

平成30年度「グッ平成30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	タスクボードの活用による業務進捗状況の可視化について	生活支援課	自身の業務を付箋に記載。それをタスクボードに貼り、業務の進捗状況ごとに分類。朝礼後に職員が集い、業務の進捗状況を報告し、可視化。それにより、業務遅延等をなくす。	ダンボール等で作製した「タスクボード」と、業務内容を記載するための「付箋」を準備。タスクボードの縦軸は職員名ごと、横軸は業務進捗状況を分類するため「未着手」、「作業中」、「保留」、「遅延」、「完了」の5列に分ける。職員は自身が抱えている業務を付箋に記載し、横軸に記載した業務進捗状況の分類中、該当する箇所付箋を貼り付ける。付箋に記載する際、内容は5W1Hを用い、具体的に記載するとともに、自身が抱える業務全てを隠匿せずに記載。また、付箋に記載した業務状況に進捗があった際には、該当する横軸の分類箇所に付箋を逐次移動する。このようにして可視化された各職員の業務進捗状況について、毎朝の朝礼後に職員ごとに報告。課内で情報を共有し、どの業務を優先して行うか、また他職員の手助けが必要かどうかを判断。必要に応じて係長からの助言、指示を仰ぐ。	<ul style="list-style-type: none"> <li>一部の職員への業務過多がなくなった。</li> <li>課内でCW30名にアンケートを実施した結果、全CWが「従前より業務の進捗状況を共有できるようになった」「他職員の業務のフォローをしやすくなった」と回答。また、約80%のCWが「業務のフォローをしてもらうことで業務負担感が減った」と回答。大部分の課内職員が効果を実感している。</li> <li>タスクボードを見れば、職員ごとの業務進捗が一目でわかるようになり、進捗状況が芳しくない職員については、状況を見て上司が適切な助言や指示を出せるようになり、業務遅延がなくなった。</li> <li>処理が煩雑で難しい業務でも、状況を共有することで、多角的な視点から助言をもらえるようになり、処理を後回しにすることがなくなった。</li> <li>業務の状況を共有しているため、担当の職員がいなくても、保護利用者からの問い合わせに対応できることが多くなった。</li> </ul>	働き方改革大賞
働き方改革	「保護利用者向け説明」の映像化	生活支援課	保護利用者向けの制度説明の一部について、従前は利用者と職員が対面し、口頭説明を行っていたが、当該音声データを専用のフリーソフトを使用して、先に作成したパワーポイントのデータとマージさせ、映像の進行と音声の進行が並行するよう編集する。完成した「映像化データ」を、制度説明用のスタンドアロンパソコンに移行。利用者が来所した際に、別室にて「映像化データ」を再生し、見てもらう。その間、職員は執務室内で別の業務を行い、約30分後に利用者のいる別室へ戻り、「映像化データ」の再生が終わっているか確認するとともに、制度の理解ができたか確認する。質問等なく、制度の理解ができたようであれば、制度説明完了とした。	<ul style="list-style-type: none"> <li>口頭で行っていた保護利用者向けの制度説明を、パワーポイントで映像化し、初めて見る方でも抵抗がなくて、従前は利用者と職員が対面し、口頭説明を行っていたが、当該音声データを専用のフリーソフトを使用して、先に作成したパワーポイントのデータとマージさせ、映像の進行と音声の進行が並行するよう編集する。完成した「映像化データ」を、制度説明用のスタンドアロンパソコンに移行。利用者が来所した際に、別室にて「映像化データ」を再生し、見てもらう。その間、職員は執務室内で別の業務を行い、約30分後に利用者のいる別室へ戻り、「映像化データ」の再生が終わっているか確認するとともに、制度の理解ができたか確認する。質問等なく、制度の理解ができたようであれば、制度説明完了とした。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年約350世帯から保護申請があり、約30分の「医療扶助のしおり」を使用した制度説明については全世帯必ず行うため、時間換算で年間約175時間の削減が実現され、その時間分他の業務に時間を割くことができるようになった。</li> <li>経費面では、フリーソフトを使用したため、無償で取り組みを実現できた。</li> <li>職員間で、制度説明の質が均一化された。</li> </ul>	金賞
働き方改革	電話当番の設置について	生活支援課	曜日ごとに電話当番を設置し、当番の職員が受電対応を行うようにするとともに、既設の受電回線の他に、新たに2本の発信専用回線を敷設し、電話回線の混雑具合を解消した。	曜日ごとの午前午後で分担して、輪番制で電話当番を決める。基本的に当番の職員がその日の受電対応をするようにし、職員間での受電対応の偏りをなくするとともに、当番以外の日に電話対応によって、自身の業務が中断されることがないようにした。また、課内に既設の受電回線4本に加え、新たに2本の発信専用回線を敷設。当該回線の敷設に際し、工事等は行わず、電話に内蔵されている転送機能を使用して、発信専用回線の敷設。緊急を要する事象があった際に、電話回線の混雑により、職員が発信できない状況を解消した。さらに、これまで親機のみで設置であったため、一日に何百件の受電があると、機器がバッテリー切れとなってしまう、当該機器は充電が完了するまでの間、使用不可となっていたが、各親機に子機を設置し、親機のバッテリーが切れても、引き続き子機の方で対応できるようにした。	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話の転送機能を駆使して、発信専用回線の敷設を行ったため、工事はかかっていない。</li> <li>一部の職員への業務過多がなくなった。</li> <li>課内でCW30名にアンケートを実施した結果、約80%のCWが「業務中断が減少した」と回答。また約85%のCWが「電話対応の負担が軽減した」と回答。大部分の課内職員が効果を実感している。</li> <li>日々の業務で、平均2H/日・人の電話対応があったが、電話当番設置により、当番以外の日はその対応時間が不要になり、他の業務に時間を割くことができるようになった。</li> <li>当番の日は、きちんと当番の職員間でコミュニケーションをとりながら連携し、受電対応が出来ない等、市民サービスの低下にならないよう、適切な対応を心掛けた。</li> <li>各機器に子機を設置することで、親機のバッテリーが切れても、子機で継続して電話対応が可能となった。</li> </ul>	銀賞
働き方改革	本庁舎共用倉庫の整理整頓	企画政策課 職員課 総務課 管財課 環境事業センター	働き方改革の一つの柱である「快適な職場環境づくり」のため、本庁舎共用倉庫の一斉整理を実施。	企画政策課、職員課、総務課、管財課の4課合同で本庁舎内共用倉庫の使用状況（使用所属の数、不要物の量、整理整頓後の空きスペースの再利用の可否等）をリチェック。全庁的に影響が大きい倉庫に限定し整理整頓の優先順位を決定し、10月から1月にかけて関係所管にも協力をお願い、一斉整理及び清掃を実施。環境事業センター協力のもと、一斉整理で出た大量の不要物を搬出した。整理により創出された空きスペース有効利用のため、各倉庫使用所属を始めとする関係所管合同でラックを購入し各倉庫に配置。倉庫不足により執務室や会議室等に書類や物品を置かざるを得ない所管や、複数の倉庫にまたがって保管している所管を中心に、各倉庫に配置したラックを提供。	<ul style="list-style-type: none"> <li>整理した共用倉庫数 7倉庫</li> <li>搬出された不要物の総量 10,365kg (約10t)</li> <li>創出された空きスペース 16.2㎡ (新ラック27台分:1ラック収納量0.6㎡) 10.5㎡ (既存ラック5台分:1ラック収容量2.1㎡) 計26.7㎡</li> <li>※1. 5ℓペットボトル17,800本分</li> </ul>	銅賞

平成30年度「グッ平成30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	証明書郵便局交付サービス開始と支所等廃止	戸籍住民課	民間事業者との業務連携により、住民窓口サービスの利便性を確保し、支所・連絡所等住民窓口の機能や施設の再編を行った。	支所等の廃止に先立って、主な業務の一つである証明書交付業務を代替するため、証明書郵便局交付サービスを開始した。同サービスは、郵便局員が対面で証明書の請求の受付及び引渡しを行うため、支所等とほぼ同様の手続きで証明書を取得することができることから、廃止支所等の最寄りの郵便局10か所を取扱郵便局に指定することで、地域住民の利便性を確保することができた。 証明書郵便局交付サービス開始と支所等廃止については、すべての自治会連合会に説明を行い、複数回の市民説明会を開催し、議会においても繰り返し説明した。要望を受けてその他の場でも説明を行うなど、地域住民に御理解をいただくことを最も重視した。これにより、支所等を廃止することができた。	施設管理経費、給与・賃金を削減することができた。また、支所等を存続した場合に必要な建替え費を削減することができた。 証明書交付業務を委託した日本郵便株式会社は、「お客様本位の業務運営に関する基本方針」を定め、「CS向上への取り組み」を継続しており、質の高い窓口対応が期待できる。 また、支所等窓口の主な業務の一つである届出業務を存続窓口で集約して行うことで、より熟度の高い職員による御案内ができる。  (平成30年度と平成31年度の予算額比較) 支所・連絡所等施設管理事業 9,757千円減 戸籍・住民基本台帳等管理事務の賃金 16,343千円減 戸籍住民基本台帳費の職員給与費 13,845千円減  証明書郵便局交付サービスの運用経費 9,282千円増 支所等を存続した場合に必要な建替え費 約921,600千円減(解体費99,800千円を含む)	グッジョブ大賞
フリー	震災時における避難所等の安全確認	建築指導課	震災時の際の応急危険度判定に係る民間建築団体との協定締結及び、避難所等安全確認チェックシートの作成による避難所等安全確認の早期実施策化	平成29年11月30日に民間建築団体の神奈川県建築士会小田原地方支部及び神奈川県建築士事務所協会民間建築団体との協定締結に関する協定を締結した。この協定では、震災直後に民間の判定士があらかじめ指定された広域避難所に自動参集し判定を行う内容となっている。 加えて、平成30年10月25日の小田原市いっせい防災訓練の中で、芦子小学校においてこの協定に関する実務的な訓練を行った。 しかしながら、協定を持ってしても速やかに判定活動が行えない場合も想定されるため、内閣府(防災担当)より示された指針を基に、「避難所等安全確認チェックシート」を作成し、避難所の管理者等が自ら避難所の重要箇所を確認して安全性の判断を行えるものとした。 内容はポイントを整理し、事例写真を多く掲載するなど、誰にでもわかりやすいものを心掛けた。	民間建築団体との協定により、民間建築団体の応急危険度判定士があらかじめ指定された広域避難所に自動参集することで、速やかに判定活動を実施出来るようになった結果、より迅速に避難所を開設することが出来るよう市内25カ所の避難所(小学校)へ説明を行った。これにより避難してきた市民等の早期受入が可能となった。 また、避難所等安全確認チェックシートを作成したことによって、応急危険度判定活動がどうして待てない時に応急危険度判定ほどの精度はないものの、一定の信頼性の下で避難所の管理者等の方々から広域避難所の安全性の判定を行うことが出来るようになり、協定だけではカバーしきれなかった部分を補うことができるようになった。これにより更なる市民等の安全確保に繋がることとなった。	金賞
フリー	コンビニ交付・かんたん窓口サービス	戸籍住民課	平成31年1月15日から、住民票の写し等の証明書	支所等が平成31年3月16日に廃止されることが決定し、支所等の主な業務の一つである証明書交付業務を代替のうえ、住民窓口サービスの更なる利便性向上を図るため、廃止に先立ち証明書コンビニ交付サービスを開始した。 同サービスは、全国のコンビニエンスストア等に設置してあるマルチコピー機でマイナンバーカードを利用して、住民票の写し、印鑑登録証明書、戸籍の全部・個人事項証明書、戸籍の附票の写し、市県民税の課税・非課税証明書の5種類の証明書を取得できるサービスである。 また、継続する5つの窓口でマイナンバーカード所持者が便利に証明書の取得できるようにするために、同サービス使用時とほぼ同じ操作方法で利用できるかんたん窓口サービスを開始した。	【サービス面】 サービス時間の延長(年末年始を除く午前6時30分～午後11時)やサービス提供箇所数の増加(全国約54,000店舗)により、市民の利便性向上を図ることができた。 また、窓口では証明書請求用紙に記載し窓口へ提出・本人確認後、交付まで平均で7分程度要しているが、両サービス共に平均3分程度で証明書の交付に至る。 【利用状況】(平成31年1月15日～31日) コンビニ交付：100人/123通、かんたん窓口：33人/45通 コンビニ交付サービス利用者のうち、窓口営業時間外の利用は4.9%、土日の利用は1.7%、市外コンビニの利用は2.4%であった。 【経費面】 国の特別交付税措置対象期間内(平成31年度まで)にサービスを導入したため、導入・運用保守経費(3年分)83,216千円のうち、41,608千円(対象経費の1/2、上限60,000千円)が特別交付税算定対象経費見込みである。	銀賞
フリー	水と農の地産地消コラボ！旬の地魚と小田原いちばやさいを使った料理教室	水産海浜課 農政課	小田原漁港に水揚げされた「旬の地魚」とブランド野菜の「小田原いちばやさい」を使った料理教室を開催し、双方の認知度向上、魚・野菜の消費拡大、地産地消の促進を図る。	水産海浜課と農政課が協力し、小田原の魚と野菜をもっと「知って」「買って」「食べてもらおう」という目的のもと、「旬の地魚と小田原いちばやさいを使った料理教室」と題した料理教室を開催した。(平成30年度は2回開催)  【開催準備】 ・開催時に旬となる地魚及び野菜の種類を、両課で確認。 ・講師である小田原さかな普及の会に、旬の食材を使った調理レシピの考案を依頼。 ・参加募集は3週間前から開始し、募集案内を市広報紙、市HP等に掲載するほか、市内スーパーや飲食店等にチラシを配架。 【当日】 ・朝獲れの地魚と、青果市場に出荷された小田原いちばやさいを含む野菜を運搬。 ・水産海浜課は、カマスの骨抜き体験や魚の捌き方を指導し、魚食普及の推進を行うとともに、小田原の魚の価値を周知する。 ・農政課は、小田原いちばやさいのPR、使用する野菜の産地や栄養素等の説明を行い、野菜の消費拡大に努める。	・小田原の地魚と小田原いちばやさいを共に盛り上げ、一度のイベントで双方のPRができる効率の良い取組となった。また、それぞれの取組をPRしあう体制・関係づくりを構築することができた。 ・両課の横の繋がりがだけでなく、この取組の主旨に賛同した民間会社(きのこメーカー)と協力体制を築くことができ、きのこ講座等の特別イベントの実施に繋がった。 ・農政課から野菜を提供することにより、水産海浜課の経費削減に繋がった。H30年度における削減額については、野菜購入費用5,000円(過去の実績平均)×2回=10,000円であり、この削減分を、地域団体が開催している他の料理教室への鮮魚提供代に回す等、有効活用ができるようになった。 ・内容がより充実したものとなったため、参加者が増えた。(取組前9/1(土)14名→取組後2/2(土)23名) ・参加者には常連客も多いが、大変満足する内容になった等の意見があった。	銅賞