に依頼する。		
結果	採用		
採用理由	実現できれば、本市部活動ガイドラインで示している「部活動を支える環境の整備」のうち、地域との連携を図る手段としても有効的な手法であり、また、より多くの競技で、技能及び競技力向上、選手強化を推進できる可能性のある提案である。実施までには、賛同してもらう企業の確保、経費を賄うためのクラウドファンディングの実施方法、学校との調整など、検討課題は多いが、多額の追加コストも発生せず、地域企業と行政の双方にとってイメージアップにつながることから、検討してみる価値のある提案である。		

※CSR(Corporate Social Responsibility)：企業が、事業活動において利益を追求するだけでなく、社会的存在として、顧客・株主・従業員・取引先・地域社会などとの様々な関係を重視しながら果たすべき社会的責任のこと。

(内容詳細)

背景など

企業のCSR活動の一つとして、スポーツ活動支援を行っているということをよく耳にします。折しも、東京オリンピック2020を目前にして、その活動は活発であると耳にします。しかしながら、これが地方の企業活動となると、オリンピックを目前とした現在は別としても、今後においてこの分野が、地域的に持続可能であるためには、相当な条件が必要となってくるのではないのでしょうか。

そこで次のように提案をいたします。

高松市内の中学校の部活動の一助として（特に部活動担当の教員の方が、技術面で十分な指導が難しい場合等の支援として）、スポーツ活動を行っている企業にその技術面における指導の一部委託を行います。その委託費用をふるさと納税制度を利用して、収入源を得るという発想です。その指導の様子や子供たちの感想をSNSを使用して送信するなどして返戻金とします。

結果、高松市内の子供たちのスポーツ技術の向上、スポーツ活動を支援している企業の価値の向上、他市へ移住している高松出身の方々のふるさと意識の向上、教員の指導力向上などが得られると考えられます。

改善に要する費用等

広告に係る費用、返戻金の方法に係る費用など

予測効果

地元のスポーツ活動を行っている企業活動の価値を高める。子供たちのスポーツ技術向上の平準化をすすめる。

数値化できる効果

市内児童数の増加



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 教育局、財政局

所属名 保健体育課、納税課

1 目的

ふるさと納税制度を利用して、部活動の技術指導を地元企業に依頼することで、子供たちの技能向上並びに部活動指導者の指導力向上等をねらい、併せて地域との連携を図る。

2 内容

- ①ふるさと納税制度を利用する。
- ②事業内容を精査し、各中学校からの指導の要望を集約し、賛同する企業を確保する。
- ③②の企業と指導内容、日程調整等を行う。
- ④事業実施後、企業の指導の様子、子供の感想をSNSを通じて発信する。

3 課題とその対応方針

(課題)

- ①子供たちへ多数賛同が得られるか。
- ②学校からの要望自体あるのか。現在実施している学校体育推進事業においても少数である。また、コロナ禍で、賛同企業がどこまであるのか。市内でスポーツ活動を行っている企業となると限られる。また部活動の全競技を対象とできない。
- ④SNSを通じての発信のみで、利用者の満足を得られるのか。

その他

- ・現在実施している学校体育推進事業が見直しを求められている。
- ・新型コロナウイルス感染症対策が必要。
- ・令和2年9月1日に文部科学省より、学校の働き方改革を踏まえた部活動改革にて、令和5年度以降休日の部活動を段階的に地域移行を進めていくことが示されている。
- ・県教育委員会でプロスポーツ選手等活用事業を行っている。

(対応)

- ・事業の積極的なPRを行う。(著名な人物の招へい等)
- ・新型コロナウイルス感染症対策を図る。
- ・部活動改革の動向を踏まえる。
- ・類似事業との整理を行う。

※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 (スポーツ振興課)

2.提案一覧

No.	題名	採否	概要	不採用理由
1	こういうのも働き方改革！？ ～市開催イベント要員の庁内公募による行政職員の能力向上～			(5ページ参照)
2	【埋立処分場からの脱却】 ～新しい廃棄物処理の概念を世界に発信しよう！～	不採用	環境分野における市の将来における大きな歳出等のリスク要因となる最終埋立処分施設の延命化を図るとともに、廃棄物を焼却してリサイクルするという日本型の新しい廃棄物処理を世界に発信する。	香川東部溶解クリーンセンターを管理運営している香川県東部清掃施設組合の協力が必要であり、焼却残渣の処理についても実現が難しい。
3	返戻金は子供たちの笑顔 ～地域企業のCSR活動は地域の重要資源だ！～			(7ページ参照)
4	楽しい人生100年をめざして、健康寿命を延ばしましょう。	不採用	NHKのある番組で、AI分析によると、健康寿命を延ばすキーワードは「読書」であることが分かった。この分析結果を利用して、読書基金なるものを立ち上げ、市民の健康増進意欲を高める施策を提案します。	高齢者の健康寿命と平均寿命の差が短くなる要因として注目した『読書』を推進する施策の提案にとどまらず、読書基金の設立、本の制作、編集・発行、制作本の活用事業までの施策提案となっている。しかしながら、読書好きな高齢者の居場所づくりをすることで、生きがいづくりや介護予防、高齢者の見守りにも役立つと考察しての提案だが、現在、市が実施している健康寿命延伸のための事業や居場所づくり事業と比較して、より有効な施策であることの裏付けが、それぞれの提案内容から判断できない。
5	コールセンターでワンストップ対応（ワンストップ回答率85%以上）	不採用	(1)案内所でのワンストップ対応が3割程度。コールセンターでは85%以上のワンストップ対応 (2)コールセンター導入により以下の効果が見込まれる ①定性効果（市民サービスの向上・業務執行の効率化・市民ニーズに則した行政運営） ②定量効果（問い合わせ対応の業務量減）	本市案内所での回答率は、案内所にて回答が完結したもののみで算出しており、参考中核市2市と同様、担当課への転送依頼も含み算出した場合の回答率は90%以上になる。 また、案内所・守衛室を介する問い合わせについては、コールセンターと同様に、簡易な内容に対する一元的な対応、的確な取り次ぎ、閉庁時間帯の対応を実施しているため、提案にある、現状の課題（「たらい回し」撲滅、問い合わせ対応の効率化）と市民ニーズに則した行政運営（ワンストップサービス、市民の潜在的ニーズ・行政サービスの課題の把握）には、コスト面を考えるとコールセンターの設置が、より有効的な手法ともいえない。

No.	題名	採否	概要	不採用理由
6	RPA タスクフォースの創設による現場からの業務効率化	不採用	各課のRPAによる業務効率化をサポートするため、支援職員『RPA タスクフォース』を各局内1名程度選任する。日常業務を行いながら、週に半日程度、各課のRPA シナリオ作成を支援する。タスクフォース内で指導ノウハウを共有し、現場発の効率化を進める。技術進歩や職員の負担を考慮し、2年間の時限創設とし集中的に実施する。	実証事業の結果等から、RPAの活用により、作業時間の短縮や業務フロー精査による事務の見直し等のメリットがある一方で、導入前の各課の事務負担が大きいこと、導入後のメンテナンス等に課題もある。提案されたRPA 導入推進のための時限的体制の構築は、現場（担当課）の業務効率化にはならないため、不採用とし、同様の趣旨を達成できるよう検討する。
7	見やすい字体で効率よく・みんなにやさしい情報発信	不採用	行政機関からの情報はアクセシビリティが高くあるべきである。 視認性の高いUD フォントを使用可能にすることで、職員にも市民にも文章を読みやすく、読み間違えにくくし、素早く正確な業務執行の助けとする。 また、市民へ向けた情報発信においても、UD フォントの利用を奨励することで、子ども・高齢者・障害者問わず、すべての人に「伝わりやすい」、情報のユニバーサルデザイン化が可能となる。	UD フォントは、本市 HP 及びメールについては未導入だが、受け手側にUD フォントがインストールされていないと正しく表示されず、UD フォントが対応していない文字は、外字での表記が必要であるため、WEB フォントを導入する必要があり、即座の対応は困難である。 また、市民向けの広報高松ではUD フォントが既に導入されているほか、公文書の作成に当たっては、「文書法制事務の手引」の中で、「高松市 UD 基本指針」及び「高松市 UD 推進マニュアル」に留意して作成することを規定しており、職員用 PC にはUD フォント（メイリオ等）が標準搭載されているので、各職員への周知啓発により、提案内容は実現できる。 内部システム「グループウェア」等への導入については、各システムでの検証が必要であり、時間や経費を勘案すると、更新時での導入を検討するのが適当と思われる。
8	農業分野における防災政策について	不採用	農業分野における防災政策として、次の施策を提案します。 ①未利用市有施設のドローン訓練施設としての活用 ②防災協力農地登録制度の導入 ③農業版業務継続計画（農業版BCP）の策定	スマート農業の導入については、まだ開発段階のものが多く、導入コストも高いため、その効果も含めて十分な検討が必要である。 また、防災協力農地登録制度の導入については、本市における耕作放棄地、遊休地は、山間部に多く、避難所や資材置場に適した立地とは言えず、それら農地に対するニーズは低いと思われる。 「農業版業務継続計画」策定の提案については、「高松市地域防災計画」の見直し等を含めた検討を行っていくため、不採用とする。
9	育休職員への研修	～安心して家庭と仕事に向き合える環境作りを目指して～ （3ページ参照）		

=== 改善提案部門 ===



1. 職員表彰を受けた提案

『慢性的な時間外勤務からの脱却！！』

提案者	未来に繋ぐ 業務改善チーム	提案の種別	改善提案
表彰理由	<p>課内の事務改善チームを中心として業務改善の内容を精査し、繁忙期の業務スケジュール調整やグループ・ペアでの業務の平準化、アルバイトの有効活用に取り組んだ。</p> <p>また、時間外勤務の申請も、課の業務進捗状況等の確認に基づいて行うように改め、繁忙期の時間外勤務時間の削減に成功した。他課でも応用可能な全庁的課題の解決につながる可能性があり、職員の負担軽減と行政効率の改善に寄与する。</p>		

(内容詳細)

現状

市民税課の繁忙期（12月～6月）においては、申告相談の現場対応や賦課に関係する様々な事務処理により、日中に処理できなかった当初課税事務を時間外勤務で処理するという課内での慢性的な実態があった。

また、当初課税事務処理のマネジメントは新人、ベテランに関係なく、職員の個々の能力等に任された完全自己完結状態で行われていたため、慢性的な時間外勤務の申請、休日出勤により、時間外勤務は80時間から100時間を超える職員が多く、この状態こそが、市民税課と感ずる職員が存在し、職員の個々の育成や能力差が見えず、また、職員間の協力体制が構築されていない状態が長く続いていた。

改善方法

まず初めに、繁忙期に時間外勤務が多い要因を課内全職員から意見を吸い上げ、「今すぐに改善できる案件」と「時間はかかるが改善できる案件」に分別し、事務改善を目的とした公募メンバーと時短職員代表、OB（再任用）、係長級、管理職が結集したメンバーを中心に、各係及び電算担当で各案件の意見交換・討論を繰り返し、業務改善内容の精査を行った。

改善内容の精査が終わり次第、課題ごとにグループに分かれて、「今すぐに改善できる案件」を優先的に下記のとおりに取り組んだ。

【取組内容】

時間外勤務の申請から報告に至るまで、個人ではなく、課単位での業務進捗状況等の確認に基づいて申請を行うこととし、時間外勤務が発生した理由の分析から業務の廃止・縮小に始まり、担当者の経験等に基づく業務量の配分や業務内容を確認し合うペアの設定・導入等の業務改善を図り、時間外勤務の管理も組織で進めることを目標に取り組んだ。

① 繁忙期の業務スケジュール調整

繁忙期に処理しているエラーリストが一定の時期に集中していたので、定期的に処理ができるように、資料データの取り込みや外部業者、情報政策課とのスケジュールを見直した。

② 特定業務をグループ単位で処理及び業務上のペアの明確化

市の申告書の補記及び特定のエラーリスト処理を2グループで処理することで、申告相談業務にあたる職員や時短職員の業務負担を削減し、業務を平常化させた。また、業務進捗状況等を確

話し合う、能力差を埋める目的の2人ペアを明確に決め、お互いに業務をサポートする体制を整えた。

③アルバイト職員の有効活用

アルバイト職員で対応可能な業務の洗い出し、依頼する業務の簡易マニュアル作成

改善した効果

市民税課職員内で、水曜日は全てノー残業体制を守る習慣が身に付きつつあり、時間外勤務の申請は、マネジメントに基づく事前申請、かつ、目的を明確にし、管理職から内容を問われても説明できる状態で、取り組む環境が整いつつある。

結果として、課内全職員が水曜日はノー残業を実現し、時間外勤務も昨年度同時期と比較して下記のとおり削減することができた。

【1月における時間外勤務時間の比較】

平成31年1月：147時間 令和2年1月：53時間 94時間減（約64%削減）

→7名の職員が昨年よりも時間外勤務時間が減少した。

『仕事の「みえる化」』

提案者	生活福祉課 梶川 厚	提案の種別	改善提案
表彰理由	職員各自で行われていた書類やスケジュールの管理を、統一したわかりやすい管理方法に改め、全員で情報共有したことで、書類管理の徹底、職員間の連携が図られ、作業効率・業務成果・職場環境の向上に寄与する改善となった。		

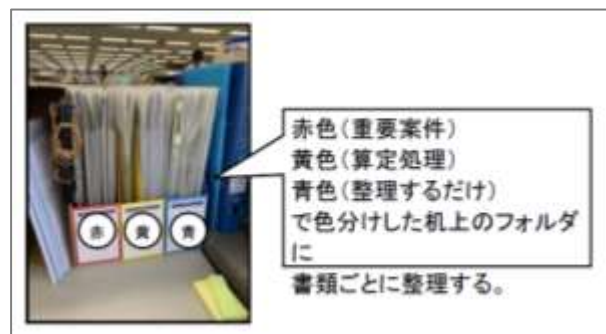
(内容詳細)

現状

スケジュール管理、書類管理は人それぞれで行われ、各々の業務の進捗状況や書類の保管場所は係長も把握しにくい状況だった。

書類の管理については、令和元年11月から机の上に3色（赤・黄・青）のフォルダを置き、重要度により書類を分ける新たな書類管理方法「みえる君」（右図参照）を始動し、書類の管理方法が統一化されたことで、抱えている書類の保管場所、量は一目で分かるようになった。

一方で、「みえる君」により業務量は見やすくなったが、管理している業務の内容やその進捗、「みえる君」で管理できない書類化されていない業務の確認は未だ課題になっていた。



改善方法

今まで各々のやり方で行っていたスケジュール管理についても、統一化を図り、併せて共有化した。それにより、「みえる君」で見えない業務の内容や書類化されていない業務、仕事の進捗（スケジュール）も見える化し、チームとしての連携を高めることを目指した。

具体的には、今まで管理係が算定のスケジュールを課内周知するために作成していた業務カレンダー（エクセルデータ）を、スケジュール帳として活用できるよう改良した。

カレンダーの脇には「みえる君」と題したメモ枠と空白のメモ枠を置き、カレンダー内には業務の処理予定等業務に関わることを入力する。「みえる君」と題したメモ枠には、「みえる君」で保管している案件を赤・黄・青に文字を色分けすることで、どのような書類を保管しているかを一目で見えるようにした。空白のメモ枠には、「みえる君」で管理できない書類化されていない業務を記入した。



データファイルを、共有フォルダに保存・管理することで、誰でも各々のスケジュールを見えるようにした（右図参照）。

改善した効果

抱えている業務は、今までより見やすくなった。仕事のみえる化が進んだことで、後回しにしていた業務も、手の空いた職員が決裁を回議する段階まで業務を処理し、フォローする等できた。サポートの形が、担当者からの相談を受けてから受動的にするのではなく、業務カレンダーの更新状況を見ながら能動的にできるようになった。

また、これにより、「みえる君」で管理する書類を整理するきっかけになり、業務カレンダーの更新状況を見ながら、声掛けをすることも増えた。

『証明書郵便請求の事務処理をシステム化して早くお家に帰ろう！』

提案者	市民課 高畠 沙織	提案の種別	改善提案
表彰理由	これまで、それぞれ手作業で行っていた受付簿の作成、集計事務、領収書発行、管理事務について、Microsoft office Access による一元管理に変更したことで、作業効率が大幅に改善されただけでなく、市民サービスの向上にも寄与する改善となった。		

(内容詳細)

現状 【今までの手順】

```

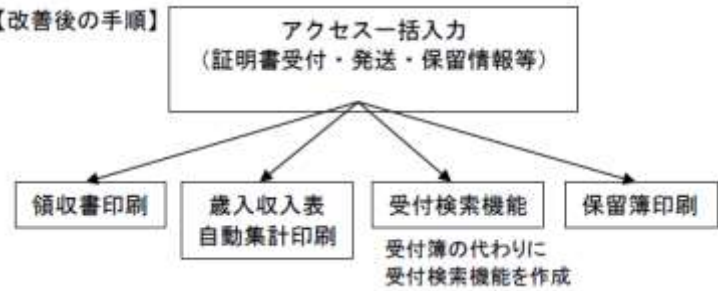
    graph LR
    A[領収書を  
手書きで  
作成] --> B[手作業  
で集計]
    B --> C[エクセルに集  
計を転記して  
蔵入整理表を  
作成]
    C --> D[受付簿を  
エクセル  
で作成]
    D --> E[保留簿(未発送  
管理簿)をエク  
セルで作成]
    
```

証明書郵便請求事務について、領収書の作成、集計時の事務処理が手作業であったため、作業時間は増大し、保留簿作成は受付簿のデータを再度入力するので、重複した作業をしていた。領収書の様式は、数年前から変わっておらず、見にくい上、請求者から問合せがあった際に、受付簿と領収書を手作業で探して回答するため、対応に時間がかかっていた。

改善方法

証明書作成後の事務処理を Microsoft office Access を活用し、システム化した。

【改善後の手順】



改善した効果

①作業時間の短縮

- ・担当 5 名で、1 日約 1 時間 30 分短縮
集計作業 (30 分) ・受付簿入力 (45 分) ・その他 (15 分) 減

②経費削減

- ・印刷経費 削減 年額 12,000 円
領収証のデータ化により領収書が不要となった。

③市民サービスの向上

- 問合せ時間の短縮、領収書が読みやすく、明確になった。

2.提案件数一覧

ねらい別	件数
1 経費の削減	3 件
2 作業効率の向上	1 5 件
3 業務成果の向上	8 件
4 職場環境の向上	5 件
5 市民サービスの向上	6 件
6 その他	2 件
合 計	3 9 件