一課一改善運動

平成２２年３月

カイゼン事例集

はじめに

皆さんは、何かしらの現状に対して「もっとやり方を変えればいいのに！」と思った事はありませんか？

この事例集は、皆さんの職場でカイゼンの参考となるよう、平成21年度のカイゼン報告102件の中から、他の部署でも同様の取組や応用ができそうな事例を中心に紹介するものです。

カイゼンとは「よりよい方法・手段」で業務を良くすることです。

一人ひとりのカイゼンは小さくても、職員みんなで見直していけば、それは大きな力になります。

全所属・全職員でカイゼン活動を活性化し、業務のカイゼンを実施していきましょう。

平成22年度も、「1 課１ 改善」が目標です。問題意識を持って、身近なことから創意工夫に満ちたカイゼンが常に行われる「しばたスタイル」の確立を目指しましょう。

目　　次

【カイゼン事例】

№１　最優秀カイゼン事例賞

健康推進課　「窓口対応の改善」

№２　最優秀カイゼン事例賞

浄水課　　「簡易水道の残留塩素管理」

№３　優秀カイゼン事例賞

教育総務課　「文殊の知恵で紙の使用量を節減」

目　　次

【その他カイゼン事例】

№４　総務課　「掲示場に貼り出す公告文の電子化と押印の廃止」

№５　人権啓発課　「人権フェスティバル、女と男のフェスティバルの統合」

№６　地域安全課　「交通災害共済受付事務のトラブル防止」

№７　保険年金課　「療養費支給回数の改善」

№８　〃　「資格証明書交付事務の見直し」

№９　高齢福祉課　「決定通知書の市長印の印影印刷」

№１０　農村整備課　「郵便料金の削減」

№１１　都市整備課　「販売図面見本の作成」

№１２　〃　「不用土地の売却」

№１３　新発田駅周辺整備課　「事業区域内における環境美化の推進」

№１４　〃　「電気機器の使用方法の見直しによる経費削減」

№１５　下水道管理課　「情報の共有化による迅速な対応」

№１６　会計課　「概算旅費の口座払い推進」

№１７　生涯学習課　「廃棄前のファイリングフォルダーの活用」

№１８　加治川地区公民館　「書棚整理でスッキリ収納！能率アップ」

№１９　生涯学習センター　「小さくて見難い掲示板の改善」

№２０　市民文化会館　「臨時駐車場の一括借用申請で効率アップ！」

1 カイゼン事例

平成２１年度に取り組まれたカイゼンのうち、代表的なものを紹介します。

＜最優秀カイゼン事例賞＞

№1　窓口対応の改善

健康推進課

カイゼン前

窓口が、課の規模と比較して狭く、対応は、窓口に近い係が行っていました。
一部の係に負担がかかっていたことや、担当職員が対応するまでに時間がかかる傾向がありました。

カイゼン後

◆ 窓口付近にデスクを確保して、職員がローテーションで取次ぎを行うことにしました。
◆ 窓口応対職員から声がかかったら、敏速に対応をするよう心がけました。
◆ 取組の中間評価として、職員の意識アンケートを実施しました。

効果

◆ 職員アンケートでは、「窓口の意識が高まった」９７％、「すばやく対応するようになった」９４％、「窓口付近の職員の負担の軽減に繋がったと思う」１００％の回答結果を得ました。
◆ 各々が窓口業務を担当することで、窓口付近の職員の大変さを理解でき、来庁者への対応が早くなり、親切な対応を心がけるなど、市民サービスへの向上につなげることができました。

カイゼンキーワード

・ 集中⇔分散 ・ 平準化 ・ 迅速化 ・ まごころ

＜最優秀カイゼン事例賞＞

№2　簡易水道の残留塩素管理

浄水課

カイゼン前

中々山地区簡易水道では、河川から原水を取水していますが、降雨などによる水質の変化で残留塩素が消耗して、濃度が安定しないため、現地へ昼夜出動しなければなりませんでした。
また、その後も調整のため、現場へ何度も出向くことが多くありました。

カイゼン後

◆　不用になった機材を再利用して、次亜塩素の補正注入をすることにしました。
◆　残留塩素濃度の変化に合わせて、次亜注入機を運転停止させることにしました。

効果

7月から12月までに65日154回の出動準備警報がありました。カイゼン前は警報回数のうち、半数近くは職員が出動しなければなりませんでしたが、カイゼン後は職員の出動が0回になりました。
また、上赤谷地区簡易水道にも同じように機材を設置して、出動準備警報41回中、出動0回と、経費の削減につながりました。

カイゼンキーワード

・その都度　→　再利用　、　自動化　、　共通化

＜優秀カイゼン事例賞＞

№3　文殊の知恵で紙の使用量を節減

教育総務課

カイゼン前

印刷機や電子複写機に使用する紙の使用量が増えていたので、どのように節減するか考えていました。

カイゼン後

◆　課員全員が問題意識を持ち、創意工夫することで、会議資料の見直しなど、不要な資料を省略することにしました。
◆　コピーや印刷前に再度設定を確認して、ミスコピーを減らすように心がけました。
◆　学校などへの配布物は、印刷したものを配布するのではなく、極力メールで送信することにしました。

効果

紙の使用枚数Ａ４換算　：　平成２０年度　６７５，０００枚　→　平成２１年度　５００，０００枚
（１７５，０００枚の削減効果）

◆　紙代（消耗品費）を節約することができました。
◆　事務事業の簡素化が図られました。
◆　環境保護にもつながりました。

カイゼンキーワード

・　省略化（へらす）　・　共有化　・　経費削減　・　エコ

№4　掲示場に貼り出す公告文の電子化と押印の廃止

総務課

カイゼン前

総務課への公告文の掲示依頼の手続きが、庁内発送、メール、手渡しなど、統一されていませんでした。

また、公告文には、原本含めて5部、市長印と割印を押していましたが、多くの時間を要してしまい、文書棚入れで依頼している各支所の掲示が、翌日にできないことがありました。

カイゼン後

◆ 公告文の掲示依頼を、文書管理システムの庁内発送に統一しました。
◆ 押印は、原本の職印のみにして、掲示する公告文の押印は廃止しました。
◆ 各支所への依頼を、文書棚入れから庁内メールに変更しました。

効果

カイゼン前は、掲示依頼日の翌日に掲示していましたが、カイゼン後は、掲示依頼日当日に掲示できるようになりました。

カイゼンキーワード

・ いちいち 、 バラバラ → 廃止（やめる） 、 電子化 、 一本化

№5　人権フェスティバル、女と男のフェスティバルの統合

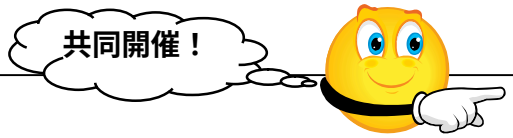
人権啓発課

カイゼン前

「人権フェスティバル」と「女と男のフェスティバル」では、それぞれ基調講演や市民団体の活動紹介のパネル展示などを行ってきましたが、参加者が固定化して、集客数も伸び悩んでいました。

そして、「女と男のフェスティバル」を共催している男女共同参画社会推進団体懇談会から、より多くの方に参加してもらうため「人権フェスティバル」との共同開催が提起されました。

カイゼン後



「人権フェスティバル」と「女と男のフェスティバル」を統合して、「2009しばた人権フェスティバル」として開催しました。

講師も、2つのフェスティバルの予算を合算して選定、依頼しました。

効果

講演会には360名、フェスティバル全体では630名の参加をいただき、大変好評でした。

- ◆ 参加者が、昨年より100名程度、増えました。
- ◆ 予算が、219，000円の削減することができました。
  （平成21年度予算　1，347，000円　→　平成22年度予算　1，128，000円）

カイゼンキーワード

・統合　・情報発信　・経費削減

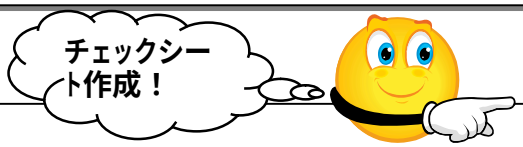
№6　交通災害共済受付事務のトラブル防止

地域安全課

カイゼン前

交通災害共済は、交通事故の形態などによって申請書に記入する項目や必要な書類が違うため、制度を熟知していないと受付事務に不備が生じることがありました。
また、金銭が関係する事務のため、トラブルの原因になることがありました。

カイゼン後



過去の事例を参考にして、共済見舞金の申請書受付に関するチェックシートを作成しました。
また、間違いやすい事例は、係内で検討して、情報共有することにしました。

交通災害共済見舞金請求者受付チェックシート

（書類等をもらいにきた場合）

□交通事故か？
□加入しているか？
□交通事故の日から１年以内か？
□入院・通院（実治療日数）７日以上か？
□けがは治ったか？
□警察に届け出しているか？
□届け出していれば交通事故証明書
□届け出していなければ交通事故申立書
□交通事故申立書の場合と通院だけの場合は実治療日数２５日で支給制限により１１等級が限度となる。
□事故の内容を聞く。
□重大な過失がなかったか？無免許、飲酒運転ではなかったか確認する。

【申請書類等を渡す】
□新潟県交通災害共済見舞金請求書（1）
□事故証明書（コピー可）又は事故申立書（2）
□医師の診断書（3）
□申立書記入例見本
□パンフレット

【申請時に必要なもの】
□申請書類（1）（2）（3）
□新潟県交通災害会員証
□運転免許証（運転中の事故の場合）

□事故の日から一年以内に申請してもらうように説明する。

効果

◆ 担当者だけでなく、係全員が間違いなく、迅速に受付事務ができるようになりました。
◆ 申請中のトラブルがなくなりました。
（平成２０年度　申請１２０件→トラブル５件
⇒　平成２１年度　申請１１３件→トラブル０件）

※平成２１年度の申請・トラブル件数は、年度途中の効果検証時点のもの。

カイゼンキーワード

・ わかりにくい　→　チェックリスト作成　、　標準化　、　共有化

№7　療養費支給回数の改善

保険年金課

カイゼン前

療養費の支給申請に対して、月に1回の支給を行っていました。
申請から支給までに最長で1ヵ月半程度かかっていたので、申請者の負担軽減を考えて、少しでも早く支給したいと考えていました。

カイゼン後

支給回数を見直して、月1回から月3回に増やしました。

効果

◆　申請から支給までの期間を短縮できました。通常、申請後3週間から1ヵ月以内に支給が可能です。
◆　支給回数の見直しに伴って、事務処理体制を1人担当から複数人担当に変更して、チェック面を強化したことで、誤りをなくすことができました。

カイゼンキーワード

・まごころ　・迅速化　・縮小⇔拡大

№8　資格証明書交付事務の見直し

保険年金課

カイゼン前

国保税滞納世帯に資格証を交付してますが、納税相談や分納誓約の効果が極めて薄く、目的とはかけ離れた状況になっていました。

カイゼン後

◆　保険証の一斉更新時期（8月）以降、資格証を交付するときの文書を見直して、滞納者に従来より一層、来庁相談を促す内容にしました。
◆　相談文書の発送を年1回から年4回（8月、11月、2月、5月）に増やしました。
◆　相談文書を発送した後、滞納者世帯を訪問して、状況を調査した上で、来庁相談に来ていただけるよう促しました。

効果

◆　資格証を交付した方との納税相談の機会を増やすことができました。（約30件実施）
◆　相談結果に応じて、短期証を交付することで、医療機関への受診機会を確保できました。
◆　世帯訪問や調査で、失業･生活苦･病気などの状況が把握でき、短期証の交付の参考にすることができました。

カイゼンキーワード

・周知　・定型化

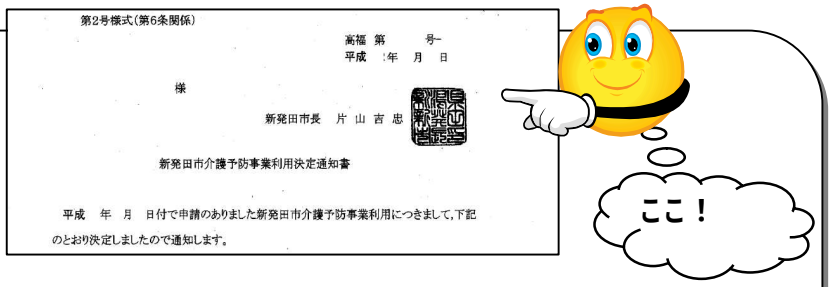
№9　決定通知書の市長印の印影印刷

高齢福祉課

カイゼン前

介護予防事業の利用者をパソコンで管理していますが、利用決定通知書に市長印を押印するために、その都度、パソコンから印刷して、健康プラザしうんじから紫雲寺支所まで行っていました。(年間約3，000件)

カイゼン後



新発田市公印規則第8条と第9条の規定に基づいて、市長印の印影をパソコンに取り込んで、印影入りの通知書をパソコンから直接印刷することにしました。

効果

健康プラザしうんじから紫雲寺支所までの移動と押印に要していた時間、年間で約７５０時間を削減することができました。

カイゼンキーワード

・ その都度 → 同時化 、 機能活用

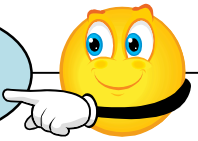
№10　郵便料金の削減

農村整備課

カイゼン前

会議案内などを関係者あてに郵送で送っていましたが、郵送料金が多くかかるので、改善したいと考えていました。

カイゼン後



会議案内や資料提出などは、可能な限りにメールやＦＡＸを活用して、郵便料金を削減しました。

効果

可能な限りメールなどを活用したことで、前年度の1割弱（10，000円）の郵便料金を削減することができました。
また、用紙や封筒の使用量も節減することができました。

カイゼンキーワード

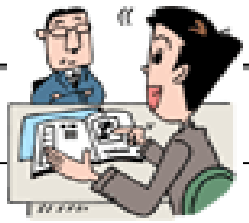
・機能活用　・　経費削減

№11　販売図面見本の作成

都市整備課

カイゼン前

現在、８０種類を超す図面を管理と販売をしています。
購入者が図面を選ぶときに、数種類の図面を提示していますが、管理スペースの問題もあって、時間がかかったり、購入されなかった図面を元に戻すときも、時間がかかっていました。
また、図面を戻すときに、図面を折り曲げてしまい、販売できなくなってしまうことがありました。



カイゼン後

◆　図面の種類が多くて、提示するのが大変な２５００分の１の図面（６８種類）を、購入者が選びやすいように、図面見本を作成して、チューブファイル２冊に綴じ込みました。
◆　課員全員が図面販売をスムーズに行えるように、マニュアルを作成して、課内での打合せを行いました。

効果

◆　図面を提示して、戻すまでの時間が約３分の１に短縮することができました。
◆　折り曲げて、販売できなくなってしまう図面を減らすことができました。
（年間１０枚程度　⇒　年間２～３枚程度に）

カイゼンキーワード

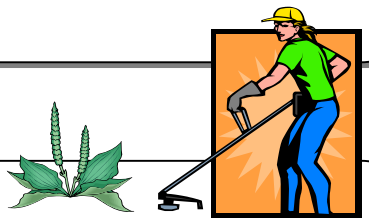
・　いちいち　、　非効率　→　一本化　、　５Ｓ　、　マニュアル化　、　共有化

№12　不用土地の売却

都市整備課

カイゼン前

都市計画道路整備のために取得した土地には、草刈などの維持管理費が毎年度発生しています。



カイゼン後

都市計画整備のために取得した代替地や残地に、それぞれ個別の活用の方向性を決めて、「売却」の方向性とした土地は、売却の事務手続を進めました。

売却件数7件　　売却面積８２９．７１㎡

効果

土地の草刈は、業者への委託（手数料1㎡当り５２．５円）か直営（地域整備課維持係）で行っていますが、売却面積分の草刈手数料などの経費を削減することができました。
また、土地の管理にかかっていた事務作業時間も必要なくなりました。

カイゼンキーワード

・具体化　・　経費削減

№13　事業区域内における環境美化の推進

新発田駅周辺整備課

カイゼン前

不特定多数の方の往来がある新発田駅前周辺という特性から、駅前広場、公園、歩道上にタバコの吸殻や空き缶のポイ捨てが多く、マナーが守られていない状況でした。

カイゼン後

現場などに外出するときは、ゴミ袋を携帯して、用務帰りの道すがら気付いたポイ捨てゴミを回収しました。

また、現場を持たない職員も、事業区域内の状況確認を心がけることにして、そのときに、併せてゴミ拾いを行いました。

効果

タバコの吸殻、空き缶･瓶、レジ袋などのあらゆるゴミを拾い、環境美化や地域社会に貢献できました。

今後も長い間継続していくことで、市民への波及効果も期待しています。

カイゼンキーワード

・エコ　・公益

№14　電気機器の使用方法の見直しによる経費削減

新発田駅周辺整備課

カイゼン前

電気機器類の使用方法にムダがあるのではないか、工夫をすれば、まだ経費削減の余地があるのではないかと考えていました。
なお、事務室のある貸ビルには、ガスコンロがないため、電気ポットを使用しています。

カイゼン後

◆　常時2台稼動させている電気ポットを、湯量が少なくなった段階で切替えて、原則 1台稼動としました。
◆　事務室などの照明は、残業時の点灯箇所を必要最小限に抑えることにしました。
◆　給湯室（喫煙室）の換気扇を1日中回していましたが、タバコの煙が排出したら、こまめにスイッチを切ることにしました。
◆　冬期間に加湿器2台をフル稼働させていましたが、湿度計をチェックするなどの工夫をして、使用台数や稼働時間を抑えることにしました。

効果

電気機器の使用方法の見直しで、年間で50，000円程度の電気料削減につながりました。
また、職員同士の話し合いや取組内容の掲示などで、改革改善の重要性の認識、問題意識の醸成と、その共有化を図ることができました。

カイゼンキーワード

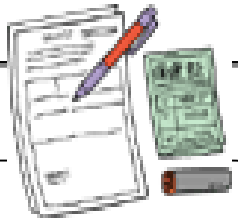
・工夫　・経費削減　・エコ　・共有化　・視覚化

№15　情報の共有化による迅速な対応

下水道管理課

カイゼン前

担当者が不在の場合、問い合わせなどに十分な対応ができないことや後日、回答することもあって、市民サービスの低下につながっていたケースがありました。



カイゼン後

担当者が不在の場合でも、問い合わせや緊急対応について、ワンペーパーでわかるように、庁内ＬＡＮの部課内キャビネットにジャンル別の最新情報を掲載して、情報共有を図りました。

また、一過性の情報以外はデーターベース化して、活用することにしました。

◆　情報の種類（随時更新）

① 下水道接続率（年３回）、月別新規供用開始口数
② 維持管理緊急対応報告とその対処法（陥没、大雨などの災害対応）
③ 議会答弁（想定Ｑ＆Ａ含む）　④ 係別業務マニュアル、Ｑ＆Ａ
⑤「ヒヤリハット」集

効果

◆　部課内キャビネットで、上下水道部全職員に情報共有することができました。
◆　維持管理の緊急対応が迅速かつ的確に行えるよう、対処法などを職員に配布しました。
◆　マニュアルを作成したことで、担当以外の職員も、業務の理解を深める一助となりました。

カイゼンキーワード

・共有化　・まごころ　・視覚化

№16　概算旅費の口座払い推進

会計課

カイゼン前

出張などの概算旅費は、各課の起票が遅いことで、支払希望日までに決裁が順調に済まない例が多く見られました。
また、窓口払いの場合、資金準備のために会計課や第四銀行派出所の事務量が増すことや、各課も現金受渡の手間が増えることから、紛失事故なども考えられました。
そこで、余裕をもって定期口座払いの起票をしてもらいたいと考えていました。

カイゼン後

◆　窓口払いの伝票を確認して、修正しても間に合うような場合は、各課に口座払いへの修正を依頼しました。
◆　窓口払いでしか対応できない場合は、起票者に原則口座払いであることを伝えました。

効果

◆　口座払いの割合が0％から36．6％になりました。
　平成20年7～12月　窓口払い179件　・　口座払い　0件（口座払いの割合　0．0％）
　平成21年7～12月　窓口払い　90件　・　口座払い　52件（口座払いの割合36．6％）
◆　会計課や第四派出所、各課担当者が現金を扱うことが少なくなって、その処理にかかる事務量が大幅に削減されました。

カイゼンキーワード

・　いろいろ　、　バラバラ　→　一般化　、　周知

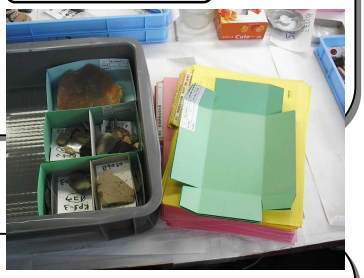
№17　廃棄前のファイリングフォルダーの活用

生涯学習課

カイゼン前

ファイリングフォルダーは、使用年数が経つにつれて、少しずつ傷んで、いずれ廃棄する時期が来ます。しかし、見出し部分は、傷んでしまいますが、他の部分は、厚紙として再利用することが可能だと思い、何か良いアイデアはないかと考えていました。

カイゼン前



カイゼン後

出土文化財の分類整理に使う紙箱として再利用しました。

カイゼン後

効果

四つ切り白ボール紙1枚（29．4円）に相当する大きさが確保でき、また赤･黄･緑･青などの色分けができました。

他課から提供を受けたフォルダーが、現在300枚以上のストックがあり、ボール紙換算で8，800円以上の経費削減につながりました。

カイゼンキーワード

・再利用　・工夫

№18　書棚整理でスッキリ収納！能率アップ

加治川地区公民館

カイゼン前

書庫に保存年限の過ぎた書類が多く保管されていて、必要な書類が探しにくくなっていました。

また、図書館分館の書庫も兼用していて、本が増えたことで、本が収納できなくなってきていました。

カイゼン後

◆　6月に書庫の不用品などを処分して、新たなスペースを確保しました。
◆　毎月第1金曜日には、全職員で身の回りと書棚などの整理整頓を行なって、利用度の低い図書は、書庫へ移動しました。

効果

◆　図書館分館の書庫のスペース（約200冊分）を確保することができました。
◆　利用度の低い本を書庫へ移動したことで、本を取り出しやすくなりました。
◆　毎月、整理整頓の日を設けたことで、こまめに書類を整理するようになりました。
◆　職員アンケートでは、本をしまいやすくなったと全員が答えました。

カイゼンキーワード

・５Ｓ　・定時化

№19　小さくて見難い掲示板の改善

生涯学習センター

カイゼン前

入口脇に、可動式展示用パネルを利用して、生涯学習センター･中央公民館の行事などを掲示していましたが、利用者から「情報量の割に掲示板が小さく見にくい。」という意見もあって、情報を多く掲載したいと考えていました。

カイゼン後

◆　展示用パネルから一回り大きい固定式掲示板に改修して、掲示物を見やすく、玄関ホールを快適にしました。
◆　内容と情報量を増やすため、生涯学習センターと中央公民館だけでなく、豊浦･紫雲寺･加治川の各公民館の催し物案内を掲示することにしました。

効果

◆　固定式掲示板にしたことで、利用者が立ち止まって掲示板を見る回数が増えました。
◆　掲示面積が約2倍、情報量も2倍強になりました。
◆　カイゼン後、利用者34名に、「情報量」、「見やすさ」、「掲示板を見る回数」、「玄関としての質の「向上」について質問したところ、「良かった」28人、「普通」6人、「悪かった」0人と、8割以上の利用者が「良かった」と評価しています。

カイゼンキーワード

・情報発信　・工夫

№20　臨時駐車場の一括借用申請で効率アップ！

市民文化会館

カイゼン前

市民文化会館主催事業の臨時駐車場として、旧県立新発田病院跡地を借用していますが、各事業担当者ごとに個別に申請していたため、申請忘れの危険や申請時（同病院庶務課へ持参）の往復時間のムダがありました。

カイゼン後

年次計画を作成して、事業係長が1年分の申請を一括して行いました。

効果

◆　各担当ごとに月2回程度申請していましたが、年1回で済み、事務の効率化が図られました。
◆　申請漏れなどを防ぐことができました。

カイゼンキーワード

・　いちいち　、　非効率　→　一括化