

平成27年度上半期 1課1改善運動取組状況一覧表【6月～9月実施】

部課名	目標	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	外線電話の気配り取次で転送回数を減らそう = 市民好感度UP =	下呂庁舎の外線電話については電話交換業務の委託をしているが、とりきれなかった分については総務部が対応している。電話の内容は多種多様であり取次に時間を要する場合や、聞き取り不足から転送先が正確でない等がある。	各課に、外線電話の転送でよく困るパターンなどを確認する。 ここまでは確認してから転送してほしい、などそういうものがないか聞き取りをする。 結果を表などにまとめる。各課に行事予定など電話での問い合わせの多そうなものについては情報提供を受ける。 7月 情報収集 8月 マニュアル整理 9月 総務部内配布	電話の転送回数が減る。一度の転送で終われば、たらいまわしにされた、と感じることがなくなり市民満足が向上する。		
総務部 管理課	毎朝笑顔で！	市役所は無愛想などの指摘を受けることが度々あります。 サービス業のひとつでもある市役所ですので、基本に立ち返り、来客者に好感を持っていただける“笑顔づくり”を皆で心がけることが必要と考えます。	毎朝の課の朝礼で「笑顔づくり」を職場内で確認し、笑顔の練習を行って業務を開始することとします。 具体的なトレーニング方法に進みましょう。  * 基本の笑顔の確認 ① 同僚と向き合うか、又は鏡を用意しましょう。 ② 口角を上げていきましょう。 * 上唇が平行か、口角が下がっている場合はNGです。 ③ 10秒程度のキープを。 1日1セット×1(朝)を行きましょう。 筋肉が発達していきます。1週間毎日練習します。	・暗い話題が多くなると仕事の能率は下がります。 ・笑顔溢れる明るい職場づくりに取り組み、来客者から好感を持たれるとともに、仕事の能率アップが期待されます。 ・職員育成の担当課ですので、率先して取り組みたいと思います。		
総務部 防災情報課	防災意識を高めるため、積極的に啓発活動に取り組もう	阿寺断層帯を起因とする内陸直下型地震やゲリラ豪雨などによる土石流災害など、自然災害の脅威が高まる一方で、ハード的な対策はなかなか進んでいないし、ソフト面についても同様の状態である。	災害に対するハード対策は重要ではあるが、職員も市民も各家庭内で講じることができる対策は非常に有効である。 ①近年、情報の入手経路はインターネット経由が主となっていることから、市民には市のホームページで、職員にはしらさぎネットを通じて防災に関する情報を提供する。 ②また、職員に関しては防災に関するアンケートを実施し、意識の高まりを調査する。 ③毎月28日防災点検の日に合わせ、防災啓発通信を発信する。	防災に対する市民、職員の意識向上。		
経営管理部 企画財政課	課の統合に伴う係の連携と業務の向上	今年度から、総合政策課と財政課が統合され企画財政課となり、事務分掌においても地域振興課と事務分掌の調整により、業務の内容が昨年と大幅に変更となった。 財政係と企画係は配置の都合から別々の部屋となり、情報の共有がしにくい状況となり、課長の所在についても他の所属からの問い合わせなどに対するスムーズな対応が必要となった。	①個別の業務を共有するため、朝礼を一緒に行うこととし、週1回朝礼実施後、個別業務(1週間の予定)の共有を課員全員で行う。また、月1回は課内会議を開催し、業務の進捗状況を報告するとともに課題解決に向けた検討を行う。 ②財政係、企画係共に課長の所在を把握し、外線・内線電話ともスムーズに対応できる体制とする。 実施スケジュールについては、現段階から即取り組むこととする。	①各係の業務を共有することで、連携し実施できるものについて業務の効率化を図る。また、第二次総合計画実施計画の策定にあたっては、昨年度まで実施していた合理化計画との調整及び今年度策定する地方版総合戦略と、財政運営上の整合性を図りながら進めることができる。 ②課長の所在について常に把握しておくことで、係の部屋が違って、外部及び内部の方々にスムーズな対応ができる。		
経営管理部 地域振興課	職員文書棚の整理・整頓 Part.2 (どこになにがあるのかみんながわかる文書棚づくり)	昨年度しらさぎnet職員文書棚のデータ削減に取り組み、目標としていた30%の容量削減を達成しました。しかし、フォルダの整理整頓については未だ進んでおらず、業務中「あのデータはどこだ」という声が頻りに聞こえています。	業務分類ごと等、課員誰でもどのデータがどこに保存されているかわかるようにファイルの整理を行う。 また、昨年度に引き続き不要なデータはこまめに移動・削除し、データ容量の削減にも取り組む。	担当者が不在であっても保存された文書を見て対応ができ、市民サービスが向上する。		
経営管理部 秘書広報課	ホスピタリティ宣言の再考(当たり前前のごとを今一度)	平成22年度にホスピタリティ都市宣言を行い、観光立市として市民皆がおもてなしの心で対応することとされたが、機運の高まりが見られない(のではないか?)	①これまでの取り組みについて、課内で打ち合わせを実施。 ②部署ごとにふさわしい対応の取り組み方があることを確認。 ③日常業務に支障を来さないこと、かつ、誰でもできることを実践する。 ④当課は、来訪者が多く多様な立場の方々を訪れるため、来訪者が入室された際、課員ができる範囲内で起立し迎える。	職場でできる“ホスピタリティ”の実践		

部課名	目標	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
市民部 市民課	気持ちよい対応で感じのよい市役所を目指して	日々の業務でお客様と対面や電話での会話中で、ちょっとしたしぐさや言葉の綾から、お客様に不快な思いをさせることがある。	①マナー接遇研修を課員全員で受ける。(時期:できるだけ早期に) (市民部、各振興事務所窓口担当も参加していただきたいことから、市民部窓口担当者会議時に行うことも検討) ②職員のいいところを見つけ発表する。 ③対応でクレームを受けた事例をみんなで検証する。(時期:随時)	市民が受ける印象が向上する。それにより職員の仕事に対するモチベーションも上がる。		
市民部 税務課	～事務のムダ、徹底的に無くします～ 「決裁文書の見直し」	税務課では決裁文書の数が非常に多いため、事務的に大きな負担となっている。文書の中には決裁行為が不要と思われる内容のものや、必要以上に多くの説明資料を添付したのも見受けられる。	個人および係ごとに次の見直しを実施する。 ①決裁の必要がないものはないか。(口頭での報告で済むものなど) ②一連の事務の場合は、1回の起案にまとめられないか。 ③同内容で個別決裁しているものは、日にちごとなどにまとめられないか。 ④添付する説明資料について簡略化できないか。 ⑤公印省略が可能なものはないか。 ⑥その他、事務改善につながる事項の検討。	・起案書作成などに掛かる事務負担が軽減される。 ・決裁までの時間が短縮され、事務処理がスムーズになる。 ・用紙代、コピー料などの経費節減につながる。		
観光商工部 観光課	「1日1発信」こまめな観光情報の発信	現在ネットを利用した情報発信ツールとしてホームページを活用しているが、全課員がページ更新等の操作を行える状況ではなく、情報の更新や内容の見直しなどもHP担当に一任している状況である。 しかしながらユーザーはもっと更新頻度の高い情報発信を求めており、せめて1日1回は情報の更新が必要である。よってホームページとは別にSNS等の情報発信ツールを使い、1日1発信を心がける。	・セキュリティレベルの見直し。(防災情報課) ・SNS活用方法の事例研究。 ・情報発信にかかるガイドラインの設定。 ・ホームページにはSNSリンクを表示する。	・様々な媒体での情報発信により観光ホームページの補完をする。 ・ニッチ情報の発信により、新たな観光客の動きを創り出す。 ・閲覧者との相互交流によりきめ細やかなインフォメーションが可能となり、より目的地へ誘導することができる。 ・イベント時等、リアルタイムの情報提供が可能となる。		
観光商工部 商工課	市内の中小企業の「生の声」を施策に活かします。	今年度、産業競争力強化法に基づき下呂市創業支援事業計画を策定し国の認定を受け、創業支援事業者である金融機関、商工会と連携し市内での創業者、第二創業者を発掘、支援していくこととしているが、現状において市内事業者の抱える問題点やニーズが把握できていない状況である。	景況調査の結果分析がまとまったところで、市内金融機関を訪問し、融資等渉外において聴取している事業者の声などの情報により、市内の経済状況や事業者の抱える問題点、ニーズを把握する。	事業者の抱える問題点やニーズを把握することで、適切な企業支援、創業支援事業を行うことができる。		
観光商工部 観光施設	アンケート調査の実施による経営改善	合掌村への来場者が、当施設に対してどのような印象や意見を持たれたかを把握するために、現在はウェブサイト上の口コミにより情報を得ているが、サンプル数が少ないため多くの方からの意見を把握したい。	アンケート用紙を作成して場内に設置し、施設に対する意見を記入していただき、それに基づいて可能なことから改善を実行する。 6月・・・アンケート内容を検討し用紙作成 6月～9月・・・アンケートの実施・集計	お客様目線での様々な意見や要望を把握する事が出来るので、施設の運営や接遇の改善等に活かす事が出来る。		
上下水道部 水道料金課	滞納料金整理の強化による毎月の給水停止件数の削減	給水停止を行うと職員数が減る中で、停止を行った夜に待機しなければいけないので職員の負担が、今後とも増えたと予想される。	過去の各個人(事業所等)の収納状況を把握し、直近にて2カ月分以上の滞納者及び過去の滞納に対し、水道使用に対し給水停止警告を行い、併せて下水道使用料の滞納整理を行う。 又、滞納分の支払いに対し確約をもらうものである。遅れがちな利用者には、訪問し延滞が解消されない場合には給水停止も行うことを伝える。 下水道使用料金の悪質な滞納者には財産の差し押さえも行う。	・料金収納率の向上。 ・毎月の給水停止件数の減により職員の負担を減らす。		
上下水道部 水道事業課	水道緊急資材の集約	・現在各振興事務所単位で、水道緊急資材を保管している。 ・漏水等で緊急資材が必要な場合、台帳で確認し資材を手配している。 ・在庫管理がしにくかった状態。	①小坂、金山、馬瀬の緊急資材整理(6・7月) ・振興事務所水道担当者の協力依頼 ・保管資材と廃棄資材の分別と運搬 ②下呂、萩原の資材整理及び台帳整理(8月) ・東上田取水場保管分 ・萩原倉庫保管分 ③各振興事務所への台帳周知(9月)	・緊急資材の在庫管理の正確性 ・緊急時の資材確保の確実性と容易性		

部課名	目 標	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
環境部 環境課	補助事業における速やかな対応	・施工業者や販売メーカーより、太陽熱、太陽光発電装置設置補助金の予算残額等の問い合わせが有る。 ・補助金交付管理台帳データ及びメモ書き等による回答を実施しているが、少々の時間を要する形となっている。 ・担当課の対応となっているが、事務所職員が誰でも把握している体制が必要。	今まで多くあった問い合わせ事項を整理し、誰もが問い合わせに対して速やかに返答できる体制をつくる。 また、補助金交付制度について簡略的にまとめたものも共有できる体制もつくる。(予算件数・予算額、残件数・予算残額など等々)	課員不在時であっても電話応対した全ての者が予算残額等を即答できる。また、基本的事項に関しても返答できる様になる。		
環境部 環境施設課	課内の情報共有とデータ整理 (データ量 50%削減)	文書棚内のフォルダー、ファイルが煩雑で事務作業が非効率となっている。	①会議にて、業務を大中小項目に分類するとともに、保存方法などを統一する。 ②作業担当者を選任してベース作成後、各自移動作業を行う。 ③不要ファイルの削除を行いスリム化する。	引継ぎ時や担当者間における認識が共有できることから、業務の効率化とともに正確性が向上する。 【現状】 課専用 7.77GB フォルダー数3,156 ファイル数20,112 全共有 18.8MB フォルダー数 0 ファイル数15 マルチメディア 17.6GB フォルダー数837 ファイル数7,767 課専用(過去)14.8GB フォルダー数393 ファイル数1,965 マルチメディア(過去) 主に環境課につき対象外 【目標】 容量50%削減		
議会事務局 議会総務課	庁舎3階議員控室等の充実	現在の議員控室は、ロッカーの上に過去に使用した録音用のカセットテープ等が置いてあり、ここ数年議員控室及び3階事務所、廊下は整理がされておらず、議員が活動する上で、また書類保管、防災面で問題がある。	① 議員控室及び事務所、廊下などの書類等を全て確認し、保管の有無、保管方法を確認する。 ② 必要なものは保管年限を表記し保管場所を決めてしっかり保管する。 ③ 不要なものは確認し破棄する。 ④ 議員控室として活動しやすいように、本棚等置き場所をしっかりと決め、見やすく検索しやすいように改善する。	重要書類等の、検索・保管等の強化を図ることができる。 また議員控室等を充実することで、議員と職員が活動しやすい環境をつくる。 また防災面に置いても安全確保ができる。加えて会議室を利用するために3階へ訪れた方にも見栄えが良くなり気持ちよく利用していただける。		
監査委員事務局 監査課						
会計課	適正かつ効率的な会計事務の推進	新財務会計システムの導入、職員異動による実務知識の共有	①課内ミーティングや課内研修を実施して、コミュニケーションや情報共有を図り、業務遂行能力の向上を図る。 ②会計知識習得のため、他団体が主催する講習会への積極的な参加に努める。	会計事務を遂行する上で必要な知識の習得や能力の向上		
福祉部 社会福祉課	もっとひとつになるう！～チーム力を高める作戦会議の開催～	現状の事務分掌では正・副担当制をとっているが、実情はほぼ「1仕事1人担当制」と言え、次のような弊害等が生じている。 ・担当者が外出や休暇の時に電話が入ると「担当が不在でわかりかねます」などと返答したり、窓口対応では相手を待たせたりして市民サービスの低下を招くような場面もある。 ・本来支え合うべき同じ課(チーム)のメンバーが、今どんな仕事をしていて、何に困っているのかなどほとんど知らない。 ・仕事の詳細を1人の担当者しか把握できていない状況下では、人事異動・病欠があった場合、対応が不十分となり、職場の組織力が著しく減退するものと思われる。	まずはチームメンバーが互いの仕事を知ることからはじめよう！ そして、それぞれが今進めようと思っていること、抱えている悩みを打ち明け、チームで知恵を出し合い、その解決策・改善策をみんなで一緒に考えよう！  【チーム力を高める作戦会議】 ・4つのテーマごとに開催 テーマ案:①障害者差別解消法の施行に向けて ②避難行動要支援名簿の取扱いについて ③効果的な結婚対策事業について ④生活保護の適正な運用について ・月1回程度(終業時間後利用)	課(チーム)としての一体感、一緒にやろう・一緒に乗り切ろうという雰囲気・信頼関係を醸成し、課題・情報の共有化が図られ定期的に会議を開催することにより計画的な課題解決へとつなげていくことができる。		
福祉部 高齢福祉課	課員全体で業務にけじめをつけることで、時間の無駄をなくそう。	終業時間が過ぎてもその日の業務を完了させるために残業をしている職員がいる一方、帰ろうと思っても気を遣い定時に帰ることが出来ない職員もいる。	毎日、課長・課長補佐が高齢福祉(介護保険等)業務と地域包括支援センター等業務に分かれ課員の業務の状況を確認し、必要に応じて就業時間終了後に夕礼を実施し下記について意見、情報交換を行う。  夕礼(確認)の内容 ①職員の就業時間後の業務のうち、協力することにより時間内にできるものはないか。 ②時間外に及ぶ業務がある場合は、職員が協力することで終了するか。 ③時間内で業務に区切りがつくよう計画的に時間配分がなされているか。	・職員の就業時間後の業務の確認や夕礼をすることで、業務に計画性を持たせたら残業をなくする。 ・職員同士がそれぞれの業務を理解し協力し合うことで、特定職員の時間外勤務時間を減少させ、業務の効率化を図る。		

部課名	目標	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
福祉部 児童福祉課	支払いの遅延防止	<ul style="list-style-type: none"> <li>検収印を押すのが遅れる。</li> <li>納品書とのチェックができない。</li> <li>児童福祉課に届くのが遅くなる。</li> <li>各園分の請求書の支払いが遅れる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各園で、請求書の流れを再度見直し、児童福祉課に早急に届くように園長が徹底する。</li> <li>園においておく時間を極力短くする。</li> <li>納品書の確認を定期的に行い、請求書が来ない業者に連絡をする。</li> <li>上記のことを毎月の園長会で伝え、どこかの園で事例が発生した場合はメール等で他園にも注意を促す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支払が遅れることの重要性を理解してもらうことで、遅延が減る。</li> </ul>		
(宮田保育園)	園児と一緒に節約生活	<ul style="list-style-type: none"> <li>多くの玩具を園児に与えるのではなくお金を使わず、今ある物の中で園児の遊びの環境を考えていく必要がある。</li> <li>幼児期から節水、資源を大切に使うなど、園児や職員の意識を高めていく必要がある。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>今年度は新しい玩具を購入せず、広告、廃品(空き箱、牛乳パックなど)を有効に活用し、製作したり、完成したもので遊びが広がっていくよう園児に働きかけていく。</li> <li>水道の水止めを保育士が側について園児に促していく。</li> <li>トイレトーパーを使用する長さの目安を園児にわかりやすいようにホルダーの横に示しておく。</li> <li>トイレトーパーの使用数を毎月控えておき、数字として結果を出していく。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>園児が水や物を大切に使う意識が芽生える。</li> <li>水道料金等の経費の節約。</li> <li>玩具等の経費の節約。</li> </ul>		
(小坂保育園)	整理整頓！能率アップ！！	<ul style="list-style-type: none"> <li>使わないものも含め、倉庫には物があふれている。</li> <li>どこに何があるか分かりづらいので、探すのに時間がかかる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>倉庫や棚を使いやすいように整理する。</li> <li>使ったら元あった場所に片づける。</li> <li>倉庫の担当を決め協力して片付ける。</li> <li>各自机の中を整理する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ひとり一人が、倉庫(事務用品・保育材料)の整理整頓をすることにより、保育準備がスムーズにでき、用品を探す時間が短縮できる。</li> <li>用品等の使用後は、必ず元の場所に戻すことにより、他の者に問い合わせをしなくてもよい。</li> <li>身の回りの整理整頓に心がけることで気持ちよく仕事ができる。</li> </ul>		
(わかば保育園)	<ul style="list-style-type: none"> <li>整理整頓をしよう！</li> <li>節約に心がけよう！</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>昨年も整理整頓について目標に上げたが、達成できなかった。</li> <li>職員机の上・ロッカーの上に、書類・用具など積んであることが多い。</li> <li>倉庫内の教材など、元あった場所に返さないことが多い。</li> <li>コピー・印刷など、ミスをしてやり直すこと・枚数を間違えることがある。</li> <li>電気・ヒーター・扇風機など消し忘れするときがある。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>毎月1日を清掃日とし、机の上・ロッカー・本棚など職員全員が整理整頓を行う。午後4時30分に放送をかける。習慣になって行うことが出来るようにする。(机の上・ロッカーなど拭き掃除もする)</li> <li>倉庫内の教材など出し入れしやすいように、配置換えをする。</li> <li>コピー・印刷の前に間違えないよう、複数の職員で確認する。</li> <li>声に出して確認し合う。</li> <li>部屋を出るときは、声を出して確認する。消したかな？としっかり分からない時は確認をしに部屋に戻る。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>きれいに整理整頓・拭き掃除をすることにより、気持ちよさを感じる。また、衛生的にも良い。</li> <li>整理整頓をすることにより、教材・用品など取り出しやすくなり、仕事の能率も上がる。</li> <li>コピー用紙の無駄使いがなくなる。</li> <li>確認をしっかりする・消し忘れをなくすことにより、節約になる。</li> </ul>		
(中原保育園)	子育て支援の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>子育てや保育園入園前の不安を抱えている母親への支援をするシステムが十分に出来ていない。</li> <li>保育園が未就園親子をよく理解しているとは言えない。</li> <li>入園してからようやくその子に合った支援をしている。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>未就園児の集まりに主任保育士が出向き、子どもの様子を見たり、母親の育児相談に応じる。</li> <li>未就園親子を行事に招待する。</li> <li>個別懇談を行う。</li> <li>さくらんぼ教室の保育士や、保健師さんと連絡を取り合う。</li> <li>園開放の内容を工夫する。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保育士に気軽に相談することで安心して子育て出来る。</li> <li>子育て支援が充実できる。</li> <li>園児と未就園児が交流し親しみを持つようになる。</li> <li>母親の子どもへの思いや困っていることなどが分かる。</li> </ul>		
(上原保育園)	職場の整理整頓！気持ち良い環境の中で仕事をしよう！	<ul style="list-style-type: none"> <li>園舎内倉庫(4室)戸外倉庫(1室)がそれぞれうまく機能していない。</li> <li>倉庫内に物が沢山積んであり、地震などの時大変危険である。</li> <li>倉庫内に使いかけの同じ物が何個もある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全ての倉庫の物を総点検し、使用できる物できない物に分別する。</li> <li>処分に困る物(数年前のペンキ、ワックス等)、不燃物、粗大ごみについては、クリーンセンター職員に相談してからクリーンセンターに搬入する。</li> <li>使用できるものは、使用目的に応じて分別しそれぞれの倉庫に収納する。</li> <li>これらの作業は、園児が降園後全職員で行う。</li> <li>元あった場所へ返却を徹底する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経費節約。</li> <li>職場全体が片付き、快適に仕事ができる。</li> <li>自分たちの職場であるという意識が高まる。</li> </ul>		
(たけはら保育園)	5S活動で快適な職場！	<ul style="list-style-type: none"> <li>新園舎になり1年半が経ち、最初の頃と比べると物が増え、倉庫の中が乱れてきた。</li> <li>ロッカーの上などに積んであるものが地震などの際に落ちる可能性がある。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>箱や場所に片づけるものをしっかりと明記する。</li> <li>ロッカーの上にはできるだけ物を置かず、棚の中に片づける。</li> <li>月に1回整理整頓、清掃の日を決めて、保育時間中に子どもと一緒に片づけをする。</li> <li>その月の当番が月に1回倉庫の中をチェックする。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>どこの場所か迷うことなく片づけられる。</li> <li>子どもと一緒に片づけることにより、子どもも意識するようになり片づけが習慣づけられる。</li> <li>施設内がすっきりとして、快適に保育ができる。</li> </ul>		

部課名	目標	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
(わかあゆ 保育園)	保育の質を高めながら、経費削減に努める	・園児が刺激し合うことが少なく、本来の集団生活を体験しきれていない。 ・一人一人頑張っているが、職員数が少なく、できる仕事量が限られる。 ・園児数が減っても、大規模保育園と保育内容は同じなので、例えばプールの使用水量、部屋の使用電気量など施設にかかる基本料金は同じである。	①年少児の午睡を未満児組の部屋で一緒に行う。未満児が降園時、3才以上児組で過ごす。その間、保育士は庶務等をおこなう。 ②水道の蛇口の使える数を減らし、水量を絞る。 ③人数に合わせて、トイレ・部屋を使用する数を決める。	・年少児は未満児と一緒に、静かな環境で午睡をすることができる。 ・未満児は3才以上児から刺激を受け、3才以上児は年下の子に思いやりの心を持つ。 ・水量や使用する部屋を決めることで、水量の節約、電気を節約することができる。 また、部屋での保育士の目が園児に届きやすい。 ・時間をやりくりすることで、保護者への対応もゆとりを持って行え住民サービスに繋がる。		
健康医療部 健康医療課	パソコンデータも整理整頓	本年4月の課の統合により分掌する事務が増えたことに伴い、しらさぎネット文書棚のデータ量も増大したが、課統合前のルールによりデータ管理されていることから、担当以外の者が必要な時にデータを見つけられない、検索に時間がかかり迅速な対応ができないなどの状況があり、蓄積されたデータの再整理が必要である。	・統一されていないデータの保存ルールを調整し、基本的なルールを再確認する。 ・基本的なルールに従い、データの整理期間を設けたうえで、課員全員でデータ整理に取り組む。 ・文書ファイリングシステムに準じて区分することで文書棚保存フォルダとしらさぎネットデータ管理フォルダを可能な限り連動させる。	・フォルダの整理整頓により迅速なデータ検索が可能となり、業務の効率化が図られる。 ・文書ファイリングシステムと連動させることにより、文書とデータ管理の一元化が図られる。 ・担当者不在時の対応など市民サービスの向上が見込まれる。		
健康医療部 小坂診療所	個々の行動予定を共有し、接遇アップにつなげよう	しらさぎネットのスケジュールや朝礼で施設の行事や事務所職員の行動予定はある程度情報共有できているものの、施設内でのちょっとした業務や作業等で離席することが多くあり、電話等で対応する者が返答に苦慮することが多くある。	事務所出入口に「動向表」(ホワイトボード)を作成・設置して、事務所を離れる時にはその動向表に用務先、用件等を記載する。	動向表を見ることで個々の行動を課員全員が即座に共有でき、不在時の電話等の対応がスムーズに行え、相手の印象も良くなり、サービス向上につながる。		
農林部 農務課	スケジュールの行動予定と文書棚の整理で業務の効率化	しらさぎネットのスケジュールが以前に比べて入力するようになったが、下呂庁舎への職印押印に何度も入れ替わりで行き来している。一言声を掛けて向かえば何ら問題の無い話であるが、事前に予定が周知されていれば、まとめて用事も済ませられる。 しらさぎの文書棚が整理されていないため、見たい文書が見つけれられない。不要なファイルが残り続けている。	・スケジュールの入力の徹底。 ・事務所を出る前に一言声を掛ける。 ・文書棚の定期的整理。 ・期間を定めての不用ファイル整理 ・ファイリングとしらさぎ文書棚とのリンク	・余分な下呂庁舎への行き来の解消。 ・ファイルデータの使用効率化から、業務の円滑化。		
農林部 林務課	道具や機械のメンテナンスに努める	林務課では、作業で下刈機、チェーンソーなど機械を使用する頻度が高い。また、測量器具やナタやノコギリなどの道具を使う機会も多い。 しかし、使用した機械・道具はそのまま放置されがちである(いわゆる使いっぱなし)ため、次回使用する際に動かない、伐れないなど支障が出やすい。	作業をした後、1週間以内に道具のメンテナンスを行うこととする。 特に共用器具については、貸出簿に次の項目を記載し、返却時に確認することとし、後の使用者が快適に使用できる環境づくりを行う。 ※メンテナンスの内容 ・清掃 ・注油 ・作動確認 ・研磨 等	・道具の寿命が延びる。 ・使用する際にトラブルがなくなり、作業効率が落ちることがない。 ・消耗品の交換、毀損時の修理を適切に行うため、重大な破損が減り、経費の節減につながる。 ・器具類が正常に機能するため、事故防止につながる。		
建設部 土木課	「市民により身近な空間づくりへ」	現在、建設部の窓口・フロアにおいて、1階にある振興事務所の市民窓口・フロアと比較した場合、市民をはじめ職員同士が気軽に訪れ対話する雰囲気づくりへの工夫が成されていない。このことにより、市民からの大切な意見、相談、あるいは要望、申請への適切な対応や職員間の横の繋がりに支障をきたしている恐れがある。	①今まで以上に訪れる方への気持ちの良い接客、対話に心掛けることは勿論のこと、玄関、カウンター周辺を「ひと工夫」することで気軽に訪れやすい空間づくりを演出する。 ②前回取組んだ「5S+1S運動」(整理整頓、危機管理)を継続して行う。 ③同フロアである建築課との意識の統一、連携を行う。  【実施期間 6月～9月】	・適切な窓口対応や職員間のスムーズな連携による業務の効率向上(経費削減) ・市民サービスの向上(信頼度UP)		
建設部 建築課	「市民のためのより身近な空間づくりへ」 ※土木課との共同テーマ	現在、建設部の窓口・フロアにおいて、1階にある振興事務所の市民窓口・フロアと比較した場合、市民をはじめ職員同士が気軽に訪れ対話する雰囲気づくりへの工夫が成されていない。このことにより、市民からの大切な意見、相談、あるいは要望、申請への適切な対応や職員間の横の繋がりに支障をきたしている恐れがある。	①今まで以上に訪れる方への気持ちの良い接客、対話に心掛けることは勿論のこと、玄関、カウンター周辺を「ひと工夫」することで気軽に訪れやすい空間づくりを演出する。 ②前回取組んだ「5S+1S運動」(整理整頓、危機管理)を継続して行う。 ③同フロアである土木課との意識の統一、連携を行う。  【実施期間 6月～9月】	・適切な窓口対応や職員間のスムーズな連携による業務の効率向上(経費削減) ・市民サービスの向上(信頼度UP)		

部課名	目標	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 教育総務課	相手への要件は、メールを活用しよう	相手への要件が有るとき、ついつい電話に頼ってしまうが、電話だと相手が離席や会議、または外出・休暇等で要件を済ませることができない。また相手から連絡待ちになったりしてついつい忘れがちになってしまう。このことにより、業務に支障し遅れが出る。	庁舎間のしらすきや学校とメール機能(ファーストクラス)を活用することで、添付ファイル等も同時に送付できる。特に学校職員は、授業や会議中が多いため、メールで送信しておく、相手がメールを確認していただければよい。 また、同時に多数の方へ同時に送ることにより、報告もできる。	相手の都合により内容が確認できる。連絡を忘れることが少ない。 ・業務の報告ができる。 ・電話対応に取られる時間が解消する。		
教育部 学校教育課	期日までに余裕を持った事務処理と確実な報告、連絡、相談	・事務処理が期日ギリギリになってしまう。 ・情報の共有化を図る時間がなかなかとれない。	・事務処理終了期日を、提出日までに余裕をもって設定し、スケジュール表や付箋により処理期日と提出期日を書きとめることで事務処理が遅くならないように気を付ける。 ・週1回の打ち合わせを大切に、そこでできるだけ情報交流を行う。 ・情報については、少ない時間でできるだけコンパクトに本質を伝えるときも、一目で見ればわかる分かり易いメモ書きによって報告、連絡、相談を確実に進行。	余裕を持った事務処理や確実な情報の共有化が「信頼される学校教育課」づくりの一役となる。		
教育部 生涯学習課	みなで作るきれいで利用しやすい職場づくり(維持活動と美化推進で意識を変える)	施設や備品の簡易な維持管理の放置や、職場の屋外、建物周辺や駐車場などに、雑草が繁茂し見苦しい所もある。利用者の美化意識にも悪影響を与える。	職員が勤務時間外を利用して、施設の周囲に花のプランターを配置し、水やりなど花の世話やゴミ拾いなど、また、施設や備品の簡易な維持修繕に取り組む。 また、職員や利用者などの意識の向上につなげるPR活動を実践する。	施設管理費の節減につなげることや、危険箇所、修繕箇所の早期発見が期待できる。職員全員がかかわることで一体感が生まれ、清潔で働きやすい職場づくりに役立つ。		
消防本部 消防総務課	職場環境を整えよう	職員衛生管理規程に基づく、職場の安全で清潔な環境を維持する安全衛生活動がありますが、職員各々が意識を持って取り組むことが難しい。	安全衛生活動として5S活動に取り組む。 【整理】 不要なものを捨てることで職場のスペースが広がる。 【整頓】 必要な物の便利な配置、高い位置からの落下危険防止、紛失による買い足しでの無駄なコストの削減をする。 【清掃】 清掃しながら点検、改善する目を養う。 【清潔】 整理、整頓、清掃を実行し維持することにより、清潔であるかという視点で職簿を見る癖をつける。 【躰】 職場内でルールを設け職員に意識付けし習慣化する。	・仕事の動線に沿って整理整頓することで、無駄をなくし効率アップする。 ・職場の印象も上がり、信頼感も与えられる。 ・職員一人一人のモチベーションアップにも繋がる。		
消防本部 予防・通信課	口頭指導による救命率の向上	年度初めは人事異動の関係で新任通信員は、対応や口頭指導などに個人差が生じてしまう。通信員の対応については口頭指導を含め、重要なことが多く、各対応に個人差があってはならない。 また、各種災害が発生した際には災害対応の中心を担うため、通信勤務に就く職員の教育を早急に進めていかなければならない。	飛驒地域口頭指導統一プロトコルに基づいて相手にいかにわかりやすく指導していくかというところをポイントとして、口頭指導技術の向上につなげていく。 月1回の訓練	全ての通信員が適切な口頭指導を訓練しながらマスターすることにより、救命率の向上が期待できる。		
北消防署	庁舎内外の美化	北署庁舎は土手に囲まれており、南・西側は県道沿いで通学路となっている。小坂分署はR41沿いで車両の通行量も多い。 また、夏休み前の救急講習の申し込みもあり、庁舎内に多数の受講者の来署があり、庁舎内外の美化が必要である。	・毎朝、交代後5分間の草取り ・土手、荒地の草刈り ・汚れを見つけ、即清掃 ・机上の整理	各職員に、清掃を心がけることにより整理、整頓が習慣づけられる。		
中消防署	交通事故撲滅大作戦	本市では、交通事故による物損事故、交通違反件数を公私ともに公表し減少を促しているが、これといった打開策もなく注意を促しているのが現状である。当職場では車両の大型化及び機関員の若返りにより大型車両の運転経験不足による緊急走行時(特に夜間走行)の事故が懸念される。	大型消防特殊車両(梯子車、タンク車、工作車、救急車)による定期的な夜間走行訓練を行い機関員及び機関員を補佐する隊長に夜間走行の注意点を再確認、再認識を促す。 また、他の交通事故例を検証し全職員が交通法規、交通マナーを再確認し交通安全の徹底を図る。	・人材の育成 ・公私ともに事故・違反の減少 ・事故による修理費の削減 ・夜間走行により住民への火災予防啓蒙		
南消防署	職場の環境改善	南消防署は、建設してから約35年が経過し、庁舎全体が薄汚れてきた。 昨年は、事務所の壁、天井を職員で塗装したところ、非常に明るくなった。	庁舎外の手すり、階段、防犯灯等のさびだらけで、みすばらしくなっている。8月、9月でさび落とし、塗装を実施する。	・業者に依頼するよりは、職員が行えばペンキ代等だけで済む。 ・庁舎外がきれいになり、職員の心が晴れやかになる。		



部課名	目 標	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
金山病院	パソコン職員文書棚の整理・整頓	しらさぎネットの職員文書棚の整理・整頓ができていないため、担当者以外が必要書類を見つけたときに無駄な時間を要するとともに、患者様等への対応が遅れることもある。	6、7月中に整理しやすいフォルダ名や分類方法等を協議し分類表を作成し、8、9月で新しく定めた分類方法と保存ルールにより、担当者ごとにデータを整理・整頓する。	しらさぎネットの職員文書棚の保存容量を削減できるとともに、担当者以外でも必要な書類を容易に探せるようになり、業務の簡素化と患者様への利便性が図られる。		
萩原振興事務所	職員の意識改革「もっと地域の事を知ろう」	第二次総合計画において職員の意識改革と、職員が積極的に地域活動に参加できる仕組みづくりが掲げられたところだが、これまで職務とは別に職員が地域づくりに積極的に関わっていくことはあまりなかった。 このため、職員の地域（地域づくり）に関する意識は必ずしも高いとは言えず、地域とのつながりも希薄である場合が多い。	・地域が行っている行事やさまざまな取り組み、またNPOなど各種団体の活動を広く紹介するため、「はぎわらかわら版」を発行する。 ・発行にあたっては一担当者が専属的に行うのではなく、全員で情報を持ち寄り、製作に関することとする。 ・毎月発行を目標とする。	・皆が製作に関わることで、地域や各種団体に関する情報を知ることができ、結果的に地域づくりに対する関心が高まる。 ・さまざまな情報を広く地域住民に発信し共有していくことで、団体間のネットワーク化を促進する。		
小坂振興事務所	ファイリングの更なる理解を深めよう	・合併前（旧小坂町）の書類が整理されていない、当時の担当者でなければ検索が不可能な時がまだある。 ・ファイリングがまだ完結していないところがある。 ・文書を探すのに時間がかかる。	・6月～7月 総務課の依頼に合わせたファイル基準表の作成。ファイリングの完成。しらさぎネット職員文書棚の分類に向けて意識統一。 ・8月～9月 地下書庫の整理。合併前の書類の整理・廃棄作業。しらさぎネット職員文書棚の整理 ・10月 各種申請書類のファイリング、しらさぎネット職員文書棚の分類	・基準表のフォルダを整理することによって、しらさぎネット職員文書棚のフォルダとの統一が容易になる。 ・窓口で使用する様式を探しやすくなる。⇒市民サービス向上 ・各種申請書類のファイリングを課員が理解を深め、スムーズな窓口対応ができることにより市民サービスの向上につながる。 ・地下書庫の整理を行うことにより文書等の収納スペースを確保し、事務所に置いてある文書などを整理する。さらなる事務所内の整頓につながる。		
下呂振興事務所	“朝活!!”就業前に庁舎周りも心身もリフレッシュ	毎日多くの方が来庁されるが、庁舎周りの環境美化に手が届かない。 ・玄関前・階段・スロープ・駐車場入り口に落ち葉が落ちている。 ・駐車場内にも落ち葉や煙草の吸殻等が落ちており、所々に雑草も生えている。 ・植栽の手入れ及び、花壇の除草がなされていない。	・現在より登庁時間を10分早めることで、玄関前や駐車場等、庁舎周辺の清掃及び除草を行う。 ・定期的に玄関前及び、駐車場の植栽の手入れを行う。（新しい花木の植栽含む） →作業が大掛かりになるものについては、管理課の職員と協力して行う。 ・清掃中、通りかかる市民や登庁する職員に対して元気良く挨拶を行う。	・庁舎周辺を美しく保つことで、お客様に気分良く来庁して頂く。（おもてなし） ・毎朝の清掃で庁舎周辺に目を向けることにより、管理が行き届く。 ・就業時間前のウォームアップで元気よく一日のスタートを切る。 ・気持ちの良い挨拶で市役所のイメージアップにつながる。		
金山振興事務所	相手にやさしい電話対応	電話を受け担当者に転送する際に、現在は電話があった旨のみ伝えているが、電話をかけてきた人にしてみれば、何度も要件や名前を名乗らなければならない。	・6月～7月 電話対応・電話取り次ぎの自主研修会 ・7月～9月 電話対応強化期間（電話相手・要件をしっかりと担当者に伝える。） ・9月末 電話対応確認会議	電話をかけてこられた方への対応がやさしくなれば振興事務所の印象が良くなり、また、下呂市の印象もよくなる。 電話でやさしく対応できれば普段の対応も優しく親切な対応ができるようになる。		
馬瀬振興事務所	分かりやすい収納（整理整頓）	片付けて空いたスペースに、乱雑に物が増えている。（棚や消耗品などの引き出し等）	・今現在、必要なものなのか判断し整理する。 ・分かりやすく片付けていく。 ・新たに片付けるものについては、誰にでもわかるよう、またとりあえず置いておくことが長引かないようにする。 ・整理整頓に努める。	物の所在がすぐわかり、在庫の確認もすぐできるため、時間短縮と経費節減に繋がると考えられる。		