

大分市カイゼン運動 (カイゼンの匠運動) 平成25年度 活動報告書

た：たのしく
く：工夫して
み：みんなで
カイゼン



< 目 次 >

1. 大分市カイゼン運動(カイゼンの匠)の概要 1
2. 平成25年度カイゼン提案・実績一覧表 2
3. 大分市カイゼン運動発表会“おおいた匠グランプリ2014”の概要 . . . 5

平成26年3月

カイゼン運動推進事務局

1. 大分市カイゼン運動(カイゼンの匠運動)の概要

(1)運動の目的

自分たちの業務や職場環境等における課題や問題点を見つけ、それを自ら見直し、改善することによって、市民サービスの向上や業務の効率化、職員の改革意欲の高揚などを図ることを目的とします。

(2)運動の内容

個々の職場における職務の進め方や環境等について、各職場・個人自らが実施出来る範囲で提案する。

個人、各所属において提案内容を実施する。

実施報告書を企画課長に提出するとともに、提案内容について事務局、サポートチーム()が協議の上、必要に応じてさらに有用な案に改良する。

優れた成果をあげた事例を市役所内で共有するとともに職員の改善意欲の向上と職場における業務改善活動のより一層の推進のため、必要に応じて発表会を開催する。

サポートチームとは、カイゼン運動を推進するため、広報や調査・研究並びに発表大会の準備等を行う組織です。

(3)運動の名称

《た：楽しく く：工夫して み：みんなでカイゼン》

の頭文字からネーミングしたもので、職員一人ひとりが職場の課題を見つけ、自ら積極的に課題の解決に取り組み“市役所職員の匠 = プロ”になることを目指しチャレンジし続ける運動です。

(4)運動の参加者

カイゼンの匠運動の参加対象者は大分市の全職員とし、参加は各職員・職場の自主的な意思によるものです。

(5)職員提案制度との違い

職員提案制度は、職員が他の部署の仕事も含め、「政策的な提案から業務に係る改善まで」を提案する制度であり、提案者は提案するにとどまっている場合がほとんどです。

一方、カイゼン運動は、職員自らが実施できる「業務の執行、執務環境等に係る改善」を提案し、提案者自らが実践する制度です。

2. 平成25年度カイゼン提案・実績一覧表

※全141事例のうち一部を掲載しています。また、網掛けをしている事例は、「おおいた匠グランプリ2014」で発表した事例です。

提案名	取組内容	実施成果
1 課内回覧文書等における全庁ネットの利用促進	庁内メールでの回覧を行うことが可能な文書については、極力その方法を使用することとし、紙文書での回覧は、特に必要と考えられるものに限ることとする。	回覧文書に使用していた印刷用紙の節減とともに、実際に文書を持ち回る手間と時間の削減による事務効率の改善が図られた。更に、文書をシステム上で処理することに対する職員の意識付けについても一定の効果があったものと思われる。
2 災害対策本部要員等名簿の一本化！	これまで、災害対策本部等に関わる提出書類は、6種類でそれぞれ様式も違っていたため、人事課のエクセル名簿を元に、様式の本質化を図った。 「緊急動員連絡体制表」「対策本部要員事務分担表」 「大分市災害対策本部 要員名簿」 「大分市災害警戒本部 要員名簿」 「大分市災害警戒連絡室 要員名簿」 「大分市津波警戒連絡室 要員名簿」 ↓ 「災害対策本部要員等名簿」	これまで、各所属が管理する名簿等がいくつもあったため、作成にあたり煩雑な事務となっていた。また、要員数を数える際にも、複数の名簿を元に職員が時間をかけて計数していたが、エクセルの名簿様式で1本化したことにより、要員数の把握などが容易になった。(表計算・ピボットテーブルの活用など)また、エクセルの機能を使って、対策部ごとの名簿、警戒本部要員の名簿などの名簿を自由に作成できるようになった。
3 一瞬でわかる!内線番号!!	各班の各電話機の真上天井部からそれぞれの内線番号を吊り下げる。	内線番号を調べる時間と手間を省くことで、電話を掛けた側は待たされるストレスが解消され、電話を受けた側もよりスムーズに従来の業務に戻ることができた。
4 よりわかりやすい窓口をめざします	今まで以上に市民にとってわかりやすい窓口とするため案内表示を追加するとともに、申請書のタイトルを変更した。(「証明申請書」→「税証明申請書」)	来庁者が自分の目指す窓口や記入すべき申請書にスムーズにたどりつけることで、たらい回しや書き間違いを防ぎ、気持ちよく手続きを終えてもらえるようになった。
5 これからはメールで!	講演会等の案内を、今まで郵送(800件程度)していた方々に対して、今後の案内方法を「郵送」、「メール」、もしくは「不要」のいずれかを選択してもらうよう文書にてお願いした。	「メール」や「不要」との回答が多く、今後は封筒使用枚数や郵送料が減り、コストの削減につながった。
6 納付相談窓口環境の整備	市民が安心して納付相談ができるように、これまで通路に面していた相談カウンターや個室の相談室を課内に設置した。	課内に相談窓口を設置することで、通行人を気にせず、落ち着いて相談業務ができるようになった。また個々の相談室等に番号をつけたことで、相談窓口の場所がわかりやすくなり、市民サービスの向上につながった。
7 支所マニュアル～窓口サービス向上のための記録～	様式にヒヤリハットを記録し、全員回覧する。また、毎朝の朝礼時に不祥事防止のための行動八訓を読み上げる。	ヒヤリハットを記録し、全員回覧することにより問題点の共有ができ、同じミスを繰り返さないように努めた。
8 4色(青・黄・赤・白)回覧で決裁業務の交通整理	①課内の決裁時に使用するバインダーに赤・黄・青・白のゴムテープを上部に巻く②テープ色の基準を課内で統一する③決裁時には、一目バインダーの色により優先順位を判断し、迅速に処理を行う。	不在の職員がいた際、内容を確認しなくても、バインダーの色により、決裁を次の人に回せたり、決裁権者が不在で回覧がたまった際も、事前に上から赤・黄・青・白の順に並べることで復帰した際、重要度・緊急度が高いものから決裁ができ、迅速な事務処理ができた。結果、机上に残るバインダーの数が極端に減り、慢性的なバインダー不足が解消された。また、課内、班内において、重要書類に対する情報の共有化やチェック度が増し、事務処理ミスがおこりにくい環境づくりに繋がった。
9 窓口サービスの充実、対応の向上	各窓口担当が窓口業務マニュアルを作成し、研修を行うことで、窓口対応や事務処理上の問題点等を解決していく。	各窓口担当に窓口業務マニュアルを作成してもらい、マニュアルを共有しながら事務処理を行うことで職員が窓口には張り付き、お客様を待たせることが少なくなり処理も早くなった。

	提案名	取組内容	実施成果
10	タイム宣言!! (処理時間を告げる。)	各種証明申請書の隅に受付時間を入れる。 * 処理時間をオーバーしそうな場合は、一声かける。 * 来庁者が一時的に集中した場合には応対体制を図るとともに、受付・検索・認証の体制を固定化する。	市民の方が受付後の時間の経過が分かり、事務処理の遅延防止になり、待ち時間でのイライラ感が緩和され、市民サービスの向上につながった。
11	「窓口対応共有ノート」の充実	窓口や電話での申請・問い合わせ等について、次回対応時の引継ぎ事項がある場合、対応共有ノートに記録することで、どの職員(臨時職員含む)でも対応できるようにする。	最初に受け付けた職員が対応できない場合でも、市民を待たせることなく手続きを行うことができた。また、問い合わせや書類の不備の内容等を確実に引き継ぐことができたため、的確な対応が可能であった。さらには、待ち時間が長い、話を通じない等の苦情を防ぐことにもつながったと考えられる。職員間では、共通の問題意識をもつことになり、チームワークの強化を図ることができた。
12	「目」の設置	廃棄用紙の分別は職員の意識の問題であるため、廃棄文書のコーナーに「目」のイラストを設置し、注意喚起した。	文書廃棄の際の再仕分けの手間が少なくなり、スムーズに廃棄処理を行えた。
13	苦情処理情報の共有化	「苦情処理報告書」という統一書式に内容を記載し、「苦情処理簿」というファイルを作成・保管し情報の共有化を図る。	事業所ごとに行っていた苦情処理に対し、各事業所間での処理方針の共有化を図ることができた。
14	「恋チュン」ムービーで大分市PR	AKB48の「恋するフォーチュンクッキー」の大分市ver.(大分市の名所をバックに大分市民がダンスをする)を作成し、YouTube AKB公式チャンネルにアップする。	情報伝達力の高さでは、活字や静止画の5000倍とも言われる「動画」を使うことで、わかりやすく効果的に大分市のPRができた。「恋するフォーチュンクッキー大分市ver.」はYouTubeの再生回数が100万回を超え、その宣伝効果の高さを表している。
15	進捗、わかちよく、オレしちよく。	申請事務において、最初の対応時に「進捗状況表」を作成し、申請者とのやりとりや要望事項、こちらから依頼した添付書類などのポイントを記入しておく。それを職員間で共有することにより、申請者からの相談～申請～受付～許可に数日かかるケースにおいて、担当者が不在時でも即座に対応ができ、スムーズに処理ができる。	情報を共有することにより、申請者への対応や担当者不在の際の引継ぎをスムーズに行うことが出来るようになり、事務の改善が図れた。
16	道路パトロール車に「道路補修中」のマグネットを貼る。	職員による道路パトロールに併せ穴ぼこ補修を行う際、作業場所で公用車に「道路補修中」のマグネットを添付することで、看板の代用とする。	作業している職員の安全確保と道路維持課の業務を広く市民に広報することが出来た。
17	安全運転のバトンタッチ!	毎朝の朝礼時、前日公用車を使用した職員が当時の運転状況等を全員の前で報告し、その日の利用者へ安全運転に関する留意点等を伝達する。具体的には、朝礼での事務連絡の第一項目として「安全運転コメントコーナー」なるものを設け、運転する際の心構えや反省点、運転中目にした危険行為や注意箇所等を発表する。	朝礼時に上司が全職員に対して安全運転に心がけるようにと毎日はっきり伝えることで、職員各自の運転を見直すことができた。特に9月においては、毎金曜日の朝礼時に公用車を運転した職員から、運転中に気づいた点等を発言してもらうことで、職員は安全運転意識の心得、歩行者や他車に対する思いやりのある、やさしい運転感覚を養うことができた。

	提案名	取組内容	実施成果
18	置き傘でエコ&夏のゲリラ豪雨を乗り切ろう	所有者不明の傘を「課管理の傘(Re:傘)」とし、日本下水道協会のマスコットキャラクター「スイスイ」のシールを貼り、夕立等突然の雨の時に、市民や職員が自由に使用できることとした。また、返却はいつでも良いこととした。	【整理整頓】職場内にある不必要なもの、ムダに気づくことができ、雑然としていた傘立てを整理することで、エレベーターホール全体に清潔感が出た。 【下水道の普及啓発】日本下水道協会マスコットキャラクター「スイスイ」のシールを貼る事で、雨の日に使う傘で公共下水道の普及啓発を図ることができた。 【「日本一きれいなまちづくり」にも一役】使える傘は有効に再利用し使えなくなった傘は分別して処分したこと、エレベーターホール内が綺麗に整理され、職員のエコや「日本一きれいなまちづくり」に対する意識が向上した。
19	ブルスイッチ(蛍光灯のひも)に職員名の札をつけて、消灯に努めよう!!	蛍光灯のひもに、配置されている職員の名前の札をさげ、その電気の点灯・消灯をそれぞれの職員に担当させる。	こまめな消灯を行えた。
20	班員各自が取り組む「平成25年度管理担当班「仕事等宣言」	自由な発想で25年度に取り組む業務テーマを各自が決めるとともに、ワークライフバランスを確立するための取り組みを各自決める。	各自で設定した業務テーマについて取り組み・考えることで通常業務についても高い取り組みができています。また、夏休みを有効に使うことで、より充実したワークライフを送ることができました。
21	要望・工事箇所の共有化	要望、苦情箇所及び工事箇所を一覧できる図面を作成し掲示する事で、情報の共有化を図る。一覧できる図面の該当する箇所に印を入れ、整理番号を書き込み掲示する。また、詳細内容は別冊に綴じた整理番号により確認を行うことで、該当箇所及び周辺で何が起きているのかの確認ができるようにする。	要望、苦情等があった場合に場所からの検索が可能となり、過去の処理内容や状況を誰もが把握できるため、迅速な対応ができ市民サービス向上となった。また同様に、工事実施した位置や完成写真を検索し閲覧できるようになったため、業務の効率化につながった。
22	『相談・問合せ等処理票』の作成	市民からの多種多様な問い合わせに対して必要な情報を引き出し、適切な対応を行うため『相談・問い合わせ表』を作成する。	対応案件の整理が適切に行えて、担当者不在の間、窓口担当者での最低限の対応が可能となった。また、対応案件の引継ぎがスムーズとなった。
23	議会運営マニュアルの作成と共有化	定例会等の議会運営に係る法令、規則のほか、数多くの先例や申し合わせを整理し、定例会の進行にあわせた時系列の運営マニュアルを議事担当班が中心となって作成した。	マニュアルを作成する中で、業務の課題・問題点を発見し、それを改善することができ、完成により、事務処理ミスが減るとともに、業務が効率的に行えるようになった。また、ファイルサービスにマニュアルを掲載することで、担当職員以外の職員も情報を共有することができた。他の業務についてもマニュアルを作成するきっかけとなった。
24	快適窓口 ご案内	カバンかけフックの設置、窓口内テーブル着席の案内、お子様へお絵かきグッズなど提供	子ども連れのお客が多い窓口で、お客様の負担が軽減されたと思われる。
25	クイックプロジェクトで下水道未整備区域の解消作戦	占用条件が整わない路線や地形的条件から施工が困難な路線でクイック配管が可能な路線を抽出し、現場条件に応じた設計をする。	従来手法では施工が困難であった地域の下水道整備が可能となるとともに、より効率的な下水道整備が可能となった。また、地域の状況に応じた下水道整備が可能になり、コスト削減が図れる。
26	残留塩素の適正管理業務の協力体制の構築	残留塩素管理業務については、浄水管理班・配水管理班・水質管理室の各班が専門的な業務を個別に遂行しているが、巡視点検内容から共通して遂行可能な業務を抽出し、2班1室が協同で残塩管理業務ができるシステムを作る。	2班1室が協力することで巡視に掛かる人員が確保することができ、巡視頻度が増えた。さらに、専門分野が違う職員が組んで現地作業を行うことから質の高い業務をその場で行えるため、残留塩素濃度の変更等の作業が効率的に行えるようになった。

3. 大分市カイゼン運動発表会“おおいた匠グランプリ2014”の概要

カイゼン運動のさらなる拡大を図るため、今年度取り組んだカイゼン運動事例の中で優れた成果を上げた事例を発表し合い、市役所内で情報を共有するとともに、職員の改善意欲の向上と職場における業務改善活動のより一層の推進を目的とした発表大会を開催しました。

開催日時

平成26年2月13日(木) 13:20～15:30

開催場所

本庁舎8階 大会議室

参加者

大分市職員 105人

講演

演題 「職場ぐるみのカイゼン運動」 講師 元吉由紀子氏(株スコラ・コンサルト)

事例発表団体(発表順)

課名等	取組タイトル	贈られた賞
防災危機管理課	災害対策本部要員等名簿の一本化！	
下水道施設課	要望・工事箇所の共有化	
大分市地方公設卸売市場	進捗、わかちしょく、オレししょく。	準カイゼンの匠賞
観光課	「恋チュン」ムービーで大分市PR	カイゼンの匠大賞



カイゼンの匠大賞を受賞し、インタビューに答える観光課の発表者



審査員とカイゼン大会発表者による記念撮影の様子