

平成25年度 駒やかカイゼン運動実施内容一覧表

| No. | 部等名 | 課等名 | 案件 | 改善前 | 改善後 |
|-----|-----|------|-------------------------------------|--|---|
| 1 | 総務部 | 総務課 | OA機器のメンテナンスによる性能の維持について | 職場に配備されているパソコンは、日々の業務を行うために欠かせないものであるが、年数経過によりホコリなどが溜まり、排熱効率が低下して十分な性能が出せない可能性があった。 | キーボードや本体を開いて、中のゴミをコンプレッサーを使用して取り除いたことで、パソコンのレスポンス（反応速度）が気持ち改善したように思える。また、ホコリを取り除いたことで、電気火災のリスクも軽減された。キーボードをきれいに掃除したことで、気持ち良く仕事ができ、労働環境が改善した。市販のエアダスターは、使用し続けると気圧が下がるため、長時間の清掃作業には不向きである。また、清掃にエアダスターを何本も使用すると経費がかかるが、職員の自前のコンプレッサーを持参して清掃をしたので、清掃に係る経費も削減できた。 |
| 2 | 総務部 | 総務課 | 法規文のフォーマットの作成及び普及による職員の文書事務の効率化について | 条例、規則、告示、訓令等の法規文は、書式や表現が決まっており、通知などで既に周知しているものの、文書での説明ではなかなか分からない（あるいは説明文書を見ない）職員が少なからずいるため、書式を守らない法規文を起案するケースが見られた。こうした書式は、知っていれば誰でも整えられるものだが、そうでないため総務課の文書審査部門で書式を直す手間がかかっている状態であった。 | 審査用に作成した法規文のフォーマット（ひな型）をグループウェアの掲示板や運用基準に掲示して周知した。職員は、グループウェアや運用基準から誰でも法規文のフォーマットをダウンロードできるようになったため、法規文の書式を知らない職員でも簡単に効率良く法規文を作成できるようになった。総務課の文書審査部門でも、書式のチェックに割いていた時間を内容の審査に使えるようになった。課題としては、フォーマットは、職員のスキルをサポートし、ボトムアップを図る点では有効であるが、フォーマットがあるために、書式がどうなっているか知らないままで法規文を作り続けてしまうという現象も懸念される。 |
| 3 | 総務部 | 総務課 | フロアの突起物の除去による安全の確保 | 行政係付近のフロアには、真ちゅう製の金具（電話回線関係と思われる。）が床から突き出しており、通行する職員がよくつまづいて危ない目にあっていた。行政係付近のフロアは、公印を押しに来る職員やインターネットパソコンを利用する職員などが往来するため、交通量が多く危険であった。 | 突き出している真ちゅう製の金具を外し、穴を厚紙とテープで埋めて平らにした。庁舎管理部署でないため、根本的な改装はできないものの、突起物を取り除いたことにより、往来の安全性が飛躍的に高まった。 |
| 4 | 総務部 | 総務課 | 日々雇用等管理台帳（賃金台帳）の様式改善について | 全庁的に統一された様式がなく、所属ごとに異なる様式を使用していた。また、各課庶務担当者により引き継がれて使用されているため、税控除や年末調整の計算式に不備があるものが見受けられる。住民税の特別徴収に対応できる様式ではなく、復興特別所得税に対応した様式ではなかった。 | 税控除や年末調整など扶養等を考慮したうえで、自動計算できるよう様式を作成するとともに、住民税の特別徴収に対応した様式を作成した。また、復興特別所得税に対応した様式を作成した。効果としては、年末調整時に、職員係及び各課庶務担当者の業務負担の軽減が予想される。年度途中で掲示板に様式を載せたため、平成26年1月からの全庁的使用を予定している。 |
| 5 | 総務部 | 総務課 | OA機器のきめこまやかな節電について（情報システム係） | パソコン、サーバ、プリンタ等多くの機器を運用する中で、安定的な稼働を最優先に管理していた。 | 未利用時のディスプレイの電源OFFやプリンタ等の長時間の待機電力の節電に努め、小さなことの積み重ねを心掛けた。今後、全庁的な取組に拡大していく。 |
| 6 | 総務部 | 総務課 | 節電の実施及び啓蒙について（統計調査係） | 事務室内については蛍光管をすべて設置し、エアコンの使用は財政課の指示で使用していた。 | 特に支障の無いところ蛍光管を取りはずした。また、印刷室不在の日は、点検し消灯した。節電の取り組みの内容を入口に掲示し啓蒙・啓蒙を図った。できる限り窓を開けるなど、室内の状況に応じて可能な限り使用を控えた。 |
| 7 | 総務部 | 財政課 | 補正予算ヒアリング日程の事前通知について | 財政課長の補正予算ヒアリングについて、今までは各課等に対して直前に日程を連絡していた。 | 日程をあらかじめ通知することにした。このことにより、各課等で事前に準備をしてヒアリングに臨むことが出来るようになり、業務の円滑化につながった。 |
| 8 | 総務部 | 財政課 | マイクロバス予約状況のグループウェアでの通知について | マイクロバスの予約について、昨年までは、電話で予約調整を行っていた。 | グループウェアの掲示板に月2回、マイクロバス等使用予定表を掲示した。その結果、電話での各課等からの問合せ件数がおよそ半減したとともに、利用計画がたてやすくなったとの声をもらっている。 |
| 9 | 総務部 | 財政課 | 図面閲覧室へのパソコンの配置について | 窓口での工事の電子図面の引渡しについて、今年の5月までは、窓口で職員が対応していた。 | 工事の電子図面を、セルフサービスでUSBメモリースティックにコピーできるように、閲覧室にパソコンを1台設置した。木曜日の入札時も閲覧できると業者からも好評である。6月からの閲覧実績は延べ54件。 |
| 10 | 総務部 | 市長公室 | ニッポン移住・交流ナビ（JOIN）における天童市の情報発信について | ニッポン移住・交流ナビのホームページに各自治体の情報発信のためのポータルサイトが用意されていたが、天童市のサイトは作成されていなかった。 | ニッポン移住・交流ナビのホームページのリニューアルに合わせ、天童市の紹介ページを作成した（5月31日から運用開始）。リニューアル後のアクセス件数：92件（5/31～6/30まで） |
| 11 | 総務部 | 市長公室 | 業務改善運動の改正について | 業務改善運動について、制度自体は存在していたが、年数の経過による制度の疲弊や敷居の高さから、近年、提案件数が少なくなっており、形骸化していた。また、従前の制度は、政策実現を主眼とした取組となっており、求められる内容もハードルが高くなっていた。直近2年の提案件数：0件 | 制度の目的を、職員の資質の向上と組織の活性化を主眼とし、提案される内容よりも常に考えて行動する意識付けとして実施することや、自所属での改善を強化し、組織単位で実行することで、組織の活性化を図った。今年度の提案件数：29件以上 |
| 12 | 総務部 | 市長公室 | 主要掲載記事のグループウェアでの情報の共有について | 山形新聞、毎日新聞、朝日新聞、読売新聞、日経新聞、河北新報の6社の主要掲載記事を切り抜き、市長、副市長、総務部長、総務部政策調整監にコピー配付していた。一日平均6枚×240日×4人×1.58円×1.05=9,556円 | 紙ベースでの配布は市長、副市長のみとし、総務部長、総務部政策調整監の他、各部長にもグループウェアメールで配信することで、経費の削減と情報の共有を図った。一日平均6枚×240日×2人×1.58円×1.05=4,778円 |

平成25年度 駒やかカイゼン運動実施内容一覧表

| No. | 部等名 | 課等名 | 案件 | 改善前 | 改善後 |
|-----|-------|-------|--|--|---|
| 13 | 総務部 | 市長公室 | 市民満足度・重要度アンケート調査結果報告書の策定に係る入力フォーマットの変更について | 市民満足度・重要度アンケート調査の回答に係る集計用入力フォーマットが、アンケート対応方式のフォーマットになっており、集計作業に時間を要している状況であった。また、入力に当たっては、日々雇用職員を1ヶ月雇用し、集計していた。 1件あたりの平均所要時間：3分（自由記載を除く） 回答件数：1,050件 処理時間数：52.5時間 日々雇用職員賃金：780円×7時間×20日＝109,200円 報告書の策定及び公表の時期：7月下旬 | 入力方法を回答番号での入力フォーマットに変更することで、処理時間数を大幅に削減した。また、処理時間数が減ったことから、日々雇用職員の雇用は取りやめ、職員自前での対応とし、策定及び公表の時期を1か月前倒しすることができた。 1件あたりの平均所要時間：40秒（自由記載を除く） 回答件数：1,050件 処理時間数：11.7時間 日々雇用職員賃金：0円 報告書の策定及び公表の時期：6月下旬 |
| 14 | 総務部 | 市長公室 | 土地月間の情報提供と土地取引にかかる届出書のホームページへの掲載について | 土地の適正な利用を図るため、毎年度、国土交通省で10月を土地月間として定めているが、ポスターを掲示するに留まっていた。 また、一定要件を満たした土地取引については、国土利用計画法に基づく届出書の提出が必要であるが、ホームページに掲載されていなかった。 | 議会一般質問での指摘事項を踏まえ、ポスター掲載のほか、土地月間期間中は、ホームページにその旨と国土交通省へのリンクを掲載し、趣旨普及を図った。 また、国土利用計画法に基づく届出関係について、県のホームページのリンクを掲載し、サービスの充実を図った。 |
| 15 | 総務部 | 市長公室 | 明治大学・天童市連携事業のホームページへの掲載について | 明治大学・天童市連携事業に係る市のホームページへの掲載は、生涯学習課が個別のページに掲載しているのみで、他の情報がなかった。 | 学生派遣プログラムの今年度の事業完了に伴い、市の紹介のページに連携協定の概要と学生派遣プログラム、フードフェアの記事を掲載した。他の事業についても、所管課に依頼し、記事を追加していく予定。 |
| 16 | 総務部 | 危機管理室 | トラッキング現象を避け | 現在の終業時の清掃は、デスクの裏などホコリがたまりやすい部分まで行き届いおらず、コンセントとプラグの間にホコリがたまり、発熱、火災の危険があった。 また、火災に発展しなくとも、放電や抵抗の増加は消費電力が多くなり、業務の非効率化と環境保全に影響していた。 | 終業時の清掃のときに、コンセント・プラグ付近のホコリに気をつけて掃除した。特に以下の点に留意した。 ①特にデスクの裏にある配線まで目視で確認し、ホコリがあればほうきなどで取り除く。 ②壁のコンセントや延長コードなども、注意して見る。 ③使用中の電源コードや通信ケーブルを抜かないように、気をつける。 ④デスクなどの重量物で、電源コードや通信ケーブルを踏みつけられていないか確認する。（抵抗が大きくなり、発熱・発火の原因となるため。） ⑤移動したデスクなどの重量物で、電源コードや通信ケーブルを踏みつけたままにしないようにする。 ⑥電源コードは束ねたまま使用しないようにする。（発熱し火災の原因となるため。） |
| 17 | 総務部 | 税務課 | 昼当番の係員の増員について | 昼時間の当番について、これまでは納付書等を発送後、一週間程度は内容が判る職員を通常の昼当番のほかに配置していたが、通常は税務課として3係から2名の昼当番をおいており、担当係員が当番となっていない場合、食堂等に呼びに行く必要があった。 | 7月29日（月）から、各係1名で昼当番を行っている。これにより、基本的には、全税目についてお昼にお客様が来られても、対応が可能となった。なお、納付書の発送時には、従来どおり、これに加えて担当係員を増員して配置する。 |
| 18 | 総務部 | 税務課 | 窓口におけるプライバシーの確保について | カウンターに仕切りが無いため、複数の相談者がいる場合、隣の相談者の顔が見える状態であった。 | 6月初旬から、3枚の間仕切り板を設置し、相談者同士の顔が見えないようにし、お客様のプライバシーに考慮した。特に、お客様からはコメントは頂戴していないが、前より集中して御説明が出来るようになった。 |
| 19 | 総務部 | 納税課 | 納税課総合窓口当番制度の導入について | 従来の窓口業務においては、専門に対応する職員はおらず、常に窓口に近い人や気付いた職員が対応している状態にある。 このことから市民が来庁した際に気付かない場合や、窓口に近い職員へのウエイトが大きくなり通常業務に支障をきたしていた。 | 4月1日よりカウンターに近いデスクを確保し、輪番制による窓口当番を実施した。 これにより、目視で来庁者を把握することが出来、市民を待たせず迅速に対応することが出来るようになった。また、窓口繁忙時における他の担当者へのアプローチも速やかに行うことができた。 更に、これまで窓口に近い職員が処理に大きくウエイトを占めていたが、当番制による平準化が図られ、通常業務にも支障をきたすことがなくなった。 |
| 20 | 総務部 | 納税課 | 個人情報保護のためのカウンター仕切りの設置について | 従来の窓口カウンターは、仕切りなど全くなく、プライバシーに関わる会話なども平然と行われてきた。 このため、市民との納税相談においても深く踏み込むことが出来ずにいた。 | 税務課と同様に、カウンターに4つの仕切り板を設置し、窓口に来た市民同士が見えにくくすることが出来た。 このことから、市民からの評判を得ることは出来た。 しかし会話が筒抜けになっているため、まだまだ改善の余地がある。 相談室の設置については、フロアレイアウト検討会にも要望しているところ。 |
| 21 | 健康福祉部 | 社会福祉課 | パソコンのディスプレイの消灯について | 就業後、パソコン本体の電源のみを切っていた。 | パソコンのディスプレイも電源を切った。 |
| 22 | 健康福祉部 | 社会福祉課 | 窓口（カウンター）への仕切り板の設置について | オープンカウンターで相談等の業務を行っていた。 | 税務課・納税課と同様、窓口の市民のプライバシーの保護のため、プラスチック板を設置し、他の窓口の市民と顔が合わないようにした。 |
| 23 | 健康福祉部 | 社会福祉課 | 他の課（係）の担当者への引継ぎについて | 窓口における他の課、他の係の業務に関する質疑については、担当課等を案内するのみだった。 | 窓口に来た市民が他の課の業務、他の係の業務について問い合わせがあった場合に、職員の移動により対応するとともに、引き継いだ際も同席して話を聞いた。 |

平成25年度 駒やかカイゼン運動実施内容一覧表

| No. | 部等名 | 課等名 | 案件 | 改善前 | 改善後 |
|-----|-------|---------|--------------------------------|---|---|
| 24 | 健康福祉部 | 健康課 | 市民目線による、情報掲示コーナーのリニューアルについて | 健康センターに来庁する市民の方々は、それぞれ知りたい情報が異なるが、現在の健康センターの情報掲示については、いたる所に、そして無造作に掲示してあり、知りたい情報を探すのが困難であった。 ポスターやチラシなどの情報掲示について言えば、掲示コーナーでない壁や柱に掲示してあったり、掲示コーナーについても、様々な係のものが混在していて非常に探しづらい。 また、パンフレット、チラシの配布物についても、一箇所に様々な係のものが混在していて同様である。 | 健康センターのポスターやチラシ等の情報について、今までの「知りたい人どうぞ」的考え方から、「ぜひ知っていただきたい」的考え方に改めた。 1 ポスター、チラシ等の掲示について、次のように分類して掲示コーナーを設けることにより、知りたい情報をいち早く探せるようにした。また、各掲示コーナー毎に色分けし、表示板を設置するとともに、パンフレット置き場を設置した。 ① からだの健康に関すること ② こころの健康に関すること ③ 食事に関すること ④ 障がいに関すること ⑤ 子育てに関すること ⑥ 保育に関すること ⑦ 子どもの健康と予防接種のこと ⑧ 子育て発達支援に関すること ⑨ 救急医療に関すること ⑩ 献血に関すること ⑪ イベント情報 ⑫ その他 2 掲示コーナーが12箇所になるので、市民の方が知りたい掲示コーナーを探しやすくするために、エントランスに、掲示コーナーについての案内看板を設置した。 3 各掲示コーナーの管理を、担当の係に割り当てることで、責任の所在を明らかにし、いち早い情報掲示や期間が過ぎた情報物の掲示防止など、掲示コーナーが充実するようにした。 |
| 25 | 健康福祉部 | 子育て支援課 | 「てんどう 歩いく マップ」及び「保育施設等詳細情報」の作成 | ①市民向けの説明資料が不足 幼稚園や保育施設の問い合わせについては、まとまった資料がなく、窓口や電話での対応に苦慮している現状で、特に幼稚園と認可外保育施設は、施設名と連絡先の案内のみで、個人で問い合わせいただいている状況だった。 ②情報提供に時間がかかる 民間の施設の詳細情報については、各施設で料金や利用時間、定員等の改正が頻繁に行われており、最新情報を入手しづらい現状となっていた。 | 8月の強化月間中に、各施設に情報提供を求め、「てんどう 歩いく マップ」及び「保育施設等詳細情報」を作成した。 当面は、窓口及び電話対応、相談業務で活用し、施設詳細情報を市ホームページ上に随時更新していく。 印刷については、簡易印刷で対応し、経費節減に努める。 |
| 26 | 市民部 | 生活環境課 | 窓口配置の改善及び業務別サインの設置について | 窓口用テーブルが3つあるにも関わらず、ひとつの窓口に市民等が集中していた。また、以前農業委員会があった場所のため、表示はあるものの間違えて来課する方が非常に多かった。 | 市民部長室側（市民安全係側）に設置していた窓口テーブルを東側（ごみ減量推進係側）に移動した。また、業務別のサインを作成し、窓口テーブルへの設置を行った。 これまでの窓口テーブルに置かれていたものを撤去し、広々とした窓口に変えたことにより明るくなり機能性が上がったこと、窓口の位置を変えたことにより農業委員会と間違えて来られる方が減少したと思われる。今後も、市民目線での窓口環境整備を続けていく。 |
| 27 | 市民部 | 生活環境課 | 斎場待合室用椅子の購入 | 斎場には、老人から子供まで幅広い利用があるが、足が悪く火葬業務を終える間、待合室（畳敷き）で座ることができない。との話があった。その際はロビーの椅子を使用する等して対応していた。 | 足が悪く畳に座ることができない方のため、パイプ椅子を購入し事務室で貸出しを行っている。簡単に持ち運びができるため待合室ごとの設置が必要なく貸出しができる。 斎場は最後のお別れをする場所であり、普段は外に出ない方等が来られることがあるためこういったサービスは利用者から喜ばれている。 |
| 28 | 市民部 | 生活環境課 | 公衆街路灯の新規要望調査について | 公衆街路灯の新規設置要望については、随時、生活環境課において聞き取りを行っていた。 | 今年度より始まったLED公衆街路灯設置業務において各地区の町内会長へ業務説明会を行った時に併せて、新設設置の要望調査も行った。 これまで、年度を通して要望があったものを短期間のうちに集約しどの地区にどの程度の要望があるのかを把握することができた。 |
| 29 | 市民部 | 市民課 | 「市民課のコンセプト」及び「市民課八策」の作成・掲示について | 特になし。 | 課内会議において、「市民課のコンセプト」及び「市民課八策」を作成した。 4月から窓口サービス推進員として4名の嘱託職員を加えた新体制になったこともあり、正職員も初心にかえり、市民目線で業務を行うことを目的にした。 また、コンセプト及び市民課八策の一部を月別に市民課内に掲示することで、視覚からの意識付けを行っている。 |
| 30 | 市民部 | 市民課 | コピー機の使用について | 直前にコピー機を使用した者の設定に気付かず、次の使用者がそのままコピーをしてしまい、余分に印刷してしまうことが多々あった。 | コピー機を使用した者は、使用後にリセットボタンを押すよう徹底した。 |
| 31 | 市民部 | 文化スポーツ課 | 勤務時間中の外出先の周知徹底について | 当課では、会議、打合せ等で外出する機会が多いが、その行き先については、係員や一部の課員に口頭で告げて行くことが多かった。ホワイトボードもあったが、課内の隅の方に置いてあり、活用されていなかった。 | ホワイトボードの位置を課員全員の席から見えやすい所に配置し、行先、帰庁時間等を書いていくことを徹底した。また、グループウェアの予定表にも係毎の予定表示や個人の休み等を書き込むことにより、課員全員が課内の業務等を把握ができるようにしている。 |

平成25年度 駒やかカイゼン運動実施内容一覧表

| No. | 部等名 | 課等名 | 案件 | 改善前 | 改善後 |
|-----|-----|---------|--------------------------------|--|---|
| 32 | 市民部 | 文化スポーツ課 | クールビズ期間中のモンテディオ・楽天啓発運動について | これまでは、市報やホームページ、立看板、市職員については、グループウェアの掲示板を通して、モンテディオや楽天の試合の告知等を行ってきた。 | 試合日の告知、観戦者の拡大等市民意識の高揚を図ることを目的に、クールビズ期間中に市民部を中心とした市職員にモンテディオ・楽天のユニホームレプリカ、Tシャツを試合前平日3日間着用することを呼びかけた。 文化スポーツ課で市職員等にモンテディオTシャツの購入斡旋をしたところ、119枚の申し込みがあった。 |
| 33 | 経済部 | 農林課 | エクササイズによるコミュニケーション力の強化について | 改善前の事業（業務）内容 ・一日の勤務時間のうち、1時間程度以上継続的にVDT作業（端末機、パソコン等に係る作業）に従事する職員が多く、慢性的に肩こりや頭痛等体調面に悪影響が出ていた。 ・体調面の不調から精神面にも影響し、市民サービスの低下に繋がる恐れがある。 改善の方法 ・事業の説明会、相談業務等市民と接する機会も多いため、明るく笑顔の接客を提供できるよう、体調管理、気分転換のためエクササイズによる業務改善に取り組む。 ・朝礼開始前、午後の業務開始前、農林課内にいる職員で簡単なエクササイズを行う。（朝礼担当者が声がけ） ・職員にエクササイズ方法を書いたチラシを配布する。 | 改善後の事業（業務）内容 ・自己評価チェックシートを作成し、取り組みについて評価を行った。 ・16人中14人が業務の効率化に繋がったと評価し、心身のリフレッシュ効果、仕事とプライベートのメリハリがついたことが理由として挙げられた。 ・また、16人中10人が職員同士の意識向上、コミュニケーションの向上につながったと評価した。近隣の課等でも取組に参加する職員がおり、取り組みがコミュニケーション向上の一助となった。デスクワークが集中する時期等については効果的であると感じた。 取り組みについて ・今回の取り組みについて、心身のリフレッシュによる、市民サービス、コミュニケーションの向上については効果があったと考える。 ・今後、統一したエクササイズや挨拶の練習等取り入れることで、職員の公務員としての意識向上、職員間の意思疎通につながる取り組みにしたい。 |
| 34 | 経済部 | 商工観光課 | カウンターレイアウトの改善について | 商工観光というパンフレット等の多い部署であるため、カウンターはパンフレット配置を主目的として使用しており、来客とはカウンター越しではなく、通行口で話をする状態になっていた。 また、財政課基準の140cmよりも高いところに備品は配置していなかったものの、座っている状態ではカウンター付近が見えづらい状況であった。 このため、カウンターの向こう側にいたお客様に気づかず、対応の不備を投書で指摘されるということもあった。 | 使用頻度の低い商工労働部門のパンフレット配置を見直し、カウンタースペースを確保した。 備品等の高さを120cmまで下げることによって、着席状態でも視界が確保できるようにした。 結果、通路側のお客様のことにすぐ気づけるような視界となり、また、風通しもよくなったため、従前よりも良好な職場環境となった。 |
| 35 | 経済部 | 産業立地室 | 勤務時間中の離室時における帰室時間の周知徹底について | 当室では、会議、打合せ等で外出する機会が多いが、その行き先については、係員に口頭の報告だけがほとんどであった。ホワイトボードもあったが、あまり活用されていなかった。 | ホワイトボードのレイアウトを、要件及び行先、帰室時間を記入できるように変更し、記入を徹底することにより室内職員全員が個人の予定を把握できるようになった。特に、電話での対応において、相手に何時に帰室するか伝えることができるようになった。 また、帰室時間を記入することになったため、室内職員がタイムマネジメントを意識するようになったと感じられた。 |
| 36 | 経済部 | 産業立地室 | 室内カウンターの整理について | これまでは、カウンターには、天童高原のイベントや工業団地のパンフレット等を陳列していた。 | カウンターに天童高原で行われている体験講座等で作成された作品の展示スペースを作成した。 これにより、天童高原のPR及び室内の環境整備となった。 |
| 37 | 建設部 | 建設課 | おもてなしの心で、お客様の訪れやすい窓口配置と案内表示の改善 | 建設課に訪れるお客様への窓口対応においては、大きな図面や資料などを用いることが多いことや、案件の複雑さから、対応に時間を要するものが多いことが特色である。 建設課に訪れるお客様が多い場合、着席して対応ができる窓口テーブルだけでは足りず、腰高ほどあるカウンターテーブルを使って、立ったまま対応することが度々あった。→窓口テーブルの不足が原因 また、お客様が目的とする業務を扱う窓口がどこであるかが分かりにくく、職員がお客様を所定の窓口へ誘導する場面も度々ある状況であった。 →案内表示が分かりにくいのが原因 以上の問題を踏まえて、おもてなしの心で、お客様の訪れやすい窓口スペースや窓口までの誘導方法について、改善を行った。 | 窓口配置について 腰高のカウンターテーブルを一部撤去し、着席して対応が可能な低いテーブルを配置した。結果、着席に対応するテーブルの面積が8割増となり、椅子も4個から8個に倍増できた。使用したテーブルは財政課の余剰品で賄った。（→お客様の満足度UP） 案内表示について エレベーターを利用して来られるお客様が多いため、エレベーターホールから迷わずに目的とする窓口へ到着できるよう、目立ちやすい色による床面への誘導表示の設置や窓口看板の設置などを行った。なお、使用材料については一般的な文房具のため非常に安価なものである。 さらに、活動期間中はお客様へのアンケートを実施し、見えやすさの確認を行うとともに、ご指摘いただいた点については、より良い表示方法に再改善した。（→お客様の満足度UP） 副次的に、職員がお客様を所定の窓口へ誘導する場面が減少した。（→職員の効率UP） |
| 38 | 建設部 | 都市計画課 | 4階休憩室の環境改善について | 使われなくなったマグカップ等が棚を占領し、お客様用の湯呑類は汚れや埃がついたままの状態では放置されていたため、給茶器があるにも関わらずお客様が利用しづらい状況になっていた。 また、新聞なども読みっぱなしの状態テーブルに投げ出されていることが多く、枯れてしまった観葉植物等もそのままになっていたため、全体的に雑然とした暗い雰囲気が漂っていた。 | 使用していないマグカップ類を処分し、お客様用の湯呑類はハイターに浸けた後に洗い、気持ちよく使用していただけるようにした。 また、枯れてしまった観葉植物は処分し、職員用とお客様用のカップ類を置く棚を定め、新聞についても置場を設けたことにより、以前に比べて整理整頓された清潔な明るい雰囲気になった。 今後の休憩室の清掃については4階の課で交代で行う事とし、清掃方法のマニュアルを作成した。 |

平成25年度 駒やかカイゼン運動実施内容一覧表

| No. | 部等名 | 課等名 | 案件 | 改善前 | 改善後 |
|-----|---------|-------|-----------------------------|---|--|
| 39 | 建設部 | 都市計画課 | 接遇の見直しについて | 特になし。 | 強化月間の初日と最終日に接遇チェックシートの記入を行い、日ごとの接遇について振り返る機会とした。 また、今後の業務の改善等に活かすため、接遇チェックをとおして気が付いた点などを用紙に記入し提出していただいた。 |
| 40 | 建設部 | 都市計画課 | 窓口の改善について | お客様のニーズに迅速に対応するため、窓口用テーブルを2か所設けて対応するようにしていたが、エレベーターや階段に近い1ヶ所に集中していた。 | 建設課が業務改善の取り組みとして行っていた窓口誘導の方法を採用させていただき実施した。 一般のお客様の利用が多い業務について誘導サインを作成したことにより、以前よりもスムーズに事務対応を行えるようになった。 また、廊下に面した棚の上に置かれていたパンフレットや小物入れを整理し、書類や図面等を片付けるなどして、開放的で明るい雰囲気の良い窓口づくりを心掛けた。 窓口では申請書類の記入をすることが多いため、ボールペンや定規などの文房具類や朱肉を置き、日付の確認用に卓上カレンダーを設置した。 |
| 41 | 会計管理者 | 会計課 | 会計課の表示板の作成とあいさつの徹底について | 会計課は、案内表示が将棋駒の置物のみで、市民ホールからみてもどこが会計課かなのが分かりにくく、カウンターのところまで来ないと分からなかった。 また、納税等で来られた市民の方に挨拶していたが、声が小さいなど聞こえづらいときもあった。 | 表示板を作成して、カウンターの上に掲示したので、市民ホールから見ても、会計課の場所がわかりやすくなった。 市民の方も市民ホールから迷わず、会計課に来ることができるようになった。 挨拶については、納税等で来られた市民の方に対して「おはようございます」「こんにちは」「ありがとうございます」などの声がけを明るく大きな声で全員で徹底して行った。 |
| 42 | 会計管理者 | 会計課 | 会計課内の節電の実施について | パソコンの電源など、使用の有無に関わらず、業務時間内はずっと付けたままにしていた。 また、会計課の金庫の中の電気については業務中一日つけたままにしていた。 | 昼休み時間など、パソコンを使用しない時は電源を消すようにした。 金庫内も使用しない時は、電源を消しておくようにし、節電に努めた。 |
| 43 | 上下水道事業所 | 上下水道課 | 各係員担当業務におけるリアルタイム情報の共有化について | 水道の管理において日々更新されるデータとして、県水受水市内各施設の配水量及び水質検査結果等がある。また、市民からの問合せで多いのが月毎の水質検査結果及び市内各地で行っている上下水道管路工事によるものがある。 市民から問い合わせが来た場合、毎回各業務の担当者に現在の状況やデータを照会しなければならず、担当者がいない場合は回答に時間を要する場面があった。 | リアルタイムデータとして更新を行っているエクセル様式を共通データ保存箇所であるクラウドストレージに保存し課内全員に保存箇所を周知した上で随時閲覧できるようにした。また、現在データを共有しているものは水道施設係で担当しているものだけだが、各係にそれぞれが担当している業務の中で共有した方がよいデータについて随時追加してもらうよう周知を行った。上下水道発注工事についての問い合わせは、各工事を天童市の全体図にプロットし、詳細位置図を貼付した上で市及び受注者の担当者の連絡先・工期等を明示した。これを目立つ位置に設置し、問い合わせがあった際はすぐ参照できるようにした。 その結果、苦情対応や問い合わせへの返答時間を短縮することができ、市民サービスの向上に役立った。 |
| 44 | 天童市民病院 | 事務局 | 銀行振込データ作成処理のシステム化について | 銀行振込データの作成に当たり、財務会計システムから打ち出した紙の伝票を基に集計を行い、エクセルにデータを打ち込んで、銀行振込データの作成を行っていた。 「財務会計システム⇒手作業で集計⇒エクセル入力⇒銀行振込データ作成⇒確認」 処理対象枚数：1,237枚（平成24年度）、処理時間：3日 | 銀行振込データを、独自のツールを用いて、財務会計システムから直接作成するようにした。 「財務会計システム⇒銀行振込データ作成⇒確認」 処理時間：1分程度 |
| 45 | 天童市民病院 | 事務局 | 医師専門分野の表示について | 紙及びホームページに掲載している外来医師一覧に、医師が所属している医局名を掲載していた。内科医師の専門分野に関する問い合わせが多かったが、口答・電話等で回答していた。 | 紙及びホームページに掲載している外来医師一覧に内科医師の専門分野を表示し、患者様から医師の専門分野が一目でわかるようにした。 |
| 46 | 天童市民病院 | 事務局 | 電話の待ち時間の短縮化について | 医療ソーシャルワーカーには、外部からの電話の問合せが多いが、離席時に電話を回すと、他の相談に対応中で電話に出られず、折り返し電話をする旨を伝えることがあった。離席時は、問合せの都度、電話を受けられるか確認していたため、電話でお待たせする時間が長くなっていた。 | 医療ソーシャルワーカーが、現在何の業務をしているかを表示した三角柱を作成した。離席中の外部からの電話に対して、電話に出られないため、折り返し電話する旨を即座に返答出来るようになった。 |
| 47 | 天童市民病院 | 事務局 | 簡易懸濁法の導入について | 処方変更の際、粉碎混合している場合は、薬をすべて破棄していた。 薬を粉碎することで、容器等についてとりきれない分がロスになっていた。 調剤者、看護師、介護者が薬の粉末を吸い込むことがあった。 | 簡易懸濁法とは、錠剤やカプセルを粉碎・開封せず、そのまま温湯に入れ崩壊懸濁させたあと経管投与する方法。 服用直前まで錠剤やカプセルの状態でも保管できるので、薬の品質が保たれる。 投与直前まで薬の内容を確認できる。 薬の中止、変更にも対応しやすくなる。 調剤時間が短縮できる。 経管栄養チューブの閉塞が避けられる。 粉碎による薬剤のロスが無くなる。 散剤より錠剤の方が安い。 分包紙、薬袋の使用量が減る。 |

平成25年度 駒やかカイゼン運動実施内容一覧表

| No. | 部等名 | 課等名 | 案件 | 改善前 | 改善後 |
|-----|--------|----------|-------------------------------|--|---|
| 48 | 天童市民病院 | 事務局 | ホームページの栄養科コンテンツの充実について | 食事の種類や行事食などを写真と文章で紹介していた。文章に専門用語を使用し、分かりにくい部分があり、写真や文体に統一感がなく読みづらい状況だった。 | 栄養科のご案内については、文体や写真の大きさ、位置を揃えることで読み易くなるように工夫した。説明では、専門的な用語はなるべく使用せず理解しやすい文章に修正した。栄養相談については説明的な文章ではなく、話しかけるような言葉遣いを用いて身近に感じてもらえるように工夫した。 |
| 49 | 消防本部 | 消防課 | 来客対応について | 来客の対応時、担当者が事務室に来るまでの間、来客者がテーブルで待っているが、傍を通過しても会釈する程度だった。また、打合せ等が終了した際は、テーブルの所で立って会釈等をしてから来客が事務所を出る前に自席に戻っていた。 | 来客の対応時、担当者が事務室に来るまでの間、来客者がテーブルで待っている時に、傍を通る際は会釈をし「ご苦労様」と一声かけるようにした。また、打合せ等が終了した際はテーブルの所で立って会釈等をしてから、来客者が事務所を出るまでその場に立ち来客者が退室してから自席に戻るようにした。 |
| 50 | 消防本部 | 消防課 | 春季消防演習について | 天童市内の5つの幼稚園が天童市幼年消防クラブになって頂いているが特に何もしていなかった。 | 天童市内の5つ幼稚園の幼年消防クラブ保護者に春季消防演習のパンフレットを作成し、配布。子供連れの来場者の増加、防火に対する意識の向上を図った。 |
| 51 | 消防本部 | 消防課 | 許可証等の交付について | 危険物施設の許可証等を渡す際、取りに来た方にそのまま渡していた。 | 許可証等を渡した、貰っていないとの事が無いように、危険物施設の許可証等を渡す際は、受領書を貰うようにした。 |
| 52 | 消防本部 | 消防課 | アルコールチェックについて | 特に何もしていなかった。 | 昨年度、県内消防職員の飲酒運転多発を受け出勤簿に捺印する際に、アルコールチェッカーにて毎朝アルコールチェックを実施した。また、職場の飲み会がある際は、飲み始め前に帰り方を用紙に各自記入して、飲酒運転をしないように実施した。 |
| 53 | 教育委員会 | 教育総務課 | 就学援助認定申請調査書様式の変更(平成26年度～)について | ①児童生徒1名につき調査書1部を作成。 ②受領及び支払の権限について、学校長への委任状を添付。 ③民生児童委員の所見は自由記載方式。 ④該当する資格要件を選択(添付書類の説明無し)。 | ①兄弟姉妹が同一学校に在籍する場合、1世帯1部の調査書で可。 ②調査書様式の中に委任事項欄を設け、委任状を省略。 ③原則、必要事項を選択方式とし、特記事項のみ自由記載とする。また、前年度認定者については、住所、在籍校及び家庭状況が前年度と同様の場合、学校長の判断で省略できるものとする。 ④該当する資格要件を選択するとともに、その確認に要する添付書類を明確化。 |
| 54 | 教育委員会 | 教育総務課 | 施設営繕等に係る文書管理基準の見直し | 年度ごと及び予算科目ごとの保存としていたが、施設ごとや関連する予算科目(委託費及び工事費等)ごとの整理がなされておらず、文書検索が困難。 | 補助対象事業となった大規模な営繕工事に係る文書については、施設ごとに整理し、実施年度、委託名称及び工事名称等を明記し、永年保存とする。 上記以外の営繕工事に係る文書については、年度ごとに整理するとともに、施設名及び営繕内容を明示し、10年保存を原則とする。 施設の保守点検業務及び修繕に係る文書については、年度ごとに整理し、5年保存を原則とする。 |
| 55 | 教育委員会 | 学校給食センター | 広報委員会活動「子どもたちの笑顔を届けよう！」 | 各係の担当業務の広報については、担当者がこれまでの活動内容等を参考に、個別にホームページや給食だより、新聞、テレビ等への広報活動を行っていた。 担当者が個別に行っているため、職場全体としての目標や目的がはっきりしておらず、また、効果的な広報活動等の進め方についても資料等が不足しているため、職場の一部に広報活動に消極的なところが見受けられた。 | 広報活動を積極的かつ効果的、効率的に行い、さらに充実した活動にするため、各係から委員を選出し広報委員会を開催した。 会議では、これまでの担当者ごとの活動を踏まえ、広報委員会の目標や目的、そして効果的な広報方法や役割分担等について、話し合い、共通認識を持ちながら、連携して今後の活動を推進し充実していくこととした。 また、委員会では今後、これまで行ってきた数年間の広報活動実績(特にテレビや新聞等のマスメディアで紹介された内容)をデータベース化、標準化して職場の誰もが活用できるようにしていくことを決めた。この委員会を定期的に開催し、継続した活動を行っていくことにより、今後の広報活動が推進され、また、職員の異動などにより担当者が変わった場合でも、広報活動に取組みやすくなる。 |
| 56 | 教育委員会 | 学校教育課 | 月例月末反省会について | 全員で話し合う場は、忙しい時間に行われる朝の短時間の打ち合わせしかなかった。そのため、情報を共有する時間が十分に取れない場合があった。 | 月末に課内全員で話し合う場を設け、その月に行われた事業の反省等を行ったり、懸案事項について協議したりした。 この機会を通して、情報を共有することで風通しのよい職場環境を築くことができた。 また、懸案事項を全員で共有し、全員で考え、よりよい解決方法を見つけ出すことができた。 |
| 57 | 教育委員会 | 学校教育課 | 行動予定表(ホワイトボード)の活用について | 現在、学校教育課には個々の職名の行動予定表があるが、時刻表示がないため、外部からの連絡に対応できない場合があった。 | ホワイトボードの備考のところに、帰庁時間と用務を明記することとした。 何時に帰ってくるのか聞かれた際、すぐ対応することができるようになった。 |
| 58 | 教育委員会 | 生涯学習課 | パソコンのディスプレイ電源のシャットダウン | パソコンの電源については、退庁時に本体の電源はシャットダウンするものの、ディスプレイの電源は消していなかった。 | 退庁時にパソコンのディスプレイの電源を消すことにより、電気代の節減につながった。 |
| 59 | 教育委員会 | 生涯学習課 | 庁内メール作成時の文書等における担当者名の明示 | 関係課等に庁内メールを配布する際、本文及びメール文の最後に係名のみを記載し、担当者名を記載しない文書が多かった。 | 当該文書の内容に対する責任感を促し、及び職員間のコミュニケーションの向上を図るため、庁内メール作成時の本文及びメール文に担当者名を明示した。 |

平成25年度 駒やかカイゼン運動実施内容一覧表

| No. | 部等名 | 課等名 | 案件 | 改善前 | 改善後 |
|-----|------------|------------|-------------------------|---|--|
| 60 | 選挙管理委員会事務局 | 選挙管理委員会事務局 | 投開票事務に係る若手職員の積極的な起用について | 選挙時の動員として、入場券確認業務、封入業務、期日前投票従事者及び投開票について、各課等に従事依頼し、各課より、報告のあった職員について配置していた。 | 今回の参議院議員通常選挙より、入場券確認業務及び、封入業務については、事務の効率化・経費節減から、業務経験者及び若手職員の従事について依頼した。 また、期日前投票についても、時間外になる時間帯については、若手職員への交代を依頼し、経費節減が実現した。 6名依頼 @3,390円 ⇒@1,760円 従事時間数 21H×平均差額1,630円⇒削減額 34,230円 投開票については、職務代理者等を、世代交代をし、中堅職員の意識向上ができた。また、なるべく若手職員を配置し、経費節減を実現した。 開票業務については、係を兼務とし、効率化、時間の短縮が図られた。 平成22年参院選との比較 県選挙区 2時間25分⇒1時間35分 比例代表 5時間05分⇒4時間03分 |
| 61 | 監査委員事務局 | 監査委員事務局 | 事務室内の節電の取組みについて | 事務室が留守になる場合やお昼時間は照明を消灯し、省エネに取り組んでいた。 | 照明については、これまでの取組みのほかに、窓側の照明は監査時や来客時以外は使用しない。また、長時間離席する場合は、パソコンの電源を落とすなどの取組みを行った。 |
| 62 | 監査委員事務局 | 監査委員事務局 | 決算審査意見書の発注方法の見直しについて | 例年、監査委員事務局独自で、見積合わせを行い、発注を行っていた。 | 財政課で発注する補正予算書、決算書等と合わせて発注することにより事務の効率化を図った。 |
| 63 | 農業委員会事務局 | 農業委員会事務局 | 窓口への蛍光灯の設置について | 窓口で申請書等の記載や閲覧する際に、真上に明かりがなく、見にくい状況だった。 | 財政課と協議し蛍光灯を設置した。 |
| 64 | 農業委員会事務局 | 農業委員会事務局 | 職場内での情報の共有化について | 担当制になっている職場で、各担当毎の仕事の進捗状況等が分りづらいため、電話での問い合わせがあった場合、迅速な対応が難しい場合があった。 | 朝礼で、現在の仕事の進捗状況や仕事での行き詰まり、又、情報の提供等を伝え、情報の共有化を図った。 |
| 65 | 議会事務局 | 議会事務局 | 本会議を休憩する場合の再開時刻の明示について | 本会議が休憩に入ると、いつ再開となるのかわからず、執行部と傍聴者は、議場から離れることができなかった。 | 本会議が休憩になる場合、事前に、再開する時刻を明らかにしてから、休憩に入ることにした。 |
| 66 | 議会事務局 | 議会事務局 | 常任委員会の記録（委員会記録）作成徹底について | 常任委員会等の記録（委員会記録）を作成する際は、要点筆記等、担当者により記載方法が統一していなかった。 | 委員会記録の正確性と公開性を高めるため、全文記録を原則とし、公開にも耐えられる内容にする。 |
| 67 | 議会事務局 | 議会事務局 | データの適正な管理運用について | 現在、パソコン等で作成したデータは、各自、それぞれのパソコンやファイルサーバーに保管している。 | 事務局内で共有したい情報が多数あるため、データ保管する場所を明確にしておく必要がある。 よって、今後、データの保管場所は、原則としてファイルサーバーとし、整理しておく。 なお、ファイルサーバー内の整理にあたっては、情報化推進員と協議しながら行うようにしていく。 ファイルサーバーに管理運用することによって、事務局内の情報の共有化や、データのバックアップが効率的に行える。 |