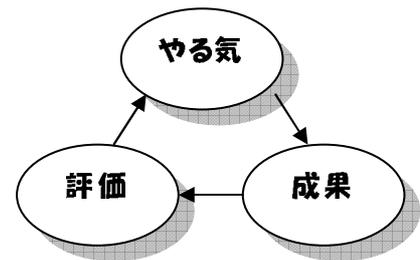

平成 21 年度 下期
第 7 回「M-1 グランプリ」報告書



平成 22 年 3 月
浜田市

1. 「M-1グランプリ」とは……

- ✓ 市民に質の高い行政サービスを提供するためには、職員が業務を、前向きにやる気（Motivation）を持って取り組むことが不可欠です。
- ✓ そうしたやる気を持った職員を評価（褒める）することが更なるやる気の醸成につながり、更には組織全体の活性化につながる事が重要です。
- ✓ このため、浜田市では、平成 19 年 1 月から、庁内で実践された改善事例などの成果を募集し、優秀な取組みを市長表彰（Mayor）する「M-1 グランプリ」を開催しています。



2. 第 7 回「M-1 グランプリ」の概況

- ✓ 対象期間中（平成 21 年 10 月～平成 22 年 3 月）に取り組み、成果を挙げた業務等を対象に、庁内募集を行ったところ 5 課 5 件の成果報告がありました。
- ✓ 報告のあった成果については、市民サービスへの寄与度、事務改善への貢献度、先進性などの観点から総合的に審査（平成 22 年 3 月 29 日課長会議）を行いました。
- ✓ 時間外勤務抑制が大きな課題となっている中、現場の職員が国民健康保険の書類発送などに関するシステム開発を自前で行い、時間外勤務の抑制や誤封入といった事務処理ミスリスク低減に大きな成果をあげた医療保険課の取組みが「M-1 グランプリ（最優秀賞）」を受賞しました。
- ✓ また、僅差で次点となりましたが、地球温暖化防止、光熱水費の抑制、快適な職場環境整備という複数の課題を一挙に解決した総務課の取組みについても、最優秀賞と並び大きな成果を挙げたことから「特別賞」を授与しています。
- ✓ なお、その他には明るい電話対応や長年の課題であった備品管理、課の目標管理についての成果報告をいただきました。
- ✓ 成果詳細については、次ページ以降の報告書をご覧ください。

第 7 回「M-1 グランプリ」(最優秀賞)

データ資産活用に伴う時間・経費の節減について(医療保険課)

(現状・課題)

平成 21 年 1 月から、基幹系システムが住民情報システム (COKAS-R/AD) へ移行した。

データ等の利用に関して、担当課にバッチ処理を依頼することなどが必要であった旧システムと比較し、新システムではデータを汎用的に抽出 (CSV 抽出等) するツールが組み込まれるなど改善はされたが、依然として、データの取り扱いに関して高度な専門知識が必要となっていた。

そのため、有用なデータ資産が活用されずに埋もれている状況にあった。

(取組概要)

・データ集積・通知書等への反映が簡易に行えるよう、システム初心者でも使用できる自前アプリケーション (ACCESS) を開発した。

- ・事務効率の向上とともに、国民健康保険などが制度的に抱える特殊性にも対応
- ・各職員がシステムを使用する際に、市販ソフト並みの操作性を実現 (条件設定画面等で日付等の条件を設定し、コマンドボタンを押下するだけで結果が得られる。)
- ・定例処理等について各職員が蓄積した知識を個別システムに組み込むことで事務処理の確実性を向上させ、誤封入などリスクを低減

インポート実行日時	
資格台帳(個人) H21.12.28 18:19	年金資格台帳一覧 H21.12.24 16:50
個人一覧表 H21.12.24 9:12	住居特約情報 H21.12.08 10:40
口座該当者一覧 H21.12.03 10:42	資格チェック結果一覧 H21.12.28 18:27

(成果)

★このアプリケーション使用によって、膨大にかかっていた確認作業や月次定例作業等について、時間の節減と、経費の節減が図られた。



表) 時間外勤務の推移(医療保険課全体、H20 年度と H21 年度を比較して 1/2)

実績時間	4 月～9 月 (6 月)	10 月～2 月 (5 月)	計
平成 20 年度	2,851 時間	1,634 時間	4,485 時間
平成 21 年度	1,621 時間	531 時間	2,152 時間
増減時間	1,230 時間	1,103 時間	2,333 時間
対前年比	56.85%	32.49%	47.98%

★同様に、アプリケーションの構築過程を通じて、問題・課題となっている業務に疑問を投げかけることで事務の洗い出しが行われ、職員の知識レベル向上に役立つとともに、さらなる業務効率化に貢献するものと期待している。

例： (1) ラベル印刷 (2) 宛先ラベルを封筒に貼付 (3) 封入



(1) 通知書へ宛先を直接印刷

- ・ラベルの購入経費が不要
 - ・窓空き封筒の活用が図られラベルと封入物に印刷されている氏名との確認作業から解放
- ⇒ 事務時間の節減, 誤封入のリスク低減

第7回「M-1グランプリ」(特別賞)

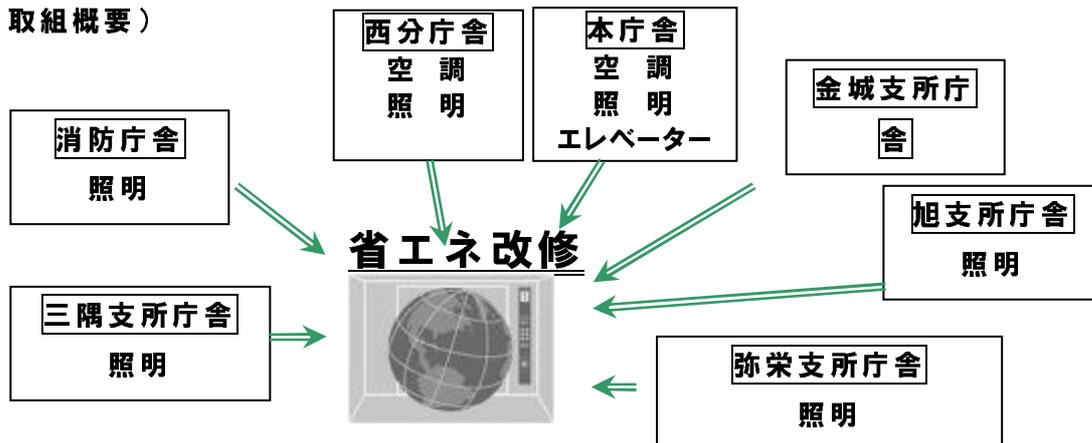
「庁舎の省エネルギー化」について(総務課)

～防災がなぜ庁舎を!? 異常気象対策は、地球温暖化防止から～

(現状・課題)

- ①地球温暖化防止に寄与するため、庁舎の省エネ化を図りたい。
- ②照明設備が老朽化しており、修繕費用がかかる。
- ③空調設備(本庁舎)が老朽化しており、冷房が効かない・・・

(取組概要)



- ・ 本庁舎の空調設備、照明設備及びエレベーター設備
- ・ 西分庁舎の空調設備及び照明設備
- ・ 金城・旭・弥栄・三隅・消防庁舎の照明設備



<省エネ化の特徴>

- ・ 全庁舎 1,766 台の照明器具を省エネ化

「省エネ」
「省資源」
を迫及



- ・ 地元企業のLED照明器具を導入(本庁舎講堂及び旭支所庁舎)
- ・ 本庁舎の空調方式をヒートポンプ方式(暑い夏には室内から屋外へ熱を運び、寒い冬には屋外から屋内へ熱を運ぶ技術)に変更し、換気による熱のロスを少なくする全熱交換器を導入
- ・ 本庁舎のエレベーターをマイコンインバーター制御化

(成果)

- (1) 先進的な省エネ取組として、国から4,464万円の補助金GET!!
- (2) 光熱水費及び設備保守委託料のコスト削減 ⇒ 約900万円/年の削減効果
- (3) 地球温暖化防止に貢献!!

⇒①約20%のエネルギー削減効果(平成19年度比)

②二酸化炭素123.6トン/年の削減効果

※これは、約10.6ha(浜田市陸上競技場4.8個分)の森林面積(スギ)の二酸化炭素吸収量に匹敵



- (4) 柔軟な空調運転が可能に! ⇒ フロア別の空調が可能になりました!

成果のあった取組事例

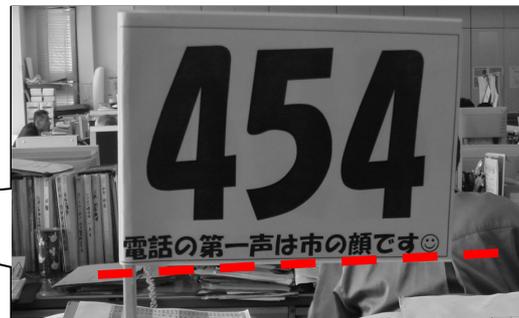
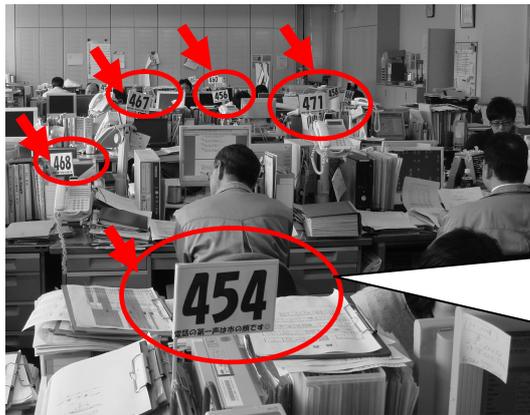
電話の第一声は市の顔です(教育総務課)

(現状・課題)

- ・ 電話対応では第一印象が肝心(浜田市職員接遇マニュアル)
- ・ 電話をまわすときに、内線番号表を確認してからでは、時間がかかっていた。

(取組概要)

- ・ 電話機に、写真のように大きな内線番号旗を掲示しました。
- ・ 常に明るい対応ができるよう「電話の第一声は市の顔」というコメントも入れていきます。



(成果) 明るい声で迅速な電話対応。遠くの課でも内線番号がすぐに分かります。

～今後もことばの丁寧さだけでなく、相手から親しまれるような心の通った電話対応を行います～

成果のあった取組事例

入力かんたん・備品管理システム(管財課)

(現状・課題)

- ・年間多くの備品購入があるが、全庁的な管理システムはなく、購入されればなしとなっている。
- ・各課、紙媒体での管理であったため、備品の保有状況が曖昧となっている。

(取組概要)

管財課において、平成12年度以降購入した備品の品目、数量、金額等をエクセルで記録していたため、これをベースとし、100万円以上の重要物品データとあわせデータ整理。(所在及び数量等の確認)



支所で使用していたアクセス版備品台帳を、備品管理部署、分類、品名、購入価格はもちろんのこと、設置場所や写真、貸与や修理に関する記録、所管換えや不用品決定にも対応できるように改良し、システムから調書が作成できるよう改めた。



平成21年10月からの経理係試行に照準をあわせ作業し、10月以降の備品購入は各自担当者が入力、そのデータを元に検取調書等作成することにより、備品台帳に入力しないと支払ができない流れとして事務の正確性、効率性に努めた。



今後所管課においては、検索や抽出を定期的に行うことにより備品の所在をこまめにチェックし、所管換えや不用品決定等漏れのないようデータ修正を行い、常に登録データが最新の状態にあるよう注意しておく必要がある。

管財課、支所庶務係が最終的に確認した後は一般の職員(入力した職員を含む)はデータの修正ができない仕組みとしている。

このシステムの構築に当たっては、会計課の助言を受け、特定の職員にアクセスの改良で多大な協力をいただいた。

(成果)

- ・財産に関する調書で計上すべき重要物品の抽出がすぐにできるほか、抽出条件の設定により汎用的な備品リストが作成できる。
- ・本庁・支所間の所管換えにも対応できる。
- ・全職員が閲覧可能なため、備品管理の重要性を職員全体で認識できる。

成果のあった取組事例

わかりやすく迅速な顧客対応のために（産業政策課）

（現状・課題）

- ・ 産業政策課では、数多くの市民向け補助金を取り扱っている。
- ・ また、人材育成に向けた市民向けセミナーも多数開催している。

（取組概要）

- ・ 来庁者の目に付きやすいように、担当する補助金の一覧を貼り出している。
- ・ セミナーへの参加と就職決定者数の目標達成状況をグラフにして、課内に掲示している。



（成果）

- ・ わかりやすく迅速な窓口対応
- ・ 目標を意識し目標達成に向け頑張る職員

第7回「M-1グランプリ」審査結果 意見等

①	<p>電話の第一声は市の顔です(教育総務課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が誰もちたいたい気持ちである。 ・市民に対して、はじめの対応が後々に大きく影響されることがある。 ・電話の第一声を大切にされる気運の盛り上がり期待する。 ・目で見て理解できる努力は必要と考える。 ・フレーズが的を得ている。今、一番、求められているものではないか。等
②	<p>入力かんたん・備品管理システム(管財課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本庁支所を含めた幅広い提案である。 ・備品管理は長年の課題であったが、全庁的にも大きな効果がある改善である。 ・手作り感を評価したい。等
③	<p>「特別賞」 庁舎の省エネルギー化について(総務課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・温暖化防止、光熱水費の削減、職場環境の整備という課題を一括して改善する取組みであり、費用対効果が高いと思う。 ・地球温暖化防止が世界共通の認識となっている昨今、住民の協力を得るためには、行政の率先して対応することで理解が得られることが多い。削減効果を大いにPRしていくべき。 ・「環境と人にやさしい」取組である。仕事がやりやすくなった。 ・地元企業のLEDを活用している点を評価した。 ・災害発令等において、昼夜を問わず業務遂行している日々の努力も評価したい。等
④	<p>わかりやすく迅速な顧客対応のために(産業政策課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民目線という観点から評価したい。 ・地域経済が厳しい中、雇用創出に向けて目標を設定して取り組むことは良い。 ・補助金の名称なども表示されており、市民にとって分かりやすい工夫である。等
⑤	<p>「最優秀賞」 データ資産活用に伴う時間・経費の節減について(医療保険課)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場を知る職員による改善である。 ・時間外勤務削減にもつながっており、効果が大きい。 ・自前でシステム開発したことに価値がある。 ・「窓空き封筒」の導入で宛先が一目で確認できるようになった。 ・送付ミス防止することが大切であり、評価できる。 ・住民との最前線として息つく暇がないほど多忙にも関わらず、改善に取り組まれたことは素晴らしい。等

【資料】提出案件一覧表

回	取組名称 (主な成果)	取組概要 等	担当当課
第1回 (十八年下期)	本庁・支所間における公用車の相互使用制度 (経費節減 150万円)	H19年1月から、本庁支所相互に乗り付け、会議等で長時間駐車する場合に、その公用車を、他の職員でも利用できるよう管理体制を見直した。	管財課
	入札にかかる設計図書(仕様書)の電子データ配布 (市民サービスの向上)	従来、入札参加事業者がコピー・書き取りを行っていた設計図書について、事業者の経費(コピー代)や事務負担を軽減し、ペーパーレス化を促進するため電子データによる配布を行った。	管財課
	「浜田きらめき債」発行 (市民の行政参加意識の高揚、資金調達の多様化)	浜田駅北地区整備事業やCATV整備事業に活用するため、住民参加型市場公募地方債「きらめき債」を発行。2月19日に募集し、即日完売した。発行額2億円、5年債	財政課
	総合窓口サービスの開始 (市民サービス向上、事務時間の短縮等)	H18年12月から、戸籍届出にかかる手続きについてワンストップサービスを開始。従来、最大7か所かかっていた窓口手続きを、1・2か所の窓口移動で完了する体制とした。	総合窓口課
	戸籍、住民票等の申請書統合 (市民サービス向上、事務改善、経費節減)	年金や相続の手続きに当たり、戸籍・住民票・印鑑証明などに係る複数の申請書を1枚にまとめ、来庁者の記入軽減を図った。手数料や申請書管理が容易になり、印刷経費も削減された。	総合窓口課
	市民との協働による食育の推進 (健康意識の高揚、市民と行政の協働)	食育ボランティアや県、JA、JFなどの協力を得て、市内の子どもや保護者を対象に体験学習を開催した。また、「食育フェスタ」や「食育ネットワーク会議」などを通じて食育を推進した。	子育て支援課
	子育て応援隊の育成 (住民主体のまちづくり、組織のスリム化)	団体や個人など様々な立場で行われてきた子育て支援活動を「子育て応援隊」に名称統一。「子育て情報誌」の配布や研修会などを通じて、子育て支援体制の向上を図った。	子育て支援課
	児童家庭相談に関わる関係機関との連携 (業務の効率化、市民サービス向上)	法改正で児童家庭相談窓口が市町村業務となったことを契機に、市内関係機関と連携し、市内保育所への巡回相談を実施。発達相談の早期発見、児童虐待の予防・発見に努めた。	子育て支援課
	テレビ番組を活用しての情報発信 (地域情報の発信、経済効果)	合併1周年記念「BSふるさとみなさま劇場」の公開録画に当たっては、観覧希望が5,000通を超えるなど、収録の経済波及効果があった。また、番組は、地元の良さを再認識する機会となった。	文化振興課
	★GP★ 手話をコツコツ実践、窓口対応アップ (聴覚障害者の笑顔、来庁者との信頼関係の醸成)	聴覚障害者に接するため、H18年4月から、毎朝のミーティングで手話研修を開催。手話奉仕員を講師として、係員7名が「一日一手話」の習得に取り組んだ。	地域福祉課 当時；健康長寿課
	コンテストを突破し、国から3年間の事業費獲得 (事業費節減 3年で1億円近い事業費を獲得)	厚生労働省のコンテスト型委託事業にチャレンジし、3年間で1億円近い委託事業を受託した。「はまだ人材育成セミナー」をはじめ、多くの人材育成事業や企業支援が可能となった。	産業政策課 当時；産業企画課
	がんばる企業を支援する仕組みを導入 (新製品開発4件、特許取得1件、販路開拓1件を支援)	がんばる企業を応援するため、新製品開発や販路開拓に意欲的な企業に対するコンテスト式補助金「ものづくりスタートアップ事業」を導入した。	産業政策課 当時；産業企画課
中高大学生のボランティア活動のシステムづくり (子ども、学校、地域へのボランティア浸透)	青少年対象のボランティア情報誌やボランティアカードの発行を通じて、ボランティアが「はげみ」となるような仕組みづくりを行った。	生涯学習課	
浜田の水産加工業の活性化 (水産加工業の活性化、アジ塩干品生産量184%アップH13⇒H17)	「水産物のブランド化」に取り組んだ結果、従来のカレイを主体とした水産加工に加えて、マアジの加工業者が増加。マアジの原料供給地から生産地へと付加価値を生み出し、域外マネーを獲得	水産課	

第2回 (十九年上期)	声かけ運動実施中！ (接遇の向上、国際理解の推進)	H16年度から、朝礼において「職員の声かけ運動(あいさつ唱和)」を、全庁的に行っている。当課では、H19年5月から3名の国際交流員の母国語(英、中、韓)によるあいさつ唱和を導入	地域政策課
	市民と協働！子育て情報誌「HAMACCO」作製 (市民協働と子育て意識の向上、情報誌発行)	子育て中の母親サークルリーダー等と協働して、妊娠から育児に係る行政支援、こころ協賛店など幅広い内容の「子育て情報誌HAMACCO」を作製・配布した。	子育て支援課
	★GP★ 「どぶろくの里」づくり (都市と農村の交流、新規雇用と需要の創出、特産品開発)	「おいしい空気、おいしい水、おいしい米、そしておいしい人」という弥栄自治区の地域特性を活かして、都市農村間交流の推進、特産品の開発等を手がけた。	弥栄支所産業課
	申告受付システム導入で残業減少、住民サービスも向上 (時間外勤務の半減、委託料の大幅削減 400万円)	H19年から申告受付システムなど新たに3業務のシステムを導入。事務効率が大きく向上し、市民の待ち時間短縮などの効果があった。(時間外勤務 前年 3,895 時間⇒2,040 時間、職員△2名)	税務課
	思い込みを振り払え！当初賦課事務の効率化(固定資産税) (封入作業等に係る事務時間の大幅削減、郵送経費の節約)	従来、別々であった課税明細、納税通知(各 25,000 通)を一度に発送。また、明細書の問い合わせはがきを廃止した。事務量 1,000 時間、郵送経費 122 千円相当の削減効果	税務課
第3回 (十九年下期)	★GP★ 地域づくりは地域住民の手で (3年間で広報誌36号発行、地域への自信と誇り)	H17年度から「市木地区まちづくり支援事業」を導入し、地域自治会が自ら行う地域活動、地域情報誌「ほたる」(月刊)の発行等を支援した。	旭支所自治振興課
	チーム編成で効率化！「浜田市農林業支援センター」 (ワンストップの相談体制、全市的な農業振興対策の実施)	H19年4月「農林業支援センター」を設立し、農業支援。新規認定農業者2名、農外企業新規参入1件、集落営農組織法人化 3集落などの成果があった(報告時点)。	農林課
	移動図書館 LoveBook(ラブック)号出発 (読書推進、市民サービス向上)	市立図書館を利用しにくい地域の方のため、H19年12月から移動図書館ラブック号を運行。各自地区や公民館等を巡回し、図書利用の機会を提供している。	生涯学習課
	★GP★ 産業経済部組織検討プロジェクト (部内若手職員のモチベーションアップ)	部内若手職員により結成したプロジェクトチームにより部の組織体制を検討。ヒアリングや視察を行い、機構改革(案)を部長に報告。その案をもとに、機構改革を検討・反映した。	産業経済部
	庁内ネットワークを利用した源泉徴収票・給与支払報告書作成 (人事課・税務課・報酬等の支払関係課の事務量が軽減)	源泉徴収票・給与支払報告書の作成にかかるとの庁内の事務手続きを大幅に見直し、庁内ネットワークを活用したデータ入力のみとするなど、事務の軽減を図った。	税務課
	税の仕組みを分かりやすく市民に説明します！ (市税だよりの発行、課内研修の充実)	税源移譲など地方自治体をとりまく複雑な税制を市民に分かりやすく説明するための「市税だより」発行や「市税出前講座」、「市報による広報活動」を実施し、市民に納税への理解と協力を求めた。	税務課
第4回 (二十年上期)	学校用務員 共同作業で施設改修 (共同作業による経費削減と職員意識の高揚)	市内の学校用務員が共同で、金城中学校自転車置き場の改修作業を行った。普段は1人配置である用務員であるが、共同作業を通じて、意識の高揚や職員としてのスキルアップが図られた。	教育委員会 金城分室
	配水池壁面の有効活用による浜田市PR (広告料収入、浜田市PR)	竹迫配水池の壁面2面について、単に塗装するのではなく、広告媒体として、はまだ特産品センター(おさかなセンター)の広告を掲載。はまだのPRにも繋がっている。	水道部工務一課
	★GP★ 食文化の融合で観光PR～「海鮮うずめ飯」 (9月から市内8店舗で販売開始)	観光客誘致に欠かせない「食」について、有志によって活動している食フェスタ実行委員会と、食文化の見直しと掘り起しに取り組んだ。そうした中で、古くからの伝統的な郷土料理「うずめ飯」と新鮮な海の幸を融合させた「海鮮うずめ飯」を考案した。	観光振興課

第⑥回 (二十一年下期)	★GP★ 守り育てる地域医療…医師確保に向けてのプロジェクト (地域医療を守ろうという住民意識のめばえ、全国への情報発信)	地域医療を守るために、国保診療所医師とともに、関係機関との連携の下、タウンミーティングの開催や赤ひげメールへの加入促進、HPとブログの開設などを行った。	地域医療対策課
	ごみカレンダーへの有料広告掲載 (広告料収入 252 千円/年)	ごみカレンダーの紙面の一部を広告欄として売り渡し、収入を確保した。 1 枠(縦 4cm×横 12.5cm) 21, 000 円×12 枠(H21 年4月～H22 年3月)	廃棄物リサイクル対策課(環境課)
	無料職業紹介所の開設 (無料職業相談所の開設、職員の「ヤル気・意欲」の高揚)	世界的な金融危機に伴う不況が地域経済にも影を落とす中、職員が職員安定法に基づく講習を受講し、「無料職業相談所」を市役所内に開設した。(H21年3月～)	産業政策課
	住基カードをご存知ですか? (住基カード交付者 4,610 名 交付率 7.6% H21 年3月)	カード作成時に必要となる「写真」の無料撮影や、TVCMの活用、市ロビーでの周知DVD放映、カード発行に係る休日窓口開設により住民基本台帳カード(住基カード)の登録手続きを推進	総合窓口課、三隅支所市民課
	浜田の五地想ものがたり (食に関わる民間事業者との信頼関係、職員のヤル気アップ)	「食」を中心に部内が連携し、各種業務に取り組んだ。料理研究家を招き開催した地元食材を活用した調理イベントや食でもてなす観光地づくりセミナー等多くの方が参加されている。	観光振興課
第⑥回 (二十一年下期)	議案書作成と配布の見直し (議会情報の共有化、議案作製に係る時間経費の削減、記録のデータ化)	H20 年9月議会から、議案書等の配布対象を「議場出席者」に縮小(△100部)し、35万2千枚の用紙を削減した。同時に市内HP上で資料提供を開始し、全職員が閲覧できる環境を整備	総務課
	★GP★ 救急患者等に対するサービスの向上、職員のスキルアップ を目指した自主研修 (消防本部)	災害現場において、聴覚障害者と円滑なコミュニケーションを図るため、外部講師を招いて研修を開催。自主研修ながら、96%の受講率を達成した。	消防本部
	定額給付金給付事務・子育て応援特別手当給付事業 (迅速・正確・親切に事業費 10 億円、処理件数 27,000 件を執行)	全庁的な協力体制の下、自前の給付金管理システムの開発や申請書書式の簡略化などを行うことで、無事故・無事件で、県内で最も早い給付(初回振込)・定額給付金 99%支給を達成	企画課
	長沢倉庫を活用して創業者支援～長沢倉庫の劇的リフォー・アタ (部局を超えた協働で起業家支援、市有財産の有効活用)	起業間もない事業者を支援するため関係各課と協力して、市有財産(長沢倉庫)を整備、事務所として貸付。創業者支援とともに、家賃収入の確保が図られた。	産業政策課
	住民が知恵しまり「健康で安心して暮らせるまちづくり」に挑戦 (住民の主体性が芽生え、今市地区まちづくり推進委員会が設立)	旭今市地区において、健康で安心して暮らせるまちづくりを推進するため、公民館が中心となった住民同士の会議や地域計画書の策定といった取組みを支援した。	旭支所市民福祉課
	父親の育児支援～お父さんと子どものふれあいを大切に～ (父子のふれあいの場提供、父親同士の交流)	父子の関わり方や父親同士の仲間作りなど、父親の育児支援を目的に、H20 年度から「お父さん講座」を開催。子どもとの遊びや料理教室、子育て講演会、救急法の研修などを実施した。	子育て支援課