■業務改善報告書一覧【全取組】

別 紙 1

部	課No.	課	No.取組	改善の名称	取組内容	改善実施後の状況（改善運動の効果）	今後の課題
企画財政部	1	企画経営課	1	企画経営課　オリジナル業務予定表の作成～課全体の業務を見える化～	全員の1週間の業務内容・締切日・進捗状況・優先度の高低がわかる業務予定表の作成を行い、それを基に課内全体で情報共有を図るための打ち合わせを週始めの朝に行う。打ち合わせの中で、各職員の業務量等を把握し、業務量の多さや締切の優先度が高い業務を担当する職員の業務の分担を行うことで業務の効率化を図る。	業務予定表に、業務の優先度の高さ（A（高い）、B（普通）、C（低い））及び業務の進捗状況（◎（順調に進捗）、○（概ね順調に進捗）、△（遅れている））を記載し、週始めに打合せすることで、各職員の業務量等が把握でき、業務の分担を行うことができた。	業務予定表への記載を徹底し、各職員が業務の優先度や進捗状況を意識して業務にあたることで、さらに業務の効率化を図ることが必要である。
	2	秘書広報課	2	緊急時における業務手順の見直し	災害等の緊急時に備え、通常時とは異なる環境下においても、ホームページやメール配信サービスで市民に迅速かつ正確な情報発信ができるよう、業務内容（手順、機器管理等）を整理し、既存のマニュアルの見直しを行った。	新マニュアルに、対応する職員の氏名を明記し、緊急時におけるそれぞれの役割を明確にした。よって、災害対策本部等との連携のもと、市民に適切な情報発信を行った。	さらにマニュアルの改善を行うとともに、いつ災害が発生しても迅速かつ正確な情報発信が行えるよう、日頃からシュミレーションを行うなどして災害に備える必要がある。
	3	人権・男女共同参画課	3	女性相談・DV相談・同和地区等に関する「問合せ対応マニュアル」の作成	DV相談においては、情報の漏洩により相談者の命に危険がおよぶ場合や、情報を所有する職員に対しても、加害者から追及を受ける危険がある。 また、同和問題においては、巧妙な手口で同和地区を調べ情報を売買する業者が存在している。 このようなことから、追及者からの問い合わせを想定したマニュアルを作成した。	職員間の対応に差異が生じることがあったが、マニュアルの作成により統一された。 また、マニュアルがあることで、安心感をもって対応することができた。	マニュアルの更新と、使い勝手の向上を図ること。
	4	財政課	4	統一的な電話報告メモ様式の作成・活用	担当職員が不在の際にかかってくる電話を取り次ぐ時に、統一的なメモ様式を作成して使用することにより、聞き取り事項の漏れを防止し、報告内容の正確性を向上させる。	統一的な電話報告メモ様式を使用することにより、担当者不在時の電話に対する聞き取りの漏れを防止することができた。また、再度の確認等の手間が省け、他課や他機関への連絡調整がスムーズに行えた。	メモ内容の見直し等、さらに工夫をし様式を改善していく余地がある。
	5	アセットマネジメント推進課	5	朝礼ミーティング及び財政課新庁舎整備担当との定例打合せ	毎日、朝礼を実施し、①1日のスケジュールの確認（月曜日は当該週分・金曜日は次週分を含む）、②業務の進捗状況の確認、③業務上の課題や問題点の報告、④新聞記事を通じた業務情報（業務以外の行政情報を含む）の共有、⑤健康管理の確認等を柱に、職員間でその共有を図る。 また、今年度から新たに組織された財政課新庁舎整備担当と連携を図るために、2週間に1度、定例的にお互いの業務進捗状況の報告・打合せを行う。	朝礼ミーティングを行うことにより、職員1人1人の予定を正確に把握できた。また、業務の進捗状況や課題・問題点を共有でき、職員間での効率的な事務分担と、課題・問題点の早期解決につなげることができた。 また、他課と定例的に会議・打合せの内容を報告し合うことで、業務の進捗状況等を共有することができ、業務の質向上を図ることができた。	財政課新庁舎整備担当と打合せを行わないことがあったため、改めて定例の打合せ徹底をする。
総務部	6	総務人事課	6	働き方改革の実践	国では、働き方改革を掲げ長時間労働の是正、就労環境の整備を図っている。当市でも、特定事業主行動計画を策定し、“ノー残業デー”や“残業自粛デー”の徹底、管理職員の定時退庁の率先垂範、事務の簡素合理化の推進による時間外勤務の縮減や休暇の取得の促進を図ることとしている。そこで、今年度においては、週始めに各担当のリーダーが事務の進捗状況の確認、月毎・週毎・日毎の目標設定及び確認を行う等し、事務の効率化を図ることで、昨年度に比較して時間外勤務の10％縮減を実現するとともに、各職員が昨年度よりも多くの休暇を取得することで庁内の見本となるようにする。	平成29年11月までの職員一人当たりの月平均の時間外勤務時間の実績では、庶務担当が7時間程度（前年度10時間）となり、人事担当が31時間程度（前年度46時間）となっており、月平均3割程度の減となっている。	左記で記載した改善実施後の状況は、本年度11月までの実績であり、今後年度末に掛けて業務繁忙期になるため時間外勤務が増加することが想定される。また、時間外勤務時間に表れない管理職の時間外勤務もあるのが現実であり、継続的に業務改善に取り組む必要がある。
	7	市民税課	7	窓口・電話応対におけるサービスの充実を図る	・窓口で申請書の記載の仕方や訪問（担当窓口）先等が分からず困っている来客者を見かけたときは、職員から積極的に声掛けを行った。 ・来客者と応対するときは、目線の高さをあわせて説明等を行った。 ・電話によるトラブル等を防止するため、あいまいな回答や電話口で長時間お待たせすることがないよう、必要に応じて折り返しの連絡とするなど、適切な対応を心がけた。	・来客者に対し、職員から積極的に声掛けや目線の高さをあわせて応対することにより、市民サービスの向上等に寄与した。 ・電話については、必要に応じて折り返しの連絡とすることなどにより、適切な回答及び不快な待ち時間の抑制（トラブルの未然防止）が図られた。	・引き続き声掛けや折り返しの連絡等を徹底することにより、相手の立場に立った応対を身につける必要がある。
	8	資産税課	8	固定資産税・都市計画税の事前説明	家屋を取得（新築）した場合、固定資産税・都市計画税の課税対象となります。その際、「家屋調査のお願い」の文書の他に、税金について理解をしてもらうため、「家屋調査のお願い」と一緒に固定資産税・都市計画税の説明文書を同封します。また、家屋調査方法の説明及び休日等の勤務時間外の調査の実施もお知らせします。	固定資産税・都市計画税の内容を事前にお知らせしたことにより、税金及び家屋調査への必要性が理解された。そのため、現地での課税説明を行う際の時間が短縮された。	固定資産税・都市計画税の説明文書において、家屋調査を休日等の勤務時間外の実施をお知らせした。そのことにより、休日等を含めた勤務時間外の家屋調査の件数が増え、超過勤務手当が増えた。
	9	納税課	9	エクセルの効率的活用	定型書式の文書作成に関してエクセルの機能を有効活用し、よりスムーズな書類作成を可能とする。	定例的報告書類について、入力項目を最少化し事務効率が向上した。省力化可能なものは順次改善していく予定。	報告項目・様式の変更が発生した場合、修正に時間がかかる。

部	課No.	課	No. 取組	改善の名称	取組内容	改善実施後の状況（改善運動の効果）	今後の課題
ふれあい福祉部	10	社会福祉課	10	執務室内の整理整頓	毎月第2・第4金曜日、職員による執務室の整理整頓・清掃を行い、執務環境を向上し、業務の効率化に努める。	定期的に執務室を整理整頓することにより、所属職員に対し、本来あるべき書類の管理方法等についての意識付けを行うことができた。また、書類等を適切に管理することで、業務の効率化にも資することができた。 加えて、清掃を定期的に実施することで、執務室内の環境を良好に保つことができている。	整理整頓や清掃が課内の習慣として日常的に行われるよう、意識を高め、良好な執務環境を維持していく必要がある。
	11	長寿介護課	11	ハイパーネットの活用による課内スケジュールの把握	ハイパーネットの活用 スケジュール管理については、各自でハイパーネットのスケジュールに登録し、課内のスケジュールを一覧できる状態にする。 特に、会議、出張、休暇など離席する際は、登録を徹底する。	課内のスケジュールが一覧できることにより、スケジュール調整や、担当者不在時の対応がスムーズに行えるようになった。	引き続き職員に呼びかけて、スケジュールの入力漏れを減らしていくことで、スケジュール機能をより活用しやすい環境にしていく。
	12	子育て支援課	12	自分でしかできない仕事を減らそう	各種事業の年間事務処理スケジュールを、事業別、項目別、担当別（担当職員、課内職員、臨時職員、委託業者）に分類し、事務の見直しを行う。	各種事業の年間事務処理スケジュールに基づき業務を細分化し、毎週初めに行う一週間の予定確認において必要に応じた事務の見直し及び適宜業務分担の振り分けを行うことで、業務の平準化を図ることができた。	担当以外の事業については知識が希薄になりがちになるため、業務の平準化により協力体制を構築し、知識の蓄積を図る必要がある。
	13	保育課	13	「八潮市電話応対マニュアル（一部抜粋）」の常置化に伴う、電話応対の効率化及び適正化。	保育課では、保育所・学童保育所の入退所手続き業務をおこなう際に、電話において個人情報を取り扱うことが多い状況である。 そこで、個人情報の漏洩を防ぐため、電話機のそば（職員の目に付く場所）に、「八潮市電話応対マニュアル（一部抜粋）」を設置し、電話応対の効率化及び適正化を図る。	「八潮市電話応対マニュアル」を電話機のそばに設置したことで、常に職員がマニュアルを意識することができるようになり、また、全職員統一的な電話対応ができるようになったことで、電話応対の効率化及び適正化を図ることができた。	個人情報の漏洩防止については、取扱注意の意識を継続的に高いレベルで今後も維持し続けることが課題である。
	14	障がい福祉課	14	①受付事務マニュアルの作成 ②メールフォルダの活用 ③グループウェア掲示板照会文書回答（対応）記録簿の活用	①窓口における受付業務の手続きについて、受付方法のマニュアルを作成し、課内ミーティングにおいて、各担当から説明を行った。 ②グループウェアの課宛メールについて、担当者ごとのフォルダを作成し、県等からメールで送信される通知文について、担当ごとに振り分け、受付・回答の効率化を図った。 ③グループウェア掲示板で発出される文書について、回答を要するものの回答漏れや文書の受付の要否を明確にするため、記録簿を作成した。	受付事務マニュアルについては、各担当が資料を作成、毎週実施している課内ミーティングにおいて説明し、受付事務の確認を行うことができた。 受信メールについては、各担当のフォルダを作成し、回答を要する文書の対応者を明確化することにより、回答漏れや受付漏れが大幅に減少した。 グループウェア掲示板の文書については、グループウェア掲示板照会文書回答（対応）記録簿の使用が徹底されなかったが、掲示文書を複数の職員で確認することにより、受付漏れや回答漏れが減少した。	受付事務マニュアルについては、事務ごとに作成しているため、今後、1冊のマニュアルとしてとりまとめたい。 また、メールで送付される照会文書等の取り扱いについて、受付番号の付番の有無が担当者の判断となっているため、所属内で統一させたい。
健康スポーツ部	15	国保年金課	15	課内会議の充実（国保制度改革に向けた対応強化）	現在、庁議・経営戦略会議等の報告を主な議題として月2回程度、課長と各係長で課内会議を開催している。 平成30年度には国民健康保険制度開始以来の大改革と言われる制度改正が控えており、課内連携がより一層重要になってくる。この様な状況を踏まえ、現在開催している課内会議で、課内の課題等を検討し、その結果を係内ミーティング等でフィードバックすることにより、課内の協力体制を構築し、事務の効率化を図る。	係内ミーティング等で係内、係間の情報の共有化が進み、各係の担当業務の進捗状況や業務内容への理解が深まった。	新制度の円滑な施行に向けて、情報の共有化、各係間の連携をより一層進めていく必要がある。
	16	健康増進課	16	誰もが情報収集しやすいロビー掲示物の工夫	保健センターロビーに掲示しているポスター及び設置しているチラシについて、市民にも職員にも見やすく探しやすい工夫を行った。 ①ポスター等の掲示物について 掲示物は、通年掲示が必要なものについては、精査して掲示数を減らした上で、カテゴリー別かつ大きさ別に分け、統一感が出るよう工夫した。また、期間限定で掲示が必要なものは、「イベント」の見出しをつけて1箇所に集め、来館者の目に留まるよう工夫した。 ②チラシ等の設置について 来館者が、ロビーにある沢山のチラシの中から必要なものをすぐに探せるよう、カテゴリー別に分け、パンフレットスタンドの一番上に見出しをつけた。また、パンフレットスタンドの配置において、同じサイズのスタンドを揃えて並べるなど見た目をすっきりさせるとともに、来館者の導線を意識した配置にし、快適なロビー空間になるよう工夫した。	①掲示物は、掲示方法の工夫により、いたるところに雑然と貼られたポスターがなくなり、ロビー内がスッキリとした。 ②チラシは、チラシスタンドの設置場所の工夫や見出しの設置により、ロビーが広くなり、必要な情報の場所がわかりやすくなった。	ポスターやチラシは時期によって量の多少があり、時の経過とともに最初に決めた掲示や配置方法のルールが守られなくなることが懸念される。今後は、職員間でルールの確認を徹底する必要がある。

部	課No.	課	No. 取組	改善の名称	取組内容	改善実施後の状況（改善運動の効果）	今後の課題
	17	スポーツ振興課	17	文化スポーツセンターのロビー掲示板や案内板の分かりやすい表示とチラシ等のレイアウトの改善	文化スポーツセンターでは、子育て支援課所管のだいばら児童館が施設内に開館しており、来館者が分かりやすく感じる施設の案内表示方法等の改善を行う。また、ロビーには、スポーツ少年団や八潮市体育協会等の掲示板、そして、スポーツイベント関係の案内等のチラシがあり市民に分かりにくいため、レイアウトを考え改善していく。	施設内の表示を大きくして来館者が分かりやすくなった。また、ロビー掲示板については、掲示する期間を決めて、定期的に入替えを行った。また、スポーツ関係のチラシ等についても、随時、入替えを行うとともにスポーツ少年団や八潮市体育協会等、そして、スポーツイベント関係の案内等のチラシについては、各団体別に配置して来館者にも職員にも見やすく、分かりやすくなった。	施設内のロビー掲示について、各団体等からの案内やチラシ等が増加するため、今まで以上に定期的に整理していく必要がある。
生活安全部	18	環境リサイクル課	18	接客用カウンターの整理整頓	接客用カウンターは、常に整理整頓を心がけ、周辺の環境美化、職務環境の向上に努めた。	課内において周知を行い、職員全員で取り組み、常に接客用カウンターの整理整頓を心がけ、周辺の環境美化、職務環境の向上に努めた。 既存の棚などを利用し、チラシなどの配布物を整理し、分野別に分けて配置することにより、期限切れのチラシなどの撤去を容易にした。	今後は、課内職員に対する取組の周知徹底が課題である。
		リサイクルプラザ	19	リサイクルプラザ周辺美化運動	毎月、月末金曜日の早朝にリサイクルプラザ周辺の道路及びバス停並びに隣接する幸之宮運動広場内のごみ拾いを実施した。 実施に当たっては、リサイクルプラザ職員はもとよりリサイクルプラザ内で従事する受託者の従業員にも実施趣旨に賛同をいただき、約30名で実施した。	幸之宮運動広場について、軽易な維持管理は地元町会が取り組んでいるとのことであり、市も美化活動に取り組むことで地域住民との協働意識の醸成が図れた。	路上の吸殻やバス停付近の空き缶等が依然として多く見受けられる。この美化活動をいかに発生源の抑制につなげていくかが今後の課題
	19	危機管理防災課	20	災害備蓄品点検管理	危機管理防災課で所管している災害備蓄品について、災害が発生した場合に救助活動や避難所開設ができるよう、経年劣化・不具合等の点検を行い、災害時に備える。	平成29年5月～12月の8ヶ月の間に計3回点検管理を実施した。点検を行った結果、不具合は特に見られなかったが、資機材の使用方法の習得及び資機材の組立て時間の短縮につながった。ボートの組立てについては、1回目は40分要したが、2回目は5分で組立てができた。また、組立てを行った職員が、資機材の使用方法を指導し、取扱いに精通する職員を1人でも多く増やすことにつながった。	いつ起こるかわからない災害に対応できるよう、継続的に資機材の定期点検を実施する必要がある。また、資機材を備蓄している場所の管理状態が悪いため、資機材が設置されている環境についても取出しが速やかに行えるよう、環境整備の実施する必要がある。
	20	交通防犯課	21	残業時間の見える化で業務の平準化と体調管理に努めよう！	時間外勤務時間の状況を職員全員が把握できるように共有のエクセル等を作成する。これにより1人あたりの業務量が数値として見える状況になり、過度に負担がかかっている職員を他の職員全員でカバーできるようにする。	共有のエクセルシートを作成し、時間外勤務時間を入力するようにしたところ、他職員の仕事量（時間外勤務時間）の把握が容易となり、ボリュームのある仕事は人数を増やし集中して処理したり、職員同士で振り分けを工夫することができるようになった。	業務に追われると、共有のエクセルシートへの入力が行われていない状況が発生し、把握ができない場合があった。状況把握のためにお互いに声を掛け合うなどして、業務終了時には入力を忘れないようにすることが課題である。
	21	市民課	22	お客様の対応時間の短縮及びサービス向上のための改善方法	・市民課の窓口が混雑となる時間帯には、臨時職員も含め、市民課窓口前のフロアへ出向き、誘導等を行い、窓口の全体の対応時間の短縮を図る。 ・お客様へのより良いサービスの向上を目的に、市民課職員から市民課接遇マニュアルの追加項目案等を募り、マニュアルの改訂版を作成する。	・混雑状況により、フロアに出向きお客様の手続き内容を確認して、申請書の記入の仕方や届出の方法などの案内を行ったことで、窓口事務の効率化が図れ、対応時間の短縮につながった。 ・市民課接遇マニュアルの改訂を行ったことで、マニュアルの細かな部分を再確認ができ、より良い接遇を行うための修正をすることができた。	・異動や採用で経験のない職員が配属された場合に、より実務的な窓口マニュアルを作成する必要がある。
市民活力推進部	22	市民協働推進課	23	町会自治会地図データの整備と活用について	・町会自治会区域線を入れた地図データの活用で検索時間の短縮を図る。	・検索時間が短縮され、市民サービスの向上や業務の効率化に繋がる。	・地図データを活用したが、八潮駅の南側は次々と新築物件が建築されるため、常に状況が変化しデータの更新が追いつかない状況であった。 ・データが使用できるパソコン端末が限定され、別の職員が使用しているときはデータを活用することができなかった。
	23	商工観光課	24	課内職員による「パソコンスキルアップ研修会」の実施	商工観光課において、全4回に分けて課内職員によるパソコンスキルアップ研修会を実施した。 また、各回の終了後にアンケートを実施することで職員のスキルレベルの把握に努め、より理解度が深まるよう、アンケート結果に合わせて補足レジュメの配布や、次回研修会への内容反映を行った。 なお、勤務時間の都合により参加が困難な職員に対しては別途レジュメの配布と説明を行った。 [内容] 1回目･･･Microsoftの各ソフトでできること、共通操作（基礎）について（7月6日実施） 2回目･･･Microsoft Officeステップアップ編Excel：プルダウンメニュー、関数について （Microsoft応用編・PC操作）（8月31日実施） 3回目･･･ポスター・チラシ作成にあたって活用できるツールについて（10月10日実施） 4回目･･･見やすい広告物の作成方法と振り返り（11月21日実施）	課内職員による「パソコンスキルアップ研修会」を実施し、現在業務で使用している集計表などを例題として扱ったことで、各職員が研修で身につけたものをどのように自身の業務に活用できるのかを考える良い機会となった。 また、研修会の結果、職員のパソコンに関する技術力が一定のレベルまで引き上げられ、改善運動実施前よりも業務が効率化し、質も向上した。 そして、各職員の技術力が共有されたことでパソコンに詳しい職員にツールを聞くといった光景が見られるようになり、課内のコミュニケーション促進効果も得られた。	今後の課題としては、新規採用職員や異動してきた職員に対しても、職員同士でPCスキルを教え合えるよう、現在の環境を維持していくことが挙げられる。 また、業務の効率化を更に高めるため、継続的なスキル向上に努めることで個々職員の能力を高め、将来的には現在かかっている外注コストの削減へと繋げていきたい。
	24	都市農業課（農業委員会事務局）	25	農地転用届出書類の提出締切と、受理通知受領可能日を誰でもわかるようにしよう。	農地転用届出書類は、月に3回の締切日を設け、締切日の5日後に受理通知を交付している。受領できる日がいつになるか、一目でわかるようにパネルを作成したり、カレンダーにわかりやすい表示をする。	あらかじめ表示をしておくことで、来客者にもわかりやすいし、職員も説明がスムーズにできるようになった。窓口対応時間の短縮につながった。電話での照会にもスムーズに回答できた。	届出書類の確認をすべての職員ができるよう、マニュアル作成を今後は進めていく。

部	課No.	課	取組No.	改善の名称	取組内容	改善実施後の状況（改善運動の効果）	今後の課題
建設部	25	道路治水課	26	職員の業務スケジュールの情報共有化	グループウェアを活用し、各職員のスケジュールを把握できるよう徹底し、所在や帰庁時間など明確にすることで、来庁者や電話での問い合わせ、緊急の現場確認等に対応できる。また、職員用の携帯電話を今年度から配置したため、グループウェアと連動させることで情報伝達の効率化に努める。	グループウェアへの入力は、徹底されつつある。また携帯電話の活用についても効果が出てきている。そのため、来庁者や電話対応、緊急の現場対応等は以前に比べ迅速に対応できるようになった。	グループウェアへの入力漏れや携帯電話の不所持等により、所在が確認できない事がないように、課内に周知徹底していく事で、市民等からの問い合わせに迅速に対応し、業務の効率化に努めていく。また、グループウェアへの入力方法についても検討し、所在が明確になるように努める。
	26	下水道課	27	業務Q＆Aシートの作成	Qドライブ内に「業務Q＆A」シートを作成し、その日にあった苦情対応や業務の課題等について、担当職員では解決が困難な案件を、シートの「Q」の欄に書き込む。それに対し、「A」欄を設け、課内で広く意見や回答を書き込むことで、より適切で迅速な問題解決ができる。	各自が抱える課題等について、課内全体で情報共有し、広く解決策を求めることができた。	業務Q＆Aシートの活用が少ない現状があり、今後、各職員が積極的にシートを活用していくように心がける必要がある。
	27	営繕・市営住宅課	28	市営住宅等のホームページ掲載内容の充実	現在スマートフォン等の普及で、従来より手軽にホームページを閲覧できることから、情報取得をホームページで完結できることが、市民の方の負担軽減及び業務の効率化を図れることから、ホームページ情報の充実を行った。 掲載内容としては、入居者募集、申込方法、申込みから入居の流れ、共通申込み資格、裁量世帯の説明、抽選倍率優遇の説明、単身者入居条件、住宅の情報(住所、管理開始年度、構造、建物階数、住戸面積、間取り、戸数、浴槽有無、ガス、エレベーター有無、駐車場有無)、間取り図面、県営住宅及びUR賃貸住宅の情報を掲載した。	改善してあまり日数が経っていないため、効果が出ているという認識はないが、今後窓口や電話での問い合わせ時に聞き取りを行い、その都度改善していきたい。	課内で検討し掲載内容を決めたが、聞き取り等により内容を改善していき、窓口業務や電話対応の回数を少なくしていきたい。
都市デザイン部	28	都市計画課	29	作業手順の標準化による業務効率の向上 ～2割・5割・8割の確認でブレない仕事のススメ～	①事務作業の進捗状況に合わせた打合せの実施 組織では職員で業務を分担して事務作業を実施することとなるが、事務作業の進捗状況に合わせて特定の段階で打合せを実施することにより、その都度、方向性の修正や作業密度を確認し、情報を共有するとともに業務の進行管理を行う。 ②目標達成に向けた作業手順の標準化 どのような業務においても、スケジュール設定や作業手順の検討が必要となることから、必要な作業項目を頭出しし、作業手順を明確にする。	マニュアルの作成を通して、事務作業に関する作業手順の標準化の方法や打合せでの留意点等について『見える化』することができ、業務の進め方が分かり易くなった。 しかし、マニュアルの運用については、年度内に完了しない事業が多いことから、効果の検証までには至らなかった。	複数年に渡る事業について、引き続きマニュアルを運用し、その効果を検証していく。 進行管理をやり易くする標準様式等を作成することで、より業務効率が向上すると考えられる。
	29	公園みどり課	30	市民への公園等のPR活動の充実	八潮市緑の基本計画の改訂に併せ、新たに出前講座メニュー行政編に「八潮市の公園」をエントリーしたことから、内容について誰もがわかりやすく、理解してもらえる資料作成し、市内の公園等について情報を発信する。 また、ホームページについてもリニューアルし充実を図る。	ホームページの内容を刷新し、魅力的な公園施設の紹介内容の拡充に努めた。また、出前講座向け説明資料について内容を充実させ、表現等をよりわかりやすい形に変更した。これらを実施することにより、市民等への公園や緑化推進・保全のPR効果の増加が期待できることとなった。 平成29年7月3日付けで老人福祉センター寿楽荘（寿大学）より、出前講座の申し込みがあり、平成29年12月22日に「八潮市の公園」について講座を行い、地域のリーダーとなる方々にPRすることができた。	随時、作成済みの資料のデータと、ホームページの更新を行う。 情報発信という観点から公園施設を再認識し、新たな魅力を発見していくといく意識の醸成を図っていくことが必要。
	30	開発建築課	31	事前相談票でトラブル解消	相談票による事前相談サービスを導入する。課内全員で事前相談を共有することで、トラブルを未然に防止することを目的とする。具体的な取り組み内容は以下のとおり。 ①相談者に対して相談票の提出を求める ②適時課内会議を開催し、情報を共有する ③相談者に適切な手続を指導する	事前相談サービスによって相談の内容と対応が共有でき、また、サービスを拡充し関係課との調整を行うことで、市民及び事業者とのトラブルを未然に防ぐ体制が強化された。	新しい事前相談サービスを市民及び事業者に周知することで、利用率を上げていくこと。また、時代に即応したサービスを提供していくことも課題である。
	31	区画整理課	32	若手職員のスキルアップと育成環境づくり	１人の新人職員及び2年目職員に対し、係の異なる若手先輩職員（2人）が、主担当・副担当として付く担当制度を用いて、若手職員同士の育成環境づくりに努めた。 また、改善運動実施前に、1・2年目の職員に対し事前アンケートを行い、現在抱えている不安や今回の取組みに期待することについて主担当・副担当職員へ伝達し、指導方法等の参考材料とした。	違う係同士の職員で担当制を用いて活動を実施したが、係ごとで専門性の異なる業務内容であることから、必然と係内の若手職員と会話することが多くなり、目的としていた課内の横のつながりでの育成環境とまでは至らなかった。 しかし、業務外のことについては、係外の職員とも比較的コミュニケーションをとるようになり、職場環境は明るくなった。	当初予定していた、ベテラン職員による勉強会が実施できなかったため、今後時間の許す限り実施していくとともに、マニュアルを作成するなど、課全体のレベルの底上げに取組んでいく必要がある。

部	課No.	課	No. 取組	改善の名称	取組内容	改善実施後の状況（改善運動の効果）	今後の課題
水道部	32	経営課	33	みんなで取り組もう「片づけDAY」の実施	毎月１日（１日が休日の場合は、翌勤務日）に、終業前の時間を利用し、来庁者用カウンター、自席の机上、作業用テーブル等にある書類等執務室内の整理整頓を行う。	来庁者用カウンターにおいては、一部、必ずしもカウンター上に必要のない、文房具や書類が置いてある場合があった。 また、作業用テーブルや自席の机上においても、整理されていない状態で書類が置いてある場合があり、書類を見つけるのに時間がかかったり、作業スペースの十分な確保ができない場合があった。	実施日以外にも、職場の整理整頓を行う気運を高めていく必要がある。
	33	施設課	34	水道部施設の鍵の管理	水道部施設課で管理している施設の鍵の貸出簿を作成し、鍵の所在を共有化する。	貸出した鍵の所在が不明になることがなく、また担当者以外の職員でも、鍵の返却の応対がスムーズに行えた。	今後、中央浄水場では新規施設等を築造していくので、忘れずに新たな鍵を管理していく必要がある。
教育総務部	34	教育総務課	35	グループウェアのスケジュール入力の徹底	グループウェアのスケジュール機能の利用を徹底し、互いのスケジュールを一目で分かるようにする。	スケジュール機能の活用により、各々がどのような理由でどこにいるのかを把握することができた。会議・出張等の予定だけでなく、提出物の締切を入力している職員もおり、利活用していることが伺えた。	全職員が活用するところまでは至らなかったため、引き続き活用を促していく必要がある。
	35	社会教育課	36	接遇を心がけ、明るいあいさつのある職場づくり	職場のみんなで5つのことに取組む 1　あかるく　いつでも　さわやかに　つづけて 2　お互いを認め、励まし合う職場づくり 3　電話や窓口対応は、明るく元気なあいさつから 4　ほうこく　れんらく　そうだん 5　週初めに朝礼を開催し、係内の週間業務の確認と伝達等の実施。	職員一人一人が接遇を常に意識し、明るいあいさつを心がけることで、市民サービスの向上が図れた。また、明るい職場づくりにもつながり、コミュニケーション機能及び仕事の効率も高まった。	業務多忙の時には、精神的に係内の他の業務に精通するゆとりもなくなり、コミュニケーション不足になることがあるため、各職員が積極的にコミュニケーションを図り協力することが必要である。
	36	文化財保護課	37	課内業務の円滑化・可視化	課内の担当業務・進捗状況を記載した「業務進捗管理表」を作成し、常に閲覧可能状態にすることで業務の円滑化・可視化を図る。 また、回答期限日や担当者をしっかりと管理表に記載することで、回答漏れや担当者不明状況を徹底的に無くす。	業務の進捗状況を管理することで業務の可視化が進み、期日を過ぎてしまうことは無くなった。	すべての職員が管理表を閲覧していないため、業務の漏れが生じることがあった。 逐一、管理表をチェックするよう習慣づけることが必要であると考えられる。
学校教育部	37	学務課	38	・早めの帰宅→休暇の取得促進　→職員の元気回復→業務の効率UP↑	時間外記録簿の活用徹底。→記録簿を機能させる。 休暇取得の促進→計画的年休　有効活用　祝日と併せ取得等。 学務課ワークライフバランス促進アドバイザーの設置（声掛け、相談、啓発）係に1人設置。 学務課ワークライフバランスマニュアルの作成。→仕事いきいき、余暇充実 情報共有するため、毎日朝礼をする。スケジュール表を作り、不在時等の対応の確認をする。 係内で、学校給食費集金等、複数で学校に行く業務に支障が出そうなときは、課内で協力体制を取り、迅速に業務を遂行する。→仕事の偏りをなくし、ワークライフバランスの促進。	平成28年度に比べ、平成29年度の超勤時間は半減している。これは、係ごとに作成する1週間分のスケジュール表を課（部）内全員に配布し、課ごとに毎週月曜日に行う1週間のスケジュール報告と、毎日の朝礼での個人予定の報告を行うことで、お互いに助けあえる仕事の協力体制を作り、事務にかかる時間の確保を作れたからだと思う。また、有給休暇も取得しやすくなるよう声がけを行いお互い休みが取れる雰囲気を作っている。いきいきサポーターは、仕事に支障のない範囲で、「いきいき通信」を発行して、余暇の過ごし方のアドバイスをしている。（資料添付）職員が皆いきいきと仕事に励み、窓口も笑顔を持って対応するようになった。	時間外記録簿の運用の徹底により、効果が見えてきたので、今後も続けていきたい。　・超過勤務時間　H28.4月～11月　1000時間　⇒　H29.4月～11月　474時間 ・「いきいき通信」の発行により、年次有給休暇や特別休暇の取得が促進された。今後も内容の充実に努めたい。 ・時間外記録簿の適切な運用を図る上で、月首に記録簿を総務人事課へ提出するため、その間の対応を検討したい。
	38	指導課	39	週報による業務の確実・円滑な実施の促進	昨年度に引き続き、各係長が、２週間分の各担当の動静並びに行事や会議を集約し、一覧にまとめ、毎週月曜日の朝の打ち合わせにおいて活用した。また、各担当者がどのような動静でいるのか、現在どんな仕事に取り組んでいるのかを「見える化」し、効率よく業務が進行するようにする。	課及び室の業務分担の進捗状況が、今年度も「見える化」することができ、そのため、全体で助け合いながら、確実に業務を遂行することができるようになった。更には、PC上でも多くの情報を独自の掲示板として共有することができている。	係長が週報を作成しているが、集約し、まとめる作業などで負担が以前として多くなっている。今後は、負担軽減及び更なる業務の効率化を図り、市民の力となるように工夫していく必要がある。
	39	小中一貫教育推進室					
	40	工事検査課	40	工事検査ガイドラインの作成	新規採用職員を含め新たに工事担当者となる職員を対象とした「工事検査ガイドライン（仮称）」を作成する。	検査目線による工事検査ガイドラインを作成し、来年度の運用を目指しているところです。また、これを基に工事検査の要点や必要書類等をチェックリスト化してA4用紙1枚にまとめたものを作成した。このチェックリストを工事担当者から事前にチェックしたものを提出してもらい、これにそって検査を行うことで、検査の画一化により効率性の向上が図られた。	新規採用職員や新たに工事担当となる職員の更なる資質の向上の一助となるよう、チェックリストの改善及び工事検査ガイドラインの運用を目指す。
	41	会計課	41	スムーズな伝票提出について	①伝票提出期限一覧表を掲示板に掲載し、全庁的に周知することで会計課に提出する期日を明確にする。 ②会計課へ伝票を提出する際の最終確認として、決裁日や検印者印等が漏れていないかなどの確認をしてもらうため、伝票を入れる引き出しにチェック事項の一覧を目立つように貼り、軽微なミスになりやすい項目を再確認してもらう。	①伝票提出期限一覧表を全庁的に周知したことにより、ほとんどの伝票が期限内に提出されるようになり、支払手続きの遅滞が少なくなった。 ②チェック事項一覧を掲示したことにより、検印や決裁日の記入漏れ等の削減を図ることができ、出納処理をスムーズに行うことができた。	①今年度は年度途中から一覧表を掲載したので、新年度の支払に間に合うように周知していく。 ②引き続きチェック事項の掲示を行い、より確認しやくするために工夫していく。
	42	議事調査課	42	お悩み解決いたします。議会運営Ｑ＆Ａの作成	議会は地方自治法に基づいて運営しているが、法で定めているもの以外は各自治体の判断で行っている。そのため事例がない場合には、近隣の自治体の状況や全国市議会議長会への問い合わせ、書籍の事例集などを参考にしている。その問題と解決策をまとめたものを作成し、全職員で共通の認識を持つ。	Q&Aで内容をまとめたら課内回覧をする。その後、意見交換を行うなど、勉強会のようになり共通認識を持つことができた。	Q&Aを作成するだけでなく、見直しを含めながら続けていくことが必要である。そのため時代により状況は変わっていくので、メイン担当職員だけでなく、各職員が最新情報を収集していくことが必要である。

部	課No.	課	No. 取組	改善の名称	取組内容	改善実施後の状況（改善運動の効果）	今後の課題
	43	監査委員事務局・公平委員会	43	監査事務に関する学習会の実施	監査事務について、各職員が調べたことについて、定期的に学習会を実施する。	定期監査終了後に、局内において学習会を行ったことにより、監査業務に必要な知識についての情報共有が図られ、職員全員が同じ認識のもと監査を実施することにつながった。また、個々が監査を通して感じたリスクが多い業務や、今後監査の対象としたほうがよい業務などについての発表を行い、効果的な監査業務が行えるよう改善を図った。	監査業務の中でも、健全化判断比率等審査や財政援助団体等の監査については、より専門的知識を求められることから、今後定期的に学習会を開催し、職員の知識を深め、共有を図っていきたい。
	44	選挙管理委員会	44	本庁舎における選挙啓発の実施	平常時において、選挙管理委員会のカウンター及び市民課窓口に、選挙啓発物資等を設置し、来庁者向けの選挙啓発を行い、投票率の向上を図る。	啓発物資の設置により、たくさんの来庁者に選挙について周知をすることができた。また、選挙期間中には、投票日を記載した啓発物資を設置し、啓発を行った。	来庁者に選挙について周知することはできたが、平成29年度に執行された選挙では、投票率が低下してしまった。投票率の低下は全国的な問題であるが、一人でも多くの方に選挙について関心を抱いてもらえるように、継続して実施していくことが必要である。