

19年度「一課一改善活動」一覧表

No.	所管課名	改善題名(タイトル)	こう改善する
【サービスの向上が見込まれるもの】			
1	坂下総合事務所総務福祉課	住民にわかりやすい庁内案内	来客者を迷わせたり、時間をとらせないように誰でも見やすいレイアウト・配置の看板を来客者の目線を考えて設置する。
2	坂下総合事務所文化スポーツ課	坂下総合体育館等スポーツ施設利用予約の坂下公民館での受付	現在スポーツ施設の予約は重複を避けるため、午後5時から管理人が総合体育館で受付しているが、職員が平日朝、予約簿を体育館に取りに行き（総合事務所へ朝礼に行く職員の当番制）、返却は管理人に出勤時に公民館に寄ってもらうか職員が帰宅時に体育館へ届けることで、日中も予約しやすい形に改める。
3	坂下総合事務所文化スポーツ課	公民館図書室の案内・整理表示の改善	入口に全体の案内表示をするとともに、見やすく探しやすい表示を検討し実施する。返却図書は担当者以外でも整理可能なマニュアルの作成を行う。
4	福岡総合事務所文化スポーツ課	福岡公民館の施設の利用方法について	公民館を遊ぶ場所として開放するのではなく、学ぶ場所として意識付けするため、図書室（ロビー）に設置してある椅子の一部を学習や読書に適したものにし、子どもたちが勉強したり、読書をしたり、調べ物をしやすくする。 ※公民館の利用についてマナーやルールを保護者も含めて、職員が正しい公民館の使い方を積極的に伝えて行く。
5	苗木コミュニティセンター	窓口にて、交付請求書の記載例を設置	証明発行の請求書記載例を窓口を設置する。
6	阿木コミュニティセンター	市民へのお知らせの方法について（緊急連絡及び葬儀等）	新聞の取扱店と協議し、新聞折込により地域に周知できるようにする。折込代は無料とする。
7	障害援護課	市民にわかりやすい庁内案内	担当の係まで到達しやすくするために、係名と担当する業務を表示するパネルを手作りし、カウンターのわかりやすい場所に掲示する。
8	高齢福祉課	親切ていねいな来庁者案内	クレーム情報を共有化し、職員一人ひとりが気を配り対応する。
9	健康医療課	いきいきあいさつ・はきはき窓口	職員同士はもちろんのこと、来庁者に対していきいきとしたあいさつで出迎える。そして明るくはきはきとした言葉で対応する。
10	市民課	市民の声に対応した意識改革と業務改善	市民課各係の窓口にて「ご意見用紙」と「ご意見箱」を置き、職員の言葉づかい、服装、接遇態度などについて、また、窓口業務についての改善すべき点、気がついた点などを来庁者（他課の職員も含む）に指摘していただく。
11	畜産振興課	農業手数料（家畜診療費等）の口座振替導入	農業手数料（家畜診療費等）を口座振替収納公金とする。
12	中央公民館	明るく、笑顔で、的確な対応	接客の基本である明るく笑顔で的確に対応することで、市民サービスの向上及び事務の効率化を図る。
13	都市整備課	情報の共有化による建築・開発等に係る規制区域等に関する問い合わせ事務の改善	都市計画、建築から農林、文化、環境等、全体を網羅した規制区域等の一覧を作成し、区域の有無、簡単な内容、担当課等を記載することにより、簡単な内容についてはどの課の窓口でも回答できるようにする。また、詳細についても速やかに担当課に案内することができるようにする。
14	建築住宅課	窓口での対応を向上させよう！	来庁者に気づいた者がまずあいさつをし対応する。用件を聞き担当に取り次ぐ。相談内容等を最後まで聞き、わかりやすい言葉でゆっくり説明する。説明が理解できたか確認する。あいさつをして見送る。
15	下水道課	上下水道窓口の一本化	窓口を水道部総合窓口とし、受付者が内容を確認して担当者を窓口へ呼び出し対応させる。
16	浄水場	旧市域の浄水場・配水池等の水道施設の安全管理・確認の徹底	毎日の巡回について、旧市域の全域に広げ、浄水場（6箇所）は毎日、配水量の多い配水池（11箇所）は毎日～隔日、その他の施設（45箇所）は毎週1回以上定期的に巡回し、安全管理・確認及び適切な残留塩素濃度の管理を行なう。
17	市民病院総務課	病院支払いのクレジット化	当初は読み取り機から導入し（すぐにでも設置可能）、電子カルテ導入時には、院内にクレジット支払機も設置（2台程度）支払い時間の短縮に努める。
18	坂下病院医事課	妊婦健診の統一	中津川市民病院、坂下病院で行っている妊婦健診の内容、単価を見直して統一する。中津川市民病院から受健者の紹介を受け、出産27週前までの妊婦健診を行う。
19	坂下老人保健施設	施設利用者に対する言葉使い、接する態度の改善	ご意見箱や利用者又は家族より遠慮なしに相談員、支援員を通じて意見を聞かして頂き、主任会で協議をし程度の悪いことは、個々に注意をし、時には始末書、顛末書等を提出させる。

19年度「一課一改善活動」一覧表

No.	所管課名	改善題名(タイトル)	こう改善する
20	学校教育課	専門用語を使わないで丁寧に説明する	課内の打ち合わせ等で、専門用語を使用した場合は、用語の説明をする。本人が気づかない場合は説明を求める。また、パンフレット、進捗管理の答弁書、庁議A4ペーパー等も改善していく。
21	幼児教育課	大きな声で話そう、あいさつしよう	出会った人には大きな声であいさつする。朝礼で司会を輪番にしてスピーチを行っているが、みんなにはっきり分かるようにそれぞれが気をつけて話すようにする。
22	子育て支援室	分かりやすい子育て支援情報	子育て支援団体の情報や各種支援事業の情報を取りまとめ、ホームページや広報等により一括して情報提供する。
23	発達相談室	発達相談日のお知らせ表	パソコンで対象者氏名、相談日時・会場を記入した表を作り、保護者と園または学校の担任に渡す。

【経費の削減が見込まれるもの】

24	進捗管理課	各課への照会事項の回答で、紙の使用を廃止	紙は部長の確認を求めるため使用しているが、目的が達成できたのでこれを廃止しデータでの提出のみとする。
25	企画財務課	必要な時だけ使います 点けます	事務の繁忙期以外は、自席で仕事をする。
26	加子母総合事務所総務福祉課	総合事務所会議室の有効活用	公民館で行う市民の会議を、庁舎の会議室を使う（特に冷暖房期）ようにする。
27	加子母総合事務所文化スポーツ課	管理施設等の小規模修理・改善等を職員で実施	施設の小さな修繕、改善（自分たちでできそうなもの）は、材料を購入し職員で行うこととする。
28	福岡総合事務所総務福祉課	本庁舎と総合事務所との文書收受（連絡便）方法の改善	庁内グループウェア：かやの木ネットに本庁舎へ行く職員がスケジュールを入力し、他の職員が誰でも連絡便を周知できるようにする。文書が多量な場合に備えて、キャスター付大型の文書バッグを常備する。職員は時間に余裕を持って出発する。職員の意識づくりをする。
29	坂本コミュニティセンター	省エネの徹底	夏場のエアコン節約（極力使用しない）、建物側面に植物を植えて緑のエコカーテン設置、外灯の節電、冬場は暖房の温度を低めに設定する。ロビー、廊下、トイレ等、節水、節電に努める。公民館利用者にも協力を呼びかける標語を掲示する。
30	神坂コミュニティセンター	戸籍等窓口端末の節電	戸籍・公図の端末は当地域では発行頻度が低く、また、立ち上げまでにそれ程時間がかからないため、必要となった時に電源を入れることとする。なお、住民基本台帳の端末については頻度も高く、立ち上がりまでに時間がかかることから従前どおりとする。
31	健康医療課	ISO 印刷前の再チェック	印刷又はコピーに当たっては裏紙使用はもちろんのこと、今一度内容の再チェックを実施し再印刷又は再コピーを省く。
32	環境センター	燃料費の節減	ごみ焼却処理施設では週200L、小動物焼却炉では全量、安価なBDF（廃食用油より精製した灯油）を使用する。
33	恵北衛生センター	もったいない・ムダを見つけ提言しよう	無駄なこと、無駄な点に気づいたこと、また、もったいないと思った事を定例（毎月）の職員会議の場で職員1人1提言を出し合い、共有すると共に実行する。
34	商業振興課	にぎわいプラザ電気の節約	極力エレベーターの使用は避け階段を利用するようにし、昼休みや残業中は職員一人ひとりが電気の節約に心がけて、すぐに不要な電灯は消すようにする。また、にぎわいプラザ館内に「消灯」を促すシールを張り、館内利用者にも節電を心がけていただくようにする。
35	農業振興課	庁内グループウェア：かやの木ネット「お知らせ」は個人責任で閲覧	「お知らせ」はOutlookのメールとダブっていることもあり、原則的に個人責任で閲覧する。
36	図書館	省エネの徹底	午前10時の開館まで消灯しておく。ただし、開館前の図書整理等の時に支障をきたす箇所については灯す。書庫は入った時に灯し、出るときに消す。
37	中津川文化会館	文化施設4館の自主企画事業の一本化	文化施設4館の自由企画事業の一本化を図る。
38	東美濃ふれあいセンター	多目的アリーナ夜間照明（スポーツ等の練習に適用）の節電	1面当たり2列（6灯）にして、競技に合わせた照明を行い、節電及び経費の節約を図る。各利用団体には、8月の1ヶ月間を試行期間として説明及び、協力依頼を行うと共に、利用状況の聞き取り調査を実施して、問題がない場合は9月から本格施行を実施する。

19年度「一課一改善活動」一覧表

No.	所管課名	改善題名(タイトル)	こう改善する
39	鉱物博物館	小さな節電対策	入館者のいない場合は、小まめに展示室・展示コーナーの消灯に心がける。
40	浄化管理センター	電気使用量の節約	事務所は一面ガラスとなっているため、天気のよい日中は必要最低限の点灯とする。冷房等はこまめに切替える。
41	業務管理課	めざせ ペーパーレス	回答の必要なもの等のみプリントして、お知らせのみ(ex.花飾りボランティアの実施、停電のお知らせ等)の場合は、各自の責任でパソコンを利用して確認する。
42	坂下病院総務課	郵便料の削減	坂下地区内については出張、総合事務所へ行くときに近くの家の配布物は配布する。 職員の帰宅時に近くの家の配布物を配布する。
43	発達支援センターつくしんぼ	光熱水費、燃料費の節約	床暖房については責任者を決め、その日の指導スケジュール、気温を見て事務室にアラーム等を設置し、指導終了30分前には事務室で床暖房を切り、余熱暖房を利用する。冷房、電気については保護者にも理解を求め、適正温度の設定管理と電気については不要時はこまめに切る。
44	消防 通信指令室	配布資料削減運動	できるだけコピーでの用紙配布を減らし、ネットワークやメール機能を使いペーパーレス化、トナー使用量の減量に貢献する。

【事務の簡素化、効率化が見込まれるもの】

45	秘書課	秘書随同行の簡素化	会議、総会、懇談会などで開催場所に所管部課職員が同席している(受付等の対応ができるを含む)場合などにおいて、事前に所管課員等と打合せを行い、秘書随同行の廃止を試行する。
46	契約管財課	落札者に契約書を電子送信	仕様書を送信する際に、契約書、約款も仕様書の一部として送信し、落札者は電子入札システムより契約書、仕様書、図面を印刷して契約書を作成する。
47	監査委員事務局	各種選挙における選挙管理委員会選挙事務のプロジェクトチームの結成	選挙事務は投票日を含めて全職員の協力が無ければ管理執行ができない事務であり通常準備期間を含め2ヶ月弱で終了するため、全職員より、特別班を結成し選挙事務に専従できる職員体制をとる。
48	総務課	各課等に提出を求めている各種様式等の総点検(報告様式、報告方法等)	点検・見直しにより、様式・提出方法を簡略化する。
49	行政改革推進室	職員提案台帳の整備	庁内グループウェア：かやの木ネットを通じ、18年度からの職員提案のデータを職員がいつでも確認できる状態にする。
50	行政改革推進室	事務事業総合情報システムの改善	システムの統一したルールをつくる。また、情報を共有化できる事務を明確にし、活用を拡大していく。
51	税務課	口座振替事務の見直し	口座振替の不能事由が「預金者都合・その他」の方についても振替口座を停止入力処理する。
52	交通対策室	部門別短縮電話の活用による事務作業の効率改善	部門別に登録できる短縮電話機能を利用して、登録する。また、短縮電話の一覧を配布又は掲示し、共通に利用する。
53	交通対策室	庁内グループウェア「かやの木ネット」のスケジュール管理機能の有効活用による事務効率改善	全員に作業や行事等の予定の登録を徹底すれば、課内の全員が各々の状況を確認することができる。
54	情報政策課	事務分掌の明確化	例えば、第三セクターについての責任所管課が明確でないなかで問題のみが顕在化しているため、責任の所在をはっきりさせる。
55	山口総合事務所総務福祉課	会議案内文書等のメール送信化	パソコンでインターネットを利用している人が多く、会議案内等をメールで送信する。
56	山口総合事務所基盤産業課	会議開催日の日程調整窓口の設置	本庁部内調整を地域振興課を窓口として、開催日・時間を調整し同一日とする。
57	坂下総合事務所基盤整備課	地元要望事項の進捗状況一覧表の作成	要望事項の進捗状況一覧表を作成し、ファイルサーバーの共用ホルダーに貼り付け職員が見えるようにしておく。

19年度「一課一改善活動」一覧表

No.	所管課名	改善題名(タイトル)	こう改善する
58	川上総合事務所総務福祉課	誰もが出来る仕事のマニュアルの作成	事務所を1ヶ所に拠点化して、マニュアルにより仕事を覚える。
59	付知総合事務所基盤整備課	市民要望対応内容報告書の作成	対応内容等報告書を作成、課員全員が把握、意見を出す。
60	福岡総合事務所基盤整備課	内容メモの作成	ミスプリントの用紙を利用して来客・電話内容メモを作成し、できる限りの情報を記入する。
61	蛭川総合事務所文化スポーツ課	施設受付事務のチェック機能の強化	施設の受付を行いシステム入力後、予約簿及び受付簿により他の職員がチェックをする。
62	福祉相談室	業務マニュアルの作成	業務の再確認と専門以外の業務を習得することにより、室の業務について共通認識をし、チームとしての確に業務の遂行ができるよう改善する。
63	介護保険室	担当業務マニュアルの作成	業務全体を見た場合引継ぎを受けた事項については対応できても完全なマニュアルがないため、それ以外については対応できない部分がある。各々が引継ぎを受けた事項に考察を加え、危機管理と正確な事務処理ができるようにする。
64	生活安全課	生活安全情報のメール業務	熊情報以外についても、地域での情報提供については各事務所で対応できるように、防災対策課とシステム調整について協議連携して対応する。
65	防災対策課	電話をかける場合は適確に！ (あらかじめメモを用意する)	あらかじめ話すポイントを絞ってから電話する。
66	ごみ減量推進室	不適正廃棄物（不法投棄、ごみ集積場のマナー違反のごみ）の回収作業の一部移行	現地確認や調査の必要のない不適正処理廃棄物の回収について、「燃えるごみ」の収集がなく比較的作業に余裕のある水曜日に限り、環境センターの収集作業員に依頼して実施する。
67	農業委員会事務局	農地相談等に関する未処理簿の作成	「農地相談等に関する未処理簿」を作成し、対応した職員不在の場合にも事務処理ができるようにする。
68	林業振興課	共用フォルダーを活用して、仕事の効率を高める	課内で話し合っルールを定め、わかりやすい名前を付け中身がよくわかるようにする。現在のファイルサーバーの共用フォルダー内の大掃除をする。
69	生涯学習課	指示・協議・報告・連絡書の作成と運用	「指示・協議・報告・連絡書」を作成し、13公民館との調整に活用する。生涯学習課の日常の業務においても指示事項、協議事項、報告事項、連絡事項等について活用する。
70	鉱物博物館	不要なノートを利用した伝言ノートの作成	1人1冊ずつ各家庭にある不要な大学ノートを使い伝言ノート作って、各自の机上などの所定の位置に置いておく。
71	建設課	地元要望のデータベース化	専門をソフトを購入するのではなく、ウィンドウズアクセスを活用しデータベースを構築する。
72	農林整備課	地元要望箇所データの共有	課の共有データベースを作成し、課員全員がその状況を把握し、速やかな対応を行なう。
73	管理課	道路・河川等に関する要望・苦情等の情報共有	苦情・要望等に関する内容、対応状況、処理結果等についてをデータベース化し、課内でいつでも確認できるようにする。
74	水道課	新設給水装置の仮検査の迅速化の徹底	給水原簿受付時に業者に説明し、メータ出庫表にて再確認を実施し2ヶ月以内に仮検査を実施させる。
75	市民病院医事課	在宅看護サービスの一本化	坂下病院エリアと中津川市民病院エリアを明確に区分し効率的に巡回できるエリア設定をする。
76	消防総務課	課員共通の意識を持ち、業務の遂行	担当する責任者として与えられた業務をこなしていくことは大切であり、事務処理一覧表を作成し担当した者が経過を記入し課員に周知することと、毎朝の課の引継の中でも課員に周知していく。
77	警防課	作成文書（ホルダーに保存）の新旧関係の検索の迅速化	作成した文書（ファイルサーバーのホルダーに保存したもの）に作成日を記入する。

19年度「一課一改善活動」一覧表

No.	所管課名	改善題名(タイトル)	こう改善する
78	救急課	簡素で効率的な会議	定刻に開始し、定刻に終わるために問題点の整理、資料の確認、協議の有無の確認、司会者の適切な進行に努める。
79	北消防署	返却書類等に対する連絡先(担当者)を明確にする	返却書類等に担当係(者)を表示した付箋を添付することにより、連絡先を明確にする。

【職場環境の改善が見込まれるもの】

80	会計課	担当者間の協力体制の確立	全体的に課の業務を理解、経験するために、担当業務を定期的に変える。
81	広報広聴課	20分ミーティングの実施	毎週月曜日の午後5時15分から課内のミーティングを行い、1週間の予定や行事の打合せ、課題や業務について議論・意見交換を行い、情報の共通認識をもつ。また、行政改革の取組状況についても確認をする。
82	地域振興課	就業前後30分の活用	就業前30分に登庁し、課内ミーティングでその日の業務の優先順位付けを確認しあうことで、仕事の段取りが早めになり勤務に直ぐに取りかかれるとともに、時間の有効活用が図られる。(時間外勤務の減少)
83	山口総合事務所文化スポーツ課	課内で仕事内容の情報の共有化	自分の予定のみでなく、課員に共同してやってほしいこと(例として講座の受付など)を意識して伝え情報を共有する。
84	坂下総合事務所総務福祉課	職場の環境改善	毎週曜日を決めて、勤務時間終了後に全員で職場内の書類の整理整頓、特に事務机の上や、受付カウンターはすっきりさせる。不要な掲示物は必要なものと取り替える。
85	坂下総合事務所総務福祉課	組織力をアップ	課内の業務を把握し、応援体制(1人複数役を研修により推進)をとることにより組織力を強化する。
86	坂下総合事務所産業振興課	サブ体制の構築と情報の共用	担当職員不在の際に、別の職員が対応できるように1つの業務について、サブでもう1人業務内容を把握している体制を充実し、担当任務外の情報も回覧やメール等の活用で出来るだけ課内で共用する。
87	川上総合事務所基盤産業課	職員動向表に帰庁時間の掲示	課職員動向表に行き先と帰庁時間を掲示する。
88	加子母総合事務所基盤産業課	課内での情報の共有化の推進	住民からの苦情や各係のPR情報などをファイルサーバーの共有フォルダに集約し、課内での情報を共有をする。
89	付知総合事務所総務福祉課	事務所内での情報の共有化	日々の連絡表を作成、総合事務所(庁舎)内の課をも越えた情報を共有する。
90	付知総合事務所産業振興課	朝礼の実施と課内の情報の共有化	始業時間前に課内の朝礼を実施し、今日予定を職員各自が述べる。また議論・意見を出す場とする。
91	付知総合事務所文化スポーツ課	職場での情報、意見交換の場を設ける	文化スポーツ課5人体制の中で公民館3名、B&G海洋センター1名、アートピア付知交芸プラザ1名を、文化スポーツ行政事務の意志疎通、情報の連絡体制を強化するため、B&G海洋センターの職員が一部公民館に従事(半日)するようにする。
92	福岡総合事務所産業振興課	各係の業務と情報の共有化	各係の業務をファイルサーバーの共有できるフォルダーに誰がみてもわかりやすく分け整理する。
93	福岡総合事務所基盤整備課	職場の環境整備(窓ガラスがきれい)	週1回職場の床の掃除と3ヶ月に1度窓ガラスの内側の拭き掃除を実施する。
94	蛭川総合事務所総務福祉課	課内業務の情報共有	月間・年間行事予定表に、職員それぞれの業務・事業予定を入力し、一元的に管理運営する事で、全員が課の業務を把握できるようにする。
95	蛭川総合事務所基盤産業課	朝・昼等における湯茶の飲用	湯茶の飲用は各個人が必要に応じて行い、後片付けも各個人が責任をもって行う。
96	落合コミュニティセンター	受付カウンターには、いつも花一輪	花が途切れないように「落合コミュニティセンターだより」で呼びかけをして、地域住民に花の提供をしてもらう。当然職員も自宅で栽培している花を持ち寄る。

19年度「一課一改善活動」一覧表

No.	所管課名	改善題名(タイトル)	こう改善する
97	在宅介護支援センターかやの木・地域包括支援センター	チーム力の向上（課内連絡打ち合わせ）	課内連絡打ち合わせ毎日、始業と同時に実施。（当日の業務内容が分かる各自の予定報告・会議報告・検討連絡事項）内容によるが概ね10分。積み残された課題・検討事項については毎月検討会議を持つ。
98	環境課	課内における担当業務のローテーション	課内における担当業務のローテーションを行い、課内業務を職員全員で把握できるようにする。
99	衛生センター	受付事務・調査事務等の情報共有	受付事項及び調査業務を受けた者が課内の職員のそれぞれのパソコンへ配信し、パソコン（ファイルサーバー）画面を開くことにより、朝一番に情報の共有が出来る。
100	工業振興課	業務のスピードアップと利用者満足度向上	業務マニュアルを整備する。 書類の保管場所を整理する。
101	観光課	観光情報の共有	観光パンフレットを整備する。 書類の保管場所を整理する。 観光情報を書き込んだファイルを作成する。
102	文化振興課	第一歩は整理・整頓・清掃（3S）から進める	書棚、キャビネットに関係業務名を明示し、不必要な書類や資料の片付けを定期的に実施する。全職員が利用するという意識を持ち、文書、資料を見やすくし、利用しやすい職場の環境を改善する。
103	用地対策課	スケジュール表による課内（職員）の行動伝達	毎週月曜日朝礼時に一週間の行事予定を報告、庁内グループウェア：かやの木ネットのスケジュール表に各自予定を入力する。
104	教育企画課	課内での事務打合せや情報共有	個人ですべてを抱え込むのではなく、朝礼による課内の事務打合せや情報の共有により、多人数で短時間で処理できることは協力しあい、チームとして課題に取り組むよう改善する。
105	議会事務局庶務課	課内事業年間スケジュール表による進行管理	事業の年間スケジュールを作成し、担当者を定めて事務が一度に増えないよう、また特定の個人に集中しないよう調整し、計画的に執行できるよう取り組む。
106	西消防署	AEDの設置スタンドと広報用掲示板の新設により職場環境の改善を図る	西署員が一丸となって木曾ヒノキの素朴さを生かし、木工手作りの、AED設置スタンド一基と掲示板一基を設置し、現在の消防行政の取組み状況を説明する等、より親しみやすく市民が安心してAEDと、広報、掲示物に目が行くような環境設定にする。

【職員の意識改革が見込まれるもの】

107	情報政策課	プロジェクトには終期の設定を	プロジェクト担当課でありながら終期が設定されていない、そのため各部署にICT利活用による合理化、高度化の当事者意識が希薄であるので、プロジェクトには必ず終期を設定する。
108	スポーツ課	毎日が意識改革、事務改善	各職員に事務改善等意識改革をより一層持たせるために、前日の事務、業務の反省、課題を何か一つ見つけ話をとり上げる。
109	予防課	住宅用火災警報器普及への意識改革	職員が地域活動等を利用し、積極的に講習会の開催についてアピールする。
110	消防 蛭川分署	仕事の始まりは見ることから	交替後の1時間以内を検査、出勤等がない限り、各書類、情報等を確認する優先時間とする。