



「+α K A I Z E N (カイゼン) 通信」を定期的に発行します。
第1号ではTQMやカイゼン活動について解説するとともに、国民健康保険課でのカイゼン活動を紹介します。

TQM (Total Quality Management 総合的品質管理) とは

郡山市第五次総合計画第七次実施計画のアクションプランのうち「+α市役所の問題解決能力向上」において、行政課題の解決に当たっては、TQMの手法を取り入れるとありますが、TQMとはどのような仕組みなのでしょうか？

TQMは「顧客満足の品質」を目指し「全組織」で「効果的・効率的」に取組み、企業の目的も達成する体系的活動です。変化にすぐ対応する「筋肉質な組織」を作り、「質（品質・仕事の質）の向上」を目指します。

「5S」「なぜなぜ5回」「7つのムダ」「PDCAサイクル」「QC7つ道具」等の多くの現場マネジメント手法を有しており、企業では「トヨタウェイ」「コマツウェイ」に代表される会社独自の価値観実践のために、TQMを取り入れています。

これらの活動を進める上で、根底にあるものは「一人ひとり」が「考え、変える」いわゆる「カイゼン」をしていくことです。

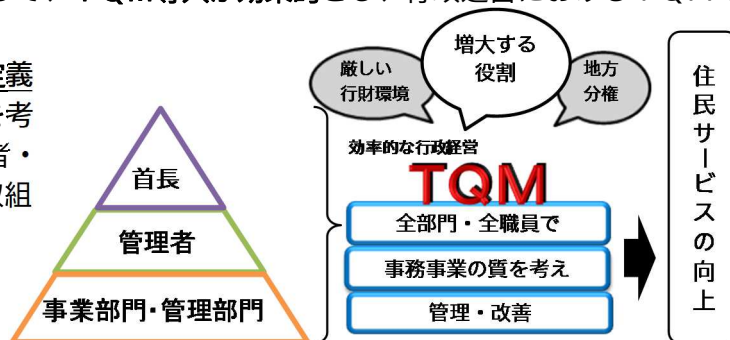
参考 「デミング賞のしおり」及び 日本科学技術連盟 ウェブサイトより

行政運営におけるTQM

1996年に自治省（現総務省）の研究会において、厳しい行財政環境と地方分権により増大する役割を果たすための効率的行政経営の手法として、TQM導入が効果的とし、行政運営におけるTQMの手引書を作成しました。

研究会では、行政運営におけるTQMの定義として、「行政の全組織が、事務事業の質を考え、その改善と管理について、首長・管理者・第一線職員まで全職員の参加・協力により取組むこと。」としています。

参考「TQM発想による創造的行政経営」（自治省「地方行政運営研究会第12次公務効率研究会」より）



自治体での取組み

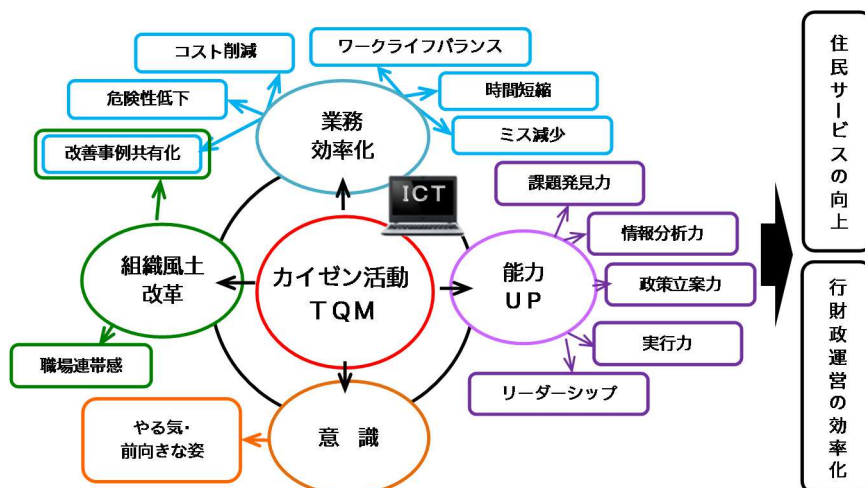
自治体では、1990年代にTQMの考えは「業務改善活動」に取り入れられ、福岡市の「DNA（できる・納得・遊び心）運動」で全国的にひろがりました。

職員一人ひとりが問題意識を持って行動を起こすことができる職員の意識改革・組織風土の醸成を目指すところが他自治体の共感を得ました。

カイゼン活動の効果

カイゼン活動は、業務面、組織風土、職員の意識と能力面から多くの効果をもたらします。

また、ICT（情報通信技術）活用により、業務の効率化、職員の能力の更なる向上が期待できます。



この「+α K A I Z E N (カイゼン) 通信」は、「職員一人ひとりが考える・変える」組織を目指し、カイゼン活動への理解を深めるため「カイゼンの方法・取組」の情報発信をしていきます。



カイゼンの現場

このコーナーでは、カイゼン活動を身近に感じていただくため、庁内の様々なカイゼンを紹介していきます。第1回目は、国民健康保険課の「国民健康保険課業務改善プロジェクトチーム」です。

カイゼン活動

「国民健康保険課業務改善プロジェクトチーム」（以下「PT」）は平成24年に立ち上げられ、このPTを中心に国民健康保険課では窓口サービス、ミス防止のための事務改善、係内の事務分担に関する改善など17件の改善を実行し「職員提案制度」での実績褒賞を受けました。

【国民健康保険業務改善内容の一部】

課題区分	件名	具体的内容
組織	国保税係の業務改善	現状把握し事務分担見直し、定期的打合せによる情報共有化
業務	高額療養費貸付決定の電子処理化	様式を電算化し、ミス削減・効率化を図ることができた。
業務+職員	チラシは市民目線で作ろう！	簡単な文章表現とフローチャート式を活用したチラシ作成 窓口における説明もチラシのおかげで効率化UP
業務+職員	みんなで出れば大丈夫 ～すばやい電話対応～	対応マニュアル、Q&A作成、受付票の作成
設備	優しい窓口作り隊！	係間連携をしやすいように係配置見直し、 ローカウンター集約、記載台作成

活動のきっかけと現状

きっかけは、災害対応による業務量の増大で、当時の上司のすすめもあり、『**自らが考え変わる組織**』を目標に、係を超えた課題にも対応するべく、若手を中心にPTを立上げたのです。

検討方法は、市民の方とのトラブルやアンケート結果から **①課題を洗い出し ② 原因を探り ③その原因を排除する** という、『課題』を『提案』に転換する改善でした。

提案や検討をするのは、個人・係・PTと課内全職員が取組むようにしました。

しかしながら、平成25年度の人事異動により、メンバー代表をはじめ、何人かが転出してしまい、活動は休止状態となってしまいました。

復活したカイゼン活動

活動は立ち消えか・・・と思いきや、1年近くのブランクを経て、再度プロジェクトチームが活動を開始しました。
前回の取組みを続けたいという思いからでした。

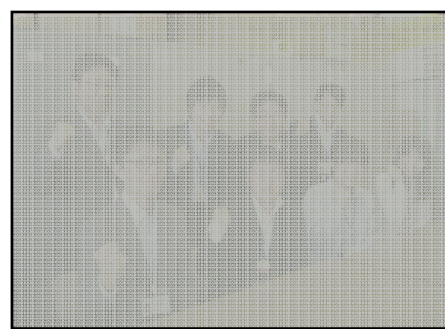
「カイゼン活動は、市民へのサービス向上だけでなく、職員にとっても有意義な活動」と鈴木代表。

前回のカイゼン活動において、事務がスムーズになり、かつ職員に達成感が生まれたとのこと。

新メンバーは、転入者を含め、「改善活動をやりたい」という若手が中心となっており、今後の活動への意欲にあふれていました。



届出の種類ごとに内容もわかりやすい看板(職員の手作り)を設置。迷わずに、目的の手続きができると市民の評判も上々です。



「今後も改善すべきところは改善しながら、より良い職場環境を作って行きたいです。」と話す鈴木代表(写真前列左から2人目)とやる気満々のメンバー。

『市民サービスのためこんな改善をした』『改善のためこんなマニュアル化(標準化)している』『こんなムダをなくして業務改善した』等カイゼンをしている職場の方、行政マネジメント課へ情報提供願います。『小さい改善』『ほかの職場の改善を参考にした』でも大歓迎。情報提供の方法は、電話・メールOKです。

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ルーングループメールで