

市区町村名	群馬県太田市	担当部署	企画政策課
		電話番号	(0276) 47-1811

1 取組事例名

改善活動実践例

2 取組期間

平成16年度～（実施中）

3 取組概要

市役所のQC活動として職員が実践している、実績のある改善活動事例を募集し、一次審査（書類審査）、二次審査（ヒアリング）を行い、優秀な実践例を決定しています。

職員のインセンティブを高めるため、職員を集めての発表や市ホームページ上で公開するとともに、褒賞を設定（太田市金券3,000円～50,000円）しています。

毎年80件程度の応募があり、そのうち10件程度（最優秀賞1件、優秀賞2件、奨励賞3件、業務改善賞4件）を表彰しています。

4 背景・目的

<背景>

太田市役所では、小さな組織で付加価値の高いサービス提供をモットーに平成13年に「太田市経営方針」を定めました。

とかく前例踏襲となりやすい市役所の業務について、目標とした成果が得られたか、取組み成果を改善サイクルに結び付けているか、常に意識しながら業務を行う風土の形成が期待されていました。

<目的>

市民を対象とする行政サービスや、職員を対象とする内部事務等全ての業務に関して、実際に職員が行った改善活動実績の中から優れたものを表彰することによって、全庁内への当該実践例の水平展開を図り、職員の改善意識を高揚させるとともに、ひいては市民サービスの向上及び経費節減等を図ることを目的としています。

5 取組の具体的内容

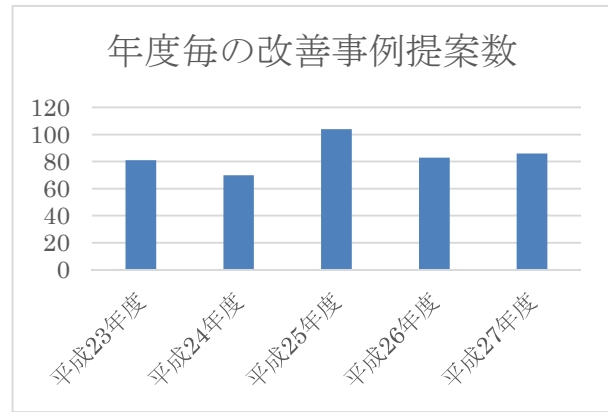
1課1改善を毎年の目標として掲げ、毎年10月頃に、提案募集を行います。(チラシの配布)

各課から提出された提案に対して、企画部長等審査員が4つの審査項目から書類審査を行い、ヒアリング審査を行う6件程度と、各審査項目の中で1位となった4提案を選定します。

次に、ヒアリング審査を審査員と改善提案の代表者とで行い、効果の確認や考え方等についての不明点を潰しこみます。

その後、ヒアリング審査を終えた6件については最優秀賞、優秀賞、奨励賞として決定し、各審査項目で1位となった4件を業務改善賞として決定し、成果発表及び表彰を行います。

最後に、全職員に横展開に繋がるような改善案を展開するとともに、市民の方々にも伝わるよう、市のホームページ上に各課から提案された改善案の一覧を掲載しています。



過去5年間の提案数



成果発表

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

改善活動で重要なことは、まずは職員に「改善の意識付け」をさせることであり、そのためには目に見える結果が必要と考えました。そのため、どんな些細な内容でも報告できるプチ改善提案制度を導入しています。

また、優秀な作品は庁内だけでなく、他市にも展開すべきという観点から、ローカルアカデミー（太田市で行われている自治体同士の勉強会）でも発表し、参加自治体に周知しています。

7 取組の効果・費用

例：平成27年度

<費用>

最優秀賞 金券 50,000円(1件)

優秀賞 金券 30,000円(2件)

奨励賞 金券 10,000円(3件)

業務改善賞 金券 3,000円(4件)

合計 152,000円

<効果>

最優秀賞 通信回線最適化により36%通信費削減(11,185,871円の削減効果)

優秀賞 生活保護事務における書類作成事務の一本化(事務負担60%軽減)

優秀賞 福祉医療の給付申請は、印刷・サイン・押印 3ステップの早ワザで(市民の待ち時間減)

以上のほか、80件以上の改善例があります。

また、改善活動事業が発足し12年経過していますが、80件程度の改善案が出ており、改善に対して前向きな風土が形成されました。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

発足当初の課題としては、提案自体が少ないことでした。

本活動と並行して実施している「職員提案制度」と同様に、提案者は特定のものに限られるなど、初年度から数年間は提案数があまり多くありませんでしたが、改善するということの重要性を伝えながら、長期的に行うことで改善されました。

今後の課題としては、以下3件です。

①プチ改善、通常の改善の住み分け

現在はプチ改善と通常の改善を同じ枠で捉え、審査も同じ方法で行っているため、どうしても「通常の改善 > プチ改善」となってしまいます。

②採点基準の考え方

改善効果額を採点基準とすると、内容はそれほど良くなくても、大きな金額を扱っている部署が入賞してしまい、アイデア勝負が出来ず、職員のやる気が損なわれる恐れがあります。

③他課の改善案の横展開

他課の内容を真似することに抵抗があるのか、横展開の応募数が少なく、せっかく良い案が出てその課の中だけで完結しているものがあります。

9 今後の予定・構想

まずは改善提案を提出してもらうため、提案への敷居を下げる努力をしていきたいと思います。

また、プチ改善や横展開を推進させるため、評価基準の再検討や、斬新なアイデアを活かせる仕組みを作成していきたいと考えています。

10 他団体へのアドバイス

まずは職員に改善の意識を根付かせることが重要であり、そのために敷居を下げるのが重要だと感じます。改善サイクルは常に回していくものであり、まずは1件を出してもらうことで、次に繋がられると思います。

11 取組について記載したホームページ

<http://www.city.ota.gunma.jp/005gyosei/0020-004kikaku-gyoukei/gyoukaku/index.html>