

『令和5年度 職員提案及び業務改善報告』実施報告

1 制度の定義

- (1)職員提案 自己の所属する課以外の課が所掌する事務又は事業に関する業務の改善の提案
- (2)業務改善報告 自己の所属する課が所掌する事務又は事業に関する業務の改善の報告

2 提出状況

単位:件

| 令和5年度(加内:令和4年度) | | |
|--------------------------------|--------------|--------------|
| 職員提案 | 業務改善報告 | 合計 |
| 42 〔 アイデア提案:19 事務提案:41 〕 | 259 (333) | 301 (393) |

3 褒賞対象件数(令和5年度)

単位:件

| 職員提案 | | 業務改善報告 | |
|------|----|--------|----|
| 1級 | 1 | 改善1級 | 1 |
| 2級 | 1 | 改善2級 | 1 |
| 3級 | 3* | 改善3級 | 1 |
| 4級 | 3 | 改善4級 | 7 |
| 新人賞 | なし | ピカ⑩イチ賞 | 10 |

※3級の3件は同一内容の提案

<参考> 令和4年度褒賞対象件数

職員提案(アイデア提案:4件 事務提案:感謝賞4件)

業務改善報告(1~4級):10件

4 表彰対象案件

(1)職員提案

◆1級 「男性職員の育児休業取得促進」

| | |
|-------|--|
| 提案の背景 | <ul style="list-style-type: none"> ・政府は、令和2年度から、子供が生まれた全ての男性職員が1か月以上を目途に育児に伴う休暇・休業を取得できることを目指し、取組を進めている。 ・平塚市では、平成28年4月に「日本一働きやすいまち」を目指し、落合市長をはじめ、幹部職員が県内市町村では初となる「イクボス宣言」をし、令和5年度末までに「担当長以上のイクボス宣言の割合100%」を市の意思決定として、取り組んでいる。 ・平塚市職員の令和4年度における育児休暇取得率は女性は100%であるのに対し、男性職員は26%程度となっており、ワークライフバランスの推進の観点からも男性職員の育児休暇取得率の向上は課題と考える。 |
|-------|--|

| | |
|--------------|--|
| <p>提案の概要</p> | <p>「育児休業の取得が当たり前」の職場環境の実現を目指し、男性職員の育児休業取得率の向上のため、以下の取組を提案する。</p> <p>①育児計画書中にある「育児休業の取得予定」欄において、「有○」「無×」「未定△」のいずれかを選択させるやり方を廃止し、取得期間のみを記入する様式に変更する。(育児休業については、取得することを前提とするため、取得期間のみを記入させる様式とする。)</p> <p>②仮に、職員が育児休業を取得しない場合、その理由を所属長が聞き取り、人事主管課に報告する運用とする。方法としては、育児計画書中に新たに「所属長記入欄」を作成し、そこへ職員から聞き取った内容(育休を取得しない理由等)を記入するようになる。</p> <p>③効果の検証方法として、毎年、部長会議にて部ごとの育児休業の取得率を共有する。</p> |
|--------------|--|

◆2級 「避難所運営に係る業務上資料(データ)の庁内サーバー格納先の確立について」

| | |
|--------------|--|
| <p>提案の背景</p> | <p>市民の災害に関心が高まる中、避難所運営に係る資料の詳細化や種類の多様化が進むと共に、職員が参加する地域自治会等の防災訓練資料が加わる等避難所運営に必要な資料は多く、施設写真や逃げ地図の他、委員会内で情報共有用にカスタマイズした資料等容量が大きいデータが数多く存在する。また、近年風水害マニュアルや感染症対策マニュアルが追加された他、新型コロナウイルス感染症拡大の影響による対応として、施設管理者や自治会との調整のために作成が必要となった資料が加わり、資料(データ容量)が更に増える状況となっている。</p> <p>現在、避難所運営に関する資料(データ)は、各避難所配備職員のリーダーを中心に作成されており、避難所リーダーの個人フォルダに格納されている。個人の業務に必要な資料ではなく、あくまでも避難所運営上必要となる資料を個人が持つことで、次の問題点が顕在化してきている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の属人化が進む(他職員の関与が進みにくい。業務のリーダー個人依存) ・個人フォルダ容量の圧迫(平常業務への支障及び、本当は必要な避難所の資料削除の必要性) ・業務引継ぎ時の効率の悪化(個人フォルダにあるデータを後任に委ねるため、データの移動を行う必要あり) ・他配備職員との情報共有効率の悪化(連絡網作成や共有すべき資料を、都度メールやチャットで送受する必要がある。) |
| <p>提案の概要</p> | <p>避難所運営に係る業務上資料(データ)は、個人の作業用のデータではなく、業務上の資料であることから、庁内サーバーに各避難所運営に関する資料の格納先を用意する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・格納先をサーバー内に作成し、配備職員に権限を付与。 ・個人情報(避難所運営委員会連絡網・職員連絡網)については、当該配備職員以外閲覧できない領域を設ける。 |

◆3級 「職員証 平仮名で名字のみの表記に！」

| | |
|--------------|--|
| <p>提案の背景</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・(他自治体ではあるが)名札から SNS で名前を探し出され、声をかけられたり、ダイレクトメッセージが送付されたことや、インターネット上に名前が公開された等の事例がある。 ・他職種(例:薬剤師やバス・タクシー運転手等)でも、ストーカー被害やカスタマーハラスメントの防止等の観点やインターネット上の誹謗中傷につながる懸念から、名札の氏名記載の方法についての見直しや名札の義務を廃止する動きがある。(国から通知も出ている) ・名字のみの職員証を作成する自治体が増えている。 |
| <p>提案の概要</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・職員証の氏名の表記(表面のみ)をフルネームから平仮名の名字のみに変更する。 ・外国人や高齢者、障害者にとっても読みやすいよう、ユニバーサルデザインフォントを使用し、文字も(現状のものよりも)大きくする。 |

◆3級 「職員証の裏面氏名の記載を名字のみに変更」

| | |
|--------------|---|
| <p>提案の背景</p> | <p>カスタマーハラスメントが社会問題と認知されてから久しい。一昨年から昨年にかけて本市においても職員が顔写真と氏名を所属情報と併せて、SNS 上に公開される事案が生じていることは職員間でも周知のことだと思う。社会的に、名札のフルネーム廃止が進みつつある(濱川 2023)状況下で、本市においても実害が生じている以上、検討すべき時期に入っていると考える。開かれた庁舎と職員の私生活の保護の双方の両立を、可能な限り高いレベルで実現する必要があると考えた。地方公共団体に限らず、民間団体においても、カスハラ被害は深刻な問題であり、完全な予防は実質的に不可能であるが、それを多少なりにリスク軽減させる現実的な手法の一つとして、以下の内容を提案する。</p> |
| <p>提案の概要</p> | <p>最終的な着地点としては、名字のみの名札に変更することにある。検討すべき課題については、①開始時期、②開始する規模(先行して窓口課で実施するか、全庁画的に実施するか)、③旧姓使用者をどう取り扱うか、であると考え。実施するとなれば極力早期の実現を前提に、費用の問題を考慮する必要がある。また、この数年間での社会状況の認識への変化や現に窓口での職員が感じている対応リスクを考慮して対応すべきことと考える。</p> <p>①と②については、既に実施をしている佐賀県佐賀市では、本市でいう1階窓口課を中心に1年半の試験期間を設け、市民の反応を確認したうえで、職員の希望もあって全庁的に実施をしたという経緯である(野上 2023)。前例があるのであれば、実施の可否を検討したうえで、実施するとなった場合にはコスト面や管理面から、画一的な実施のほうがメリットが大きいと考えるが、それについてはここでは提案せず、実施する際の判断に任せたい。</p> |

◆3級 「名札の名前表記について」

| | |
|--------------|---|
| <p>提案の背景</p> | <p>現在、平塚市では職員の名札をフルネーム漢字表記で統一している。近年 SNS の普及に伴い、名札から個人情報を検索されたり、インターネット上に名前が公開されることにより、プライバシーが侵害される可能性がある。</p> <p>実際に、他市町村では、名札に記載されている氏名から SNS を使って行動履歴を調べられたり、市民から SNS のダイレクトメッセージをもらったケースが報告されている。(佐賀市)</p> <p>個人情報は保護しつつ、名札を見やすくすることで、円滑な市民サービスの推進につなげる必要がある。</p> |
| <p>提案の概要</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・次回名札更新のタイミングで名札に記載している氏名を名字のみの表記にする。 ・名札氏名を現在より大きな文字で記載する。 ・名前の表記を平仮名記載にする。 |

(2)業務改善報告

◆改善1級

| 改善課 | 改善名 | 概要 |
|--------------|---|--|
| <p>情報指令課</p> | <p>1分1秒でも早く「助けて」に応えます！ スマートフォンアプリを活用した発生場所の把握</p> | <p>スマートフォンアプリ「Googleマップ」による、座標(緯度・経度)情報を活用した運用を導入。通報者の操作手順は3ステップのため、迅速かつ正確な位置を把握することができるようになった。 Googleマップの普及率の高さと操作が簡便であることに加えて、運用に費用がかからないコストメリットが導入の決め手となった。</p> |

◆改善2級

| 改善課 | 改善名 | 概要 |
|--------------|---|--|
| <p>危機管理課</p> | <p>【災害情報配信システム導入】費用の削減と市民への情報伝達速度アップ◆約 4,000 万円の削減◆</p> | <p>新しいクラウドシステムを導入することにより、一括配信できるようになった。また、同様のシステムを利用している他課の業務を同じシステムに組み込んだ。入力や確認作業の時間の削減ができ、情報伝達に要する人員の削減ができた。</p> |

◆改善3級

| 改善課 | 改善名 | 概要 |
|---------|---------------------------|---|
| デジタル推進課 | 『チャット』導入！庁内ポータル更新による業務効率化 | 更新前よりも多機能なシステムを導入し、チャット等の新たな機能を活用することで、働き方の変革を促し、業務効率化を図った。ただシステムを導入するだけではなく、「本市独自のマニュアル」「8分でわかる利用入門動画」の作成、「操作説明会」の開催、「定期的な活用情報」の周知等を通して、各機能の活用場面を明確化し、できるだけ多くの職員が活用できるように工夫した。 |

◆改善4級

| 改善課 | 改善名 | 概要 |
|--------|---|--|
| 障がい福祉課 | 身体障害者手帳交付説明会の動画化で業務負担を削減！ | 説明会の内容を1本の動画に作成。職員による毎回の口頭説明が不要となり、説明会中に在住する職員や説明会前後に要する準備作業の削減につながった。 |
| こども家庭課 | 電子申請活用で、約2,700件の開封、糊付け作業を削減 | 電子申請を活用することで、郵送で提出された場合の開封作業を、ダウンロードし印刷するだけの作業に置き換えた。また、電子申請の添付資料の貼り付け(糊付け)作業を不要とした。 |
| 災害対策課 | 災害対応をデジタル化～スマホを活用して現場から情報を素早くキャッチ～ | 公用スマートフォンを配備し、無料ビジネスチャットアプリLINEWORKSと神奈川県災害情報管理システムを活用して、現場職員への一斉伝達や現場の職員からリアルタイムに近い形で写真や動画を市役所に報告が出来る体制を構築した。 |
| 市民税課 | RPA活用による事業所情報入力の自動化 | RPAを使って検索から検索結果のリスト化までを自動化し、基本情報を一覧できるようにした。その後のシステム登録の場面でも、RPAを使うことにより情報の入力を自動化した。 |
| 事業課 | 【ふるさと納税 体験型返礼品】ロイヤルルームの特典！！競輪をバンク内で生観戦＆表彰式で優勝選手との記念撮影 | ロイヤルルームの席証をふるさと納税の返礼品として、寄附者(利用者)を募った。普段入ることができないバンク内でのレース観戦や、優勝選手との記念撮影、サイン色紙や平塚競輪オリジナルグッズのプレゼントなど、競輪ファンにはたまらないインセンティブを用意し、競輪の魅力を存分に味わえる体験型のふるさと納税を企画した。 |
| 固定資産税課 | 固定資産税・都市計画税の減免処理におけるRPAの活用 | デジタル推進課で導入しているRPAソフト(Uipath)を活用し、処理過程(シナリオ)を作成。イレギュラーケースについてはRPAの設定で処理を一旦停止する仕様としたため、事務処理誤り等も発生していない。改善前までは主に時間外勤務時間中に処理せざるを得ない状況だったが、勤務時間中にシステム処理を完結することが出来るようになった。 |
| 納税課 | 軽自動車税の減免事務におけるデジタル化 | 申請者の記入上の入力漏れ・間違いの軽減のため、様式を修正すると同時に、受け付けた申請書をAI-OCRでデータ化し、それをRPAにより税システムに取り込むように業務を見直した。併せて、この一連の作業を随時実施することにより、業務負荷が分散・平準化された。 |

◆改善5級 249件(ピカ⑩イチ賞10件含む)

※ピカ⑩イチ賞は、各課から推薦されたピカイチ改善の中から、庁内アンケート11位以下の報告者を対象に、厳正な抽選により10件抽出し、褒賞対象とするものです。

5 業務改善 課・部別提出状況

<課別順位>

単位:件

| 順位 | 課名 | 件数 |
|----|--|----|
| 1 | 保険年金課 | 46 |
| 2 | 事業課 | 38 |
| 3 | 情報指令課 | 32 |
| 4 | 広報課 | 17 |
| 5 | こども家庭課 | 11 |
| 6 | 行政総務課 | 10 |
| 7 | 病院総務課 | 9 |
| 8 | 納税課、市民税課 | 8 |
| 10 | 青少年課 | 6 |
| 11 | 災害対策課、商業観光課、開発指導課 | 5 |
| 14 | 固定資産税課、高齢福祉課、警備第三課 | 4 |
| 17 | 資産経営課、産業振興課、人権男女・共同参画課、健康課、収集業務課、建築住宅課、スポーツ課、消防総務課 | 3 |
| 25 | 職員課、契約検査課、庁舎管理課、農業委員会事務局、中央図書館、消防救急課 | 2 |
| 31 | 危機管理課、デジタル推進課、協働推進課、障がい福祉課、介護保険課、環境施設課、交通政策課、下水道経営課、選挙管理委員会事務局、教育施設課、社会教育課 | 1 |
| - | 秘書課、企画政策課、財政課、マイナンバー推進課、農水産課、市民課、市民情報・相談課、文化・交流課、福祉総務課、地域包括ケア推進課、生活福祉課、保育課、環境政策課、環境保全課、まちづくり政策課、建築指導課、都市整備課、みどり公園・水辺課、総合公園課、土木総務課、道路管理課、道路整備課、下水道整備課、会計課、議会局、監査委員事務局、教育総務課、学校給食課、学務課、教職員課、教育指導課、教育研究所、子ども教育相談センター、中央公民館、博物館、美術館、予防課、管理担当、警備第一課、警備第二課、経営企画課、医事課 | 0 |

<部別順位>

単位:件

| 順位 | 部名 | 件数 |
|----|-----------------------|----|
| 1 | 健康・こども部 | 66 |
| 2 | 公営事業部 | 38 |
| 3 | 消防本部 | 37 |
| 4 | 総務部 | 36 |
| 5 | 市長室 | 23 |
| 6 | 病院事務局 | 9 |
| 7 | 産業振興部 | 8 |
| 8 | 福祉部、まちづくり政策部、社会教育部 | 6 |
| 11 | 企画政策部、市民部、環境部、消防署 | 4 |
| 15 | 都市整備部 | 3 |
| 16 | 農業委員会事務局 | 2 |
| 17 | 土木部、選挙管理委員会事務局、教育総務部 | 1 |
| - | 会計課、議会局、監査委員事務局、学校教育部 | 0 |

以上