

平成23年度 事務改善・実績報告 表彰対象改善等一覧

【最優秀賞】

件名	改善報告、昼間電力需要ピークに合わせた発電量の増加対策	
受賞課・機関名	資源循環部 南清掃工場 施設係	
事務・事業の内容 現状及び課題	南清掃工場では、ごみ焼却時の排熱利用による発電を行い施設の電力をまかなうほか、余剰電力は電力会社に売電している。焼却量は24時間一定のため、発電量は昼夜ともほぼ一定量であり、売電量も昼夜の変化は少ない。	
改善内容	夏季の電力需要ピークである昼間に合わせ、ごみの焼却量調整(昼間の焼却量の増加)を行うと併に、工場内の節電対策(照明の減灯、焼却炉内温度を監視しながら(給・排気)送風機の運転台数減等)を行い、使用電力を大幅に減少させ、昼間の電力会社への売電量の増加を図った(7月～9月の受電は0Kwh)。売電単価は、昼間単価が夜間単価より高額のため売電収入が増加した。(10月以降も同様の焼却炉運転を継続する。)また、局運営方針に掲げる東日本大震災の影響対策として、逼迫する電力供給量に寄与するものである。	
改善効果	改善前	H22年度(7・8・9月合計)総(昼夜間)売電電力量 4,052,088Kwh (売電金額 41,027,720円) (売電単価:昼間 13.1円/Kwh・夜間 6.6円/Kwh)
	改善後	H23年度(7・8・9月合計)総(昼夜間)売電電力量 5,195,232Kwh (売電金額 54,356,418円) 対H.22年度増加分1,143,144Kwh (増加分売電金額 13,328,698円)
	その他の効果	平成21年度から電力売払収入の一部を環境共生部で取り組む「地球温暖化対策推進基金」に積立て、市民・事業者が取り組む地球温暖化対策(電気自動車購入奨励事業等)への支援に活用している。

【優秀賞】

件名	テレビ神奈川データ放送にひばり放送配信	
受賞課・機関名	危機管理室 予防対策班	
事務・事業の内容 現状及び課題	ひばり放送が聞き取れなかった場合の補完対策として、「ひばり放送テレホンサービス」、「市ホームページ」、「防災メール」で対応を行っているが、有料であったり高齢者には容易に入手することが困難であるなど様々な課題があり、市民サービスの向上に向けて、補完対策の更なる強化が求められていた。 【補完対策課題】 ・ひばり放送テレホンサービス→通話料が必要。直近の放送しか聞くことができない。一部の電話回線では使用不可。 ・市ホームページ、防災メール→通信料が必要。高齢者にはなじまない。パソコンや携帯電話が必要。	
改善内容	平成23年7月24日の地デジテレビの完全移行に伴い、テレビ神奈川のデータ放送を有効活用し、ひばり放送や防災緊急情報を配信することで、補完対策の強化を図った。 【配信までの経過】 ・データ放送配信のシステムは広聴広報課ですでに運用されているため、項目「防災ひばり放送」の追加による若干のシステム修正を行った。 ・テレビ神奈川や関係課との調整を行い、着手から開始までの期間は2ヶ月弱であった。 ・システム追加による費用は不要。	
改善効果	改善前	・ひばり放送テレホンサービス→通話料が必要。直近の放送しか聞くことができない。一部の電話回線では使用できない。 ・市ホームページ、防災メール→通信料が必要。高齢者にはなじまない。パソコンや携帯電話が必要。
	改善後	・テレビ神奈川データ放送→無料。履歴が残るため過去の情報の確認ができる。地デジ化の完全移行により、ほとんどの世帯が地デジ対応型テレビを所有。パソコンや携帯電話と違い、テレビからの情報入手のため、「ひばり放送テレホンサービス」と同様に高齢者でも取り扱いが容易である。
	その他の効果	・配信日当日中は、リモコンのdボタンを押すと防災ひばり放送の画面が表示されるため、簡単な操作で確認ができる。 ・文字放送のため、聴覚障害者にも対応できる。 ・文字放送のため、何度でも確認ができる。 ・システムの運用や保守の費用がかからない。

【優秀賞】

件名		退職手当試算シートの作成と公開
受賞課・機関名		総務部 職員課 制度・給与班
事務・事業の内容 現状及び課題		<ul style="list-style-type: none"> ・定年退職をはじめ、自己都合退職の予定者等からは、退職手当の試算や退職時期による金額の差を確認する依頼が職員課に多く寄せられていた。 ・職員課の担当者が退職手当に係る問い合わせに対応するためには、本人の給与歴や休職歴などの異動情報を調査する必要があり、説明する際には、試算した金額だけでなく、退職手当制度の概要や給与改定などにより試算額が変動する可能性なども説明する必要があり、多くの時間と労力を要していた。
改善内容		生年月日や採用日、退職予定日等を入力することにより、簡単に試算ができる「退職手当試算シート(エクセルファイル)」を作成し、グループウェア上の共用キャビネットにて公開し、職員に周知を行った。
改善効果	改善前	1件の退職手当の試算に関する問い合わせに対して、職員課の担当者は、試算作業や本人の説明を合わせると、およそ30分から2時間の時間を要していた。また、職員にとっても、職員課に問い合わせるか、自分で退職手当制度を理解したうえで試算する方法しかなかった。
	改善後	試算シート作成・公開後は、職員が自分で退職手当の試算を行うことができるようになり、職員課への問い合わせが基本的になくなったことにより、担当者の事務負担が軽減した。
	その他の効果	直接市民サービスに寄与するものではないが、職員課がサポートすべき市の職員が、将来の生活設計の参考となる退職手当の情報を独自に入手できるようになり、利便性が向上した。

【優秀賞】

件名		少年・少女消防教育
受賞課・機関名		予防課 予防班
事務・事業の内容 現状及び課題		小学校における消防訓練は、1年生から6年生までの全学年生徒に訓練を実施しているため、共通して理解できる火災の基本的な内容しか訓練指導を行うことが出来ない。
改善内容		「自分で自分の身を守る子どもになる」(火災による危険を自分で回避する能力、火災の状況に応じた行動や対応がとれるようになる)ことを目的に、小学校3・4学年(目的が理解できる最小学年)を対象とした少年・少女消防教育(ファイヤースクール)を実施することにした。
改善効果	改善前	通常の消防訓練では短時間で全学年生徒に訓練指導を行うため、生徒の関心度及び理解度が低い。
	改善後	少年・少女消防教育という授業の形態をとることにより、生徒の関心度及び理解度が増す。また、市内小学校の3・4年生全生徒が少年・少女消防教育を受講することにより、大きな火災予防に繋がる。
	その他の効果	

【優秀賞】

件名	期日前投票用の宣誓書を投票所入場整理券裏面に印刷して送付
受賞課・機関名	市選挙管理委員会事務局
事務・事業の内容 現状及び課題	近年期日前投票制度が定着してきており、全投票者数の2割近くを占めるまでになっている。期日前投票をする際は、投票所で期日前投票事由に該当する旨の宣誓書に記入することとなっているが、選挙人から利便性向上についての求めもあり、また、投票所の交通整理のための案内係の配置が、人件費増加の要因ともなっている。
改善内容	期日前投票開始に合わせて発送する投票所入場整理券について、その裏面に宣誓書を印刷しておくことにより、選挙人があらかじめ自宅等で記入ができるようになり、選挙人の利便性向上や期日前投票事務従事者にかかる人件費の削減、会場に用意する宣誓書の印刷枚数削減に効果があった。
改善効果	改善前 庁内印刷経費(84,000枚作成)・・・約140,000円 非常勤職員(17投票所×1名)・・・約1,380,000円 合計 約1,520,000円
	改善後 入場整理券裏面印刷経費(H22参議選の業者見積)・・・約1,000,000円 合計 約520,000円削減 + 選挙人の利便性向上と投票率向上に効果
	その他の効果 投票所入場整理券の裏面に印刷しておくことにより、期日前投票制度の啓発に繋がるとともに、投票所で宣誓書に記入する手間が軽減され、選挙人の利便性や投票率の向上に効果があった。

【奨励賞】

件名	シティセールスの推進(戦略的な情報発信の推進)
受賞課・機関名	渉外部 広聴広報課 シティセールス班
事務・事業の内容 現状及び課題	シティセールス推進指針に基づき、より戦略的・効果的にシティセールスを推進するための全庁的、全市的な推進体制が整備された。また、庁内に若手職員を中心としたプロジェクトチームを設置し、「相模原市シティセールス戦略検討報告書」がまとめられた。今後の課題としては、この基盤をもとにした本市の都市ブランドの構築と広報紙をはじめ、ホームページ、ラジオ、テレビなど様々な媒体を活用した情報発信力の強化を図ることが求められている。
改善内容	情報発信力の強化として、首都圏メディアを招いて市内の魅力を紹介する「プレスツアー」や情報を直接メディアに持ち込む「メディアキャラバン」の実施、また首都圏メディア約300社にメッセージを送付するツール「ニュースレター」の刊行を行った。インターネット系の情報発信では、ツイッターの開始をはじめ、影響力の強いブロガーを招致した「ブロガーツアー」を実施している。これらと同時に、トップランクのプロモーターを集めた「ブランド戦略会議」を設置し、都市ブランド構築のための体制を整えた。
改善効果	改善前 記者クラブや地元メディアへの情報提供がメインで、限られた範囲の中での情報発信であった。
	改善後 情報発信力の指標となるメディア露出による情報伝達人数は、ブログ読者を除いても1億374万人となる。諸費用約290万円に対し、それを広告費で払った場合の試算は約4,000万円となっており、発信量及びコストパフォーマンス双方で効果が見られる。今後の情報発信に向けてのメディアやブロガーとの関係構築も順調に図られている。
	その他の効果 広告宣伝費を支出しなくても、いくつかのメディア媒体が相模原市を取り上げてくれたり、ブロガーによる発信効果で市内の観光地や店舗の認知度が上がっている。これにより市内の市民交流が増えたり、藤野地区を中心に他県からの来客も増えている。

【奨励賞】

件名	市役所本庁舎へのIP電話の導入	
受賞課・機関名	財務部 管財課 庁舎管理班	
事務・事業の内容 現状及び課題	本庁舎では、従来から電話料金を削減するため、電話会社の選定(マイライン)及び契約プランの変更等を行ってきたが、近年、各社でIP電話のサービスが開始されるなど幅広い選択が可能となった。	
改善内容	<p>本庁舎の電話契約プランを見直し、ダイヤルイン回線をIP電話(NTT東日本「ひかり電話」)に契約変更し、基本料金及び通話料の削減を図った。</p> <p>また、各施設に「ひかり電話」を導入することにより、施設間通話が無料となるため、更なる電話料金の削減が期待できる。H23.9.1現在、本庁舎以外に3施設(緑区役所・南区役所・津久井総合事務所)が導入している。</p> <p>なお、回線障害等のリスク分散を図るため、代表電話は従来どおりの回線を使用している。</p>	
改善効果	改善前	ひかり電話導入前の本庁舎月平均電話料金(H21.4~H22.11) ・2,260,607円/月
	改善後	ひかり電話導入以降の本庁舎月平均電話料金(H23.1~H23.7) ・1,922,424円/月 月平均削減額 ▲338,183円/月
	その他の効果	電話番号等の変更もないため、市民に対しては、従前と同じサービスが維持できている。

【奨励賞】

件名	TQM(品質管理的手法)による医療費助成事務の委託化の実施	
受賞課・機関名	福祉部 地域医療課 医療給付班	
事務・事業の内容 現状及び課題	近年、新たな公費負担医療制度の創設と医療費助成制度の拡充による受給者数の増加により、受給者及び医療機関からの医療費助成金の請求件数が年々増加傾向にあり、担当職員が行っている償還・直接請求業務(医療費助成金の審査計算)の事務処理について、職員数の減員(H20年度⇒H21年度▲1人)等から、恒常的な時間外勤務が続き、市民サービスに直結した問題として、正確かつ安定した事務処理に影響を及ぼしている。	
改善内容	今後、請求件数の増加と制度拡充等による業務量の増加が見込まれるため、人事異動等にも影響を受けずに安定した事務を遂行することが可能な事務委託を、平成22年6月から3年間の長期継続契約により実施した。実施にあたってはTQMを検討手法とし、業務レベルを一定以上に保ち、業務改善にも繋げていく業務管理の考え方により、具現化していく手法を、長期に渡り業務の観察・分析などの検討を重ね、情報の共有化と意識向上が図られた成果として、職員共作による事務処理マニュアルが完成し、業務委託による委託化が実現した。	
改善効果	改善前	<p><委託導入前></p> <ul style="list-style-type: none"> ・償還・直接請求の件数 H21実績:累計98,198件 ・1人当たり医療費助成担当職員(8人)の時間外勤務 H21実績:月平均39h(累計3,733h)
	改善後	<p><委託導入後></p> <ul style="list-style-type: none"> ・償還・直接請求の件数 H22実績:累計106,320件⇒対前年度比:累計+8,122件 ・1人当たり医療費助成担当職員(8人)の時間外勤務 H22実績:月平均26h(累計2,506h)⇒対前年度比:月平均▲13h(累計▲1,227h)
	その他の効果	委託業者は常時地域医療課内に在駐し、2.5人分(1日当たり)の労働力が確保され、入札による効果により年間委託料が5,044,248円となり、常勤職員の人件費(1人当たり約768万円)を下回った。医療費件数ではH21とH22の累計比較で約8.3%(+8,122件)の増加となったが、時間外勤務では約32.9%(▲1,227h)の削減となった。

【奨励賞】

件名	災害時等における駅前混乱防止対策体制の見直し	
受賞課・機関名	まちづくり計画部 都市鉄道・交通政策課 交通計画班	
事務・事業の内容 現状及び課題	<p>去る3月11日に発生した東日本大震災時の駅前混乱の状況及び対応策について、これまでの市地域防災計画上に位置付けられていた「駅前混乱防止対策」の課題(連絡体制)が浮き彫りとなり、十分な体制が確保出来ていないことが判明。</p> <p>※災害時の鉄道の運行状況は交通事業者本社等に問い合わせていたが、現場の詳細な状況までは把握仕切れていなかった。</p> <p>※JR相模湖駅及びJR藤野駅の状況を把握する体制が組まれていなかった。</p> <p>※交通事業者との連絡手段として通常の電話回線を使用していたため、電話回線が込み合い電話が繋がりにくい状況が発生したことで、タイムリーな状況把握を行うことが出来なかった。(状況を把握出来た段階では、既に情報が古いこともありニーズにあった対応が実施出来なかった。)</p>	
改善内容	<p>本課及び市内の主要5駅(橋本駅、相模原駅、町田駅、京王橋本駅、相模大野駅)にデジタル防災無線を配備するとともに、鉄道事業者と行政が行う役割分担を明確にした。</p> <p>また、JR相模湖駅及びJR藤野駅における駅前混乱状況を把握するため、各まちづくりセンター及び各区総務課との連絡体制を整備した。</p> <p>さらに、デジタル防災無線の通信試験を月に1度実施することとし、駅職員の緊急時対応方法の確認を行うこととした。</p>	
改善効果	改善前	<p>・本社及び支社への問い合わせによる情報収集を行っており、各駅における混乱状況等タイムリーな情報収集が行えなかったため迅速な対応が出来なかった。</p> <p>【状況把握に要した時間】 約20分(1社あたり5分×4社=20分)</p> <p>・職員の派遣要請がされた時点で、周辺道路は混雑していたため現場への到着時間が大幅に遅れた。</p> <p>【所要時間】例)本庁⇒橋本駅 通常時:約20分 震災時:約50分</p>
	改善後	<p>・主要5駅に配備したデジタル防災無線による連絡体制を構築したことにより、状況把握等情報収集時間が短縮された。</p> <p>【状況把握に要した時間】 0分(各駅等から随時報告)</p> <p>・タイムリーな状況把握が可能となったことに伴い、職員派遣等迅速な対応が可能となった。</p> <p>【所要時間】例)本庁⇒橋本駅 通常時と同時間で現場到着</p>
	その他の効果	<p>・駅との連絡体制を強化したことに伴い、9月21日の台風15号発生には交通事業者との状況報告等の調整が円滑に実施でき、駅前滞留者に対し迅速な対応を行うことが出来た。</p> <p>・駅滞留者数や周囲の状況、ニーズに応じた対応が可能となった。</p>

【奨励賞】

件名	中学生が主体となった緑区CM制作によるシティセールスの推進	
受賞課・機関名	緑区役所 地域政策課 政策班	
事務・事業の内容 現状及び課題	<p>区の地域資源が持つ魅力を再発見するとともに、区の魅力を区内外に効果的に発信するため、区民の視点や発想を生かす手法が必要である。</p>	
改善内容	<p>緑区を映像でPRする手法として、短時間で視聴することができるCMを制作することにより、ホームページ等で効果的にPRすることができ、アクセス数の増加につながった。また、企画・制作にあたっては、中学生ボランティアを募集し、中学生が主体的に取り組むことにより、若い感性と柔軟な発想が生かされ、身近な地域や人物が登場する親近感のあるCMを制作することができた。</p>	
改善効果	改善前	<p>中学生が緑区の魅力について考え、話し合う機会がなかった。</p> <p>また、中学生が行政と関わる機会がなかった。</p>
	改善後	<p>CMの内容を企画する過程においては、中学生が緑区の持つ地域資源について率直な意見交換を行うことにより、身近な地域から緑区全体の魅力を考えることができた。また、中学生が市職員や地域住民など様々な大人と関わりが持てるとともに、専門の技術スタッフから指導を受けられる貴重な経験の場でもあり、区役所をはじめとした行政を身近に感じることができる事業であると保護者からも好評を得ている。</p>
	その他の効果	<p>中学生が主体的に取り組むことにより、区の魅力について自ら考え、緑区が有する自然、まち、歴史、人などの地域資源について、研究し再発見する契機となった。</p> <p>また、他校生徒及び地域住民との交流などを通じて緑区を身近に感じ、郷土を大切に思う意識の醸成を図ることができた。</p>

【奨励賞】

件名	窓口環境の整備及び窓口業務体制の改善	
受賞課・機関名	中央区役所 区民課 住民基本台帳班	
事務・事業の内容 現状及び課題	区役所が設置され、各種の証明書交付申請・届出については、3区民課窓口に分散される傾向にある。しかし、本庁舎内に設置された中央区役所区民課の来客者は依然として多く、政令指定都市への移行後の新たな証明発行、事務処理等の変更による混乱などにより、お客様を常にお待たせしている状況にあった。事務処理体制についても、これまで、当班は、内部担当と窓口担当に分かれ事務を行ってきたが、お互いの事務内容が十分に理解できていないところがあり、窓口での来客者や電話での問合せに対しての説明が速やかにできないことなどがあった。	
改善内容	①1箇所しかなく混雑していた証明書交付窓口を2箇所にし、その一方を時間がかかる申請書の補正や手数料免除の証明書の交付専用とした。②転籍・分籍届出は戸籍証明書の添付がない場合は戸籍届出窓口から受付窓口に戻り請求する方法から、最初に受付窓口で必要な戸籍証明書の有無を確認し、お持ちでなければ交付申請受付後、証明書を発行し届書とともに戸籍届出窓口を引き継ぐこととした。③内部、窓口担当に分かれ行ってきた事務処理体制から、班員を3班に分け、そのうち2班が窓口を1班が内部事務を日替りで担当し、全ての班員が内部、窓口事務を行うこととした。	
改善効果	改善前	①申請書の補正等で、他のお客様をお待たせすることが度々あった。②転籍届出等では添付の戸籍がない場合、戸籍届出窓口から受付窓口に戻り戸籍証明書を請求しなければならなかったため、お客様に手間をおかけしていた。③内部、窓口担当と分かれていたため、お互いの事務を熟知しておらず、適切な説明ができない状況があった。
	改善後	①申請書の補正等で、他のお客様をお待たせすることが度々あった。②転籍届出等では添付の戸籍がない場合、戸籍届出窓口から受付窓口に戻り戸籍証明書を請求しなければならなかったため、お客様に手間をおかけしていた。③内部、窓口担当と分かれていたため、お互いの事務を熟知しておらず、適切な説明ができない状況があった。
	その他の効果	

【奨励賞】

件名	地震災害時における初動マニュアルの作成	
受賞課・機関名	南区役所 総務課	
事務・事業の内容 現状及び課題	3月11日の勤務時間中に東日本大震災が発生したが、総務課内において、指示系統が明確でなく、何をすべきかを各職員の判断で対応することになった。また、職員初動マニュアルはあるものの、突発的に発生する地震では職員自身も動揺してしまうため、優先順位をつけて具体的に何を行えばいいのか判断することが難しい。	
改善内容	地震発生時にすぐにやること、1時間以内にやるべきこと、1時間以後におこなうことを表として明確にし、課内に常時掲示することで、誰でも迅速かつ的確な対応を行えるようにした。	
改善効果	改善前	
	改善後	
	その他の効果	地震発生で混乱する中、やるべきことが明確になり、担当をすぐに割り振ることができるため、庁舎管理担当や防災担当者が不在であっても、来庁者の安全確保を含め、各職員が適切かつ迅速に対応できるようになった。

【奨励賞】

件名	中学校給食予約システムにおける「1か月一括予約」の導入	
受賞課・機関名	教育環境部 学校保健課 給食班	
事務・事業の内容 現状及び課題	昨年11月から実施している中学校完全給食(弁当併用デリバリー方式)では、保護者の利便性を高めるため、インターネットを介した給食予約システムを導入し、献立を確認しながら、1日ごとに給食を予約することができる。しかし、毎日給食を喫食したい保護者にとっては、同じ作業を1日ごとに繰り返す必要があり、作業の効率化を求める声があがっていた。	
改善内容	平成23年9月より新たに「1か月一括予約」を導入した。 これにより、1日ごとに行わなければならない予約の作業を1回で出来るようになった。 また、予約のキャンセルについても、1か月一括で行うことが可能となった。	
改善効果	改善前	1日ごとの予約作業を繰り返し行わなければならない。(1か月の給食回数は18回程度)
	改善後	1か月まとめて一括で予約できるようになったため、約18回行っていた予約作業を1回でできるようになり、予約方法が簡単になった。
	その他の効果	利用している保護者から「便利になった」との感想をいただいている。

【奨励賞】

件名	庁舎見学时における、紙芝居の活用について	
受賞課・機関名	相模原消防署 警備課 上溝分署	
事務・事業の内容 現状及び課題	小学生や幼児等の各種団体に対し庁舎見学を実施し消防業務についての説明を行っている。話中心の講話では、興味を示す幼児等が少なく、保護者も講話に集中できない状況であった。	
改善内容	幼児への説明の際に、イラスト等を用いた紙芝居を活用し、幼児が関心を示すようにした。	
改善効果	改善前	
	改善後	
	その他の効果	紙芝居を取り入れたことにより、幼児が関心を示し、保護者も集中でき効率の良い庁舎見学を行うことが出来た。