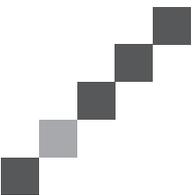


第2回（平成17年1月12日実施）

庁内改善運動と 職員意識改革



～尼崎市における
「YAAるぞ運動」の取組み～

「尼崎市における『YAAるぞ運動』の取組み」



尼崎市行政経営推進室調整課
係長 吉田 淳史氏



尼崎市小田支所市民課
課長補佐 高寺 秀典氏



尼崎市住宅管理課
主任 北村 幸司氏

はじめに

今から約1時間、私のほうで「YAAるぞ運動」のお話をさせていただきます。そのあと2チームの発表と質疑応答、全体で1時間半ほどお時間をいただきたいと思いますので、最後までよろしくをお願いします。

私は昭和41年1月8日生まれで、5日前に39歳になりました。小泉総理と一緒に誕生日で、ちょうど二回り違いです。

家族は、中学校3年生の娘と小学校5年生の息子と同年の妻の4人家族です。中3の娘は受験生なのですが、なかなか勉強しない子で、言っても言ってもやらないという状況です。ただ、一つだけいいところがありまして、友達がいっぱいいるようなのです。友達の誕生日には、安いファミリーレストランにご飯を食べにいくらしいのですが、ついこの間も3日連続食べに行っていました。クラブ活動を引退してから、今数えるだけでも30回以上ファミリーレストランに行っているようなので、そういうことからするとかなりの友達がいるようで、それがとりえかなと思っています。

下の子供はサッカーに凝ってしまっていて、弱いチームなのですが、頑張っています。私も中学校時代にサッカーをやっていたこともありまして、子供のサッカーについていくのが楽しみに

なっているのですが、なかなか勝てません。練習は週2回やっているのですが、子供たちは負けても全然悔しくないようで、帰りの車の中でもはしゃぎ回っています。そういう状況のもと、コーチが「PDC」という紙を子供たちに渡すようになりました。それは、今度の試合で自分が何をしたい、それをどうやったか、それで何点だったかを採点する紙なのですが、子供たちは何を書いていいか分からないので、プランのところは「試合に勝つ」、結果は「負けた」、採点は「0点」というつけ方をしていました。そうではなくて、試合に勝つためにどういうふうにするのか、例えばどうパスを出すか、そして、それができたのかどうか、今度どうするのかという形でやるのだと言っているのですが、分かったのか分かっていないのかという状況です。

仕事のほうは、市役所に入って17年目です。いちばん最初は市民税課に3年、そのあと教育委員会の経理課に7年いました。そのあと、美化環境局の業務課というごみを収集する部門に1年いまして、その間50回ぐらい実際に収集車に乗ってごみを収集しました。その後3年間、美化事業推進室というごみの減量・リサイクルを担当する部門にいたのですが、そのときに指定袋制度の導入を担当しました。それまで尼崎市は、家庭のごみを出される場合の袋は何でも

よかったのですが、ごみの減量・リサイクルのシンボルにしていこうという位置づけ等により、平成14年4月1日から、緑の半透明の決まった袋で出していただくことになったのです。

その1年前から各町内会などを回って、約半年間で560回ぐらい、この指定袋制度の説明会をさせていただきました。実際にごみを収集した経験の話がよかったからか、おじいさん、おばあさんから人気があったからか分からないのですが、「吉田さん、話に来て」というのが結構ありまして、560回中120回ぐらいは私一人で話に行きました。日曜日などは朝2回、昼2回、晩2回というようなハードスケジュールの中、何とか560回を部内の職員の協力のもとでやったおかげで、4月1日にふと家の窓を開けて見たら緑の半透明で出ていまして、市民の方々に大変感謝したという思い出があります。

その平成14年4月1日、ちょうど指定袋で「やった!」と思っていたときに、今の行政経営推進室に異動となりました。そのときの仕事は何かというと、尼崎市は財政状況が非常に悪くて、平成15年から5か年、経営再建プログラムに基づく取組をやっていかなければいけない。それに当たっては市民の皆さんに説明していかなければいけない。指定袋で説明会をやった人間がいるから、その人をということで引っ張られたのではないかと私自身は思っているのですが、平成14年の4月からは1年間、経営再建プログラムの説明会の担当をさせていただきました。そのときに市長が白井市長に替わられまして、市民の方々と対話をしようということで、年明けからタウンミーティングを実施したのですが、そのときの司会等をやらせていただきました。

ちょうどそれが落ち着いたころ、尼崎市で事務事業評価システムを導入していたのですが、その部分で身近な改善が何かできないかということになりました。福岡市がやっていた「DNA運動」という非常に素晴らしい運動を勉強して、尼崎市でもやってみないか、一度勉強して欲しいかということでも私自身チャンスをいただきまして、福岡市の「DNAどんたく」の報告書を読ませてもらったのですが、そのときに、こんなことを役所でやっていいのかなというのが第一印象でした。ノリが学生時代の文化祭のような感じで、本当に楽しく、しかも成果を上げている。すごいなと思いました。

そして、「DNAどんたく」の3回目を実際に見に行かせていただきました。朝早くに福岡に入って、報告書に出ている、ある区役所に行き、話を聞かせていただいたのですが、今までは各課で取り組んでいたのが、区長を筆頭に区役所全体で取り組んでいるという、非常にレベルアップしているなという内容に感心しました。

前日の午後、9時半ぐらいまで準備を手伝って、朝のリハーサルから見せていただきました。最後は実行委員会の打ち上げにまで連れて行っていただき、その中で「DNAどんたく」「DNA運動」のノウハウをいろいろと教えていただいて、それにプラスアルファの味付けをして、尼崎市として「YAAるぞ運動」に取り組んだのが平成15年度です。

1. 「YAAるぞカップ」参加チーム名

今出ているのが、昨年度の第1回「YAAるぞカップ」にエントリーしていただいた113チームのチーム名です。今までも尼崎市は数々の行財政改革に取り組んできましたが、それ

はある一部の職員がやらせる側で自分たちの処方せんを示し、ほとんどの職員はやらされる側で自らやる意思のないままやらされてきました。その改革もある一定の成果を上げていたのですが、尼崎市においては長年そういった改革をやったこともあり、かなり限界に近づいていました。

そういった状況のもと、今までの改革とは違い、みんなに楽しみながらやってもらうのだということを分かってもらうために、職場の活動推進者に集まってもらった最初の研修で、まずはチーム名からこだわってほしいという願いをしました。そうしたところ、事務局としても感心した名前が多数見受けられて、まずは成功かなと感じたところです。

(1) CADいさん、図面ちょうだい！

私が個人的に気に入ったチーム名の一つが「CADいさん、図面ちょうだい！」で、これは教育委員会の施設課の取り組みです。尼崎市には幼稚園から養護学校まで入れて90校園ほどあるのですが、その図面が手書きで、改築や工事のつど鉛筆で書き替えていました。職員がそれぞれ書くので線の太さも違いがありますし、手間だということで、空いている時間を見つけてみんなで図面をCAD化していこうという取り組みをされ、平成15年度で約4割方やっておられます。

(2) 資産4×3＝活用

これは証券会社のコマーシャルみたいなのですが、市政情報センターにある情報政策課の取り組みです。この施設は地下1階地上3階建ての建物で、複数の課が入っています。書類が

どこにあるか、備品がどこにあるかという管理ができていなかったので、「Y A Aるぞ運動」に取り組むことで一度それを整理してみようと。情報政策課というのはまさにITの専門部署です。地下1階から地上3階までの図面をエクセルに落とし込んで、そこの部屋をクリックしたら備品がずらずらと出てくるというシステムを作り上げました。

(3) 151A (いちごいちえ)

これは「175R (いなごらいだー)」からヒントを得たようなのですが、この名前をつけられたのは50歳代の男性職員です。ある保健センターの取り組みなのですが、乳幼児健診等で来られる市民の方々との出会いを大事にしていこうではないか、憩いの場となるようにしていこうではないかということで、パンフレットスタンドの整理やアンパンマンを使った分かりやすい案内表示などに取り組んでおられました。

(4) 印刷まるごとハウマッチ

次は、「市報あまがさき」を発行している広報課の取り組みです。尼崎市には年間約2億円の印刷製本費の予算がありますが、それで作っている印刷物を半プロ的な目から見たら、仕様を見直すことでけっこう削減できるのではない



かということで、「ちりも積もれば山となる作戦」と名づけて、庁内で発行している印刷物を取り寄せて仕様を見直す提言をされています。

私自身なるほどなと思ったのは、尼崎市には市民プールが7か所あるのですが、その窓口で買う入場券というのは、入り口で渡したら切って終わりなのです。ということは、もっと小さくてもいいのではないかと。また、掲示する期間が1か月もないポスターはコーティングする必要はないのではないかとか、そういう提言をされました。

(5) キャプテン白☆井

うちの市長の名前は白井です。それを取ったのかと思ったら、チームのキャプテンと副キャプテンの名前が白畑と井上だったのです。それで「キャプテン白☆井」、やられたなという感じでした。ここの取り組みとしては、今まで紙ベースでやっていた三役のスケジュールをすべてデータでやることにした結果、かなりの紙を削減したと。また、交際費の削減、日刊紙の購読の変更というような形で、かなりの成果を上げておられます。



(6) 中図範派やなー

これは「中途はんばやなー」と読みます。少し前に中途はんばにはやった、尼崎出身の漫才師「ちゃらんぼらん」のギャグなのですが、中央図書館の模範となる職員の一派ということで、いいとこ取りした中央図書館のチーム名です。何をしたかという、まず、図書館の入り口に職員の顔写真入りの掲示板を張りまして、職員が図書館にいる年数ごとに星印をつけています。1年から2年は星一つ、3年から5年は星二つ、司書を取っておられたら「司書を持っています」というようなコメントを入れた写真を張って、お客様をお出迎えしようということです。

それ以外にも、「ちょっと前までベストセラーコーナー」というものを作っています。中央図書館では、けっこう貸出冊数も多くて返却も多いのですが、その返された本をすぐにしまうのはなかなかたいへんな状況でした。そういつたときに、一回返ってきた本のうち少し前まではやっていた本は、「ベストセラーだったときにはなかなか借りられなかった本も、今なら借りられますよ」ということをお示しして、いったんそこに置いてしまう。そうすることで、市民の方には「読み忘れはございませんか」という案内、職員の仕事上では、効率的に空いた時間にしまうことを可能にしたという一石二鳥の取り組みもしています。

また、ふだん市民の方の目に触れることのない書庫を年1回見学するツアーを、「書庫探検隊」ということで募集したら、かなりの応募者が来たそうです。3か月ほど前のNHK教育テレビで、慶応義塾大学の糸賀先生という方がこの中央図書館の取り組みを紹介されまして、そのときに「兵庫県のある図書館ではこういう取

り組みをしています」ということをおっしゃったようなのですが、それを見ていた中央図書館の館長が、テレビの放送が終わるなり糸賀先生に「今度は尼崎市とはっきり言ってください」というメールを送ったようです。

(7) こんなことでトラブッTEL場合課

次は保健企画課の取り組みです。保健企画課は保健所にあるのですが、保健所には健康増進課や生活衛生課など四つの課が入っていて、その代表電話がすべて保健企画課にかかってくる。各課の中にもたくさんの係があって、電話がかかってきたときに、その仕事はどこでやっているかがなかなか分からない。大体この辺ではないかと振ってみたら違うところで、また回されて、「いつまで待たせるんだ」という市民のお怒りの言葉を受けることが数々あったそうです。そこで、電話便利帳というものを作ろうではないかということで取り組まれています。

その電話便利帳というのは、業務と、担当者、その担当者の上司、内線の電話番号を書いたシンプルなもので、すぐ電話を振れるようにしたらいいということで必要最小限のデータを入れた電話便利帳を作り、所内の方に使っていただいて、不都合がなかったかを聞きながら改善を加えていったということです。また、紙ベースだけではなく、行政事務支援システムで1人1台当たっているパソコンの電子ファイリングにそれを入れまして、例えば「市民検診」をクリックすると、対象者、受付時間、料金など簡単な案内ができる項目が出てくるようにして、一時的な対応はだれもができる形の取り組みをされました。これについては摂津市の「ATOMS運動」の発表大会に呼ばれまして、とても素

晴らしいという声をいただいています。

(8) トシビアの泉

これは「トリビアの泉」をもじっているのですが、都市局の総務課の取り組みです。局総務というのは、所管課や財政課との調整などだけでこう超勤時間が多い状況になっています。そういった状況のもと、自分たちが仕事をやって困ったことや、こうやったらうまくいったというようなことをメモに取り、ティッシュペーパーの空き箱をリサイクルした「なんでだろうボックス」に入れて、定期的に職場のミーティングの中でその情報を共有したと。そうすることで事務がスムーズに行くようになり、結果としてかなりの超勤時間を削減されています。

(9) 0892 (おやくに) 立ちます中央福祉

これもなかなか読めなかったのですが、素晴らしいネーミングかなと思います。50歳代の女性の方が名づけられました。中央福祉事務所では来庁者に分かりやすい案内に取り組んでおられます。ここでびっくりしたのが、「0892」というのは中央福祉事務所の郵便番号の下4けたなのです。そういう形で、かなり凝ったネーミングのもと、各職場でさまざまな成果を上げていただいています。

2. 平成15年度の取り組みテーマ

平成15年度は、市民サービスの向上に約半分がチームが取り組んでいました。業務の進め方の改善も約半分、職場環境の改善が27%、社会的責任が21%ということで、113チームが取り組みました。

3. 第1回「Y A A るぞカップ」

平成16年の2月20日、約1年前ですが、局予選を突破した20チームがグランプリを目指すということで、尼崎市役所第1回「Y A A るぞカップ」を開催させていただきました。お手元の『「Y A A るぞ運動」の概要』という資料に、決勝大会に出られた20チームのチーム名や取り組み内容をまとめていますので、またご覧になっていただければと思います。

審査委員長は関西学院大学の石原先生、副委員長が永田先生ということで、尼崎市施策評価委員の委員長と副委員長にお願いしています。以下、市長、助役、収入役の三役に、午後1時から6時半ぐらいまで審査をしていただきました。昨年は1回目ということで全く広報はしなかったのですが、石原先生、あるいは稲澤先生という方の口コミにより、約20の自治体から約50の方がお見えになりました。

黄色になっているのが尼崎市に代表チームを送っていただいたところで、名古屋市は私どもと同じように昨年度から「なごやカップ」を開催しております。1回目は2年前のクリスマスイブにされたのですが、大変不評だったので、昨年は12月22日にされています。うちからも「ゲッツ J o b」というチームを派遣して、かなり皆様に感動いただきました。また、元祖「DNA運動」の福岡市から来ていただいたのと、大阪の摂津市から、「明るく、楽しく、面白く、みんなでよくする摂津市」という「ATOMS運動」からも代表チームに来ていただいています。

4. 「Y A A るぞ運動」とは

「Y A A るぞ運動」は、業務の進め方や職場

環境を改めて見つめ直し、よりよくしていく職場単位での実践活動です。実際に仕事をしておられる方がいちばん仕事について分かっている。だから、自分たちにできることをできるところからやっていただく。やらされるのではなく、自分たちがやらなければいけないことを自分たちで自主的にやっていただく。言い換えますと、自分たちの腕の見せどころを出していただければと考えています。

5. 「Y A A るぞ運動」実施の背景

冒頭にも申し上げましたが、尼崎市の財政状況は悪化の一途です。一般会計で大体1800億円ぐらいですが、そのうち平成9年度で905億円というのが市税収入のピークでした。それからたっと落ちまして、今では700億円を切るような状態です。一方、阪神・淡路大震災の復旧・復興で約700億円以上借金をしたことによる公債費の支払い、あるいは、生活保護の受給者の割合が神戸市を抜いて兵庫県で1位になっています。そういうことで、どうしても支出しなければならぬ義務的経費のうち、人件費については、ここ8年間ぐらいで職員を約800人減らしているのに減っているのですが、公債費と扶助費がかなり増えています。市税収入がかなり落ちているのに対して義務的経費が増えているということで、収入と支出に大きな差が生じてきているという状況です。

そういった状況のもと、チャレンジ精神を発揮する機会が減少していたと。新しいこと、変えてみることに立ち向かって物事を成し遂げる経験が少なくなっている。何かにチャレンジして、その成功したことがまた新たなチャレンジにつながっていく、まずはそういう成功体験を

できるだけ多くしていただきたいという思いで実施しています。

6. 「Y A Aるぞ運動」実施の目的

実施の目的ですが、すべての職員が自分たちの職場の課題を見つけ、自ら積極的に課題の解決に取り組み、業務の改革改善につなげていく力を高めていき、職員の意識改革のきっかけとするとともに、チャレンジし続ける職場文化・職場風土を醸成していただきたいと考えています。

7. 「Y A Aるぞ運動」のネーミング

平成15年度施政方針で示された「夢、アシスト、あまがさき。」の頭文字を取りまして「Y A A」。それと、改革改善を「やるぞ」、改革改善することが「あるぞ」という思いを込めて、「Y A Aるぞ運動」と名づけさせていただいています。

8. 「Y A Aるぞ運動」の基本精神！

「Y A Aるぞ運動」には基本精神がありまして、これも福岡の「DNA運動」の「『できる』から始めよう」をまねさせていただいたのですが、「や」は「やらされるのではなく、自ら進んで『やる』」。「あ」は「あきらめないで。とにかく『やってみる』」。「る」は「ルックアップを忘れずに『やっていく』」。この「る」はなかなか出てきませんが、ちょっと反則技で片仮名を使っているのですが、向上する、上を向いていくことを忘れないでやっていく。最後の「ぞ」は「ぞっこん楽しみながら『やりつづける』」です。これは「存分に」でいいのではないかとかなり言われたのですが、私の世代は

「シブがき隊」の世代で、「Z o k k o n命（ラブ）」という歌がはまりました。「ぞっこんとは最上級のほれ方さ」というのがありまして、最上級に楽しんでいただきながらやり続けてほしいという思いを込めさせていただいています。

9. 役割分担

局長はオーナー、部長は監督、課長はコーチ、そして、主に課長補佐級以下の活動推進者をキャプテンと呼びまして、階層ごとに研修を実施して運動の推進に努めています。

10. 「Y A Aるぞカップ」への道

5月からキャンプに入りまして、エントリーが113チーム。そして、7月から各職場で改革改善運動をやらしてもらいました。局予選やプレーオフを経まして、書面参加18チームと発表参加20チームに出していただき、報告書大賞、あるいはグランプリを選んでいただいています。

11. 目指せ報告書大賞！

「Y A Aるぞカップ」「Y A Aるぞ運動」イコール発表しなければいけないという思いになったのでは、参加する方が減ってくるだろうと。改善はするけれども発表は嫌だという声が当初からありましたので、113チームのうち、発表したいチームに手を挙げていただく方法をとりました。ただ、発表はしたくないけれども、事務局として見ている中でかなりいいことをやっている、この取り組みはよそにも知ってほしいという取り組みも数多くありましたので、そうしたことから書面参加チームを出していただいています。

縦130センチ、横90センチぐらいの紙に、

A4・1枚の報告書を拡大していただいたのですが、そのまま報告書を拡大したのが18チームのうち5チームで、残りの13チームは壁新聞のように写真を張るなどしていただきました。参加いただいた方々に「Y A Aるぞ運動」のロゴマークのシールを1枚張っていただいて、そのシールがいちばん多かったところを報告書大賞として、職員表彰規程の奨励賞ということで表彰させていただきました。

組織票が動くのではないかとということで、他都市から来ていただいた50人ほどの方のシールには黄色のマーカーを塗り、職員には白いシールを渡しました。組織票が動いたかなというおそれがあったら、他都市の方の点数を少し上乘せようかと思ったのですが、結果としてはどちらにしてもいちばん多かったのが報告書大賞になっていました。

12. 「Y A Aるぞ運動」成功のポイント

実際にやっている人間が言うのもあれなのですが、1年目としては、見ていただいた皆さんが「すごかった」という印象を受けられたのも事実です。私自身成功した要因と感じているのは、まず1番目が、5月の末から6月の頭で5回行った基本研修すべてに、白井市長が最後まで参加いただいたことです。今まででしたら、最初あいさつはするけれども、途中で帰ってしまうということがあったのですが、特に活動推進者の課長補佐以下の研修に来られた方は、市長と1時間半から2時間ほど一緒に研修を受けられた、一緒に空間を共有できたということがかなりうれしかったようで、それがまた一つやる気に火をつけたのではないかと思います。

また、褒めることと楽しむことの徹底という

形で、いい取り組みは大いに褒めるとともに、楽しんでやってもらえるような仕掛けを事務局としてさせていただいています。

13. 様々な仕掛けとネーミング

(1) ロゴマークの募集・決定

まず、このロゴマークですが、けっこうかわいいと思いませんか。4000人ほど職員がいますので、だれかこういうのが得意な人がいるだろうということで募集した結果、10人から13点の応募がありました。最終的に実行委員会のメンバーと市長とで選んでいただいたのですが、その中で二つ、どちらもいいなということになりまして、運動と「Y A Aるぞカップ」(発表大会)のロゴマークを選んでいきます。「Y A Aるぞ運動」のロゴマークに選ばれた作品は市長の名刺に使うということで募集をさせていただきました。今、市長の名刺には「Y A Aるぞ運動」のマークが入っています。私の名刺には「Y A Aるぞ運動」と、裏には「Y A Aるぞカップ」のマークが入っています。

素晴らしいマークを作っていただきましたので、第1回「Y A Aるぞカップ」の開会の際にこのお二方に来ていただきまして、市長から感謝状をお渡しいただきました。これも一つの褒めることの徹底という形でさせていただいています。ちなみに、「Y A Aるぞ運動」のマークを作られたのは50代前の建築部の係長、「Y A Aるぞカップ」のほうは55歳を超えておられる建築部長です。

(2) 親しみやすいネーミング

また、親しみやすいネーミングということで、「市長がゴー」というのがあります。これは、

出先中心なのですが、各職場で頑張っておられるチーム、ユニークな取り組みをやっておられるチームを市長と事務局が訪問し、意見交換などをさせていただくというものです。昨年度も6チームほど回らせていただいたのですが、そのうちの4チームが実際に決勝大会までコマを進めたということで、かなり効果がありました。

取り組みを見せていただくとき、市長は「いいですね」「いいですね」とまずは褒めていただいていた。その中で、1チームに一つずつくらい、市長自身が気づいたことを、「これもいいですけども、こうしたらどうですか」とアドバイスされるのです。やっている人も、「あ、いいアドバイスを聞いた。やってみようか」と。決勝大会に来たときには、「市長にアドバイスいただいたことができています」という報告をしていただくということで、いいように、いいように回っているといった状況です。

それから、「助っ人宅急便」というのは、困ったところがあればいつでも飛んでいきますよ、何かありましたら事務局の吉田までメールなり電話なりください、すぐに飛んでいきますよということです。最初はたくさん来たらどうしようかという心配があったのですが、私一人だけで何とか行けるぐらいの件数でした。しかも、午前中に電話をいただいたらその日のお昼には行くという形ですぐに対応し、やる気のある人間の気持ちをできるだけ大事にしていこうと努めました。

それから、「YU-くぞ職場」というのは、吉田の「Y」と、今回の運動にかかわっていただいているUFJ総合研究所の「U」を取ったのですが、私とUFJの担当者の方とが職場に押しかけていくということです。昨年度は113

チームのうちの半分以上を訪問して、意見交換をさせていただきました。

それプラス、今年度については「市長がゴー」の友達版ということで、「助役の“どう”」と「収入役の“どう”」を作り、両助役にも1回ずつ、収入役にも何回か職場に出向いていただいています。

また、研修などの際には、できるだけサッカーに例えて表現するというので、楽しみながらやっていくような形の徹底に努めています。

(3)「第1印象グランプリ」の実施

次に、「第1印象グランプリ」というのを実施しています。昨年度113チームの取り組みが出てきたのですが、よそのチームの取り組みも知っていただきたい、よそのチームのいい取り組みも褒めるということの徹底をしたいということで、チーム名と取り組みテーマを見て自分がいちばんいいと思ったものに投票していただきました。

参加チームと実行委員会のメンバーで計107票の投票があったのですが、グランプリが、アミノ酸の宣伝から取ってきた「燃焼系²コスト式（こんな運動してみたら）」クリーンセンターという焼却工場での取り組みです。ここは第1回「YAAるぞカップ」でも見事グランプリに輝きました。119人の職員が三つの工場に分かれているのですが、そこでそれぞれの取り組みを進めて、電気を売るのをできるだけ多くして収入を増やしたり、ボイラーに使う燃料をできるだけ少なくしたり、薬剤の投入をいろいろテストして、いちばん効率的なやり方はないかとか、あるいは、皆さんがそれぞれ資格の取得に努めたとか、いろいろな

取り組みをされました。

第2位が「お助け隊『ほのほの』ただ今参上」ということで、これは心の教育相談室です。学校の先生からの相談、あるいは保護者からの相談に対応されているのですが、その対応をできるだけきめ細かに、来られたらすぐ対応していく方法をとっていくということで、先生あるいは保護者というお客様にとって相談しやすいような改善をされています。

もう一つは、大西保育所の「分別戦隊ゴミワケレンジャー参上」という取り組みで、もう4年ほどやっておられます。僕の時代はゴレンジャーだったのですが、その何とかレンジャーにかけまして、燃えないごみに分ける「モエナインジャー」、燃えるごみに分ける「モエルンジャー」、リサイクルごみに分ける「マツカエルンジャー」という三つのレンジャーがいて、その着ぐるみのようなものを作って、地域の公園に行って子供たちとダンスを踊ったり、「ゴミワケごみ箱」を保育所に置いて、牛乳パックのリサイクルなどの取り組みを進められています。

第3位は「“あし”は地球を救う」ということで、これは消防局の総務課です。消防局で事務的なことをやっている総務課の職員がかなり肥満になってきているという状況がありました。たまたま総務課の事務所が5階にあったので、とりあえずみんなエレベータを使わないで階段を使おうと。ただ単にやったら面白くないので、1階から5階の往復を1点として、月間MVPとか年間チャンピオンを作るなどして取り組みを進めています。

それから、「きっちりやっちはよ帰り隊」は市民局の総務課での取り組みです。総務課はい

ろいろな調整等があって、かなり超勤が多いところですが、できるだけそういった業務に無駄はないかということを見直して早く帰ろうとされたのですが、忙しさのあまり、取り組みのほうはあまり進まなかったようです。

これ以外にも、「白うとばなれの発想で賞（白井市長賞）」、「中なか期待できるで賞（中村助役賞）」、「江え感で賞（江川助役賞）」というふうにして市長と両助役の頭文字を取った賞をつけさせていただいて、表彰状だけをパソコンのメールで送らせていただいています。

この第1印象グランプリに選ばれたチームの8割が、決勝大会にも出てきていただいています。

（4）「局予選」の実施

113チームにエントリーいただいた中で、45チームが発表したいと手を挙げていただいたのですが、その45チームに各局ごとに予選をやっただきまして、局の代表17チームを選びました。特に出先の方などは、これまでは局長とあまり顔を合わすこともなかったけれども、自分たちの頑張っている姿を見ていただいて、局長から「ごっついええ取り組み、頑張ってるな」と言われた。それだけでもよかったと満足している声を聞くなど、局予選ということで局長、部長たちとコミュニケーションが図れたという状況も伺いました。

（5）「プレーオフ」の実施

局予選をすべて見せていただいたのですが、本当に惜しいなというチームが数多くありました。そこで、局予選で惜しかった9チームに集まっただき、実行委員会のほうで敗者復活

戦をやって3チームを選びました。

例えば、三つの部がある局の割り当てが三つですと、役所的な考え方からか、その三つの部から一つずつ出してきたということもあったのです。そういった中、やはり皆さんが見ておられて、あそこよりあっちがよかったのではないかという雰囲気もありまして、一生懸命頑張っている人が「認められないからやる気がなくなった」ということにならないよう、プレーオフを実施して3チームをすくい上げました。実際にこの3チームのうち2チームが、特別賞、あるいは審査員特別賞を受賞しています。

(6) 「なるほど・ザ・やあるぞ」の紹介

もう一つ、惜しくも局予選で敗退した24チームの取り組みの一部を、「なるほど・ザ・やあるぞ」ということで、第1回「Y A Aるぞカップ」の最後に紹介させていただきました。惜しくも予選で落ちて本選に出られなかったのですが、やはりいい取り組みをして成果を上げておられる。その成果というのは、そこの課だけ知っていたのでは意味がない。できるだけ尼崎市全体に知っていただきたいという思いもありまして、各チーム一つずつ紹介させていただきました。

「なるほど・ザ・やあるぞ」「いい取り組みはマネしよう」ということで、24チームの写真を一枚ずつ入れて、どういった取り組みをしたかということを紹介させていただきました。いちばん上が、最初にご説明した「151A」という小田保健センターの取り組みです。パンフレットスタンドにチラシを入れるのですが、入り口からすぐのところにありますので、自動ドアが開いて風で飛んでしまう。あるいは、市民の

方が取ったらすぐ乱雑になってしまう。そこで、種類ごとにクリアファイルに入れたところ、飛ばなくなって、整理がしやすくなったから市民の方も取りやすくなった。そういうことでチラシを持って帰られる方が増えて、保健センターの取り組みを分かっていたいただきやすくなったということです。こういったことは、やろうと思ったらどこでもできると思います。

次は、先ほど「トシビアの泉」で言いました「なんでだろうボックス」です。自分たちが困ったこと、こうしたらいいよと教えてあげたこと、こうしたらうまくいったことなど、気がついたときにメモ用紙に書いて入れておいて、定期的に職場ミーティングで情報を共有して、いいことをみんなでまねすることで事務の効率化につなげていったということです。

いちばん向こう側が、見事報告書大賞を取った神崎保育所の取り組みです。「おたんじょうびおめでとう」ということで、その誕生月の子供の写真を張っています。これは何をしたかといいますと、今まで、保護者と保育所のコミュニケーションということで、迎えに来られるときに掲示板に情報を張って流していたけれども、なかなか掲示板を見ていただけなかった。何とかできないかということで、ある保育士のアイ



デアで、掲示板の上にその誕生月の子供の写真を張ったのです。そうすると親がその写真を見て、そのまま下に行って掲示板を見るようになってきたということで、見せたい情報があれば相手が見たい情報と一緒にしたらいいのではないかということをおっしゃっておられました。その結果、60%いっていなかったクラス懇談の参加率が80%近くにまで上がったということです。

また、この神崎保育所は1か月に1回、出前保育といって、近くにあるショッピングセンターに保育士さんが3人ほど出向いて、買い物に来ておられる1歳から3歳ぐらいの子供たちと保護者を集めていろいろな体験をさせておられます。先日見にいかせていただいたのですが、30組ぐらいの方がところ狭しとダンスをしたり、手遊びをしたりしています。今、子供たちの数が減ってきているということもあって、なかなか周りに相談できる人がいないお母さんがいらっしゃるということも実際に見せていただきました。

大体40分ぐらい出前保育をされるのですが、終わってから、1人の職員が片付けている間に2人の保育士が、来ておられるお母さんに、「どうですか。子育てで何か悩み事はないですか」と聞いて回っているのです。1人のお母さんと所長が話をしていたのですが、お母さんが泣きながらしゃべって、それを見て所長も泣いておられて、本当に親身になって子育て支援をされておられるなど。わざわざ出前保育で行く必要はないのですが、自分たちの持っているノウハウで何か役立たないかというようなことで積極的に取り組んでおられまして、今年度も楽しみなチームの一つです。

今までさまざまな仕掛けとネーミングを紹介させていただきましたが、参加チームの皆さんのやる気と頑張りには、本当に事務局も参ったというのが正直なところではあります。最初やるときに、何チーム来るかなというのがすごく不安でした。30チーム来たらいいところかなと思っていたのです。6月ぐらいに申込書を出していただく前に、研修で、帰ったら一度チーム編成をしてみませんか、とりあえず楽しい名前を決めて、キャプテンはだれにするか、メンバーはだれにするか、どういうことをやってみようか、一度みんなで考えてくださいということをお願いして、それと同時にチーム編成届を出してもらいました。それがなんと93チームから来たのです。そのときに、「いけたな」というのが実感としてありました。実際にやっていく中で頑張っておられるチームを数多く見せていただきまして、本当に事務局は参ったというのが正直なところではあります。

14. 「Y A A るぞ運動」1年目の成果

成果としては、「職場レベルでの仕事のやり方の変化や組織風土の変化のきっかけになった」「業務改善を楽しんでやる機運ができた」「職場として大きな成果を上げた」「参加職場において業務改善の取り組みが着実に進みつつあり、一定の成果を上げた」。これは、自己評価書というものを「Y A A るぞカップ」が終わった2月20日ぐらいに113チームのキャプテンに送らせていただいたのですが、そこで返ってきた意見、感想から拾った、参加者の生の声です。

例として、研修の実施時期等の見直しにより、平均参加者が97人から208人に増加したという

のは、「お助け隊『ほのほの』ただ今参上」というところの取り組みです。そこでは教職員の研修も仕事としてやっておられるのですが、今までばらばらにやっていた研修を夏休み期間に集中させたのです。そうしたことによって平均参加者が97人から208人にまで増加したということで、やはり先生方は行きたかったのだけれども仕事で行けなかった、行きやすいときに研修日を設定したことで参加者が増えたということです。

このチームは残念ながら人事異動等で今年度エントリーしていただけていないのですが、今年度は参加者が230人を超えているということで、参加日だけではなく、どんな先生を呼んできたいかという教職員のニーズにこたえた研修を今も実施されています。

次に、超過勤務時間が2年前の4分の1に減少したというところがあります。これは後で発表があると思いますので飛ばしますが、その課以外でも、超過勤務時間が2年前の4分の1に減少しています。また、口座振替済通知についても後で発表があると思います。

それから、早めの納付指導により約3億円の滞納額を防止というのは、住宅管理の、今日来ていただいているところとは別のチームの取り組みです。このチームは、1万828戸ある市営住宅の管理をパソコンでやってしまおうという取り組みをされました。その中で、家賃の滞納が始まってここまでは滞納予報、ここまで来たら滞納注意報、ここまで来たら滞納警報ということで、その段階段階でやることを決められて、統一的な事務のやり方で早め早めの納付指導を行っていきました。その結果、よその市は住宅家賃の収入がずっと下がっているのですが、こ

の取り組みを始めた尼崎市は、下がっていたのが逆にV字型に上がっているのです。その底と上がったところの差が約3億円あるということで、早め早めの納付指導をしたことによってそれだけの滞納防止効果があったのではないかとおっしゃってられます。

また、汚泥を100トン減らしたり、契約電力を100キロワット減らしたりすることで、年間730万円の削減をされています。ここのキャプテンは50歳代の技師の方なのですが、今年、今までおられたところが包括民間委託ということで直営の職員がいなくなりまして、違う浄化センターに配属になりました。そこでもまたキャプテンで頑張っていたいただいてまして、契約電力を150キロワット削減され、年間で何百万かの経費削減に努めておられます。この経費削減が1年だけではなくずっと続くわけですから、かなりの成果かなと考えています。

また、使用済みのファイル約700個、旧帳票用の用紙約3万枚を、行政事務支援システムの中の掲示板で「要りませんか」と訴えかけ、欲しいというところに渡すことでごみをリユースしていった。これが情報政策課の資産活用の一つの成果です。もう一つ、薬品と灯油の節約で年間500万円ほど浮かせたというのが、グランプリに輝いたクリーンセンターの取り組みです。それから、これは水道局の工務課の取り組みですが、現場パトロールの回数を倍増して、市民の皆様の安全・安心のために点検項目を14から23項目に増やすような改善もされています。

それから、ごみを370トン減少というのは、第1回「Y A Aるぞカップ」のトップバッターで発表された中央卸売市場の「新鮮組（誠）」の取り組みです。今までかなりごみについては

ルーズだったところがあったのですが、場内業者の方々も巻き込む中で、場内、あるいは周辺の清掃を定期的にする。また、自ら出たごみは自らの手で何とかしようという意気込みのもと協力してやった結果、12月段階で370トン、前年に比べてごみを減らしています。その後も減っていています。そうすることによって、今まで外部に塵芥収集委託をしていたのですが、平成16年度からは、年間1390万円の委託をやめられるようになっています。

安全意識の徹底による災害件数0件達成というのは、第1回「Y A Aるぞカップ」に出られた「ヒヤリハットして！ゲー」という北部浄化センターの取り組みで、「ヒヤリハット」の事例報告をしていこうと。かなり職員の年齢が高齢化してきた中、安全に作業できるように、各班ごとに自分が作業をしている中でヒヤッとしたことを挙げていただいて、それについて報告していく。ヒヤリとしたことをみんなで共有する。また、それを事前の対策で改善することで、災害発生件数をなくしていこうという取り組みをされていまして、今まで残念ながら年間に1件、2件、3件と災害の発生があったのですが、「ヒヤリハット」報告をやった結果、平成15年度は災害発生件数0件を達成しました。

講演会の合同実施により約40万円の経費削減というのは、各支所にありまして、地元との調整や地域コミュニティの推進をやっておられる、地域振興課の取り組みです。今まででしたら、老人会とか子供会とか、ばらばらに講師を呼んで講演会をやっていたということもあるのですが、そういった講演会を一本にすることによって、いい人を呼ぶ、経費も浮かせるということで、40万円の経費削減となっています。私自身、

これ以上に人集め等の手間がかなり減ったのではないかと思っています。

それから、先ほど言いましたが、神崎保育所のクラス懇談会の参加率が、掲示板の上に誕生日の写真を張って見てもらいやすくなったことで58%から78%になりました。また、園庭開放ということで地域の就学前の子供たちにいろいろと呼びかけて、その参加者が2年前の4倍以上になったという状況です。

15. 「Y A Aるぞ運動」1年目の課題

尼崎市は200ほどの課がありまして、参加したのが113チームということで、半分ぐらい取り組んでいただいています。1915人というのは、活動報告書に書いていただいているチーム人数を足したものですので、自ら取り組む「Y A Aるぞ運動」で頑張っているんだと意識しながらやっているのは、またその半分ぐらいではないかと思います。

実際に全く取り組んでおられないところもあり、取り組んでいるところと取り組んでいないところで温度差があるのも確かです。また、取り組みが途中で進まなかったチームもあります。そういったチームへのサポートをできるだけしていこうということで、事務局としてキャプテンに頻繁にメールを送ったりしているのですが、私からメールが来たら怖いとかいうこともけっこう聞くのですが、メールを送る件数、来る件数は、尼崎市の中でトップではないかと自分自身では思っています。

もう一つ、取り組み内容の質の向上ということがあります。昨年度は1年目だったので、とりあえず何でもいいですと。自分たちの課で何かやりたいことがあったらそれをやってくださ

いということで、机の上の整理、書庫の整理、清掃といったことからでもOKですよと言っていたのですが、今年度については、今回初めて取り組んでくれるチームは何でもいいけれども、2年目のチームはできるだけ業務直結、あるいは顧客志向に基づいたものにレベルアップしていただきたいという形で、取り組みの質の向上に努めています。

ちなみに、今年度は76チームに減っています。多分来年は50チームぐらいになるのではないかと思います。ただ、私の目標は80チームで、初出場のチームが20チーム出てきてほしいと思っていたのです。80チームはかなわず76チームでしたが、初出場は何とか25チーム出ていただきましたので、非常にそのことについてはありがたいなと思っております。

局予選が1月20日から始まるのですが、76チーム中、約半分の34チームが発表したいと手を挙げていただきました。今後局予選、最終予選（プレーオフ）を経て、2月の中旬に第2回「Y A A るぞカップ」をやりたいと考えています。

16. 発表チームの紹介

今日は昨年の中からの2チームに来ていただいています。まず1チームは、審査員特別賞を受賞されました住宅管理第2課の「チェック&チェック」、もう一つは、「やあるぞイメージアップ賞」を受賞されました小田支所市民課の「シアターおだっぺ」、このお二人の発表をこれからさせていただきたいと思えます。

17. 発表をご覧いただく際の基本精神

最後なのですが、先ほど「Y A A るぞ運動」

の基本精神が「や」「あ」「る」「ぞ」であったと思うのですが、発表をご覧いただく際の基本精神を紹介させていただきます。「野球やサッカーの観戦に行き」「あなたが将来が楽しみだと考えている」「ルーキーのプレーを期待と温かい目で見ていただきますと」「存分に楽しんでいただけるでしょう」ということで、発表チームの発表に移らせていただきたいと思います。

「それぞれの役割を果たしながら、親しみやすく明るい施設をめざす」

チーム名：シアターおだっぺ（市民局小田支所市民課）

はじめに

尼崎市役所市民局小田支所市民課の高寺です。「シアターおだっぺ」チームのキャプテンということで発表させていただきます。我々は、人との出会いがあるところすべて劇場であるという認識から、職場そのものを自分たちで何とか演出していきたいということで取り組んできました。

1. 何が問題だったのか

我々は三つの課題を検討しました。まず第1点は、市民の方が市役所について親しみにくいと思っておられるのではないかと。一部では権力的な側面もあるということから、そういうイメージを持たれているのではないかと。2点目には、何かと煩雑で分かりにくいというイメージがあるのではないかと。3点目は、これは我々の職場のことなのですが、年間歳出予算0円の支所市民課でも、何とか自分たちで考えて、自分たちのアイデンティテ

イを見いだして、何か取り組みができないか。そういうことをやってみたいという欲求が職員自身にあったということで、この3点の課題について取り組みをしてきました。

2. 改善の目標

改善の目標として、物的環境と人的環境の充実という二つの目標を掲げました。

(1) 物的環境①—カウンター・案内板等のサインを見やすく

実施内容ですが、具体的には入り口案内板やカウンター上部の案内表示の色分け、番号表示の拡大化、そして、日ごろよく市民の方から聞かれるトイレの表示を、インパクトがあるように漫画で表示できないかということで取り組んでみました。

これが、大体こんなことをやってみようかなということで書いた計画です。

これが完成した案内板です。番号ごとに少し帯の色が変わっていき、案内板と番号表示の色を合わせて表示する形にしています。

これは税務証明や国民健康保険のある2番のカウンターですが、ピンク色で、こういう三角柱の形をしています。

トイレの案内板は漫画で表現してみたらどうかということで、かわいくできているのではないかと考えています。ただ、子供の持っていた漫画を借りてトレースしたので、ひょっとしたら著作権の問題があるかもしれません。トイレそのものにも突き出しの看板をつけてみました。

(2) 物的環境②—季節感のある装飾

案内板や記載台などに季節感のある装飾をと

いうことで、6月にアジサイ、7月にアサガオ、8月にヒマワリなど、それぞれの月に関係があるものを装飾していこうということで取り組んでみました。

これは計画のデザインです。大体こういう感じできたらいいなということです。

実際にやったものですが、案内板の下にアジサイがあるとか、記載台にヒマワリがあるとか、壁面にコスモスを展示したりしてみました。このような取り組みを毎月実施しました。

そして、12月はクリスマスということで、ちょっと豪華にツリーを飾ってみました。

これは、職員がお正月用のミニチュアの門松を製作している風景です。窓口対応のすき間を縫って作っていますので、非常に日ごろ苦勞をかけているなと思っています。

これはミニチュアの和だこです。これを20点ぐらい作りまして、天井からぶら下げたり、壁面に飾ったりしています。

(3) 物的環境③—絵本コーナーの設置

日々窓口で対応している中で、若いお母さんが子供連れで来られるのですが、お母さんが記載したり話をしようと思っても、小さいお子さんがぐずったりして手が離せないという実態があります。そこで、10分か15分程度子供さんを引き離しておく方法はないだろうかということから、小さい絵本コーナーを作りました。

これが絵本コーナーのイメージ図です。

実際に作った絵本コーナーがこれです。割と小さいコーナーなのですが、お母さんから離れていてもしばらくの間1人で絵本を見たり、あるいは、上の子が本を読んで聞かせてあげるとか、利用率はすごく高いです。

（４）物的環境④—ミニギャラリーの設置

これにつきましては、最初、市民グループから作品を借りて展示しようかと思ったのですが、ホワイトボードと立体机一つの非常に狭い場所なので、作品の保管や安全性も保障できないし、十分な作品を展示できないということがありまして、常設用の小さな写真を張ったり、企画展として「浮世絵と江戸時代の旅」というのをホワイトボードに展示しています。

これがミニギャラリーのイメージ図です。大体このようになればいいなということで考えました。

これが企画展です。「浮世絵と江戸時代の旅」ということで、浮世絵の始まりのころからの歴史的なものを展示したり、江戸時代の携帯用の旅行地図を展示した上のほうに安藤広重の「東海道五十三次」とか葛飾北斎の「富嶽三十六景」の一部を展示したりしています。

これは「折り紙のサファリパーク」です。これも職員の渾身の力作なのですが、できるだけ本物に近いような折り紙を選んで作ろうということで、こういう形で作ってみました。ライオン、トラ、ウシ、ワニなど、20種類53体がありまして、徐々に増えてきています。

（５）人的環境

人的環境については、個々の接遇の向上と案内・誘導を充実していこうということで取り組みました。まず、接遇標語を職員から募集しまして、それを職場の中で掲示したり、定例ミーティングで声かけの発声を行って、来庁者の誘導・案内を強化しています。声かけの発声については、「おはようございます」「こんにちは」「ありがとうございました」という三つのフレ

ーズを中心に、毎週月曜日に職員で定例のミーティングをやっています。

2点目は、そろいのユニフォームを使ったアピールです。「乗りマンディ作戦」ということで、窓口がいちばん忙しい月曜日にみんなでそろいの服を着て、乗り乗りでやってみようということで計画はしたのですが、ユニフォームを考えたのが8月ごろで、Tシャツは安いけれども、秋になるとTシャツではちょっと無理かなと。女性が多く、服の選定や費用の問題で、この年については未着手という形になってしまいました。

これが標語の表示です。「さわやかに ほほえみかえす カウンター」ということで、こういう形で柱に表示しています。

3. こんなこともありました（エピソード紹介）

市民が装飾の作り方を尋ねに来られ、作った職員が資料を差し上げたという事例がありました。また、絵本コーナーでお年寄りや年長の子供さんが小さなお子さんに絵本を読み聞かせる光景をよく見るようになりました。元気すぎる子供たちが、おもちゃや折り紙の動物で怪獣ごっこをして騒いだという困った例もあります。

それから、知らない間に展示が増えていたということもあります。近所のおばちゃんだと思うのですが、親子鶴や樹木の折り紙を作って、



サファリパークに勝手に置いていかれる人もおられます。

平成15年度、阪神タイガースがちょうど優勝したときでしたので、ちょっとした乗りで優勝マジックをカウンターに置いたら、近所の方が大きなくす玉を持ってきてくださいました。マジック10ぐらいからマジックのポールとトラを設置しまして、市民の方にも楽しんでいただけたかなと思っています。

4. 取り組みを振り返って

チームの取り組みのセールスポイントは何かというと、市民の方と従来にないコミュニケーションが図れたということです。勝手に作品を置いていってくれたり、窓口に来られて仕事以外のことで職員と話されることが多くなりましたので、そういったコミュニケーションもとれるようになったのではないかと思います。

今後の課題ですが、1点目に、チームの個々が小さなことでも「まず、やってみよう」という姿勢と、活発な想像力と情熱を持ち続ける。2点目には、継続できるものはまず継続していく。そして、3点目に、近隣の市民の方ともっと楽しめる取り組みを模索して、地域に根ざした施設を目指していこうということです。

そういう形で平成15年度の発表をしまして、平成16年度についてはニューバージョンという形で、何か新しい取り組みも入れてみたいと思ったのですが、さまざまな事情があって新しいこともできなくて、今年は残念ながら「Y A A るぞカップ」に参戦できない状態になってしまいましたが、今後も頑張りたいと思います。

以上で「シアターおだっぺ」の発表を終わらせていただきます。ありがとうございました。

「チェック&チェックー事務改善への取り組み」

チーム名：チェック&チェック（都市局住宅部住宅管理第2課 収納管理担当）

はじめに

尼崎市役所住宅管理課から参りました北村です。「チェック&チェック」というチーム名で、第1回「Y A A るぞカップ」に参加しました。今日はチーム代表ということで、1年ほど前に発表させていただいた内容に基づいて、もう一度この場で再現したいと思います。

1. 主な業務内容

「チェック&チェック」、これはグルメの食べ歩きの本ではありません。チェックにチェックを重ねることによる事務改善の取り組みです。

課の名前が示すとおり、私たちは市営住宅の管理を業務としていますが、その中でも市営住宅家賃の決定、決算を含んだ家賃の収納管理に係の仕事としています。家賃決定の事務量は膨大で、収納管理は手間がかかる事務です。周りから見れば、単に定型事務なのではないかという疑問があるかと思いますが、平成10年度より、入居者の家賃はその世帯全員の収入や住宅から受ける便益によって決定される応能応益家賃に移行しました。分かりやすく言うと、入居者全員の収入を毎年報告していただくことによって初めて家賃が決定でき、決定される家賃は入居者それぞれによって違うという制度です。

では、市営住宅にはどれぐらいの部屋数があり、どれぐらいの人が入居しているかというと、実に1万世帯、2万人以上の方が入居されています。2万人以上の方から提出された書類をもとに、1万世帯もの家賃をそれぞれに決定する

わけですから、その忙しさは想像を絶するものです。

さらには、収入が同じであれば家賃が同じという甘い制度ではありません。市営住宅には公営住宅だけではなく、さまざまな種類の住宅がありまして、種類ごとに家賃の算定方法が異なります。また、部屋の広さ、家賃減免の適用などによって家賃が異なります。

2. さまざまな問題の発生

住宅家賃が相当手ごわいことが分かっていたのだいたところで、実際に職場ではどういう事態だったかという、実にさまざまな問題が発生していました。特に、超過勤務時間については係員6人で年間2500時間弱、平均して1人当たり月に34時間となっており、繁忙期には月100時間突破も当たり前、超勤予算も半年で消化という偉業を成し遂げました。

3. 問題へのアプローチ

こういった状況にあったため、何とかしなければという気持ちは係員のだれもが持っていました。そこで、まずは問題がどこにあるのか業務分析を行ったうえで、みんなが話し合い、それぞれが勉強することによってアイデアを形あるものにしていきました。また、話し合うこと、意見を出し合うことにより相互理解ができるという効果も現れました。こうなったらしめたもの、あとはアイデアを実行するだけです。「とにかく始めよう」がキーワードです。

4. 具体的な取り組み内容

それでは、実際の取り組みについて代表的なものをご紹介します。当初、入居者から提出し

ていただく収入報告書は所得枠の欄が空欄であり、すべての人に課税証明書などの資料の添付を求めていました。そして、書類の審査段階で、これとは別に税務データと突合していました。

ここで発想の逆転です。最終的に税務データで報告内容を確認するのなら、最初から所得額を印刷して本人に確認してもらったかどうかというアイデアが出ました。そこで、公営住宅法の趣旨、規定をまず押さえ、情報政策課、課税課に働きかけて協力を仰ぐことができました。その結果、平成13年度より、収入報告書に所得額の印刷を行うこととなりました。その効果は絶大で、入居者からは添付資料を用意していただく必要がなくなり、収入報告書を提出する際の書類のチェックにかかる時間も激減しました。また、書類整理にかかる時間も大幅に減ることとなりました。その結果、今まで課全体で収入報告業務を行っていましたが、係だけで業務を行うことが可能になりました。

次に、入居者からの問い合わせにかかる時間をなるべく短縮するために、収入報告状況をパソコンで管理することとしました。受付日や審査結果のデータをそのつど入力することにより、収入報告書が提出されているかどうか、書類の不備があるかどうかを即座に把握できるように



なりました。そのため、入居者からの問い合わせがあった場合でも、すぐに現在の状況を伝えることができるようになりました。また、入力したデータをもとに、書類に不備がある方などへの通知文も即座に作成可能になりました。

これは添付書類に不備のある方への通知文ですが、住所や氏名を印刷できるようにし、さらには窓開き封筒に対応するようにしました。また、入居者からの問い合わせを想定して管理番号をあらかじめ印刷し、すぐに検索・応対可能な仕組みもさりげなく備えています。

5. 取り組みの結果

このような事務効率化への取り組みにより、平成14年度には超過勤務時間が激減しました。平成15年度にはさらに減り、かつての面影は消えてしまいました。平成13年度には係員6人で年間2491時間に及んでいた超過勤務時間が、平成15年度には年間700時間となり、実に2年間で28%にまで超過勤務時間が圧縮されることとなりました。

6. さらなる事務改善

しかし、それでも我々は手を緩めず、さらなる事務改善を行いました。その一つは、家賃支払い方法の口座振替の推進です。新規入居者への口座振替100%を達成するとともに、既存入居者への推進についても随時行っています。その結果、収納管理業務の簡素化、期限内納付を進めることができました。この2年間で納付書を利用していた世帯が4920世帯から3450世帯と1400件以上も減ることとなり、この取り組みは現在でも着々と実績を上げています。

さらに、事務自体の見直しも行い、従来行っ

ていた口座振替済通知書の発行を廃止しました。そのことによる郵送料などの削減により、年間約350万円の経費節減を図りました。

まだまだ続きます。このチームの名前の由来ともなったチェック&チェックも忘れてはなりません。より正確な事務を執行するために、また、入居者への信頼を得るために、事務内容の確認はダブルチェック、クロスチェックは当たり前です。目を変え、人を替え、ミスを事前に防止する策を日夜研究しています。

本当はまだまだ改善報告はあるのですが、時間の関係もあり、ここではご紹介できないのが残念です。

7. 今後の課題

まずは、今までの取り組みを再評価し、より一層発展させるということです。さらには、今いるメンバーが替わったとしても、事務改善の内容を継続して運用できるような仕組みを作ることが急務となっています。現在マニュアルの作成や事務進行表の作成を進めています。

8. メンバー紹介

最後になりますが、これは平成15年当時のメンバーです。平成16年度になり、人事異動があったり、住宅管理が2課と1課に分かれていたのが一つの課になるなど、若干組織体制も変わっているのですが、平成15年度にはぐくんだ芽は失われておらず、まだまだ改善の余地があるところについては、さらに改善を進めている状況となっています。

以上で発表を終わりたいと思います。ありがとうございました。