



議題 1

報道機関 各位

記者発表資料
平成23年3月9日(水)
問い合わせ先：行財政改革推進本部
担当：真々田・柳田
電話：829-1108
内線：2495、2496

「第1回カイゼンさいたまマッチ」の開催について

さいたま市では、一職員一改善提案制度(業務改善・職員提案)を創設して2年目となり、今年度は、全職員を対象に強化月間を実施し、5,000件を超える業務改善事例の報告がありました。

この度、日常業務の中で、職員の知恵と工夫で「改善・研究」した取組について、アイデアを共有し、全庁の取組として効果を広めるとともに、市民の皆様にも知っていただき、職員のチャレンジ意欲を向上させることを目的として、庁内の事前審査を通過した業務改善事例(6事例)を発表する「第1回カイゼンさいたまマッチ」を下記のとおり開催します。

記

- 1 開催日 平成23年3月23日(水) 14:00~16:00 (13:30開場)
- 2 会場 ときわ会館 5F 大ホール
- 3 内容 さいたま市職員の改善事例発表(6事例)
 - 「図表やフローチャートを用いて窓口業務を改善」《北区役所 収納課》
 - 「放置自転車対策」《大宮区役所》
 - 「窓口来客者へのサービス」《岩槻区役所 支援課》
 - 「救急車に足台を搭載し高齢化に対応」《消防局 大成出張所》
 - 「キッズなコーナーの設置」《西区役所 総務課》
 - 「児童安全確認システム」 《子ども未来局 児童相談所》

発表事例の中から審査委員により最優秀賞を決定し表彰します。
詳しくは、カイゼンさいたまマッチのホームページをご覧ください。

<http://www.city.saitama.jp/www/contents/1298011534047/index.html>

4 審査委員 (50 音順 敬称略)

- ・(株)与野フードセンター 井原 實 代表取締役会長
- ・明治大学大学院 ガバナンス研究科 北大路 信郷 教授
- ・東京ガスファーストエナジー(株) 小山 静江 顧問
- ・キャノン電子(株) 酒巻 久 代表取締役社長
- ・市長、副市長

5 参加対象者 市民、地方公共団体、民間企業等、どなたでもご参加いただけます。

お申し込みは3月11日(金)までに氏名・電話番号をご連絡ください。(参加無料)

当日、会場へ足を運ぶことが出来ない方々も、6件の発表事例それぞれの取組をご覧いただき、「特に印象に残った」「いいと思う取組」を1事例お選びいただき、ホームページ上から投票することができます。(3月15日(火)17時まで)

<http://www.city.saitama.jp/www/contents/1297862602703/index.html>

6 その他

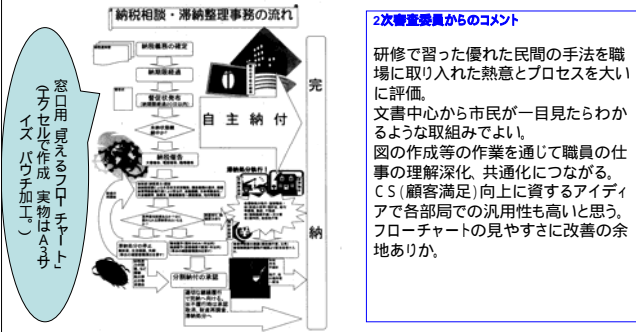
会場に来られない方々にも発表会の様子をご覧いただくため、当日は、自治体初の試みとして、ニコニコ動画による生放送も試行的に実施される予定です。ニコニコ生放送のURLが決定次第、カイゼンさいたま市のホームページでお知らせいたします。さらに会場では、観光案内、産業・経済PR(盆栽の展示、人形の展示)E-KIZUNAプロジェクトによる電気自動車の展示など、参加者にさいたま市の魅力をより知って楽しんでいただけるようなブースも多数ご用意し、情報発信を行います。もちろんヌリも登場します。

1 「図表やフローチャートを用いて窓口業務を改善」

- ・ **職場名**
北区収納課
- ・ **課題(改善前の状況)**
近年、窓口での納税相談件数が増加しているが納税指導や市税の仕組み等を口頭説明しているため、ご理解戴くまで長時間要しデスクワークを圧迫している。
- ・ **取組内容**
フローチャート図表を用いた窓口説明を試みた。
・ **成果**
「仕事の見える化」を応用
一般的な制度説明がし易くなり、接客時間が短縮された。新たに大きな資料・費用・人的負担が生じること無くサービスの向上や事務能率の向上が図られている。

ひとことPR

トヨタ式業務カイゼン研修に参加した職員の見え「仕事の見える化」を実践した。市民に滞納整理の全体像を図表で示すことで税の公平性を理解してもらい易くなり納税折衝・相談時間が短縮、より付加価値のある業務時間が生まれた。図表利用で職員間でも業務の共通認識、早期習得が促進し職場の一体感が向上した。新たな費用・人的負担の発生無し！



2次審査委員からのコメント
研修で習った優れた民間の手法を職場に取り入れた熟慮とプロセスを大いに評価。
文書中心から市民が目見たらわかるような取組でよい。
図の作成等の作業を通じて職員の仕事の理解深化、共通化につながる。
CS(顧客満足)向上に資するアイデアで各部署での汎用性も高いと思う。
フローチャートの見やすさに改善の余地ありか。

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。

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。

区長メッセージ
大宮市報さいたま大宮区版 8月号

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**
窓口で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

ハイカウンターで手続きをされている保護者の前で、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感じさせています。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
- ・ **取組内容**
窓口での申請中や待ち時間に小さなお子様ที่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。
- ・ **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、付近にお子様の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。
- ・ **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。

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
- ・ **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。
- ・ **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。
- ・ **成果**
被虐待児の安全を守ることが、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

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會の中での、「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(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。

ひとことPR

被虐待児の安全を守ることが、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01月01日現在 登録数

登録種別	登録日	登録方法	登録対象者	3月	
				上旬	中旬
命懸命					
相当命					
左監命					

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。