

磐田市の「カイゼン運動」

平成22年1月25日(月)
磐田市



磐田市カイゼン運動キャラクター
「ミチガエルくん」

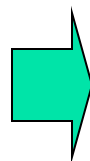
市の概要

平成17年4月1日、磐田市、福田町、竜洋町、豊田町、豊岡村の5市町村が合併し、新「磐田市」が誕生しました。

サッカー「ジュビロ磐田」のホームタウンとしてスポーツのまちづくりを推進しています。

人口 175,346人 (平成21年12月末現在)

面積 164.08平方キロメートル



カイゼン運動を始めたきっかけ

5市町村合併

1市5制度

不統一

以前のやり方と違う…
今までの方がやりやすかった…

職員はマイナス思考に…。

**仕事をより効率的・効果的にするために
「プラス思考」で職員が仕事を見直して
いける仕組みが必要！**

カイゼン運動の位置づけ

行財政改革で市役所を大きく変えるとともに、職員の創意工夫で、日々の行政サービスを小さく変えていくため、全職員参加の全庁的な業務改善を推進。

(目指すもの)

- 市民サービス向上、事務効率化、経費節減
- 改善に取り組む組織風土の醸成
- 改善事例の共有化
(「マネ」・「パク」で水平展開)



カイゼン運動は2本立て

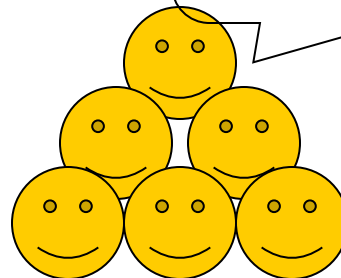
改善報告制度

一係一改善運動

自分1人でも
どんどん変えられる！



1人では難しいけど、
みんなとなら
変えられるかも……。





改善報告制度の概要

- 改善報告制度は平成18年6月スタート。
- 全職員が対象。
(本庁、支所、出先機関、幼稚園、保育園などすべての部署)
- 奨励金制度なし。

改善報告制度の流れ

1. 所属長は、毎月給料日に職員に給与明細とともに改善用紙を配布。→毎月定期的に仕事を見直すきっかけに。
2. 職員は、月末までに改善用紙を記入し所属長に提出。→職場内で回覧・共有化
3. 所属長は3ヶ月ごとに着眼点のよい改善を数件選出し、行革推進室に報告。→事例集に掲載・共有化
4. 所属長は、毎月の所属職員の提出状況を集計。→人事考課の改善意欲や効率化の参考指標とする。



改善報告制度での報告件数

ちり（小変）も積もれば・・・

20年度 8,395件

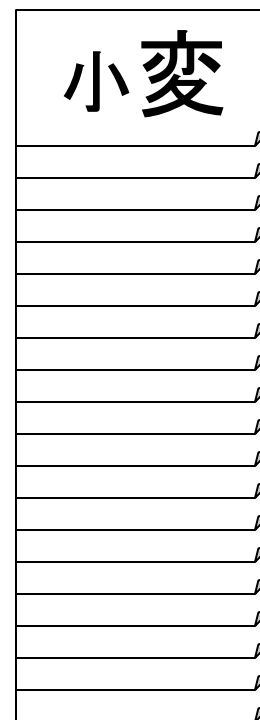
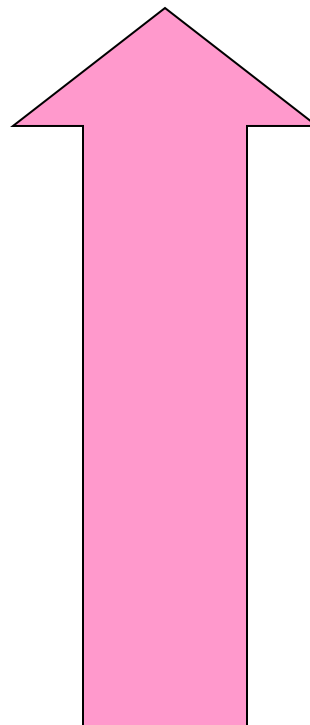
（職員一人当たり年6.3件）

19年度 8,765件

（職員一人当たり年6.5件）

18年度 8,243件

（職員一人当たり年5.7件）





小変とは？

	取り組み名	対象	期間	目指す効果
大変	行財政改革	全庁的に	数年間	大きな効果・革新
中変	一係一改善運動	係単位で	半年程度	ある程度の効果
小変	改善報告制度	職員個々	毎日	身近な仕事の改善



一係一改善運動の概要

行財政改革を全庁的な改革で市役所を大きく変える「大変」と
「改善報告制度」を全職員が日々の業務を小さく変える「小変」
の中間に位置付けられる「中変」にあたるものが「一係一改善」

・平成18年6月スタート

職員一人ひとりでは解決できにくい課題・問題を、
職場単位(係を基本に)で目標を立て、自由に、
オープンに、意見・知恵を出し合い、創意工夫により
改善につなげていくもの



一係一改善運動の流れ

- 1 各係長(全庁約160係・園・施設の長) は年度当初に係単位で半年から1年程度かけて取り組む目標を設定。 →課内でとりまとめてカイゼン運動事務局へ報告
- 2 係・園・施設で目標の達成に向けた取り組みを実施。
→実施結果を所属長へ提出
- 3 所属長は、所属内各係の実施結果の中から「課推薦」事例を1件選出 →部局長へ提出
- 4 部局長は課推薦事例の中から「部推薦」事例を数件選出 →カイゼン運動事務局へ提出
- 5 部課長会の場で「部推薦」事例を表彰。

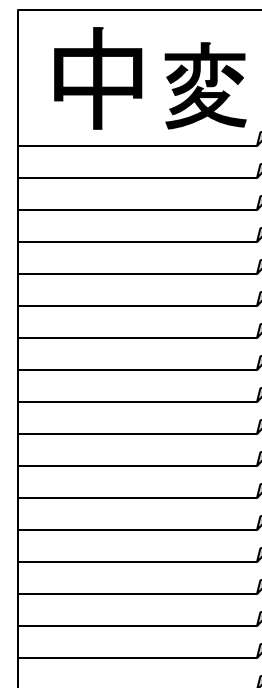
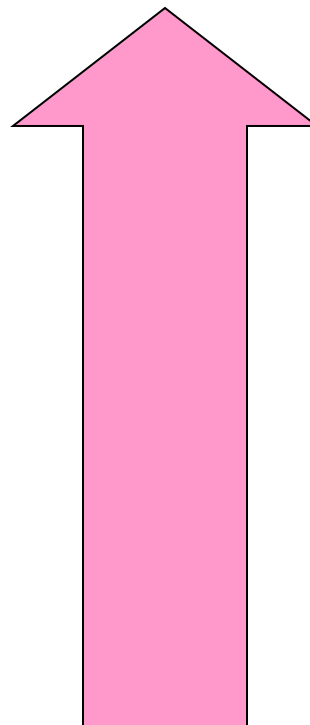
一係一改善運動での報告件数

すべての職場の取り組みの
積み重ねが大きな効果に・・・

20年度 168件

19年度 157件

18年度 164件



カイゼンの啓発活動

- ・ 磐田市職員カイゼン発表会
- ・ 一係一改善表彰式
- ・ 改善事例集(定石別、場面別)、庁内ニュース発行

小さなことでも、ほめられる
と
ちょっとウレシイ!



★ポイント★

着眼点が優れているものをできるだけ取りあげる

(効果ばかりを求めない)

カイゼンの啓発活動②

NEW! KAI KAIニュース

これまでの「KAI KAI」と「KAIZENニュース」が合体！
20年度から「KAI KAIニュース」に生まれ変わりました！
カイクオとカイゼンに関する情報を提供していきます。

平成20年4月（第1号）
行革推進室発行

全国大会in尼崎で磐田モデルのカイゼン運動をPR!

3月24日（月）に兵庫県尼崎市で開催された全国都市改革実践事例発表会『ALL JAPAN あまがさき★14 (Juicy♪)』に磐田市も参加し、MIK（もっとも・印象に残る・改善）投票によって選出された商工観光課の「フジボットへのオーナー制度導入と広告掲載」を事例発表してきました。本市が実践している改善活動は、年間8,000件を超えるなど全国でもトップクラスの活発な取り組みです。全職員の一丸の力で「磐田モデル」として一層発展させ、ぜひ、カイゼンを磐田市の組織風土にしていきたいと思います！

新年度の改善報告制度もスタートしています。年度替わりは改善のBIGチャンス！
「何でこんな方法でいつもやっているんだろう？」などの疑問や気付きが多い時期です。
今年一年間の仕事も見据えながら、新たな改善をどんどん産み出していきたいです！

★MIK（もっとも・印象に残る・改善）投票結果!

先日、皆さんの協力により実施した「もっとも・印象に残る・改善（MIK）投票」の結果をお知らせします。全23事例に投票があり、たいへんな接戦でした。

★MIK投票結果：上位6事例（投票数305票）

- ① 36票 産業振興部 商工観光課 商業観光係
- ② 34票 総務部 総務課 行政係
総務部 情報システム課 情報化推進係
- ③ 32票 健康福祉部 子育て支援課 二子宮保育園
- ④ 27票 生活福祉部 環境衛生課 ゴミ減量付与推進係
- ⑤ 23票 健康福祉部 子育て支援課 子育て支援係
- ⑥ 22票 企画財政部 出納室 審査係

みんな、がんばったね!

磐田市のカイゼンマスコット「あまがさき蛙」

毎月給料日は改善報告の日!
月末までに所属長に提出しましょう!!

庁内ニュース(改革改善ニュース)の発行

表彰状

混ざらない化賞

道具の色分けて
目印化、
混ざらない化の
工夫を称え、さらなる改善を期待

水道課 殿

御褒賞理由(ご褒賞理由)：改善(ごんを打つてみる...)

水道課 水道(2階) 2階トイレの
水道の混雑を解消するために、色分けの目印を
設置し、混雑を解消し、利用者の利便性を
向上させた点が評価された。

改善の手続き

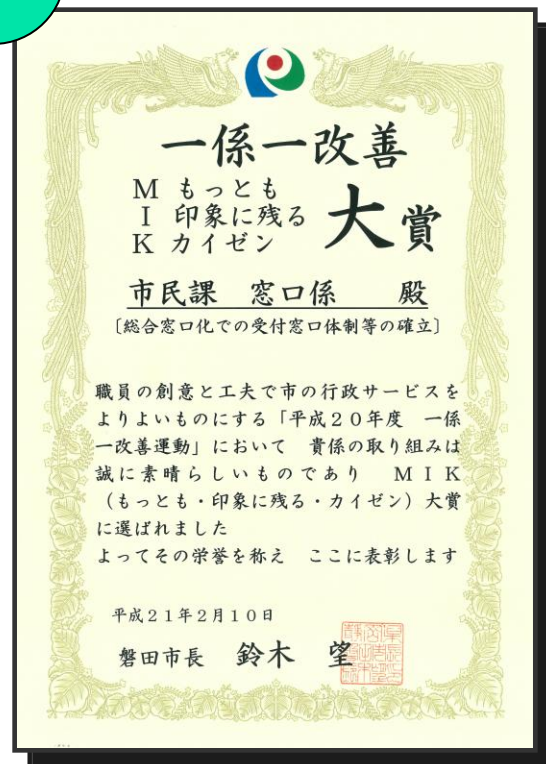
① 利用者の目印 (改善の目印・ヒント・発想・アイデア) 水道課 2階トイレ
水道課の混雑を解消するために、色分けの目印を設置し、混雑を解消し、利用者の利便性を
向上させた点が評価された。この改善活動は、水道課の業務効率化に大きく貢献し、
利用者からの感謝も得た。今後も、このような改善活動が、水道課の業務効率化に
大きく貢献することを期待する。

発表会表彰状がそのまま事例集

一係一改善 MIK大賞おめでとう！ (市長です)



20年度MIK大賞を受賞(市民課窓口係)



MIK大賞表彰状



どんな改善がよい改善？

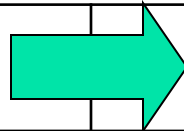
- 簡単に改善(チャチなもの)
- 便利にラクになったもの
- 市民サービスが向上(喜ばれた)
- ミスが防止できたもの
- マネたものをさらにマネたもの
- マネたものにさらに改善を加えたもの
- 着眼点(アイデア)が良い
- 経費節減効果

事例①(改善報告制度の事例)

「お知らせ通知を色分け」

(改善実施者) 上下水道管理課(現 水道課) Sさん

現状(このような課題があった)



対応(こんな改善をしてみた)

水道の検針時、使用者へお知らせする通知が4種類あるが、すべて白い紙で作られていて区別しにくかった。

通知の用紙を4種類すべて色を変え、どのお知らせが何色のものかをひと目でわかるようにしました。

効果

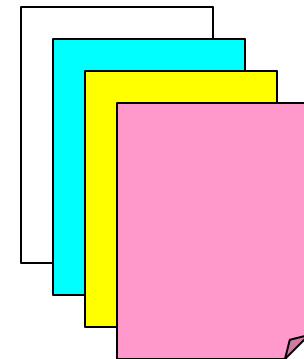
- ・水道検針作業が迅速になった。
- ・間違いも防止できた。



事例①は、よい改善？

① 「お知らせ通知を色分け」

- ・簡単に改善！
- ・便利にラクになった（作業が迅速化）！
- ・ミスが防止できた！

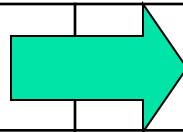


事例②(改善報告制度の事例)

「国民健康保険高齢受給者証の窓口説明」

(改善実施者) 福田支所市民生活課 Fさん

現状(このような課題があった)



対応(こんな改善を試みた)

国保高齢受給者証の説明会(複数人同時に説明する場合もある)で、本物の保険証を使って説明してもサイズが小さくて聞いている人にとってはわかりにくい。

- ①B4サイズに拡大した保険証と受給者証を作成した。
- ②硬いプラスチックケースに入れ、水性のマジックで直接ケースに書き入れながら説明した。
(説明終了後に拭いて次も使える)

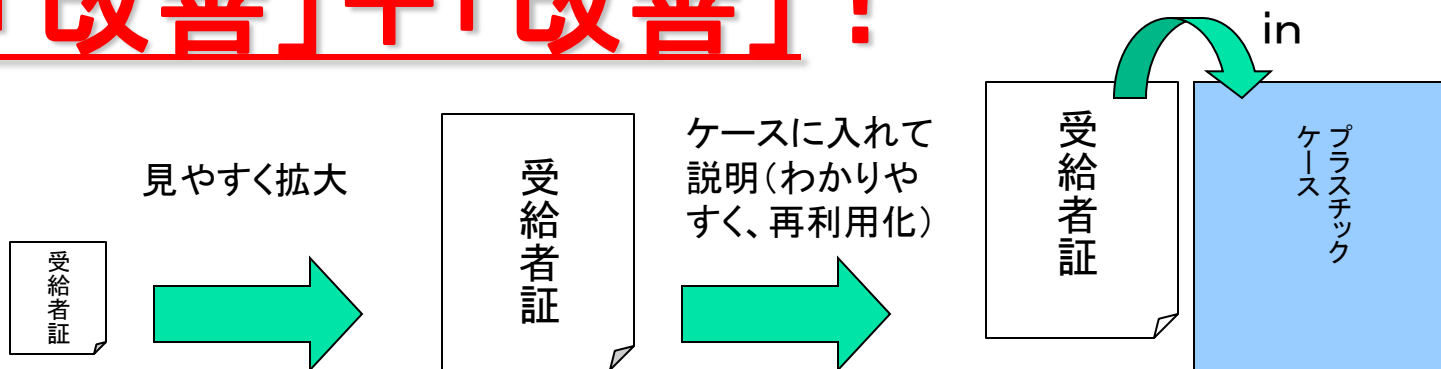
効果

- ・説明会参加者は70歳の方なので、大きな文字だとよく見え、直接マジックで書いて説明するため、どの部分を説明しているのか、わかりやすくなった。

事例②は、よい改善？

② 「国民健康保険高齢受給者証の窓口説明」

- ・簡単に改善！
- ・サービス向上（喜ばれた）！
- ・「改善」+「改善」！



事例③(一係一改善の事例)

「携帯メールを活用した投票状況速報」

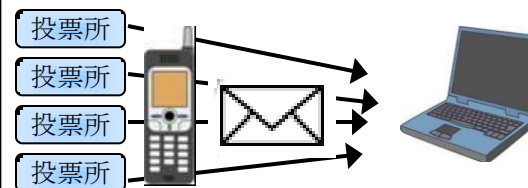
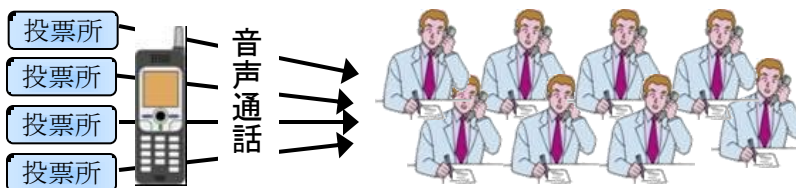
(改善実施者) ・総務部総務課行政係 ・情報システム課情報化推進係

現状(このような課題があった)

対応(こんな改善を試みた)

市内49投票所から本部への投票状況定期報告を音声通話により行っていたため、受信する電話機や対応する職員が一時的に多数必要だった。報告時間になっても報告し忘れる場合があった。

各投票所から携帯電話のメール機能を利用して報告用ホームページを介し、本部で集計するようにした。報告要請も一斉メール通知のため報告し忘れを防げる。



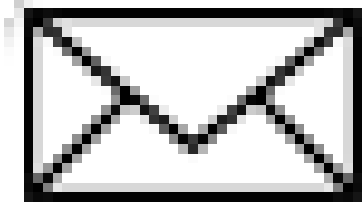
効果

- ・電話回線、対応職員を減らせる。受信はパソコン1台で済むようになった。
- ・費用を約59万円節減(臨時電話▲13台、電話対応職員▲13人)

事例③は、よい改善？

③「携帯メールを活用した投票状況速報」

- ・便利に、ラクになった！
- ・間違い(し忘れ)がなくなった！
- ・経費が節減できた！

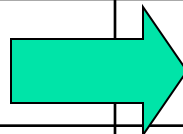


改善事例④（一係一改善）

「小中学校グラウンドの芝生化」

（改善実施者） ・生活文化部 スポーツのまちづくり推進課 事業推進係
・教育委員会事務局 教育総務課 施設管理係

現状（このような課題があった）



対応（こんな改善をしてみた）

スポーツのまちづくりの一環として学校の校庭芝生化を推進しているが、コストがかかる。

市内のサッカー場の維持管理時に発生する“芝生コア”という、従来廃棄していたものを活用し、廃棄処分費や芝苗購入費を発生させない工法で実施した。

※芝生コア…芝生のエアレーション（通気）作業時に抜き取られたもの

効果

・児童・先生・地域住民の協働で芝生管理も行われる体制ができ、子供たちが授業や遊びの場として活用する素晴らしい芝生広場になった。

※市立東部小学校タグラグビー部は静岡県大会6連覇 全国小学校タグラグビー選手権大会4回出場）。

事例④は、よい改善？

④「小中学校グラウンドの芝生化」

- ・市民サービスが向上（喜ばれた）！
- ・着眼点が良い（有効活用）！
- ・経費が節減できた！





ご清聴ありがとうございました

磐田市生活環境部環境保全課

磐田市企画財政部行革推進室

〒438-8650 静岡県磐田市国府台3-1

TEL 0538-37-4874

FAX 0538-37-5565

