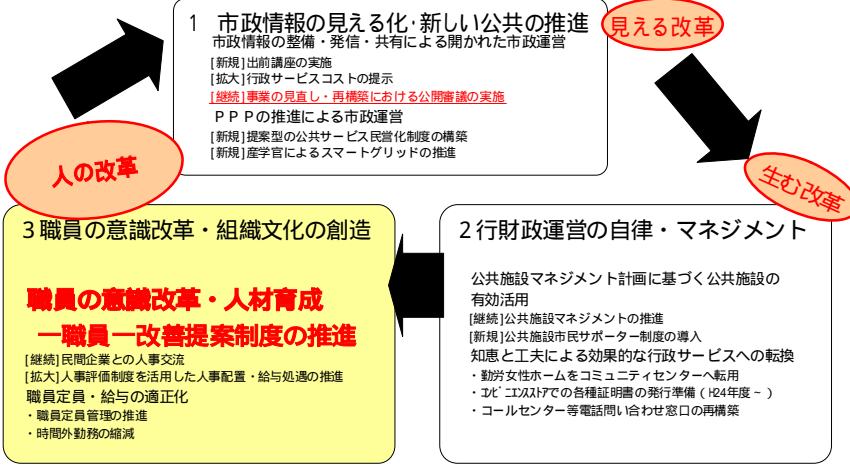


さいたま市一職員一改善提案制度の取組について

行財政改革の推進

<さいたま市行財政改革推進プラン2010> (H22~H24)
 “しあわせ倍増”に向けた創造的改革の実践 ~ 平成23年度予算編成 ~

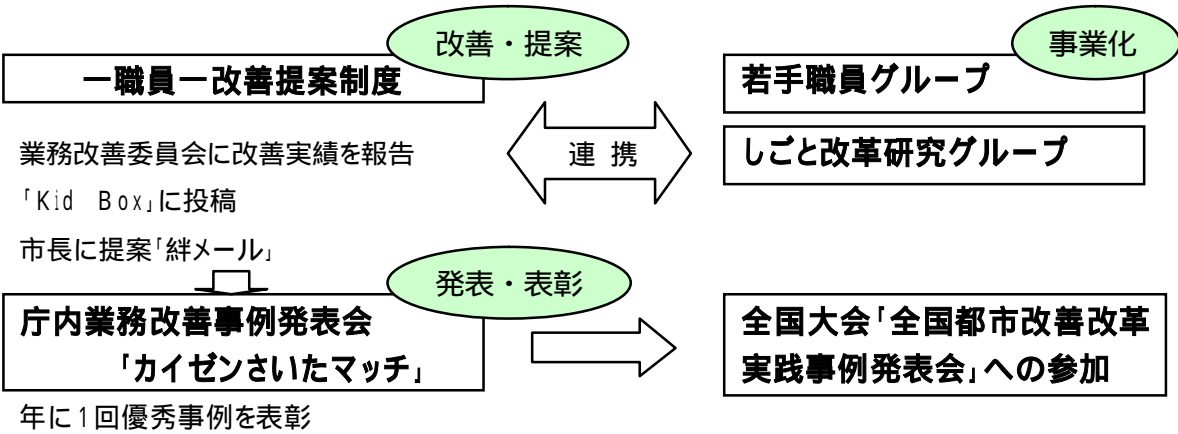


~人の改革~

高い当事者意識と全員参加、常により良いさいたま市を目指す「挑戦的な組織」への転換

~目標指標(H24)~

職員意識改革度
 改善・改善風土 80%
 H22: 70% H23: 71%
 働きがい 80%
 H22: 67% H23: 73%

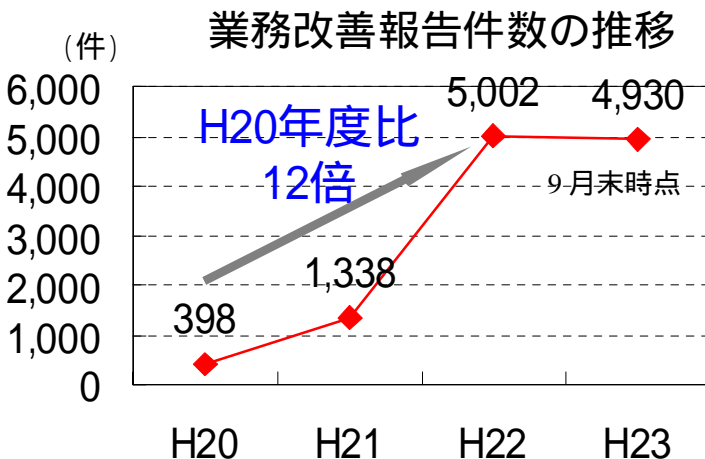


自治体の業務改善の定義

職員自らが、業務の進め方や職場環境を改めて見つけ直し、より良くしていく職場単位での実践活動
 創意工夫

生産性の向上
 市民サービスの向上

・仕組みづくり
 ・環境づくり
人づくり 人材育成
現場の職員が変わらなければ何も変わらない



平成22年8月強化月間では

- ・全職員参加
- ・管理職も改善を実践
- ・改善を身近に感じる
- ・職場全体で取組む雰囲気
- ・コミュニケーション強化
- ・楽しく！！

優秀事例選出 60 事例 6 事例
 業務改善発表会開催 H23.5.18

事例紹介 大宮区役所

★初めての!実務改善★ 第1回 カイゼンさいたまマッチ



管理職部門

「放置自転車対策」 大宮区役所

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。



大宮区長が自ら発表し、話題に

最優秀賞受賞



・カイゼンの取組というよりは、交通政策
・関係機関や近隣の学校などの協働の事例
・カイゼンのキーワードは「協働」

酒巻審査委員長より世界に1つしかないカップ(日本電鍍工業(株)に協力をいただきリサイクルしたもの)の授与

その後・・・H23.8月の区役所周辺



街がきれいだと犯罪が減る



～放置自転車への取組を継続中～

- ・大宮警察署・都市局・大宮区安全まちづくり協議会・大宮アルディージャ・近隣小学校
- ・自転車盗難対策の啓発・強化、繁華街環境浄化パトロール、ごみ拾い

さらに、 夏季(7月分から9月分)の電力使用量

約31.8%削減(前年同月比)

- 本市の目標・・・20%削減
- 大宮区役所(7F)契約電力500kW超・・・15%削減義務
- 毎正時から30分の使用電力量を確認
使用量が多い場合・・・残30分間低層階空調機を部分停止

上層階の冷気が降りてくるので市民利用には影響小

- 電気ポット・・・1フロアに1～2台
- トイレ・・・使用するときのみ電気をつける
- 採光できるところ・・・照明を落とす
- ノートパソコンはこまめに電源を落とす
- シュレッダー・・・午後には使用しない



一人ひとりの意識が高いから
達成できたのでは?

約160万円削減

取り組みとしては当たり前・・・でも

職員各自が自分にできること、

やるべきことを自覚し徹底

一般職員部門

「キッズなコーナーの設置」西区役所



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。

キッズなコーナーは、(絆とキッズを合わせた言葉)窓口の後ろに子どもが遊べるコーナーを設置しました。

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」で提案を具現化したものです。

成果： 親しみやすい明るい区役所づくり

課題： 設置 = 日々の管理を常に行うことが必須

追跡してみると・・・

その後も改善実行中！

西区全職員(148名)に改善案を募集

119件の改善案が提出される！

区長が8名の職員を指名しプロジェクトを結成。119件の提案のうち、20件の実現を目指す。

23年度の改善例

その1 案内表示の見直し

その2 快適空間の創出

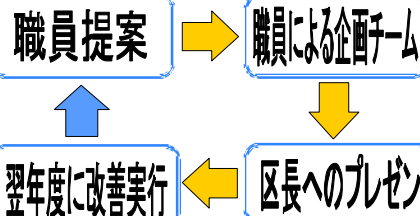
案内表示の見直し③



快適空間の創出



改善運動継続中！





平成23年度庁内業務改善事例発表会

「第2回カイゼンさいたまマッチ」平成24年1月24日(火)開催

【管理職部門】3事例

「窓口前一時保管ボックスの設置」 北区役所 収納課

来庁予定者への書類を予め作成し、「お待ちしていました」の心と、処理時間の短縮を実施しています。

「区役所職員の流動的な活用」 南区役所

兼務辞令により、忙しい職場への協力体制を整えています。また、区の花ひまわりのような明るい笑顔であいさつ、階段にクイズを掲示、消火器等の表示も誰にもやさしいものとなっています。

「明るい授乳室の実現」 保健福祉局 市立病院

殺風景な授乳室を、手作りで明るく優しい雰囲気になりました。子育て中のママに優しい取組みの一つです。

【一般職員部門】3事例

「転ばぬ先の杖立て」 岩槻区役所 支援課

高齢者の方が度々訪れる窓口で、若手職員の気づきによって、窓口の机のわきにペットボトルで杖の置き場を作成しました。

「誰でも対応 問合わせ業務」 建設局 住宅課

エクセルを活用することで、様々な条件があるなか市営住宅の家賃の計算を誰でも素早く正確に出来るようになりました。

「シールde区の花PR」 中央区役所 コミュニティ課

多色使いの印刷は単価が高いため、カラーのシールを大量に作成し、いろいろなグッズに貼りつけることで、コスト削減を実施しました。

【事前審査委員会からの推薦事例】

盆栽美術館の取組 市民・スポーツ文化局 大宮盆栽美術館

大宮盆栽美術館では・・・職員の個々の取組だけではなく、組織全体が、改善・改革に着手し、組織風土改革が進んでいます。

【企業先進事例】クラリオン株式会社

「オーストラリア/マレーシア向けオーディオモデル統合」「販売価格決定通知書」

クラリオンといえば、オーディオ・ビジュアル、カーナビなどの車載機器メーカーです。さいたま新都心に本社を構えテクニカルブランド企業でもあるなど、本市ととてもかかわりの深い企業です。

1 「窓口前一時保管ボックスの設置」

- **職場名**
北区役所収納課
- **課題(改善前の状況)**
納税者が来るたびに必要書類を作成し、納税者を待たせ窓口対応の非効率な状況が続いていた。
- **取組内容**
あらかじめ来庁者が来ることが分かっている際に、納付書等の必要書類を窓口前一時保管ボックスへ保管した。
- **成果**
窓口対応時市民を待たせずにすみ、職員間でも情報の共有を図ることができた。

ひとことPR

窓口業務がある所属であれば、どこでも活用できます。対応が迅速になり、市民に気持ちよく帰っていただけます。

2次審査委員からのコメント

- 書類が多い場合は、事前にセットしておけば、市民サービスにつながる。
- 利用者にしてみると、窓口に行ったときに必要な書類が揃っていたらびっくりするであろう。そのような驚き・感動は、役所のイメージを一新する。
- ホテルのチェックインなどにも活用されており、市民を待たせない、業務のピークカットになる、計画的な業務遂行にとてもよい。
- わかりやすく、汎用性のあるアイデア。
- 利用者目線の取組みであり、職員の意識改善にもつながるものと期待。

2 「区役所職員の流動的な活用」

- ・ **職場名**
南区役所
- ・ **取組内容**
業務の平準化を目的に、全所属長の了解を得て、課をまたがる兼務発令を行うこととした。
- ・ **課題(改善前の状況)**
業務の繁忙期が各所管毎に異なっている、その対応については、その所属長に委ねていた。
- ・ **成果**
繁忙期における超過勤務が増加の一途であったが、兼務発令を行うことにより超過勤務の縮減につながると共に職場間の交流が促進され、区内の融和にも貢献している。

ひとことPR

区役所においては、年間をとおして繁忙期が続く所管もあるが、基本的には繁忙期が異なっている。繁忙期にある所管を応援するため、5月に2名、7月に3名、10月に1名の兼務発令を行った。今後においても2名の職員を兼務発令する予定であり、合計で8名の職員に対し兼務発令を行う予定である。ダイエツプランにおける結果を分析すると、派遣を受けた所管は超過勤務が減となっている。

2次審査委員からのコメント

- ・区役所だけでなく実施すれば職員の健康の維持、時間外勤務手当の縮減となる。
- ・理屈の上では思いつきやすいが、所属長間の理解と協力がなければ実現しない。どのように実現したのか、そのプロセスが気になる。他の区役所に展開できれば素晴らしい。
- ・行政では一般的には容易ではない兼務による業務の平準化を実行したことは特筆。
- ・調整の難しい改善策を見事に実践した好事例である。

3 「明るい授乳室の実現」

・ 職場名

保健福祉局 市立病院

・ 課題（改善前の状況）

病院の外来フロアに授乳室が設置されているが、無機質なパネルで囲まれた空間で、温かみがなく不評だったので、予算を投じて改修することが計画されていた。

・ 取組内容

設備そのものに問題はなく、殺風景なだけと考え、内壁に手持ちのキャラクター下敷きやシールを貼る“手作りの改良”を行ない、明るい授乳室に生まれ変わらせた。

・ 成果

予算を投じれば簡単な改良かもしれないが、「手作り」にしたことにより、温かみのある授乳室になり、さらに経費節減も図られた。

ひとことPR

職員一人一人がひらめきを大切に、費用をかけることなく『できることをする』だけでも、改善効果を上げられる、という事例です。

全ての職場で、『何かできることはないかな?』、と考えるきっかけになります。



2次審査委員からのコメント

- ・ 皆で楽しく取組む姿が思い浮かぶ。取組自体は些細なことかもしれないが、市民も職員も明るくなるカイゼンは好ましい。
- ・ 顧客の視点に立っており、費用もかからない点が良い。
- ・ 利用者目線の取組みであり、職員の意識改善にもつながるものと期待。

4 「転ばぬ先の杖立て」

- ・ 職場名

岩槻区支援課

- ・ 課題(改善前の状況)

杖を持って来庁した市民が、書類記入などの際に杖の置き場所に困り、不便であった。

- ・ 取組内容

カウンター横に杖を入れておけるスペースを設けたことで置き場所を確保し、椅子に座る際や立ち上がる際にも使いやすくなった。

- ・ 成果

病院等では見かけるが、公共施設ではなかなか見かけない取組であり、また、職員手作りでコスト意識も評価でき、各課所でも行える業務改善である。

ひとことPR

杖の置き場所を確保したことにより、壁に立てかけた杖が倒れたり、床に置くことができなくなり利用者が杖を拾い上げる際の危険を回避できるようになった。また、窓口での立ち座り動作が楽になった。



2次審査委員からのコメント

- ・ 高齢者や障害をもった方が利用する部署では必要である。
- ・ 杖の置き場の問題というのは、利用者にとっては相当なストレスではないか。小さな工夫でうまく対応した好事例。
- ・ 市民の行動をよく観察した市民視点に立った改善。
- ・ 来庁者の視線から生まれたアイデア。コストがかからず汎用性も高い。
- ・ 日常からは気がつきにくいサービス。他の現場にも応用可能。

5 「誰でも対応 問い合わせ業務」

・ 職場名

建設局住宅課

・ 課題(改善前の状況)

低所得者向けの住宅である市営住宅への入居には所得制限があるが、計算には、税法の知識が必要であり面倒なため、担当者が不在の場合、市民からの問い合わせに応えられず、手計算のため計算ミスリスクもあった。

・ 取組内容

エクセルで自動計算シートを作成し、課のサーバーに置くことで、必要事項を入力すれば、誰でもすぐに確認できるようになった。

・ 成果

難しい計算に対応した誰でも使える自動計算シートを作成することにより、問い合わせにすぐ対応できるようになり、市民サービスが向上した。

ひとことPR

市民からの問い合わせに、担当者以外でもスムーズに回答できるようになった。



2次審査委員からのコメント

- 他の部署でも応用できる。
- このような自動計算シートを活用できる業務は多いと考えられる。他部署でも積極的な活用を期待したい。
- エクセルシートの作成には、一時的に時間がかかるが、正確性・迅速性の観点で効果大。
- エクセルに計算式を打ち込む手間はかかるが、計算ミスがなくなって時間短縮され、手間に十分見合う効果がある。
- 効率性 & 正確性ともに向上するものと期待。他の分野でも積極的に導入すべき好事例。

6 「シールde区の花PR」

● 職場名

中央区コミュニティ課

● 課題(改善前の状況)

区の花をPRする方法として花の種袋に印刷することを考えていたが、多色刷りになりコストがかかってしまう。またPR方法が花の種袋など印刷できるもの限定されていた。

・取組内容

市販のラベルシールに印刷し、花の種袋に貼った。それ以外にもシールの「貼って・はがせる」利点を生かし、活用している。

・成果

シールを利用するという小さな工夫で、区の花をPRする機会が大きく広がった。

ひとつとPR

シールを使ってたくさんの人に区の花を知ってもらいたい！



2次審査委員からのコメント

- ・市や区のPRが、容易にできる。
- ・ラベルにしておくことで、いろいろなものに貼り、PRの機会を広げられるという汎用性の拡大も評価できる。
- ・費用対効果を考えた良い取組み。応用の範囲が広い。効果額が知りたい。
- ・区のロゴの普及に有効かつ経費節減できるアイデア。

7 「大宮盆栽美術館の取組」

● 職場名

市民・スポーツ文化局
大宮盆栽美術館

● 取組内容

- ・勤務シフト、委託業務内容の根本的な見直しを行った。
- ・ルーティンワークに無駄が無い点検を行い、改善可能なものは即時対応した。
- ・職員が一丸となって実践的な改善に取り組んだ。

● 課題(改善前の状況)

時間外勤務が常態化していたため、職員が疲弊していた。また、年間の業務処理に滞りが見られた。

● 成果

- ・時間外勤務を大幅に縮減することができた。
- ・来館者へのサービス向上が図られた。
- ・年間の業務処理の滞りが少なくなった。
- ・館の広報PR活動などに積極的に取り組めるようになった。
- ・盆栽村や周辺施設との連携が強化された。

ひとことPR

大宮盆栽美術館職員が一丸となって、より良い状況にしようと仕事のやり方を見直し、コミュニケーションの強化、ワークライフバランス、美術館のPRを積極的に実施しています。



2次審査委員からのコメント

- ・8月の強化月間では、周辺住民との連携、大宮盆栽協同組合との協力の推進、閉館業務の効率化、毎日の展示業務の簡略化など、多くの取組事例を実践している。
- ・これらの事例を通して、職員の意識の高さと今よりもより良い状況にしようという組織風土が構築されつつあると感じる。

「第2回 カイゼンさいたまマッチ」 発表

企業先進事例

Try_Clarion_3C提案活動



2012/01 /24
クラリオン株式会社
海外営業本部・営業本部

Clarion



会社概要

Clarion

本社	埼玉県さいたま市中央区新都心7 - 2
設立年月日	1940年12月18日
資本金	26,100百万円
発行済株式数	282,744千株
売上高	連結: 178,319百万円 (2011年3月期) 単独: 136,854百万円 (2011年3月期)
従業員数	1,486名(単独) 8,842名(グループ合計)

株主

株式会社日立製作所 (63.6%)
日本トラスティ・サービス信託銀行株式会社
日本証券金融株式会社
日本マスタートラスト信託銀行株式会社
クラリオン従業員持株会

本社・技術センター
(さいたま新都心)



開始 2010年10月1日

対象 海外営業本部・営業本部全員

目標 半期 1件/人

活動促進

推進委員会議開催、Try Clarion_3C提案ニュース発行 発行日毎月1日

表彰

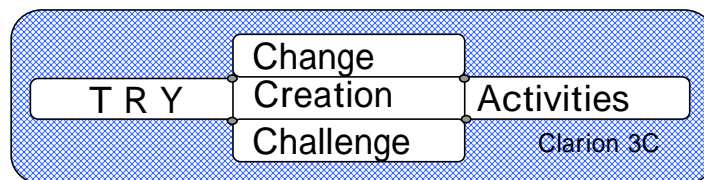
(1) 表彰部門 実施/未実施問わず

業務改善部門

アイデア部門 (含む売上獲得プロセスの創意工夫)

(2) 表彰時期

・半期単位で表彰。職制会議等 全体会議開催時に本部長より行う。



優秀事例紹介

一般提案

「オーストラリア/マレーシア向けオーディオモデル統合」

改善案

マレーシア(現法)と交渉を重ね、2012年モデルからオーディオについて両方のモデルを統合し、設計部門の作業時間の短縮等を図る。



職制提案

「販売価格決定通知書の改善」

改善案

地球温暖化防止、環境保護、紙使用削減の見地から設定依頼書及び稟議書と同様に一貫してノーツでの承認とする。



見えてきた課題



- 1 職員のやる気の喚起
- 2 リーダーシップ・・・幹部職員の意識
- 3 サポート体制強化
- 4 改善情報の共有化
- 5 活動の成果を反映

対策
 月イチ改善
 カイゼンニュース
 強化月間
 保育園の改善事例を庁内外
 にPR
 事例発表会の開催
 若手職員の育成・支援
 外部との交流

対策 月イチ改善

- 4月から、月ごとにテーマを設定
- 職場単位で実施

- 4月のテーマ「職場ミーティングの徹底」
- 5月のテーマ「時間外勤務の縮減」
- 6月のテーマ「分かりやすい資料の作成」
- 7月のテーマ「会議時間を1時間以内」
- 9月のテーマ「照会・回答事務の改善提案」
- 10月のテーマ「整理・整頓」
- 11月のテーマ「照会・回答事務の改善」
- 12月のテーマ「職場ミーティングの徹底」
- 1月のテーマ「情報の共有化」

効果測定中

～平成23年4月から導入～

- ・全職場で実施（職場で話し合い等）
- ・翌月にテーマの実施状況・成果・課題を各所属長が一覧表に入力
- ・各職場の実施状況等は全庁に共有化し、誰でも他の職場の取組が見える化
- ・報告の集計結果や良い取組をカイゼンニュースによって紹介
- ・他の職場の実施方法をまねるなど職場環境の改善を実施
- ・テーマ月のみ実施するのではなく、9月のように改善提案を募集し、その結果を11月のテーマに反映
- ・テーマはその月のみでなく継続して実施

対策 カイゼンニュース毎月1日発行

ポイント
 未実施のところは、まずはミーティングをやってみよう！
 今までのやり方を見直そう！
 今までのやり方を見直そう！

きらりと光る職場に取材やインタビューをさせていただき、取組を全庁に紹介しています。

～カイゼン情報を掲載～

- ・今月の月イチ改善のテーマ
- ・月イチ改善の報告依頼
- ・月イチ改善の集計結果
- ・きらりと光る改善事例や職場を紹介
- ・市長コメント
- ・カイゼンさいたまマッチのお知らせ
- ・サポーターの紹介
- ・他の自治体の活動や事例を紹介等

対策 8月の強化月間実施

- 全員参加
- 全庁で4,868件の事例報告
- 節電・省資源、業務の進め方の改善 60%を占める。
その他、資料、会議の進め方等
- 保育園 62件も事例報告合計4,930件
- 事前審査を経て、優秀事例を決定

～内訳～ 質の向上や市民、学校、企業、NPO等との協働による改善にも着目

1 業務の進め方	1,355件 (27.8%)
2 会議	127件 (2.6%)
3 コミュニケーション強化	228件 (4.7%)
4 資料	455件 (9.3%)
5 スケジュール管理	328件 (6.7%)
6 節電・省資源	1,638件 (33.6%)
7 その他	749件 (15.4%)
うち、市民、学校、企業等との協働	29件

【協働：東浦和図書館】市民活動の記録を残す
近隣で環境保護や文化活動を行う団体等の記録集・印刷物を収集する方策について友の会支部会員とともに、今後の協力方法を検討した。

【資料：コミュニティ推進課】申請書のダウンロード
自治会長等へ郵送していた申請書類を、ホームページの申請書式ダウンロードに補助金交付申請書及び実績報告書の様式を掲載することで、郵送費用の削減、利便性の向上が図られた。

対策 保育園の改善事例を庁内外にPR

保育園の取組はすごい！
廃材利用・地域との協働・防災



保育園の改善は日々の業務から生まれていることを広める

職員への気づき

本市職員、他の自治体、関係機関等へ保育園の取組をPR

情報発信の機会

HPに掲載

会場内で保育園62園の取組を展示発表

対策 事例発表会の開催

優秀事例選出 発表会

- 全庁で報告事例を共有化
他職場の状況を知ることでボトムアップ
- 1次審査 60事例への絞り込み
業務改善委員会
管理職部門・一般職員部門 各1事例推薦
- 2次審査 優秀事例選出
外部の視点で「事前審査委員会」開催

～成果～

・モチベーションの向上

企業トップからコメント…企業トップの視点、本務が大切、やるべきことをやる。
市長コメント…自身の言葉でコメント表彰…個人を褒めずチームを褒める
多くの人に見てもらおう…連携強化
正しく評価される…発表は損ではない
良い事例や職場取り上げ効果を広める

・積極的な情報発信

HPや職員の投票…本市の取組PR
関係機関観覧…外部機関との交流
新規採用予定者へ案内…市の業務を知る
ニコニコ動画生放送…公開

本市の特色 幹部職員が自ら発表

対策 若手職員の育成・支援 21名の若手職員がサポーターに！

サポーターの目的と役割

- 「第2回カイゼンさいたまマッチ」の企画・運営
事前リハーサルの立会い・アドバイス
発表会当日の運営等
 - ・組織を超えた仲間づくり
 - ・他の職場を知ることによってポトムアップ

さいたま市に関わる一人ひとりにとって満足度の高い市役所を創る

さいたま市役所の組織・職員を活性化



今後、時間外での勉強会、企業との交流(工場見学等)を予定しています。

発表会のリハーサル風景
真剣なサポーターの様子

対策 外部との交流

業務改善運動の全国への広がり

- 発表会は全国で20自治体程度
- K- NET 2010年11月発足 全国の改善運動ネットワーク
事例だけでなく、プロセスの共有
自治体間での情報共有、ベンチマーキング
パクるが勝ち！
- 全国都市改善改革実践事例発表会
H18から山形、尼崎、福井県、中野区、岩手県北上
市、23年度は大分市で開催
平成24年度はさいたま市で開催予定！！
- 日本全国から結集して、**評価しあい、感動しあう仕
組みが自治体を変える！**

毎年3月:全国大会開催
H23:消防局チーム参加

その他、自主的な勉強会の開催や他の自治体が主催する勉強会への積極的な参加、さらに、各種イベント等に若手職員が多数参加しています。
また、埼玉県、川崎市、中野区、所沢市、鳥取県等の自治体間交流や水資源機構、クラリオン(株)との異業種交流会等に参加し、関係機関との連携を強化することで、職員の積極的な意識改革を推進し、平成24年度の全国大会開催を目指します。