

令和5年度 業務改善報告書一覧（概要版）

No.	チーム	テーマ	目的と現状	提案を受け実行すると判断された最終改善計画	実行担当課	実施状況
1	一部消防第一係チーム	きもちよくあいさつをしませんか	<p><b>【目的】</b> 「あいさつがしっかりしている職場」⇒ 社員が「前向き」「積極的」「協力的」な考え方を持つ傾向にあり、「あいさつが今以上にできる職場」＝組織の活性化につながるのではないかと考えた。 ハード面ではなく足元を見つめ直す意味と消防組織の活性化のため、あいさつを通して職員同士のコミュニケーションを図り、豊かな人間関係とより良い職場環境を築き、現場活動と市民サービスの向上につなげる。 職員同士はもとより、来庁する市民に率先して声掛けを行うことで市民からの信頼を寄せられる消防本部になることを目指す。</p> <p><b>【現状】</b> 現在、庁舎周辺の環境整備などの際、あいさつ等を行っているが、実際の職員のあいさつに対する意識や現状を知るため、職員アンケートを実施したところ、職員同士のあいさつ、市民に対してのあいさつの必要性をほぼ100%の職員が感じていることに対し、職員同士のあいさつが「できている」「よくできている」と回答している職員は81%、市民に対してのあいさつを「できている」「ややできている」と回答している職員は88%である。</p>	<p>あいさつは、日常的に行うべきであり、何気ないあいさつに意味合いを持たせることで、「前向き」「積極的」「協力的」等の気持ちを相手に伝えることができると考えた。 目的を全職員に周知させることにより、職員のあいさつに関する意識を高める。 インフォメーションに掲載した通知文の「日本一を目指すあいさつ運動」を励行することで「できている」「ややできている」と感じる職員100%を目指す。</p> <p><b>日本一を目指すあいさつ運動</b></p> <p><b>①職員間のあいさつをしよう</b> 係員同士のあいさつは名前を呼んであいさつ あいさつ返しも名前を呼んであいさつ ※ あいさつの際に名前をつけられると安心感や信頼感が増す効果がある。まずは係員同士から</p> <p><b>②来庁者へのあいさつをしよう</b> 立ち止まってあいさつをし、迷っている方には積極的に案内する。 担当者は立ち上がってあいさつをする。来庁者が出入口を出るまで、立ち上がってお見送りをする。</p> <p><b>③庁舎外でのあいさつ</b> 出向時等においても、あいさつを通し職員が市民から親しみを持ってもらえる環境を整える。</p>	東消防署 西消防署	<p>『K2プロジェクトに係る業務改善計画「きもちよく あいさつをしませんか」の実行について』を実行担当課より通知 ・通知日 令和5年12月18日</p> <p><b>通知内容</b></p> <p>1 日本一を目指すあいさつ運動 山形市消防本部は、笑顔で明るく元気で働きやすい職場環境を整え、日本一あいさつができる消防本部を目指します。そのため「やまがたし」を意識したあいさつを励行しましょう。</p> <p>や やさしく（優しく、穏やかに、思いやりを持って） ま まごころ（真心こめて、誠意を持って） が がいけん（外見、清潔感のある身なりで） た たつとび（尊び、尊敬の気持ちを持って） し しんせつ（親切、丁寧に）</p> <p>やさしく、真心こめて、清潔感のある身なりで、尊敬の気持ちを持って、親切に対応する！</p> <p>(1) 職員間のあいさつ ア 各課、署所へ入る際は、積極的にあいさつを実施しましょう。 イ 毎朝の係員同士のあいさつは、積極的に名前を呼んだあいさつを心掛けましょう。</p> <p>(2) 来庁者へのあいさつ ア 立ち止まってあいさつをし、迷っている方には積極的に案内をしましょう。 イ あいさつから始まる来庁者対応 担当者は、立ち上がってあいさつを行い「やまがたし」を常に心がけながら対応し、来庁者が出入口を出るまで、立ち上がってできるかぎりのお見送りをしましょう。</p> <p>(3) 庁舎外でのあいさつ 職員が市民から親しみを持ってもらえる環境を整えるため、出向時等においても「やまがたし」を励行しましょう。</p>

No.	チーム	テーマ	目的と現状	提案を受け実行すると判断された最終改善計画	実行担当課	実施状況
2	K2のK2 チーム	K2のK2 (改革改善プロジェクトの 改革改善)	<p><b>【目的】</b> 「若手職員の意見」を出しやすいイメージを定着させ、K2プロジェクトを更に活性化するため。 また、大きい課題だけでなく、小さく身近な課題や意見にも全力で取り組むモチベーションの高い組織風土を構築するため。</p> <p><b>【現状】</b> 発案から発表までの過程に不明な点や不安を抱えている職員やK2に提案したい意見を持っているが、以下の理由等で発表しないことを選択している職員がいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の意見に自信がない、恥ずかしいと感じている。</li> <li>・K2に参加するまでの余裕がまだないと感じている。</li> <li>・意見の発表方法について不安がある。</li> <li>・自身の提案が反映してもらえるのか不安である。</li> <li>・提案について、他の職員の理解が得られるのか不安である。</li> </ul>	<p>1 事前説明会の開催（提案募集前の4月に開催）</p> <p>(1) 職員向け 希望職員に対し、事務局と過去参加チームによる要点の説明や質疑応答を行い、参加意欲促進と不安を解消する。</p> <p>(2) 管理職員向け チームが納得する形の実現に向け、実行課としての留意事項について再確認する。</p> <p>2 過去協議資料の公開 過去参加者の所感等に基づき作成した資料を常時公開し、長年に渡るチームのサポートを目指す。</p> <p>3 提案事項について 従来の「年度ごとのテーマ」に代わり、提案事項を「消防事務全般（条例・規則に関わるものを除く）に係る、改善・改革について建設的な意見」とし、より広範囲の意見の吸い上げを行う。</p> <p>4 スピード感のある課題解決体制の構築 毎月行われる本部会議終了後の機会に臨時に意見の発表と協議を行えることとし、早急な改善・改革に適宜対応できる体制を構築する。</p>	消防本部 総務課	改善案について、令和6年度の「K2プロジェクト2024」の運用に反映する。

No.	チーム	テーマ	目的と現状	提案を受け実行すると判断された最終改善計画	実行担当課	実施状況
3	消防と報道機関の共生チーム	災害発生時の報道機関対応の効率化について	<p><b>【目的】</b> 災害発生時の報道機関等への情報提供について、必要な情報等を整理するとともに、消防・報道機関がそれぞれの災害対応の実情を相互に理解することで双方にとって情報の発信・収集の業務を効率化させる。</p> <p><b>【現状】</b> 災害発生時には、発生直後から災害に関する電話での問合せが報道機関より多数寄せられるが、多数着信があった場合は対応に苦慮している。その多数の電話の中には警察や他消防本部等の関係機関からの災害に関する連絡や市民からの電話（他県からの救急要請等）も含まれている場合がある。</p> <p>災害情報の提供や収集が消防と報道機関の双方にとって大きな負担となっていることに加え、関係機関や市民への電話対応が遅れるなど災害対応への影響や市民サービスの低下に繋がる恐れがある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新高機能消防指令センターのメール配信機能を活用した効率的かつ効果的な災害情報発信、若しくはその他の方策の検討</li> <li>・事前に報道機関と消防本部で情報交換会を行い、「報道機関が必要とする災害情報（項目等）」や「消防の災害対応業務（発災から収束まで）の流れ」を共有し、相互に理解を深める。</li> <li>・災害発生時には、共有した「報道機関が必要とする災害情報」をメール配信機能により各報道機関に向け迅速に一斉配信する体制を確立する。</li> </ul>	通信指令課	<p>正確かつ的確な情報提供を行うため、通信指令課で「災害情報に係る提供要領」（対応マニュアル）の見直しを実施した。</p> <p>また、広報課から協力を得て、山形新聞社（8月・9月の市政記者クラブ幹事社）の担当者との打合せを実施した。消防からは現状及び情報提供についての提案を打診し、山形新聞社からは情報収集体制や消防の提案に対しての意見の聞き取りを実施。</p> <p>その結果、当初想定していた指令システムの電子メールでの情報提供については、メールでの情報提供があったとしても、電話での情報収集が必要であるとの回答を得たため、この提供方法については再検討することとした。</p> <p>通信指令課での協議の結果、報道機関対応専用の電話を設置し、報道担当者を配置することで、課題としていた災害発生中の一般市民等との電話と区別できるようになり、提供内容についても、集約した情報を的確に提供することができる。</p> <p>現在は、各報道機関へ個別に連絡を実施中であり、現状の理解及び今後の情報提供体制の周知、報道機関が必要とする内容を収集・整理し、より効率的な情報提供を目指す。</p>

No.	チーム	テーマ	目的と現状	提案を受け実行すると判断された最終改善計画	実行担当課	実施状況
4	地水利改革 チーム	地水利改革	<p><b>【目的】</b> 管内の情報を「いつでも」「どこでも」「かんたんに」全職員で共通の情報を共有できるようにする。</p> <p><b>【現状】</b> 地水利調査の現状について、あまり実施できていない現状があった。考えられる理由として、地理・水利の把握には地図が必要不可欠であるが、一般の地図には水利情報を含めた「消防に特化した情報」が記載されておらず情報が不足していることが原因の一つとして考えられる。 また、出動時や調査出向時等の目標として、既に廃業・解体した建物等の跡地やマイナーなものを目標物として使用していることがある。これらの情報は職員間の伝聞でのみ伝えられている現状があるため、職員により地理情報の認識に偏りが生じやすい。</p>	<p>Google My Map を使用して全職員で管内の情報共有をする。</p> <p>※Google My Map とは、Google Map をベースとして地図上に任意の情報を入力し、任意のメンバーと共有することができるサービスのこと。</p>	東消防署 西消防署	<p>1 実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) Google アカウント開設のための準備</li> <li>(2) 必要書類の作成と提出</li> <li>(3) 地図上に反映させる情報の収集</li> <li>(4) 収集した情報を地図上にプロット</li> <li>(5) 運用開始</li> </ul> <p>2 使用上の注意事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 情報の取り扱い</li> <li>(2) 利用範囲</li> <li>(3) 情報の追加訂正</li> </ul> <p>3 管理方法</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 異常を検知する方法</li> <li>(2) 閲覧数の把握と情報の更新</li> <li>(3) 異常を確認した場合</li> </ul> <p>4 今後の展望</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 情報の拡充</li> <li>(2) 受援に対応できる情報の整備</li> <li>(3) 編集機能の解禁</li> </ul>