

## “AMACTION(アマクション)” 業務改善運動

厳しい財政状況が続き、また社会情勢の変化による市民ニーズが多様化・高度化する中では、職員の自主的な創意工夫による市民サービスの向上が重要な要素となります。

そこで、若手職員の柔軟な発想を活用するため、主事級職員を対象に業務改善効果がある取組を募集し、とりまとめました。

今後優良な取組を全職員に周知して広く実施することで、小さな取組の積み重ねから大きな効果を生み出し、更なる市民サービスの向上につなげていきます。

# 目 次

<b>1 市民協働につながる事</b>	<b>ページ</b>
(1) 市民とつながるまい	1
<b>2 市民サービスの向上につながる事</b>	
(2) Telephone(テレフォン)－AMACTION(アマクシヨン)	1
(3) あいさつ運動	1
(4) 期間の明示	1
(5) ユニバーサル化	1
(6) 市役所の業務・サービスまるわかり	2
(7) 問い合わせが多い場所の配置図(ルート案内図)作成	2
<b>3 経費の削減につながる事</b>	
(8) 支払に関する事務処理負担軽減	2
(9) 印刷物を節約する	2
<b>4 仕事環境の向上につながる事</b>	
(10) 見える化会議	3
(11) スーパークールビズの導入	3
(12) 庁舎及び庁舎周辺の清掃活動	3
<b>5 業務の効率化につながる事</b>	
(13) 書類・備品等の適正管理	3
(14) パソコン内データの整理	3
(15) 朝礼の実施	4
(16) 電話交換及び宿直者から各課への電話連携強化	4
(17) グループウェアの有効活用	4
(18) 助け合います課運動	4
<b>6 職員のモチベーションアップにつながる事</b>	
(19) 有給休暇の取得率向上	5
(20) 活発な職員交流(婚活大作戦)	5
(21) 互いの良いところを褒め合えるような雰囲気づくり	5
(22) メンター制度	5
<b>7 職員能力の向上に関する事</b>	
(23) ひとりの一歩が、あま市の質の向上へ	6
(24) OJT制度の促進	6
(25) 担当業務の情報共有化	6
(26) 他課の業務の視察	6
(27) 苦情・クレームの共有化	7
(28) 公用車運転研修	7
<b>8 市のPRにつながる事</b>	
(29) 婚姻届の写真スポットを設置	7
<b>9 その他</b>	
(30) 使用済み切手の回収	7

区分	1	<b>市民協働につながる</b>	
取組タイトル	(1)	<b>市民とつながろまい</b>	
取組内容		得られる効果	
市内で開催している地域のイベントに職員がボランティアや一住民として参加する。		職員が立場に関係なく地域に出ることで市民と顔の見える関係づくりのきっかけとなり、ネットワークが構築される。また、地域の課題やニーズ、特性などを把握することができるため、日々の業務にもつながる。	
区分	2	<b>市民サービスの向上につながる</b>	
取組タイトル	(2)	<b>Telephone (テレフォン) - AM ACTION (アマクション)</b>	
取組内容		得られる効果	
音声自動録音機能付き電話の導入		市民サービスの向上や仕事環境の向上の一環として音声録音機能付き電話を導入し、電話応対時における職員の対応や市民の声を正確に把握する。	
取組タイトル	(3)	<b>あいさつ運動</b>	
取組内容		得られる効果	
職員同士や来庁された市民の方にも積極的に挨拶を行う。		職場全体で挨拶を行う雰囲気ができればコミュニケーションの増加や雰囲気の良い職場に繋がる。 また、市民との距離が縮まることによって市民サービスの向上に繋がる。	
取組タイトル	(4)	<b>期間の明示</b>	
取組内容		得られる効果	
手続き後どれくらいの時間がかかるかの目安を張り紙などで明示する。		戸籍の手続きから取得まで、どのくらいの期間がかかるかを明示することで、窓口での質問や手続き完了前に市民の方が受取りに来るといったトラブルを減少させることができる。	
取組タイトル	(5)	<b>ユニバーサル化</b>	
取組内容		得られる効果	
職員の名札にローマ字のふり仮名表記を加え、庁舎の玄関に設置されている各課の配置図及び案内標識に英語標識を加えるなどユニバーサルデザインの奨励をする。		外国人の方にとって、来庁時に対応する職員の名前がわかることで安心感がうまれる。また、英語表記の案内標識があることで、よりわかりやすくなり、利用しやすい市役所づくりに繋がる。	

取組タイトル	(6)	<b>市役所の業務・サービスまるわかり</b>
取組内容		得られる効果
各係の業務やサービスについて、キーワードをリスト化する。		市民からの問い合わせに対し、担当係を正しく迅速に伝えられることで、市民サービスの向上につながる。

取組タイトル	(7)	<b>問い合わせが多い場所の配置図（ルート案内図）作成</b>
取組内容		得られる効果
各庁舎周辺の簡易配置図やルート案内図を作成し、窓口に設置する。		職員が同行して案内する回数の減少により、業務の効率化につながる。 市民や業者の方々にとって配置が分かり易くなることで、市民サービスの向上につながる。

区分	<b>3</b>	<b>経費の削減につながること</b>
----	----------	---------------------

取組タイトル	(8)	<b>支払に関する事務処理負担軽減</b>
取組内容		得られる効果
事務用品等低額な物品の購入は、1か月単位で請求書を一つにまとめる。 検収・履行確認は納品書で行い、請求書に添付し支払を行う。		事務負担が減り、人件費・事務用品費（紙やトナー等）経費の節減につながる。

取組タイトル	(9)	<b>印刷物を節約する</b>
取組内容		得られる効果
印刷前の設定確認による印刷間違いの防止、両面印刷や2 in 1(2面付け)等工夫して印刷することで、印刷を削減する。 また、課内打合せなどは裏紙を利用する。		経費(消耗品費)を節約し、事務作業を簡素化する。 また、シュレッター量の削減につながる。

区分	4	<b>仕事環境の向上につながる事</b>
----	---	----------------------

取組タイトル	(10)	<b>見える化会議</b>
取組内容		得られる効果
ホワイトボードとデジカメを使って、会議の効率化と会議録の手軽な作成を行う。		メモの取り間違いや打ち直しの手間がなくなり、誰が何を言っているかが明確になるため、質の高い会議を行うことができる。また、会議録作成のコストが削減できる。

取組タイトル	(11)	<b>スーパークールビズの導入</b>
取組内容		得られる効果
現在のクールビズの服装を環境省におけるクールビズの服装(ポロシャツ、チノパン、スニーカー等)の可否に準じた軽装にする。		軽装にすることにより、冷房を適正に使用することができ、省エネ、地球温暖化対策及び健康管理につながる。

取組タイトル	(12)	<b>庁舎及び庁舎周辺の清掃活動</b>
取組内容		得られる効果
月1回程度、各課の当番制等で庁舎及び庁舎周辺の清掃活動をする。		庁舎及び周辺的美観が保たれ、庁舎管理委託だけによらない清掃業務をすることにより、事業所として周辺地域の美化の推進の一端を担う効果が期待できる。

区分	5	<b>業務の効率化につながる事</b>
----	---	---------------------

取組タイトル	(13)	<b>書類・備品等の適正管理</b>
取組内容		得られる効果
課内の書類・備品等の保管場所の配置図を作成し課内全員で把握する。		適正な文書管理を行うことや容易に文書を探すことができ、業務の効率化を図ることができる。 また、配置図を作成する際、整理整頓を行うことができるので、職場環境の改善が期待できる。

取組タイトル	(14)	<b>パソコン内データの整理</b>
取組内容		得られる効果
文書共有、各課フォルダに入っている不要なデータを消去し、整理する。		必要なファイルやデータをすぐに見つけることができる。 また、不要なデータを消去することにより、パソコンの動作も速くなり、業務の効率化に繋がる。

取組タイトル	(15)	<b>朝礼の実施</b>	
取組内容		得られる効果	
<p>週の頭に係ごとに朝礼を実施し、連絡事項や注意事項を確認する。 また、係内職員が週替わりで順番に近況など一言話す機会を設ける。</p>		<p>係内の職員で情報共有ができる。(課の行事や事務作業の締切日など) また、仕事にメリハリが生まれ、コミュニケーションが円滑になる。</p>	
取組タイトル	(16)	<b>電話交換及び宿直者から各課への電話連携強化</b>	
取組内容		得られる効果	
<p>電話交換室及び宿直室に各課の事務分担一覧表を細分化した表を設置する。併せて担当係の内線番号を記載する。</p>		<p>電話交換をスムーズに行うことで事務の効率化を図れる。また、又聞きによる伝言ミスの防止や、発信者の待ち時間を短縮できる。</p>	
取組タイトル	(17)	<b>グループウェアの有効活用</b>	
取組内容		得られる効果	
<p>各課の所管する行事や大会をグループウェア内の行事予定表に掲載する。 掲示板は職員周知用とし、回答が必要なものはメールでの照会を行い、住み分けをする。 また、掲示板に掲載されたものは回覧を省略する。 さらに、メールでの照会はグループウェアの回覧板機能で回覧し、書面での回覧を省略する。</p>		<p>あま市が開催している各種行事等を、全職員が把握できる状態にすることで、市民への対応の質の向上や業務の効率化に期待できる。 掲示板やメールを印刷する手間や戻ってきた回覧をファイルに綴る手間が省ける。また、同時に閲覧できるため、業務の効率化を図れる。</p>	
取組タイトル	(18)	<b>助け合います課運動</b>	
取組内容		得られる効果	
<p>各職員が業務内容をスケジュール表に入力し、朝礼等の際に職員間で作業内容等話し合い、お互いに助け合えるところを相談して業務の偏りや停滞を防ぐようにする。</p>		<p>課内の特定の職員に負担が集中することを防ぎ、効率よく業務を遂行できるようになるため、業務時間の短縮につながる。また、担当以外の業務の内容を把握することができる。</p>	

区分	6	職員のモチベーションアップにつながること
取組タイトル	(19)	有給休暇の取得率向上
取組内容		得られる効果
<p>有給休暇を月に1回取得するよう推奨する。月末までに、係内で翌月分の有給休暇日を申告、調整をする。また、月に1度、課ごとに水曜日以外でノー残業デーを設定し、実施する。</p>		<p>精神・身体面の健康増進、ワークライフバランスの充実、仕事に対するモチベーションや集中力の維持、向上を図ることができる。また、コミュニケーションの増加、雰囲気の良い職場づくりに繋がる。</p>
取組タイトル	(20)	活発な職員交流（婚活大作戦）
取組内容		得られる効果
<p>近隣市町村職員と食事を伴う意見交換会やスポーツ・イベント等を積極的に行い、交流する。</p>		<p>仕事内容や市民サービスについての情報交換をすることができる。 また、交流がきっかけで職員同士が婚姻に至ることで、少子化対策につながり、ライフプランの確立によりワークライフバランスが強化できる。</p>
取組タイトル	(21)	互いの良いところを褒め合えるような雰囲気づくり
取組内容		得られる効果
<p>職員間で良いところがあった時に、その都度本人に伝える。または、そのような話ができる機会を設ける。</p>		<p>職員が自信を持つきっかけとなり、意欲向上につながる。</p>
取組タイトル	(22)	メンター制度
取組内容		得られる効果
<p>新規採用職員や部署異動のあった職員を対象に、マンツーマンでメンターをつける。</p>		<p>先輩に相談することによって、ストレス軽減や視野狭窄を未然に防ぐことができる。 課が違う職員がメンターとしてつくことにより、課内の問題など直属の上司には相談しづらいことも相談しやすくなる。</p>

区分	7	職員能力の向上に関すること
取組タイトル	(23)	<b>ひとりの一歩が、あま市の質の向上へ</b>
取組内容		得られる効果
<p>若手職員による就職説明会や内定者研修を事前に行い、業務内容等を説明する機会を設ける。</p> <p>また、入庁後は、新規採用職員研修等で各課現職員を講師として呼び、どのような仕事を各課がしているのかを学ぶ。</p> <p>そして、体験型の研修を行うなど所属課以外の業務について考える。</p>		<p>入庁前に説明会等を行うことで、仕事に対するイメージがしやすくなり、新規採用職員受験者の増加につながる。</p> <p>また、所属部署以外の仕事内容を学ぶことで、職員の能力を向上させることができ、窓口や電話でのたらい回しを防止することができる。</p>
取組タイトル	(24)	<b>OJT制度の促進</b>
取組内容		得られる効果
<p>新規採用職員および異動により新たに配属された主事級職員に対して、主任級以上の職員が、ついて指導や業務の引き継ぎを行う。</p>		<p>新しい環境に慣れやすく、業務についてもスムーズかつ的確に引き継ぎができる。</p>
取組タイトル	(25)	<b>担当業務の情報共有化</b>
取組内容		得られる効果
<p>課内で定期的に、それぞれの業務の進捗報告を行い、疑問点、改善点などを意見交換する。</p> <p>また、年間仕事計画を課員に割振り、課員の見える場所に張り出し、全員で共有する。</p>		<p>係を越えて業務内容を理解することができ、窓口・電話対応の際、自分の係以外の案件でも適切に対応できる。</p> <p>また、課内職員の作業状態を全員が把握することができ、お互いに手助けができる。また、担当がいなくても簡易な内容であれば対応が可能となる。</p>
取組タイトル	(26)	<b>他課の業務の視察</b>
取組内容		得られる効果
<p>打合せ等で他の課に出向いた際に、その課の業務内容や業務の様子を視察する。また、視察される側もそれを想定し、視察者が分かりやすいように普段から業務内容及び業務分担状況を明確にする。</p>		<p>市役所全体の業務内容を把握することに繋がる。視察される側は、視察者に業務内容を理解してもらえるような環境を整えることにより、職場環境の向上につながる。</p>



取組タイトル	(27)	<b>苦情・クレームの共有化</b>
取組内容		得られる効果
<p>宿日直業務中に受けた苦情やクレームについて、各課に問い合わせのあった事項を各担当課職員が抽出をし、上席の意見を交え、対応方法を考案する。また、全課分をまとめた対応事例集を作成する。</p>		<p>職場内で生じた問題を全体で共有することで職場全体の視点から問題意識を持つことを助長させていく。 特に若手職員は経験が少ないため、課の垣根を越えて知識を習得し、宿日直時や普段の業務時における対応の向上を目指す。</p>

取組タイトル	(28)	<b>公用車運転研修</b>
取組内容		得られる効果
<p>公用車の使用方法等の研修や運転診断テストの実施。(所属部長、課長もしくは総務課職員が助手席に座り3段階で評価する。)</p>		<p>公用車での事故の減少や公用車に対する苦情・トラブルの減少を図ることができる。</p>

区分	<b>8</b>	<b>市のPRにつながること</b>
----	----------	--------------------

取組タイトル	(29)	<b>婚姻届の写真スポットを設置</b>
取組内容		得られる効果
<p>婚姻届提出時に写真を撮ることができるスポットを設置する。また、持って撮影することが出来るイラストボードなど簡単な手作りボードを作成する。</p>		<p>婚姻届を提出する方が、庁舎内で記念写真を撮ることができ、その写真をSNS等へ投稿することで、あま市のことを他地区の方に知ってもらうことができる。 窓口サービスの向上、市役所のイメージの向上にもつながる。</p>

区分	<b>9</b>	<b>その他</b>
----	----------	------------

取組タイトル	(30)	<b>使用済み切手の回収</b>
取組内容		得られる効果
<p>各課宛郵便や職員の家庭に送られる郵便に貼られている使用済み切手を収集し、国内外の様々な活動に役立てる。</p>		<p>寄付するボランティア団体ごとに、使用目的が異なるため、様々な活動に対して援助をすることができる。 また、市全体で取り組むことにより、職員の団結力が育まれる。</p>