

大分市カイゼン運動 (カイゼンの匠運動) 平成26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26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2015”の概要 5

平成27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26年度カイゼン提案・実績一覧表

※全162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2015」で発表した事例です。

	提案名	取組内容	取組による成果等
1	大改造！「職員必携 防災ハンドブック」	「職員必携 防災ハンドブック」を簡素化するとともに、これまで冊子で配布していたものをデータ化し、職員が各自で印刷したものを所有するよう改める。	改訂前のハンドブックでかかっていた10万円程度の印刷製本費が不要になった。記載内容を精査し、表などにすることで、必要な情報をわかりやすく伝えることができる。
2	使用済みA3用紙の再利用	使用済みA3用紙をA4サイズに裁断し、再利用を図る。	印刷ミスのA3用紙は今まで廃棄していたが、A4サイズにすることで裏面利用することができた。
3	Q&Aを活かして、課題解決へアプローチ	課内会議の意見交換や討議において出された質問や課題、意見等をQ&Aで整理し、共通認識を図るとともに、今後の業務や会議の円滑な遂行につなげていく。 また、市民や報道関係者との対応記録も同様に整理し、情報共有を行い、課全体で取り組む体制づくりを行う。	会議における要点をいつでも確認でき、フィードバックを行いながら効率的な会議の運営や事務の執行につながっている。 また、市民や報道関係者からの問い合わせについても、対応記録を随時追加していくことにより、マニュアルとして担当者不在でも迅速に対応ができる体制づくりができた。
4	タブレット端末(iPad)を活用し、庁議を効率化！	タブレット端末(iPad)35台とペーパーレス会議専用システムを利用したペーパーレス会議による庁議を開催した。発表者が自分の端末の資料をめくれば、同時に他の出席者の端末も自動的に変わるなど、操作も簡単で会議運営の効率化につながる。	紙資料の削減、事前の資料印刷・配布や差し替え等に係る事務の軽減、情報の共有等の効果があり、会議運営の効率化につながった。ID・パスワード設定によりセキュリティにも優れ、持ち運びも便利で、庁内の会議はもちろん、今後は様々な利用が期待できる。
5	Facebook運用の効率化	記事原稿作成当初からイメージを確認できるよう、仮想フェイスブックページ(非公開)を作成して下書き用として活用。この下書き用ページの記事案と掲載写真をレイアウトし、タブレットやPCで表示して実際に投稿したイメージと同じ状態で確認してもらう。	実際の表示イメージを下書きページで確認することで、より共感を呼べるような投稿記事の作成ができた。また、所属長等が外出時でも投稿前のチェックがスマートフォン等で可能となり、迅速化が図れた。
6	窓口業務応援チャイム♪	窓口混雑時にヘルプを頼む際に、今までは大声で「窓口(応援)お願いします！」と叫んでいたが、今後はチャイムを利用し、窓口応援が必要であることを伝える。	窓口応援を頼むタイミングをうかがうことなく、チャイムを押すことができるため、市民の待ち時間が短縮できた。また職員にとっては、これまで大声を出すことに多少のストレスを感じていたものがなくなった。
7	一人ひとりがカイゼン提案	平成22年度からの取組である「小グループ制」を発展させ、小グループを超えた議論の展開により、様々な工夫や意見を取り入れる風通しのよい職場環境づくりを推進するなど、より効果的な業務改善を図る。	①銀行預金や生命保険契約の一括調査、②催告文書用の赤封筒・黄封筒を導入、③タイヤロック研修の企画・実施など新たな業務改善の提案が生まれ、収納率中核市上位キープにつながった。
8	新全庁ネット「つぶやき投稿」機能の活用で事務効率UP！	国保年金課で備品廃棄により不要になった消耗品(トナー)の引取先を探す方法として、新全庁ネットワークシステムの「つぶやき投稿」機能を使用し、呼びかけを行った。	メールでは送信時に全ての課を漏れなく設定するのに手間と労力がかかるが、「つぶやき」だと、本文を入力し、投稿ボタンを押すだけで、全職員が見れるため、気付かれやすくなった。
9	高齢者にやさしい窓口	窓口に来庁する高齢者が増加している中で住基担当職員、戸籍担当職員と福祉担当職員の連携により住所変更、戸籍変更等に伴う情報を共有し、迅速な事務処理を行い、親切・丁寧な窓口対応ができるように心がける。	窓口に来庁する高齢者にとって本庁ではいくつもの担当課に足を運ばなければならないところ、1か所で手続きができることや親切、丁寧な窓口対応を心がけたことで感謝されるようになった。

	提案名	取組内容	取組による成果等
10	証明書自動交付機の順番表示	証明書自動交付機に並んでお待ちいただく場合に備え配置している椅子に「1」「2」と待ち順と「前が空いたらつめてください」と表示した。また椅子の配置を自動交付機に対して縦一列に配置した。	証明書自動交付機に並んでお待ちいただく際、順番が分からず前後してしまう混乱がなくなった。
11	課の表示板の裏の活用	障害福祉課受付カウンターブースに番号を割り振り、カウンター上方の表示板の裏に番号を貼付する。また、課の直通番号やファックス番号を表示し、スペースの有効活用を図る。	来庁者対応において、窓口担当者から各業務の担当者等に引き継ぐ際に、どのブースのお客さんであるか番号を伝えることで、間違いを防ぎ、スムーズに対応することができるようになり、来庁者の待ち時間の短縮にもつながった。
12	電子收受(決裁)の積極的な活用	各課や外部とメール等電子データにて文書のやり取りを行う場合は、極力電子收受(決裁)を行う。	印刷紙コスト削減、業務スピードの向上、文書管理の簡易化が図れた。
13	来庁者へミニ広報	接客テーブル上のデスクマットに業務に関連のある記事(野外焼却の禁止、産廃の排出事業者の責務について記載のあるチラシなど)を挟み、来庁者が自由に見られるようにした。	掲示物の内容について、来庁者から質問を受けたことはないものの、待ち時間等に目を通している様子であり、ある程度の広報効果はあるものと考えている。
14	ひと目でわかるよ、電子決裁申請中！～入れ違いになっても大丈夫！～	起案した人が「電子決裁申請中！見てね～」と書いた旗を班の中心に置き、班員に気づいてもらうことで、電子決裁のスピードアップを図る。	旗を設置したことにより、口頭で伝えていない場合でも決裁が回るようになってきた。併せて、班内での電子決裁に対する意識が高まり、以前に比べ電子化率が進んでいる。
15	トイレナーレ事業推進におけるPRの工夫	知名度の低い新規事業を効率的にPRするため、ワークショップやトークセッション等の活動に加え、事業概要やセールスポイントを強調した売り込み資料を配布するなど攻めのPRを展開し、パブリシティによる宣伝効果呼び込む。	約3千万円相当のパブリシティ効果をあげるなど、効率的なPRにつながった。
16	Webドラマを無料で流そう@市役所	インターネットでしか見られない大分市のPRWebドラマを観光課の窓口に設置したパソコンで流す。	大会議室での会議出席者や観光課又は8階の他課に用事があり来庁された方が、大分市のPRWebドラマを目にすることができ、大分市の観光・情報発信を意識してもらう機会を提供することができた。
17	フラグで仕分け	課メール、外部メールの処理方法をフラグを付けて誰が見てもわかるようにした。(緑…印刷後、紙回覧 黄…電子決裁 赤…処理なし)	文書の処理漏れを防ぐことができ、保存先も明確になった。
18	情報共有BOXで効率アップ	担当者の不在時に、その担当者宛に電話や来客があった際、折り返しの電話等による対応が必要なケースに備え、次のような対策を取った。①各班にひとつ情報共有BOXを作り、共有書類(例えば業者に渡したい図面や、〇〇氏より書類の提出が有る旨のメモ)として、そのBOX内に入れておく。その他、班員に知っておいてもらいたい情報も入れておく。⇒②BOXの中に班員ごとのクリアファイルを入れておき、それぞれ自分の書類は自分のクリアファイルに入れる。⇒③班員は情報共有BOXを定期的にチェックする。	簡易な業務であれば、担当者不在時でも対応することができるようになり、来客等を待たせる時間が減った。また、会議を途中で抜け出して接客をするなどの機会が減った。

	提案名	取組内容	取組による成果等
19	下水道工事の耐震設計 液状化マップ作成で、業務 の効率化とコスト縮減	液状化判定とモデルケースの耐震診断結果を基に大分市における管路施設の耐震設計手法簡易フローを、また、液状化判定結果を基に液状化マップを作成した。	管路施設の設計を行う際、耐震設計手法簡易フローにより統一された設計と業務の効率化が図れた。また、液状化マップにより液状化判定が一目で確認でき、業務の効率化と情報の共有化も図れた。さらに、重要な幹線等以外の管路については、耐震設計及び液状化判定の費用が不要となりコストの縮減が図れた。
20	ヒヤリ・ハット報告の情報共有	ヒヤリ・ハット報告の情報共有を強化するため、次の取組を行った。 ①ヒヤリハット報告書の様式をより実践的なものに改良し、職員の積極的な報告を促す。 ②提出されたヒヤリハット報告書の中から、広く情報共有すべき事例を所属長が選定する。 ③選定された報告書を職場内に掲示し周知を図る。 (特設コーナーを設置)	ヒヤリ・ハット報告を広く情報共有したことにより、注意喚起の徹底が図られ、事故やリスクの回避につなげることができた。
21	本日の交通事故防止ひとこと	朝のミーティング時に輪番による司会者が、「本日の交通事故防止ひとこと」と題して、自分の体験談や新聞・インターネットなどの交通事故に関するネタを話し、注意喚起を図った。	取組期間中の無事故を達成した。
22	CRM(クルー・リソース・マネジメント) ～乗車員全員で資源の管理～	機関員に対する地水利テストの実施、機関員確認表の提出(緊急車両を運転し、現場到着後に円滑な機関操作を実施できるよう、毎月地水利テストを行うことで、管内の地理、水利及び防火対象物等を理解させる。)	職員が管内の地理・水利を再確認することで、余裕(自信)をもった安全操作(運転等)につながっている。
23	「あいさつOITA+1」六角柱で電子起案をスムーズに	六角柱に「電子起案決裁中」の表示を付け、次決裁者にリレーのバトンのようにつなぐことで、電子起案の見落としや遅れをなくす。	以前と比較して電子決裁がスムーズに進むようになり、電子化率も飛躍的に上がった。また、社会教育課の全職員が積極的に電子決裁を利用するという意識をより強く持つようになった。
24	下水道部はこちらでございます。(下水道部までの案内地図を提供)	下水道部と間違えて水道局を訪れた市民の方に対し、次回から間違わないように、また、知り合いの方にも周知してもらえるよう、わかりやすいお知らせ(下水道部までの案内地図)を渡す。	一度間違われた方は、次回からは間違える事はなくなった。 ※当取組は長期的展望に立っているため、成果は一朝一夕に表れず、年々、減少傾向になると見込んでいる。
25	色あせない資料の共有～ 会議の熱意そのままに～	課の多くの職員が参加し、複数年度にわたって取り組む事項についての会議は、その協議事項、作成資料、会議録などを所属フォルダに保存し、データの呼び出しができるようにする。	・資料を共有できたほか、紙からデータの保存へと移行することにより、省スペース化が図られつつある。 ・複数年度にまたがる資料の引継ぎがスムーズになるなど長期的にも効果が表れると考える。
26	事務局の知恵袋	市民からの問い合わせ内容について、電話を受けた者が所定の様式にまとめ、課単位で蓄積(所属フォルダ内)し、繁忙期の問い合わせに対応する。	職員全員が所属フォルダを参照・更新することにより、紙媒体と比較して効率的にデータ等の蓄積を行えるようになった。(件数は少ないものの、今後取組を続けていくことで、市民対応がスムーズになることが予想される。)

3. 大分市カイゼン運動発表会“おおいた匠グランプリ2015”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27年2月9日(月) 13:20～15:10

開催場所

本庁舎8階 大会議室

参加者

大分市職員 105人

プログラム

【第1部～他都市カイゼン事例等紹介～】

- ・「来た見た会ったカイゼン運動」 / カイゼン運動推進サポートメンバー
- ・「福岡市の業務カイゼン運動」 / 福岡市人材育成課
- ・「医療券関係連絡票の活用について」 / 福岡市東区保護第1課・保護第2課

【第2部～事例発表(発表順)～】

課名	取組タイトル	贈られた賞
納税課	一人ひとりがカイゼン提案	
下水道施設課	ヒヤリ・ハットの情報共有	
広聴広報課	Facebook運用の効率化	準カイゼンの匠賞
商工労政課	トイレナーレ事業推進におけるPRの工夫	カイゼンの匠大賞



カイゼンの匠大賞を受賞し、全国大会への意気込みを語る商工労政課の発表者



審査員とカイゼン大会発表者による記念撮影の様子