



議題2

報道機関 各位

記者発表資料
平成24年1月19日(木)
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

「第2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を創設して3年目となり、今年度も全職員を対象として、8月に強化月間を実施し、これまでに4,900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と企業先進事例を発表する「第2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

- 開催日 平成24年1月24日(火) 14:30~16:30 (14:00開場)
- 会場 消防庁舎 3F 講堂
- 内容 改善事例発表(8事例)
【管理職部門】
「窓口前一時保管ボックスの設置」《北区役所 収納課》
「区役所職員の流動的な活用」 《南区役所》
「明るい授乳室の実現」 《保健福祉局 市立病院》

【一般職員部門】
「転ばぬ先の杖立て」 《岩槻区役所 支援課》
「誰でも対応 問い合わせ業務」 《建設局 住宅課》
「シール de 区の花PR」 《中央区役所 コミュニティ課》

【事前審査委員会】

【企業先進事例発表】

《クラリオン株》

「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」

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、カイゼンさいたまのホームページをご覧ください。

<http://www.city.saitama.jp/www/contents/1323666311936/index.html>

4 審査委員（敬称略） 委員長

キヤノン電子(株) 酒巻 久 代表取締役社長

- ・ 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
- ・ 日本電鍍工業(株) 伊藤 麻美 代表取締役
- ・ 市長、五味副市長

5 参加対象者 市民、地方公共団体、企業等、どなたでもご参加いただけます。

お申し込みは1月20日(金)までに氏名・電話番号をご連絡ください。(参加無料)

6 その他

事前投票について

事前にホームページ上で、取組内容をご覧いただき、「特に印象に残った」「いいと思う」事例を投票することができます。

(1月20日(金)17時まで)

<http://www.city.saitama.jp/www/contents/1323666311936/index.html>

発表会の様子をご覧いただくため、当日は、ニコニコ動画による生放送も実施します。ニコニコ生放送のURLが決定次第、カイゼンさいたまのホームページでお知らせいたします。

会場では、さいたま市内の市立保育園62園の日常業務の中での知恵と工夫による「カイゼン」を展示発表します。子どもたちの遊び、学び、安全、防災、さらには、地域の方、保護者のみなさんの協力もいただいている「協働」の取組もありますので、ぜひ足をお運びください。

審査の結果、最優秀賞を受賞したチームは、3月2日(金)に大分市で開催される「全国都市改善改革実践事例発表会」に出場します。

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の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済み、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
- ・ **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。
- ・ **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。区として、職員全員参加による協力体制を構築していくを試みている。
- ・ **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。ダイエット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、時間外勤務手当ての縮減となる。
- ・ 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)**
病院の外來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答えられず、手計算のため計算ミスのおそれがあった。
- ・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、担当者以外に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

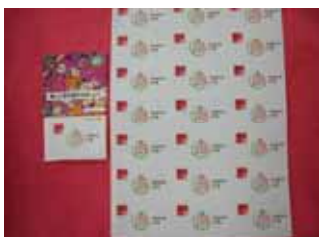
- ・他の部署でも応用できる。
- ・このような自動計算シートを活用できる業務は多いと考えられる。他部署でも積極的な活用を期待したい。
- ・エクセルシートの作成には、一時的に時間がかかるが、正確性・迅速性の観点で効果大。
- ・エクセルに計算式を打ち込む手間はかかるが、計算ミスがなくなると時間短縮され、手間に十分見合う効果がある。
- ・効率性と正確性ともに向上するものと期待。他の分野でも積極的に導入すべき好事例。

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に限定されていた。
- ・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。

ひとこと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い良い取組み。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**
- ・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。
- ・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。
- ・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活動等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

Try_Clarion_3C提案活動

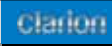
企業先進事例



2012/01 /24
 クラリオン株式会社
 海外営業本部・営業本部




会社概要



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)

© Clarion Co., Ltd. All right reserved. -1-

TRY Clarion_3C提案活動 概要

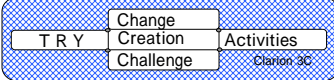


開始 2010年10月1日
 対象 海外営業本部・営業本部全員
 目標 半期 1件/人
 活動促進
 推進委員会議開催、Try Clarion_3C提案ニュース発行 発行日毎月1日

表彰

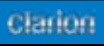
(1) 表彰部門 実施/未実施問わず
 業務改善部門
 アイデア部門 (含む売上獲得プロセスの創意工夫)

(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。



© Clarion Co., Ltd. All right reserved. -2-


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。



ゼロ

© Clarion Co., Ltd. All right reserved. -3-