

「一職場一改革」運動の取組みについて

奈良市では、職員が各職場において身近な業務について話しあい、改善目標を掲げ、達成のために職場を挙げて取り組み、その成果を確認することにより、組織改革と職員の意識改革を促進することを目的として、「一職場一改革」運動に取り組んでいます。

1. 実施経過 平成17年9月に開始し、以降毎年度実施。今年で4回目。
2. 実施方法 年度始め(今年は5月)に各課等で設定した当該年度の取組目標の報告を受けます。

平成20年度提出状況

提出職場 140 職場

(課等126、人権文化センター9、児童館4、青少年児童会館1)

提出件数 140 件

(参考)

平成19年度

提出職場 136 職場

提出件数 136 件

平成18年度

提出職場 144 職場

提出件数 144 件

平成17年度(初回)

提出職場 125 職場

提出件数 127 件

平成20年度「一職場一改革」運動の取組報告書の分類

- 1 待遇・窓口対応の改善による市民サービスの向上など
62件(44.3%)
- 2 情報の共有化等による全般的な業務又は職場の改善や職員の意識改革など
21件(15.0%)
- 3 特定又は新たな事務事業の執行・改善による事務の効率化や市民サービスの向上など
17件(12.1%)

- | | | |
|-----|---------------------------------|--------------|
| 4 | 職場環境の改善による事務の効率化や職場の安全向上など | 13件(9.3%) |
| 5 | 職場のコミュニケーション向上による活力ある職場づくりなど | 8件(5.7%) |
| 6 | 事務の簡素効率化による省エネルギー対策や市民サービスの向上など | 8件(5.7%) |
| 7 | 市民参画、協働によるまちづくりの推進など | 6件(4.3%) |
| 8 | その他 | 5件(3.6%) |
| 合 計 | | 140件(100.0%) |

(注)平成19年度は「待遇等市民サービスの改善」を統一テーマとした。

特色ある取組みの例(行政組織順)

病院事業課 [Mission×Passion×Action]

20年度の業務管理目標等遂行(Mission)のため熱意(Passion)を持って着実に実行(Action)する。三つのうち一つでもゼロがあると、すべてがゼロになってしまうという意味を込めて「×」という表現を用いた。

国際交流課 [おもてなしの心で迅速な対応を]

日常的な接客から、国内外の来客・賓客の応接まで隔てなく「おもてなしの心」で懇切丁寧に取組んで行く。

開発指導課 [「メモ」をとろう!]

市民からの問い合わせや相談などに対して、メモ(対応調書)を作成し課内に残すことで、意思統一を図る。メモの書き方にも様々な工夫をして、書くことにより自らの理解の助けとなり、伝達事項が整理されるような取組みとしたい。

景観課 [景観施策についてのホームページの充実]

現状のホームページにおいて、景観行政に係る許可、届出、登録等の手続・書式等については既に掲載されているが、奈良市の景観施策についての言及が不十分と思われる。奈良市固有の景観をどのように守り育てて行こうとしているのか等について、充実させていく取組みを進める。

問合せ先

総務部文書法制課

内線電話 2330

「一職場一改革」運動の職場別一覧（行政組織順）

職 場 名	取 組 み 目 標
秘書課	行き届いた接遇でおもてなしをしよう
人事課	時間外勤務時間の縮減にむけて
広報広聴課	整理整頓チェックの実践～身の回りの整理から～
情報公開課	接遇の向上を図るとともに、課の課題を見出そう
企画政策課	窓口業務のサービス水準の向上と効率化
環境保全課	迅速・的確な対応
環境検査センター	省エネの徹底
産業廃棄物対策課	誰に対しても親切・丁寧に接する
財政課	迅速かつ、円滑・ていねいな対応
文書法制課	市民の身になって「親切・丁寧・スピーディー」に対応する
情報政策課	電子帳票化の推進
管財課	再点検・再確認による節約
監理課	情報の共有による事務の効率化
市民税課	市民の立場にたった親切な窓口対応の徹底
資産税課	説明責任を念頭にいた市民への対応
納税課	公正、的確、丁寧な対応
滞納整理課	公正で毅然とした対応
市民課	相手の立場になっての対応
生活環境課	明るい職場環境づくり
病院事業課（注1）	Mission×Passion×Action
国保年金課	書類の整理・整頓
危機管理課	分かりやすい防災情報の提供
市民安全課	職場における環境改善
西部出張所生活総務課	親切・的確な市民対応
西部出張所住民課	親切・丁寧な窓口対応と正確な事務処理
月ヶ瀬行政センター庶務課	行政センター経費（消耗品）の節減
月ヶ瀬行政センター住民課	接遇は先ず挨拶から始め市民の皆様に満足いただけるように努める
都祁行政センター庶務課	挨拶の励行
都祁行政センター業務課	地域住民との協働によるまちづくりの推進
都祁行政センター住民課	問題意識を持ちサービスの向上を図る
東部出張所	さわやか窓口サービス
北部出張所	接遇の向上を図る
市民参画課	みんな一丸となって
地域活動推進課	整理整頓
東寺林連絡所	心の通う環境作り
文化振興課	情報の共有化
生涯学習課	市民の立場に立った対応
スポーツ課	報告・連絡・相談（「報・連・相」）の励行
人権施策課	「ホウレンソウ」により仕事を無駄なくスムーズに進めていこう

職 場 名	取 組 み 目 標
人権啓発課	接遇等市民サービスの改善
鼓阪人権文化センター	気持ちの良い<あいさつ・声かけ>の励行
みかさ人権文化センター	高齢者等への市民サービス向上
佐保人権文化センター	環境美化と地域防犯
あすか人権文化センター	より一層、人権文化を推進する
古市人権文化センター	町内及び周辺地域住民へのアウトリーチを推進する
横井人権文化センター（注2）	アンテナ機能の充実
大安寺人権文化センター	より開かれたコミュニティセンターを目指す
杏人権文化センター	人権文化センターの利用者、相談への親切、丁寧な対応
辰市人権文化センター	クリーンなデスク環境の向上
男女共同参画課	男女共同参画センターに多角機能をもたせる
中央図書館	やさしい、あたたかい笑顔で市民に接する
西部図書館	情報の共有化
北部図書館	地域との「交流」・「協働」の充実
福祉総務課	市民の目線での接遇
指導監査課	初心を忘れない
障がい福祉課	市民サービス向上のために、速やかな情報の共有化を図る
福祉医療課	窓口・電話対応等のレベルアップ
保護課	正確な情報の迅速な共有
子育て課	掲示ポスター類の期限後の誤掲示をなくす
保育課	市民に信頼感を与える接遇
放課後児童施策課	市民の視線で正確なこころやさしい対応
古市児童館	子どもの目線に立った事業推進
横井児童館	気持ちよく会話ができる言葉づかい
東之阪児童館	来館者の立場になって考えよう
大宮児童館	笑顔であいさつ
介護総務課	市民にわかりやすい対応
介護福祉課	地球温暖化防止！省エネ環境対策の積極的な推進
長寿福祉課	適切な受け答えをする
保健総務課	笑顔で声かけの実践
生活衛生課	相手の立場にたった的確な対応
保健予防課	市民及び関係機関からの相談等に的確に対応する
健康増進課	窓口の出会いからつながる健康づくり
企画総務課	市民に分かりやすい対応の実践
衛生浄化センター	感謝の心を持つ
業務改善課	「情報の共有」
施設課	挨拶の励行、親切・丁寧・明朗な接遇の実践
リサイクル推進課	「報告する。」「連絡する。」「相談する。」の徹底を図る
収集課	「笑顔であいさつ運動」を展開する

職 場 名	取 組 み 目 標
まち美化推進課	安全運転・安全作業の徹底
環境清美工場	市民に対して丁寧・親切に対応する
土地改良清美事務所	事務所周辺地域とのコミュニケーションの向上
観光企画課（注3）	電話対応30秒ルールの確立
観光振興課	問い合わせ対応の効率化とツールの作成
国際交流課	おもてなしの心で迅速な対応を
商工労政課	仕事に対して前向きで取り組もう
農林課	来客者、電話対応へのより迅速・親切な対応
都市計画課	連絡を密に
JR奈良駅周辺開発事務所	省エネへ一層の努力
西大寺南区画整理事務所	グループ性の特性を發揮する
公園緑地課	5分早い出勤体制で臨もう
開発指導課	「メモ」をとろう！
建築指導課	窓口対応の迅速化と明確化
景観課	景観施策についてのホームページの充実
土木管理課	エコ対策の徹底(消灯・コピー・パソコン・自動車運転等)
道路維持課	ミスのない受付から処理対応
道路建設課	公平公正な対応と十分な説明
下水道管理課	苦情等の迅速な対応
下水道建設課	無駄をなくす
河川課	身の回りの整理整頓
技術管理課	明るく親切な応対
営繕課	職員予定表に行先・帰庁時間の掲示及び30分以上自席を離れる場合、パソコンの電源OFF
住宅課	朝礼厳守、5分前に着席
会計課	保管書類の整理
水道局経営管理課	電子情報の整理
総務課	正確な文書作成
経理課	行政文書の適正管理
料金お客様課	電話対応を「丁寧」「親切」に
配水課	心のこもった迅速・丁寧な窓口対応
給水課	心ふれあう挨拶から活気ある職場づくり
漏水対策課	電話対応と現場対応は市民サービスの最前線
工務課	整理・整頓
東部管理課	市民サービスの向上
浄水課	情報の共有化
水質管理課	クリーンラボ クリーンオフィス
消防局総務課	来訪者を意識した職場環境づくり
消防課	誰にでも、気持ちよくわかりやすい対応を

職 場 名	取 組 み 目 標
救急救助課	素早く的確な対応
予防課	課内にある書類・物品等の整理整頓
指令課	業務の申し送りの確認を徹底する
中央消防署	「報告・連絡・相談の徹底」
南消防署	互いの信頼を高め協調をはかる
西消防署	申し送り事項の徹底
北消防署	市民との共生社会を目指す！（自助・共助・公助体制の推進）
東消防署	市民対応は親切・ていねいに
教育総務課	各学校園と連携した省エネルギー・省資源の徹底
教育企画課	「誠意と熱意」の伝わる広報・対応を心がける
文化財課	文書・資料整理の見直しと徹底
学校教育課（注4）	来室者や電話へのサービス向上とPDFダイエット運動を心がけよう
学務課	3つの「アイ」で（私（I）が、市民の目（EYE）を見て、親愛（アイ）の気持ちをもって）、心のこもった親切な対応
人権教育課	密な連絡体制と情報の共有化に努める
青少年指導課	情報の共有と管理の徹底
青少年児童会館	関係団体と連携
高校総体推進課	高校総体の成功にむけて、市民へのPRと情報の共有を図る
一条高等学校	電話対応・窓口対応について、明るく、気持ちのこもった対応を心掛ける
選挙管理委員会事務局（注5）	「あ・か・る・い職場」づくり
監査委員事務局監査課	市民とともにある行政をめざして
農業委員会事務局	職場の仕事は、共有・協働で
議会事務局庶務課	職員の健康の保持増進等を図ることにより、職員が能力を十分に発揮し、市民に対して公務を効率的かつ的確に提供する
議会事務局議事課	職員間の緊密な連携と情報の共有化
議会事務局調査課	来局者及び職員間の良好な関係づくり

(注1)

病院事業課 20年度の業務管理目標等遂行(Mission)のため、熱意(Passion)を持って着実に実行(Action)する。三つのうちどれか一つでもゼロがあると、すべてがゼロになってしまうという意味を込めて「x」を用いた表現とした。

(注2)

横井人権文化センター センターの任務として、絶えず地域住民のニーズや課題の把握が求められるが、情報の入手方法や整理手法を統一して、センターの職員間で共有しつつ、情報の活用を図っていく。

(注3)

観光企画課 全国から奈良市内のみならず県内の観光地情報の問い合わせがある。これらの対応に「30秒ルール」を設定し、対応に時間がかかる案件については、こちらから電話する旨伝えるなど、電話の相手に30秒以上待たせない取組みを進める。

(注4)

学校教育課 各学校に配布する共通文書は、スキャナーで電子文書(PDF)化してメール送信することにより、省資源と時間節約を目指す。

(注5)

選挙管理委員会事務局 「あ・か・る・い職場」に込めた意味は、「あ」=挨拶の励行、「か」=改革、業務の改善、「る」=ルールの遵守、「い」=意識、職務に対する意識の高揚を図るというもので、併せてストレスを溜めない、明るい職場にしていく取組みを進める。