

令和元年度「グッジョブおだわら」における上位賞の結果と取組内容

部門	取組名	担当課	取組の概要	取組の内容	取組の効果	賞
働き方改革	庶務事務システムを利用した年末調整事務の効率化	職員課	職員の年末調整の届出及び入力作業を庶務事務システムを利用して行い、事務を効率化した。	庶務事務システムに年末調整届出機能を追加し、庶務事務システムを利用できる職員約1,400人についてはシステムで届出するよう変更した。また、届出されたデータを給与システムと連携するようにし、職員に配布する源泉徴収票も庶務事務システムで照会するようにした。導入費用は人事給与・庶務事務システムのサービス使用料内で行ったため無し。	所属の庶務担当者の書類取りまとめ作業の削減（1人あたり30分→0分に削減） 削減時間…30分×80所属＝40時間 40時間×4,309円＝172,360円/年 職員課の入力・確認作業の削減（1人あたり100時間→40時間に削減） 削減時間…60時間×6人＝360時間 360時間×4,309円＝1,551,240円/年 1年分の届出書類の枚数の削減 約4,500枚→1,500枚 段ボール6箱→2箱に削減 その他 職員の年末調整届出書類の作成時間削減 源泉徴収票を再発行する際は職員課に依頼が必要であったが、いつでもシステムから出力可能となった。	大賞
働き方改革	窓口業務の向上 ●●	資産税課	窓口業務に「当番制」を導入し業務の効率化を図り、また、申請から交付までの導線の明確化、受付番号札の開始、ローカウンターの設置で市民サービスをより向上させた。	平成30年度に民間企業と共同で実施したフィールドイノベーションで、業務改善のノウハウを取得後、職員によるプロジェクトチームを結成。このチームによる政策立案で、今年度から、窓口業務改革の実施に至った。 窓口は「当番制」により業務をルール化、職員間での公平性を確保した。また、窓口付近に当番専用席、当番以外は窓口から離れた場所にレイアウトし、各業務へ専念できる環境とした。 市民等にわかりやすい窓口を目指し、まず受付と交付を分けた。受付までは、足元にテープで「矢印⇒」を貼り、窓口に「交付」と掲げ視覚による導線を示した。申請者には作成した番号札を渡し、証明書を交付する際、番号を呼んで、交付の際これを回収する流れとした。また、ローカウンター4席分の設置と同時に記載台も一新し、申請書も見やすいものへと改訂した。	・プロジェクトチームの打合せは、積極的な意見に溢れ、まさに”みんなで取り組む”熱い内容だった。 ・窓口当番制の導入で、当番は終日、窓口業務に従事し、それ以外の日は自分の業務に集中できると大変好評である。 ・当番制での業務の平準化で、職員の業務に関する知識、経験が養われている。 ・番号札により、申請者へ「受付してもらっている」という安心感を与えられている。 ・足元の導線や「交付」の表示で、こちらから声を掛けずとも申請者が窓口に来られるようになった。 ・交付の際は、これまで申請者の名前を呼んでいたが、番号で呼ぶことで個人情報の保護となっている。 ・番号札は手作りで、裏面にマイナンバークードを利用した証明の取得等の情報も掲載している。 ・ローカウンターの設置で、相談等で来庁された高齢者の方も、座って対応できるようになった。 ・記載台が両側から使用できるタイプとなり、すっきりとした印象になった。	金賞
働き方改革	マロニエ住民窓口及びアークロード市民窓口における水道料金等の収納業務の効率化	戸籍住民課 営業課	水道局納付書発行用プリンタから出力された納付書を使用することで、お客様待ち時間短縮等の市民サービス向上と納付書作成事務及び収納業務の職員負担軽減が図られた。	両窓口水道局納付書発行用プリンタを設置し、納付書をお持ちでない方の住所、氏名等を水道局料金センターに電話連絡する。 水道局端末で未納期月、金額等を確認し、窓口プリンタに印刷指示をすると同時にバーコード付き納付書が出力され、内容を確認した後に、本年度（10月）に導入した自動釣銭機（バーコード読取りハンズキャナ付き）により、納付書バーコードをハンズキャナで読み取り、収納業務を行っている。	取扱件数が多い日の場合で、各窓口で1日当たり2時間30分（5分×30件）の時間短縮	銀賞
働き方改革	イラスト入りの納付案内等による市民への納付勧奨	市税総務課	納税に関するイラスト入りの説明書や案内を作成し、早期催告者を対象に催告書とともに送付することで、問合せの減少と納付勧奨に役立てた。	わかりやすい説明書を作成し催告書と同封することで、問合せ件数の削減を図る。 「市税の納付に関するQ&A」は、説明の文字数を減らし、各税目の仕組みなどをイラストを用いて説明した。 「納付方法についてのご案内」は、納付場所と必要とする用紙をイラストを用いて表現し、納付方法がひと目で分かるようにした。 「封筒」には、開封を促すイラストと文言を入れた。	催告書にイラストを入れた「Q&A」を同封したり、「封筒」を用いた結果、問合せ件数が減少し、納付額は前年比8.14ポイント、納付件数は7.27ポイント上昇した。 ・職員は、問合せの減少により、滞納処分業務に専念できるようになり、収納率の向上につながった。 ・催告書発送後の納税額・件数ともに前年より増加＝市民の納税意識の向上につながった。 ・在庫の再生紙や封筒を使用しているため、消耗品費等の経費の増加はなかった。	銅賞

令和元年度「グッジョブおだわら」における上位賞の結果と取組内容

部門	取組名	担当課	取組の概要	取組の内容	取組の効果	賞
フリー	庁内の法律相談の体制の見直しについて	総務課	特定任期付職員として弁護士を採用し、庁内の法律相談の体制の見直しを行った。	今年度から特定任期付職員として弁護士の石垣専門監を採用した。弁護士職員の高度な法的知見と、法務系の行政の制度や法的仕組みなどの知識を合わせて、職員からの法律相談に迅速に対応できるような体制とした。	平成30年度の顧問弁護士への相談件数が83件だったのに対し、今年度の総務課への相談件数は2月下旬時点で500件であり、庁内で迅速な法律相談に対応できる体制が整った。	大賞
フリー	3部4課コラボ!! 地魚の消費拡大と子育て世帯応援企画「パパッと作れる! パパの料理教室の開催」	水産海浜課 農政課 子育て政策課 人権・男女共同参画課	部を越えた4課が連携し、子育て世代を対象とした料理教室を開催。各所管が抱える課題に対し、それぞれの所管が持つ特性を生かし、補完し合いながら共に解決を図った。	経済部内の連携で実施してきた料理教室について、子育て世代の参加と母親の家事・育児に係る負担軽減と男女共同参画社会の実現を目的に、子育て中のパパを対象とした「パパッと作れる! パパの料理教室」を開催した。(令和元年度は1回開催) 【開催準備】 ・各課における課題やこれまでの実績を報告し合い、各課の課題と強みを共有。 ・講師を依頼した小田原短期大学と、旬の食材を使ったレシピの検討。 ・参加募集は主に子育て支援センターや子育て政策課のHPのほか、子育て支援団体にも周知を依頼。 ・参加者の現状把握ため、各課の課題を踏まえアンケートを作成。 【当日】 ・参加者に対して地産地消を促すため、地魚や小田原いちばやさいの魅力を説明した。 ・参加者への直接の会話やアンケートにより、行政が抱える課題に関してどのような状況にあるのかの実態把握を行った。 ・料理教室終了後に各課で感じたことについて振り返りを行った。 ・男女共同参画についての理解を深めてもらうためのリーフレットを配布した。	・子育て政策課からの情報発信により、子育て世代というターゲットに対しピンポイントでの周知が可能となり、若い世代が参加した。 ・子育て世代に地魚及び小田原いちばやさいのPRを行った。 ・子育て支援団体などに対して取組を周知することで、男性の家事・育児参画に関する課題や目的などの意識の醸成につながった。 ・参加者からも好評であり、今後の継続的な取組の必要性を把握することができた。 ・男性の家事・育児に係る実態をヒアリングでき、今後取り組む上での改善点を把握するきっかけとなった。 ・部を横断しての連携により、所管課だけではなし得ない相乗効果をもたらすことができた。 ・今後も横断的に取り組んでいく実施体制が構築された。 ・講師を依頼した小田原短期大学に対しても、連携の重要性を理解していただく機会となった。 ・試食に家族が合流したことにより、家族内での家事分担について話す機会となった。	大賞
フリー	祝開業 魚のテーマパーク「漁港の駅 TOCO小田原」オープン	水産海浜課	小田原漁港で水揚げした鮮魚や水産市場で全国から集まる多様な水産物の販売を通じて水産物の消費拡大や交流人口の拡大を図るため、交流促進施設を整備・開業した。	・施設整備費は都市部と連携して早川駅周辺地区を対象に都市再生整備計画を策定し、その基幹事業として当該施設を「観光交流センター」に位置付けたことで、社会資本整備総合交付金の充当を受けた。 ・管理運営は指定管理制度の利用料金制採用(利用料はテナント出店者売上の歩合制)で管理運営経費を賄い指定管理料縮減に加え、利益の一部を市納入金で還元される仕組みとして指定管理者を公募(収支計画を立て年間の入込客数50万人・施設全体売上7億5千万を目標とした) ・平成29年度から建物整備着工、30年6月に完了したところ、7月の台風12号で被災したが、県と市で防波護岸嵩上げ等の越波対策工事を行い、建築課の協力を得ながら建物復旧工事を経て令和元年11月開業 ・漁協の施設整備は水産庁補助獲得に向け、県市と水産関係者で産地協議会を立ち上げ、漁業所得向上に向けた計画を策定した。	・施設整備費約7億のうち約1億3千万は国庫を獲得 ・指定管理者公募で指定管理者から施設全体売上2%相当分が市納入金で還元されることとなった(目標の施設全体売上年間7億5千万円を達成した場合の納入金は1,500万円) ・11月22日開業から1月末までで10万人を超える方に来館していただいており、現時点では年間入込客数や売り上げ目標を達成し、指定管理料縮減も図られる見込み ・市漁協の施設整備は水産庁に提出した計画が認められ、協議会で水揚げや販路の拡大などソフト事業にも取り組むことで水産庁補助を受け、平成29・30年度に荷さばき・加工施設それぞれの整備が完了。 ・市漁協と魚市場の合資会社のJF小田原水産(株)の鮮魚販売店の出店をはじめ、多くの市内事業者が水産物や農産物これら加工品の卸売で参入し、新たな販売の場となった(テナント出店2事業者、卸売24事業者、地元農産物生産者等62人)	銀賞
フリー	QRコードを利用した市税ホームページの利用促進	市税総務課 市民税課 資産税課	市税の納税通知書等の封筒(年間計22万枚作成)に、市税ホームページの案内及びQRコードを掲載し、各税目のFAQの閲覧など納税者の利便性の向上を図った。	1 市税の納税通知書等の封筒(固定資産税・都市計画税102,000枚、市県民税60,000枚、軽自動車税58,000枚)に、市税ホームページの案内及びQRコードを印刷し、各税目のホームページの利用促進を促した。コストについては、職員がQRコードを作成し、封筒の印刷は業者に依頼しているが、追加費用がかららず鮮明にQRコードを印刷することができた。 2 市税ホームページ(URL:http://www.city.odawara.kanagawa.jp/field/tax2/)において、従来は税目ごとの分類のみであったが、納税者の利便性を高めるため、検索機能を付けた。また、納税者が疑問を持った場合に対応できるようにするため、各税目のFAQ(よくある質問)へのリンクを市税ホームページに設置した。既存のホームページ作成システムを利用したため、追加コストは不要であった。	1 サービス面については、市税ホームページの内容が充実したことに加え、スマートフォンによる表示に対応しており、納税者の認知が進んだことで、同封のパンフレットに記載しきれない内容についても、納税者が常時確認できるようになった。また、納税者があらかじめホームページで内容を確認したうえで市に問い合わせをするケースも増加し、簡潔かつ確実に説明を行うことができるようになった。 2 経費面については、QRコードの印刷やホームページの作成に追加コストは掛からなかった。 3 業務効率については、市税ホームページから、市税ホームページやFAQの利用が進んだことにより、問い合わせ対応の時間短縮及び件数の減少につながった。ホームページアクセス件数(H30とH31について、納税通知書発送時と比較) 5月 332件→591件(+259件) 6月 351件→390件(+39件)	銅賞