

職員提案(アイデア提案)褒賞対象

褒賞	標題	改善前のやり方	改善後のやり方・改善後の効果
最優秀賞	秦和会給付事業申請の電子化	秦和会給付事業において、宿泊補助申請やチケット助成申請など、申請時に申請書を紙面で作成し、領収書等を添付したうえで、人事課の窓口へ直接提出している。	児童手当や扶養控除等申告書などと同じように、庶務事務システムで申請できるようにする、または、共有フォルダに格納することで申請できるようにするなど、申請方法の電子化を図ることで、申請手続きの簡素化や本庁舎以外から申請書を提出していた職員の負担軽減が図れる。
優秀賞	電話を受ける際に、「この音声は録音されます」のアナウンスを入れる	アナウンスなく電話をとり、相手の要望を聞き取る。聞き間違いや職員が言った言わない等事案の発生により、それがより大きな問題化している。	まず、電話のやりとりを録音することで、カスタマーハラスメント防止につながると思います。 また、録音を聞き返せば対応記録がより鮮明になり、聞き間違いの防止や言った言わないの事案が避けられると考えます。 さらには、録音されていることで、普段の職員の言葉選び等、電話対応の質の向上にもつながると考えます。 最後にこの改善案の良いところは、仮に録音が叶わずとも、「録音されます」のアナウンスを入れるだけで、カスハラ防止意識がつくことだと思います。
優秀賞	会計年度任用職員の給与システムについて	現在、会計年度任用職員の給与システムはExcelを使用しており、各課の担当者が入力をしています。通常勤務の場合は、特に問題ありませんが、時間外勤務が発生した際には、担当者が自身で計算をしたうえで入力する必要があります。時間外労働の計算は単純ではなく、また間違いが許されないことから、入力及び確認作業に多大な時間を要します。	Excelではなく、常勤職員と同じように、専用の給与システムを導入することで、事務負担軽減がなされることを期待します。

職員提案(アイデア提案)褒賞対象

褒賞	標題	改善前のやり方	改善後のやり方・改善後の効果
奨励賞	工事等設計書のWeb公表について	<p>事業者等は、単価入り設計書が必要なときは、情報公開請求書を情報公開の窓口に提出し、工事等主管課において公開決定の決裁後、情報公開の窓口で写しの費用を負担(実費負担)のうえ、設計書の写しを受領している。(所要日数10日程度)</p> <p>過去5年間の請求状況では、工事等の設計書については、資料①のとおり全体の約8割であり、継続的に毎年度100件を超え、事務の負担となっている。</p>	<p>情報公開条例第22条では、情報の積極的な提供を推進しており、設計書は、情報公開の頻度も高く、全部公開として処理していることから、積極的に情報提供をすべき情報です。</p> <p>そこで、神奈川県では積算内訳書(金入り設計書)と入札調書を令和6年度からWeb公表を実施しています(かながわ電子入札共同システム。資料②のとおり)ので、本市においても、同様にWeb公表を実施することを提案します。</p> <p>このシステムは、本市においても既に利用しており、新たな費用負担をすることなく、実施することが可能です。事業者等は、10日間待つことなく、閲覧が可能となるとともに、市としても、工事主管課と情報公開主管課の事務負担の大幅な軽減を図ることが出来ます。</p>
奨励賞	全ての電話に録音機能とナンバーディスプレイを	<p>当課にはナンバーディスプレイの電話が1つしかなく、録音機能等も搭載されていない。</p>	<p>クレームや問合せ等を電話で受け付けるにあたり、スイッチ1つで録音がどの電話機でもできるようにしてもらいたい。また、折り返し番号の聞き間違いや同一の相手からの再三の電話がかかってきた際に認識を行うためにも、全て電話機をナンバーディスプレイ付きに変更する。</p>

職員提案(アイデア提案)褒賞対象

褒賞	標題	改善前のやり方	改善後のやり方・改善後の効果
奨励賞	隔日消防職員の出勤簿等を電子化に	<p>消防の隔日勤務職員の出勤簿、休暇申請、時間外勤務、特殊勤務はすべて紙で管理されており、月末には各種集計を複数人で行い、用紙や専用のデータへの手作業入力を繰り返すため、転記ミスや入力漏れのリスクが高く、確認作業に時間を要しています。</p> <p>消防の日勤職員や市役所職員はすでに電子化されているのに対し、隔日勤務職員は複雑な勤務体系を理由に対象外となっており、業務効率の面で課題があります。</p>	<p>現在使用されている統合内部事務システムを活用し、隔日勤務職員の出勤簿、休暇申請、時間外勤務、特別勤務を電子化する。</p> <p>特殊勤務は回数を入れるのみであることから電子化への移行は容易と考えられる。</p> <p>出勤簿等については、システムの出勤簿には隔日勤務用のパターンがあるため、まずは試行的紙媒体とともに運用し、その中で不具合等を洗い出し、段階的に電子化に移行していく。</p> <p>これにより集計や転記の手間が削減され、入力ミスや確認作業の負担が軽減される。また、紙・印刷費の削減、消防本来業務に充てる時間の確保など、業務効率と正確性の双方が改善される。</p>
奨励賞	防災備蓄倉庫の機器等の取扱い動画の作成、QRコード化	<p>各小中学校等の避難場所に配置された備蓄倉庫の資機材(チェーンソーや投光器、組み立て式トイレ)などについては、地区配備隊で備蓄倉庫を点検する際などに稼働確認や設営を行っているが、使用頻度が少ないため、防災課の職員に確認しないと使用方法がわからない時があった。</p>	<p>地区配備隊員は、防災の専門的ではないため、資機材を使用する際に手こずる場合が多い。</p> <p>そこで、備蓄倉庫の点検や避難所運営訓練などの際や事前に資機材の起動や組立てを行った際に動画を撮影し、QR化し、備蓄倉庫内のファーストミッションボックスなどに配置することで、使用方法をいつでも確認でき、防災課の職員も点検時などに説明する手間が省けて、地区配備隊員の知識向上にも繋がる。また、被災時には、人命の安全確保、被害の最小化、迅速な復旧・復興に繋げることができる効果がある。</p> <p>※対応方法、期間(1週間程度)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 地区配備隊の訓練時や防災課で事前に各避難所で資機材の取扱いの動画を撮影 2 動画をQRコード化し、避難所の備蓄倉庫に配置

職員提案(アイデア提案)褒賞対象

褒賞	標題	改善前のやり方	改善後のやり方・改善後の効果
奨励賞	「カスハラ」対策強化へ～ポスター掲出へ～	<p>近年、顧客や消費者等が長時間にわたる苦情や理不尽な要求を繰り返すなど、サービス業などを中心に社会問題化している「カスタマーハラスメント(カスハラ)」がある。</p> <p>地方自治体も民間企業同様にカスハラの悩みを抱えており、「窓口や電話で長時間の拘束」「卑猥な言動」「ばかやろうなどの暴言」「揚げ足取り」といった様々な行為により、職員によっては精神的・肉体的苦痛を受け、仕事に対する意欲の減退や恐怖を感じるのはもとより、退職・休職につながることもさえある。</p>	<p>「暴言・大声」「長時間の拘束」「過度な要求」「SNSへの掲載」などカスハラに当たるとされる行為を啓発する『ポスターを庁内に掲出する』ことで、「気づき」を促すことにつながる。</p> <p>なお、札幌市では令和5年夏に窓口の見えやすい場所にカスハラを警告するポスターを何枚も貼ったところ、事前に電話で不満をあらわにしていた来庁者がポスターに気づくと、みるみるトーンダウンしたという。また、県内では厚木市も同様に庁内各課の窓口ポスターを掲出している。</p> <p>今後、組織としてより統一的な基準で毅然と対応していくためにも、職員を守り、他の市民対応への影響を最小限にとどめられるような、本市の状況に応じたマニュアルやガイドラインの整備も望まれる。</p>
奨励賞	生成AI(ChatGPT)のさらなる活用に向けて	なし	<p>業務の効率化や生産性の向上、職員の業務負担の軽減、コスト縮減などのメリットがある生成AI(ChatGPT)のさらなる活用については、各課の業務にあわせ、ChatGPTを効率的かつ効果的に活用するためのテンプレートやマニュアル、リスクなどを整理し、誰もが簡単に使いやすくするためのノウハウを整理することが有効である。さらに、各課で作成したテンプレート等を取りまとめ、秦野市役所版のテンプレート集などを作成することにより、職員全体の意識の向上や業務の効率化等につながる。そのため、各課にChatGPTに関する知識を有する職員の配置や会計年度職員を採用することで、その検討などを円滑かつ効率的に行うことができる。また、ChatGPTに特化した職員提案などを設けることで、職員の意識向上につながる。</p>