

“AMACTION(アマクション)”業務改善運動の取組結果についての御意見

資料1別紙

全体に関する御意見及び回答

	意見の内容	回 答
意見1	若い職員の発想で良い。 各課ではなく全職員が取組に参加することで、業務改善が見えてくる。	“AMACTION(アマクション)”業務改善運動は、若手職員の柔軟な発想を活用するため、主事級（採用から5年程度まで）の職員を対象に業務改善効果がある取組を募集し、その取組を全職員に周知しています。参加する職員が増えるほど業務改善の効果が期待されることから、引き続き職員に対して取組を促していきます。
意見2	各課で行われた取組について。各課間で話し合いはされたのか。全課が行える共通の取組を数点しぼり成果を出してほしい。 ほとんどの項目で取組結果が過半数以下となっているが、周知は行われているのか。 取組結果の少ない項目もあるため、「改善事例ニュース」の発行や「改善事例発表会」の開催など、市全体で改善事例を展開・共有が必要ではないか。	取組項目が多岐に渡ることから、各課が取り組みやすく、かつ得られる効果が大きい項目にしぼることで、効率的に成果が出せるよう各課に周知していきます。 また、優良事例を公表し、市全体で共有することで、さらなる展開と成果の向上を図っていきます。
意見3	経費の削減について、一步先を考え市全体で取り組んでいただきたい。	依然厳しい財政状況が続くことから、将来にわたって持続可能な行政運営を行うことが求められているので「第2次あま市行政改革大綱」下半期取組項目に基づき、歳出経費の削減に努めていきます。
意見4	新庁舎開庁に向けて統合・統一を考えた取組を行っていただきたい。	新庁舎開庁により、現在の分庁方式により分散化されている業務の効率化を図り、統合庁舎としてあらゆる手続きがワンストップでスムーズにできる体制を構築します。
意見5	特徴的な取組実績がない項目があるのはなぜか。	「“AMACTION(アマクション)”業務改善運動」は、始まってから1年ということもあり、まだ特徴的な取組が見られない項目があります。引き続き実施することで、職員の創意工夫による特徴的な取組が生まれると考えています。

## 個別の取組項目に関する御意見及び回答

### 1 市民協働につながること

#### (1) 市民とつながるまい

意見なし

### 2 市民サービスの向上につながること

#### (2) Telephone(テレフォン)－AMACTION(アマクション)

意見なし

#### (3) あいさつ運動

	意見の内容	回 答
意見 6	8割の課で取り組んでいるが、全課が取り組めるよう進めていただきたい。	今回の御意見を公表し、市全体での取組を推進していきます。
意見 7	職員同士の朝のあいさつと仕事後のあいさつのみか。	職員同士だけでなく来庁者も含めすべての方へ、時間に関係なくあいさつを行うものとしています。
意見 8	取組結果は100%であるべきだが、取り組めていない理由は。	取り組めていない理由は個々の意識にあると考えます。今回の御意見を公表するとともに100%取り組めるよう努めていきます。

#### (4) 期間の明示

意見なし

## (5) ユニバーサル化

	意見の内容	回答
意見9	外国人が増えている中、積極的に取り組んでいただきたい。	合併時から比較すると外国人数は50%以上増加し、現在2,000人以上となっています。外国人市民に対して円滑な案内や意思疎通ができ、外国人市民と日本人市民が共に安心して暮らせる環境を整えていきます。
意見10	増加する外国人は、英語を母国語としていない方も多いため、対応が必要である。また、障がい者及び高齢者への対応も必要である。	外国人の増加とともに国籍数も増加しています。多言語化に対応するため、令和2年度よりポケトーク（音声翻訳機）を導入しております。また、障がい者及び高齢者へ対応するため、ユニバーサルデザイン等に配慮していきます。

## (6) 市役所の業務・サービスまるわかり

	意見の内容	回答
意見11	取組結果が少ないのは、市民サービス意識が低すぎるからではないか。市民目線になっていない。	業務及びサービスが多岐に渡り、また細分化されていることから、各課及び職員個人が自主的に対応することが困難であったと考えています。市としては、問い合わせの多い内容に適切に回答できるよう、他の手法も含め検討を進めていきます。

## (7) 問い合わせが多い場所の配置図（ルート案内図）作成

意見なし

## 3 経費の削減につながること

### (8) 支払に関する事務処理負担軽減

意見なし

## (9) 印刷物を節約する

	意見の内容	回 答
意見12	印刷物はもっと減らせるのではないか。	全課に提出を依頼する調査票等の様式や内容を工夫してページ数を減らすなど、さらに印刷物を減らせるよう取り組んでいきます。

## 4 仕事環境の向上につながること

### (10) 見える化会議

意見なし

### (11) スーパークルビズの導入

意見なし

### (12) 庁舎及び庁舎周辺の清掃活動

	意見の内容	回 答
意見13	月1回程度を週1回程度として取り組んではどうか。また、3割の課は取り組んでいるが、もっと積極的に取り組んでいただきたい。	今回の御意見を公表し、さらなる取組を促していきます。
意見14	庁舎及び庁舎周辺の清掃だけでなく、各課においても整理整頓を毎週行ってはどうか。	各課においては、始業前に職員が自主的にカウンターを拭いたり、清掃、整理整頓するなどの取組ができています。より多くの職員が意識を持つことで、本取組が促進されると考えています。

## 5 業務の効率化につながること

### (13) 書類・備品等の適正管理

意見なし

### (14) パソコン内データの整理

意見なし

### (15) 朝礼の実施

意見なし

### (16) 電話交換及び宿直者から各課への電話連携強化

意見なし

### (17) グループウェアの有効活用

意見なし

### (18) 助け合います課運動

	意見の内容	回答
意見15	業務を分担することにより、残業時間の削減に努めていただきたい。	個々の職員における業務の進捗状況を上司や課員が把握し、適切な事務分担となるよう努めていきます。
意見16	フォローできる体制を整え、定時で業務を終われるような工夫をしていただきたい。例えばノー残業デーの設置など。	毎週水曜日をノー残業デーとする取組を継続しています。また、過度に業務量が多い事務については、課内又は他の部課からの応援体制によりフォローしていきます。

## 6 職員のモチベーションアップにつながること

### (19) 有給休暇の取得率向上

	意見の内容	回答
意見17	庁舎の電気が遅くまでついていることが多いため、有給休暇の取得率向上もさることながら、業務の効率化、生産性向上を図り、残業を減らす努力をしていただきたい。	有給休暇の取得率向上には、有給休暇が取得しやすい環境が重要であるため、一部の職員に業務が集中しないよう、個々の職員の業務が見える化するなど、具体的な取り組み方法を示して取り組んでいきます。

## (20) 活発な職員交流（婚活大作戦）

意見なし

## (21) 互いの良いところを褒め合えるような雰囲気づくり

	意見の内容	回答
意見18	若い職員がのびのびと働ける環境づくりは必須と考えるため、積極的に取り組んでいただきたい。	今回の御意見を踏まえ、若い職員がのびのびと前向きに仕事に取り組めるよう、職場における良好なコミュニケーションを推進していきます。

## (22) メンター制度

	意見の内容	回答
意見19	職場で良い上司やメンターに恵まれるか否かは、その後のキャリアアップに大きく影響することから、積極的に取り組んでいただきたい。	職員研修の充実を図るとともに、メンター制度の制度設計なども含めて市として検討を進めていきます。

## 7 職員能力の向上に関すること

### (23) ひとりの一歩が、あま市の質の向上へ

意見なし

### (24) O J T制度の促進

意見なし

### (25) 担当業務の情報共有化

	意見の内容	回答
意見20	「縦割り行政」では成果は見込めないことから、横断的な視点で課を越えて情報共有をしながら業務を進めることが望まれる。他課の業務についても共有化を進めていただきたい。	他課の業務内容やノウハウを共有することは、職員の視野が広がりスキルアップによる市民サービス向上などの好循環が期待できます。研修、ジョブローテーション、情報提供、他課主催事業への参加など、様々な手法で他課の業務内容を知ることができるよう促していきます。

**(26) 他課の業務の視察**

意見なし

**(27) 苦情・クレームの共有化**

意見なし

**(28) 公用車運転研修**

意見なし

**8 市のPRにつながること**

**(29) 婚姻届の写真スポットを設置**

意見なし

**9 その他**

**(30) 使用済み切手の回収**

意見なし