

平成28年度 駒やかカイゼン運動 一覧表

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
1	総務部	総務課	朝礼時の「今日の一言」					○	○		朝礼時に業務内容を連絡するのみだった。	朝礼時にプレゼンテーションの練習も兼ねて、朝の一言として短い発表を行うことにした。
2	総務部	総務課	整理整頓		○	○					5階廊下に段ボール箱があるために通路が狭くなっている。また、3階・5階の執務室内の机周り、棚等に物が煩雑に置かれている。	5階廊下の段ボール箱を片付けた(大部分を処分)。また、3階・5階の机周り、棚等を整理整頓し、使いやすい状態にした。
3	総務部	総務課・選管・監査	5階廊下の台車を整理			○					5階廊下非常扉の開閉場所に台車が置かれている。	職員が、非常扉付近に台車を置かないようにした。また、そのような台車を見つけたら非常扉の開閉に支障がない場所に移動するようにした。
4	総務部	財政課	障がい者マークの立体表示による障がい者専用駐車場の視認性向上	○							職員通用口付近の障がい者専用駐車スペースは、横断歩道付近の一台分のほか、通用口の東側に設置しているが、通用口東側の駐車スペースにはカラー塗装による明示がされていないため、わかりにくい状態だった。カラーコーンを設置し、専用駐車スペースである旨記載していたが、近づかないとわかりにくかった。	障がい者専用駐車スペースの目印として設置しているカラーコーンに、車いすマークのついたカバーを装着し、遠くから見てもわかるようにした。
5	総務部	市長公室	相互交流都市・姉妹都市・友好都市等からの贈答品をデータベース化し、市長室・副市長室前に整理して展示する。		○	○					相互交流都市・姉妹都市・友好都市等からいただいたお土産や記念品が多くなり、特に副市長室前が物置のようになっていた。	姉妹都市等からいただいたお土産や記念品を、年月日・都市・イベント・保管場所について写真付きで一覧化し、必要な時に取り出せるように改善した。市長室・副市長室前に数多く出ているものを整理し、展示した。今後は、いただいたものの写真をスライドショーで掲示し、歓迎や姉妹都市交流のPRのために活用できるよう検討している。
6	総務部	市長公室	“3月のライオン”meets天童市ふるさと納税				○	○		交流人口の増加	将棋を題材としたコンテンツは多数存在するものの、うまく活用できず、また、それを一般的に広く知らしめることができなかった。	・人気将棋漫画「3月のライオン」とコラボレーションすることで、広く将棋のまちをPRすることができた。 ・ふるさと納税において新たな天童ファンを獲得することができたほか、他業務でもコラボレーションが進み、将棋のまちの普及と将棋人口の拡大に寄与することができた。
7	総務部	危機管理室	危機管理室内の本棚・保管棚の固定化による転倒防止対策			○		○			危機管理室内の本棚や保管棚が固定されておらず、大きな地震が発生した場合に、転倒する危険があった。	本棚と保管棚の固定化による転倒防止対策を行った。市販のL型金具と鉄板ビスで固定しており、安価な経費で効果的な室内の地震対策を行うことができた。

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
8	総務部	税務課	USBメモリの管理体制の見直し及び取り扱いに対する職員の意識向上					○			<p>・職員が各々の執務机でUSBメモリの管理を行っていた。 管理に十分配慮している状況でも、お客様との対応が重なった際や、不意の呼び出し等で、USBメモリが情報処理端末に接続されたままの状態や執務机上に無造作に放置されてしまう状況が時おり見受けられた。 そのため、第三者がUSBメモリを手にし、利用するという可能性を無視できない状況にあった。 ・使用業務や用途等の適当な使い分けがない状態で、複数個のUSBメモリを所有していた。 使用者本人が意識せずに複数個のUSBメモリを所有していることは、盗難・紛失等の際、発覚の遅れにもつながる可能性があった。</p>	<p>・使用状況調査を実施し、所有個数と用途の確認を行った。 ・前述の調査をふまえて管理体制を一新し、「係単位」での管理体制へ移行した。 鍵付きのキャビネットに保管、所定の場所で管理を行うことで、紛失リスクが軽減、管理体制が改善されたと分析している。 ・また、適当な使い分けの事由がない場合には、複数個のUSBメモリを統合した。 調査により所有個数を確認し、加えてメモリ所有個数を最小限にすることで、紛失時の早期発見につながり、結果、情報セキュリティの向上につながったと感じている。 ・実施後の追跡調査で、「使用の際、保管場所から取り出すための手間が増えた」が、「どのような業務にどの程度の頻度で使用しているか」が明らかになり、職員の意識喚起につながったことが確認された。</p>
9	総務部	納税課	i-storage内のデータ整理		○						<p>係で同じ業務を行っているにもかかわらず、各自のフォルダを作成して日々の業務に取り組んでいる。同じようなファイルが複数あり、i-storage内のデータ容量も増えてきている。</p>	<p>自治体基盤の文書管理のフォルダに統一し、無駄なファイルは削除していく。同じフォルダ内で業務を行うようにすれば、担当者不在の時も必要なデータを見つけやすく、業務の効率化が期待される。</p>
10	総務部	納税課	業務マニュアル及び「口座振替よくある問い合わせ」の作成	○	○			○			<p>現在の滞納管理システムに移行してまもなく5年を迎え、その当時携わっていた職員の異動により、普段の業務における共通認識が損なわれており、市民へ誤った説明をしてしまうことがあった。また、納付催告時に正確な情報で対応するためにも、共通認識を有することが求められる。</p>	<p>窓口対応用の「口座振替よくある問合せ」を作成し、窓口を設置した。これにより、各職員の対応にばらつきがなくなり、市民サービスの向上につながると期待できる。 また、cokas-xと滞納管理システムの情報連携について対応表の作成や、課全体で共有すべきことを係ごとに挙げてもらい、マニュアル等を作成する。そうすることで、市民サービスの向上・業務の効率化が期待できる。</p>
11	健康福祉部	社会福祉課	離席時のメッセージカードの設置		○				○		<p>社会福祉課内の業務は窓口対応だけでなく、お客様の自宅・事業所や施設の訪問・ケース会議・イベント運営・他の課と連携を取り合う機会など、席を離れる機会が非常に多い。 お客様からの取り次ぎをする時に職員が離席していた場合、スムーズに取り次ぎが出来ず、お客様を待たせてしまうケースが多く見られる。離席した職員がどこにいるのか、いつ戻るか、何をしているか。各々の行動を確認する時は同じ係内の職員に聞くわけだが、場合によっては更に取り次ぎ時間を長くする可能性がある。</p>	<p>このような現状を改善するために、離席時のメッセージカードを設置。離席時の行動が一目で分かるようにメッセージはシンプルにして、各々のパソコン上部に取り付ける事で視覚的に分かりやすく配慮した。課長・嘱託パート含め、18名分を作成。 窓口対応だけでなく電話の取り次ぎにも活かす事が出来、スムーズな対応が可能となった。また職員同士のコミュニケーションの向上、情報を共有化する事で連携の強化に繋がった。業務時間の短縮となり、より効率の良い業務取り組みが可能に。</p>

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
12	健康福祉部	保険給付課	誰にとってもわかりやすい・使いやすい窓口を目指して～ キーワードは、接客向上～	○	○			○	○		<p>保険給付課は3つの係で組織されており、窓口は6つあるが、問題点は次の通り。</p> <p>①窓口が、わかりにくい。</p> <p>②国保医療係(手前)に用事があったお客様が、奥の窓口までいらして、介護給付係・介護支援係の職員が気付き、最初にお客様に対応し、用件を聞き、国保医療係を呼んでくることが多い。お客様についても、複数回用件を伝えなければならず、負担をかけている。</p> <p>③窓口には、ボールペン等備品が置かれているが、中には書けなくなったボールペンが置かれていたり、各窓口によって本数がバラバラだったりする。</p> <p>④押印後用のハンコを拭くティッシュペーパーが備わっているが、空になっていることがある。また、期限切れもしくは死亡者の保険証を入れる箱が備わっているが、箱がいっぱいになる時もあり、処分する職員が固定している。</p> <p>上記のことを踏まえ、窓口環境を整え、お客様に気持ち良く窓口で用事を済ませてもらいながら職員の業務の効率化を狙い、今回の業務改善を行う。</p>	<p>い窓口をめざし、ユニバーサルデザインを参考にしながら色分けして係の業務ごとに窓口を分ける。PDCAサイクルを繰り返し、現在の窓口へと改善した。これにより、お客様がどこの窓口に行けば良いか、またどの手続きができるかがはっきりし、担当係の職員が一番に対応することができるようになるため、お客様を待たせる時間の削減、サービス向上に繋がる。また、担当係の職員へ繋ぐ時間が削減されたことにより、職員の業務の効率化を図る。</p> <p>③④窓口整理当番を定めることにより、職員に責任感が生まれ、窓口がきれいな状態でお客様を迎えることができる。各窓口の文具の数を定め、朝礼当番が窓口整理担当となり、退庁時にチェック表に基づき確認することによって、個人が持ち帰ってしまったり、他の窓口に置かれっぱなしになってしまったりすることを防ぐことができる。</p> <p>接客視察レポートの中で、「お客様に最初に接する際のあいさつを爽やかに」とコメントがあった。お客様へのあいさつは接客に直結するため、職員の意識づけを目的に、毎週月曜日の朝礼時、発声練習を兼ねて「おはようございます」の声出しを2回繰り返し、姿勢を正してお辞儀をすることによって接客向上につなげる。</p>
13	健康福祉部	健康課	健康センターの外観美化と重点事業のPR			○					健康センターの玄関ホールは、大きなガラス張りのため、外側からホールの中が見える構造となっている。そのため、事業PR用のボードの裏側や、収納物品が外側から丸見えとなり、雑然としていた。	目隠しと、健康課の重点事業のPRを兼ねたものを作成して外側から見えるようガラスに張ることで、雑然としていた外側からの外観を美化することができた。
14	健康福祉部	健康課	ノートを使った職員間の情報共有						○		健康課の臨時職員は、始業時間が不規則であったり、訪問活動が中心で日中不在のことが多いことがあったりして、職員全員が把握した方が良い事柄についての共有が困難な状況にあった。	職員間の共有が必要な事柄について、共有するためのノートを作成した。毎週月曜日の朝の打合せの内容は、打合せ当番がノートに記録するようにした。ノートを見ることで、職員間の情報の共有化を図ることができた。出勤簿の近くにノートを設置することで、見忘れを防ぐ工夫を行った。
15	健康福祉部	健康課	窓口に月替わりリーフレットの設置	○							健康課の窓口は、母子手帳の交付や各種申請手続き等で、受付から終了まで時間を要する手続きが多い。受付後でも、申請内容の確認のため、お客様を窓口でお待たせする時間が生じてしまう状況である。	窓口に、月替わりでPRしたい内容のリーフレットを設置することで、お客様の待ち時間の負担感を減らすことができた。6月は食中毒予防、7月は熱中症予防についてのリーフレットの設置を行った。
16	健康福祉部	子育て支援課	USBメモリを使用せずに、各自のPCへPDFデータを取込む		○					セキュリティ対策	複合機で紙の資料をPDF化する際は、複合機にUSBメモリを差し、その中にデータを一度取り込み、自分のPCにデータを移動させていた。PDFデータ作成のたびにUSBメモリを持ち運ぶ必要がある。また、USBメモリを紛失してしまった場合は情報流失に繋がってしまう恐れがあった。	個人のPCにスキャン用のフォルダを作成し、複合機のアドレス帳から各自のPCを選択してスキャン用のフォルダの中にPDFデータを取るよう設定を行った。これにより、USBメモリを使用せずに各自のPCにデータを取り込めるようになり、業務の効率化とセキュリティの向上に繋がった。しかし、同じ設定を行ったが直接取込ができたPCと、エラーによりできなかったPCがあったため、情報システム係に相談するなどの対応を行いたい。

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
17	市民部	生活環境課	電話機の増設及び昼当番の人員増加	○	○						生活環境課の業務は、電話での対応が多く、電話機の台数が足りず隣の係に電話が繋がってしまい、業務に支障がでていた。 また、昼当番は課で1人だったので、担当職員が不在の場合には対応できず、折り返しの電話や再度来庁してもらうことがあった。	電話対応の多い係に電話機を1台追加した。これによって、業務の効率化が期待される。 また、昼の当番を1人増やすことで市民の方の待機時間が無くなり、電話や窓口での対応をスムーズに行えるようになった。
18	市民部	生活環境課	執務室内の整理整頓			○					棚やキャビネットの上に多くの物が置かれていたため、地震の時に物が人に落下する恐れがあった。	棚やキャビネットの上に置かれていた物を撤去するとともに、窓口のテーブルとイスの位置を一直線に揃え、課内の環境美化を図った。
19	市民部	市民課	受付・交付の窓口をわかりやすく	○	○						受付窓口と証明書等の交付窓口が同じ「4番窓口」で隣り合っているため、窓口に来たお客様がどちらに行ったらいいのか分からず、間違われることが多々ある。交付を受けるお客様の脇から、申請書を差し出す方がいたり、窓口が分からず、ホールをウロウロされている方がいたり、職員も窓口を案内する際に、窓口が分かりにくいいため手間取ることがあった。	「受付」窓口が人目を引くよう、職員が案内しやすいように目印になる飾り付けを行った。 ①季節のモチーフを切り絵で飾り付け。 ②目立つ色のぬいぐるみと「受付」表示を設置。 ③既存の案内表示を変更。「交付」を「お渡し窓口」と分かりやすい表記に変更。 お客様の目に留まりやすくなり、職員も目印があるので、案内しやすくなった。
20	市民部	市民課	ひとつぼ和室&ミルクスペースの設置	○							改善前においては、市民課・保険給付課の待合ホールに子供達が遊びながら保護者の手続きを待っているようなスペースがない。 また、赤ちゃん連れのご家族の方がミルクを作れるスペースもないため、トイレでミルク作りをしているような状態である。 お客様が待ち時間を少しでもゆったりと過ごせるよう、ミルク作りなどで不便がかからぬよう改善を検討した。	待合ホールに専用スペースを作る。 ①ひとつぼ和室 「誰もがホッと一息つける空間」をテーマに畳敷きの和室をモチーフにした憩いスペースを設置。待ち時間という僅かな時間でも子供たちの創造力を育めるような遊びを提供できるよう、オリジナル将棋駒作りの材料、ぬりえ、将棋駒の廃材を利用した将棋ブロック、様々な形の布を壁に貼って遊ぶパネルシアター等を作成。子供だけでなく大人も一緒に楽しめる遊びを中心とした。他に絵本とぬいぐるみも準備してある。 ②ミルクスペース ひとつぼ和室の隣にミルクスペースを設置。赤ちゃんにミルクを作る際に、利用していただけるよう作業台と椅子を設置。低めのパーテーションで目隠しをしているので、他のお客様の目を気にすることなくミルクを作り、あげられるようになっている。 ①②ともにデザイン・制作は「天童アートロードプロジェクト」の皆さんから協力いただき、山形新聞に掲載することによって広報も行った。

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
21	市民部	市民課	婚姻届・出生届等の記念に ～記念撮影用フォトボード～	○							婚姻届を提出する際に、記念撮影を希望されるカップルがいる。改善前は受付窓口などで撮影しているが、天童市に戸籍届を提出した記念に、お二人やご家族の思い出になるようなサービスができないかと考えた。	記念撮影用のオリジナルフォトボードを二種作成。 ①婚姻届用ウエディングボード ホワイトボードに婚姻届の用紙をハート型マグネットで取り付け、一緒に撮影することが可能。「HAPPY WEDDING」の文字と日付、「Tendo」の文字、ピンクを基調としたデザインのボード。 ②お祝いボード 婚姻届出時だけではなく、出生届や転入・転居等の記念にも利用できるよう、ブラックボードに「Congratulation」の文字と日付、「TENDO」の文字のみのシンプルなボード。 どちらも持ち歩き可能なサイズのボードなので、窓口でも正面玄関でも、お客様の希望する場所で撮影が可能。 実際にご利用いただいたお客様からは「とても可愛い、記念になる」「前に住んでいた所ではこんなサービスなかった、天童市の心遣いが嬉しい」と喜んでいただけた。 また、ブラックボードを使い、正面玄関を入ってくるとすぐ目に入る位置に「ウェルカムボード」を設置。「綺麗ですね、天童市は素敵」と早速お客様からお褒めの言葉をいただいている。
22	市民部	市民課	暑い夏を快適に！うちわの貸し出し	○						天童市のPR	夏場、庁舎内に冷房は入るが、気温が上昇するとホールで待っているお客様が手持ちの書類で扇いだりしているのを見かける。また、赤ちゃんを抱っこしている母親も暑そうにしているのを見かけ、手続きの待ち時間を少しでも快適に過ごしていただく方法はないかと検討した。	待合ホールに手作りのうちわを準備し、待ち時間の間にお客様から自由に利用いただけるようにした。また、うちわには「住みよさランキング 山形県内NO1」と天童市のPRも載せている。さらに子供連れの方には、持ち帰り可能なキッズ用うちわも準備した。 貸出用のうちわは暑い日には頻繁にご利用いただいております。特に小さな子供連れの方が多く利用していただいております。デザインも一つずつ違うのでお客様からは「おしゃれだね」「可愛い」とお褒めの言葉をいただいた。「住みよさランキングNO1」にも「そうなんだ」と興味をもっていただいている。特にキッズ用の持ち帰りうちわは設置後、あっという間になくなってしまい、大変好評であった。
23	市民部	文化スポーツ課	モンテディオ山形PRブースの設置について							モンテディオ山形ホームタウン意識の向上	モンテディオ山形から天童市にGK山岸選手のグローブとスパイクを提供していただいたが、文化スポーツ課の通路側の棚に展示しており、文化スポーツ課に来た人等、一部の人がしか見られない状態であった。	市役所の正面入り口の「モンテディオ山形試合告知ボード」の横に専用のケースを設置し、グローブとスパイクを展示した。市役所に来る多くの方から見ていただける状態となり、試合告知ボードと共にモンテディオ山形のホームタウンであることをPRできるようになった。

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
24	経済部	農林課	卓上のぼり旗を利用した天童産農産物のPR	○	○		○	○	○	農林業の啓蒙	活動なし	<p>昨年のカイゼンであるバルーンアートに加えて、各種農林イベント及びトップセールスにおいて、農林課独自でデザインしたのぼり旗を設置し、天童産農産物の啓蒙活動を行う。</p> <p>(1) 市内で生産される農産物のPRのぼり旗を、職員が発案しデザインする。 →職員の意識が向上し、職員同士のコミュニケーションの場が作られ、組織が活性化した。 →外注に頼らず自分たちで作成するため、経費削減につながった。</p> <p>(2) 『天童の』農産物ということを強調し、他市町村との差別化を図る。 →目につくキャッチコピーを考えることで、世間の目を引き、販売促進につながった。</p> <p>(3) 簡単に、誰でも作れるものを。 →以前から取り組んでいるバルーンアートは作れる人が限られているが、のぼり旗は自由な発想で様々な種類のを安定して供給することができるため、業務の効率化につながった。</p>
25	経済部	農林課	支柱のシール痕消し	○	○			○			活動なし	<p>ポスターを掲示する際に使用したテープの跡が、年々劣化し部分的に変色している。支柱の見栄えを良くし、市民サービスの向上を図るため、シール痕消しを行う。</p> <p>(1) 農林課職員全員で取り掛かる。 →職員同士のコミュニケーションの場が作られ、組織の活性化を図る。</p> <p>(2) 窓口の脇に支柱があるため、重点的に徹底して行う。 →見栄えがよくなり、市民の皆さんに気持ちよく、笑顔で来庁していただける。</p> <p>(3) 作業中、塗装がはがれたところは同色のインクでカバーする。</p>
26	経済部	商工観光課	ポスターの保存方法の統一		○	○					各種イベントポスターの保存方法について、丸めてまとめていたが、雑多に見えていた。過年度分の保存枚数も多く、スペースを取っていた。	<p>一枚ずつ開いて写真を撮り、それを印刷した紙で巻くようにした。併せてポスター作成年とタイトルをその紙に記した。 必要なポスターを取り出した時に、わざわざ丸まったものを開いて中を確認する必要がなくなった。また、すべてのポスターを同じようにまとめたことで、見た目にも統一感が出た。 過年度分は必要最低限の保存枚数としたことにより、スペースに余裕ができた。</p>
27	経済部	商工観光課	通路のスペース確保		○						パンフレットの束がいくつも重なって棚からはみ出しており、通路を塞いで人がすれ違えなくなっていた。また、応接スペースを圧迫していた。	<p>事業が終了したものや古くなったもの、手元に置く必要のないものが場所を取っていたため、要・不要の仕分けをした。保存用に数枚を残し、使用頻度の高いものをまとめて置くようにした。 その結果、整理されて取り出しやすくなり、通路にもゆとりが生まれた。 また、パンフレットを取りに来る方に、すばやくお渡しすることができるようになった。</p>

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
28	経済部	産業立地室	係及び業務内容の掲示	○	○						座席配置図は窓口に掲示していたものの、来庁者が係と業務内容を把握するのが難しかった。	来庁者が通路西側から来ることを想定し、掲示を斜めに設置した。これにより来庁者にわかりやすく係と業務内容を伝えられるようになった。
29	経済部	産業立地室	コピー機取り忘れボックスの設置	○	○						コピー機の取り忘れが頻発しており(主に2階、3階の部署)、取り忘れを誤って持っていく、個人情報に記載された書類が放置されている等の問題があった。	コピー機に「取り忘れBOX」を設置した。また、個人情報が記載された書類は、模様付きクリアファイルを使用し、個人情報の保護に配慮した。
30	建設部	建設課	ホワイトボードの設置改善		○						建設課職員の外出や休みなどが記入できるホワイトボードが課長席の後ろにあるが、従来の場所では、遠く使いつらく見づらいため、改善が必要であった。	ホワイトボードを従来の1カ所から3カ所に増やして、内容について書く手間を減らすために、定型文のマグネットを採用した。このことにより、外出時に忘れずにホワイトボードに用件を記すことが増えた。
31	建設部	建設課	リユースコーナーの設置				○				建設課では事業ごとに成果品をチューブファイルにまとめて管理している。事業が終了したものは、成果品を紙ファイルに綴り直し文書保存となる。その過程で、使わなくなったチューブファイルが大量に出てくることがあり、個人ごとに保管をしていた。	課全体でチューブファイルの再利用を促進するため、リユースコーナーを設置した。ファイルの厚さごとに分け、使いやすくなった。今回の活動により、新しいチューブファイルの購入が減り、経費の節減となった。
32	建設部	建設課	電話受付表の作成		○						不在の担当者に電話が来た場合、白紙のメモに用件などを書いていたが、どこの課でどこに電話をかければいいのかなど、書かなくてはならない情報があり、正確に聞き取ることが必要であった。この聞き取る内容を簡素化できるような様式を作成した。	様式の内容は建設課に特化したものであり、主に関わりが多い関係機関を記載して該当する機関にチェックをし、効率的な伝達を行うことができる。また、白紙で行う電話対応より、電話受付表を使った電話対応の方が、対応が的確で早い処理を行うことができる。
33	建設部	建設課	係ごとの業務内容・年間工程表の作成		○						係ごとの業務内容の把握や繁忙期の時期等をわかりやすく知りたい、また、予算関係や議会関係などのほぼ同じ時期に行われているものについてのわかりやすい資料がほしい、という意見があった。	係ごとの業務内容や議会の時期などを年間工程表として一枚の大判用紙にまとめた。これにより、予算要求の資料作成や議会対応の資料作成など、先を見越して作成ができ、適切な対応ができるようになる。また、課内全体の業務を把握することができ、スムーズな連携を行うことができる。
34	建設部	都市計画課	舞鶴山の桜の開花状況の共有	○	○				○		桜祭りの時期に前後して、舞鶴山の桜の開花状況に関する問い合わせが多発し、その都度担当者に確認していた。	課内及び関係課等に開花状況を掲示し、情報を共有することで電話等の問い合わせに対して課職員全体で対応でき、また、情報を毎日更新することでリアルタイムの状況を待たせることなく市民に提供することができる。
35	建設部	都市計画課	年次有給休暇申請日数・残日数・時間計算表及び時間外勤務申請時間計算表の導入		○						年次有給休暇、時間外勤務及び休日勤務の申請手続きにおいて、申請時間数や残日数が複雑な場合もあり、間違えて申請してしまうことがある。	煩雑な年次有給休暇、時間外勤務及び休日勤務の申請手続きを計算表の導入によって、即座に申請時間及び残時間の計算ができ、手続きを簡潔に済ませることができる。
36	建設部	都市計画課	棚の転落防止緩衝材の設置				○			地震対策	頭上より高い位置にある棚が固定されておらず、さらにわずかではあるが傾きが生じており、災害時に棚の転落が生じる恐れがある。	災害時において棚の転落を防止するため、棚の下に使わなくなったクッション材を設置することで、棚を水平に直すとともに地震等の揺れに対して緩衝材の役割を果たし、棚の転落を予防する。限られた予算の中で災害発生を防止するために、廃材を有効活用している。

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
37		会計課	印刷物在庫管理簿の作成		○				○		金融機関に配布している帳票について、担当者が現物を見ながら確認し在庫を管理しており、とくに管理簿等は作成していなかった。	在庫管理簿を作成し、i-storageに掲載することにより、担当者以外も在庫を確認できるようになった。また、印刷発注の際に現在のどのくらい在庫があるか、すぐに確認できるようになった。
38		会計課	会計課の文書ボックス等の表示の設置						○		会計課の文書ボックスの表示がなかったので、新採職員や初めて来る職員にはわかりづらかった。また、支払伝票入れなども表示がわかりにくく、伝票を入れる場所などを間違えやすかった。	文書ボックスの表示をわかりやすく設置した。
39		会計課	総務課取りまとめの郵便料金の支払について		○						総務課で取りまとめている郵便料金の支払いについては、郵便局専用の納付書により行っており、他の金融機関等で取扱いできないため、月末に会計課職員が郵便局の窓口へ出向いて支払をしていた。また、金額も大きいので、現金の持参をせず、指定金融機関より小切手を振り出して支払いを行っていた。月末は金融機関も郵便局窓口も込み合うため、支払手続きに時間がかかっていた。	総務課と協議し、郵便料金の支払方法を納付書払いから口座払いに変更した。これにより、現金を直接持ち運ぶこともなく、安全に支払ができるようになった。また、指定金融機関から小切手を振り出すこともなくなり、事務処理の効率化が図られた。また、その他に各課で支払っている後納の郵便料金についても、随時納付書払いから口座払いの変更を進めている。
40	上下水道事業所	上下水道課	所内レイアウトの見直し	○	○			○	○		給水申込や埋設確認等の窓口業務を行う職員の席が窓口側を向いておらず、お客様への対応が遅れることがある。また、一部の席は窓口側へ背を向けるレイアウトになっており、お客様への印象も悪い。そのため、職員の負担を小さくとどめる変更で、お客様への対応が大きく改善される方法を実行する。	窓口側職員がすべて窓口側を向くようにレイアウトを変更した。変更前と比べお客様とのコミュニケーションがとりやすくなり、業務の効率化及びサービスの向上が図られた。同時に、窓口側へ背を向けるレイアウトも解消され、お客様に与える印象も大幅に改善された。また、お客様とのコミュニケーションがしやすくなったことにより、職員の意識向上も見られるようになった。
41	市民病院	事務局	病院案内ボランティアの配置				○				病院案内業務や問診票の記入補助などのためにパート看護師を配置していた。	業務内容としては看護師の資格がなくとも可能なので、案内業務マニュアルを作成し、ボランティアを募集・採用した。これにより、経費削減のほか、市民の皆様と協働での病院づくりに寄与できたと考える。
42	市民病院	事務局	宿泊人間ドックの実施	○			○				本院では病床利用率が目標値に達しておらず、損益の良化を目指すうえで重要課題の一つであった。	本院に整備されている宿泊ドック用の2室及び利用率の低い特別室を利用し、病床利用率が低下する6月から12月までの期間に宿泊人間ドックを実施する。宿泊人間ドックでは1人当たりの単価が8万円以上と通常に比べて高く、収益向上が期待できる。
43	市民病院	事務局	職員による病院施設環境整備の実施			○	○	○			病院施設の環境整備について、以前は業者に委託しており、年間数十万円の委託費が生じていた。	冬期間を除く毎月21日に、職員の任意参加による病院施設や施設周辺(街路樹等)の草取りやゴミ拾いを実施している。これにより、環境整備委託費(約50万円)の削減のほか、職員の取り組みを市民の方々にアピールでき、職員の健康増進にも効果があると考える。
44	消防本部	消防課	消防車の車両配置の案内・掲示	○							消防車の見学に来る子供たちにとって、どこに何の車両があるのか、その車はどんな働きをするのか職員案内がないと分からない現状	出勤中や訓練中は職員が対応するのが難しいため、職員がいなくても子供たちにも分かりやすい車両配置の案内・掲示を行った。



No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
45	消防本部	消防課	インターホン・受付電話の分かりやすい利用方法の改善	○	○						来客用インターホンの位置が分かりにくく、来署する方は素通りしている状況であり、また、受付電話を利用すべきか迷う方が多く見受けられる。	来署する方の視線(動線)に立ち、迷わない利用方法、時間の短縮、スムーズで快適な利用方法を掲示する。
46	消防本部	消防課	旧通信室・事務室内の書庫の整理・整頓	○	○	○		○	○		利用頻度が極めて少ない資器材(書類関係)が集積されており、動線にも物品が混在している状況。	大切な物品の保管・維持管理、無駄のないスペースの有効活用を目指して整理を行った。また、来庁者に対する景観にも目を向け、職員の美化意識の向上を目指した。
47	教育委員会	教育総務課・学校教育課・生涯学習課	案内看板及び担当業務案内の設置	○	○						市民・業者の方が教育委員会に来庁された際、案内表示が分かりにくいため事務室が1階か2階か迷いが生じてしまう。 また、2階に上がっても通路に案内表示がないため配置が分かりにくく、業務内容の明確な表示・案内等がないことから、2階に上がり正面に位置する生涯学習課が案内窓口になる傾向にある。	1階・2階への案内表示(各課・会議室の表示看板)を設置した。また、教育総務課・学校教育課・生涯学習課の業務内容を一覧にまとめて1階玄関正面に設置(A1サイズに印刷し、イレパネに入れて設置。※現在、第2会議室が全国高校総体推進係のため、今後室名が変更になった際、素早く変更できるようイレパネにし、テプラ等で対応可能にした。)
48	教育委員会	学校給食センター	共有電子データの整理整頓について		○				○		ファイルサーバー及びインターネット端末内のデータが大量に、かつ、乱雑に保存されている。 重複したデータやフォルダも多々あり、後任者や、担当者が不在の場合など必要なデータを探すのに時間がかかる。	業務ごとにフォルダを作成し、不要データの削除及び重複データの整理を行い、サーバー内のデータの整理整頓を図った。日々の業務の中ではなかなか進まないため、カイゼン推進期間後も継続して取り組んでいきたい。 全体で共有したいデータは、ファイルサーバーに保存することとし、各自の端末で作業処理したデータは定期的にファイルサーバーに更新保存することにした。 業務ごとにデータ等を整理する中、お互いに各自の所有するデータ等を見直すことで、わかりやすい図表を作成したり、計算式を入力したりすることにより業務の効率化が図られた。
49	選挙管理委員会	事務局	整理整頓		○	○			○		執務室内において用途別の用紙が混在し、使用する時に探すのが大変になっている。ハンコ(ゴム印)、取扱説明書等が煩雑に置かれてしまっている。	用紙に見出しを付けて、用途別に取りだしやすくした。ハンコを使用頻度別にまとめて整理した。不要な取扱説明書を処分した。
50	監査委員会	事務局	整理整頓		○	○			○		執務室内において資料が煩雑に置かれていたり、通行の妨げになってしまっている物もある。	資料ごとにインデックスを貼り、例年見返す資料は個別フォルダではなくチューブファイルに綴じて、複数年分見られるようにした。 定例監査等の際に借りた資料を、通行の妨げにならないところや人目につかないところに置いた。
51	農業委員会	事務局	届出様式のHP掲載	○	○						これまでの農地の貸借や転用等の申請届出様式については、複数の様式を要するものを事前にセットしてファイルに入れておくことで、速やかに様式を渡すことができ、待たせない窓口対応を行っていたが、電子データでの提供は行っておらず、来庁していただく必要があった。	申請者の利便性を高めるため、窓口で渡していた様式を市のホームページでダウンロードできるようにした。 そのことにより、申請者等が窓口に来ることなく、様式を利用することができるようになった。また、様式を渡すだけの窓口対応も減ることが予想されるため、窓口の業務を効率化することが期待できる。
52	農業委員会	事務局	事務局内のレイアウト変更		○	○					事務局内の窓口カウンター付近は、背もたれ椅子やキャビネット等がスペースを取り、窓口で職員が椅子に座っていると後ろが通れないため、窓口対応等の移動がしにくい状態だった。	椅子を背もたれの無い丸椅子に変更し、窓口の横に置いていたキャビネットを壁際に移して窓口カウンター付近のスペースを広くした。それにより、窓口複数の職員が座っても、後ろを通ることができ、素早い窓口対応ができるようになった。 また、床に置いてあったキャビネットを目線の位置に設置したため、書類が取り出しやすくなり、事務効率の向上に繋がった。

平成28年度 駒やかカイゼン運動 一覧表

No	部等名	課等名	案件	市民	効率	環境	経費	組織	コミュ	その他	改善前	改善後
53	議会	事務局	議会図書室の整理整頓	○	○						事務室の隣に図書室があり、一般職員も利用できることが周知されておらず、活用されていなかった。図書室自体も図書の管理・整理整頓がなされておらず、活用できる図書の紹介もできない状態であった。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各課等から配布された各種資料…過去10年分保存</li> <li>・議会関係資料…過去5年分保存(データ化済のため)</li> <li>・参考書等(寄贈等)…本市に関わりのある資料のみ保存</li> </ul> と大まかに整理した。なお、図書の一覧をデータ化する作業を進めており、完了次第、業務に活用してもらえるよう掲示板等で周知を図る予定。
54	議会	事務局	議会情報一斉メール配信の開始	○	○						議会の開催情報について、市民の関心は高いものの、情報がホームページに掲載されていることや各市立公民館にチラシを設置してあることがあまり周知されていなかった。また、公民館へは教育委員会ポストに配布していたが、各館ごとに受け取りに時差があり、周知が遅れることがあった。	「市からのお知らせ」のカテゴリ(約700人登録)で新たに一斉メール配信することにより、更なる周知を図った。また、公民館へのチラシ配布についても、同時にメールで各館へデータを送信することで迅速な周知を図った。