

# 全庁的業務改善改革実践運動（きたかみ Ping!Pong!Pang!運動）

## 岩手県北上市

人口：93,473 人

面積：437.55 km<sup>2</sup>

### 取組の概要

各職場、各職員がそれぞれ担当する業務において、業務の効率化や職場の活性化そして市民サービス向上などをめざして全庁的な業務改善運動に取り組んでいる。

義務化した品質管理運動として進めるのではなく、職員における真の気づきと行動改革を促す形で、自主的かつ能動的な活動として位置づけている。

合言葉は、「仕事の改善点に **ピン** と気が付く人材づくり、アイデアを **ポン** と出せる気軽に話せる環境づくり、思わず **パン** と手を叩く改善内容をめざします」である。

### 取組の紹介

#### 1 取組の背景

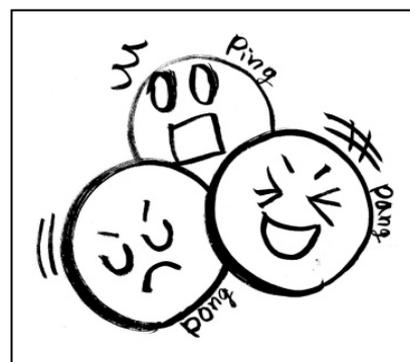
従来からそれぞれの職場では日常的に業務改善が行われていたが、それが共有されていなかった。優れた取組を一部署での取組にとどめるのではなく、他部署においても取り入れられるような仕組みを構築する必要性を強く感じていた。

また、とかく業務改善、行財政改革といった取組はマイナスイメージでとらえられがちだが、そうではなく遊び心を持ちながらみんなで楽しむような取組にしていきたい。そして優れた取組をみんなで認め、ほめたたえ、マネできるような組織文化へと変革していきたいという思いから、平成 18 年度にスタートした。

#### 2 取組の具体的内容

各職場、各職員がそれぞれ担当する業務において、自らの課題を自らの手で見つけ、その課題を解決するために自由な発想により改革・改善への取組を実践する。

具体的テーマとしては業務の効率化、職場の活性化、市民サービスの向上、コスト削減などをめざして自主的に取り組んでいる。



きたかみ Ping! Pong! Pang! 運動

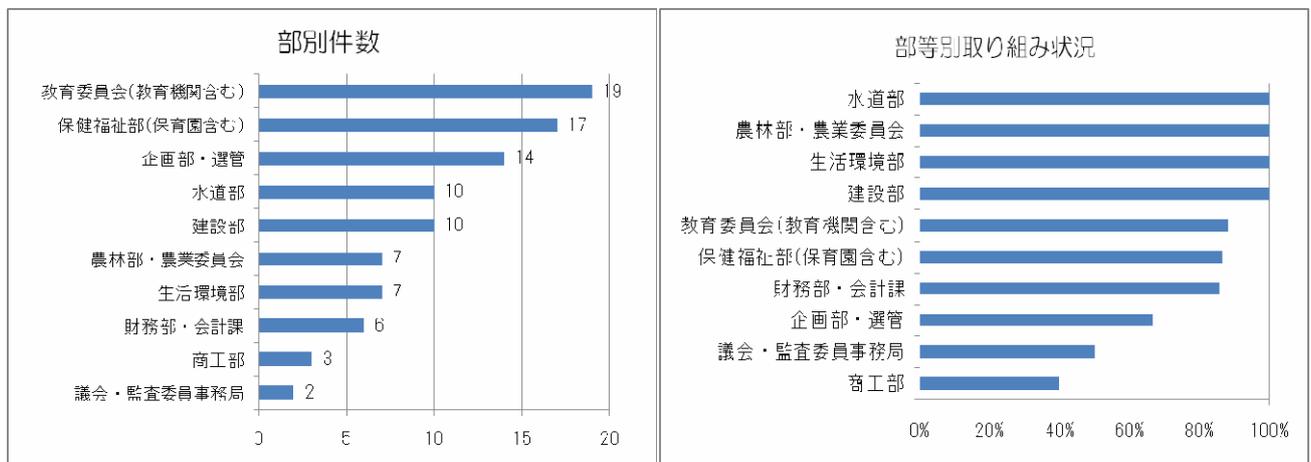
シンボルマーク

各課等での改善事例を全庁的に共有し、認め、評価するために、事例発表会（**きたかみ Ping ! Pong ! Pang ! 祭**）を開催している。発表会の前に各部長が所管する課等の取組みを審査（部内審査）して、優秀事例として各部長から推薦されたチームが発表会に出場する。

また、業務改善運動を全庁的に推進するために、若手を中心とした公募職員 20 人による推進委員会を組織しており、庁内への普及啓発や発表会の企画・運営等に当たっている。

### ◆平成 18 年度 Ping ! Pong ! Pang ! 運動の取組内容

54 課等から 96 件の改善計画書が提出された。件数別では、教育委員会、保健福祉部が多い。これは全保育園・幼稚園の積極的な取組によるもの。



類型別で最も多いのは、現在の業務を深化&進化させた改善であった。効率化やサービス向上を目的とした改善は、どの職場でも汎用できそうなものが多くあった。インターネットを活用した改善、省エネルギーに力点をおいた改善も目立った。

No.	類型名	内容	割合
1	バージョンアップ型	業務の深化、サービスの充実、新たなサービスの開発、仕事の目的・使命の再考	19.8%
2	コウリツアップ型	事務等の効率化、書類・資料の整理、保管方法の見直し、勤務体系の工夫	16.7%
3	サービス・マナーアップ型	窓口業務のサービス向上、住民ニーズの反映	15.6%
4	ハッシン型	情報発信、情報公開、ホームページの有効活用	14.6%
5	エコ型	省エネルギー・省資源、環境への配慮プラスα、環境教育	12.5%
6	ハウ・レン・ソウ型	情報の共有、コミュニケーション強化、組織力向上	10.4%
7	キョウドウ型	市民・市民活動団体・地域等との協働	3.1%
8	スキルアップ型	職員のレベルアップ、バックアップ体制づくり	3.1%
9	コストイシキ型	コスト縮減、コスト意識の醸成	2.1%
10	カツヨウ型	財産の有効活用	2.1%

### 3 取組の効果

平成 18 年度には庁内だけの取組みであったが、平成 19 年度には一部事務組合も業務改善運動に参加するなどの広がりを見せている。

若手職員を中心に、運動に積極的に関わる職員が増えてきている。

職員のプレゼンテーション能力の向上にも大きく寄与している。

職場内コミュニケーションの向上にもつながっている。

#### ◆平成 18 年度発表会「きたかみ Ping! Pong! Pang! 祭」審査結果

大賞	収納課収納係 現場で起きた問題は職員一人の問題ではなく、係全体の問題として解決していこう (交渉内容やトラブル事例の職員間での共有、税制専門担当の配置)
優秀賞	地域づくり課地域支援係・協働推進係 「週間業務ウォッチ」(係を超えて業務予定等を共有する) (スケジュール共有、共有ファイルを見ながら自席での打ち合わせ、会議時間の短縮) 中央学校給食センター&北部学校給食センター 「給食食材購入方法の変更について(競争性の導入)」 (大量購入、単価比較、見積り競争等による給食食材単価の抑制)
熱演賞	財務部契約検査課 わたしの仕事、検査します。 (入札制度改革から文書簡素化まで様々な取組みにより約333万円の効果)
山形賞 (特別賞)	都市計画課 成らぬは人の為さぬなりけり 第1章 (段ボール箱に替え再生プラスチック製野菜コンテナを文書保存箱として活用)
ネーミング賞	農林部農政課 奥山浩樹 「きたかみPing!Pong!Pang!運動」



#### **4 取組中の課題・問題点**

取組スタート後、数年経過した頃に発生するであろう「マンネリ感」をいかにして防いでいくか。

また、初期の目的が薄れ、業務改善運動に取り組むこと自体が目的になることをいかにして防いでいくか。

#### **5 住民（職員）の反応・評価**

平成 18 年度の発表会については、市民にも公開して開催したが、概ね好意的な感想が寄せられている。

また、他自治体からの参加者も東北六県から 50 名を超す参加があったことから、関心の高さがうかがえる。

#### **6 今後の課題**

- ・ 業務改善運動の定着と深化
- ・ 職員提案制度と業務改善運動とのリンク
- ・ 同様の取組みをしている他自治体とのネットワークの強化

#### **7 今後取り組む自治体に向けた助言**

先進自治体の担当者から直接話を聞く機会をもつことをお勧めしたい。さらに可能であれば先進自治体の改善運動発表会を直に見ることを強くお勧めしたい。「百聞は一見にしかず」である。

当市も始めるにあたって福岡市、尼崎市、名古屋市、富士市、山形市等の取組みを参考にさせていただいた。

また、平成 18 年度には業務改善運動に積極的に取り組む全国 9 つの自治体が山形市に集い、全国都市改善改革実践事例発表会（ALL JAPAN-やまがた☆10）が盛大に開催された。その流れを受けて、新たにに取り組む自治体も増えており、今後も全国的に更なる広がりを見せることになりそうである。

#### **（参考）当該取組内容の関連ホームページ**

<http://www.city.kitakami.iwate.jp/main.asp?fl=show&target=3&id=1000064649&clc=100000071&cmc=1000007308&cli=1000007312&cmi=1000007324>

**担当部署：政策企画課**