

★進めています！業務改善★ 第1回 カイゼンさいたまマッチ



全庁から6事例を発表します。

職員の知恵と工夫と情熱を感じてください。

それぞれの想いを人とのつながりや各職場での改善を深めましょう。



土日・祝日に 自転車が止められます

路上放置自転車対策として、大宮区役所前広場を土日・祝日に駐輪スペースとしています。

今後も引き続き実施してまいりますのでお気軽にご利用ください。



大宮区役所前広場の様子



平成23年5月18日（水） 午後2時～午後4時

さいたま市役所 消防庁舎講堂

2 「放置自転車対策」

- 職場名
大宮区

- 課題(改善前の状況)
土日祝日に区役所前歩道に自転車が置かれ、歩行者の通行に支障があった。また、景観的にも雑然とした感があった。

・取組内容

区役所前広場を開放し、駐輪スペースとした。

・成果

土日祝日に区役所前広場を開放したことにより「オレンジメール」等で「感謝の言葉」が寄せられており、施設の有効活用面からも好評である。

ひとことPR

区制施行以来、埼玉県内の犯罪率ワースト1であったが、平成22年は放置自転車対策の強化により、自転車盗難件数が減少し、ワースト1から脱却した。

土日・祝日に 自転車が止められます

路上放置自転車対策として、大宮区役所前広場を土日・祝日に駐輪スペースとしています。
今後も引き続き実施してまいりますのでお気軽にご利用ください。



大宮区役所前広場の様子



区長メッセージ

大宮市報さいたま大宮区版 8月号

2次審査委員からのコメント

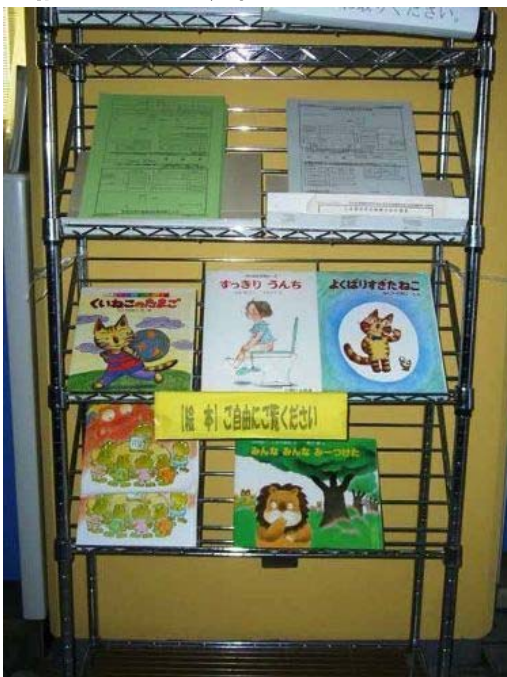
地域性に根ざした市民目線で素晴らしい取組。
根本的な対策ではないが、できることからすぐ実践した点が優れている。自分のミッションから多少離れても周りを見回すことがCS(顧客満足)向上につながった好事例。
少しでも料金を回収できればもっとよいのではないかと。
駐輪場の2時間以上有料開放(機械式)などの放置対策を同時に検討すべき。

3 「窓口来客者へのサービス」

- ・ 職場名
 岩槻区支援課
- ・ 課題(改善前の状況)
 お子様(幼児、小学生)連れのお客様が窓口手続きをされている間、または手続きを待っている間、お子様が退屈してしまう。
- ・ 取組内容
 窓口の数冊絵本を設置することにより(絵本は市職員からの無償提供)、保護者が手続きしている間やお客様の待ち時間に、絵本を読みながら待っていただけるようにする。
- ・ 成果
 絵本設置後、親子やお子さんが絵本を読む姿が頻繁に見られた。楽しそうな雰囲気が明るい区役所作りにも繋がっており、コストをかけないで取り組むこともできた。

ひとことPR

ハイカウンターの窓口で手続きをされている保護者の脇で、退屈そうにしているお子さんを見て思いつきました。絵本の読み聞かせをしている親子や自分でページをめくって読んでいるお子さんのほほえましい様子が、待ち時間サービスのみならず回りに温かい雰囲気を醸しだしています。他課でも実施可能と思えます。



2次審査委員からのコメント

市民目線の取組で、経費をかけずに実施したことを高く評価。目に見える以上の幅広い効果に期待。現場の知恵でCS(顧客満足)向上に加え、お客様の対応がスムーズになり事務能率も向上する。民間では当たり前のことが役所では驚くほど行われていないことに改めて気づかされた。窓口来客者の待ち時間を詳細に分析して待たせない対策をまず考えるべき。

4 「救急車に足台を搭載し高齢化に対応」

- 職場名
消防局大成出張所
- 課題（改善前の状況）
高齢者の方が救急車に乗車するのに難儀していた。
- 取組内容
救急車の後部ステップの約半分くらいの高さの足台を作成した。
- 成果
乗車が容易になった。
職員の手づくりによる市民サービスの向上に繋がっている。

ひとことPR

足台を使用することにより高齢者が無理な姿勢を強いることなく乗降することができるようになった。また足台を後部ステップの約半分の高さにしたことにより乗降がスムーズになった。足台及び使用者の滑り防止に消防用廃棄ホースのゴム面を貼り付け安全面を考慮した。



2次審査委員からのコメント

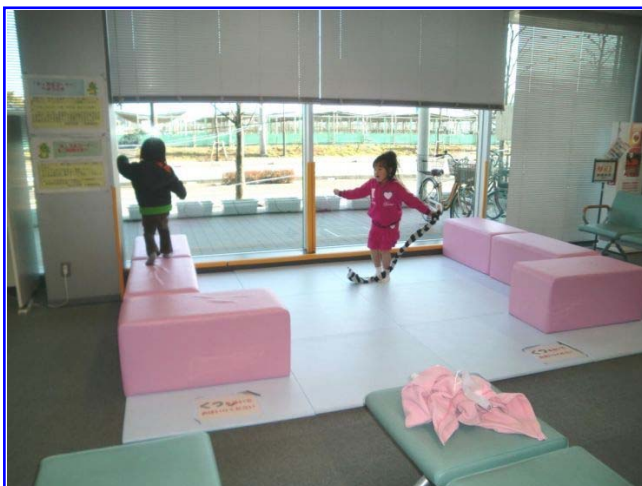
市民目線の取組であることを高く評価。
市販品に高齢者の視点から加工した工夫も評価。
付添者への配慮で細やかな気配りを感じる。
サービスのみならず、イメージアップに効果。
現場ならではの問題意識と創意工夫で市民にも職員にも有益な改善。

5 「キッズなコーナーの設置」

- 職場名
西区役所 総務課
- 課題(改善前の状況)
小さなお子様連れの方が区役所1階窓口で申請等をする際、付近にお子様を預ける場所がないため、お子様の面倒を見ながらの対応になっていた。
- 取組内容
窓口での申請中や待ち時間に小さなお子様が遊べる場所として、1階区民課窓口前に「キッズなコーナー」を設置した。
- 成果
明るい区役所づくりに繋がっている。子どもが遊ぶだけではなく、近くにイスを設置し、区民の方が子どもたちを見守っている。

ひとことPR

キッズなコーナーは、平成21年度に実施した区長との車座集会の中での、「お子様連れのお母さんが子どもを抱きかかえながら申請書を書くのは大変そうだ。どこか預かる場所があれば…」との職員の発言(気付き)がきっかけとなって、若手職員を中心とした「平成21年度西区振興政策プロジェクトチーム」からの提案を具現化したものです。小さなお子さんが来庁したときには頻りに利用されており、また、時には、高齢者の方が、近くのイスに腰をかけ、子どもを見守りながら雑談する光景を見ると、親しみやすい明るい区役所づくりに貢献できたものと評価しています。



2次審査委員からのコメント

怪我などの否定的意見が想定されるなかで実行に移したことに敬意。区役所の雰囲気も良くなり、目に見える以上の幅広い効果に期待。利用者視点の改善であり、明るい区役所づくりへの効果も期待できる。ありそうで実際にはなかなか実現していない事例。現場の知恵でCS(顧客満足)向上に加え、お客様への対応がスムーズになり事務能率も向上する好事例。

6 「児童安全確認システム」

- ・ 職場名
子ども未来局児童相談所
- ・ 課題(改善前の状況)
進行管理表はなく、システムのデータを直接確認していた。
- ・ 取組内容
進行管理表を使用することで、被虐待児童の安全確認の進捗状況を把握でき、検索も速くなった。
- ・ 成果
被虐待児の安全を守ることは、本市においても最重要課題であり、進行管理表の導入により、一目で被虐待児へのケア状況などの情報が把握できるようになり、きめ細かいケアにつながる

ひとことPR

被虐待児の安全を守ることは、本市においても最重要課題であり、進行管理表の導入により、一目で被虐待児へのケア状況などの情報が把握できるようになり、きめ細かいケアにつながることを期待されるため。

平成23年〇月〇日現在		登録									
台数	相当数	生年月日	現在年齢	一時保護	危険度	指導形態	コメント	3月			
								上旬		中旬	
件数	割合							確認者 日付	場所 方法 対象者	確認者 日付	場所 方法 対象者
○	○										

2次審査委員からのコメント

被虐待児に対して、緊急な対応は図れているが、その後の対応、今現在の状況、安全確認に見落とし等、一見で分かるようなデータベースを作成。

担当者間の情報の共有化及び管理職にとっては、業務の状況把握、進行管理に大いに役立つ。