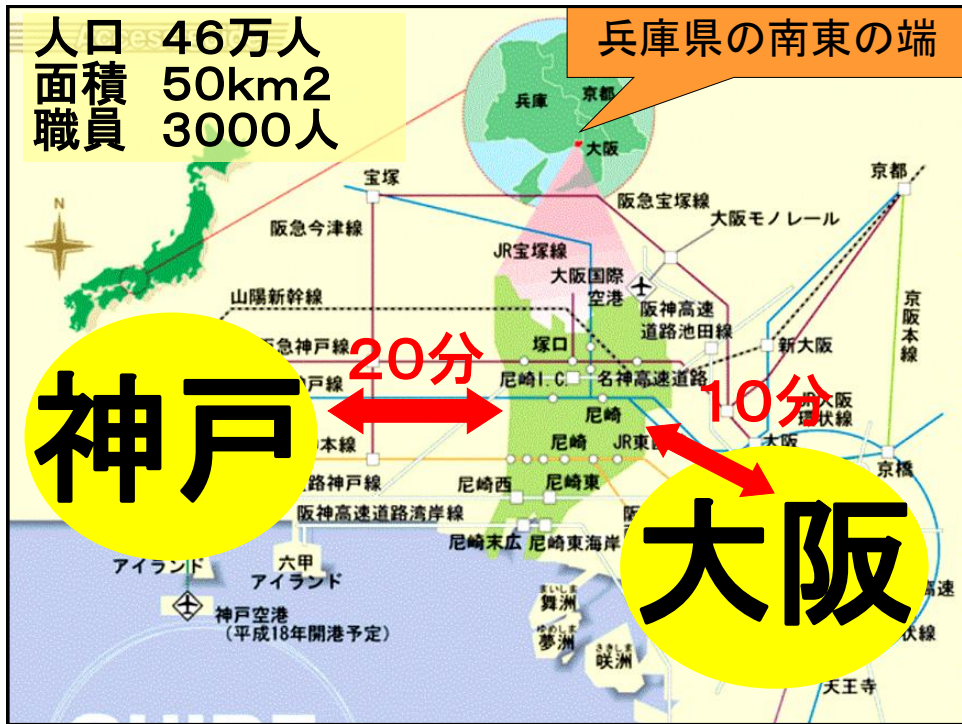


# 尼崎市の全庁的業務改善運動

尼崎市 行政経営推進室 調整担当  
福島昭彦

## 尼崎の紹介





尼崎紡績（大正5年頃）  
写真提供：尼崎市地域研究史料館



尼崎製鋼所（昭和12年頃）

写真提供：尼崎市地域研究史料館



尼崎臨海部（昭和10年頃）

尼崎市地域研究史料館



市長 白井 文



## 尼崎市の全庁的改革改善運動の呼称

⇒H15～ YAAるぞ運動

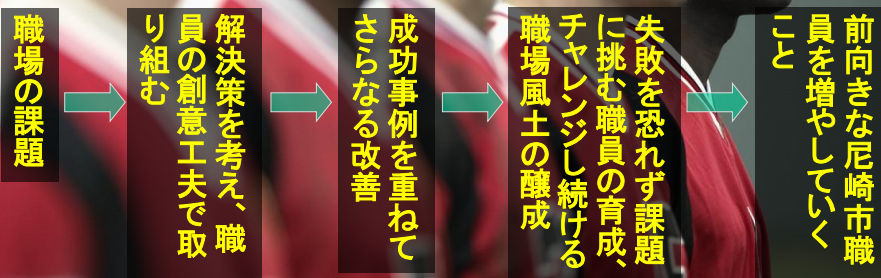
⇒H18～ 2ndステージ(普通二改善)

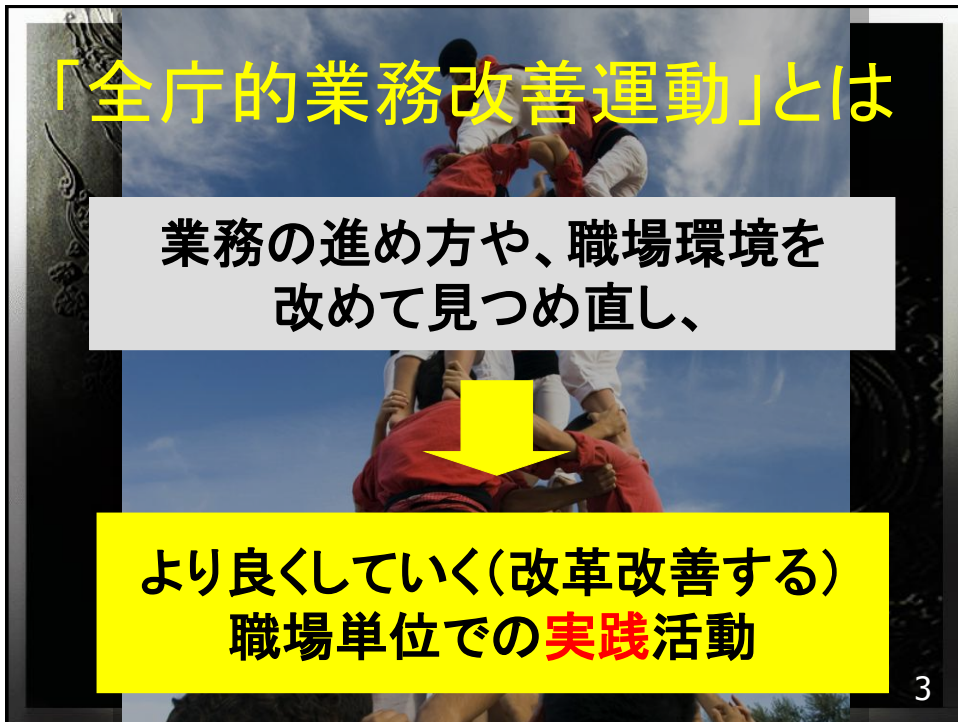
⇒H21～ 3rdステージ

1

## 業務改善運動の目的

- 時代の変化に応じて変わる現場環境
- 職員の創意と工夫で、できるだけお金をかけずに課題を解決する力をつける





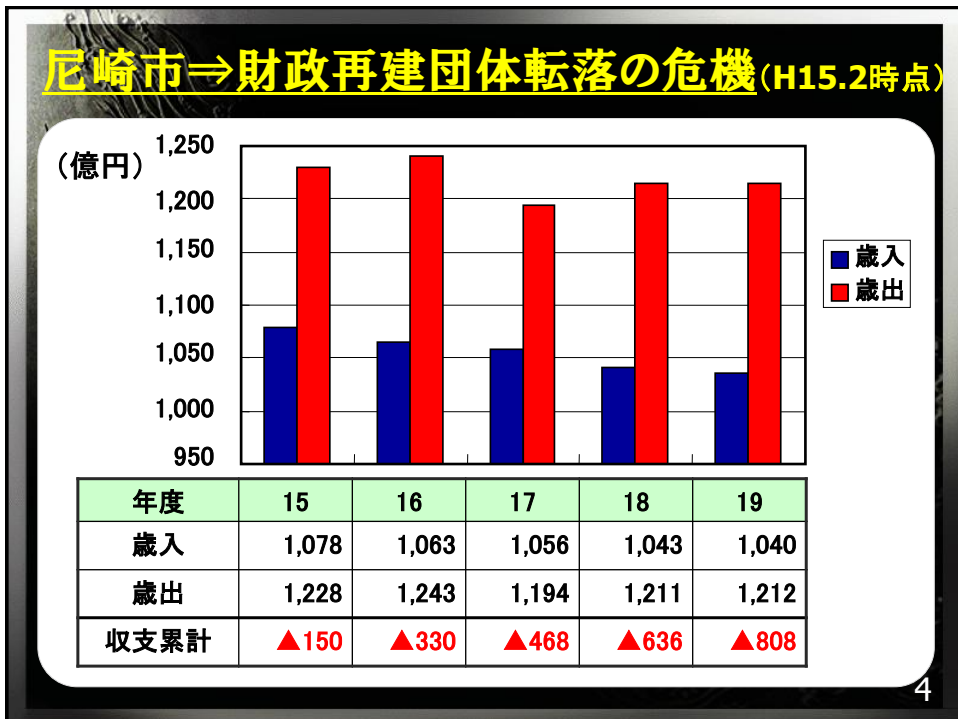
**「全庁的業務改善運動」とは**

業務の進め方や、職場環境を  
改めて見つめ直し、

↓

より良くしていく(改革改善する)  
職場単位での**実践**活動

3



## 当時の尼崎の状況

- 行政改革は一部の人間がやらせて、現場がやらされるもの？
- 厳しい財政状況が続く中、「新しいこと」や「変えてみることに立ち向かい、困難を乗り越えて物事を成し遂げる経験が少なくなった。
- 現場を最も良く知っている職員の「やる気」、「知恵」、「工夫」の英知で難局を乗り越える⇒  
**現場発意の改善**

5

## 「YAAるぞ運動」のネーミング

15年度施政方針で示された

夢、

**Y**

アシスト、

**A**

あまがさき。

**A**

改革改善を「やるぞ」、改革改善することが「あるぞ」

6

## 「YAAるぞ運動」の基本精神

- **や**: やらされるのではなく、自ら進んで「やる」
- **あ**: あきらめないで、とにかく「やってみる」
- **る**: ルックアップを忘れずに「やっていく」
- **ぞ**: ぞっこん楽しみながら「やりつづける」

7

## 「YAAるぞ運動」実施の目的

すべての職員が

自ら

**尼崎市経営再建プログラム  
に位置づけている**

チャレンジ精神で職場風土を醸成する。

8



## 運動を進める上でのポイント

- 最初から崇高な目標は不要⇒身近な課題に取り組む
- 楽しみながら
- 失敗を恐れず自由な発想で

9

民間に学ぶ  
～QCサークル、小集団活動～

10

## 民間企業の「カイゼン」キーワード

- ①**方法変更** 改善とは「手段」の変更である  
「苦労を工夫に」、「改善＝「不要」からの手抜き
- ②**小変** 小さく変える
- ③**現実対応** できるところから

11

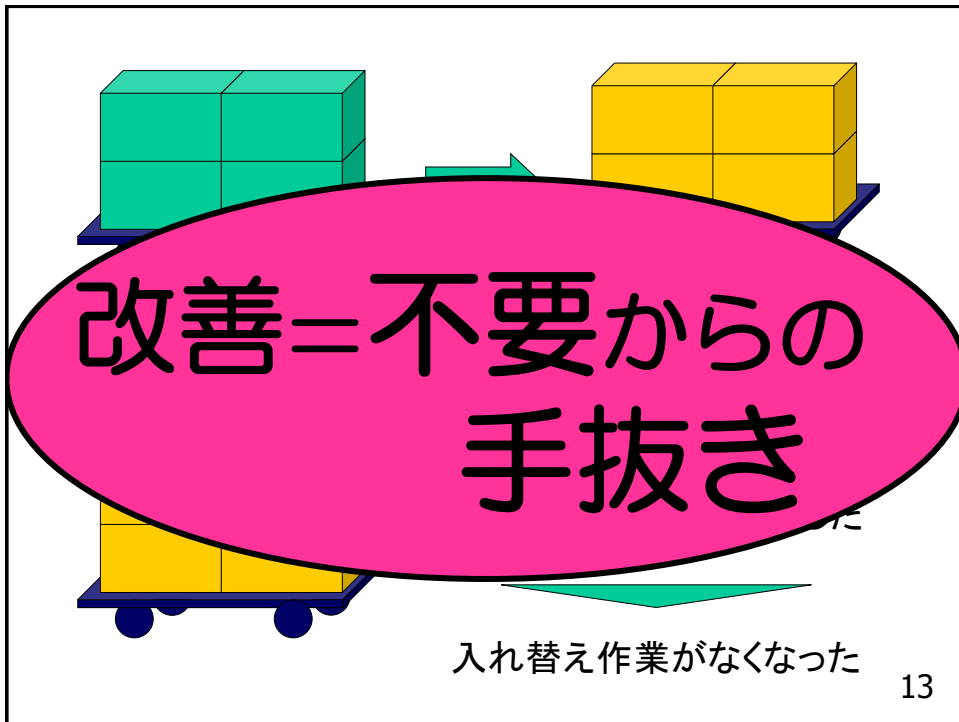


商品搬送用の台車は積み下ろしを優先し、柵も手すりもない

動かす際に、姿勢が悪くなり

**苦労を工夫に**

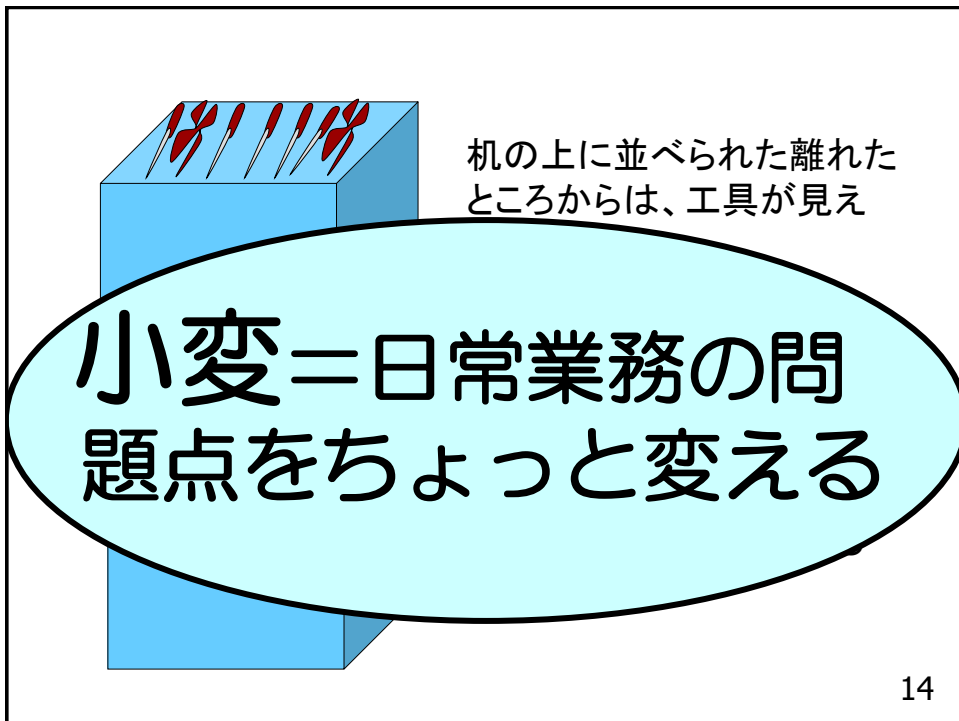
棒を引っ掛けられるようにした  
姿勢が楽になり腰痛の人が減った 12



改善=不要からの  
手抜き

入れ替え作業がなくなった

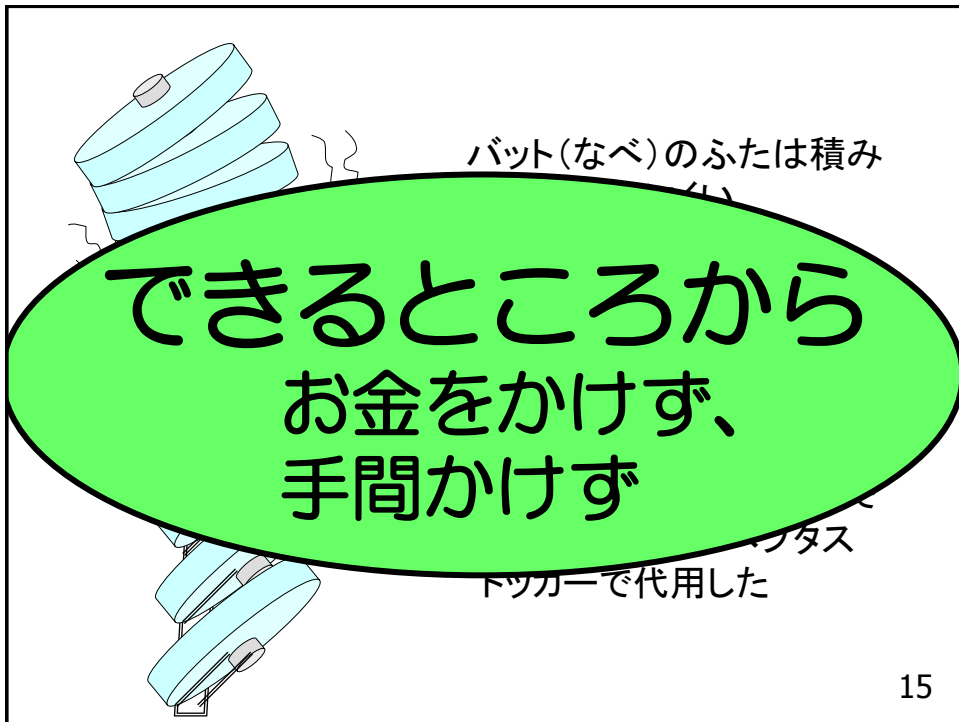
13



机の上に並べられた離れたところからは、工具が見え

小変=日常業務の問題点をちょっと変える

14



## 民間企業のカイゼンの5原則

不要なことは①やめる、

やめられなければ②減らす、

減らせなければ③変える

他社他人を④マネる、⑤パクる

# 尼崎市の事例

17

## 行きたい場所をわかりやすく化

シアターおだっぺ  
(小田支所市民課)

| 改善前（問題点）                                                                                                                                                                                                                              | 改善後（対策）                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 業務の種類が多く、繁雑でわかりにくい                                                                                                                                                                                                                    | カウンター、案内板のサインをわかりやすいものにした。                                                           |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・入口案内板、カウンター上部表示を業務別に色分け</li><li>・①～⑤番の20cm四方三角形の突き出し看板を設置</li><li>・トイレ案内を漫画で表示</li><li>・接遇標語の掲示</li></ul>  |  |
| <p>効果 来庁者が、以前よりスムーズに窓口カウンターまで来られるようになったと感じる。年間歳出予算0円の支所市民課でも、自分達のアイデンティティを見いだせた。</p>                                                                                                                                                  |                                                                                      |

18



## 苦手な食べものを克服できる化

サ！鉄腕！DASH！！  
肉はき村～菜児季～  
(尾浜保育所)

| 改善前（問題点）                                                                                                                                                                                                            | 改善後（対策）                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 「食べることに意欲のない子どもが多い」「子どもの好き嫌いを保護者が気にしていない」なか、子どもの苦手な食べ物の2／3は野菜だった。                                                                                                                                                   | 園庭でクラスごとで野菜作りに取り組み、収穫物をみんなで喜び味わった。                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・1,2歳 ブチトマト（昨年嫌いだった子どもが食べるようになったから）</li> <li>・3歳 とうもろこし（給食で多くの子どもが残したから）</li> <li>・4歳 枝豆、二十日大根（野菜の生長に興味を持たせたいから）</li> <li>・5歳 イチゴ、きゅうり（身近な野菜の生長を知らせたいから） なすび、ピーマン</li> </ul> |  <p>コーンスープも一粒残さず食べられるようになりました</p> |
| <b>効果</b> 保護者への事後アンケートでは、「保育所に通ってから好き嫌いが少なくなった。何でも食べるようになった」が85％に。                                                                                                                                                  |                                                                                                                     |

19

## 現場の発案による収入の増やす化

グリーンメテア  
(環境市民局業務課)

| 改善前（問題点）                                                                                                                                                                                                         | 改善後（対策）                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 財政難に対し、現場でも何か貢献できないか？                                                                                                                                                                                            | 子ども達にも人気のあるごみ収集車を、広告媒体として利用する。                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・各戸収集を行っているのは近隣では尼崎だけ！</li> <li>・駅前での収集や、市内全域すみずみまで収集！<br/>宣伝効果は大きいはず！</li> <li>→等々を宣伝文句にスポンサー探し</li> <li>・6台の導入で年間720万円の歳入を見込まれるが<br/>全32台導入すれば年間約4000万円の収入に！</li> </ul> |  |
| <b>効果</b> 広告主を獲得して、見事歳入に結びつけた。                                                                                                                                                                                   |                                                                                      |

20

## 先進的な取組、メディアでも紹介。



21

## 運動を盛り上げる工夫(ご参考)

22

# 「リーダー研修」 「中間プレイバック研修」

ワークショップ型研修



進める上での課題を発表し、苦労を共有

23

# 「市長がゴー」 「副市長の“どう”」



白井市長の築地保育所訪問

江川副市長の市民税課訪問

24

## そして成果発表会

ベストプラクティスに学ぶ  
「共有し」「認め」「褒めあう」  
「拡げる」

⇒審査員は市長、副市長、施策評価委員長、民間人

25

## 局別報告会を経て、代表チームを決定



環境市民局の報告会



環境市民局長の講評

26



## 全体発表会

「YAAるぞカップ」「普通二改善大発表会」  
20年度は2月4日(水)開催。懇親会あり



27

## 決勝大会発表

グランプリ・特



大阪市カイゼン甲子園



横浜市ハマリバ収穫祭

山形市など

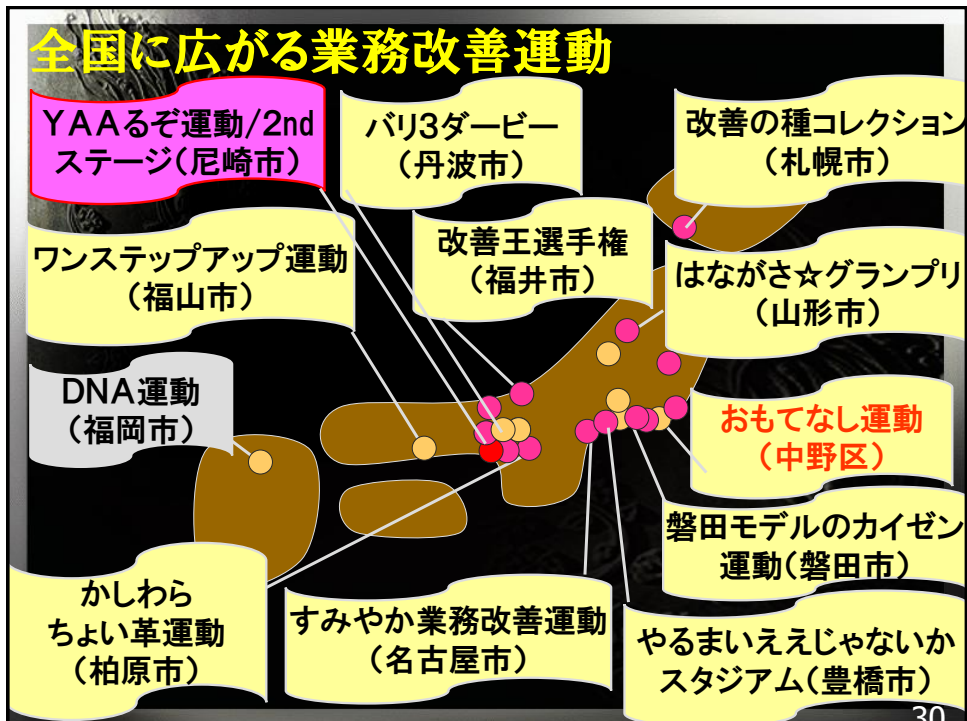
28

～ 事例紹介 ～

**DVDでご覧ください、**  
**第2回、第3回YAAるぞカップで、2年**  
**連続グランプリを受賞した**  
**尼崎市立大西保育所より**

**「分別戦隊ゴミワケルンジャー**  
**～FOREVER～」**

29





## 業務改善運動の全国大会開催！

18年度 山形市で開催

19年度 尼崎市で開催

20年度 福井市で開催

21年度 東京(中野区)  
開催予定

運営は全国の事務局有志

31

改善18きっぷ  
全国都市改善改革実践事例発表会  
ご招待券  
13-2-18  
福井市発行

改善の一番星を目指す旅

第3回  
全国都市  
改善改革実践  
事例発表会

ALL JAPAN  
18きっぷ  
いちはんぼし

CAST 札幌市 | 北上市 | 山形市 | 中野区 | 横浜市 | 静岡市 | 豊田市 | 名古屋市 | 豊橋市  
岡崎市 | 三重県 | 京都市 | 貝塚市 | 柏原市 | 尼崎市 | 丹波市 | 福山市 | 福井市

2009. 3. 23 (月) 12:45 ロードショー  
福井県民ホール(AOSSA 8階)

共有と共鳴

32

# 全庁的改革改善運動 3rdステージは...

33

## さらに進化&深化

YAAるぞ⇒テーマは何でもOK！

2ndステージ⇒テーマは「普通二改善」

3rdステージ⇒テーマは、基本計画⇒事務事業  
評価⇒組織目標(課長級目標)から選択

所属目標に即した業務改善へ＝TQM

34

## 業務改善運動の成果

- 年数を経るたびに協働の視点が生まれた
  - いわゆる出先職場の活躍
  - 現場ならではの提案
  - パフォーマンス重視の発表会から、  
質実剛健の発表会へ
  - プレゼン能力の向上
- ⇒仕事の進め方の見直し、職場風土  
の変化のきっかけになった

35

## なぜ改革改善運動を 続けるのか

- 現場を最も知っている職員自らが、職場単位で  
業務の進行や職場環境を見つめ直し、改革改  
善を実践していくもの
- 「市民満足度の向上」「経費削減」など行政の  
改善に終わりは無い
- だからこそ「自主的」に「楽しみ」ながら考え、  
「進んで」活動する運動として実施

36

## 改革改善運動を通じて 尼崎市職員がどう変わってきたか

- 改革改善運動があったから提案できた。
- 仕事をやめようと思っていましたが、改革改善運動を見て、やる気になりました。
- 表彰を受けた職員が次の世代に繋げようとしている。

全自治体職員が元気になれば...

37

# 尼崎市行政 経営推進室

ama-gyoseikeiei@city.amagasaki.hyogo.jp

T06-6489-6124

F06-6489-6793