

# 令和5年度第1回職員提案個別票（受付番号：令和5-1）

件名 完全フレックスタイム制の導入について

## 課題

現行の制度でワークライフバランスを実現し、キャリアアップを望むことは、よほど手厚い支援が無い限り不可能であり、今後管理職になりたいと志向する職員や、このような職場に魅力を感じる求職者も減っていくと思われる。  
コロナ禍において情報政策課が導入したリモートワーク環境は、打ち合わせの設定が容易になったり、移動時間を節減できるなど、非常に有用なものだった。  
このような環境を生かしながら、女性も男性もライフステージの変化に柔軟に対応し、長期的なキャリアを築けるよう、現行制度を改める必要がある。

## 提案内容

リモートワークと分断勤務制度を掛けあわせた「完全フレックスタイム制度」を導入する。

## 予想される効果

- ・勤務の幅が広がることで、今まで部分休業や離職していた人材がフルタイム勤務できるようになり、業務分担が平準化する。
- ・柔軟で多様な働き方ができることで職場の魅力度が向上し、良質な人材の確保につながる。
- ・ライフステージや職務に合わせて勤務形態を選べるようになり、若手の昇進意欲向上につながる。
- ・先行導入している綾瀬市よりヒアリングを行ったところ、「職員採用の志望動機の一部とする受検者がいる」「離職を防ぐ効果も期待できる」との回答を得た。
- ・寝屋川市役所では、制度導入後、職員募集が前年度に比べて2倍になった。

表彰基準	所見
努力賞	将来的検討

# 令和5年度第1回職員提案個別票（受付番号：令和5-5）

件名 クルリン画像ファイルの置き場所の変更について

課題

現在、クルリンの画像ファイルは、デスクネット→文書管理内に置いてあるが、複数箇所に分かれて保存されていることに加え、サムネイル画像も荒く、使用したいクルリンを探すことに手間がかかる状況である。  
以前も出したことがあります。一時共有に置くと削除される可能性があるという理由で提案が通りませんでした。それを理由にされると一時共有には何も置けなくなります。  
Sドライブの定期的な削除を各所属で実施することでバックアップも取ることができます。どうかご検討をお願いします。

提案内容

「一時共有」→「広報戦略課」へのクルリン画像の保存および文書管理システムからの削除。  
ファイル保存場所を1カ所に集めるとともに、表示方法をアイコン大などにする事で、素早い検索が可能になる。

予想される効果

スムーズな検索が可能に、クルリン画像の使用回数増

表彰基準	所見
努力賞	実施すべき

# 令和5年度第1回職員提案個別票（受付番号：令和5-6）

件名 主要事業概要綴りの撤廃について

課題

武山副市長時代に作成し、以降更新している本業務であるが、部署によっては毎年度市や関係団体等の予算や決算数値を置き換えているだけとなっている。  
毎年度作成している事業の概要や事務事業評価など他に変わるものがあるのではあれば撤廃してもいいのではないのでしょうか。

提案内容

主要事業概要綴りの作成事務の撤廃

予想される効果

事務負担の軽減

表彰基準

所見

努力賞

実施に向け更に要検討

# 令和5年度第1回職員提案個別票（受付番号：令和5－8）

件名 対応品質向上のための電話機録音について

課題

- ・市民からの不当で長時間のクレームも多く、本来業務に支障を来すケースがある。
- ・一般的なコールセンターなどで行われている「この通話は、対応品質向上のため録音させて頂いております。」との通知を導入してはどうか。
- ・クレームの抑止にもつながるうえ、実際に「〇月〇日〇時〇分の対応はどうなのか」という問い合わせがあれば、内容を確認し、人事研修の中で取り上げるなどして人材力向上につなげていくとよい。

提案内容

- ・電話内容を録音し、通知する。

予想される効果

残業の減、職員のメンタルヘルス向上

表彰基準

所見

努力賞

将来的検討

# 令和5年度第1回職員提案個別票（受付番号：令和5-9）

件名 職員名札での氏名のフルネーム表記の変更について

課題

氏名がフルネーム表記された名札を着用することは、個人情報に特定されたり、SNS等へ拡散されたりする等、職員のプライバシーが侵害されるリスクが高い。また、名字のみの氏名表記でも業務上特段支障はない。

提案内容

職員名札での氏名のフルネーム表記を改め、名字のみの表記とする。

予想される効果

職員の個人情報の特定及び拡散を防止し、プライバシーの保護を図ることで、職員が安心して業務に従事することが可能となり、執務環境の改善が期待できる。

表彰基準

所見

努力賞

実施に向け更に要検討

# 令和5年度第1回職員提案個別票（受付番号：令和5-13）

件名 文書管理システムでの照会時の件名ルールについて

課題

文書管理システムで庁内への依頼や照会時、回答期限が文書を開かないとわからないため、短期間での依頼の場合等に対応漏れが発生することがある。

提案内容

回答期限等がある文書の場合には、文書件名に期限を記載するルールとする。  
(例:【1月11日まで】令和X年度決算に係る行政資料の提出について)

予想される効果

到達文書に優先度をつけて対応することができる。

表彰基準

所見

努力賞

実施すべき

# 令和5年度第1回職員提案個別票（受付番号：令和5-15）

件名 カスタマーハラスメントへの対応について

課題

市役所は、その立場上、全ての市民、どのような立場の方に対しても門戸が開かれています。一方で、市職員は法令に基づき事務を執行することから、必ずしも窓口に来られた全てのお客様の意に沿う対応は出来ません。そのような場合には、市職員は何故出来ないかの説明に力を傾け、場合によっては複数の人数で対応すること、他法他施策を案内すること又は日数をかけて対象者の自宅に訪問することなどにより、お客様のご理解を求めています。

しかし、ごく稀に、飲酒した状態で窓口を訪れて暴言を吐いたり、長時間窓口に住座り、執拗に同じ要求を繰り返すなどして市職員を脅す、いわゆる「カスタマーハラスメント」を起こすお客様もおられます。

そのようなことがあった際は、市職員の事務の執行に大きな支障を来すとともに、市役所に来所された他のお客様へも不快な思いをさせてしまうなどの弊害が生じてしまいます。多くの場合は、市職員の努力により窓口を収めています。なかには自己の主張を押し通すため、確信犯的に騒ぎを大きくするような人たちもいることから、その対応に非常に苦慮し、職場が疲弊する場合も出てきています。

提案内容

非常に悪質なカスタマーハラスメントへの対応として、次の2つのことを提案します。

- a 庁舎内への監視カメラの設置
- b 悪質な来所者に対する、伊勢原市庁舎管理規則に基づく庁舎外への退去要請の手続きの明確化

予想される効果

a 庁舎内への監視カメラの設置

庁舎内の正面玄関付近など目立つ場所に監視カメラを置くことにより、お客様に全て行為は記録されていることに気付いてもらうことで、粗暴な行為を自重してもらう効果が得られます。また、市職員のサービス向上にも繋がります。

b 悪質な来所者に対する、伊勢原市庁舎管理規則に基づく庁舎外への退去要請の手続きの明確化

極めて悪質な来所者への対応のため、市職員の安全の確保及び他のお客様への迷惑防止等を目的として「窓口トラブル対応マニュアル」(伊勢原市職員安全衛生委員会窓口部会：平成14年7月作成)が存在しています。

「窓口トラブル対応マニュアル」に、①所属長及び②市役所内の警察官OB職員又は警備員の同意のもとで、伊勢原市庁舎管理規則第13条に基づき、対象者を庁舎外への退去を要請し、警察官OB職員又は警備員の誘導、あるいは警察の協力の下で退去させるといったように手順を明確化するなど、マニュアル制定当時は存在しなかった警察官OB職員の役割等を追加するなど現在の状況に合わせて適宜改良・改訂を図るとともに、市における正式なマニュアルと位置付けて各所属及び職員に対して十分な周知を行います。

それにより、対応する職員は、万一の対応する現状に即した市としての正規な方針や手段があるとの考えのもとで心理的な安心感が得られ、適正な事務執行を行う環境を得るとともに、他のお客様を守る手段を得ることが出来ます。

表彰基準	所見
努力賞	実施に向け更に要検討

# 令和5年度職員提案個別票（受付番号：令和5-16）①

件名 会計事務の効率化について

課題

新規採用や部署異動(担当変更)に伴い、会計事務に係る疑問が生じることがある。その際の対応として、基本的には、手引き等の資料確認や課員間での確認を行い、それでも分からない場合には、内線等で会計課職員へ質問し、解消している。  
このことについて、各所属での疑問発生～解消の所要時間・会計課が問合せ対応を行う所要時間がかかるため、スムーズな業務進行へ支障をきたすことが課題と感じている。

提案内容

(1)「よくある質問のQA」や「間違いの多い処理」をまとめた資料等の公開  
例:新たな債権者登録、債権者情報の修正、振込口座に係る金融機関(支店)の新規設定等、あまり機会のない処理手順やその他の疑問等をdesknet'sのアンケート機能を用いて募集し、作成する(Knowledgeでの公開もよいと思います)。  
あわせて、「会計事務の手引き」は、別紙1のとおり保存場所を変更する。

(2) 伝票提出状況の可視化  
会計課職員への伝票(〇月〇日支払いボックスに入れず・手渡しのもの)を持参すると「貴課の伝票書類について、今月分はこれで最後か？」と質問されることがある。  
課内の各担当が、期限迄に提出できるよう個別に処理しているものの、係間を含め課全体で進捗状況を把握することが難しく、まれに「これで最後です(orと思います)」と返答した後に、他の課員が提出することがある(提出期限内)。  
庁内の各所属において、例月の決まった支払い事務があり、期限内であっても提出状況を確認する必要があるならば、会計課内金庫前にあるチェックリストのように可視化等、口頭確認以外の方法で管理した方が、連絡ミスの発生を防止出来ると感じる。

予想される効果

仕事の中で「ムリ・ムダ・ムラ」のうち、ムダ・ムラ部分が減少し、事務作業の効率化を図るとともに、経費の削減(労働時間の減少)に繋がる。

表彰基準	所見
努力賞	一部実施が適当



# 令和5年度職員提案個別票（受付番号：令和5-24）①

件名 電子総会が可能になるようなシステムの導入について

課題

- ・コロナ禍では書面開催していた様々な総会について、対面開催に戻りつつある。
- ・その一方で、コロナ禍を経て、電子申請等に対する抵抗感は社会全体で和らいでおり、「対面が大事」と考えていた人の中であっても価値観が変容している。
- ・実際に、市民対応をしている中でも、「わざわざ(対面で)開催しなくてずっと書面開催でいいよ」という声も聞く。

提案内容

- ・電子総会が可能になるようなシステムの導入
- ※なお、会議体の性質や大小は様々であることから、基本使用料が安く、活用件数に応じて費用が発生するシステムがあれば費用を最小限に抑えられるのではないかと。

予想される効果

- ・印刷費の削減、速やかな事務処理、市民利便性向上、IT活用意識の醸成

表彰基準

所見

努力賞

実施すべき