



春は「カイゼン」のチャンス

新年度が始まり、はや一ヶ月...新規採用職員も、異動した方も、新たな職場には慣れてきましたでしょうか。

異動する部署によっては、「転職」レベル。慣れるまでは時間がかかるものですが、新しい職場や業務に向き合うことは、それまでとは違った視点で事業や業務に向き合う、「カイゼン」のチャンスです。

新年度はじめてのカイゼン通心は、おさらいを兼ねて、以下の内容でお送りします。

そもそもカイゼンとは？ 流山市のカイゼンへの取組み カイゼン行動報告の取りまとめ H29 職員提案採用案件の状況 カイゼンリレー（介護支援課）

1. そもそも「カイゼン」とは？

トヨタ自動車を発祥とするもので、作業効率の向上や安全性の確保などに関して、経営陣から指示（トップダウン）されるのではなく、現場が中心となって知恵を出し合い、問題解決を図っていく取組みです。

流山市でも、このトヨタ方式を参考に、職場内にあるムダの排除や業務の見える化、4S（整理、整頓、清掃、清潔）などによる業

務の更なる効率化が、職場内で広がることを目指しています。

2. 流山市のカイゼンへの取組み

流山市では、カイゼンの具体的な取組みとして、以下の3つがあります。

（1）カイゼンの手引き

「カイゼン」の基本から、流山市が目指すもの、各種取組みの紹介や事例などで構成されたガイドブックです。

（2）カイゼン行動報告

皆さんの職場におけるカイゼンについて、報告を頂き、取りまとめた上で庁内での共有するものです。

（3）職員提案制度

課の立場を超えて、全庁的な市民サービスの向上や業務の効率化につながる制度を提案できる制度です。

いずれも、グループウェアの電子書庫 便利BOX 改善（カイゼン）・職員提案制度 に資料を格納しています。

また、次ページもご覧ください。

3.【報告】カイゼン行動報告結果

平成30年2月に照会した「カイゼン行動報告」では、25件の報告を頂きました。

そのうち、事業カイゼンが2件、業務カイゼンが18件、職場カイゼンが6件でした。

今回より、「伝票事務のカイゼン」「年度切り替えのカイゼン」等、報告に「テーマ」を設定したことで、業務カイゼンの報告件数が大きく増加しました。

安易に前例を踏襲せず、些細なことでも何かを変えたら、それが「カイゼン」です。

情報政策・改革改善課では、もっと気軽に、手間をかけずにカイゼン行動報告ができるよう、「カイゼンのカイゼン」を図って行きたいと思います。

なお、各カイゼン報告の内容については、平成30年3月16日付けで通知しています。

今回は8月の照会を予定しています。

4.【報告】平成29年度 職員提案制度の採用案件の状況について

平成29年度の職員提案制度では、5つの提案が採用されました。(内容の詳細については平成30年3月30日の各課連絡をご覧ください)その後の状況については、別表のとおりです。

職員提案は通年で受付をしていますので、アイデアがありましたら、まずは情報政策・改革改善課仕事カイゼン係までご相談ください。

提案テーマ	現在の状況
職場環境改善に係る、職員育成の観点からの「業務習熟度管理」	平成30年3月27日付けOJT指導者研修の通知の際に「業務・担当者一覧表」を配信するとともに、グループウェアの電子書庫 便利ボックス 総務部 人材育成課内「OJTに役立つ様式集」に格納済みです。
「外国人住民窓口対応マニュアル」の改訂等について	平成30年度中に、プロジェクトチームを結成し、当該マニュアルの改訂を行うよう、提案者と協議をしているところです。
庁内研修、説明会の効率的な実施について	平成30年3月26日付けで、各課連絡にて、年度初めに研修会等の計画を策定し、グループウェアの行事予定に掲載するよう依頼済みです。 また、全体の省力化のため、出席者が決定している研修については、担当課においてスケジュールとして予め入力し、出席者に招待を送るよう、依頼済みです。
庁内 wiki の導入、活用	平成31年度中に予定している次期グループウェアの更新に合わせて、必要な機能を盛り込めないか、提案者と協議をしているところです。
公用文作成の手引きの見直し	総務課にて、提案を考慮たうえで、遅くとも平成31年度までの改訂を目指しています。

5. カイゼンリレー (第4回): 介護支援課

各課におけるカイゼンの取組みを紹介する連載「カイゼンリレー」。今回は介護支援課介護給付係からの報告です。

介護保険資格管理事務の エクセルシート活用化

【概要と課題】

流山市の介護保険被保険者およそ44,000人について、住所・氏名・生年月日の個人情報が入力・転出・申出など異動によって変更になった場合、記載事項変更後の被保険者証などを交付しなければならないため、これまでは1件1件目視による確認で事務処理を行っていました。

そのため、処理誤り・処理漏れが後になって発覚して場合によってはクレームにもなっていただけでなく、正しく処理が行われているかどうかの確認作業も膨大で、書類の枚数も多くなるため処理後のファイリングについても困っていた状況でした。

【取組みと効果】

住民基本台帳のデータに異動が生じた方を毎日抽出しておりますが、当該抽出作業の際、これまで全く使用していなかったCSV形式の

異動データを出力できることに着目しました。

これまでは異動があった方の画面ハードコピーを取り、1件ずつ処理が必要かどうか確認の上、処理後そのハードコピーに処理経過を手書きしていました。

エクセルシートを活用して異動データを所定の場所に貼り付けるだけで、処理が必要な方のみ色付け表示され、かつ処理漏れがないように未処理件数も表示する仕組みを作りました。確認作業時間は丸1日かかっていたものが1時間程度に短縮され、誰について何を処理しなければならないのか一目瞭然となって処理漏れもなくなり、さらに画面ハードコピーを取る必要がなくなったことでペーパーレスにもつながりました。

氏名	住所	生年月日	性別	氏名番号	世帯番号	勤務先	勤務形態
山田太郎	東京都千代田区	1980-01-01	男	123456789	000000001	株式会社	正社員
田中花子	東京都千代田区	1985-03-15	女	987654321	000000002	株式会社	パート

上記のような画面ハードコピーを1件ずつ確認しながら処理していたものが...

除票者処理台帳	NC	処理口	事由	生保	要介護	転出先住所	転出先居書	転出確	月またり	住特該	住所・住特該	未処理件数
70	20180417	死亡	-	要介護5	-	-	-	-	-	-	-	0
71	20180417	死亡	-	要介護4	-	-	-	-	-	-	-	0
72	20180417	死亡	-	要支援2	-	-	-	-	-	-	-	0
73	20180417	死亡	-	要支援1	-	-	-	-	-	-	-	0
74	20180417	死亡	-	要介護4	-	-	-	-	-	-	-	0
75	20180417	死亡	-	要介護1	-	-	-	-	-	-	-	0
76	20180417	転出	-	要介護1	-	-	-	未	未	該当	-	1
77	20180417	転出	-	要支援2	-	-	-	20180417	OK	非該当	-	0
78	20180417	転出	-	-	-	-	-	20180417	OK	非該当	-	0
79	20180417	転出	-	-	-	-	-	20180417	OK	非該当	-	0

こうなりました!

未処理件数も一目瞭然

基幹系システムから抽出した各種異動データを貼り付け

処理が必要な方のみ、色付け表示される