



「こおりやま☆カイゼン運動」事例発表会を3月23日（月）に開催いたしました。今回は、その発表の様子をお伝えいたします。

## カイゼン事例発表会

今年度の「こおりやま☆カイゼン運動」における報告事例120件のうち、部局内審査及び優秀事例審査により選定された10事例について、事例発表が行われました。

事例発表ごとに、所属する部局長からコメントをいただき、更に、有識者としてお招きした会津大学コンピュータ理工学部コンピュータ理工学科 教授 林 隆史様と社会福祉法人郡山清和救護園 理事長 難波 朝重様から、ICTの観点、QCの進め方の観点から各事例への講評をいただき、最後に、市長、林様、難波様、副市長から全体講評をいただきました。

発表会開催の目的は、素晴らしいカイゼンを実践した職員を「ほめる」ことにより、発表チームもそれ以外のチームも、カイゼンへの意識を高めることにあります。

さらに、「実践したチームの文字では伝わらない思いを共感」「本市の業務カイゼンへの取組に対して、外部の方の貴重な意見を聞くことができた」なども発表会開催の大きな収穫となりました。

そして、最大の成果は「みんなが楽しめた」ことではないでしょうか。

来年度は、更に楽しい発表会となるよう、発表会自体もカイゼンしていきます。お楽しみに！

## 各事例発表内容

※所属名称後（）内はチーム名

### 1 年末調整に伴う所得税調整事務の効率化

職員厚生課 給与係（職員厚生課給与係）

現金取扱いのリスク軽減や追徴による納付事務の削減など、事務の正確性及び効率化を全庁的にUPさせた効果大のカイゼン。

栄えある、カイゼン発表会 発表者第1号！



### 2 滞納者実態調査の効率化～紙からデータへ～

収納課 収納係第三班

膨大な手書き作業をエクセル化することにより、事務効率がUPしたカイゼン。「1度に全てをカイゼンするのは無理なので、簡単で便利なことから始めて、組み合わせた結果、大きなカイゼン効果となった」とのカイゼンポイントは大いに納得です。

淡々と・・・でも結果は大きかったね！



### 3 男女共同参画プランの実施報告・実施計画をワンペーパーで機能的に効率化

男女共同参画課(チームスリム)

業務のスリム化及び平準化を図ったカイゼン。「ムリ、ムダ、ムラ、そしてムカ、ムカ」を無くす「消し5ム」作戦と題して、フィッシュボーン図も用いながら、がんばったカイゼンでした。

また、遊び心溢れる映像は、職場の雰囲気の良い満開でした。

「恋チュン」に合わせて、みんなノリノリ!



### 4 受信メールの自動振り分け

原子力災害総合対策課 除染企画係



増え続けるメール処理に苦しんでいる方への救世主的なカイゼンです。ガルーンメールシステムの機能により、自動でメール整理をすることにより、事務時間削減とメール確認漏れ防止につなげました。私もマネ改善して、楽になりました。

ノー原稿の説明。そしてパワポ技術がすごすぎます。

### 5 「身体障害者手帳交付説明チェックシート」の活用

障がい福祉課 支援給付係 (障がい福祉課B)

市民の方からの声に耳を傾け、課題を的確に捉えたカイゼンです。障がい者手帳交付の窓口初期対応のチェックシートを作成することにより、次回の同じ申請者への対応をスムーズにしたものです。

「カイゼンのヒントはお客様の声にあり!」名言です。



### 6 掲示板の有効活用

喜久田保育所(チーム きくたっこ)



掲示板に注目してもらうためのカイゼンが、子・親・保育所また子供同士のコミュニケーションにもつながり、多くの効果がありました。楽しい寸劇を交え、カイゼンをフェイスブックに例えるなどにより、カイゼンへの理解が深まりました。

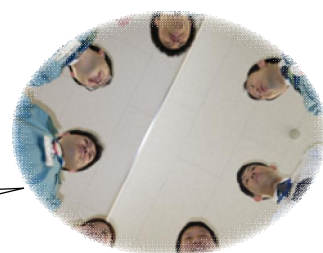
楽しい寸劇に、会場もほっこり温かくなりました。

### 7 入力支援システムのカイゼン

建築課(チーム建築)

既存の入力支援システム(エクセル)の問題点を解決すべく、課内チームで取組んだカイゼンです。システムのデータの信頼性を高め、活用範囲を広げたことにより効果が。

カイゼンにはコミュニケーションが大事!



次ページへ続く

## 8 会派控え室への掲示板的設置

総務議事課 総務管理係(チーム総務管理)

これまで議員全員に配布していた文書・資料を、会派控え室に掲示板を設置し掲示することにより、紙資源の節約・配布にかかる事務時間の削減につなげたカイゼンです。

議員の理解もなければできないことであり、環境への意識の高さも感じられます。

ガッチリまかせて!



## 9 インターネット予約マニュアルの設置

総合体育館(そうたい)



言葉で説明しづらかった「インターネット予約マニュアル」を利用者の立場で作成し、更にチラシも作成し、利用者サービスを向上したカイゼンです。カイゼンの効果として、ネット予約件数の増加などをグラフで表し、効果の見える化もgoodな発表でした。

若さ溢れるフレッシュな発表でした。  
お2人にはきっと良い経験となったはず!

## 10 水道の使用開始、または使用をやめる手続きについて ～「ストレスフリーに 水道の手続きをしよう!」～

水道局 お客様サービス課 (お客様サービスチーム)

徹底的に利用者目線に立ち、「水道局からのお知らせ袋の作成」「お知らせチラシのリニューアル」「ゆうちょ銀行も他の金融機関と同様に対応できるよう水道申込み用紙のリニューアル」という3つのカイゼンの合わせ技でした。

がんばったよ!



### 全体講評

品川 万里 市長

ありがとうございました。素晴らしい成果に感謝します。

まず、市民の方からの声をカイゼンのヒントにしたことは素晴らしい。市民の声を素直に聞き入れ、市民満足度をカイゼンのきっかけとしており、これからも、市民の皆様の声をカイゼンのヒントにしてください。

次に、カイゼンにより、「家族と楽しく過ごす時間が増えた」「自分で勉強する時間が増えた」等のアウトカムがどれだけ増えたかも考えてください。



次ページへ続く

それから、皆さんの発表をほかの分野に広げる横展開も大切ですね。

最後に、わたしが聞きたいのは、だれがこのカイゼンを言い出して、どのように進めて、完成に至ったかということであり、カイゼンのプロセスを教えてくださいですね。

プロセスを文字化して、そうすると、今回発表に至らなかったけれど、現在、努力中の皆さんの参考になると思います。いずれにせよ、皆さん、よくやってくださいました。

だいたい全庁的に運動をはじめるとは、うまくいかないことが多い。でも、「よしやろう」という皆さんが全庁的にカイゼン活動をすすめていただくことが、全部市民の皆さんのプラスにも繋がります。市長としてまた市民の一人として、心から感謝申し上げます。

## 林 隆史 様



みなさんのカイゼンは行政やサービスの本質的なものに着眼されていて、それぞれを分析しカイゼンするという意味で、素晴らしい、また、どれも応用がきくもの、それから効率とサービスの質とムダな残業をなくすということで、感服しました。

カイゼンの過程のプロジェクトマネジメントも素晴らしいかったのだらうと思いました。

これだけ素晴らしいものをしてしまうと、次は、悩まれると思います。

次は、いつも大ジャンプではなく、こうやりたいと思うもの

を、時間をかけてやっていかれるとさらに素晴らしいと思います。そういう意味で、こうしたいというロードマップのようなものを書かれるとよいと思います。

結びに、全庁で意識を共有しているのは素晴らしいと思いました。私は郡山市に住んでいないので、郡山市民のかたが羨ましく感じます。

ありがとうございました。

## 難波 朝重 様

本日発表された10チームの皆様方は、さすが選ばただけあって、たいへんわかりやすく、皆様もよく理解できたのではないかと思います。これは、発表者の方のカイゼンの熱意・思いがこういう形で出たのだと思います。

カイゼン活動とは、結果の良い悪いだけに注目するのではなく、プロセスの中に、考えさせること、勉強させていただくことがあると長年の活動経験から思います。

発表会は、発表する人、聞く人の相互啓発となる点が良く、発表者は、成果発表により、関係者で共有し、仕事を充実させることができます。



次ページへ続く

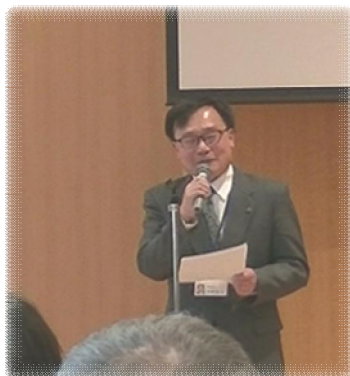
また、市長をはじめ多くの人前で発表することによる充実感を得ることができ、それを踏まえて、更なるカイゼン活動へ繋がります。人前で話すことは良い経験、職業人としての資質の向上となります。

また、聞く人は、カイゼンの進め方、方法を学ぶことができ、知識・視野が広がります。また、発表チームからの刺激が、自らへの刺激となるのです。

カイゼンは漢方薬のように、地道に続けることによってジワツときいてくるものです。

これからも、郡山市の発展のために、ますますカイゼン活動に取り組まれることを祈念します。

## 吉崎 賢介 副市長



みなさんご苦労さまでした。

今日見せていただきまして、本当に感心いたしました。

水道局については、あれだけ用紙がきれいになれば、自分も引越してきた時、すぐやっただろうと思います。

他の方も、まめで、発想もいいし、おそらく仕事を愛して丁寧にやっておられると思います。

10件ともコロンブスの卵ですね。おそらく、皆さんもこの職についたら、こうやっただらいいなと思うと思うんですよ。

でも、それをキチッとまとめて、システムにして、次の人とか、

あるいは自分が次に係長になったときにも使える。それが皆さんがやったことだと思うんですよ。

わたしも、いろんな職場に行きましたが、こうしたらいいかなと思ってこんなキチツとしたことはしません。次の人に、その技を与えようなんて思わないし、日本人の悪い癖で、自分の手に独占しておきたい感じです。でも、それじゃあ、職場はよくなるらないですよ。私は、今後も、どんどんこういうことを続けてほしいと思っています。

今日発表されたものは、日ごろの気づいたところをカイゼンした事例であり、そういったカイゼンが1番と思いますが、次に制度の改善にも提言をしていただけるとよいと思うのです。その提言を、度量良くやっていくのが、部長や私や市長の役目なのだと思います。欲張りかもしれませんが、それも含めて大きなカイゼン運動になっていけたらいいと思います。

発表者の皆さんは、時間がない中、発表会の準備は大変だったと思いますが、前向きにイキイキと発表され、充実した発表会でした。

今回の発表事例については、全事例とも「郡山市職員フロンティア賞」を受賞しました。

発表者の皆さん、おめでとうございます。

そして、平成26年度にカイゼンを実施されたチーム、惜しくも取組んだが実施できなかったチームの皆さん、おつかれさまでした。成功体験、失敗体験ともに次のカイゼンへの糧となるはずですよ。

平成27年度も、引き続き、積極的にカイゼンへ取組んでいきましょう。

次なる発表者はあなたかもしれませんよ。p(^^)q

「こおりやま☆カイゼン運動」についての問い合わせは

総務部 行政マネジメント課 担当 柳沼・宮本

電話 924-3431 メール 行政マネジメント課あてガールズグループメールで

・カイゼンに関する情報は、ファイルサーバで公開します。行政マネジメント課共有>公開