

■業務改善報告書一覧【全取組】

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	異動者・新規採用職員向け業務マニュアル	異動者・新規採用職員向け業務マニュアルを作成し、業務の引継ぎの前に業務内容を把握してもらうことで、業務の効率化を図る。	異動者・新規採用職員向け業務マニュアルを作成したことにより、ルーティン的な業務における引継ぎが以前よりもスムーズに行われ、年度当初における引継ぎに費やす時間が僅かながら削減された。	異動者・新規採用職員向け業務マニュアルの内容については、時点によって変化する可能性があるため、随時、見直し・更新が必要となる。また、マニュアルを充実させるため、利用した異動者や新規採用職員からの意見等を盛り込んでいく必要がある。マニュアルを更新する際に盛り込む内容の取捨選択等が今後の課題となる。
	2	秘書広報課	2	わかりやすいホームページ作成の虎の巻づくり	市民に分かりやすく情報を発信するホームページを、誰でも作成できるようにするために、ホームページ作成時の文字や表現のルールを定めたわかりやすいマニュアルを作成し、ライブラリに掲示し全庁で共有する。	シティセールス推進委員会及び業務掲示板において、「ホームページ作成の虎の巻」について周知を行うことで、職員一人一人がホームページ作成の基本的なルールを認識でき、秘書広報課職員の修正作業にかかる事務負担軽減につながる。	引き続き「ホームページ作成の虎の巻」の徹底を呼び掛け、誰もが見やすい(聞き取りやすい)ホームページの維持に努める必要がある。また、今後、情報発信のスピードアップ及び職員のさらなる事務負担の軽減のため、各所属が作成から承認まで一括管理することを目指し、より詳細なルールについても周知・徹底していく必要がある。
	3	人権・男女共同参画課	3	情報伝達ケースの作成他	①相談業務の円滑化 女性相談員及び臨時職員(計6名)が確実に情報共有し、伝達漏れがないよう、それぞれ個人用のクリアケースを作成し、必要なメモや資料、閲覧すべき通知等を保管する。 ②課員のスケジュール管理 共有ドライブ内に作成した「課内共通スケジュール表」を活用することで、業務計画が明確になり、事前準備等の忘却を防ぐ。また、各職員の予定等が把握できる。	①女性相談員および臨時職員に向けて、必要な事項の伝達が確実となり、伝達メモも活用することで、担当職員が不在の場合でも伝達漏れがなくなり、また内容も正確に伝わるようになった。 ②スケジュールを可視化したことにより、場所、時間、会議内容等を課員全員が把握できるようになった。	今回の改善運動を継続するだけでなく、ファイリングや個人情報の取り扱いに常に注意を払い、職務環境をより良くするための意見やアイデアを持ち続けなければならない。
	4	財政課	4	不在時における課内係間のスケジュール情報の可視化	財政課では、予算査定や入札等、1係の係員全員で席をはずす機会が多くある。現状では、行き先、用件、戻る時間等を課内の別の係に口頭で伝えているが、すべての職員に口頭で伝えることは困難である。 内部職員からの相談や窓口に来庁する業者も多いことから、スムーズな対応ができるようにするため、担当の不在時に、行き先、用件、戻る時間などを自席に表示して、見ただけでわかるようにスケジュールを可視化する。	不在時に、行き先、用件、戻る時間などを課内の職員のみならず、内部職員などにも気づいてもらうことができ、担当の不在時の対応、及び担当が席に戻ってきた後の対応を滞りなく行うことができた。	行き先、用件、戻る時間などを自席に表示する際のわかりやすさ、見やすさ、内容の見直し等、さらに工夫をしていく余地がある。
	5	アセットマネジメント推進課	5	ペーパーストックレスの推進	ペーパーストックレスを掲げ、個人で所有する原本のコピーを極力減らし、退庁時には机上に書類等が置きっぱなしにならないよう整頓する。 また、打合せや会議の際、タブレット端末の使用等工夫し、印刷する用紙を極力削減する。 内部資料や、校正段階の資料においては、裏紙使用を積極的に行う。	普段使われていないテレビをモニターとして利用し、参考資料を映し出すことで、資料印刷にかかる会議準備の時間を短縮できた。カラー資料を大画面で見せることで、会議での共通理解がより図られた。 紙資料が減らせたため、新たに机上に置きっぱなしにすることはなくなった。校正段階の資料を裏紙利用とすることで、無駄になる紙を削減できた。	過去の資料や会議録などの紙資料についても、重複しないよう随時整理し、収納スペースを確保する必要がある。
総務部	6	総務人事課	6	両面印刷・ページ集約印刷などによる印刷数の削減	確認のために必要な文書や閲覧のみの文書、個人の手持ち資料など、重要性の低い文書については、両面印刷・ページ集約印刷などを行い、文書印刷数の削減を図る。	両面印刷・ページ集約印刷などと呼びかけたところ、一人ひとりの紙使用削減に対する意識が強まった。 また、議案の紙印刷したものの配付対象について見直しを行い、ライブラリ(キャビネット)を活用していただくことにより、印刷数の大幅な削減が図られた。	重要性の低い文書のみならず、当課は会議や研修等を扱う機会が多いため、資料として配付するものについてはよく精査し、極力、紙の使用が削減できるような方法を検討する必要がある。
	7	市民税課	7	市民より信頼の得られる窓口対応と執務環境の整備	・窓口対応については、専門用語の使用を極力控え、わかりやすい表現を用いた説明を行う。 ・執務環境の整備については、使用が終了した課税資料等は速やかに所定の保管場所に戻すことを徹底するとともに、定期的に窓口カウンター等のチラシなどの整理を行うことで、誰もがわかりやすい配置と古い情報が記載されたチラシについては破棄を行う。	・窓口対応については、概ね良好であった。 ・キャビネット上に課税資料等が乱雑に置かれるケースは減少したが、床へ課税資料を置くケースが引き続き見受けられた。 ・窓口カウンターや通路に用意されたチラシ等の整理を実施したことにより、来庁者に最新の情報を提供することができた。	・自席と書庫への往復する回数を減らすため、課税資料をまとめて書庫より持出す傾向にあり、繁忙期をむかえ、改めて持出し冊数の制限や使用済みの資料を所定の場所へ速やかな返却を徹底する必要がある。 ・窓口カウンターや通路に設置されたチラシ等について、1年を通じて同じ位置で管理が行っているが、確定申告に関するチラシのように来庁者が必要とする期間が限られるチラシについては、設置場所等を定期的に見直すなどの対応が必要であった。
	8	資産税課	8	窓口での苦情・相談に関する共有Excelファイルの作成	「窓口や電話での苦情・相談等」に関する共有Excelファイルを作成することにより、事案の共有、担当者不在時でも苦情・相談内容の確認、対応等を行えるようにする。	「窓口や電話での苦情・相談等」に関する共有Excelファイルを活用することにより、問題の共有化が図られ、個別事案への対応の円滑化が図られた。	年度当初に納税通知書を発送した時期には、例年、苦情や問合せが多くあるため、比較の入力を行うことが多かったが、年度の後半には入力件数が減ってきてしまった。また、当該Excelファイルを活用する職員間の格差も見られるため、今後の活用方法を工夫する必要がある。
	9	納税課	9	エクセルの効率的・効果的な活用	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。	定例的な報告書類等について、入力項目を減らすことで事務効率を向上した。	様式の変更等に対応するため、その都度、修正が必要である。

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
健康福祉部	10	社会福祉課	10	ファイリング文書の整理と点検・引継の効率化	「継」「随」フォルダ内の文書を点検し、内容点検票をフォルダに直接貼り付けて保管しておくことで、キャビネットを使用する際に随時、担当だけでなくフォルダ内の文書を点検・整理することができるようにする。これにより、ファイリングシステムの定期点検や年度末の文書移管の際の作業を軽減し、効率化を図る。 また、キャビネット内の文書量を削減することで、目的の書類しアクセスしやすくなるなど、事務効率の向上を図る。	ファイリングフォルダ内に保管されている文書を確認したり、新たにフォルダに格納し保管する際、フォルダ内の文書を点検することが容易になった。これにより、課全体の不要文書の廃棄や「継」フォルダの現年度文書への移行が容易になるとともに、キャビネット内の文書量の削減が図られた。	点検票の意義や随時保管文書を点検することの意義について、十分に浸透しているとは言えないため、課内での認識を共通のものとする必要がある。
	11	長寿介護課	11	市民が満足できる窓口対応	来庁者が気持ちよく用件を済ませることができるように、『おはようございます』『こんにちは』『ご用件はなんでしょうか』『他に何かご用件はありますか』等と職員全員が積極的に声をかける運動を実施し、毎朝、あいさつ練習を行う。 また、業務内容が他係にまたがるが多いため、情報共有を徹底して行う。	職員から積極的に声をかけて来庁者の用件を把握し、各係へ情報共有することで、滞りなく手続きを行えるようになった。	引き続き毎朝のあいさつ練習を行い、来庁者へ積極的に声かけをしていく。
	12	健康増進課	12	テーマ「その書類、本当に必要ですか」	自席及びファイリングキャビネット周辺の整理整頓 ・各係、担当から業務改善員を1名ずつ選出する。 ・8月を「自席(主に机の上)を整理する強化月間」とし、業務改善員がチェックを行う。 ・9月を「ファイリング室(キャビネットの上や棚、床)を整理する強化月間」とし、業務改善員がチェックを行う。 ・整理整頓を継続し、業務改善員は適宜声かけする。	自席(主に机の上)を整理したことにより、書類の山が減った。また、ファイリング室(キャビネットの上や棚、床)を整理整頓した。 整理整頓の目標を啓発するための張り紙をしたり、一時保管場所を設けたりして、書類や資料などが長期間放置されるのを防ぐことができた。	整理整頓された状態を継続できるように努め、また、不要な書類等を廃棄することで、今後の新庁舎への移転準備に繋がたい。
	13	国保年金課	13	窓口業務のサービス向上	委託事業者とも連携を図り、案内担当の配置や受付を一本化することで、分かりやすく、使いやすい窓口として市民サービスの向上を図った。	案内担当を配置するとともに、受付を一本化したことで、市民の方がどの窓口に行くかで迷うことがなくなった。	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	市内保育施設案内資料の整備	子育て支援課窓口付近及び保健センターにおける、保育関係の相談に役立てるため、市内各保育施設の特色や設備関係など、紹介冊子を作成し、保護者の情報収集や保育施設などの比較検討に役立てる。	令和元年度に新設した保育施設に関する情報及び既設園情報のとりまとめを行ない、職員へ研修を実施した。2月に保健センターと調整して、3月中に子育て支援課窓口付近及び保健センターに設置をする。設置後、職員の提供情報を高いレベルで統一し、保護者が享受できるサービスを高いレベルで一定にしていける。	保育所等の運営状況は常に変化していくため、情報については、随時更新していく必要がある。
	15	保育課	15	職場環境の「見える化」	職場環境において、より業務の効率化が図れるよう、以下の点について「見える化」を実施する。 (1)申請書類の保存棚の区分表示 (2)申請書類入れ引き出しの色分け表示 (3)関係保育施設の文書配布用ボックスの色分け表示 (4)内線電話番号の表示	・申請書類の保存棚、申請書類入れ、文書配布用文書ボックスの「色分け表示」を行うことでスムーズに書類等の出し入れができるようになり、業務の効率化を図ることができた。 ・電話機にそれぞれの内線番号を表示することにより、電話転送がスムーズにできるようになり、電話の転送間違いの防止や、待ち時間の短縮を図ることができた。(別紙参照)	今後も保育ニーズの増加により、利用者や施設数の増加が見込まれ、書類等の保存場所が今まで以上に必要となる。限られたスペースの中で、効率のよい保存方法についての検討・改善が必要になると思われる。
	16	障がい福祉課	16	窓口当番の導入	職員の窓口業務の平均化を図るとともに、窓口対応が円滑に行えるよう、当番制を導入する。	職員の窓口業務の平均化が図られ、各担当業務の効率が向上し、より円滑な窓口業務が行えるようになった。また、迅速かつ丁寧な対応を心掛けることができ、市民サービスの向上が図られた。	窓口では、他課へ案内することも多いため、各課の主要な業務を把握する必要がある。また、来庁者にあった柔軟な対応ができるよう、職員が自ら考え行動する必要がある。
生活安全部	17	環境リサイクル課	17	資源紙ごみ等搬出事業の見直し	資源紙ごみ等として、公文書と古紙類を毎月1回職員が搬出しているが、古紙類を業者による回収とすることで、搬出にかかる作業人員を削減し、作業時間を短縮する。	毎月の搬出量の半分以上を占める古紙類を業者回収とすることで効率化が図られた。 従前の作業時間、約3時間、従事人数約10人に対し、現在の作業時間、約1時間、従事人数約6人と時間・人員ともに大幅に負担が減少している。	資源紙ごみの搬出作業は、月1回実施を基本としているが、排出量が多い月は臨時に回収作業を業者にお願している。排出量の削減につき全庁的な意識改革が必要である。
	18	環境リサイクル課(リサイクルプラザ)	18	接遇改善「苦情をなくす編」	リサイクルプラザにおいて主たる業務である粗大ごみ回収業務に関して、電話対応及び収集当日の現場対応という係別の対応がある。この対応について客観的な意見を所定の期間アンケートを実施することで集約し、その情報を所内で検討し、改善点を見つけ、職員で改善、研修等を行い、接客対応の向上を図る。 実施にあたっては、戸別収集時あるいは直接持込時において、所定の期間、市民の方にアンケートを実施する。集約し所内で検討、情報共有を図る。	所内研修実施後のアンケートの結果については、実施前のアンケートと比較して、電話対応について概ね高い評価を頂けた。その一方で、職員一人一人の電話対応件数について、最大で三倍以上の差がついていることから、アンケートの良化が、職員全体の接遇が向上したことに起因するとは言えない。案内内容については、以前よりも統一されたものの、言葉遣いや伝え方については、改善の余地が残されている。	市民の視点に立って、どのように伝えれば案内内容が正確に伝わるのか、様々な対応事例を踏まえた上で、検討、改善していく。
		危機管理防災課	19	業務質疑応答シートの作成	日常の業務の中で、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だと感じた案件を共有フォルダ内の業務質疑応答シートに書き込む。課内で共有後、これらの案件に対し意見や解決法等がある職員が回答することにより、問題解決の参考とする。	担当のみしか認識していなかった事案を課内で共有することができた。	シートを使用しなくても、業務に係る情報を日常的に課内で周知・共有できる環境にしていきたい。

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
生活安全部	19	交通防犯課	20	掃除当番制度で、執務環境を整える。	掃除当番制度の概要 ・二週間に一回、掃除をする。 ・一回の掃除は、概ね2時間とし、二人一組の当番制とする。 ・掃除場所は、執務室及び管理する倉庫等とする。 ・掃除後は、交通防犯課の職員全員に汚い場所やきれいな場所を報告する。また、机の上やパソコン内等については、各自が整理整頓を行うものとする。	書類やパソコン内のデータを探すためのムダな時間や労力がなくなることで、業務効率が改善した。	複数課で利用している倉庫については、他課との連携が必要になる。また掃除をした後に、すぐ掃除前の状態に戻ってしまうことがあったので、整理整頓の意識を一人一人が向上させる必要がある。
	20	市民課	21	窓口サービスの向上	お客様が伝えたい内容の真意を理解し、迅速かつ正確に案内を行う。また、他の職員に対応を引継ぐ場合には、要点をまとめたメモを作成し、お客様が初めから説明をし直す事がないようにする。	複雑な内容については、要点をまとめたメモを作成し、引き継ぎすることができるようになった。	今後は電子データでフォーマットを作成し、もっと簡易にメモの作成ができるよう努める。
市民活力推進部	21	市民協働推進課	22	「多言語及びやさしい日本語」で外国人とのコミュニケーションをスムーズに!	課内の掲示物等において、「多言語及びやさしい日本語」での表記を充実させた情報発信を心がけた。 窓口で外国人の対応をする際は、「やさしい日本語」を積極的に使い、当該の職員が毎年受講している埼玉県の「やさしい日本語セミナー」の資料を課内で共有し、スムーズな対応ができるよう常に準備をした。	課内のいくつかの掲示物に英語、中国語、韓国語を追加し、ホームページの多文化共生に関するページの一部でやさしい日本語の使用とルビ振りを行ったことにより、日本語学習者でも分かりやすい情報提供を行えた。また、職員への「やさしい日本語」の浸透により、外国人とのコミュニケーションが今まで以上にスムーズになった。 「多文化共生マニュアル集」を作成して情報をついにまとめ、外国人市民へすぐに情報提供を行える環境づくりができた。	市民協働推進課内の多言語化だけでなく、庁内全体が日本語学習者にとって情報把握のしやすい環境となるよう、八潮市多言語サポーター等を周知する必要があると考える。
	22	スポーツ振興課	23	スポーツを「つたえる」	文スポだよりや各種館内掲示等を通して、スポーツに関する情報を積極的に発信し、スポーツに対する興味・関心・意欲を高める。具体的な取組み例として主に下記のことを実施した。 ＜今年度の主な取組み例＞ ・スポーツをより身近に感じてもらうための情報提供手段として『文スポだより』を作成。 ・八潮市に関するアスリートを広く知ってもらうために『アスリートパネル展』を実施。 ・見やすく分かりやすいを念頭に置いたトレーニング室の掲示物見直し。 ・スポーツ情報に関する情報の拠点として『スポーツ関連の図書コーナー』を創設。 ・スポーツ教室新規参加を促すため、各スポーツ教室ごとにチラシを作成。 ・駅伝大会におけるホームページでの情報提供強化(スタートリストや会場写真の掲載)。	文スポだよりについては情報提供を図るだけでなく、閲覧者から当課で把握していなかった選手情報等を提供してもらえるようになった。パネル展については、今回のパネル展をきっかけにスポーツ教室の依頼にも繋がったとともに、SNSやブログに挙げてくれる方もおり、口コミを通して更なる情報提供ができた。館内掲示物は利用者からも分かりやすくなったと好評だった。スポーツ教室においては、各教室のチラシを新規に作成し、積極的に配付することで教室参加者が10%増加した。駅伝大会におけるホームページ強化については、ばらばらになっていた情報を集約するとともに、スタートリストや前日の会場の様子など、今までになかった情報も多く提供したことで、参加者からも好評を得た。	情報発信は増えたが、市からの一方的な情報提供だけでは、元々興味を持っている方にしかアプローチをすることができないため、次のステップとして口コミ等を促すようなコンテンツを取り入れ、今までアプローチできていなかった方にも、情報が届く工夫をするとともに、市民がどのような媒体から情報を入力しているのかを更にリサーチし、効果的な情報発信に努めていく必要がある。また、市のホームページは多くの方が情報源として利用するので、掲載内容を工夫・整理し、市民目線の誰も見やすく分かりやすい情報提供を行っていく必要がある。
	23	商工観光課	24	ノー残業デーの実施	心身のリフレッシュを図るため、水曜日と金曜日は会議やイベント等がない限り定時退庁することを目指し、所属長のみではなく、係員同士での声かけを行う。 また、係内で業務の進行を共有し、業務分担を臨機応変に行い、時間外勤務の削減も目指す。	今年度のノー残業デーにおける時間外労働は、第3四半期時点で295時間(うちゆまにて2時間)であり、平成30年度の倍近くになった。(プレミアム付商品券事業等の新規事業や夜間セミナーの実施増があった。)ただし、時間外労働は、12月末時点で1,251時間(うちゆまにて22時間)と平成30年度より減少していることから、ノー残業デーの声かけ等により時間外労働に対する意識改善に効果をもたらしたと思われる。 また、多忙時期は係の枠を超えて協力できた。	心身のリフレッシュや仕事の能率向上につながっているか測定することが難しい。
	24	都市農業課 (農業委員会事務局)	25	農地転用届出書受理の事務の明瞭化	農地法第4条、第5条の規定による届出を窓口で受理するにあたり、受理通知書の交付を原則、届出書の受理後、6日後に改める。	受理日については、6日後と即答することができるようになり、申請者にとっても、理解しやすいものとなった。	近隣の農業委員会のなかには、農地法4条、5条の届出の受理通知を即日交付しているところもあり、6日もかかるのかといわれることもある。担当者が少数のため、不在により即日交付が難しい状況も起こりうることから、事務処理期間の短縮については今後も慎重に検討していく必要があると考える。
建設部	25	道路治水課	26	わかりやすい窓口案内板の設置	カウンターに係ごとの業務内容を明示することで、来庁者が直接担当者へ話ができることにより、業務の効率化を図り、市民サービスの向上をめざす。	執務室内の配置変更を行い、全ての係が窓口に向するようにした。また、階段から上がってきた時に、視界に入るように高い位置に窓口案内板を設置したことで来庁者の注意を引くことができた。工務係/管理係の窓口が失印で示され分かりやすいため、スムーズな窓口対応に繋がった。	案内板の文字が小さく、窓口の目の前に立たないと確認できないため、目線にあるカウンターにも設置したいと考えている。しかし、来庁者の対応時に多くの資料を出すことが多く支障になってしまう可能性がある。それを踏まえた上で、さらなる工夫をしていきたい。
	26	下水道課	27	紙の排出量の目視化	リサイクルボックス付近に棒グラフ表を配置し、置き入れた公文書の紙を1つ綴るごとに月ごとに1マス塗りつぶし、その月に排出した紙の量の増減を目視で認識することによって意識を変えるようにする。	棒グラフ表で排出量を認識することにより、印刷する前にプレビューを徹底することにより排出量を削減することができた。	印刷する前にプレビューを徹底しても、誤印刷が生じている。印刷する前にプレビューを徹底するとともに、他の印刷機能を活用するなど排出の削減が必要であると考える。

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
	27	市営住宅課	28	庁内グループウェアによるスケジュール管理	グループウェアのスケジュール欄への入力(何処で、誰と、何をするか)を全職員が徹底すること。	グループウェアのスケジュール欄への入力を全職員が徹底することにより、職員同士のスケジュールの重複が少なくなり、窓口に充てられる職員が増え、窓口対応の充実化を図ることができた。	急遽入った立会い等でスケジュール入力がされていない場合、ホワイトボード等を使用し、行先等が職員同士でわかるように記録を残す必要があると考える。
都市デザイン部	28	都市計画課	29	質疑応答集の作成と活用	課内の統一的な質疑応答集(Q&A集)の整備と対応表を活用することで、行政サービスの質の向上を図る。	質疑応答集を作成し活用したことで、電話対応の際に、保留時間や、窓口対応等の引き継ぎに要する時間が削減できたことにより、個々の仕事量や行政サービスの質の向上を図ることが出来た。	今後、活用しながら、新たに都市計画課に配属される職員が見てもわかるように内容を精査していく必要があると感じた。
	29	公園みどり課	30	季節を感じる「よしお駅前公園」	よしお駅前公園のミスト噴水及び大型ベンチに設置されているLED照明の色を、業者に依頼せずに、職員自ら季節に応じてカラーセロハンを変更し、経費をできるだけ抑えて、よしお駅前公園の更なる賑わいの創出を図る。	LED照明の色を業務委託に頼らず、職員が自前で変えることにより、経費を材料費だけに抑えた。また、季節に応じた景観を形成し、平常時の更なる賑わいの創出を図ることができた。	照明の色変え作業後、風雨等により剥がれや劣化が見られたことから、材質等を見直す必要がある。
	30	開発建築課	31	窓口案内改善による業務の効率化、市民サービスの向上について	前年度、窓口対応マニュアルとして「開発建築課窓口の心得」を作成したことから、今年度は、業務の効率化及び、市民サービスの向上として来庁者に視える窓口案内板に取り組んだ。 来庁者が案内板により、業務内容を相談する係がわかり、スムーズに対応できるようにする。	来庁者から意見を聞き、係ごとの業務内容を明確に記載し、更に見やすくしたことでスムーズな窓口改善ができた。 また、案内板の設置場所に応じて記載内容を書き分けたことで、来庁者が困惑することがなくなった。	窓口だけでなく、電話対応も多いことから今後、ホームページでの案内等を充実させることにより、より効果的な市民サービスの向上につながっていくと考えられる。
	31	区画整理課	32	調査物取りまとめ表の活用	庁内外から調査依頼が来た際に、各職員が共有フォルダ内にある「調査物取りまとめ表」へ依頼日・回答先・内容・処理担当者・進捗状況等を入力していく。	各担当毎に調査物の担当者を設置の上、事業推進担当を総括担当としたことで、複数名による確認が徹底されており、取りまとめ表の進捗状況確認及び処理が滞りなく行っている状況にある。	今後も取りまとめ表の活用を継続していく中で、更に高い効果が得られるよう、取組みの定着化に努めていく。
	32	工事検査課	33	執務環境の整備、清掃の実施、グループウェア掲示板の各課の調査物等を課のホワイトボードに記入	キャビネット内にあるフォルダーを業務で使用する際に、必要な時にすぐに取れるようにファイリングの日に毎月1回行っていた整理を10日に1回に増やして整理を行う。また、工事検査の際、請負業者さんや職員が出入りするため、週末に床清掃を行う。グループウェアの掲示板に各課からの調査物等が掲示されたらすぐにホワイトボードに記入する。	キャビネットにあるフォルダー内の書類を定期的に整理することによって、必要な文書を以前より早く見つけることができるようになった。床等の清掃を定期的に行うことで、ほこりがあり目立つことがなくなった。掲示板に各課からの調査物等が掲示されたらすぐにホワイトボードに記入することによって、回答期限を記載した提出物については、以前より回答の遅延は少なくなってきた。	取組内容について、今後も定期的に行うことが重要であるが、床清掃については、ほこり等が見受けられているようであれば、こまめに清掃を行うことも大切であり、キャビネットにあるフォルダー内の書類の整理について特に日にちに与えられることなく、日頃の業務のちょっとした時間を利用して行うことも必要である。
	33	会計課	34	適正かつ効率的な事務処理のための課内業務チェックリスト等の作成	会計事務を適切に遂行するためには、 ①事務の流れと全体像を把握し、期限内に業務を完了できるよう準備をすること ②ミスなく事務を行うために、チェックポイントを把握すること ③庁内からの問合せに対し、適格に回答することが不可欠であり、新たに配属された職員であっても速やかに一定の水準で事務を遂行できるよう、伝票審査及び日計処理、決算処理、公金検査等において、マニュアル等を取り纏めたものである。	職員が個人的に蓄積した資料や、口頭伝承しているような内容をチェックリストに纏めたことにより、課内職員の知識や情報を共有化することができた。 また、予算執行のチェック手順等、一部については、伝票会計事務マニュアルに記載するとともに、庁内用掲示板のキャビネットに掲載したことにより、職員全員の共有化が図れた。	常時、チェックリストを更新する必要があるが、更新時期等の管理が課題である。
水道部	34	経営課	35	スケジュールの共有化による事務内容・時期の把握	グループウェアにおける「スケジュール」について、課内職員の入力を徹底する。さらに、週初めの日に、課内職員のスケジュールについて課内で確認を行う。このことにより、他の職員のスケジュールの把握が容易となり、効率的に業務に取り組むことが可能となる。	グループウェアにおける「スケジュール」について、課内職員の入力を徹底した。また、週の初めの日には、スケジュールについて、課内で相互に確認をし、効率的に業務に取り組むことができた。	スケジュールの確認は、週初めのみ行われていたため、その後、新規、変更の入力があつた場合に、その内容を把握できないことがあつたため、その際に、課内職員に対し周知徹底する必要があつた。
	35	施設課	36	掲示物の見直し	水道部内に掲示されているポスターや案内を見直し、必要な掲示物以外を撤去することで雑然としたオフィス環境の改善を図る。	壁やカウンターの掲示物が減り、オフィス環境の印象が良くなった。また、ノイズとなっていた古い掲示物を撤去することで、必要な掲示物が目立つようになった。	既存の掲示物の見直しだけでなく、掲示場所や掲示方法に関するルールを定めることで新規の掲示を適切に行えるようになる。
	36	議事調査課	37	「議会事務局の手引き」(議会事務局で行っている事務のマニュアル)の見直し(拡充)	議会事務局では毎年度「議会事務局の手引き」を作成し、所属職員全員に1冊ずつ配布して業務の参考としている。 今年度においては、「議会事務局の手引き」について、各自が作成したマニュアルを追加する等大幅に見直し、内容の拡充に努める。	「議会事務局の手引き」に別紙として添付している資料について各自が作成したマニュアルを追加した。詳細なマニュアルにすると資料の量が膨大になってしまい、データで課全職員が共有し必要な項目については各自印刷して活用することとした。担当している以外の業務についても流れがわかるため以前よりスムーズに協力して行えた。また担当者不在の際の参考となった。	「議会事務局の手引き」本文に各自作成したマニュアルを追加すると、詳細過ぎて全体の流れが見えなくなってしまうため、別紙として添付している資料について追加した。その結果、資料の量が増えてしまい、資料を読み込んでいないと必要な情報がどこにあるかわかりづらくなってしまった。「議会事務局の手引き」の本文に参照資料の番号等を記載する、インデックス等を利用するなどして整理していく必要がある。

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
	37	監査委員事務局・公平委員会	38	職員の毎週の予定及び業務内容の共有化	毎週月曜日の打ち合わせにて、事務局職員がその週の予定や業務内容について報告し、共有する。	毎週月曜日に局長より朝礼の報告後、各々のその週のスケジュール及び業務内容を報告することにより、スケジュール及び業務内容について局内職員全員で共有化を図ることができた。	1週間のスケジュール及び業務内容の報告だけでは長期的なスケジュールについての共有ができなかったため、月初めの打合せ時に1ヶ月のスケジュールについても報告する等改善を図りたい。
	38	選挙管理委員会	39	倉庫の整理と備品管理	倉庫内の備品を整理し、備品の管理を徹底して、倉庫の適切な使用及び備品管理に努める。また、各投票所の庶務担当に備品の保管状況を確認し、各投票所における備品の保管状況を把握する。	不要となった備品等を整理したことで、迅速に備品を利用できるようになり、業務の効率化が図られた。また、備品の保管状況を正確に把握することで、適正な備品管理及び購入計画ができるようになった。	選挙備品は、選挙職員以外の協力職員も使用及び保管していることから、備品の保管場所や備品の状態を把握することが難しい状況である。このことから、今後も、定期的に状況の把握に努め、備品管理していく必要がある。
教育総務部	39	教育総務課	40	コピー用紙の削減	他課及び他機関からの依頼・照会等に対する回答は、簡易決裁を利用する。	簡易決裁にすることで、コピー用紙を削減することができた。	課の文書がまだ大量にあるため、ほかにコピー用紙を削減する工夫がないか考え、実行していく。また、来年度には庁舎の移転を控えているため、今ある文書の見直しを行っていく必要がある。
	40	社会教育課	41	執務環境の整備及び保有データ等の整理整頓による快適な職場づくり	限られたスペースで効率的に事務を進めていくために、執務環境の整備及び保有データ(共有フォルダやメール等)等の整理整頓を実施することにより、業務のしやすい快適な職場づくりを目指す。 執務環境の整備については、事業に使用する啓発品や物品等の使用頻度等から必要性を精査し、廃棄等適切に処理する。 また、保有データの整理整頓については、毎月1回、各係で取り組んでいるファイリングの日に併せて、保有データ、特に事業等の写真のようなデータ量の大きいものは、必要枚数のみを保存し、無駄なデータは残さないようにする。 さらに、ポスター等の掲示物やチラシ・パンフレット等の配布物の整理整頓については、より効果的に掲示・配布できるように、基準的なものを作成するために事例収集に努める。	職員全員で快適な職場環境づくりに取り組むことにより、職員一人ひとりが業務のしやすい環境づくりを心がけ、有効スペースの創出や作業の効率化、市民への広報活動が向上した。 特に、限りのある保管スペースに対応するために、保有物品等の必要性を精査し、廃棄等を適切に行い、保管スペースの拡充が図れた。	社会教育係兼青少年係は令和2年9月の事務所移転により、保管スペースの狭小化が予定されており、また、公民館係及び図書館係は令和3年度の大規模改修に向け、共により一層、保管物品等の必要性の精査を心掛け、廃棄等を積極的に行う必要がある。
	41	文化財保護課	42	業務の精査・ムダの洗い出し	課内の業務、個人の業務の見直しを行うとともに、下記のことを念頭に置き、個々で1か月単位の業務改善計画を立てる。 ①集約できる業務はないか ②資料のための資料作りをしていないか ③精度を極限まで高めようとしていないか ④前任者がやっていたからとなんとなく続けている業務はないか	業務改善計画を立て、業務を完遂するまでの必要なプロセスをより明確にすることで、取組内容①の見直しや②に費やす時間が減少し、限られた時間内で期限内に遅れることなく業務を遂行できるようになった。	依然として精度を極限まで高めようと1つの業務にこだわり過ぎているので、期間終了後も当該取組内容の改善を引き続き行う必要がある。
学校教育部	42	学務課	43	学務課3つの改善運動	(経費削減)個人で筆箱を持ち不要な文具を溜め込まない。なくさない。必要以上の共通物品を購入しない。 (ワークライフバランスの向上と経費削減)時間外勤務記録簿、時間外勤務命令簿の活用を継続して徹底する。時間外勤務をする前に必ず上司へ記録簿を提出し、急ぎの仕事かを考えて不要な残業を減らす。翌朝に時間外勤務命令簿を上司へ提出し、予定時間内に終えることができたか報告することを徹底する。 (市民サービスの充実)教育委員会の1階から2階へ通じる階段の壁に、八潮市の学校についての情報をまとめた掲示物を作成し、掲示する。掲示物は、八潮市内の小中学校の地図や写真、ハッピーこまちゃん食器を使用した学校給食の写真とそのワンポイントアドバイス、セレクト給食の様子等、八潮市ならではの取り組み等とする。	・個人で筆箱を使用し文具の管理をしたことで、必要以上の使用と文具紛失の防止にもなり、共通物品の使用が減った。 ・時間外記録簿の活用を徹底し不要な残業時間を減らしたことで、職員のワークライフバランスの向上につながった。 ・教育委員会の1階から2階へ通じる階段の壁に、八潮市内の小中学校の地図や写真、ハッピーこまちゃん新食器やセレクト給食の様子、おむすびの日等、八潮市ならではの取り組みをまとめた掲示物を作成し、掲示した。教育委員会に訪れた人に八潮市の学校情報と魅力を伝え、市民サービスの向上と、子どもと一緒に住んでみたい街、住んでよかった街のPRにもつながることができた。	・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。 ・今後も共通物品の必要以上の使用と紛失を防ぎ、経費削減につなげる。 ・学校情報や給食に関する新たな取り組み等を掲示し、PRしていく。
	43	指導課	44	スケジュールの「見える化」	3年前から各係長が、2週間分の各担当の動静並びに行事や会議を一覧にまとめた週報を、毎週月曜日の朝の打ち合わせで活用している。また、各担当者がどのような動静であるのか、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している。しかし、各自の進行具合や組織でのフォローアップに関しては、まだ不十分だと考える。そこで、今年度は、毎日の打ち合わせだけではなく、月1回の課内会議を有効活用し、職員の業務進行状況把握とともに、教育長や部長からの指導の時間も確保し、質の向上を図る。	課及び室の業務分担の進捗状況を「見える化」することができ、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。また、担当者不在のときでも、来客や電話対応で相手方に丁寧な対応ができるようになった。	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。
	44	小中一貫教育推進室					