



カイゼン★ニュース

2017. 12. 8 編集/発行 都市戦略本部 行財政改革推進部

第8回カイゼンさいたまマッチを開催しました！

最優秀賞は桜区保健センターの「指定難病の申請はKSTで」が受賞

11月20日（月）に職員研修センターで改善事例発表会「第8回カイゼンさいたまマッチ」を開催し、7,200件のカイゼンから選ばれた6つの事例について発表していただきました。市長を含む5人の審査委員の採点の結果、最優秀賞は桜区保健センターに贈られました。

これは、複雑な指定難病の申請手続きについて、流れを可視化（K）して、スピーディ（S）に、誰でも途中からチームワーク（T）で処理できる取組です。どれだけ手続きが複雑かという点、申請内容によって必要な書類は6～11種類、チェック項目が130項目、申請書のコピー枚数は7～30枚以上、送付用セットは4～8パターンもあるそうです。手伝おうにも何をどうすればよいか担当者に聞かないとわからない、という状況でした。



おめでとうございます！！

そこで、①「やりかけ」、「コピー未済」など、作業毎のファイルを作り、②手続きに応じ書類置場を決め、③必要なコピー内容がわかるカードをファイルに入れ、④コピーとセットの仕方を図示したものをコピー機の前に設置したそうです。手続きを可視化することで、迅速に、誰でもどこからでも手伝えるようになったそうです。

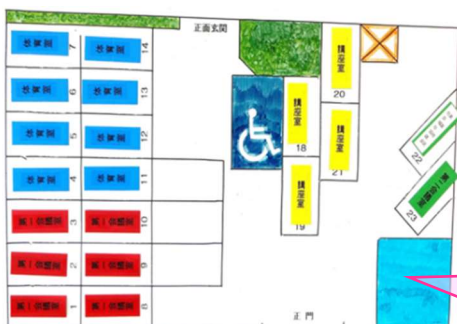


これだけの複雑な手続きをみんなで可視化したこと、効率化が市民サービスにつながっていること、処理時間が44時間も削減できたという効果、他部署でも展開されている点など、様々な面で完璧な改善でした。会場ではチームワークが発揮されたプレゼンテーションが大人気でした。

K（可視化）、S（スピーディー）、T（チームワーク）により、処理時間を44時間削減したため、市長にKST44と命名されました。

ナイスカイゼン賞は美園公民館の「マグネットを貼るだけ！！駐車場のスマート利用」が受賞

この賞は事前投票で決まります。美園公民館の駐車場は、奥の車は手前に車があると出られないため、改善前は何度も駐車場整理や車移動の呼出しをしていたそうです。そこで、駐車場のレイアウト図に利用する部屋を書いたマグネットを車の代わりに貼ることで同じサークルの利用者が固まって駐車できるようにしました。その結果、利用者自身がどのように停めたらスムーズに車を出し入れできるのか考えるようになったそうです。「シンプルなのに画期的」、「市民を巻き込んだ改善」と審査委員や会場からも高く評価された取組でした。「利用者が気持ち良く使えるよう心掛けており、少ない予算で何ができるか考えた結果、今回の改善につながった。高齢化により公民館の役割は今後さらに重要になるので、努力していきたい」という発表者の表彰式でのコメントも素敵でした。



利用者の声を吹き込んだプレゼンテーションからも、利用者と一緒に改善に取り組んでいる様子が伝わってきました。

優秀賞① 岩槻区総務課 申請書類をまとめてわかりやすく！！ 総務課とコミュニティ課では自治会に対し様々な補助金等の支援を実施していますが、改善前は関係書類を別々に自治会に送っていたため、「市役所の書類は多くてわかりにくい。申請期日を過ぎてしまった。」などの不満の声があり、これをきっかけに改善に着手することになったそうです。2課の補助金の申請時期が概ね一緒であることから、まとめて送付することにしました。封筒の宛名の下に補助金名を記載し補助金毎のフォルダに分けるなどの工夫をした結果、自治会長には「わかりやすくなった！！」と大好評なうえ、約3万円の郵送料削減という効果まであったそうです。

会場からは、「他課との連携は難易度が高く、良くやった！と感心」「経費削減など目にわかりやすく成果が出ているところがすばらしい。」との声がありました。



酒巻委員長のユーモアたっぷりの講評



優秀賞② 西消防署管理指導課 幅広い広報活動の実施

～フォトプロップスでいいね！GET～ フォトプロップスとは、紙と棒で簡単に作れる、吹き出しなど写真撮影用の小道具です。管理指導課の仕事のひとつに広報活動があります。イベントで消防車撮影コーナーは大人気なのに、消防団募集チラシは受け取ってもらえない、どうしたらよいか考えた結果、SNSに着目しました。消防団募集！と書かれた吹き出しやヌウのヒゲなどのフォトプロップスを用意したところ、手に取って撮影してくれるそうです。写真をハッシュタグ#やいいね！によってSNSに掲載すれば広く拡散され、多くの市民に向けた広報活動を可能にします。カイゼンさいたまッチの常連チームとして、発表会を盛り上げる消防局の取組を楽しみにしているという北大路委員からは、「SNSを活用するとは思わなかった！新しい視点に脱帽」とコメントをいただきました。



かわいい女子高生たちが評判

消防局の発表を楽しみにしていた北大路委員



優秀賞③ 都市経営戦略部/時間外縮減の取組 議会用務で残業が確定している場合、その分、出勤時間をずらしてフレキシブルに勤務するという取り組みです。6月定例会で実施したところ36時間、9月定例会では58.5時間の時間外縮減になったそうです。一時的な時間外勤務が縮減し、しっかり休めるのでワーク・ライフ・バランスにもつながる取組です。働き方改革が喫緊の課題であるなか、タイムリーな取り組みで、カイゼンさいたまッチの後、「うちの課でも検討したい」など、問合わせが多数あり、横展開が期待されます。



伊藤委員から「働き方改革は簡単ではない。一歩踏出したことはすごい」と講評いただきました。

出勤時間を8:30から13:00に変更



優秀賞④ 西区保険年金課/連絡票を使って税の申告案内をわかりやすく 年金の手続きには、課税課で申告が必要な場合があります。以前は、申請者に口頭で課税課での手続きを案内していたそうですが、申請者が課税課でうまく説明ができず、課税課に対し同じ説明をすることが多々あったそうです。そこで、課税課と連携して、申請者に、課税課に確認すべき事項を書いた連絡票を発行して、課税課に渡してもらうという改善を実施しました。申請者は安心して手続きでき、課税課はスムーズに受け付けられ、保険年金課は説明の手間解消という一石三鳥の取組です。マネしやすいのも大きなポイントで、西区支援課でも同様の連絡票を取り入れており、早速横展開が図られています。

課税課に行ったきりなかなか帰ってこない申請者がいたことが改善に取り組むきっかけだったそうです。現場のきめ細やかな配慮が伝わってきました。



服部委員の講評で会場は温かい雰囲気。





☆審査委員の講評☆

酒巻委員長（キャノン電子株式会社代表取締役社長）

自分中心の改善は良い結果でも相手には理解してもらえない。相手の立場に立った改善は達成した人にとっても相手にとっても喜びにつながるということ、改善はお金をかけず、シンプル・イズ・ベストだと実感した。

伊藤委員（日本電鍍工業株式会社代表取締役）

桜区役所の皆様が受賞を喜んでいる姿に感動した。改善を考えることは簡単ではないが、喜びや感動につながっていく。あえて厳しいことを言うと、原稿なしの発表であれば、より素晴らしさが伝わったと思う。

北大路委員（明治大学大学院教授）

どの改善もグレードが高く、感心している。「文化」とは「受け継がれるもの」だが、8回続いているカイゼンさいたまマッチは、立派な組織文化である。10年続けば「文化」が「伝統」にかわるので、この先も続いていくことを期待している。

服部委員（さいたま商工会議所女性会会長）

5回目の参加だが、今回の改善事例は、目線が内向きから外向きに変わったことを発見した。市民の立場に立ち、今まで目につかなかったところに注目した取組が増えた。

清水市長

市民と接する部署の改善が多く、市民サービスをよく考えていることを改めて感じた。市民と接する機会の少ない内部管理部門の事例がもっと増えると嬉しい。改善の件数は毎年増えており、職員の意識の高さに対し、感謝を申し上げたい。税金を大切に使う工夫、市民サービスを向上させる工夫がさらに進み、さいたま市の文化として根付くことを期待している。また、発表会の裏方の10名のサポーターにも感謝している。

カイゼンサポーターの皆様、おつかれさまでした！

発表会の企画・運営を担ったのは庁内から募った10名の若手職員です。バナーやパンフレット作成などの広報活動や、当日の会場設営、司会進行、照明、PC操作などすべての運営業務をこなしました。少人数ならではのチームワークの良さで発表会を見事盛り上げました。

