



# カイゼンニュース

2019.1 編集/発行 都市戦略本部 行財政改革推進部

## 職員が実践したカイゼン事例の紹介

11月12日に開催した「カイゼンさいたまマッチ」では、6月の改善強化月間で職員が実施した7,572件の中から選ばれた6事例を発表しましたが、発表事例以外にも、市民サービスの向上につながる改善が多く実践されていますので、その一部を紹介します。

改善タイトル	取組の内容 (具体的な取組、取組の観点等)	振り返り (取組の効果等)
発券機案内表示 を分かりやすく	来庁者がどの係で手続きをとるべきか分かりづらかったため、具体的な手続き内容の案内を表示し、発券機の案内を分かりやすくした。	番号札の引き間違いが減るとともに、窓口対応中の職員が、他の市民の方から手続き場所の質問を受けることが減り、待ち時間の短縮につなげることができた。
証明書の見本の 作成	証明書の見本を作成し、各証明書の違いが、すぐに分かるようにした。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・証明書の取り間違い防止につながった。</li> <li>・証明書の説明時間を短縮できた。</li> </ul>
窓口対応時に 所要時間を ご案内	時間がかかりそうなときは、「お時間大丈夫ですか」、長くかかりそうなときは、「～分くらいかかりそうですが大丈夫ですか」と伺う。先の見通しを示し、不安やイライラを軽減したいと考えた。	<p>お待たせする市民の方の不安等を軽減することができた。</p> <p>また、相手の状況や気持ちを確認し、時間の見通しをお知らせできたことで、冷静に作業ができた。</p>
施設マップを 作成し窓口 に掲示	窓口において、市・県・国などの施設の場所を聞かれることが多く、改善前は、その都度マップを広げていた。そこで、市で作成しているガイドマップをベースに、シールを活用して施設の所在案内ができるようにした。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の所在、最寄り駅などの案内をスムーズに行えるようになった。</li> <li>・混雑などで対応しきれない時にも、マップにより、施設の場所を確認していただけるようになった。</li> <li>・職員も施設所在の全体像が見え、対応力の向上につながった。</li> </ul>

改善タイトル	取組の内容 (具体的な取組、取組の観点等)	振り返り (取組の効果等)
がん検診無料券の誤交付の防止	対象年齢以外の人に無料券を交付しないよう、申請書に年齢を記載する欄を足し、視覚的に注意しやすいようにした。	申請書を見るだけで年齢がすぐに分かるようになり、対象者年齢の確認を強化できるようになった。
消防車両見学者への防災広報	消防車両を離れたところで見ている親子に、シールと火災予防パンフレットを渡し予防広報を行った。庁舎の見学ができることや消防団のPRを実施した。	とても喜んでもらうとともに、防災への関心を持ってもらえた。消防業務は市民の方の協力が欠かせないため、このような取り組みは、お互いの距離が縮まり、とても有意義だと感じた。
交通事故等の未然防止	区役所の職員に対し、外出した際に、『道路に穴があいていた』『照明が切れていた』などを見つけた場合には、情報提供してもらえるよう周知した。(くらし応援室)	多くの目によって確認することで、事故が起きる前に危険を回避することができるようになった。
忘れ物の注意喚起	傘の忘れ物が多いため、注意喚起を促すポスターを作製した。雨が止んだ後などに目立つ位置に配置した。(公民館)	利用者の皆さんの目に届き、傘の置き忘れが減った。
外国籍の保護者へ写真を加えた説明	日本語が分からず意思の疎通が困難であったため、写真入りの説明を行った。	言葉だけでは伝わらないことをカバーすることができた。
園行事の様子を保護者に発信	園行事の様子を写真とともに掲示し、保護者に発信した。日中の子ども様子を知ってもらい、関心を高めてもらうことができた。	掲示を見た保護者からは、「楽しそう」と声を掛けられるなどの反応があった。園の様子を知ってもらう機会の一つになったと感じた。
みんなで守ろう“親子マーク”	親子で通る約束になっている、保育園通用門の開閉や階段の出入り口に、文章だけではなく、マークを使用し保護者と子ども達に、安全の意識づけができるようにした。	子どもが保護者を呼んで待ち、一緒に開閉する姿がみられるようになった。なお、掲示する前には、各クラス子ども達に、マークの意味を知らせ約束の確認も行った。

カイゼンさいたまッチで発表した6事例については、こちらのページを御覧ください。

[トップページ](#) > [市政情報](#) > [政策・財政](#) > [行財政改革](#) > [一職員一改善提案制度による取り組み](#) > 「第9回カイゼンさいたまッチ」を開催しました！