

一職場一改善運動の実施

沖縄県

○ 取組の概要

平成 15 年 3 月に策定した「新沖縄県行政システム改革大綱」の推進項目として、一職場一改善運動を実施。15 年度は「かりゆしリーダー」（課長補佐等）を中心に県庁の全職場（227 部署）で実施。

○ 沖縄県の概要



沖縄県の概要

県庁所在地

● 沖縄県那覇市泉崎1-2-2

人口

● 1,372,388人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

〇 取組について

1. 取組の背景

沖縄県では、平成 13 年度から、いわゆる「お役所仕事」と言われるような仕事の進め方（横柄で形式的、スピードが遅い等）を解消し、やさしさと暖かみのある行政サービスの提供を目指した「かりゆし行政サービス運動」に取り組んでいる。

平成 14 年度までに「県民意見箱の設置」、「総合案内の改善」、「行政活動のコスト表示」等 20 項目の取り組みを行ってきましたが、平成 15 年度から取り組んでいるのが「一職場一改善運動」である。

※ かりゆし（嘉例吉）：沖縄独特の熟語。めでたいことや縁起のよいことの意。

2. 取組の具体的内容

- ・ 「一職場一改善運動」の実施概要：
平成 15 年度～平成 17 年度実施。（運動期間は、いずれも、10 月～ 12 月。）
- ・ 「一職場一改善運動」の目的：
「一職場一改善運動」の目的は、職場における改善運動をとおして職員の意識改革を推進するとともに、全庁挙げた行政改革の取り組み姿勢を県民に示すことにある。
- ・ 「一職場一改善運動」の視点：
 1. 職場の活性化
 2. 職場環境の改善
 3. 電話や窓口対応等マナーの向上
 4. 経費節減
 5. 事務の効率化
 6. 情報公開の推進
 7. その他県民サービスの向上
- ・ 「一職場一改善運動」の特徴：
 1. 各課（室）に運動推進責任者として「かりゆしリーダー」（課長補佐等）を設置すること。
 2. 各課（室）毎に、「運動実施宣言書」を作成し、実施する内容と結果を県民に公表すること。

3. かりゆし行政サービス運動推進会議の委員（各部局等の主管課長）が中心となり、各部局等が主体的に取り組むこと。
 4. 優秀な運動については、部内審査・最終審査を経て行政サービス賞を知事から表彰している。
- ・ 「平成 16 年度一職場一改善運動」における留意点：
 - 1、全職員参加による運動を徹底すること。
 - 前年度、一部職員のみでの取り組みが見られ、職場全体の運動となっていなかったため。
 - 2、必ず「新しい改善運動」を実施すること。
 - 前年度の実施テーマは、当然、今後も継続すべきであるため。
 - 3、電話対応や名札着用等の「基本的なマナー向上」以外の運動を実施すること。
 - 前年度、基本的なマナーの向上への取り組みが全体の3割を占め、この項目については、従来から全庁的に取り組んでいるものでもあるため。
 - ・ 「かりゆしリーダー」を対象とした研修：

平成 15 年度に、「一職場一改善運動」の取り組みを支援し、同運動の気運を高めるため、県内を 4 会場に分けて、「職場改善研修会」が実施された。

内容は、「企業におけるカイゼン活動（QC サークル活動）」などに関するものであった。

3. 取組にかかる事業費

- ・ 総務部行政改革推進室の費用（千円）

平成 15 年度 3,978 （人件費相当分）

平成 16 年度 1,932 （ " ）

（平成 15 年度事務事業自己評価より）

4. 取組の体制

- ・ 運動の取り纏めは、「総務部行政改革推進室」
- ・ 運動そのものは、「かりゆしリーダー」（課長補佐等）を中心に県庁の全職場で実施。

5. 取組の成果

- ・ 平成 15 年度の全運動数は、230 運動であった（複数実施した職場があったため）

- ・平成 15 年度「かりゆし行政サービス賞」： 表彰される 6 カ所の職場は、各
部局による一次審査で推薦された 33 運動の中から、各部局等の主管課長で構
成する「かりゆし行政サービス運動推進会議」の最終審査を経て最優秀賞ほ
か 4 賞、及び全庁展開運動を決定した。

最優秀賞 「行革ゆんたく運動」（総務部行政改革推進室）

優秀賞 「快適な療養環境作り」（福祉保健部県立中部病院）

県民サービス賞 「親切・ていねいな来所者案内」（福祉保健部中央保健所）

意識改革賞 「一個人一業務改善」（企業局経営計画課）

全員参加賞 「ごみ分別収集減量大作戦」（商工労働部浦添職業能力開発校）

全庁展開運動 「文書管理の一元化」（企画開発部交通政策室）

6. 今後の課題

- ・今後の課題は、運動内容の充実を図り、毎年レベルアップを図る必要がある。