

平成26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	効果	改善前	改善後
1	総務部	総務課	整理整頓の推進による事務の効率化	②	<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿等の各種様式を総務課窓口に備え付けてあるが、簡易な整理箱に設置されているため、取り出しにくく、必要な書類を探す時間が無駄である。 ・3階OA室内が来客された方から丸見えである。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットスタンドを設置し、各種様式を外から見えるようにすることで、必要な書類を取り出しやすくする予定である。 ・モンテディオや市の観光PRの旗をのれんにし、外部から見えないようにした。
2	総務部	財政課	節電張り紙のリニューアル	③⑥	<p>地球温暖化防止に向けた省エネ対策や東日本大震災を起因とする電力需要の適正化などに資するため、以前より、エレベーター運転の削減、照明の一部消灯、エアコン運転における室温設定といった庁舎の節電に取り組んでいるところである。</p> <p>しかしながら、全館空調でなくなったフロアにおけるエアコンの不適切運転や不在トイレの消灯の未徹底などが見受けられるなど、取り組みが形骸化していることが懸念される。また、昨今、電力料金が値上げされており、これによる経費の増加が見込まれるところである。</p> <p>節電の取り組みにおいては、常日頃から、個々人が意識して取り組むことが重要である。また、これから盛夏を迎え、冷房の使用が本格化することから、この時期に周知を図ることは時宜にかなうと思われる。</p>	職員の意識啓発及び注意喚起を促すため、より一層目立つ「節電」の張り紙へ張り替え、目に付くところに「節電」のポスターを掲示をした。
3	総務部	市長公室	ホームページの充実について	①	市長公室の事業に関し、定住自立圏構想とNPOに関するホームページの情報がなく、また、「天童に住もう」のコーナーについても、担当が明確でないことから、掲載の統一感が無いうえ、情報が古く更新が滞っていた。	市の実施している定住自立圏での事業及び市内で活動するNPO団体の情報を新設した。 また、「天童に住もう」のコーナーについては、移住定住の情報発信となることから、市長公室のページ情報を位置づけたうえで、ジャンルごとに情報を区別し、最新の情報を掲載した。
4	総務部	市長公室 財政課	ふるさと応援寄附プロジェクトについて	②③⑦	<p>寄附者に対しては、簡易な礼状の送付にとどまっており、寄附件数が伸び悩んでいた。また、PRについても、ホームページ上での簡易な掲載と天童市にゆかりのある方々へのPRのみで、市の認知度の向上の面が欠けていた。</p> <p>平成25年度の寄附金額 →665,000円</p>	<p>寄附者に対し、市の特産品を返礼することで、寄附件数の拡大と地場産業の振興を図った。 PR媒体や掲載方法、ターゲットなどを明確にし、戦略的な展開を行った。 また、事業の執行に当たっても、随時カイゼンを行い、日ごろから業務の効率化を行った。</p> <p>平成26年度の寄附金額（10月末時点） →243,051,114円 ポータルサイトにおけるPV件数 →1,760自治体中7位（4月） 市ホームページのPV件数 →前年比1.4倍（4～10月）</p>
5	総務部	市長公室	行政経営計画の進捗状況に係る予算内示への掲載と公表について	①	これまでの各種計画は、計画を策定し、公表するまでに留まりがちであり、その後の進捗状況についても、事後的な公表が多く、アカウンタビリティに欠けていた。	昨年度策定した行政経営計画について、平成26年度予算にどの程度反映されたかを明らかにするため、予算の内示資料に取組状況を添付した。 これにより、計画に掲げた事業（プラン）がどのように予算に落とし込まれ、どのように実行されていくかを明らかにすることができた。
6	総務部	市長公室	行政評価制度の見直しについて	①②③	本市の行政評価は、3か年実施計画と連動した事務事業評価に限定し行っていた。評価は毎年度3か年実施計画に合わせ実施し、評価業務のルーティン化や責任の所在の不明確さから、前例踏襲の評価業務に陥っていた。	評価制度について、事務事業評価から施策評価へ移行し、評価体制を組織化することで、アカウンタビリティの向上と評価の客観性の確保を図った。 また、評価を毎年度実施から定点的な評価とすることで、職員の業務の効率化を図った。
7	総務部	市長公室	自治日報の廃止について	③	週1回発行される自治日報（国の動向、市町村の先進的な取組事例を紹介するもの）を定期購読していた。	最近では、時事通信や自治体D-F I L Eによるリアルタイムの情報の取得が可能であることから、定期購読を取りやめた。 年間経費節減額：22,800円
8	総務部	市長公室	部長会及び課長会議等の会議録の送付について	⑤	部長会及び課長会議について、これまで、議事録を作成していたが、事務局内部での回覧のみにとどまっていた。	作成した議事録については、毎回構成メンバーに対し、メールで送付するようにした。 また、行政課題市長ヒアリングの会議録についても、出席者にメールで送付するようにした。

平成26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	効果	改善前	改善後
9	総務部	危機管理室	避難者支援・情報提供の手法見直し	①②③	<p>これまで、市民文化会館内に「避難者支援サロン」を開設し、避難者への情報と避難者の交流の場を提供してきた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・開設日時 火・水・金曜日 10時～15時 ・管理員 パート職員1名 (月37,000円程度) ・福島県職員の相談日 月1回 ・生活支援相談員の相談日 月2回 	<p>市民文化会館の耐震改修工事に伴い、平成26年9月から総合福祉センター2階に「避難者支援情報コーナー」を設け、避難元の広報誌や福島県の地方紙等を配置し情報提供の場としている。</p> <p>開設日を総合福祉センターの開館している平日の9時から17時までとし、これまでよりも開設時間を延長することができている。</p> <p>また、避難者生活支援相談員がいる社会福祉協議会の協力を得られるため、管理員を配置せず運営している。</p> <p>福島県職員及び生活支援相談員の相談日については、合同で開催している。</p>
10	総務部	税務課	市ホームページにおける税務各種申請書様式の充実について	①②	<p>宛名に係る各種申請書（送付先届、税務管理人申請書等）について、市民の方から様式が欲しい旨の申し出があった際に、郵送での配布や窓口に来ていただくという対応をしており、時間、効率の面で問題があった。</p>	<p>市のホームページに申請書様式を載せることで、申請書を簡単に取ることが可能となり、市民サービスの向上につながった。</p>
11	総務部	税務課	古封筒の再利用について	①⑥	<p>確定申告書等の申請書を市民の方がもらいに来た際、書類だけを渡していた。鞆をお持ちでない方や、鞆に入りきらない場合は書類をはだかのまま持ち帰っていた。</p>	<p>市役所に届いた郵便物の古封筒（個人情報がないもの）を申請書等置き場の近くに設置し、自由に利用してもらえるようにした。</p>
12	総務部	税務課	窓口カウンター上への表示板設置による市民サービスの向上について	①④	<p>繁忙時、窓口に来られた市民の方に気づかないときがある。また、職員が対応中であることがわからず、声をかけられてしまうことがある。</p>	<p>窓口カウンター上に、「受付がお済でない方は、お気軽にお声掛けください」の表示板を設置。</p> <p>また、対応中の職員が窓口から離れる時は、「ただいま対応中です。」の表示板をカウンター上に置くようにする。</p>
13	総務部	納税課	窓口案内の改善	①	<p>市役所一階は入口に近い方から社会福祉課・納税課・税務課のカウンターが並んでいる。だが、同じような仕切り板が並んでおり、どこが納税課のカウンターなのか分かりにくい。</p>	<p>仕切り板に色テープによる案内を追加し、文字による案内だけでなく色による案内を行う。これによりどこまでが納税課のカウンターなのかを視覚化する。</p>
14	総務部	納税課	古紙再利用の徹底	⑥	<p>納税課は明細の提示などのため紙の消費が多く、資源消費・経費増加を招いてしまっている。</p>	<p>片面だけ印刷された古紙を裏紙として積極的に利用し、資源の節約と経費削減を行う。また、文書回収の仕方に合わせた回収箱を設置し、環境保全に対する意識向上を目指す。</p>
15	健康福祉部	社会福祉課	親しみやすい窓口環境へ	①②	<ul style="list-style-type: none"> ●パンフレットラックに雑然とパンフレットが置かれていた。職員側に向いているため目立たなく、手に取る人はあまりいなかった。ポスターが高い位置に貼ってあり、高齢者には見づらかった。 ●もともとキッズスペースがあったが片づけられないで帰る子が多かった。その都度気づいた職員が整頓していた。 ●1階フロアは手前から社会福祉課、納税課、税務課となっていて表示が天井から吊るされてあるがわかりにくい。税務課や納税課は目隠しの仕切りに色分けをして課の区分けを示している。また、年金、国保、介護、生活保護など多様な申請等を受け付けることから、市民の方が窓口の前でどの窓口に進むべきか迷っていた。 ●保険証回収箱は古くなってしまい、設置場所もわかりにくかった。大きい箱だったので、回収した保険証を回収箱に貯めてしまうことも多く、個人情報の管理からも好ましくなかった。 ●窓口のお客様には積極的に声をかけて要件を伺っていたが、担当した職員が自分のデスクに戻って手続きをしている間に別の職員が再度要件を聞いてしまうことがあった。 ●杖置きや傘置きがなくカウンターが大変滑りやすいため、杖を床に寝かせて窓口を利用している方がいる状態だった。 ●窓口では申請書記載等のため、マットを置いていたが、立ち上がる際に高齢者等が掴まるとマットがすぐ滑ってずれてしまい危険があった。マットは職員がその都度直していた。 ●申請書に押印をいただくことも多いがハンコ拭きがなかった。 	<ul style="list-style-type: none"> ●パンフレットを分類、ラックに看板を設置し見やすくした。毎年福祉3課で作成している冊子を閲覧用にして置くことでより広く市民へ情報提供をするようにした。 ●ポスターを低い位置に張り替え、目につきやすいようにした。 ●キッズスペースのおもちゃをリニューアルした。片づけやすいブロックのおもちゃに変更した。遊んだあとは片づけしてもらうように掲示した。 ●社会福祉課の窓口を全体的に赤で表示して一目でわかるようにした。仕切り版に赤の養生テープを張った。仕切り版に介護や国保の窓口表示をして迷わないようにした。介護窓口には仕切り版にはつつ教室や元気塾などのパンフレットを貼り申請の待ち時間等に見ただけのようにした。 ●保険証回収箱を新しく作成した。保険証の見本を貼り各窓口置くことでわかりやすくした。小さめの回収箱し、こまめに回収するようになった。 ●受付未・済みの方が誰でもわかるように三角柱を設置した。三角柱の職員側には「応対中」、お客様側には「少々お待ちください」と記載してある。 ●杖・傘置きを作成しすべての窓口を設置した。滑り止めマットの切れ端を利用してコストをかけずに作成した。 ●古くなっていた布を撤去し購入した滑り止めシートを敷いた。すべての窓口を滑らないようにした。 ●ハンコ拭きを設置した。ティッシュは納税課に協力してもらった。

平成26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	効果	改善前	改善後
16	健康福祉部	健康課 子育て支援課	キッズスペースの設置について	①	現在は、子供が自由に遊べるスペースがなく、おもちゃも木製のテーブルの上に数個置いてあるだけで、立ったまま遊んでいる状態である。また、収納がないので、散らかしたまま帰ってしまう子もいる。手続きや相談が長引いてしまうと、飽きてしまった子供がぐずり始め、落ち着いて相談できない場合がある。	ゆったりと遊びながら手続きを待てるように、靴を脱いで利用できるキッズスペースを受付窓口後方に設置する。おもちゃを片付ける場所も確保し、遊び終わったら自主的に片付けられるようする。本棚も設置し、絵本などを常備。周りを囲うために、牛乳パックで作成した椅子・本棚を知的障がい者就労継続支援事業所天童ひまわり園から協力していただき設置する。
17	健康福祉部	健康課 子育て支援課	健康センターを御案内！案内表示の設置	①	「健康センター」の入口表示・建物内の各部屋の場所がわかりにくい。現在の健康センター正面入り口には、健康センターの名称が建物と同系色で入口上部に表示されており、駐車場から見ても目につきにくい。以前より、市民病院と間違えて来所されたり、何の建物なのか表示がなくてわかりにくいという市民の方々の声もあった。また、建物内では二階案内表示が目につきにくく、不便である。	市民の目線で「健康センター」の表示を設置する。「健康センターへようこそ！」と一文字ずつ印字したA4サイズの用紙をラミネート加工し、駐車場から歩いてくる市民の目線を考慮し、正面入り口のガラスに表示した。また、建物内については、正面入り口から入った際に、二階の案内も見えるよう、階段踊り場に案内表示を設置した。
18	健康福祉部	健康課 子育て支援課	各窓口へのカレンダー設置	①	市民の方から見える位置にカレンダーがない。窓口にカレンダーがないため、市民の方は日にちの確認ができない。申請書記入や相談の際に不便をきたしている。	見える場所にカレンダーを設置する。各窓口にあるプライバシー保護のための衝立に、月ごとと交換できるカレンダーを設置。市民の方が自分の目で日にちを確認できるようになった。
19	市民部	生活環境課	予定、外出先記入用ホワイトボードの活用について	①⑤	外出する際、ホワイトボードに外出先は記入していたが、帰庁時刻までは記入していなかった。そのため、電話や来客があった際、戻り時間を尋ねられても回答できないことがあった。	ホワイトボードに「帰庁予定時刻」記入欄を追加し、課内での情報共有の徹底を図った。帰庁予定時刻を明記することで、外出者への電話や来客があった際に、大よその帰庁時刻をお伝えすることができるようになった。また、課で保有する長期貸出車の使用中を表すマグネットシールをすべての車分作成し活用することで、車の使用状況が一目でわかるようになった。
20	市民部	生活環境課	親子環境教室の参加者の募集方法について	①	親子環境教室の参加者の募集は、市報や各学校へのチラシ配布により行っていたが、参加者が思うように集まらないことがあった。	各学校へ配布するチラシを、全校生徒分用意することにより、より広く広報した。その結果、参加申し込みや問い合わせが多くなり、より多くの方に環境について学んでもらうことができた。
21	市民部	生活環境課	窓口体制の改善について	①⑥	窓口に対し、職員が横方向を向いて座っているため、来客に気付かず、待たせてしまうことがあった。また、窓口のテーブルやキャビネットが一直線に並んでおらず、雑然としていると指摘されていた。そろえても一時的で、いつの間にかずれていることがあった。	職員の座席配置の一部を、窓口と向かい合う形にしたことで、お客様をお待たせすることなくすぐに対応できるようになった。隣の文化スポーツ課と連携し、窓口のテーブルやキャビネットを一直線にそろえた。そろえた位置にビニールテープで目印を付け、ずれた時もあるべき位置に戻せるようになった。来客用のいすについても、目印を付け、あるべき位置を示すことで、通りかかった職員が気付いてそろえられるようになった。
22	市民部	生活環境課	電話機の転送方法等の明示について	①	課内で様々な機種 of 電話機があり、他の係の電話機を使用した際に、転送等の仕方がわからず、相手方を待たせてしまうことがあった。	電話機本体や子機に、転送の仕方等をシールでわかりやすく示した。そのため、他の係の使い慣れない電話機を使用する際も、相手方をお待たせすることなく、スムーズに対応ができるようになった。
23	市民部	市民課	1番窓口の改善①	①	証明書の申請や届出書の受付を行っている1番窓口では、お客さまへの対応ができるスペースが1カ所であるため、本人確認や必要な証明書等が何であるかを確認するための聞き取りなどがあると、順番待ちの列ができることがあった。特に、繁忙期には長い列ができる傾向にあった。	1番窓口付近の掲示や事務室内の机等を移動することで、お客さまへの対応ができるスペースを新たに2カ所確保し3カ所とした。その効果として、順番待ちの列ができることも少なくなり、お客さまの待ち時間が減少した。
24	市民部	市民課	1番窓口の改善②	①	1番窓口では、各種証明書の申請や届出の受け付けのほか、問合せを伺っている。しかし、表示が小さいことから、申請書や届出書の記入を済ませたお客様が、どこの窓口で受け付けてもらえるのか迷っていることや、分からないことをどこに聞けば良いのか迷っていることがあった。	1番窓口のカウンターの足元とカウンターの上に、大きく「受け付け・お問い合わせ」と書いた表示物を設置したほか、記載台から1番窓口までの床に赤の布テープで矢印を書き、進行方向がわかりやすいようにした。
25	市民部	市民課	窓口の改善	①	これまで窓口カウンターには、癒しを与えるようなものがなかった。	季節の花を飾るなど、窓口をはじめ市民ホール内を癒しの空間となるように工夫した。

平成26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	効果	改善前	改善後
26	市民部	文化スポーツ課	イベント情報の窓口での掲示について	①	当課では、スポーツ及び文化に係る催し物が年間を通して多数行われているが、市報や市ホームページでの広報、イベントごとに作成したチラシ配布など、従来の方法でのみ周知を図ってきた。	窓口で当月分の催し物のスケジュールを掲示した。来庁者が、僅かな待ち時間に目にする機会ができ、直接、催し物や当課の活動の周知を図ることができた。
27	市民部	文化スポーツ課	ラ・フランスマラソンに係る参加ランナーの早期募集及び申込み受付窓口の拡大について	①	11月上旬に開催する天童ラ・フランスマラソンの参加ランナーの募集について、前回大会では8月上旬募集開始、9月下旬締切りとしていた。また、申込方法を、インターネット、郵便振替、窓口での直接申込みの3つの方法で募集。直接申込みは、文化スポーツ課と市スポーツセンターの2か所を窓口としていた。	募集時期を6月上旬に早めることで、申込み期間を長くするとともに、直接申込みの窓口を、従来の市文化スポーツ課、市スポーツセンターのほか、大会会場となる県総合運動公園の総合窓口を新たに含めることで、申込み希望者の利便性の向上を図った。参加者が前回大会の2000人から、3300人に拡大した。
28	経済部	農林課	雹害フルーツイメージUP作戦	①④⑤	特になし。	降雹被害を受けた市内の果物を、市内外のイベント等でPRするためのキャッチフレーズ、イラストを考案した。これをもとにポスターやリーフレットを作成し、今後イベント会場等で掲示する予定。消費者が雹害果物に抱くマイナスイメージを、「安いのに美味しくお得」等プラスの方に転換することが狙いで、購買意欲を高め生産者の支援となる効果が期待できる。また、農林課職員同士で問題意識を共有し解決策を検討する過程で、職員同士のコミュニケーション及び農林課職員としての意識の向上につながった。
29	経済部	商工観光課	情報発信の強化について	①	市のホームページにおける観光情報の発信、及びメール配信を大きなイベント時に行っていた。 ・ホームページの更新回数（11件） ・メール配信回数（9件） ※H25年4月～9月実績	ホームページにおける観光情報の発信をこまめに行うようにした。またイベント後は素早く報告している。市民メール配信も積極的に行っている。 メール配信直後の問合せ等もあり、観光情報発信の重要性を再確認した。 ・ホームページの更新回数（37件） ・メール配信回数（24件） ※H26年4月～9月実績
30	経済部	産業立地室	スッキリ！はっきり！整理整頓	⑤	・空いているスペースに個人ごとに書類を詰め込んでおり、書類を探すのに無駄な時間を要していた。 ・保存スペース以外の場所に、書類を山積みし、通路スペースを阻害していた。 ・室として書類の全体管理がなされていなかったため、既に廃棄すべき書類及び書庫に保存すべき書類の管理ができていなかった。	・書棚にテプラなどでタイトルを付け、分類を明確にし、整理及び探しやすくした。 ・工事等の図面筒を図面ファイルに入れ替えた。図面ファイルに一覧表示することで検索しやすくなった。また、スペースの確保が図られた。 ・過去の書類を保存箱に整理したり、処分したりすることで、収納及び通路スペースが確保された。
31	建設部	建設課 都市計画課	情報コーナーの設置と窓口案内の改善	①	建設課の業務に関連したパンフレットは、4階会議室（建設課西側）の廊下側のカウンターに並べ置きしていた。また、ポスターはエレベーター前や廊下のいたるところに乱雑に貼付けられていた。 ⇒掲示スペースの不足及び適正な管理がされていないことが原因。	1. パンフレット置場は、エレベーター前の壁を利用した『情報コーナー』として整備し、お客様の目に留まりやすいレイアウトに改善した。また、ポスターは掲示条件を整理し、より市民に周知が図れるように1階の掲示場所を活用することにした。なお、『管理ファイル』を整備し、掲示条件等をふまえて適正に管理することとした。 2. エレベーター前の案内図の更新を行い、各窓口で対応している主たる業務内容を追記した。併せて、各窓口の案内板を案内図と統一した表記に更新した。なお、階段を利用するお客様にも考慮し、階段前に同様の案内図を設置した。
32	建設部	建設課 都市計画課	案内表示の改善	①②	業務の都合上、4階フロア内で互いに電話を転送し合う機会が多いが、係名や内線番号の確認に時間を費やしてしまう場合がある。	天井に「係名」と「内線番号」を表示した『パネル』を吊り下げ、各電話機には内線番号付きの『将棋駒（手作り）』を設置した。 パネルの「色」については、昨年度、建設課が実施した「案内表示の改善」の色彩に合わせている。 パネルを設置することにより、課内だけでなく他課の内線番号も一目で分かるようになり、電話の転送がスムーズになる また、来客者にとっても、目的の「係」を探しやすくなり、窓口サービスの向上に繋がる。

平成26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	効果	改善前	改善後
33	建設部	建設課	各窓口における『窓口案内表（業務項目一覧表）』の作成	①②	お客様の応対時に、相談に適した窓口が判断できず、円滑に誘導することができない状況であった。また、担当者が不在の場合で、対応することができず、お客様を待たせてしまう状況にあった。	『窓口案内表（業務項目一覧表）』を作成し窓口に配置した。各係の相談、問合せの多い項目を抽出し、事項別に分類することで、他の係の問合せにもスムーズな案内が可能となった。また、担当者が不在の場合でも対応できる事項については、申請書等の記載例を作り、誰でも対応できるようにした。
34	建設部	建設課	文房具の保管場所及び在庫管理方法の改善	②③	コピー用紙や文房具との保管場所が分散していたため、何がどこにあるのか担当者がないとわからない状態だった。また、在庫切れの文房具がそのままになったり、補充の注文が重なり過在庫の状態になったりすることがあった。	コピー用紙と文房具の保管場所を集約し『品切れカード』の導入を行い、コピー用紙や文房具に在庫切れや過在庫が起らないようにした。具体的には、残り少なくなった文房具等をカードと一緒に注文者へ提出することで、在庫切れや、注文の重複が起らないように改善を行った。また、各コピー機やプリンターで使用する用紙の在庫置場を表示し、予算の適切な執行を行えるようにした。
35	建設部	都市計画課	消耗品棚の改善	②	消耗品棚には、老朽化した物品や不要な物品が数多く保管されていたうえ、棚内部も雑然としていた。	不要な物品を廃棄しつつ、レイアウトや品目表示の見直しを図った。 これにより、棚の内部にゆとりができたため、表示が見やすくなるとともに、使い勝手も良くなった。
36	建設部	都市計画課	都市施設一覧表（防災用）の作成	⑤	災害発生時に備え、 ○都市計画課が所有する全施設 ○職員が直接確認を要する施設 ○施設の位置や特徴（建物の種類・付属施設等） などの情報を一覧表にした資料が無かった。	都市計画課が管理する都市公園や緑地などの情報や、わくわくランド内の各施設の主な情報、一時避難所指定等の有無などを集約し、一覧表（総括）にした。 なお、災害発生時、現地を確認すべきと思われる施設のピックアップと、全施設の位置図も作成した。 一覧表（総括）に表示できなかった施設の詳細情報（過去の災害時の情報などを含む）に関しては、「都市施設概要」として別途作成している。 また、「天童市地域防災計画」より、課職員が共有しておくべき情報をピックアップし、簿冊に加えている。 以上のとおり、災害発生に備え、施設情報の共有化を目指すべく資料を作成した。
37	会計管理者	会計課	会計課窓口及び山形銀行派出所における取扱内容の表示について	①	山形銀行派出所が閉鎖している時（昼休み、営業時間外など）に、会計課窓口で納税可能な旨を記載した表示板（B5版）を出していますが、小さくて見えにくいいため見逃して帰ってしまう方もいらっしゃいました。	山形銀行派出所が閉鎖している時に出す表示板を大きく見やすくすることにより、見逃さず会計課で納税していただくことができると思います。 また、会計課窓口の表示板も、天童市のロゴマークを使用した、山銀窓口と統一した表示板を作成することで、来客されたお客様にもわかりやすい案内とするよう作成しました。
38	会計管理者	会計課	支出伝票の差戻し案件トップ10	②	会計課で審査処理する支出伝票は、1年間で約4万2,000件あります。そのうち、会計課審査係から起票者へ差戻しする件数は、1日平均10件、1年間にすると約2,500件になります。差戻し要因は、伝票の入力ミスや請求書の内容不備、添付書類不足などによるものですが、審査側から見ても簡易なミスが多くを占めています。起票者は、差戻された伝票を修正して、再度伝票処理をすることになります。	差戻し案件の中から、件数が多いものについて、起票者にお知らせするために、「支出伝票の差戻し案件トップ10」を作成し、起票者が伝票を作成する際に、伝票の決済処理をする前に再度確認してもらいたいと思います。 その結果、間違いが少なくなり、差戻し件数も減ることにより、大きく事務の効率化が図られるものと思われます。 なお、「支出伝票の差戻し案件トップ10」については、グループウェアに掲示し周知を図る予定にしています。
39	上下水道事業所	上下水道課	私の仕事を紹介します	①④⑤	上下水道課は5つの係、20名の人員で構成されているが、20名全員の具体的な業務内容を知っている人は限られており、市民から問い合わせの電話等が来ても、担当者にスムーズに繋げない場合があった。4月に異動してきた職員や、新規に採用された職員にとっては、この傾向がより顕著であった。	各自が自身の通年業務、現在の重点業務等を簡潔にまとめ、全員分を一覧表にし、職員が常に閲覧できる状態にしておく。重点業務については各自が随時更新（目安としては3ヶ月毎だが、必要に応じて）するものとする。 これにより、互いの業務に対する理解を深めることとなり、また、自身の業務についての責任感をより強くする効果が期待できる。異動してきた職員も、全員の業務を一目で把握することができ、外部からの問い合わせに対してもスムーズに担当者に繋ぐことができるようになる。

平成26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	効果	改善前	改善後
40	天童市民病院	事務局	サービス向上のための強化月間の設定	①④	特になし	接遇に関する目標を期間と項目を定めて設定した（4月～7月はあいさつ強化、8月～11月は言葉遣い・態度、12月～3月は服装・身だしなみ）。目標が明確になり、職員が一体となって接遇の向上に取り組むことができた。
41	天童市民病院	事務局	掲示版の整理と分類表示	①②⑤	総合案内の情報コーナーでは掲示物をきちんと分類せずに掲示していた。掲示板に項目名が無かったので、何のお知らせがあるのかわかりにくい状態だった。また、職員用通用口に設置した掲示板についても情報コーナー同様に分類していなかった。	情報コーナーの掲示物は診療・医療に関する掲示物に限定した。その他の掲示物は自動販売機裏のラウンジに掲示した。掲示板に項目名をつけ、利用者が必要な情報を見つけやすいようにした。職員用通用口の掲示板は、職員周知とその他に分けて掲示した。新たに、医師の不在予定を貼り出し在院状況が分かるようにした。
42	消防本部	消防課	・来庁者に対する事務室までの誘導	①	・1階玄関風除室内と、2階事務室ドアに、各係名のみ掲示。 ・2階事務室入口には消防署、消防課の掲示はなく、事務室の掲示のみであった。	・1階玄関風除室内と2階事務室入口に、消防課・消防署で申請・届出等の手続きができる内容を掲示した。 ・事務室の表示を消防署と消防課に区分して表示を行った。また、2階に上がる階段（蹴り込み板）に消防署と消防課の矢印による案内表示を設置するとともに、廊下に消防課の矢印による案内表示を設置した。
43	消防本部	消防課	・階段を利用して防火標語等の掲示	①	・玄関ホール内にポスター等の掲示。	・玄関ホール内にポスター等の掲示をするるとともに、階段（蹴り込み板）を利用して、防火標語等を掲示し、市民の防火意識の高揚を図る。
44	消防本部	消防課	・緊急車の安全な出動のための誘導	①	・緊急車出動時、電光掲示板及び赤色回転灯による注意喚起。	・緊急車出動時、電光掲示板及び赤色回転灯による注意喚起に加え、朝夕の庁舎前道路の混雑時、職員による出動車両の誘導を実施し、安全な出動態勢を確保する。また、その際停車していただいた市民に対して感謝の意を表す。
45	教育委員会	教育総務課 学校教育課	教育委員会来庁者に向けた案内表示の改善	①	庁舎入り口右側の外壁に案内図があるものの会議室の位置関係がわかりにくく、階段脇にあった2階への案内も簡易な表示であった。事務室が2階にあることがわからず、1階で迷っている市民の方もいたことから、初めて来庁した方にもわかりやすい案内表示に改善した。	1. 庁舎入り口に、「会議室は1階」、「事務室は2階」と明示し、さらに現在地からみた庁舎の案内図も表示した。←これにより、事務室に用がある場合、迷わず階段へ向かうことができる。 2. 階段脇に「会議室は左へ」「事務室は2階へ」と明示し、入り口と同様に現在地からみた案内図を表示した。←これにより、会議室の位置関係、事務室内の課の配置が確認できる。 3. 入り口の案内表示の下に、「お知らせ」の掲示スペースを設置。←2階の事務室まで昇ることなく、周知させることができる。
46	教育委員会	学校給食センター	玄関ホールを整理し、ウエルカムボードでお迎えます。	①⑥	玄関ホールの正面には、検便を回収し、一時保管する飾り机が置いてあり印象が悪かった。	玄関ホールの正面には、市民の試食会や学校関係者等でお見えになるお客様をウエルカムボードでお迎えし、学校給食への理解の一助としました。
47	教育委員会	生涯学習課	アイストレージ内の不要データの削除及びフォルダーの整理	②⑤	作成した文書や画像等のデータについては、バックアップ及び情報の共有化を図るため、外部記憶装置（アイストレージ）に保存しているが、多くのデータが乱雑に蓄積されており、必要な情報を見つけにくい状況にあるとともに、容量オーバー間近になっていた。	各担当者ごと、不要となったデータ及び古いデータを削除し、又は別のハードディスクに移動することにより保存データの容量を削減するとともに、フォルダーの整理を行った。
48	選挙管理委員会事務局	選挙管理委員会事務局	在外選挙人名簿登録関係様式の整理	②	これまで、在外選挙人名簿登録関係の様式については、年間数件程度の処理ということもあり、様式については、それぞれ封筒に入れてあり、そこから必要な様式を探し、処理を行っていた。様式の種類は、20種類あり、必要とする様式を探すのに時間を要することがあった。また、毎年1回様式の在庫確認報告があり、その都度確認を要していた。	封筒に入れてある様式をそれぞれフォルダーに保存し、見出しをつけ、使用差引簿をフォルダーに記載するようにした。フォルダーには、番号を付け、探しやすいようにした。必要な様式を、すぐに取り出すことができ、在庫確認も使用差引簿を確認すればすぐにわかるようになった。
49	監査委員事務局	監査委員事務局	連絡用掲示板の設置	②	・監査等で事務室が留守になることが多いため、帰庁予定時間が分かるように、掲示板を作成し掲示していたが、ドアノブに吊り下げていたため、目立たなかった。	・掲示板を掲示する位置を目線の高さまで上げ見やすくしたほか、ホワイトボードにしたことで、利便性が向上した。
50	農業委員会事務局	農業委員会事務局	過年度資料（紙）の一部をデータで管理	①②⑥	受付簿等の過年度の資料については全て紙ベースで保管していた。農地法に基づく申請で過去の受付状況を確認する際に、受付簿等の資料を保管場所で探す必要があった。また、随時確認することから取り出しやすい場所に保管する必要があり、収納スペースを多く必要としていた。	過去の受付簿をスキャナーで読み取りデータ化し、共有フォルダで年度別、内容毎に管理することで、職員全員が使用しやすく、過去の資料の確認を速やかに出来るようになった。また、データ化した書類は別の場所へ保管し、収納スペースを有効活用することができるようになった。

平成26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	効果	改善前	改善後
51	議会事務局	議会事務局	市議会議員への電子メールによる会議の案内等の送信について	②	市議会議員への委員会等の周知について、従前は主にファクシミリを利用していた。	電子メールを利用し会議の案内等を送信をすることにより、ファクシミリに比べて送信時間や、受信確認時間が大幅に短縮され事務の効率化につながった。 全議員に送信する場合は天童市一斉メール配信を活用している。
52	議会事務局	議会事務局	市ホームページへの行政視察内容の掲載	⑦	これまでの市議会のホームページには、他市からの行政視察についての内容掲載はなかった。	ホームページに他市からの行政視察内容を掲載することにより、天童市の施策等の情報発信及び、他市議会の行政視察先の検討に役立っている。