



今回は、視察研修で訪問した自治体改善活動の先進地である静岡県と浜松市のカイゼン事例を紹介するとともに、カイゼンの現場では、市民課と保健所総務課の取り組みをお知らせします。

## 静岡県－「ひとり1改革運動」－

平成10年度から運動を導入し、平成25年度は16,443件（職員数8,322人）の改善を実践しました。その内、他所属の改善を自所属でも実践するマネ改善が12,400件です。

平成25年度の取組効果（各所属の自己申告値の集計）

32億768万円の経費節減＋5万8,704時間の事務時間節減＋8,013件の県民満足度向上

**平成25年度最優秀賞 <安全・安心・危機管理大賞>** 浜松土木事務所工事課 工事班  
県産木材活用による災害復旧コストダウン&景観・自然度アップ

### ライフサイクルコストを取り入れた工法検討



河川の災害復旧工事において、自然環境に不利なコンクリート系の工法が多かったものを、木材を利用した木製護岸工法を採用することにしました。

その結果、従来の安全性を維持したうえで、1,200万円(50年間)の経費節減と昨年度比約3倍の県産木材の利用促進が図られました。

## 浜松市－「はままつGood Job運動」－

平成19年度から運動を導入し、平成25年度は15,148件（職員数5,570人）の改善を実践しました。その内、他所属の改善を自所属でも実践するマネ改善が10,333件です。

**平成25年度市長賞** 中区 区民生活課 住民記録グループ  
『転入者に対する浜松市家庭用ごみ袋の配付』  
～ようこそ浜松へ！ウエルカムグッズでごみ出し安心！～

転入届受付の際、浜松市指定の家庭用ごみ袋5種類のセットに説明書を貼付し、ウエルカムグッズとして提供することにしました。

転入者への資源物の分別や回収方法の周知と、説明時間の短縮で窓口業務が効率化し、全区で年間483時間の受付時間が短縮されました。



静岡県、浜松市とも業務改善活動を推進する自治体の中で、改善件数の多さと、継続性は特筆すべきものがあります。

特徴として、他所属の改善を自所属でも実践する「マネ改善」が奨励され、改善の横展開により、その効果が大きなものとなっておりました。

また、「ほめる」ことも重要視されており、静岡県では122件、浜松市では224件の改善実践に表彰しています。

ほかにもまだある 静岡県と浜松市の取り組みは

「ファイルサーバー030総務部>行政マネジメント課>共有>公開>★カイゼン通信★」に掲載

マネも実践すれば「カイゼン」です。他自治体の取り組みも「いいね！」と思ったらドンドン「郡山ver.」にしていきましょう。

## カイゼンの現場

### 市民課検討委員会 市民課 平成 16 年度～

市民課では、平成 16 年度の戸籍の電算化を契機に、市民の視点に立った新しい窓口を目指すため、「市民課検討委員会」を発足させています。

各係から委員を計 10 名程度選出し、これまで「証明書対面交付窓口」「証明書申請書の一様式化」「市民課窓口での税証明書の発行」等の様々なカイゼンを実施してきました。

現在は、『マイナンバー制度』導入に向けた新規サービスの導入と、市民課窓口事務に従事する行政センターを含めた職員全体のスキルアップを図るための研修会開催に向けて、検討が重ねられています。

検討委員会へは若手職員も参加しており、「『仲間として一緒に考える』ことは、彼等にとっても将来きっと役に立つはず。」と委員長である中村主任は、人材育成及び協調性の重要性をあげます。

常に、市民の視点に立った新しい窓口を目指してカイゼンを続ける姿には、「郡山市役所の顔」としての熱意が感じられました。

「続けて」

good!



### 休日・夜間急病センター 保健所総務課 平成 25 年度



#### カイゼン前

##### 《 課題 》

薬の待ち時間の後、会計の待ち時間があり、時間がかかっていました。また、薬をもらって、会計をしないで帰る方もおりました。

診察⇒お薬渡し⇒会計

#### カイゼン後

##### 《 効果 》

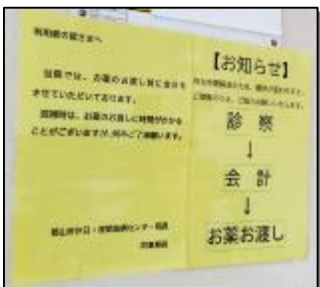
待ち時間の軽減につながるとともに、会計がきちんとされるようになりました。

診察⇒会計⇒お薬渡し

「かえる」で

good!

「仕事の順番を変える」はカイゼンの王道です。少しでも効果ありなら実践あるのみ。



「事務の悩みはあるけど、どうカイゼンすればいいのかわからない」「他の所属ではどうしているの?」などの悩みについて情報提供をお願いします。「カイゼンの事例」の情報提供も引き続きよろしくお願いします。

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、ファイルサーバーで公開します。行政マネジメント課共有＞公開