■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	ホームページの充実	・企画経営課において、既にホームページに掲載している内容について、利用者が「見やすいか」または「分かりやすいか」という視点で再確認し、必要に応じて改善する。・各業務において、市民に公表するべき情報がある場合には、ホームページを活用した積極的な情報発信に努める。	ホームページの掲載内容については、見やすさと分かりやすさの視点を再認識し、必要に応じて改善を図った。 また、市民に公表すべき情報をホームページに掲載し、積極的な情報発信に努めた。	ホームページの掲載については、「企画経営担当における掲載期間の基準」に沿って、掲載期限の確認や定期的な見直しを図り、ホームページの内容を充実させていく必要がある。
	2	秘書広報課	2	八潮市ホームページの充実（月間ブランディング、週刊とれトピ）	八潮市における様々な情報を広く発信するため、市ホームページの顔であるトップページの、ブランディングエリアについては毎月1つ以上、とれたてトピックスについては毎週1つ以上情報の更新を行う。併せて更新した情報を「八潮市メール配信サービス」で担当課から配信する ※掲載する情報、画像については、各課から提供するよう働きかけを行う	広聴広報委員会及びグループウェア掲示板において、ブランディングエリアの活用について周知を行った。広聴広報委員会及びグループウェア掲示板において、ブランディングエリアの活用について周知を行った。 平成30年4月～11月までの間において、ブランディングエリア、とれたてトピックスに合計25の情報を掲載したことにより、掲載内容のアクセス数及び市ホームページ全体のアクセス数が増加した	今後も市の様々な情報を広く発信するため、担当課と連携し、より多くの情報を収集する必要がある。掲載する画像等の編集に時間を要していることから、編集方法について、担当課でも対応できるような手法を検討する必要がある。
	3	人権・男女共同参画課	3	各種申請書等の専用フォルダーの作成	パソコンの共有ドライブ中に「申請書ボックス」を作成して、各種イベントの申込み等に係る申請書様式や要綱等を一括して保管する。これにより、市民からの問合せに対し、担当者不在であっても即時対応できる。	急な来客や電話での問合せに対し、要綱の確認や様式の印刷等の対応がスムーズできた。	課員が常に不在がちになるため、業務の進捗状況をより具体的に把握し、協力しあえる体制づくりを構築する。
	4	財政課	4	ファイリングの日に併せた執務室内の整理整頓及び電子データ（共有フォルダ（Qドライブ）、メール等）の整理整頓	業務の性質上、職員各自で保存すべき資料が増加するなか、執務室内の配置換えや人事異動等に伴い、財政課とアセットマネジメント推進課が共有する執務室内も手狭となっている。限られたスペースで効率的に事務を進めていくために、毎月１回（ファイリングの日（21日）に併せて）、執務室内の整理整頓をする。財政課は、予算関連や庁舎管理、契約関係など、来訪する業者の窓口となることが多いため、執務室内を整然とすることで、来訪者の資料閲覧や質疑相談等の対応が容易で分かりやすくなり、市民サービスの向上につながると見込まれる。また、執務室内の整理整頓に併せ、増加している電子データ（共有フォルダ（Qドライブ）、メール等）の整理整頓も行い、事務の効率化を図る。実施方法としては、整理整頓用のチェックリストを作成し、毎月21日に課内で回覧することで整理整頓に対する意識を高める。なお、取組目標として、共有フォルダ（Qドライブ）データ容量を－２%、メール容量は－５%を目指す。	チェックリストを用いたことにより、課全体で共通の認識を持ちながら、執務室内の整理整頓に努めることが出来た。改善運動を始めたことにより、執務室内を整然とするよう意識付けが出来、来訪者の資料閲覧や質疑相談等の対応が容易となったため、執務環境の向上、業務の効率化、質の向上、市民サービスの向上につながった。	改善運動の実施を共通日として設けたため、執務室内などの目に見える部分は課全体として行う事が成果で見受けられたが、電子データ（共有フォルダ（Qドライブ）、メール等）に関しては、ほとんどが各々の作業となってしまった。チェックリストによる意識付けは出来たと思われるが、成果として判別しづらいので、実施後のチェックが今後の課題として考えられる。
	5	アセットマネジメント推進課	5	執務室　担当配置図（席次）の掲示	来訪者に対し、執務室の入口に課・係（担当）の配置図を掲示する	来訪者が担当者の席配置を執務室に入る前に確認できるようになり、担当者の席を探したり、他の者に席を聞くことは少なくなった。	来訪者が担当がわからずに来庁した際に、どこが担当かわからずにいることが見受けられるため、それぞれの担当の業務内容もわかるようする必要がある。
総務部	6	総務人事課	6	断捨離～有効スペースの創出と業務の効率化の実現～	毎月初めに各自がカウンター周辺やQドライブ、ファイリング等を見直すことによって、使用していない資料や資材を整理し、有効スペースの創出やモノを捜す時間の削減等による業務の効率化を実現する。 また、ただモノを減らすだけでなく、テプラ等を活用してモノがすぐに捜せる状態を作ったり、来客者の目につくカウンター周りの整理整頓等を心がけ、誰もが使いやすく、分かりやすい職場環境になるよう努める。	執務室のある場所が、ちょうど市民の目のいきやすい場所であり、カウンター付近においては来庁者と直接対応するところでもあるので、特に注意を払って整理した。執務室内全体が、モノに溢れて雑然とした雰囲気で、古い書類や文具等が埃をかぶって置いてあったりもしたが、定期的に整理することにより、新たな有効スペースも創出された。	印刷室や総合案内等、不特定多数の者が使用し、尚且つ執務室から離れている場所は、整理された状態が維持できない。また、Qドライブ内のファイルもすぐに容量がいっぱいになってしまい、スムーズな情報の検索がなかなか図れないところが課題である。
	7	市民税課	7	執務環境の整備・見直し	定期的に、執務室内や窓口カウンターなどの整理整頓を行い、資料等を適切に保管・管理するとともに、誰もが分かりやすい配置等の維持に努めた。	・職員の机やキャビネットの上は、適宜整理整頓を行うとともに、業務に係る図書等についてはある程度特定の場所に集約させることにより、執務環境が整備された。・窓口カウンターなどのチラシ等については、業務別ごとに分類して設置することにより、来客者が必要なチラシ等を確認しやすいよう、整備を図った。	・引き続き職員各自が整理整頓に努めるとともに、不要な書類等は適宜廃棄するなど、執務環境の整備（改善）を意識する必要がある。
	8	資産税課	8	固定資産税・都市計画税の事前説明及び家屋調査	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。また休日の家屋調査を実施することにより、平日の遅い時間の家屋調査で対応できない部分も調査できるようになった。	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	適切な課税で適切な納税を（控除漏れの申告勧奨および所得税還付金差押）	滞納整理のための調査や聞き取りのなかで、社会保険料や医療費、寡婦等の控除が漏れている方が見受けられる。きちんと申告をすれば所得税が還付されたり、市民税が減額となることもあるので、徴収事務指導員（元国税職員・税理士）からアドバイスをいただきながら、申告勧奨を行い、あわせて所得税還付金の差押を行う。	30.11月末時点で、申告勧奨によりのべ19件が適切な課税額に更生され、市民税の減額と所得税の還付が発生し、還付金の差押により滞納税も減額となった。	今回申告勧奨をした方が、来年以降も継続してご自身で適切な申告をするよう見守りと啓発が必要。

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
健康福祉部	10	社会福祉課	10	お待たせしない、放置しない電話対応	電話着信時は5コール以内に対応し、保留にする場合は1分以内に一度現状を伝えるか、一度電話を切って折り返しかけ直し、相手を待たせないようにする。また、不在の職員宛の電話対応をした場合は、必ず来電時間、相手の名前、電話番号、伝言内容（伝言がない場合は来電があったこと）がわかるようにメモを残し、来電後の対応がスムーズにできるようにする。	電話のコール数や保留時間を意識することにより、より迅速な電話対応ができるようになった。また、来電情報の申し送りを徹底することで、来電後の対応がスムーズに行えるようになり、再度電話確認する必要がなくなった。その結果、市民サービスが向上し、必然的に事務の効率が良くなった。	迅速な電話対応や来電情報の申し送りが課内の習慣として日常的に行われるよう、意識を高め、市民サービスと事務の効率化を継続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の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、課内スケジュールを一覧できる状態にする。特に、登録を徹底することで、会議や出張、休暇など担当者が不在時の対応をスムーズに行い、来庁者や電話対応で待たせることがないようにする。	課内のスケジュールを把握することで、会議や休暇等のスケジュール調整が効率的に行えるようになった。また、担当者の不在をすぐに把握することができるため、窓口や電話対応をスムーズに行えるようになり、市民サービスの向上に繋がっている。	引き続きスケジュール登録を忘れないよう呼びかけ、課内の全職員が互いのスケジュールを把握できるようにする。
	12	健康増進課	12	ロビーを明るく憩いの場に～効果的な健康情報の発信～	保健センターロビーの工夫 ・季節ごとのテーマを決めて健康情報を発信する。 ・来館者の目線に立って、効果的に健康情報を発信する。 ・来館者がゆっくり健康情報を取得できる環境を作る。	来館者が健康に関心をもってもらえるように、玄関正面の壁面に季節ごとの健康情報を掲示した。夏は「熱中症予防」、秋は「がん検診の受診勧奨」、冬は「インフルエンザ予防」の壁面装飾を行い、健診等の待ち時間にも確認できるように工夫した。また、ロビーの一角にある自分を知るコーナーでは、計測機器を増やすとともに掲示物等を分かりやすく配置し、健康情報を取得しやすいよう工夫した。内容の充実により、以前より多くの来館者がコーナーに興味を持って利用するようになり、市民サービスの向上につながっている。	季節の健康情報などは、広報やホームページ等と連動して発信することで、一層の効果が得られるため、今後は1年を通して計画的に情報提供をしていきたい。 また、健康情報の壁面装飾を行ったことで、以前よりロビーは明るくなったが、施設の老朽化等による限界もあるため、適切な施設管理と並行して、市民に気軽に利用していただけるよう工夫していきたい。
	13	国保年金課	13	窓口業務の見直し	係ごとに行っていた窓口受付を一本化し、係ごとに割り振っていた窓口業務委託職員も集約化することで、窓口対応の効率化と市民サービスの向上を図る。	受付窓口の集約化やレイアウトの変更等により、窓口業務の効率が上がるとともに、より質の高い市民サービスの提供につながった。また窓口業務の効率が上がることにより、職員が窓口以外の業務に従事できる時間が増え、業務の効率化が図れた。	より質の高い市民サービスの提供に向け、定例会などを活用し、受託事業者との連携体制を強化していく必要がある。
子育て福祉部	14	子育て支援課	14	「分かりやすく」・「探しやすい」利用者目線の子育て情報の提供	官民協働発行（民間の広告手数料で費用を負担し、市は費用負担無）で「分かりやすく」、「探しやすい」新たな子育て応援ガイドの作成について調査・研究し発行する。また、保育需要の増加に伴い保育施設が増加していることから、市内各保育所の特色や施設の情報、料金など、保護者目線の保育園ごとの冊子を作成し、関係課や子育てひろば、児童館などに設置する。さらに、「やしお子育て応援ナビ」では、7月で運用を開始してから1年を経過することから、登録利用者に対しweb上で利用に関するアンケートを行い、情報提供の内容や手法の見直しを行う。	○子育て応援ガイドの官民協働発行について、県内外の各自治体において類似した各種ガイドの作成手法について調査・研究したところ、プロポーザル方式によるものが主流であった。このため、年度内においてプロポーザルを実施できるよう、スケジュール、実施要項及び仕様について現在作成しているところである。○保育園ごとの冊子の作成について、各保育園に文書調査を行った。現在、内容の最終確認を各保育園に依頼している段階で、冊子の関係課や子育てひろば、児童館などに設置には至っていないが、年明け１月中に発行できる見込みである。市内の全保育園等の情報がまとまり、入所希望園の選定時に比較検討が容易になる。○「やしお子育て応援ナビ」について、８月に登録利用者に対しWeb上で利用に関するアンケートを行い、４０人の利用者から回答がありました。現在アンケート内容を精査し、掲載情報内容などの見直しに着手します。	3件の業務改善計画に対して完了したものがなく、事務効率を高めるために作業手順の見直しが必要である。また、完了目標期日を設定し、集中的に事務を行うことも必要である。
	15	保育課	15	窓口カウンターの装飾・整理整頓	保育課の窓口には、保育所や学童保育所の入所手続きを行うために、子ども連れの来庁者が多い状況である。 そこで、窓口カウンター付近を、季節に応じた装飾を行い、子ども連れの来庁者の気持ちを和ませるとともに、保育所に関する資料を整理整頓することで、入所手続き等をスムーズに行えるよう窓口業務の効率化を図った。	窓口カウンター付近の装飾をすることにより、来庁者の気分が和み、特に子ども連れの来庁者においては、子どもが装飾に興味を示すことにより親子で落ち着いて、入所手続き等をスムーズに行えるようになった。	
	16	障がい福祉課	16	受付事務マニュアルの作成	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。	昨年度から実施しており、作成済みのものについては、受付事務の共通認識が図れ、各々の担当外の事業についてわからなかった点などの問題の抽出ができた。	未完成のため、引き続きマニュアルの作成が必要。

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
生活安全部	17	環境リサイクル課	17	スケジュール管理の徹底	各職員が課内のスケジュールを共有することで、効率的に業務を遂行し市民サービスの向上へつなげた。	職員の業務について、庁外へ出るときだけでなく、庁内での来客対応等についても事前に把握できたことで、予定及び公用車使用の調整が以前よりスムーズになった。	スケジュールシートへの入力徹底について声掛けを行い、少しずつ改善されてきたが、まだ改善の余地はあるため、さらなる職員への意識啓発が必要である。
	18	環境リサイクル課（リサイクルプラザ）	18	リサイクルプラザ周辺美化清掃	・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する。・実施にあたっては、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名で実施する。・リサイクルプラザ前の道路のフェンスに、ポイ捨て禁止を啓発する看板を設置した	市職員を始めとして、受託者の従業員も継続的に運動を実施できている。活動は市民の目にも留まっているようであり、運動に対する市民の興味も引き出せている。	幸之宮運動広場前や、リサイクルプラザ前の道路について、早朝や日中にトラック等の停車が多く、マナーの悪いドライバーによる吸い殻等のポイ捨てが継続的に続いている。こういった発生源をいかにして根絶していくかを調査、研究していきたい。
		危機管理防災課	19	市民目線を考えた検索しやすいホームページへ	・防災のホームページをカテゴリーごとにまとめ、検索しやすいものにする。また毎月、掲載内容、分類を市民目線でチェックし、管理していく。	カテゴリーごとに分類を行うことで、知りたい情報を探すことが容易になった。	今後、運用していく中で改善点が発見されると思うが、その都度修正行い、より良いものを作っていくことが必要と考える。
	19	交通防犯課	20	感じたときに入力！業務改善ノートの作成	業務改善ノートを作成し、全員で入力し改善方法を検討する。日々の業務の中で、「使いづらい」「もっと改善できるのは」と感じたことを業務改善シートに入力する。出された課題に対して、定期的に検討を行い、業務の効率化、簡素化につなげる。	各自が気になっている点を提案することにより、問題が浮き彫りになり、改善の方向に向かっている。	提案されている改善点について、まだ取り組めていない項目について取り組むとともに、今後も日々の業務で気づいた業務について提案し改善ノートを活用し、事務の改善をどんどん図ってゆきたい。
	20	市民課	21	市の案内等を速やかに交付（市の案内等とは、ごみ収集等の担当課が駅前出張所にはないため、駅前出張所独自に市の案内等を転入者に渡しております。）	駅前出張所に転入の手続きで来所された方に、ごみ収集カレンダー、町会・自治会加入のご案内、健康だより及び八潮市ポケットガイドマップ等の市の案内を交付しております。転入者が多い時は在庫が不足してしまう場合があります。このため、在庫が不足する場合は、事前に各担当課に連絡を行い速やかな交付を行う。	常に在庫の確認をしているため、不足することはなかった。	フレックスタイム制での業務のため、職員の意思疎通が大事である。
	21	市民協働推進課	22	掲示板、カウンター及びパンフレットラック等の整理整頓	市民協働推進課職員（本庁・八潮メセナ・生涯楽習館）が館内等を移動する際は、掲示板の掲示物が破れていたり、剥がれていないかを確認しながら移動するとともに、カウンター及びパンフレットラック等の設置物が整然と陳列されているか、また、チラシ等の案内期間が経過していないかを常に気に掛けることとした。	・掲示板、カウンター及びパンフレットラック等整理整頓し、期限切れのチラシの確認及び撤去が容易になった。・職場全体の整理整頓につながった。	・来年度はチラシラックを購入して、さらに「見やすく、探しやすい」設置に努める。
市民活力推進部	22	スポーツ振興課	23	文化スポーツセンター内トレーニング室の利用者に快適に使用していただくための工夫	体育室や講堂、トレーニング室などの利用者が来館の際に、挨拶の声かけを行う。	積極的に声をかけることで、利用者に気持ちよく使用していただいていると感じる。	今後も挨拶の声掛けを続け、さらなるイメージアップに努める。
	23	商工観光課	24	週末の整理整頓・清掃実施	原則として毎週末、終業後5分程度で、支障のない職員全員で商工観光課の執務室等の整理整頓及び清掃を実施する。	・週末に、整理整頓及び清掃を実施することにより、清潔な執務環境を維持することができた。・清掃を行う過程で、クリップ等の床に落下した備品を拾い、綺麗にして再度利用するなど、資源を大切に扱う意識が醸成された。・課内職員が協力して清掃を実施することにより、職員同士のコミュニケーションが促進された。・執務内の見通しがよくなり、かつ、文書や備品の保管についても整理整頓を意識するようになった。	・清潔な執務環境を維持すること
	24	都市農業課（農業委員会事務局）	25	迷う来庁者へ　親切な案内を心がけよう	市民活力推進部のエリアまで足を運んでいただいた来訪者に、目的の窓口カウンターをスピーディに案内する。入って来られて、足を止めている人がいたら素早く声をかける。	総合案内で市民活力推進部の位置を聞いて、渡り廊下のところまできた来庁者は、初めての来訪問に限らず、何回か来ている人でも、行先の確認のため立ち止まっているいことが多い。今回の改善運動により、迷っている方に、早く声掛けができた。	誘導の案内表示のあり方について、検討することが必要だと思われる。

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、所在や業務内容、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、道路治水課の携帯電話の活用を徹底し、グループウェアと連動させることで情報伝達の効率化を図る。	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見られる。以前に比べて、来庁者や電話対応、緊急の現場対応等は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があり、緊急的に連絡がつかない事がないように、課内で徹底していく事で、市民等からの問い合わせにも迅速に対応し、業務の効率化に努めていく。また、グループウェアへの明記の仕方についても統一を図り、さらなる業務の効率化に繋げていく。
	26	下水道課	27	新業務Q＆Aシートの作成	昨年度、本改善運動により作成した「業務Q＆Aシート」について、今後の課題として「カテゴリ別に分類すること」「A（回答）に対しての補足ができるようツリー式とすること」ということで工夫するという提案がされた。今年度は、以上を反映した「新業務Q＆Aシート」を作成し、より容易に活用でき、また、内容を深く追求することでより具体的で分かりやすいシート作成を目指す。なお、最終的には新しく配属された職員の「マニュアル」として活用できるようにする。	カテゴリ別に分類したことによって、各自が抱える課題等を見つけやすくなり迅速に対応できるようになった。また、A（回答）に対するさらなる質問や補足ができるようにしたことによって内容の充実が図れるようになった。	新業務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	市営住宅課	28	市営住宅　安全・安心パトロール	・市内5箇所の市営住宅を月1回、職員でパトロールする。※パトロールでは、別紙「市営住宅点検シート」を使用し、各団地の屋外施設を主に建物の外観等を確認する。	今まで見落としていた補修箇所を見つけることができ、早期の修繕対応につながった。また、市営住宅に立ち寄った際に、建物外の部分を意識的に見るようになった。	今回のパトロールの際に見つけた修繕必要箇所で、今年度修繕できなかったものについて、計画的に実施することが必要である。
都市デザイン部	28	都市計画課	29	一目でわかる業務案内板の設置	都市計画課が担当している業務内容のうち問い合わせの多い事項について、離れた所からも視認できるよう、窓口カウンターに掲示を行う。	離れた所からも業務案内板が視認できることで、都市計画課に来庁する方が、迷われることが大きく減少した。このことにより、窓口対応にかかる時間が削減された。	業務案内板は、来庁者を誘導する良い方法であるが、一部の課が実施するだけでは効果に限りがあるため、本庁舎1階で実施しているように、他の階にも設置することで、さらに効果があるものと考える。
	29	公園みどり課	30	市民に向けた公園等のPR活動の更なる充実	ホームページにて情報の整理、追加を行い各公園の特色等をPRしていく。また、季節ごとの状況や利用シーンといった内容を補足させる等、公園のPR方法を工夫していく。	既存のホームページの内容を修正し、内容等がわかりやすいものに更新した。緑化推進事業で職員が植えた花の状況や、市民団体が実施している「緑と花いっぱい運動」の実績をホームページで情報発信をした。夏の時期には各流水施設の特徴についてPRを行った。	随時、作成したホームページの更新を行なう。公園のPR活動については、日々の維持管理等を通して公園の魅力を再認識し、引き続き情報の発信をしていく。
	30	開発建築課	31	「開発建築課窓口の心得」作成による行政サービスの向上と職員のスキルアップ	開発建築課窓口の心得」作成による行政サービスの向上と職員のスキルアップ、窓口・電話対応において、不要なトラブルを未然に防止することを目的とする。	心得にならい、①については「誰が」「どこで」「何をしたいのか」など必要最低限の事項を先に明示させ、簡潔に基準を説明し、一般的な内容以外は窓口対応を促すことでトラブルが軽減できた。②についても、対応の仕方を統一し、必要があれば関係課案内の資料を渡すことで、事業者が自ら理解を深め、結果的に誤解がなくなったように感じられた。	マニュアルどおりの対応以外にも、職員が常に自ら考え、知識や失敗談などの経験を共有し、時代に即応したマニュアルを更新していく必要がある。
	31	区画整理課	32	地権者来訪記録を課内で共有しよう	当課の窓口における地権者の来訪記録（電話対応を含む）をQドライブ内で共有し、内容の概要を記録として随時つけていく。1ヶ月に一度、課内で回覧し、課全体で情報の共有を図る。	来訪記録の周知はできていたが、記録を記載していないケースもあったため、全ての情報を課内全体で共有するという状況までには至らなかった。また、来訪記録の周知方法は、文書による課内回覧としたため、各職員が共通した地権者情報を把握することについては、概ねできていた。	来年度以降の取組みの継続について、検討する必要がある。継続する場合は、取組内容の周知や来訪記録の記載方法について検討を行う。継続しない場合は、本活動の反省を踏まえ、他の取組内容について課内で協議を行う。

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	埋設管調査で窓口に来られた方への声かけと張り紙の掲示	水道部には、戸建ての新築や建替え、マンションの建設等の計画のため、埋設管の状況について調査にくる不動産業者などが来所する。初めて来所する不動産業者などは、埋設管の調査の窓口がわからない場合もあるため、窓口付近で、積極的に要件を聞くなどの声かけを行うとともに、窓口に張り紙を行い、担当窓口をわかりやすく明示することとする。	水道部2階の階段前のカウンター前に「埋設管調査」の張り紙を行うとともに、カウンター上に「埋設管調査」の案内表示を行った。 その結果、初めて来所した不動産業者においても、階段をあがってきた後、張り紙等を見て、窓口に声をかけることが多くなった。また、窓口付近にいる来所者に声かけを行うことにより、ほとんどの方において適切に窓口に案内することができた。	案内表示については、来所者の目に留まるように、さらにわかりやすい表示を行う必要がある。
	33	施設課	34	鍵の見える化	鍵の名札が老朽化していたり付いていないものや、使用頻度が低く、煩雑に保管している多数の鍵がどこの鍵なのか、必要なのかを判断して鍵の使用を見える化し、整理する。	鍵の貸出しがスムーズになった。このことによって、漏水等の緊急時も迅速な対応ができ、市民サービスの向上につながった。	鍵の使用は、施設課の職員のほか複数の業者が使用するため、名札の破損や劣化を定期的に確認する事が必要である。
教育総務部	34	教育総務課	35	お客様対応を迅速・丁寧	別館1階では、目的の課がどこにあるか分からず迷ってしまうお客様がいるため、窓口に意識を向け、迅速に対応できるようにする。来客者と応対する際は、目線を合わせて丁寧に説明を行う。電話があった際、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る。	入口から一番近い社会教育課の職員が真っ先にご案内をすることが多かったが、以前より窓口への意識が高まり、迅速に対応することができた。「こんにちは」と挨拶をしてから窓口対応する職員が増え、明るくさわやかな対応を行うことができた。	別館の構造上、2階への行き方が分かりにくいため、引き続き窓口でのご案内は必要であるが、目立つ案内表示等を作成することで改善が図れると考えられる。
	35	社会教育課	36	若手職員の育成と職場の課題改善についての研修会を実施する。	若手職員から業務、職場の課題等を9月に報告してもらい、課内で改善策について検討、業務等の効率化を図る。また、課内研修会を開催し、業務、職場の課題改善について若手職員が発表することで、若手職員の育成を図るとともに、他の職員が若手職員の発表をフォローをすることで、職員の指導力の向上を図る。	若手職員の育成及び他の職員の指導力の向上が図れた。また、職員一人一人が業務内容や進行状況を意識し、情報共有を図ることができ、仕事の効率が高まった。	職務に対する責任感や知識の向上を図れるよう、若手職員が発言できる機会を増やす必要がある。また、今後も継続し、情報共有を図ることが必要である。
	36	文化財保護課	37	情報の共有化	朝礼の際に各担当者が業務の報告を行う、朝昼夕に業務状況表を確認するなど、課内で情報を共有することで市民等の来客や電話の問い合わせがあった場合にスムーズな対応ができる。	週初めの朝礼にて各々の担当業務を報告することにより、業務の把握ができ、担当職員が不在の場合でも他の職員でカバーすることができた。	言付かった伝言をメモなどの書面に残すだけでなく、必ず担当職員に詳細を口頭で伝え、職員同士でコミュニケーションを取る必要がある。
学校教育部	37	学務課	38	小さな積み重ねが大きな力に！　日々実践する「ワークライフバランス」	・管理職向け時間外勤務記録簿を新たに作成し、管理職の勤務時間の把握に努めた。・時間外勤務記録簿、時間外勤務命令簿の活用を徹底し、一般職の時間外勤務の管理に努めた。・学務課いきいきアドバイザーを2名設置。（「ノー残業デー、すいすい帰ろう水曜日」の声掛け、余暇や職場、家庭内における相談、休暇取得、余暇の楽しみ方等の啓発）　・学務課健康増進マイスターを設置し、経験を積んだ栄養士、教職員によるアドバイスを行う。（睡眠、栄養、運動の充実等） ・金曜日の朝礼時に職場内コミュニケーション向上とスピーチ力向上のため、職場内研修として1分間スピーチを実施。（仕事に関すること、その他趣味や最近の話題等を論じる）・ワークライフバランス推進のため、学務課いきいき通信の発行。いきいきアドバイザーが寄稿している。（余暇の充実の仕方、望ましい生活習慣等掲載） ・学務係は、業務改善会議より、PC内のデータとファイリングの紐付けを行い、より活用しやすいデータ管理に改善した。また、学事事務の窓口対応の共通理解をさらに深めるため、学事事務マニュアルの見直しを行った。	いきいきアドバイザーが、有給休暇を取得しやすくなるよう職員へ声掛けし、休みが取れる雰囲気を作っている。いきいきアドバイザーは、仕事に支障のない範囲で「いきいき通信」を発行し、余暇の過ごし方のアドバイスをしている。（資料添付）また、毎週金曜日の朝礼時に行う「1分間スピーチ」では、仕事に関することや趣味、休日の過ごし方を話し、職場のコミュニケーションの向上や人前で簡潔に話すスキルを身に付けることにも繋がっている。その効果が高いため、当初学務課が始めたが現在は指導課も巻き込んで行っている。スピーチ後は、他の職員から感想もいただき、和やかな雰囲気の中仕事がスタートしていく。	・管理職用、一般職用時間外勤務記録簿、時間外勤務命令簿の運用の徹底を続けていく。 ・「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。 ・職員の健康は、在籍する職場において守っていかなければ職員は疲弊してしまうので、今後も効果の高いものは継続していく。
	38	指導課	39	働き方改革 「シックスバックチャレンジ」	庁内では、水曜日をノー残業デーとし取り組んでいるところです。しかしながら、なかなか定時退勤ができない状況である。理由としては、みんなが忙しい中、早く退勤するのは気が引けるなどの学校現場独特の意識からの傾向であると考える。そこで、本取り組みは、ホワイトボードに1週間の掲示欄を設け、前週末にネームプレートを貼り、みんなが事前に午後6時までには退勤することを「見える化」し、声を掛け合って、健康増進及びワークライフバランスを整えることを目標としている。	全員が意識して決まった日に午後6時までの退勤のために、スケジュールを考えるようになってきた。また、まわりも意識して午後6時までには退勤するように声掛けもできるようになってきた。	「見える化」をしなくても、お互いが勤務時間内に仕事を終えることができるような、働き方改革が必要である。早く退勤するための、より効率的な仕事の処理についても情報共有していきたい。
	39	小中一貫教育推進室					

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
	40	工事検査課	40	現場施工プロセスチェックシートの作成	前回の取り組みで作成したチェックシートは書類検査に特化していたので、今回は現場の施工過程についてまとめたチェックシートを作成する。	現場の施工過程において要点となる項目をA4用紙1枚にまとめたチェックシートを作成した。今後、現場確認に同行した際にこのチェックシートを試用し、運用を目指す。	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、前回の取り組みで作成した書類チェックシート及び今回作成した現場チェックシートの改善に努める。
	41	会計課	41	ホームページの充実	会計業務における情報提供を広く行うと共に、手続きの利便性を図る。【情報提供例】①決算概要「平成29年度決算総括表」及び「平成29年度八潮市一般会計・特別会計決算について」を公表②会計業務の手続き及び様式のダウンロード・埼玉県証紙の購入について ・債権者登録、請求書の様式について ・公金を納付できる金融機関について	①決算における情報提供の改善効果決算総括、決算収支、歳入状況、歳出状況の概要について、わかりやすく纏めた情報を掲載することにより、市民への説明責任を果たすことができた。②様式、手続きにおける情報提供の改善効果市民や業者が必要とする情報を掲載したり、様式をダウンロードできる環境を整えることにより、市民サービスの向上を図るとともに会計業務を広く周知することができた。	①債権者登録の電子申請化については、市民ニーズと費用対効果及び条例（八潮市行政手続等における情報通信の技術の利用に関する条例）を踏まえ、検討する。
	42	議事調査課	42	電話応対の資料ファイルの作成	電話での問い合わせに応対するための資料をファイルにまとめ、電話の近くに置き、問い合わせがあった際に、待ち時間を短縮しスムーズに応対できるようにする。	よくある問い合わせ内容については、予め資料を用意しておくことで回答までの時間が短縮され応対がスムーズになった。	問い合わせの内容は多岐にわたり、事前に準備できる資料ばかりではない。そのため、日頃から課内等で共通認識等を持つことや情報収集をしていくことが必要になる。
	43	監査委員事務局・公平委員会	43	監査結果の市民への公表	市民が信頼できる行政サービスを受けられるよう自治法に基づく監査を適正に実施し、実施後は速やかに報告書をホームページに掲載するとともに840情報資料コーナーに設置する。	インターネット環境のない市民や市役所に情報収集に来た方が手軽に監査結果を閲覧することができるようになり、利便性の向上が図れた。	ホームページ等で監査結果を閲覧する環境は整いつつあるが、市民にとってわかりやすい意見書・報告書となるよう工夫する余地がある。
	44	選挙管理委員会	44	早期のスケジュール作成	次年度の選挙事務のスケジュールを設定し、事前準備を行うことで、選挙期間における事務の効率化及び時間外勤務時間の削減を図る。	スケジュールを事前に作成することで、短時間で作成していたマニュアル等も選挙執行日よりかなり前に作成でき選挙期間中の事務処理の削減できていると思われる。	実際の業務の処理日等の一覧も作成し、作成したスケジュール表と照らし合わせてより一層適正なスケジュール表の作成に努める