

平成23年度1課1改善運動取組状況一覧表

※取組項目区分は①市民サービス向上、②業務正確性向上、③業務効率化促進、④経費節減効果(収入増加効果)、⑤職場環境改善

部課名	目標	取組項目	改善目標策定			改善結果・効果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
総務部 総務課	懸案事項解決に向けたロードマップ作成	② ③	現在、総務課の各担当者がそれぞれに懸案事項を抱えている。中には、複雑な問題を含み、他の業務に追われる中、一担当者ではなかなか業務が進まない案件も見受けられる。	まずは、総務課内の懸案事項をすべて洗い出し、それぞれの案件に対するロードマップ(案件解決に至るまでの作業スケジュール)作りを行う。マップ作りには、総務課の全職員で意見を出し合い、検討を加える。実施に当たっては、それぞれの担当者が作成されたマップに従い、懸案事項を進めるが、マップには、総務課職員の協力体制も含め作成し、個人に過大な負担がかからないよう努める。	一番の効果は、懸案事項の解決であるが、各職員間の懸案事項の共有化、各職員にかかる事業負担の平準化、懸案事項を気にすることで通常業務に与える影響の軽減化、今後新たに発生すると思われる各種事務事業に対する取り組み方法の改善につながると思われる。	①課内の懸案事項の洗い出し調査書を作成し、懸案事項の洗い出しを行った。(総数21件) ②ロードマップの作成と取り組み実績(①の内、6件を実施) ・団体補助金の削減(防犯協会、交通安全協会、通学路防犯灯) ・コピー料の料金統一(目標管理を兼ねる) ・総務課内及び防災倉庫の整理 ・しらさぎ文書棚の整理 ・戸別受信機受付業務 ・警報当番の業務分担	実績は「取組内容」通りで、取り組みを行った項目について、十分効果があったと思われる。ただし、ロードマップの作成から取り組みに至るまで、それぞれの担当者独自の判断に委ねられた部分が多く、負担に偏りが見られた。今後は、課内で協議できる時間的余裕があると良いと思われる。未着手の項目もあるため、今後も進めたい。
総務部 情報課	パソコンの再利用促進	④	現在、OA系及び基幹系のパソコンは凡そ700台以上あるが、機器更新も財政的に厳しく暫くは現状を維持する必要がある。しかし、各種システムは最新マシン性能に合った仕様で作成されるため、パソコンによっては動作が不安定になったり処理に時間が掛かったりする。これを改善するため、現状マシン性能を引き上げたり、古いパソコンを空いている程度の良いパソコンに交換するなど、無駄のないよう有効活用を行う。	更新により出てきたパソコンの中から性能が比較的新しい物を選び、少しでも快適に利用できるようにメモリの増設やハードディスクを入れ替えるなどして再インストールを試み、パソコン環境を改善する。	システムに適したパソコン環境の提供と、最新マシンを購入するまでもないシステムへの無駄な投資の抑制ができる。	①職員作業により、メインメモリを増設(10台のパソコンを512MBから1GBへ増設) ②職員用パソコンを新規更新したことにより、更新前のパソコンを基幹系パソコン(C/S住民情報システムPC及び選挙用PC15台)に流用。程度の良いパソコンへとした。	パソコンの性能を向上させたことにより、職員の事務効率が、また、パソコンを交換したことにより作業効率が良くなった。
総務部 契約管財課	電気代を節約しよう	④	照明関係では、現在白熱電球の蛍光灯を使用しており、老朽化、又、寿命も短く頻繁な取替えを行っている状況である。加えて、照明の点灯時間帯についても各課まちまちであるのが現状である。しかしながら、庁舎内は窓口業務、設計業務、計画業務、管理業務など多岐にわたる一斉の点灯、消灯は難しい。このため各部署それぞれで徹底した節電に繋がるあらゆる施策を考えていかなければならない。	・庁舎内の既存照明をLED照明へ切り替える。(今年度は30基程度を計画) ・冷房の設定温度を28度とし、停止時間を17時15分とする。 ・勤務時間前、昼食時、又、業務上特に必要な場所以外は消灯する。 <他課にも協力願う取り組み> ・やむを得ず残業する場合においても徹底した節電に心がける。 ・プリンター、コピーなどの事務機器は必要最小限なもの以外、電源を切る。 ・給湯器(電気を使用するもの)の電源を切りコンセントを抜く。	LED照明は白熱電球と比較すると約40倍長持ちし、時間にして40000時間の耐久性があり、1日8時間点灯すると約13年使用でき、光源が熱をほとんど持たないため、照明による室内温度の上昇に対する空調の過剰な利用が抑えられ空調設備の電気料も節約できること。併せて、エアコンの設定温度の徹底、パソコン、プリンター、コピーなど事務機器等の節電を行なうことにより、トータル的な電気料の削減に繋がるものと考えられる。	①夏場の冷房運転は、温度設定を28度に設定した。 ②冬場の暖房運転は、温度設定を22度に設定した。 ③すだれ、よしず、グリーンカーテン等の設置 ④高度照明器具(LED)の設置(下呂庁舎 市民課32基取替え) ⑤事務所、ロビー等、業務上支障のない照明の消灯 ⑥冷蔵庫の共有化、パソコン等の元電源の切断	・下呂庁舎の電気使用量の対前年度比較では、9ヶ月間(6月～2月分)の間で16.3%の節電を達成、使用料金では、111,673円の削減となった。 ・また、高度照明器具LED32基と従来の蛍光灯32基比較では32%の節電を達成、使用電気料金では28,312円の削減となり、顕著な改善が見られた。 ・今後も、限られた予算の中で出来る限りの節電目標を立て、本年度以上の経費の節減に心がけたい。
総務部 人事課	しらさぎネット上の人事課保有データの整理電子データを上手に保存しよう!	③	現在、しらさぎネット上の人事課保有データの量は年々大きくなっており、フォルダの数も増え続けている。庁内LANのサーバー領域も大切な資源であり、有効に活用することが求められている。また、議会等からの情報公開請求に対応する機会も増加傾向にある。	紙ベースのファイル基準表と同様に電子データのファイル基準表を作成し、その基準表に従い電子データを保存する。 また、四半期に一度「保有データの整理を行う日」を設け、全課員で整理に当たる。この際には、電子データの廃棄、圧縮等も併せて行うこととし、サーバー領域の有効活用を進める。	紙ベースのファイル基準表と同様に電子データを保存することにより、情報公開等への対応もスムーズになる。 また、電子データの保存場所を分かりやすくすることで、課員相互が電子データを有効に活用することができ、業務の効率化を進めることができる。	しらさぎネット上の人事課保有データの廃棄、長期保存フォルダへの移管、整理等を行い、その上で全てのフォルダに3桁の番号を付した。	改善前の人事課保有のデータ量は、4.52GB、フォルダ数4,047、ファイル数25,567だったが、取組後は、3.06GB(▲32.3%)、フォルダ数2,805(▲30.7%)、ファイル数17,029(▲33.4%)となり、庁内LANサーバーの領域確保に貢献することができた。 また、全てのフォルダに3桁の番号を付したことにより、保有データの検索が容易となり、業務の効率化に繋がった。
経営管理部 総合政策課	チームワークで課題解決、みんなの意見で自分を育てる	③	今年度は、計画策定、プロジェクトの事務局としての業務が多く、事務局の取りまとめの業務だけでなく、課題に対する柔軟な発想と積極的にプロジェクトを引っ張っていく能力が求められる。	プロジェクト等の担当業務は、各担当にすべて任せるのではなく、進め方や協議内容、課題について課内全体で相談、協議を行い、アイデアを出し合う。 プロジェクトや計画策定会議の前後に、課内ミーティングを行い、課題や進め方について協議する。	プロジェクトの課題や行き詰った状況を解決し、円滑な運営を行うと共に、課員が様々な視点からアイデアを出し合い議論することにより、職員の企画力、政策立案能力の向上を図ることができる。	今年度、総合政策課が重点的に取り組んだ下記の事業については、課内ミーティングを頻繁に実施し、課題を共有し、課題に対するアイデアを出し合っただけで進めた。 ・下呂温泉病院跡地利用計画 ・県立御嶽少年自然の家再利用計画 ・環境基本計画の策定 ・地域力強化のための取り組み	課の職員が取り組んでいる課題を共有し、課員全員で課題に取り組むことにより、職員の負担を軽減し、課のチームワーク、職員のモチベーションの向上を図ることができた。
経営管理部 地域振興課	現場の生の声を大事にしよう	①	地域振興課においては、今年度、「公共交通体系の見直し」「地産地消」「地域力の強化」などの課題がある。今まで、こうした事業を進めるときは、代表者による会議やアンケートなどにより市民のニーズ・意向を調査することが多かった。こうした配慮をしているにも関わらず「役所へ声が届き難くなった」という印象が残念ながら市民の中にある。	アンケートや代表者による会議だけでなく、できるだけ、職員が地域へ出かけて、生の声を聞く機会を増やし、課内で課題を共有し、計画・施策に反映させていく。	①課内で課題・方向性を共有できる。 ②計画・施策に地域の生の声を活かしていける。 ③役所と住民の距離を身近なものにしていける。	・公共交通の見直しの関係で16ヶ所(主に高齢者)、 ・地産地消関連でも生産者や道の駅、女性グループ、商工会、森林組合などを訪ね、特定のテーマで生の声を聞くことを行った。	・「役所の人に来て話を聞いてくれるのは久しぶり」という歓迎する声が多くこうした機会が減ってきていることを印象としてもらった。 ・ヒヤリングの結果も踏まえ「地産地消」通信をホームページにアップした。 →次年度以降、地域づくりのワークショップの開催や振興事務所を中心に地域力の強化に向けた職員体制も示され、総合計画の市民参加(協働)の指標が、数年後には高くなっていくことが期待される。

部課名	目 標	取組項目	改 善 目 標 策 定			改 善 結 果 ・ 効 果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
経営管理部 財政課	始める前に時間 設定(会議のス ピードアップ)	③	急な打ち合わせの時など、「すぐ終わるか ら…」という約束のはずが、気がつけば1時間、 2時間過ぎていたということが多々ある。全てが 悪いとは言えないが、結果予定に無いことで時 間を使ってしまい業務効率も悪い。場合によっ ては、残業を余儀なくされることもある。	こちらから依頼して開く会議・打ち合わせは必 ず「30分」「1時間」などと時間設定をしたうえで 絶対守るようにする。もし、時間内に終わらない 場合は延長のお伺いをする。こちらが主導で無 い場合でも、できる限り時間設定をするようにす る。 課内打合せテーブルには、会議時間厳守の表 示をする。	時間内に終わらせるという意識が芽生えれば、 多少なりとも事前準備が整い、行き当たりばつた りの打ち合わせが無くなる。 → 時間のムダ使いが減少 説明者の説明資料または内容の整理が必要と なり、説明資料の内容充実と説明者の話技術の 向上につながる。	・課内の会議テーブル上に改善目標を表示し、 課員以外にも改善を呼びかけた。 ・上記の表示により、課内での意識づけを徹底で きた。 ・会議の参加依頼文書(メール)、また会議の開 始時に終了時間を案内するように心掛けた。	・効率よい会議を開催するための事前準備がで きるようになってきた。 ・開催案内に開始時間・終了時間を明記し定時 開催・定時終了を徹底することが、遅刻者の減 少にもつながった。 ・「時間の無駄使い = 不用なコスト」という意 識が課内で根付きつつある。 ※今日の会議に人件費はいくらかかったか？ というコスト計算も検討。
経営管理部 秘書広報課	市長・副市長へ の来客には課員 全員笑顔で対応	①	市長・副市長への来客は非常に多く、面談内 容も多種にわたり、様々な方が来庁されるが、面 会案内は窓口にて秘書係が行っている。	ホスピタリティにかかる取り組みとして、でき るだけ課員全員で起立し笑顔であいさつし来客を 迎える。	職員全体でお迎えの態度を示し第一印象を良 くすることで、来訪者に少しでも気持ちよく市長・ 副市長と面談していただきたい。	ホスピタリティにかかる取り組みとして、市長・ 副市長への来客に対し、できるだけ課員全員で 起立し笑顔であいさつして迎えと見送りをした。	お客様には帰られる際に「お邪魔しました」など と挨拶をいただいていますので、ある程度効果 は出ている。 また、特に今年度は女性課員が1名増えたた め、ホスピタリティある対応ができています。
市民部 市民課	窓口処理業務の マニュアル化と、 市民向け情報提 供資料の作成に よりサービスの 向上に努めます	① ③	・窓口で市民の方がお見えになった場合、担当 者が他の方の対応や電話を受けている等で、市 民の方に窓口で長時間お待ちいただくことがあ る。担当ではないが他の係で手がすいている 場合、ある程度の説明や、書類への記載等案内 できるとよい。 ・窓口で市民の方にお待ちいただいている時間、 他の機関(民間)等であれば週刊誌等を見て 待っていただけるが、何もないため手持無沙汰 で居心地が悪そうである。	・一般的な受付業務については、窓口対応職員 だけに頼ることなく対応できる分かりやすいマ ニュアルを作成し、職員全員で広く知識を共有す る。 ・お待ちいただいている市民の方に、市民課の 業務について少しでも理解いただけるようなパン フレット(チラシ)等を業務別に作成し、既存のパ ンフレットを見ていただくよう案内する。	・戸籍と住民票の違い、謄本と抄本の違い、国保 や後期高齢者の手続き等を理解していただける ことにより届出の遅延の防止や、窓口での対応 がスムーズに行える。 ・窓口での市民の待ち時間を減らすことで、サー ビス向上につながる。 ・マニュアル化することで、担当業務以外の一般 的な業務もある程度理解できることとなる。	①待ち時間中に見てもらえるよう国保等の啓蒙 のためリーフレット、パンフレット、子ども手当の 冊子や情報誌等を設置した。 ②加入保険確認のため、生年月日を確認してか ら担当が対応するようにした。 ③子ども手当や福祉医療の更新手続き等は、誰で も受けられるような体制にした。 ④戸籍の届出等は、関係する一連の処理の中 で、スムーズな流れを作った。 ⑤窓口の椅子を増設した。	・手続に来庁者された方の2~3割の方が、冊子 やチラシに目を通してみえた。 ・体の不自由な方、高齢者の方には椅子を勧め ることで、待っていただくための配慮ができた。 ・生年月日を先に確認することで、担当者が的確 な対応ができ時間の短縮につながった。 ・出来る手続きから受け付けることで、お待たせ する時間が少なくなった。 ・もっと興味を持ってもらえるようなチラシや、パ ンフレットを作成し設置出来ると良かった。
市民部 税務課	迅速、適正な窓 口対応による更 なる市民サービ スの向上を目指 す	① ② ③	人員削減等により市役所組織が合理化されて いく中で、平成22年度において市内における税 務窓口業務が一様に対応できるよう「税務窓口 業務対応マニュアル」を作成した。更に住民の ニーズに適切に、柔軟に対応し業務の効率化を 図るためにはマニュアルを固定化せず各地域 振興事務所と連携し、必要に応じて改善(育て る)し活用する必要がある。	・日頃の窓口対応での疑問や住民の意見等をも とに税務課と各地域振興事務所との意見交換、 情報交換に努め、窓口対応マニュアルの活用と 改善を行う。 ・適切な税務窓口対応をしながら職員数削減に よる影響を最少に抑え、業務の効率化を図れる 方策を探る。	・市民サービスの向上 ・市政への信頼度向上 ・業務の正確性の向上 ・業務効率化の促進	①軽自動車の車検用納税証明書発行につい て、個人情報保護を確保しつつ手続きを簡素化 し市民サービスの向上を図るため、車所有者の 委任が無くとも車検代行業者等に発行できるよ うに改善した。 ②身体障がい者等に対する軽自動車税の減免 にかかる継続申請手続きについて、内容変更が 無い場合の手続き簡素化を図った。	①軽自動車の車検用納税証明書発行を簡素化 したことによりスムーズな車検手続きが行えるよ うになり、市民サービス向上が図れた。 ②身体障がい者等の軽自動車税減免にかかる 継続申請手続きについて、内容変更が無い場合 には来庁せず郵便による手続きを可能とし手続 き簡素化が図れた。
観光商工部 観光課	ふれあいセンタ ーに「ふれあい」 を！！	① ③ ④ ⑤	・「ホスピタリティ宣言」がまだまだ市民に知られ ていない。 ・朝礼にて「ホスピタリティ宣言」を朗唱する が、皆声が小さく元気がない。 ・机の上など、事務所内が整理されていないと、 ホスピタリティも感じない。	・ふれあいセンターには連日多くのお客様がお 越しになることから、「ホスピタリティ」を示す絶 好の場所であるとともに、市民への周知ができ る。そのため、朝礼では大きな声で「ホスピタ リティ宣言」を朗唱し、一日の気合を入れ、昼休 みには、街に出てごみ拾いと市民や観光客との コミュニケーションを図る。 ・終業時には、各自身の回りの整頓と事務所の 掃除をする。帰りには、机の上にはパソコンのみ とし、書類等は文書棚に片付け全てを閉鎖して 帰宅する。 ・コピー機の使用を極力控えて経費の削減に努 めるとともに、再生紙などのごみの分別をする。	・身の回りや事務所、街中をきれいにし、市民 や観光客に触れ合うことや、経費の削減策にひ とつ取り組むことにより、心身ともに清潔になり、 効率よく業務が進み残業も減る。 ・広く「ホスピタリティ」が周知され、職員の健康 増進に繋がる。	①朝礼時に当番を決め、「ホスピタリティ宣言 文」の朗唱の号令を掛けることにより、当番者の 気を引き締める。 ②業務終了後、事務所内や机の上の掃除をし た。 ③課内会議等の内部会議の資料に再生紙を利 用した。 ④案内所を随時訪問することで、観光客とのふ れあいの機会を創った。	・毎日の業務にメリハリができ、職員のコミュニ ティーが図れたことで、効率よく業務を遂行でき 残業が減った。 ・観光客とのふれあい機会を多く創ることで、ホス ピタリティの大切さを改めて感じる事が出来 た。 ・経費削減の意識付けが出来た。
観光商工部 商工課	職員文書棚保存 データの整理	① ② ③	現在、各担当がフォルダを作成しデータ保管し ているが、担当者によって保管方法がまちまちで あり、他の担当者が市民及び事業所の対応をす る際にほしいデータが見つからず迅速に対応で きないことや、担当者不在を理由に説明できない 場面がある。	各業務には同様の書類データ(例えば、補助 金の台帳、申請書式等)が存在するため、一定 の決め事を課内で作成し、データ検索のスムー ズ化、スリム化を図る。(フォルダ名、データ保存 方法など)	・業務の正確性と効率化が見込まれる。 ・データ管理(旧データ・最新データ) ・担当者不在でガイダンスできないといった事例 が少なくなる。 ・定住希望者、市民、事業所などに迅速に余裕 をもってホスピタリティあふれる対応が期待でき る。	各事業のデータ保管方法について、マニュアル を作成しフォルダ名の付け方や、当年度分と過 年度分の分類、同一の補助金関係書類データ (様式、台帳、周知用チラシ等)の統一及びデー タ管理のスリム化を行なった。	多種にわたる各補助金関係の調査依頼、事業 説明などの問合せに対し、共通のデータ保存方 法をとることで、検索機能を容易に使えることが 可能となり、担当以外の職員が対応する場合に スムーズに対処でき、また不要となったデータの 添削や必要なデータの保存管理が適正に行な えるようになり事務処理の効率化を図ることが できた。

部課名	目標	取組項目	改善目標策定			改善結果・効果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
観光商工部 観光施設	山野草でおもてなし	④ ⑤	下呂温泉合掌村では、四季折々の山野草が咲き人々の目を楽しませています。 合掌村は山野草の里としてのイメージが定着しつつありますが、今までの施設の植栽管理委託ができなくなり、今後この山野草を維持し、お客様へのおもてなしをしていくためには山野草に詳しい人材が確保できない状況である。	就業前、手の空いている時間を利用して、施設内の植栽管理(花植え、水やり、雑草除去等)を職員で行なう。	施設内の植栽管理(花植え、水やり、雑草除去等)を職員で行なうことにより、植栽管理費の一部が削減できる。また、職員が行なうことにより施設への愛着が生まれ職員の一体感が生まれる。 その結果、自然と植物の名前を覚えることができ、お客さまへの植物の案内が出来おもてなしに繋がる。	始業前や閑散期に施設内の植栽管理を職員で一部行うことができたが、職員では限界があったため、山野草に詳しい人に管理をお願いした。	平成22年度の植栽管理費は月60,000円×12ヶ月＝720,000円であったが、平成23年度は時間給にしたため月平均30,000円年間360,000円の見込みになった。 その結果、植栽管理業務は360,000円の削減(改善)となる。
観光商工部 交流会館	交流会館の省エネ・節電で経費削減+社会貢献	④	・浜岡原子力発電所の運転停止に伴い、夏場の電力供給不足が見込まれる。 ・開館から1年が経過し、会館の運営の再考にいい機会である。 ・必要以上の省エネ・節電では、来客に不便な思いをさせてしまうために、必要最低限でバランスが取れた方法を模索する必要がある。	・使用していない機器の待機電源や、全灯点灯の照明を間引きに減らす。 ・再度、お客様の立場で通常時必要か不必要かの照明や機器を再考する。 ・エアコンの設定温度を上げる。 ・クールビズを導入する。	・公の施設として、社会に貢献していることを市民にアピールできる。 ・経費削減につながる。 ・職員の施設設備の再認識できる。	①職員が節電に対する意識を高め取り組むために、話し合いを行い、その日の利用状況により、館内の点灯等に気を配り、お客様に不快感を与えないよう配慮しながら入り切りを行った。熱源を効率よく利用するよう心がけた。 ②クールビズ実施を来館者の方に周知するため、館内に張り紙を実施。	意識的に取り組めるようになった。これを継続して続けていくことにより経費節減につなげることができる。
上下水道部 水道料金課	分かりやすい文書管理	③	異動に伴いはじめて文書の検索を行ったとき、しらさぎネット内の文書検索に手間がかかった。また、文書キャビネット内の文書の中には、保存文書への移管が必要なもの、廃棄の必要な文書があると思われる。	しらさぎネット内の文書については、わかりやすいタイトル設定や不要な文書の削除を行う。また、文書キャビネット内の文書については、保存期間の過ぎた文書は保存文書として移管し不要な文書は廃棄を行う。	しらさぎネット内のわかりやすい文書の検索や管理を行うことにより、事務の効率化を図ることが期待される。	・しらさぎネット内の課内文章ファイルを業務ごとに仕分け整理を行った。 ・特に重点的に実施したことは、分かりやすいタイトルの設定や不要文章の削除・係ごとに統一できるところは同じファイルにまとめ検索しやすくしたこと。	新規文書棚を作成し、わかり易いタイトルを設定、旧文書棚の文書を移行・廃棄したことで、文章の検索が以前よりスムーズになった。 今後は、更に内容を整理し事務の効率化を図る。
上下水道部 水道事業課	スピーディー&テクニカルスキルアップ (事務事業を適時協力して遂行するとともに、個人の技術力を高める)	① ② ③	・下水道料金徴収に直結する排水設備工事の確認業務において、排水設備業者から5日以内に完成届を受け速やかに検査することとしているが、排水設備業者、設置者、市間の調整がうまく取れず速やかな検査ができない場合もあるため体制を見直す必要が出てきた。 ・職員数が少なくなる中、技術者の育成と効率的な実施体制が求められている。	・給排水工事の完成確認検査の実施については、市民目線に立ち申請から14日以内に行うように課内で協力し効率的に取り組む。 ・職員のスキルアップ(技術力向上)を目的とした学習会を計画・実施する。 ・工事の完成検査については、係以外の職員が行う。	業務を協力して行うことにより、お互いの仕事を理解できるようになり知識の幅も広がる。また、担当が居なくてもある程度の対応が可能になる。 さらには、複数の視線で確認することにより従来の常識にとらわれない、柔軟な対応が可能になる。結果的に技術力の向上につながる。	①給排水設備業者には完成の届出を速やかに行うよう促すとともに、担当においては、申請物件を溜めることなく14日以内に検査を実施できるよう確認し合った。 ②技術の育成については、水道・下水道それぞれ学習会を実施し、工事の完成検査についても、係以外の職員が検査を行った。	・給排水設備の完成届は、業者によってはまだ遅れる傾向があるため、今後も指導していかなくてはならない。また、検査においては年26回(365日/14日)行うべきところ24回だったため、今後も引き続き徹底していく必要がある。 ・技術の向上については「耐震管」「舗装の設計」について学習会を行いスキルアップ図ったが、係の相互の理解度については、期待した効果は出なかった。 今後は同じ検査を行うにもチェックリスト等を活用し、成果物の過不足を指摘しあえる体制作りを考えていきたい。
環境部 環境課	みんなで取り組む、課題と経費削減	① ② ③ ④	環境課の業務は、環境や公害など担当者一人で抱える事が難しい問題が多く、担当者の考え方だけでは限界がある。 また、東日本大震災の影響により、市として今まで以上に電気量の削減を検討しなければいけない。	・月に1回以上、課内会議を開き、担当業務の進行状況、問題点を報告し、相談する。また、問題が発生した時は、その都度会議を開き、打開策を検討する。 ・経費の削減に努めるよう蛍光管の削減・消灯時間の徹底、冷暖房機の設定温度の徹底に努める。	・業務の進行状況と課題などを共有することにより、担当職員にかかる負担を軽減し、業務を円滑に進めることができる。 ・今までの業務を慢性的にこなすのではなく、新しく改善することで市民サービスの向上に努める。 ・電気量削減を行政として率先して活動することにより、地域全体に活動が広がり、行政・地域全体としても経費の削減に繋がる。また地球温暖化防止活動にも繋がっていく。	①業務問題ごとに、打合せ会議を開き、担当業務の進行状況、問題点を報告し、相談する。また、問題が発生した時に2人の職員が同行するようにして、打開策を検討する。 ②経費の削減に努めるよう蛍光管の削減・消灯時間の徹底、冷暖房機の設定温度の徹底に努める。 ③パソコンのスクリーンセーバーの活用、長時間使用しないプリンター等の電源をこまめに切る。	・職員間の連絡作業の徹底はほぼ達成が出来たが、まだ改善の余地は十分ある。問題解決に職員の連携や事態の把握・対応など大きな改善がみられた。 ・経費の削減に努めるよう蛍光管の削減・消灯時間の徹底、冷暖房機の設定温度の徹底に職員が積極的にかかわった。
環境部 環境施設課	節電で環境配慮と経費削減に努めよう！！	④	東日本大震災による電力不足が、中部管内も少なからず影響を及ぼされる今後である。各施設には昼夜を問わず連続稼働している機器が多数ある。またクリーンセンターにおいては24時間稼働を行い職員が常駐していることから、照明器具の使用頻度が高く、使用時間も長い。	クリーンセンターを始め、市環境各施設の施設稼働運転に支障が無い機器の節電を実施する。	発電に伴う負荷軽減と電力経費削減及び機器の延命が見込まれる。	クリーンセンターの工場棟における照明回路に分離機器を設置し、日常施設管理運転で削減可能な照明の節電に取り組んだ。	平成23年7月、照明回路に分離機器を設置して、平成24年2月末まで照明使用電力量を前年対比したところ、約3割弱の消費削減に効果があった。
議会議務局 議事総務課	事務所ピカ、ピカで省エネ・節電による経費削減	④ ⑤	東日本大震災の影響に伴い、中部電力(株)浜岡原子力発電所も停止となり中部圏内での電力不足が予想されている。庁舎内においても様々な節電対策を実施するものと思われるが、節電のために電化製品(照明器具、エアコン等)をこまめに清掃することが機能を高め製品の寿命をのばす。 そのために、こまめに電気器具の清掃を行い、あわせて事務所の清掃も定期的に行うことにより、事務所環境もよくなっていく。市の財政が厳しくなる中で、節電・清掃等により電気料を押さえながら職場環境の改善を進める。	・照明については執務に支障のない範囲で照明の間引きや使用に応じた点灯、消灯、こまめな消灯、清掃を行う。 ・冷房設定温度を28℃に設定し、ノーネクタイ、ノージャケットのクールビズを取り組む(職員の省エネスタイル)。フィルターを定期的に清掃する。 ・事務所外のベランダにアサガオを植え、グリーンカーテンを設置して室内温度上昇を抑制する。 ・OA機器については長時間離席するや場合や昼休み等は執務に支障のない範囲で電源を切る。 ・ノー残業デー(“8”がつく日等)を徹底する。 ・電気製品は省エネモードに設定できるものは省エネモードにする。	・電気使用量の削減を図ることにより、光熱費の削減が図られる。 ・事務所、電気器具の清掃による事務所環境の美化が図られる。	①照明の間引きや使用に応じた点灯やこまめな消灯を実施した。 ②冷房設定管理温度を徹底するとともに、自然の風、クールビズの期間延長などにより、冷房の稼働時間を極力減らすように取り組んだ。 ③事務所外のベランダにアサガオを植えた。(グリーンカーテンの実施) ④天候にもよったが、晴天の日は自然採光を活用するようにし、消灯に心がけた。 ⑤議会棟及び課内の清掃は十分とはいえないが、定期的に清掃を行って美化に努めた。 ⑥ノー残業デー以外にも、日常業務を効率的に行うことにより残業を少なくした。	議会・監査事務局とも節電については、東日本大震災による電力不足を意識し、共通の認識を持って、節電に取り組んだ。具体的な電気の節減効果については、個別の事務所ごとに使用料がわからないため数値化はできないが、庁舎全体として節電効果が現れる中で、寄与できたものと思う。 ・夏場の晴天時には自然採光により、照明を消灯し節電に努めた。 ・こまめに消灯することが習慣化し、節電意識が高まった。

部課名	目 標	取組項目	改 善 目 標 策 定			改 善 結 果 ・ 効 果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
会計課	会計事務の業務効率の促進に努める	② ③	会計事務、財務会計システムに関する職員からの問い合わせには、対応に時間を要している。 また、会計事務書類の軽微な不備により、支払いに遅れが生じることもある。 以上のことから、財務会計事務マニュアルを作成し業務の効率化を図ってきた。	昨年度より、財務会計事務マニュアルについて、よりわかりやすい内容に更新をしているが、さらに職員からの問い合わせや、不備の多い事項を反映した内容に更新を行っていく。	軽微な不備や会計課への問い合わせが減少し、迅速な会計処理の実施と業務の効率化が図れる。 また、財務会計事務マニュアルによりどの部署においても共通した会計事務を行なうことができる。	支出に関する職員からの問い合わせや、支出命令書の審査時に不備の多い事項を、11月に課内会議で確認を行い、新年度予算の編成時期に合わせて財務会計事務マニュアルの見直しを行ない11月11日に職員に周知した。	財務会計事務マニュアルの見直しにより、支出命令書の不備や会計課への問い合わせの減少と、問い合わせに対して会計課の職員が共通した対応ができることとなり、迅速な会計処理の実施と業務の効率化が図られた。
	「口座振込通知書」送付削減への取り組み	③ ④	債権者へ口座振替の方法による支払手続きを行なうときは、事前に「口座振込通知書」により内容等を債権者に、規則に基づき通知を行なっている。 [経費] 用紙印刷代 447,000円(年間30,000枚) 郵送料 概算20,000枚×@50円=1,000,000円 毎週の総合振込時には、約400件～500件のハガキをプリント、圧着処理し郵送しており手間と時間がかかる作業となっている。	「口座振込通知書」による通知の削減ができないか、23年度において、既に実施している市の視察や金融機関との調整、財務会計システムの変更にもなう情報センターとの打ち合わせを行ない、24年度実施に向けて、債権者に不都合となることがないように十分な検討を行なう。	「口座振込通知書」による通知の削減により、用紙印刷費、郵便料の経費の削減とハガキのプリント、圧着などの手間が省くことが期待される。	・口座振込通知の廃止に伴い、相手方通帳に振込内容が確認できる記載方法が必要となることから、8月、9月に下呂市の公金出納業務を取り扱っている指定金融機関及び財務会計システムの開発先である岐阜県市町村行政情報センターと打合わせを行なった。 ・財務会計システムの改修により対応が可能になったことから、平成24年3月にシステム改修を行った。	口座振込通知の廃止については、平成24年度に市民、債権者へ周知してから実施することとなるが、口座振込通知書の削減により、用紙印刷費、郵便料の経費の削減とハガキのプリント、圧着などの手間が省くことが期待される。
福祉部 社会福祉課	誰でもすぐにわかるデータ管理を！	② ③	職員文書棚のファイルが完全に整理されていないため書類がどこに保存してあるかわかりにくい。同様なファイルが数箇所保存されていることもあり、データ量も増え、保存状況が分かりにくい。 また、検索にも時間がかかり無駄な作業も増え、効率的にデータを共有することができない。	データファイル管理方法のルールを作成して課員に周知しながら日時業務の中で整理を進める。	必要とするファイルがすぐに検索でき、データ等の共有も有効に図られることによって、効率的な事務処理ができる。 併せて文書棚も整理され、データの軽量化が図れる。	定期的に各職員に周知し、随時、各担当においてファイルの確認をしながら整理を随時行った。 業務時間内において完全に整理するまでには少し時間が必要である。	当初に管理方法等の細かなルールを示す必要があったが、十分ではなかった。 今後はスケジュール等を組みながら、計画的に改善していく必要がある。
福祉部 高齢福祉課	ノー残業デーの実施	④ ⑤	提出する期限がある書類作成の為、職務によっては残業を行っている。	・ノー残業デー(“8”がつく日等)を徹底する ・週1回のノー残業デーを実施する。	・健康管理の促進 ・経費削減の効果	①ノー残業デー(“8”がつく日等)の徹底 ②毎週金曜日のノー残業デーの徹底	平成22年度高齢福祉課職員勤務時間外は年間511.8時間で、2月末と比較すると、平成22年度は475.5時間、平成23年度359.2時間で、116.3時間の減となった。
福祉部 児童福祉課	子育て支援情報をさらに分かりやすく	①	現在の福祉事務所前には掲示板がなくポスターやチラシが無作為に貼られており子育てに関する情報が収集しにくい状況である。	・わかりやすい掲示をおこない児童福祉に係る業務の内容や子育てに関する情報の提供を行なう。 ・子育て支援情報掲示板を設置する。	わかりやすい掲示を行なうことで情報を伝えることができる。 また、こうした取り組みを行なうことで事務所内への波及効果が見込まれる。	・福祉事務所前に児童福祉課専用の掲示板を設置した。 ・事業の開催案内など必要な情報を優先しチラシについても分野別に区分して設置をおこなった。	・児童福祉課への来客は、子ども連れの場合が多く保護者だけでなく子どもが足を止めるよう季節ごとに工夫を凝らした。 ・無作為に張られた掲示板と比較して、見やすくなった。また設置後、他の課でも専用掲示板を設置するなど波及効果があった。
福祉部 包括支援課	1枝1花・ホスピタリティーの心で来庁者を迎える	①	相談業務では市民に順番や事務処理を待ってもらう時間があるが、相談受付カウンターは相談者側から見ると殺風景な情景ではある。	・受付カウンター近くに季節の花を飾り、殺風景な事務所に彩りを加えることで、来所された市民がほっとできる環境を用意する。 ・野山や自宅の庭にある草花等を事務所に持参し、カウンター等に飾る。 ・在室当番の職員は、花の水や管理を担当する。	来所者に対し、すばやく声掛け・案内等職員がすべきことは現在も提供できていると思うが、事務所内の雰囲気や環境を意識することで接遇の質を高める。	・課員がそれぞれ自宅にある花や枝を持参し、カウンターに飾った。 ・毎朝の掃除の当番が水を替えたり、傷んだものは捨てるなどの管理をした。 ・同時にカウンター上のパンフレットなどの整理をした。	・来訪者からは『季節の花があると、心が安らぐね。』といった言葉を頂けることもあり、市役所の無機質な空間に彩りを添えることができた。 ・目標は花を絶やさないことであったが、同時にカウンター周辺の整理を心がけて来訪者に笑顔で接するホスピタリティーの心を、常に意識することを狙いとし、課員全員にその意識づけができた。と考える。
健康医療部 健康課	職員が健康でいられる職場環境をめざす！	① ⑤	・質の高い業務をする上で、心身の健康は欠かせないものである。そこで、市民の健康を守る課として職員自らが健康であるよう、率先して取り組むことが重要である。 ・主に座位での労働、パソコン業務など同一姿勢が長時間になるため、血行障害や活動量の低下(運動不足)が起こりやすく、慢性疲労や内臓脂肪症候群などの健康障害につながる。	①同一作業による体の負担、メカニズムについて学習する。 ②職場で出来る簡単なストレッチ体操を実施する。 「モーニングストレッチ」(毎朝始業開始5分前に実施→慣れてきたら個人的に好きなききに実施)	・体を柔軟にすることで血行を促進し、使っていない筋肉が刺激される。 ・身体の活性、気分の爽快となり、業務の効率化、正確性につながる。 ・自ら健康を意識した生活の出来る職員が増える。	①健康医療部職員に「ストレッチ」の資料の配布した。(5月) ②健康医療部事務所内、各保健センター各部署において就業10分前に一日おきで、「モーニングストレッチ」を実施した。	・朝礼時に、職員が一緒に「ストレッチ体操」を行うことで、仕事への気持ちの切り替えや、業務への姿勢を直すことに繋がる一機会となった。 ・「ストレッチ体操」やその日のスケジュール、連絡事項などを職員が円陣になり顔を見合わせながら実施することで、業務内容を共有化するだけでなく、自然にお互いの健康確認をしようことができ、安定した仕事環境の整備に繋がった。
健康医療部 医療対策課	朝礼スピーチで説明能力を磨こう！	①	会議での説明や、窓口・電話での対応など、職務の遂行にあたって職員の説明能力やコミュニケーション能力が必要となっている。	朝礼時に1分間スピーチを行う。	・人前で話すことに慣れ、わかりやすく説明しようとする姿勢に結びつく。 ・様々な話題に関心を持ち、調べるきっかけとなる。	・朝礼時に一日1人ずつ、自分が決めたテーマに関して1分間スピーチを行った。	・聞き手にわかりやすいスピーチを目指すことで、話の組み立てを工夫しながら、目的や場に合った言葉づかいで話すことができるようになった。 ・他人のスピーチを聞くことにより、自分の意見と比較することができ、それが視野を広げることや考えを深めることに繋がった。 ・スピーチを行うことにより、人前で話すことに慣れた。

部課名	目 標	取組項目	改 善 目 標 策 定			改 善 結 果 ・ 効 果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
健康医療部 小坂診療所	接遇の向上で信頼と笑顔があふれる職場にしよう	① ③ ⑤	平成21年度に新施設理念・施設運営スローガン(職員の誓い)を決定し、平成22年度は意識改革を主眼として、各部門で朝礼時にスローガンを唱和する取り組みを行った。しかし、唱和は定着してきたものの、形骸化しつつある面もあり、3年目を迎える今年度は、職員の誓いを市民・利用者様にサービスとして実感していただけるよう具現化していく必要がある。	「職員の誓い」1項目につき1ヶ月を取組みの重点月間とし、各職員個人がその項目を意識して業務に取り組む。1ヶ月間の中で、職員がそれぞれの部門を訪れた際にその印象をもとにチェックシートにより評価する。(例) 7月「さわやかな挨拶を交わします」→ 部門評価 8月「笑顔とやさしい言葉で支えます」→ 部門評価 9月「謙虚に受け止め誠実に接します」→ 自己評価 10月「創意工夫と自己研鑽に努めます」→ 自己評価 11月「人にふれあえた喜びを感謝します」→ 自己評価 12月～1月→ 全体評価 2月→ まとめ	「職員の誓い」は職員個人で容易に取り組み、その結果は個人の自覚如何にかかっている。7、8月と部門評価することにより、見る側・見られる側の両面に関わることから、否応なく意識が深まる。また、9、10、11月と自己評価をすることにより、自己努力の目標が明確になり、業務に向かう姿勢の構築につながる。また、成果は患者、施設利用者とその家族、市民に直結し明快に伝わる。施設内においても、職員の人間関係の改善につながり、業務に対する士気、チームワークの向上につながる。	「職員の誓い」から、7月は「さわやかなあいさつ」、8月は「笑顔とやさしいことばで支える」、9月は「謙虚に受け止め誠実に接する」、10月は「創意工夫と自己研鑽に努める」、11月は「人にふれあえた喜びに感謝」を1ヶ月間の重点目標として全職員が接遇意識の向上や業務改善に取組み、外来や病棟など部門としての評価や、個人としての評価をアンケート調査し、その結果をまとめ報告した。	診療所を訪れる様々な方々へのサービス向上と、業務の改善につながるものとして取組んだが、残念ながら9月以降に施設サービスに関する投書と苦情事件が発生した。意識啓発中の苦情であり、職員の認識の甘さや自覚の欠如は否めない。しかし、これらの苦情が意識改革のきっかけとなり、職員の意識に少なからず変化をもたらしたことは感じている。この取組みはすぐには結実しないが、医療・介護サービスに対する時代の要請もあり、これを機に体質を改善し、真のサービスが提供できる施設をめざして地道に取り組んでいきたい。
農林部 農務課	ハートフル＆パワフル農業振興の志士達	② ③ ⑤	下呂市合併以来の人員削減や業務の専門化・高度化・煩雑化に伴い、職員一人一人の受け持つ業務量・事業量は年々増加傾向にある。そうした状況下においても市民サービスを低下させることなく更に向上させていくためには、個々の能力UPとともに、課員の協力体制による課としての業務遂行能力の向上が不可欠であると考えられる。また、業務だけの繋がりで無く、私的な部分でも繋がっているという家族的雰囲気や課内で醸し出すことも、業務遂行には重要と考える。	朝礼時、担当事業に関することを中心に、我が家のタイムリー情報、趣味講座等を交えて朝礼時に3分間のスピーチを行う。年間スピーチの回数目標は40回とし、スピーチ内容については、拝聴者の評価(分かり易かった・理解できなかった等)も毎回実施して、本人に伝える。	・多義に渡る業務の共有力の向上 ・担当業務の精通度向上 ・対人説明能力の向上 ・課内連帯感の向上	朝礼時に担当業務に関すること等を3分間スピーチした。スピーチ後は、独自に作成した評価シート(使用した資料の内容や話し方等の項目を3段階で評価するもの)をもとに、聞き手が匿名でスピーチを評価。評価シートは係が集めて評価者へ渡した。	・発表者は、担当業務に係ることを課内全体に発表し聞き手からの評価を受けることで、プレゼン技術の向上を図れた。また、発表内容を課内全体で共有することにより、課内の誰であってもある程度市民の問い合わせ対応ができるようになり、一定の効果があった。(担当へのスムーズな繋ぎ等) ・一方で、発表の有無を個人の意思に委ねたこともあってか、発表回数が伸びなかった。取り組み自体は非常に効果的で良いものだったと言えるため、来年度以降取り組む場合は、無理のない範囲で個人への発表回数ノルマ等を設けたい。 【取組結果】 「発表回数目標40回に対し発表回数6回(達成率15%)」
農林部 畜産課	行財政知識の向上	①	・行政事務処理に関する知識が十分ではない。 ・自己の担当している業務以外の内容についての知識が不十分であり、住民に対する対応ができない。 ・課全体の予算状況把握ができていない。	・職務上必要な情報の共有化を図るため、上下関係や所属課にかかわらず不明な点は積極的に聞く姿勢を持つ。 ・予算執行状況報告を含めた課内打ち合わせを毎月初旬に開き、事業・業務の進捗状況を全体の共通認識として理解することに努める。 ・復命についても、書面のみでなく対話を含めた報告に変えていく。	職員間の情報と知識の共有が図れ、結果行政事務職員としての資質向上が見込める。予算執行状況を把握することにより、市全体の財政状況への理解を深めるとともに次年度予算計画立案へ反映させる。	・月初めの月例課内会議を定期的かつ確実に開催した。 ・職務の遂行に当たり、財政課や関係部署との協議に積極的に取り組んだ。 ・他市との情報交換・提供に積極的に取り組み相互連携体制が執れるよう努めた。 ・県および他の関係機関との情報交換・情報提供に積極的に取り組んで情報の共有化を図った。	・月例課内会議を開くことにより、その月の各担当の業務予定の把握ができ、また相互連携・協力体制を執ることを事前に検討できた。 ・また畜産課で対応している懸案事項についても進捗状況を報告するよう心掛けてきたことで、課員全員に周知を図り意識付けができた。 ・業務遂行上、関連部署や財政課、総務課法令担当者との協議を通じ、担当者レベルでは行政事務遂行に必要な基本的知識の習得ができたこと、また課としては市全体の財政計画を反映させた合理化計画を立てることができた。 ・県および他機関とも共通認識を持ったうえで対応に当たることができた。
農林部 林務課	森林環境学習事業におけるホスピタリティー学習の検討	①	現在、市内の各小学生徒に地球温暖化など環境の悪化が大きな社会問題となっていく中で、森林環境学習事業を実施することにより、森の視点から環境の大切さを学習して頂くため実施している。	今までの森林環境学習は、自然学習、野外学習、クラフト体験、間伐体験等の学習が主なものであるが、この学習の中で自然を使ったホスピタリティー(暖かくもてなす心、歓待の精神)の学習が出来ないか、委託事業の中で検討していく。	小さい時からホスピタリティーの学習が出来れば、暖かくもてなす心等がより一層、広まると思われる。	①市内小学校森林環境学習においては、上原小学校にておもてなしの精神についての話にも触れながら森林の役割について学習した。 ②22年度未来の森推進事業で実施及び検討されてきた下流域との交流が取組まれるようになり、名古屋市上下水道局、尾張水道協連絡協議会が森林環境整備を実施し、また意見交換などにより下流域団体とのふれあいを行った。	・少しづつではあるが、下流域との交流も深まりつつあり、森のなりわい研究所などの団体が主体となってツアーや研修を下流域から参加者を募集し、事業の取り組みが行われている。 ・市内小学校の森林環境学習では、森林の役割や体験が主な学習になっているため、学校との打合せの段階でホスピタリティーについての学習について検討をしていく事が必要と思われる。
建設部 土木課	すばやい電話対応	①	萩原庁舎には電話交換手がない為、各課で順番に電話当番を行っている。電話当番の際には電話をとることが遅れ相手を待たせることがある。また、特定の職員しか対応していない。	最低2コールまでには着信応答するように、課員全員が心がける。	素早い電話対応をすることで、電話の相手方に良い印象を与えることができ、市民サービスの向上が期待できる。	取組み内容を課員に説明し、月曜日の朝礼時に電話当番であることを確認した。	取組前に比べると早い対応が出来るようになったが、2コール以内の着信対応はまだ出来ない。

部課名	目標	取組項目	改善目標策定			改善結果・効果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
建設部 建築課	専門知識を深め、市民等の皆さんへの的確な情報提供とともに接遇の向上に努めます(専門知識、接遇の向上)	① ②	複雑多岐化する建築法規、日々進歩している建築技術等に対して、市民等の皆さんに的確なアドバイス、情報提供が十分でない状況にある。 平成22年度より建築課が新設され、更なる専門的な知識が求められる。	・課員の知識の向上を目指し情報を共有するため、定期的(月1回)に勉強会を実施する。 ・先進地等の情報収集等に努める。 ・市と県機関、飛騨圏域各市とのネットワークを駆使し情報交換・勉強会の開催を行う。	・建築業界及び市民のみなさんに的確なるアドバイス、情報提供を行うことは、接遇の向上にも繋がり、建築行政に対する信頼性が得られる。 ・市外の相談者に対しては、「ホスピタリティー都市」の精神で接することで、下呂市のPRにも繋がる。	定期的な勉強会を実施した。 ①家賃等滞納者の現状と弁護士相談 ②建築物地震対策判定コーディネーター業務マニュアル ③労働災害防止のための発注者の役割 ④耐震改修促進法の特定建築物台帳の整備 ⑤住宅リフォーム補助金制度 ⑥他市の景観計画、景観形成重点地区について ⑦工事監理業務委託の発注方法について ⑧木造住宅における耐震改修工法について ⑨公共施設木造化への取組「公共建築物の木材の利用に関する法律」、促進スキーム、方針の策定について [視察研修:中津川市加子母大規模国産材合板工場(森の合板協同組合)]	・専門的な知識を深め、市民の皆さんへの的確な情報提供とともに接遇の向上に努められた。 ・業務内容が複雑多岐に渡るため今後とも研鑽に努めることを課員一同再認識した。 ・来年度もリフォーム補助金制度の受付事務処理に関して接遇を大切にしたい。
建設部 用地課	心とむ空間づくり	① ④ ⑤	現在、建設部入口付近は、庁舎の2階にあり駐車場スペースで来客者を迎えるには殺風景である。	駐車場スペースを利用し、40個程度のプランターに花を植栽することで、心とむ入り口とする。	殺風景な2階駐車場に花が咲き、心の和みと小さな季節感を感じとれる空間が創出でき、職場環境の改善が見込まれる。 花の空間づくりで、来庁者または市民に対し、和やかな心のおもてなし効果が期待できる。 旧町長室に日陰をつくり、冷房の省エネ効果が見込まれる。	①ひまわり、アサガオの芽だし、休日の水やり ②43個のプランターに「ひまわり、アサガオ、西洋アサガオ」を植栽 ③プランター乾燥防止にカヤ、すすきを敷く。 ④旧市長室前のネット張り ⑤市長室前にあさがお、2F駐車場廻りにひまわりのプランターを配置	・花の開花時期に乱れがあったが43個のプランターで、賑わくなった。 ・職場、市民に対し和やかな心のおもてなしとなったかは不明であるが、少しでも効果があったと自負したい。 ・省エネ効果は、数値で表していないが、日よけと窓あけにより、効果があったと思っている。
教育部 教育総務課	「節電の夏」を実現しよう!	④ ⑤	浜岡原発の運転停止により、中部電力管内での電力需給が切迫することが予測される。まず、第一段階として事務所内の節電対策を徹底する。さらに、電力需要がピークとなる夏季までに、国や中部電力が国民・市民に向けた節電対策を要請することを前提に、第二段階として学校開放施設(特に夜間照明。すべての小中学校グラウンドを夜間3時間使用した場合、一般家庭約130戸分の一日消費電力に相当する)の、許可時間の短縮等を検討する。	[第一段階] ア. 職員のPCは、未使用時間が90分以内の場合はスリープ、90分を超える場合はシャットダウンを徹底する。(5/10日本マイクロソフト発表) イ. 1F事務所南側の窓全面に遮光効果の高いニガウリ(ゴーヤ)を栽培する。 ウ. 各職員の提案により、涼の図れるグッズを導入したり、着衣についても男性であればズボンの下にステテコを履いたりするなどして工夫を凝らす。また、給食センター従事者等に熱冷却シートの配布を検討するなど、多様な視点から事務効率性・作業環境を損なわない節電対策を図る。 [第二段階] 仮に、中部地方でも東電管内に類似した節電対策の要請が行われた場合、当面の措置として教育委員会では、所管する施設のうち目的外使用に位置付けられている学校グラウンドの開放時間、特に屋外照明の使用時間の短縮を先行して検討する。 ※なお、取り組みによって得られる具体的な省電力量について何らかの方法によって測定を図ることとした。	[第一段階] 事務所の冷房用電力使用量の削減 [第二段階] 最大で1日あたり約550kw、一般家庭の約40戸分の電力消費量の削減が見込まれる。	①第一段階のア、イ、ウの一部を完全実施した。 ②第二段階は電気の供給制限がなかったため見送りとした。	中部電力管内では、供給制限が行われなかったことから、第一段階のみの対応となった。それでも星雲会館の8月期の電力使用量は、22年度に対して4,500キロワット程度削減された。これは一般家庭の15世帯分相当、CO2に換算して2トン程度の削減効果の一助につながった。 24年度は浜岡原発の恒久停止など、昨夏の東電管内のような電力需給がひっ迫することが予測され、引き続き第二段階も含めた対応を想定したい。
教育部 学校教育課	ホームページの充実とエコ活動に努める	① ④ ⑤	・学校の教育活動の情報について、市民の要望は高い。年々、情報内容は充実してきてはいるが、まだ学校間により差があったり、情報自体が古かったりすることがある。市民のニーズに応えていく必要がある。 ・電気や用紙の節約などずいぶん意識されてきてはいるが、まだ無駄が省けそうである。	①全学校の教育活動の継続的・定期的な掲載を行う。 ・各学校、毎月1回以上、教育活動に関する情報を更新し、新しい情報を提供する。 ②節電に心掛ける。 ・クールビズを効果的に活用する。 ・夏季の冷房の温度設定は、28℃または除湿とする。冬季は、着衣等の調整により、暖房機器の活用を控える。 ・残業を極力減らし、遅くまで職場に残らない。	・情報提供の側面から市民や市外の方々、下呂市の学校教育に関する興味や関心に応えることができる。 ・エコ意識が高まり節電の効果が上がる。	①学校の教育活動について、校長会や教頭会等の機会にホームページへの定期的な掲載を依頼した。 ②各学校の学校便り等で、ホームページについて紹介した。 ③クールビズを実践した。 ④ unnecessary 電気の消灯に心掛けた。 ⑤冷房の設定温度28℃以上、暖房の設定温度22℃以下を徹底した。	・各学校毎月1回以上のホームページ情報更新を依頼したところ、全ての学校において毎月1回以上の更新を行った。年間の更新(情報提供回数)は、小中学校21校で1,587回(平成22年度1,450回)となった。 ・ホームページの各学校ページ閲覧数は、60,787回(平成22年度59,695回)と増加している。 ・エコ活動については、電気の消灯等、節電に心掛ける意識が高まり、実践も確実にできた。
教育部 社会教育課	星雲会館窓口のイメージアップ運動	① ⑤	・公民館施設である星雲会館の入口に事務所があるにも関わらず、市民の目に触れる場所の机や棚等が煩雑で、施設利用者に悪い印象を与えたり、整理整頓ができていない環境の中では、個人情報漏えいの恐れもある。 ・期限の終了したポスター、パンフレットの撤去、落ちているゴミや汚れの清掃、切れかかった照明の取替等気づかなかつたり、来客者へのあいさつや対応がおざなりになるケースがある。	・机、棚の上の書類等について、帰庁時はもとより、長時間机を離れる場合には書類は全て所定の場所に収納し、パソコンも伏せる。 ・最後の帰庁者は、窓の施錠、机の上、パソコン、ロッカー、書類が出ていないかの確認を行う。 ・気付き等の評価、他の職員の心づかい等を見たり聞いたりした職員はそれを気づきのファイルに投稿し、職員お互いに評価する。	・公民館利用者に好印象を与え、気持ちよく利用していただける。 ・個人情報の漏えいを防ぐことができる。 ・お互いに評価することにより、職員のモチベーションが上がり、また次の気付きに繋がる気付きインプレスバイラルが期待できる。	①勤務時間中はもとより最後の帰庁者は、受付窓口から見える事務所内のイメージアップにつながるよう、整理整頓や業務上の情報の漏えい事故につながらないように常に心掛けるようお互いに注意し合った。 ・書類は外部から見えないよう必ずしまつて帰る。 ・外部機関との連絡用書類箱はカウンターの外から手が届かない場所に移動した。 ②気付きのファイルではなく、各担当(社会教育、文化、スポーツ)ごとでお互いに話し合う機会を持った。	課員一人一人が、来庁者へのイメージアップと、個人情報を含む課が持っている情報の漏えい事故がないようにする意識が高まった。 また、課職員だけでなく、同じフロアで仕事する職員の意識も高まった。 施設を管理する担当職員だけでなく、施設内の各部屋の状況にも目を配るようになり、電球が切れていたりゴミが落ちていることなど、気の付くことを素早く確認し処理することができ施設全体のイメージアップにつながった。

部課名	目標	取組項目	改善目標策定			改善結果・効果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
教育部 国民体育大会推進課	スポーツイベントにおけるホスピタリティーの醸成	①	平成24年度のぎふ清流国体開催に向けて、今年度は競技別リハーサル大会を開催する。大会に参加される選手・役員及び一般観覧者の皆さんが全国から下呂市にお見えになるので、市内外の大会参加者をホスピタリティーあふれるおもてなしでお迎える。	・大会を開催するにあたり全国から参加される皆さんを始め大会参加者を、心のこもったおもてなしで迎えられるよう、様々な機会を捉えてホスピタリティーの浸透を図る。 ・スポーツイベントにおけるホスピタリティーを具現化するために、快適な環境で大会に参加して頂けるよう、大会に関する十分な周知や会場設備、案内看板、駐車場の確保など準備段階から細心の注意をはらって最善の設営を行う。	下呂市のイメージアップが図られ、リピーターが増加するなど下呂市の活性化につながる。	①競技係員等業務必携に、ホスピタリティーに関する啓発文を掲載して、具体的な対応や心得について係員に説明し「心のこもったおもてなし」の浸透を図った。(業務説明会 6回開催) ②選手が快適な環境で大会に参加出来るようチーム担当者を配置して、会場案内や活動支援を行った。 ③競技運営や会場設営について、関係機関と連携して円滑な大会運営に努めた。	参加チームから、ホスピタリティーに関して下記の意見をいただいた。 ・暑い中たくさんの方に声をかけていただき、大会への力となりました。 ・競技運営についてアナウンスを含め気持ち良くゲームを進めることが出来、楽しい思い出になりました。 ・チーム帯同の方が、宿泊場所から会場への行き方やコンビニの場所など、細かいところまで教えていただけたので本当に助かりました。 ・宿泊先の方が大変気持ち良く接していただき、料理もおいしく最高のおもてなしをいただき感謝しております。 ※平成24年度に開催されるぎふ清流国体に向けて、更にホスピタリーの醸成を進めていく。
消防本部 消防総務課	おもてなしの心で接遇	①	・来客者に対し、要件(対応すべき担当者)が不明確な場合などに、自席に座したまま対応する場合があります。 ・男性職員だけの職場で女性来客者の立ち寄りにくい雰囲気がある。 ・電話取り次ぎの場合、相手方に氏名を告げることなく対応する場合があります。 ・来客や電話に対応したが、取り次ぎの勝手等により担当違いが生じた場合などに、相手に不愉快な思いをさせることがある。	・来客対応は席を立ち相手に正対して行うことを心がける。 ・笑顔と優しい言葉で対応する。 ・内部では明確な電話の取り次ぎでも、相手方には分かりづらい。取り次ぎの電話に対応する前にも相手方に氏名を告げるよう心がける。 ・消防の組織・担当などは、業者等特定の人にしか分からない。同一組織の一員であることを意識して来客者等の対応にあたるべきである。担当者に取り次ぐ場合は、相手方にその旨を説明し対応する。取り次ぎの勝手があった場合は後から組織の中で是正する。	・職員の接遇に対し、来庁者が不愉快な思いをする度合いを少なくする。 ・親切丁寧な対応により住民に消防業務の理解・協力を得られる。	①来客対応は席を立ち相手に正対して行うことを心がける。 ②笑顔と優しい言葉で対応する。 ③内部では明確な電話の取り次ぎでも、相手方には分かりづらい。取り次ぎの電話に対応する前にも相手方に氏名を告げるよう心がける。 ④消防の組織・担当などは、業者等特定の人にしか分からない。同一組織の一員であることを意識して来客者等の対応にあたるべきである。担当者に取り次ぐ場合は、相手方にその旨を説明し対応する。取り次ぎの勝手があった場合は後から組織の中で是正する	全ての項目において課員の日頃からの心がけ次第で対応できることであり、その意識は、常にあり受付窓口でのトラブル等もなく実施できた。 また、今後においても課員への周知を継続していかねばならない。
消防本部 通信指令課	正確・迅速な出動指令	②	・世帯データ及び世帯以外のデータ(目標物等)の正確な情報取得と保守 ・各署との情報の相互提供と共有(住宅調査等) ・迅速な指令・分かりやすい支援情報・出動隊の効率的な統制 ・機器の操作の熟練 ・119通報事案の要領良く詳細な情報取得と口頭指導の充実	・各署所に通信担当責任者を設置し相互の情報連携を深める。 ・ソフト面で林道図の整備を図り、山中の災害現場の特定をやりやすくする。 ・勉強会や職員同士の情報交換およびシミュレーション訓練を実施する。 ・迅速・正確な出動指令(119受信から指令送出手間を1分間前後・火災事案については、同報無線放送・同報メールまでを3分間を目標として、内容についての事後検証を実施する)に心がける。	容易な災害現場の特定により指令課員の負担の軽減および、迅速・詳細な情報提供による出動隊員の効率的な部隊運用が見込める。 ひいては、市民の安心度の向上ならびに人的物的被害の軽減と消防への信頼の高まりが見込める。	①林道図の整備、視覚障害者情報、航空写真地図について担当班を決め指令台データベース・地図の取り込みを実施した。 ②デジタル無線の稼働に向けて、デジタル無線・AVM(車両動態情報)の勉強会を全職員向けに延べ15回実施した。 ③指令台・火災時の同報無線操作についてシミュレーション訓練マニュアルを作成し、業務開始時に各自が訓練を実施した。 ④119受信時の固定電話における出動現場発信地表示の正確性向上のため、毎月市からの住民世帯変更の取り込みと住宅調査を徹底した。	・出動指令についてミスがほとんどなくなり、現場特定・状態聴取・指令送出手間までの時間が、発信地表示ヒットで1分以内、携帯電話等で1.5分以内と早くなった。 ・デジタル無線については整備が終わり試験運用中であり、細部はメーカーによる調整が必要であるが、総体的には今までより電波エリアが広がったこと、音声・車両動態データ・車両の位置情報等の送受信が概ね良好であり、質の高い消防活動に効果が発揮されると思われる。
消防本部 予防課	限りある資源を大切に(省エネ)	④	経費削減とエネルギー問題の意識改革の一環として電気はこまめに切る。節水に努める等、努力はしているが、その時点では目に見えるような効果が表れるものではなく、つつい注意を怠ってしまいがちになる。 特に節電について消防は24時間勤務であり、電気使用量は大きいと思われるので注意が必要である。	【個人個人の意識改革あるのみ】 各自が職場での勤務を、我が家での勤務感覚に移行し電気、水道、ガスいずれも必要以上な使用を避ける。気が付いた事は、まず自らが率先して行動する。 ・人のいない場所や、人がいても休み時間等勤務外は電気をつけない。 ・洗い物をするときは、すすぎ以外は水を出さず、寒冷時以外はなるべく真水を使う。 ※ 厨房の水道(蛇口)付近にテプラにて「すすぎ時以外は水を止める」等として貼付する。 ・ガスを使う場合はその場を離れず、温度調整を確実にを行う。	職場の環境も意識した不自然な状態から、ごく自然な状態になると思われる。 このような意識改革は、単に節電等に限定された事では無くあらゆる行動態度に繁栄される。	・水道の蛇口等に、節水等呼びかけた印字ステッカーを貼付し、個人個人の意識改革に努める。 ・なるべく自らが率先し、節水・節電に心がけ、態度で示すように注意をはらったが、実行していない者には直接気をつけて使用するよう、注意を呼びかける等して各自の意識付けと改善について常に心がけた。	・節水・節電ができない場合は、職員に直接注意するなど、それ以降は心がけ、気をつけているものと思われ、良い方向には進んでいる。今後も事あることに目配りをし、改善に繋げたい。 →電気料は平成22年度2,224千円から平成23年度は2,172千円となり52千円の減額、水道料は平成22年度378千円から平成23年度362千円となり16千円の減額
北消防署	地球にやさしい職場作り(CO2排出量の削減)	④	現状でも、できる限りの節電・節水等により経費の節約は行っているが、個々のレベルでみると、地球環境的な意識が足りないと思う。	具体的な数値(例 蛍光灯1本 1日14時間240日点灯すると、年間0.06tのCO2排出等)を勉強し、さらにはスイッチ付近に節電メッセージを明示することによって職員の意識改革を図る。	職場で当然のように行うようになれば、家庭での意識も変わり、さらには地球への環境意識も変わってくる。	①スイッチ付近に節電メッセージを明示し意識を持たせる。 ②昼間は極力窓際で業務を行い消灯に努めた。 ③夜間については最小限の点灯におさえる。 ④冷房にあつては28度以上になっても窓を開け風通しを良くしてエアコンの使用を控えた。 ⑤パソコンを使用していない時は電源を切る。 ⑥衣類乾燥機は必要以外は自然乾燥とした。	・極端な天候の割には、冷暖房に配慮し経費削減できたと思われる。 ・消防署は、隔日(一昼夜)勤務で寝食を共にする職場であることから、各職員の意識によるところが大きいのが、ECO感覚をもって勤務したと感じている。 →平成22年度使用量 電気45,560kWh、LPガス681.1㎡、水道1,080㎡でCO2排出量(換算値)28,442.48kg 平成23年度使用量 電気38,061kWh、LPガス686.5㎡、水道912㎡でCO2排出量(換算値)24,473.24kg

部課名	目 標	取組項目	改 善 目 標 策 定			改 善 結 果 ・ 効 果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
中消防署	市民に親しまれるたくましい消防	①	消防職員は市民と接する機会が多く、救急現場や火災現場など災害現場のほか各種講習会や訓練、届出書類の受付、打合せなど幅広い対応が要求される。 勤務形態の特殊性から担当者が対応できない場合も多く、市民に対して十分な対応ができず、まだまだ納得される接遇が来ているとは言えない。 市民に対し失礼な言動が無いよう一般常識、業務的教養を身に付け各自の接遇態度や言葉づかい等について再確認し、更なるレベルアップを目指す必要がある。	・市民と接する時、常に失礼のない言動と納得しただけの接遇に心がける。 ・職員が普段業務で使用している言葉や名称などの語源やルーツ、その他雑学的なことを調べ、市民に分かりやすく理解していただけるように説明するようつもりで朝礼時職員に対して発表する。(3分間スピーチ)	物事を調べ話すことで本人はもちろん職員全体の知識となり、業務及び職員の質の向上を図るとともに、発表することで市民に対し失礼のない言動と、納得していただける接遇(説明・対応)に心がけることができ、更なるサービス向上につながる。	毎週金曜日、朝礼の前に職員に対して3分間のスピーチを行う事とし、23年5月の27日から24年の3月9日までに延べ32人が実施した。	各自で色々なことを調べ、人前で話すことについて少しは経験でき、調べたことや話したこと、聞いたことで知識として身になった、限られた時間の中で言いたいことがどれだけ伝えられるか、3分間に話をまとめることがいかに難しいかが分かった。 今後各自が経験を生かし勉強したことで、市民に対してより良い接遇が出来る。
南消防署	消防水利の土地的特徴を周知する	③	水利台帳の情報が用紙(紙ベース)で随時更新が困難である。消防水利位置を各自地図等にて確認することで補っている。 新職員や金山地域出身以外の職員が異動で当署勤務に就いた場合、各職員が自主的に水利位置を確認している。 地図上の水利場所と、周辺の土地の注意事項の情報収集は各職員間の会話等による情報共有しかない。	水利台帳の補助台帳としてパソコンデータで作成し更新しやすくする。 デジタル写真等の画像を取り込むことで場所の画像化、各水利場所の土地的特徴を文面化し、情報を共有する。	水利台帳をパソコンデータ化することで、更新や差し替えが容易になり、リアルタイムの情報を活用できる。 新職員及び異動職員が、地図確認に加え画像情報と水利や設置場所の特徴を早い時期に確認できる。 積雪時に雪で埋まった水利場所を、画像情報と照らし合わせることで迅速に発見することができる。	南署管内(焼石地区含む。)全ての貯水槽157施設の調査を実施し、その結果を基にパソコンデータ化し水利台帳を作成した。	・調査をしたことにより、水利の再確認及び再認識ができた。 ・パソコンデータ化したことにより、地図及び画像情報が見やすくなった。 また、今後更新や差し替えが容易になった。
金山病院	職員一人一人が電気の節電に心掛ける	④	昨年度は、ガーゼ等の消耗品の経費削減を達成することができた。しかし、もう一つの目標であった電気の節電は、結果がでなかった。また、浜松原発の停止にもない、節電について大きな問題となっている。	・日中の明るい時は、作業に支障がない場合は、電気を消す。倉庫等使用後は必ず電気を消し、点いている場合は、消すよう心掛ける。 ・適正に24時間の電気をつけておく照明を決めることで、無駄な電気代を無くす。 ・節電についての、「電気の切り忘れ注意」のポスター掲示をし、職員の意識改革を促す。	・電気代が削減できる。 ・新築病院では、オール電化となるため、今から節電の意識を高め、今後も電気代の経費を低くするように意識改革をする。この意識改革により、常にコスト削減について心掛け、目標以外での項目についてもコスト削減について意識することになる。	①節電についての「電気切り忘れ注意」のポスターを、昨年よりもトイレ等に数を増やして設置した。 ②各科において、電気代・消耗品の削減の意識を促すように毎月の全体会議で提案。 ③各科においても、朝礼・カンファレンス等で確認する。	職員による経費等についての削減を考える委員会を発足するなど、意識改革は進んでいる。本年度の改善目標であった、「一人一人が電気の節電を心掛ける」については、高い意識をもてるようになってきた。電気料金を昨年度と比較すると1.5%増加したが、電力使用量は5.0%減少することができた。 これは電力量料金単価の内、燃料費調整額等が上昇したことによるものである。実質の電気料金は45万円ほど減少したことになり、節電意識が職員に浸透してきた。
萩原振興事務所	市民サービスの向上と情報セキュリティの確保	①	現在の萩原振興事務所市民窓口は、カウンターと待合椅子との距離がなく、窓口での各種会話が、他人に聞こえやすくプライバシーが保たれない。また、市民生活課はセキュリ部門に設定されているため、事務所内の立ち入りが制限されており、公用車、庁舎倉庫のカギを持つてく場合は、お客様の前を通らなければならない状況で、ご迷惑が掛かり、改善が求められる。	窓口カウンターの位置を変更することにより、窓口とお客様待合椅子との距離が保たれ、会話等の漏れが軽減される。 お客様と職員通路が分離され、お客様の前を通ることがなくなり、ご迷惑をかけない。	お客様の個人情報の保持と、失礼のない接客が期待できる。	事務室全体の配置変更により、職員の配置、カウンター位置の変更とセキュリティーエリアの明確化を行った。	お客様の用件に応じた対応がスムーズに行えるようになったとともに、カウンターに少しの間仕切りを置くことでプライバシーが保たれた。 待合ロビーが広くなり、お客様と職員との動線が分けられご迷惑をおかけすることがなくなった。 一般職員の立ち入りが制限されセキュリティーエリアが確保された。
小坂振興事務所	誰もが、みんなが担当者	①	平成22年度より振興事務所の職員数は減員となり窓口及び電話対応の業務が特定の職員の負担となる場合が見受けられる。	職員みんなが窓口及び電話対応に積極的に関与し事務分掌表に固守することなく住民の為になる様意識改革を行う。	職員みんなが他の分野の業務を理解することにより住民の方が、窓口及び電話での問い合わせに対し一歩進んだ対応が可能になる。	①担当課の協力により、戸籍・住民情報システムのパスワード取得者を14名から16名に増員することで全員で窓口対応を行った。 ②各種窓口業務対応マニュアルを作成した。 ③職員みんながお客様からの電話を待たせないよう早い対応を行った。	・担当者が不在の場合でも担当以外の職員の協力により、来庁されたお客様の窓口業務や電話対応が一層スムーズに行うことが出来た。 ・各種マニュアルを作成したことにより、業務の流れを共有することができ事務を円滑に行うことが出来た。
下呂振興事務所	出来ることから始めよう《節電》	④	浜岡原子力発電所の運転停止に伴い、夏場の電力供給不足が見込まれる。	・ガラス越しの電器の滅灯を行う。 ・パソコン、テレビの待機電力削減の徹底を行い、使用しない家電関係などの不要電源及び照明の入切を徹底する。 ・昼休みは電器の滅灯を行う。 ・蛍光灯の間引きを行う。	消費電力と電気代の節減が図られる。	①待機電力の削減に努めた。 ②ガラス越しの蛍光灯の間引きを行った。 ③昼休みは蛍光灯の滅灯を行った。	具体的な数値を示すことはできないが、蛍光灯の間引きや、昼休み時間の滅灯を徹底する等、消費電力と電気代の節減に努めた。 一人ひとりが節電に心掛けることにより、電気について高い意識がみられるようになった。
金山振興事務所	明るい親しみやすい振興事務所に	① ②	振興事務所は、各地域の窓口でありお見えになるお客さんや問い合わせの電話等多種多様である。職員数も少なく業務が集中すると待ち時間が長くなり、迷惑をかけている。	各担当者が定期的に業務内容について(戸籍、管理、消防、自治会、教育委員会、建設、水道、農林等)数分間の勉強会を開催して、それぞれの業務に対応できるようにする。	市民サービスの向上と業務の正確性が図られ、振興事務所の体制作りが図られる。また、職員全員が対応できることから、有給休暇の取得も取りやすくなる。	各担当者が業務内容についてのマニュアルを作成し、定期的に勉強会を開催して窓口業務の遅延解消に努めた。	職員の意識改革が図られ、窓口での対応もスムーズに行われるようになった。しかし、戸籍関係ではどうしても特定職員の専門的な手続きが必要であり、待ち時間が長くなることもあった。

部課名	目 標	取組項目	改 善 目 標 策 定			改 善 結 果 ・ 効 果	
			現状及び課題	具体的な取組内容	見込まれる効果	実施した取組内容	改善結果又は効果
馬瀬振興事務所	おもてなしの心で着地型観光客の誘致を！	④	<p>馬瀬地区では観光客も人口も減少の一途をたどり、高齢社会が進み活気が失われてきている。</p> <p>また地域振興課の業務量が減らないなかで職員数が減り、市長公約「地域を元気に」「観光客150万人誘致」を強く意識した業務ができない状況である。</p> <p>馬瀬地区では馬瀬地方自然公園づくり委員会や、観光計画実行委員会が、着地型観光客の誘致のために様々な活動をしているが、地域振興課の職員はそれぞれの担当者がそれぞれの委員会を受け持ち、連携ができていないのが現状である。</p>	<p>・馬瀬地方自然公園づくり委員会、観光計画実行委員会、馬瀬川花火大会実行委員会の担当職員は連携し、課内への情報伝達を強化し課員全員に馬瀬への誘客の意識を持たせる。</p> <p>・パンフレットの送付依頼があった際には、頼まれたものを送るだけではなく、馬瀬地域や下呂市内の様々な魅力を伝えるよう、観光協会等で作成したパンフレットなども同封するようにする。</p> <p>・お客様からの問い合わせには、市職員としてだけでなくサービス業に従事している意識を強く持ち、礼儀正しく丁寧な対応を心がける。</p>	<p>・馬瀬地区への誘客が増加し、地域の活性化や経済的効果をもたらす。</p> <p>・職員の資質向上。日々の仕事をこなすのではなく、市長公約実現のための取り組みを意識して業務を行う。</p> <p>・地域振興課職員の頑張る姿勢が各委員のモチベーション向上につながり、地域の活性化につながる。</p>	職員間で情報(イベント等)を共有し、連携体制で事業実施にあたった。	各イベントは大盛況で、地域に活力が生まれた。
	活気ある職場にしよう！	①	<p>現場へ出る職員もおり、少ない人数での接客、窓口対応が間々ある。</p> <p>よく言えば静寂な職場環境だが、来客者からすれば活気が感じられない印象がある。</p>	<p>来客者には在庁職員全員で声かけを行う。</p>	<p>好感度アップ、好印象が業務の推進につながる。</p>	<p>・お客さまに背を向けることがないように、職員の配置を玄関方向にした。</p> <p>・「こんにちは、お疲れ様です」の声かけを心がけた。</p>	<p>役所は入りづらいイメージが解消できたように感じた。</p>