

市区町村名	北上市（岩手県）	担当部署	政策企画課
		電話番号	（0197）72-8224

<b>1 取組事例名</b>	
北上市業務改善改革運動「きたかみ Ping!Pong!Pang!運動」	
<b>2 取組期間</b>	
平成 18 年度～（継続中）	
<b>3 取組概要</b>	
各職場・各職員が自由な発想の下に改革・改善への取り組みを実践し、それを全職員が共有し、認め、評価するもの。これを通じて、職員の意識改革への動機付けとなることで、失敗を恐れることなく、変革への挑戦を続ける組織文化へ改革していくことを目指す。	
<b>4 背景・目的</b>	
<p>背景・経緯__行政改革を進めるに当たり、真に北上市役所が変わるためには、職員の意識と行動の改革「職場文化」改革が必要ではないかと考え、他の自治体でどのような取り組みがあるのか視察し、業務改善運動の導入を決めた。（視察先：福岡市・尼崎市・富士市・山形市）</p> <p>目的__各職場及び各職員が主体性をもって、自らの課題を自らの手により見つけ、これを解決していくために、全職員の参加により自由な発想の下に改革・改善への取り組みを実践することにより、業務の効率化及び職場の活性化並びに市民サービスの向上を図る。</p>	
<b>5 取組の具体的内容</b>	
<p>【実施単位】</p> <p>部署（課等又は係）、任意の職員グループ又は職員個人</p> <p>【実施方法】</p> <p>1 実施単位ごとに、職場で実現可能な具体的な改善テーマを決定する。（既成概念にとらわれず自主的に改善できる仕事のやり方や進め方などについて検討し決定）</p> <p>〈業務改善運動の定義〉</p> <p>身近な業務に関して誰もが手軽に、かつ、低コストで実施できるものを基本とし、次のいずれかの区分に該当する内容</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 市民サービスの向上につながるもの</li> <li>(2) 業務の正確性を向上させるもの</li> <li>(3) 業務の効率化が図られるもの</li> <li>(4) 職員の意識が改革されるもの</li> <li>(5) 職員の能力が向上するもの</li> <li>(6) 職場環境や労働環境が改善されるもの</li> <li>(7) 経費の節減又は収入の増加につながるもの</li> </ol> <p>2 取り組むこととした改善テーマについて実施計画書を作成する。</p> <p>→全庁で実施計画書を共有する。</p>	

- 3 実施計画書に沿って、実施単位ごとに改善に向けて取り組む。
- 4 取り組んだ結果について実施報告書を作成する。  
→全庁で実施報告書を共有する。
- 5 所属部署（部単位）ごとに、優秀事例を選抜する。
- 6 優秀事例の発表会を開催する。（住民等へも公開）  
→全庁的に改善事例を共有  
\*発表会で最も優れている改善事例に選ばれたものは、毎年度開催されている「全国改善改革実践事例発表会」へ出場している。

## 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

義務的運動で「やらされる」のではなく、自ら行動を起こす環境づくりと人材づくりを目指し、その実践を認め評価することで、職員の動機付けを図ること。

また、業務改善改革運動の推進役として、職員公募により「業務改善改革推進委員会」を設置している。

## 7 取組の効果・費用

実績\_\_平成18～27年度の10年間で675件の改善取り組みが成された。

成果\_\_人材の育成と組織風土の醸成が進められている。主体的に改善へ取り組む人材が育っており、活発に楽しんで改善をするという文化が養われている。

## 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

毎年取り組まれる改善事例数が減少傾向にあることが課題となっている。

### 【要因】

- ・必要性の認識低下（マンネリ化）
- ・新しい職員の知識不足

## 9 今後の予定・構想

今後の予定として、現場レベルへのケアによる新陳代謝を図る。

〈管理職員向け〉

- ・必要性再認識のための研修
- ・運動への関わり方の指導

〈新しい職員向け〉

- ・知識を深める研修



きたかみ Ping!Pong!Pang!運動  
シンボルマーク

## 10 他団体へのアドバイス

業務改善運動については全国各地で取り組まれているものであり、導入を検討する場合は、近隣自治体の発表会等へ視察に行くことで、得られるものが多くあると考えられます。また、毎年度全国各地の自治体等の参加により「全国都市改善改革実践事例発表会」が開催されており、同様に視察へ行くことで、様々なものが得られると思われれます。

## 11 取組について記載したホームページ

<http://www.city.kitakami.iwate.jp/docs/2014060900567/>