

行政視察報告

日向市議会総務企画常任委員会

2012(H24)年10月22日～24日

- ・福井県鯖江市
「市民が主役のまちづくり」
- ・京都府長岡京市
「進化する事業仕分け」
- ・大阪府八尾市
「やおちよい変え運動」

委員

岩切	裕
富井	寿一
甲斐	敏彦
日高	和広
三樹	喜久代
黒木	末人

市民が主役のまちづくり

—市民主役条例—

福井県鯖江市

人口 68,824人(平成24年4月1日現在)

面積 84.75km²

(10月22日午後 視察)



「市民主役条例」とは

(2010(H22)年4月1日公布、前文＋全12条)

□ 制定時の市民向けキャッチコピー

- 未来に夢と希望の持てる鯖江の実現に向けて
- ふるさとを愛することから始まる**鯖江ブランドづくり**
- 参加と協働による地域経営を目指して
- **市民が主役を明文化。「新しい公共」の担い手は私たちです。**

□ 条例の理念、内容など

- **「私たち」(「市と市民」)が主語**
- 市民が主役、責任の自覚
- 市民に寄り添い自主自立の行政運営
- ふるさと学習、鯖江ブランド創造
- 地産地消、地域づくり、市民参画等

～自分たちのまちは
自分たちがつくる～

市民主役条例を制定

**市民が
主役を
明文化**

～「新しい公共」の担い手はわたしたちです～



※広報さばえ平成22年5月号から引用

市民主役条例 前文

鯖江の地には、先人の礎のもと育み築かれた歴史、伝統、文化、産業、そして豊かな自然とすばらしい環境があります。

地域社会の在り方や生活のスタイルが多様化する中、これらの貴重な宝を受け継ぎ、更に新たな価値を加えることで、住みたい、住んでよかったと思える鯖江を創造し、子や孫たちに手渡していかなければなりません。

わたしたち(市民および市をいう。以下同じ。)は、市民一人ひとりの前向きな小さな声を集め建設的な大きな声とすることにより、思いを一つにし、ふるさとの再生に向けて喜びや痛みを共有、共感できるまちづくりを目指していきます。

ここに市民の参加と協働で、未来への夢と希望が広がる鯖江をつくるために、この条例を制定します。



制定までの経緯ースタートは体操ワールドカップー

- 1995(H 7)年10月 第31回世界体操競技選手権鯖江大会
- 1999(H11)年 4月 市民活動センターの立ち上げ(旧図書館)
(鯖江市市民活動交流センター誕生)
- 2003(H15)年 8月 まちづくり推進条例制定(前文+25条)
(鯖江市市民活動によるまちづくり推進条例)
いわゆる「まちづくり条例」の一つ。
資金融資制度の整備(9条)、市民協働推進課意義の設置(10条)
市民協働パイロット事業(17条)、パートナーシップ協定(18条)
- 2004(H16)年10月 現牧野市長誕生
スローガン「市民が主役のまちづくり」
「みんなで作ろう、みんなのさばえ」
- 2009(H21)年11月 「条例制定委員会」(市長の諮問機関)設置
* 産業界・市民団体・区長会役員、学識経験者、公募市民計16名
* 「ふるさと産業部会」、「地域自治部会」、「市民参画部会」の3部会で、
条文検討に入り、翌年2月1日、第6回会議で案文確定。(審議3ヶ月)
- 2010(H22)年2月3日 市長へ提案書(条例案)提出
- 2010(H22)年3月議会で、ほぼ原案通り提案全会一致で可決、成立
- 2010(H22)年4月1日施行

制定後の展開－「七夕協定」・「提案型市民主役事業」－

- 2010(H22)年7月 **「市民主役条例推進委員会」**発足
 - * 任意団体、策定委員会で議論して発足(委員11人)
 - * 「市民主役条例」の旗振り役兼市民窓口
- 2010(H22)年7月7日 **「七夕協定」締結**

(「鯖江市市民主役条例の推進に関する協定」)

 - * 任意団体「市民主役条例推進委員会」と市が、七夕の日に協定締結
 - * 「七夕に誓う、七つの約束」として、7項目。
(「七夕に誓う七つの約束」として7項目(お互いの役割と責務明記))
- 2011(H23)年度～ **「提案型市民主役事業化制度」導入**
 - * 3部会のうち「市民参加部会」の条例理念実現協議の中で考え出され、「政策提言」として出された。
- 2009(H21)年11月 制定委員会」(市長の諮問機関)設置
- 2010(H22)年4月1日施行



「鯖江市市民主役条例の推進に関する協定」

「七夕に誓う、七つの約束」(七夕協定)

- ・1つ 協定の目的・市と「推進委員会」の協力、役割分担
- ・2つ 協定に関する原則・対等、自主性尊重、情報交換、協力
- ・3つ 七つの役割と責務

◇「条例推進委員会」の責務

- ①市民意見、要望を集め、条例推進への反映、②市民団体との連携・具体化へ自主的に行動、③市民への啓発・理解促進、④市民主役のまちづくりに関し市へ提案、⑤情報の公開、⑥プライバシー保護、⑦行政との情報交換・意見調整

◇「市」の責務

- ①必要な情報提供、②必要な場所の提供、③提案の市の施策への反映、④必要経費の予算の範囲内での負担、⑤市職員の委員会への積極参加、⑥専門家派遣、調査活動支援、⑦要望があれば、担当課と意見調整等の実施

「鯖江市市民主役条例の推進に関する協定」

「七夕に誓う、七つの約束」(七夕協定)

- 4つ 相互の連絡調整について
 - * 「条例推進委員会」と市は、全体の運営に関し、調整が必要な事項について適宜、会議を開催する。
- 5つ 協定の期限
 - * 協定の期限は、締結の日から2年間
 - * 両者異議ないときは、自動延長在り
- 6つ 責任と報告について
 - * 「条例推進委員会」と市は、互の責任を持ち協力を続ける。
 - * 共に実施状況を市民に報告する義務を負う。
- 7つ その他
 - * 協定に定めのない事項で今後協定遂行上必要なものは、両者の合意で協定に追加できる。

「提案型市民主役事業化制度」とは

□ 趣旨・概要

- 鯖江市の公共的な事業の中から市民が「新しい公共」の担い手として自ら行った方が良いものを「市民主役事業」として創出することで、**公民の役割分担を見直し、市民の自治力を高める**ことを目的とする。
- 具体的には、市の事務事業の中から市民団体、事業者等に委託、民営化等の提案を募り、市民による事業を創り出す。

□ 提案を募集する事業

- 行政が実施するより、住民サービス及び費用対効果の向上、事業の広がり等改善が期待できるもの
- 市民が誇りややりがい、楽しみを持って参画できる事業で、事業の実施が人づくり、市民同士の連携強化、**市民の自立につながる事業**

□ 応募できる団体

- 市内で活動している民間の営利、非営利法人(NPO等)、または法人以外の団体(市民活動団体、地域づくり団体等)で、実施能力を有する団体

「提案型市民主役事業化制度」・実績

審査は市民中心の審査委員会が実施。事業費、人件費を交付、事業報告も必須

□平成23年度(第1回)

65事業について改善提案を募集。15団体から24事業・29件の改善提案。
審査を踏まえ、9団体、17事業の採用決定。

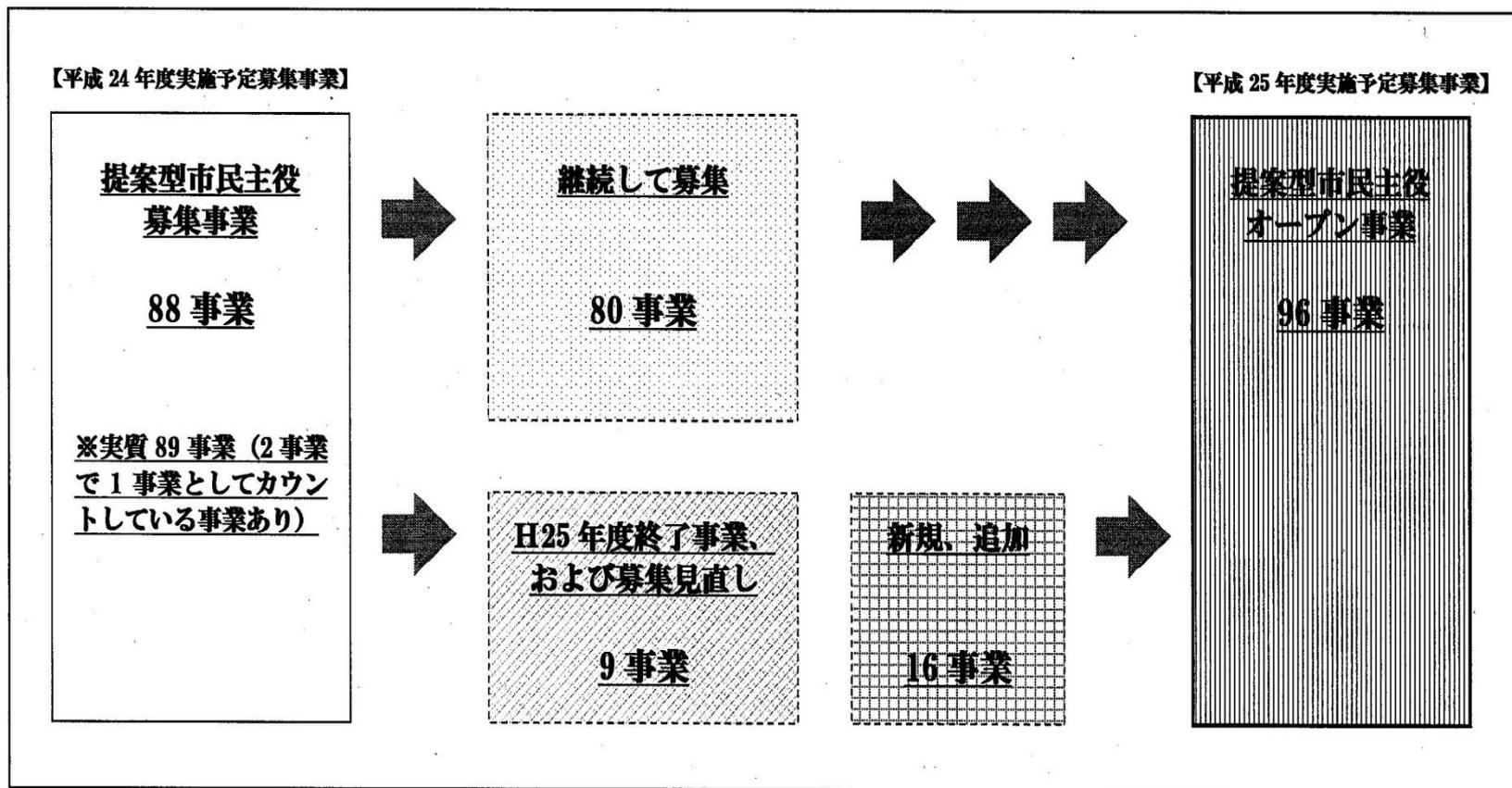
□平成24年度(第2回)

88事業について改善提案を募集。17団体から31事業・36件の改善提案。
審査を踏まえ、13団体、21事業の採用決定。

□採用事業(平成23年度、合計約1,700万円)

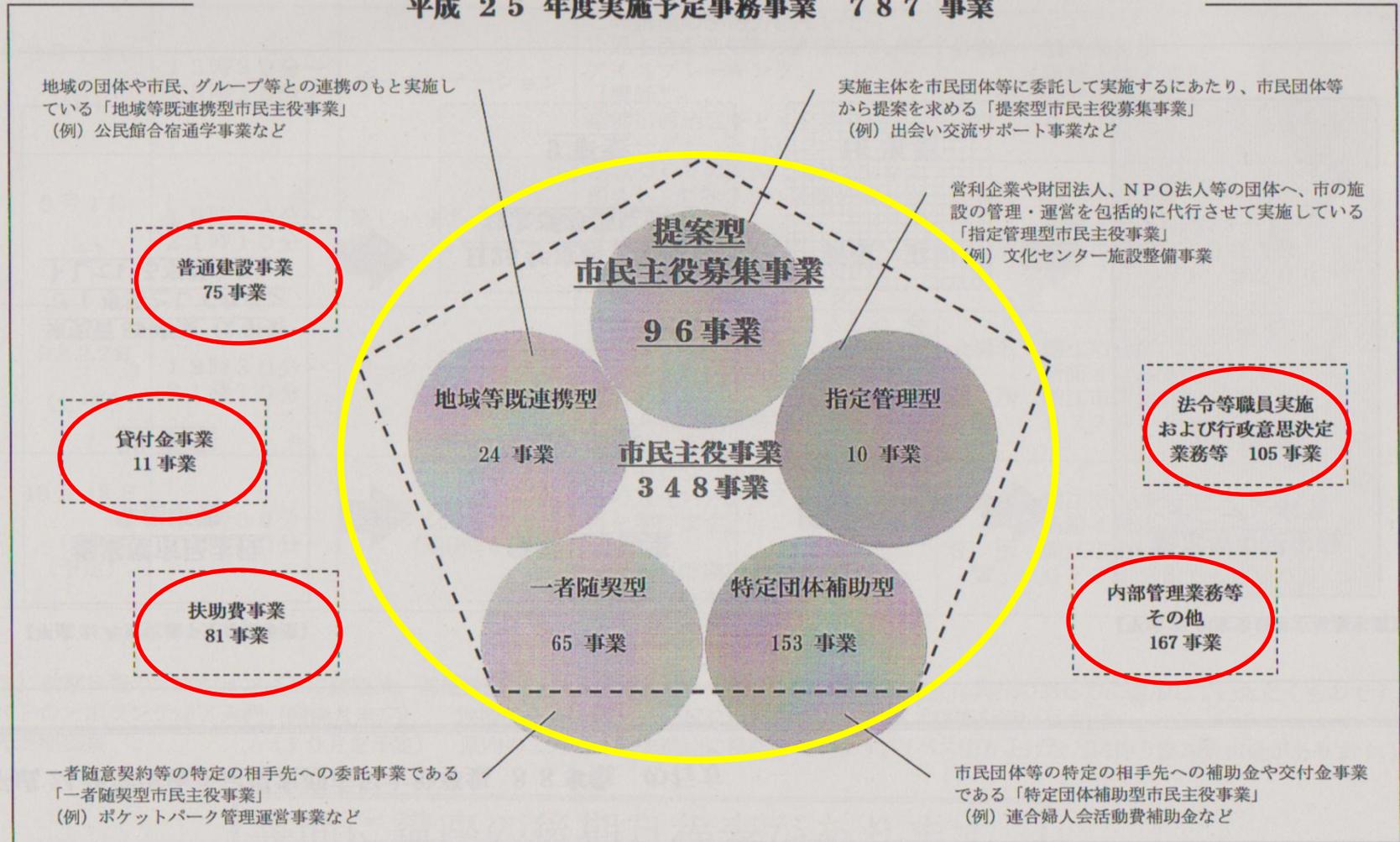
- ・ 就職支援事業(エルコミュニティ、95万円)
- ・ 市民主役による家族あいのりの旅(鯖江百景を巡ってみよう)支援事業
(株式会社ウォンツ、55万円)
- ・ 市民主役による買い物袋持参啓発事業(鯖江市連合婦人会、6万円)
- ・ 畜犬登録事業(一般社団法人ふくい動物愛護管理支援センター、40万円)
- ・ 市民主役による男女共同参画啓発事業他5事業(「夢みらいWe」、454万円)
- ・ 市民主役による生きがい講座(NPOコンフォートさばえ、406万円)

平成 24 年度実施予定提案型市民役募集 88 事業 の行方



※行政視察資料より引用

平成 25 年度実施予定事務事業 787 事業



鯖江市視察を終えて、委員の所感

- 地域自治会の加入率94%という数字からも分かるように、元々のボランティアへの意識の違いと、「人材育成への投資」という考え方は官と民の役割の見直しにも役立つと考える。
- 考えながら走っているというのが現状といえるが、これまで何処の自治体でも取り組んだ経験がない先進性を有していることは間違いないように思う。「鯖江型新しい公共」の今後に期待し、注目したい。
- 本市においても市民からの提案の取り入れシステムを見直し、組織改正を含めて改革を進めるべきと考える。
- 市民のパワー、行政に委ねない意識と行政の市民主役のまちづくりの意識、我慢強さが実行されている。市民参加の～NPO等と自治区の温度差が大きい。事業の内容が多岐に渡り、全部を把握するに至らなかった。
- 市民が主役のまちづくりの発端は、平成7年に行われた世界体操選手権大会が大きなウェイトを占めているようであった。地方都市でのあの国際的な大会の開催は、強烈な印象として残っている。これらの大きなイベントを成就させたことが市民参加、参画の大きな要因になり、又、行政がその時、その時点の機運に市民との情報の共有が地域づくりの基本になっていると思った。

進化する「事業仕分け」 —事務事業点検の取り組み—

京都府長岡京市

人口 80,101人(平成24年12月1日現在)

面積 19.18km²

(10月23日午後 視察)



「事業仕分け」について

政策シンクタンク「構想日本」(加藤秀樹代表)が考案

○ 内容

行政が行っているあらゆる仕事、事業(行政サービス)等を特定の基準にしたがって仕分けする

○ 「仕分け」の基準

1. その仕事・事業が「必要か」否か。
2. 必要だとして、「実施主体」はだれか。
行政の仕事か民間の仕事か。
3. 行政の仕事だとして、その「担い手」は、
それは、国か県か、市町村か。

○ 仕分けの方法

- ①「外部の識者」を加え、②「公開の場」で議論する。



長岡京市の「事業仕分け」・経過-1-

行政改革手法、事務事業点検の一環

□第3次行財政改革大綱（H23年度～27年度）

◇二つの理念

- * 市民とともに進める接続可能な都市経営の推進
- * 市民満足度を高める行政サービスの質の向上

◇二つの統一

- * 総合計画と計画期間の統一（平成23年度～27年度）
- * 総合計画の6つの重点方針の統一
 - ・ 効率的な行財政運営の推進
 - ・ パートナーシップの推進
 - ・ 積極的でわかりやすい情報発信による情報共有
 - ・ 行政サービス向上のための民間経営手法の活用
 - ・ 公共施設や設備の適切な維持・更新
 - ・ 部局横断的な取り組みの推進

実現のための行動計画・61項目の「アクションプラン」

長岡京市の「事業仕分け」・経過-2-

「内部評価」から「外部評価」、「市民評価」へ

□2004 (H16) 年度～ 事務事業点検 (所管課内部で)

(評価ではなく、事業目的の再確認、課題の拾い上げ。HPで公開)

□2009 (H21) 年度 「事業仕分け」の試行的導入 (~22年度)

(目的は、「仕分け」の結果ではなく、

仕分けの「視点」を生かすこと)

◇実施主体は「行財政改革委員会」(庁内組織)・「政策推進課」所管

- ・ 4月 実施要領作成
- ・ 5月 職員研修実施
- ・ 6月 「仕分け」対象事業の選定を各課に依頼
- ・ 7月 対象事業を確定
- ・ 8月7日 「仕分け」実施、結果をHP公開
- ・ 9月 仕分け結果の対応を各課に照会、10月に各課ヒアリング
- ・ 11月 各課の見直し点検シートを財政課へ提出、予算査定資料



長岡京市「事業仕分け」の実際-1-

「内部評価」から「外部評価」、「市民評価」へ

□実施者「滋賀大学地域連携センター・事業仕分け研究会」

（「構想日本」が認める唯一の「事業仕分け」外部組織）

◇仕分け体制（1班6名「まとめ1人、外部委3人、市民委2人」の2班体制）

- ・コーディネーター（進行、整理、まとめ）2人（滋賀大学）
- ・外部委員6人（滋賀大学）
- ・市民委員4人

（公募委員2名、市の「行財政健全化推進委員会」の公募委員2名）

◇仕分け対象事業 20事業（22年度）

- ・事業費70万円以上
- ・法令上、実施方法等に自治体の裁量がある
- ・外部の意見を聞く必要がある
- ・一定の期間継続している



長岡京市「事業仕分け」の実際-2-

「内部評価」から「外部評価」、「市民評価」へ

◇進め方(基本的な「事業仕分け」スタイル通り、1事業約40分)

- ・所管課職員事業内容説明(5~8分)
- ・仕分け委員の質疑・応答(30分)
- ・仕分け委員が仕分けシートに記入(2分)
- ・結果を札で示しコーディネーターがまとめ

(「不要」、「要改善・改革」、「現行通り」)

□結果

◇仕分け対象事業 20事業(22年度)

- ・不要 4事業(総務課文書管理事業、障害福祉課診断書料扶助、下水道接続推進員事業、子供会リーダー研修会)

- ・民間委託化、あるいは委託先見直し3事業

(観光パンフレット作成事業、高齢者等配食サービス事業、キャンプ場管理)

- ・事業内容、規模見直し 13事業

予算(平成22年度)・206,000円(委託料、公募委員謝礼等)

「事業仕分け」から「市民評価会」へ

平成23年度、「外部評価」から「市役所事業の市民評価」へ

□事業仕分けの効果ー外部からの視点の獲得

□「市民評価会」へステップアップ(平成23年度～)

◇構成 1班6人(学識経験者2人、市民評価委員4名)

◇進め方 ほぼ「事業仕分け」方式(一事業50分)

- ・事業の解説(約5分)
- ・事業に対する質疑応答・議論(約20分)
- ・事業の仕分け(見直し・現行通り・市の事業として不要)
- ・仕分け結果にもとづいて、事業のこれからについて議論(約25分)
- ・今後の事業について提言

□「事業仕分け」との違いについて

- ・事業の効果について検証する
- ・存廃より、事業の効率的且つ効果的な手法について議論
- ・事業の背景を踏まえ、今後の在り方について議論



平成23年度(7月30日実施)

市役所事業の市民評価会の結果(提言)

※本提言が、事業の今後の方向性を決定するものではありません。

担当部課名		事業名	これからの取り組みに向けた提言
企画部	女性交流支援センター 市民協働・男女共同参画政策監	男女共同参画フォーラム開催事業、男女共同参画推進事業	<ul style="list-style-type: none"> ・施策の重要性が市民に伝わるようにしてもらいたい。 ・可能な限り、事業内容、担当を分かり易くして欲しい。 ・企画管理部門が事業を持つのは例外であるので、政策監からセンターへ事業を移管することを検討して欲しい。
総務部	総務課	文書管理事業のうち、広報板維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・基幹的なものを残すこととし、その基準を決め、自治会から基準を基に残置要望を募る。それ以外は順に撤去もしくは自治会に移管し、段階的に市の事業の縮小を図る。
環境経済部	商工観光課	八条ヶ池周辺維持管理事業のうち、水上橋の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・市民や観光客から寄付を募ったり、地元財産区や長岡天満宮など関係者と調整し、(改修箇所)の調査資金を調達して調査を行う。
健康福祉部	高齢介護課	高齢者健康・生きがづくり推進事業のうち、園芸広場	<ul style="list-style-type: none"> ・料金の徴収を行う。(徴収を行うことがそぐわないのであれば、対価として公共目的(地域貢献活動を行うなど)に貢献してもらおう。) ・事務量などコストカットができるならば、(ごみ減量を目的とした農園の貸出事業である)エコ農園と統合できるか検討して欲しい。 ・市民が始めたいときに始められる期間設定などにする。

※行政視察資料より引用

平成24年度(8月24日実施)

平成24年度 市役所事業の市民評価会の提言

※本提言が、事業の今後の方向性を決定するものではありません

担当部課名		事業名	これからの取り組みに向けた提言
企画部	情報管理課	ホームページの充実事業	<ul style="list-style-type: none">・次期ホームページの策定に向けて市民から要望やアイデアを募集し、市民サイドに立ったホームページを目指す。見易い、アクセスし易い満足するものを作成されたい。・アクセス解析はマーケティングの基本である。・他市町村のホームページをベンチマークし、アクセス数で上位に入ることを指標化する。
総務部	危機管理監	防災備蓄物資等整備事業	<ul style="list-style-type: none">・東日本大震災の記憶のある内に、自助、共助を啓発すべきである。・共助の任意団体の協力を得て、スーパー、量販店等で家庭の備蓄品購入イベントを行うなど個人の意識を高め自助の必要性を啓発する。・物資が確実に手渡すために市民を巻き込んで、配布体制のガイドラインの策定、シミュレーション、訓練と確かなものにすべきである。また、災害時の情報伝達手段を確立する。
環境経済部	環境政策監	動物愛護推進事業	<ul style="list-style-type: none">・犬の登録、狂犬病予防接種に繋がる施策としては、罰則規定がないことから啓発に力を入れるしかない。他部署とも協力した市民の転入時のチェック体制を充実させる。・インセンティブとして、愛犬手帳を所持する飼い主に業者の協力を得て補助、割引等のメリットを付与することなどを検討する。・鑑札の簡素化によるコストダウンを図る。・この事業は、登録、予防接種遵守の取組として推進されたい。
健康福祉部	社会福祉課	民間社会福祉活動振興助成事業	<ul style="list-style-type: none">・交付することが目的化していないか。少なくとも、平成20年度以降、申請団体すべてに交付している。対象団体が固定化しているのでは、対象先、対象事業を吟味すれば価値向上に繋がるのではないか。・ただし、NPO団体の継続の難しさを考慮するならば、団体の継続を目的に交付する価値を見出すことはできるものである。・市社会福祉協議会と事業連携し窓口を一本化して、対象事業者の掘り起こし、手続の一本化、審査の効率化、人件費の縮減に努めてはどうか。

※長岡京市ホームページより引用

長岡京市視察を終えて、委員の所感

- 評価に対する職員の抵抗があるのでは？と予想していたが、職員自ら「市民満足アンケート」を取り、前向きに仕分け評価を受け止めていることは素晴らしい事である。
- 仕分けが長く繰り返されているものであった。外部委員の登用は、ある時は新しい発見をさせてくれるものであるが、ある時は実態に合わない意見が出されたようである。
- 本市においても事務事業の見直しが急務と思われるが、その手法を十分検討する必要があると思われる。
- 事業仕分けは、やはり行財政改革の視点を持った、他の自治体の職員や、場数を踏んだいわゆるプロに徹底的にやってもらい、その仕分けの視点を市民の立場で整理して、以後の事業に生かし、PDCAサイクルで動かして行ってこそ効果を大きくできるのではないか、そう思えてきた。その意味で「進化」の中身を考えさせられる視察だった。
- 経費や手法、また滋賀大学等が近隣に存在することに優位性を感じ、我が日向市に於いて即実現できるかは議論の分かれるところと思う。いずれにせよ、地方都市での実例は何がしかのヒントを感じた。

「やおちよい変え」運動

— 行政改革、事務改善運動の取り組み —

大阪府八尾市

人口 270,464人(平成24年12月1日現在)

面積 18.99km²

(10月24日午前 視察)



「全国都市改善改革実践事例発表会」

2007(平成19)年、山形市での開催が初回

◇概要 (審査委員 石原俊彦委員長(関西学院大教授)他)

- 自治体職員の自主的な活動
- 仕事の改革、改善事例を発表し、評価し合う全国的集まり
- 初回山形市発表会での市川市長の言葉
「改善の取組みを職員全員が共有し、良い改善は広げて行こうという仕組みや、特に大きな成果を生んだ改善を顕彰し、さらに良い改善へ繋げていこうという取組み」

◇経過

- 第1回大会 於山形市 2007(H19)年2月(ALL JAPAN☆ —やまがた☆10(スタート)—)
- 第2回大会 於尼崎市 2008(H20)年3月(改船なかの20丸を開催)
- 第3回大会 於福井市 2009(H21)年3月(「ALL JAPAN—18☆(いちばんぼし)ふくい—」)
- 第4回大会 於中野区 2010(H22)年3月(「ALL JAPAN—あまがさき★14(Juicy)—」)
- 第5回大会 於北上市 2011(H23)年3月(「カイゼン万博2011 in いわてきたかみ」)
- 第6回大会 於大分市 2012(H24)年3月(「百花繚乱カイゼン合戦 2012 in 大分」)
- 第7回大会 於さいたま市 2013(平成25)年3月 (カイゼンマッチ in Saitama)



「やおちょい変え運動」・経過

楽しく取り組む！ 全庁的業務改善運動

◇行政改革の取り組み経過

- ・ 1999 (平成11) 年度 (行革推進のために 2 組織設置)
 - * 行財政改革検討委員の会議 (学識経験者、市民委員で構成)
 - * 行財政改革推進本部 (庁内の検討組織)
- ・ 2001 (平成13) 年度 「QC運動の推進」
- ・ 2002 (平成14) 年度 「かわっちゃお運動」
(業務改善運動、平成18) 年度まで)
 - ※一定の成果は得たが、活動が全庁的に広がらず、休止状態に
- ・ 2007 (平成19) 年度 **田中新市長誕生**
 - 行財政改革に全庁一丸/取組み強化
 - * 「行政改革推進員」を配置、ワーキンググループ新設、改善提案取りまとめ
- ・ 2009 (平成21) 年度 「係行政改革推進員」 (係ごとに設置)

全庁的業務改善運動「やおちょい変え運動」スタート

「やおちょい変え運動」とは？

ムダ、ムリ、ムラをカイゼンして、行政サービス向上に努める

◇4つのキーワード

- ・「小さな創意工夫で」、・「既成概念にとらわれず」
- ・「安く、手短かに」、・「楽しく取り組む」

◇「担当業務チェックシート」(「ちょい変えブック」)作成

□2009(平成21)年度

◇「全庁的業務改善プロジェクト実行委員会」立ち上げ

※公募により、入庁8年までの若手職員で構成(8名前後)

当初の職員研修から終了まで実行委員会が中心に進める

◇実行委員会が主体的、自主的に活動

- * 愛称の命名(「やおちょい変え運動」)、「ちょい変え通信」発行
- * マスコットキャラクターの製作、* 市HPへの内容掲載
- * 「ちょい変えキャップ」の指名
(「運動を盛り上げる職員」を各職場で指名する)



別冊



— ちよい変えブック —

八尾市

平成23年度 やおちよい変え運動実行委員会

政策企画部 行政改革課

※八尾市ホームページより引用

ちよい変え運動の概要

担当業務の点検
課題や問題点の発見と共有

取り組みテーマの設定

現状の把握
いままでどうだったか？
どこがうまくいっていないか？

数値目標の設定

取り組みの実施

取り組みの評価
数値目標の達成状況の評価

庁内報告会

各係行革推進員
の取りまとめのもと、
ちよい変えキャップを
中心に、係全員で進
めます。



数値目標によって一目で
効果が分かるとやる気にも
なりますね。



担当業務チェックシート

やお 全庁的業務改善運動

ちよい変え運動

職員間の情報共有を図る

1. まにゅある・きょうゆう化



市民の立場や効率化などの視点から客観的に担当業務を確認し、「まにゅある・きょうゆう化」をテーマに、既に改善して優れている点や今後改善すべき点などについて係内で意見交換を行ってください。

● 担当業務のチェックシート～まにゅある・きょうゆう化編～ ●

チェック	項目
<input type="checkbox"/>	仕事をマニュアル化しているか
<input type="checkbox"/>	生き字引的ベテラン職員がいなくとも仕事ができる組織となっているか
<input type="checkbox"/>	事務処理の進行状況を管理職員は知っているか
<input type="checkbox"/>	係・課内で業務スケジュールを共有できているか
<input type="checkbox"/>	外部からの問合せに対する回答は係・課として統一されているか
<input type="checkbox"/>	係・課内で情報共有に努めているか
<input type="checkbox"/>	会議の内容は共有できているか
<input type="checkbox"/>	会議結果は記録しているか
<input type="checkbox"/>	保存書類の年限や保存場所は適正か

やお 全庁的業務改善運動

ちよい変え運動

ムダを省いて、省力化を図る

2. かんたん化



市民の立場や効率化などの視点から客観的に担当業務を確認し、「かんたん化」をテーマに、既に改善して優れている点や今後改善すべき点などについて係内で意見交換を行ってください。

● 担当業務のチェックシート～かんたん化編～ ●

チェック	項目
<input type="checkbox"/>	担当業務において省略できる作業はないか
<input type="checkbox"/>	同じような仕事を複数の人がそれぞれのやりかたで行っていないか
<input type="checkbox"/>	適切な評価をしているか
<input type="checkbox"/>	会議の目的は明確か
<input type="checkbox"/>	会議の出席者の人数、人選は適当か
<input type="checkbox"/>	無駄な資料はないか
<input type="checkbox"/>	定例行事の備品は使いまわしているか
<input type="checkbox"/>	事務処理の時間が短縮できているか

※八尾市ホームページより引用

ちよい変え運動

必要なものを直ぐ探せて、利便性を高める

3. みつけやす化



市民の立場や効率化などの視点から客観的に担当業務を確認し、「みつけやす化」をテーマに、既に改善して優れている点や今後改善すべき点などについて係内で意見交換を行ってください。

● 担当業務のチェックシート - みつけやす化編 - ●

チェック	項目
<input type="checkbox"/>	部署名の表示は、来訪者にわかりやすいか
<input type="checkbox"/>	夜間や業務終了前後の案内表示の対応は必要か
<input type="checkbox"/>	各種パンフレットの問い合わせ先や担当が明確か
<input type="checkbox"/>	庁舎内外の案内、案内標識はわかりやすいか
<input type="checkbox"/>	係・課の表示はされているか
<input type="checkbox"/>	窓口での書類記入に気を配っているか (筆記用具・記入要領)
<input type="checkbox"/>	各種パンフレットが整理整頓されているか
<input type="checkbox"/>	書類は整理整頓されているか
<input type="checkbox"/>	机は整理整頓されているか
<input type="checkbox"/>	ファイリングシステムは機能しているか

ちよい変え運動

市民の満足度を高める

4. しんせつ・ていねい化



市民の立場や効率化などの視点から客観的に担当業務を確認し、「しんせつ・ていねい化」をテーマに、既に改善して優れている点や今後改善すべき点などについて係内で意見交換を行ってください。

● 担当業務のチェックシート - しんせつ・ていねい化編 - ●

チェック	項目
<input type="checkbox"/>	プライバシーに配慮されているか
<input type="checkbox"/>	接遇者訓練をしているか
<input type="checkbox"/>	来訪者をタライ回しにしていないか
<input type="checkbox"/>	来訪者を適切に案内できるか
<input type="checkbox"/>	来訪者の待ち合わせスペースは整っているか
<input type="checkbox"/>	来訪者との協議場所はあるか
<input type="checkbox"/>	長時間来訪者を待たしていないか
<input type="checkbox"/>	間違えて来られた来訪者にも親切か
<input type="checkbox"/>	担当職員が不在でもきちんと対応できているか

※八尾市ホームページより引用



平成22年度の
事例①

所属

下水道経営企画課 業務係
(旧 下水道総務課)

取り組みテーマ

「市民の声」カードを
作って情報共有

取り組み内容

ベテラン職員の異動による市民からの質問等に対する対応力低下を防ぐために、日常的におこる市民からの質問や苦情等の対応内容・経過を係員が「市民の声」カードに記録し、それを集約した内容をもとに、係内で情報共有を行い、今後の対応に生かします。

取り組みによる効果

「市民の声」カードを参考にしながら、係員同士が協力、助言しあえる環境となりました。また1・2年目の職員も、自信を持って冷静かつ親切丁寧な対応ができるようになりました。

数値目標

係り内で共有できた情報の件数

取り組み前：0件 ▶ 取り組み後：18件



平成22年度の
事例②

所属

弓削保育所

取り組みテーマ

挨拶運動

取り組み内容

取り組みテーマを「挨拶運動」とし、職員一人ひとりが意識して保護者に声かけや挨拶をします。

取り組みによる効果

挨拶されると保護者も気持ちよく子どもを保育所に預けたり、迎えにこれるようになりました。また職員との関係も深まり、子どもを中心とした子育ての話し合いができるようになりました。

数値目標

挨拶ができた数

取り組み前：70% ▶ 取り組み後：80%

チェック	項目
<input type="checkbox"/>	電話は鳴ればすぐに出ているか
<input type="checkbox"/>	電話をタライ回しにしていないか
<input type="checkbox"/>	電話の対応はよいか
<input type="checkbox"/>	聞き上手か
<input type="checkbox"/>	断り方は丁寧か
<input type="checkbox"/>	やたら専門用語を使っていないか
<input type="checkbox"/>	まわりくどい表現や曖昧なことばづかいでなく、わかりやすいか
<input type="checkbox"/>	名札を常に着用しているか
<input type="checkbox"/>	トラブル時の対応、処理方法は明確か

やお 全庁的業務改善運動

ちょい変え運動

コスト削減に繋げる

5. へらす化



ムラカエル

市民の立場や効率化などの視点から客観的に担当業務を確認し、「へらす化」をテーマに、既に改善して優れている点や今後改善すべき点などについて係内で意見交換を行ってください。

● 担当業務のチェックシート -へらす化編- ●

チェック	項目
<input type="checkbox"/>	コスト意識をもっているか
<input type="checkbox"/>	省電力化を推進しているか
<input type="checkbox"/>	事務用品、通信費、消耗品の経費削減を心がけているか
<input type="checkbox"/>	ペーパーレス化の推進のため IT 活用に取組んでいるか
<input type="checkbox"/>	アイドリングストップを心がけているか

※八尾市ホームページより引用

ちょい変え運動

仕事の迅速化を図る

6. スムーズ化



市民の立場や効率化などの視点から客観的に担当業務を確認し、「スムーズ化」をテーマに、既に改善して優れている点や今後改善すべき点などについて係内で意見交換を行ってください。

● 担当業務のチェックシート —スムーズ化編— ●

チェック	項目
<input type="checkbox"/>	相談しやすい職場環境か
<input type="checkbox"/>	職員同士のコミュニケーションがとれているか
<input type="checkbox"/>	引継ぎはスムーズにおこなわれているか
<input type="checkbox"/>	会議の通知は早めに行っているか
<input type="checkbox"/>	会議の開会・閉会の時間は守られているか
<input type="checkbox"/>	会議の開催場所や開催時間は適切か
<input type="checkbox"/>	会議の参加者に対して議事内容を伝えて資料を配布するなどの事前準備は必要か
<input type="checkbox"/>	係・課全体が常に改善を心掛けているか
<input type="checkbox"/>	部、課、係は仕事の流れに対応しているか

平成22年度の事例①



所属 地域安全課 防災対策係 (旧 総務課 防災対策室)

取り組み内容 防災倉庫で配置、備蓄している資器材、食料等について、定期的に行っている整理、確認に加え、資器材の使用方法についての習熟を行います。

数値目標 倉庫・資器材等の確認、管理及び操作研修を実施する回数
取り組み前：年間3～4回 ▶ 取り組み後：月2回

取り組みテーマ 災害対応計画

取り組みによる効果 資器材の配置場所及び在庫並びに使用方法等が熟知できたことで、災害発生時に迅速な対応が出来るような状態であると考えます。またあらためて備蓄食料の数を把握することができたため、備蓄食料購入時に優先順位を決めることが出来ました。

平成22年度の事例②



所属 消防本部第1警備課 庶務係
第2警備課 庶務係

取り組み内容 24時間交代制勤務により、係員全員が顔を合わせる機会がほとんどない状況から、パソコンの共有フォルダを活用し、事務作業等の伝達だけでなく、仕事に関する感想や疑問、困っていることなど係内の情報を共有し、チームワークのとれた効率的な業務の推進に努めます。

数値目標 1ヶ月平均の書き込んだ回数
取り組み前：20回 ▶ 取り組み後：35回

取り組みテーマ みんなでつづやいて、コミュニケーションアップ

取り組みによる効果 書き込みが以前より増え、より細かい申し送りができるようになりました。また事務的な申し送りだけでなく仕事に関する感想などの書き込みもあり、係員同士の意思疎通が以前より取れるようになりました。

平成22年度の事例③



所属 経営総務課 経営係

取り組み内容 オペレーション業務マニュアルを作成して業務フローとともに見て貰うことにより、日々のオペレーション業務の処理内容を理解してもらい、業務経験が短い担当者がスムーズに業務ができるようになります。

数値目標 1日の説明回数
取り組み前：10回 ▶ 取り組み後：3回

取り組みテーマ オペレーション業務マニュアルの作成

取り組みによる効果 取り組み前は初歩的な段階で説明を求められることがありましたが、取り組み後は複雑なエラー以外では説明回数が減少しました。

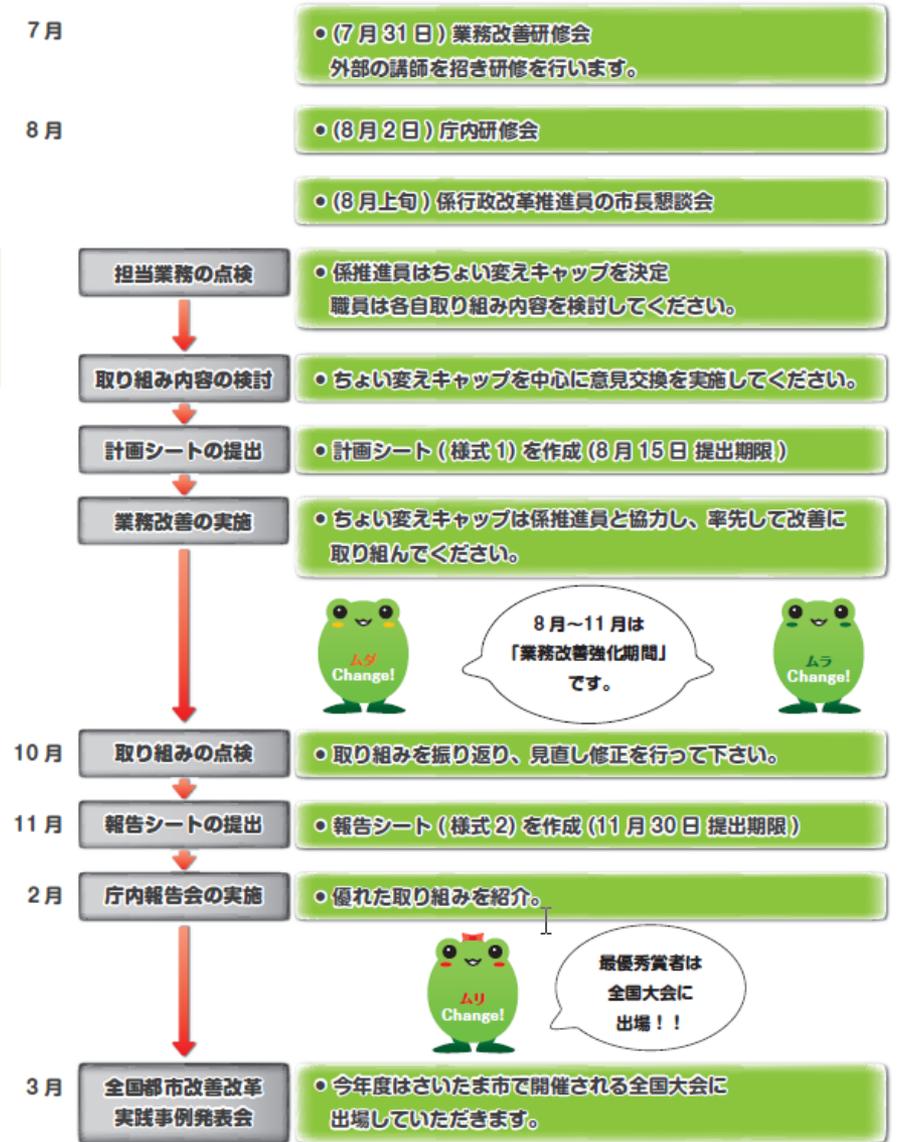
チェック	項目
<input type="checkbox"/>	計画的に仕事が進められているか
<input type="checkbox"/>	担当する行政サービスを提供するために市民の来庁は必要か
<input type="checkbox"/>	申請方法が郵送やインターネット等で受付できないか
<input type="checkbox"/>	申請書をホームページからダウンロードできるか

※八尾市ホームページより引用

考え方、具体的な進め方

2. 実施スケジュール

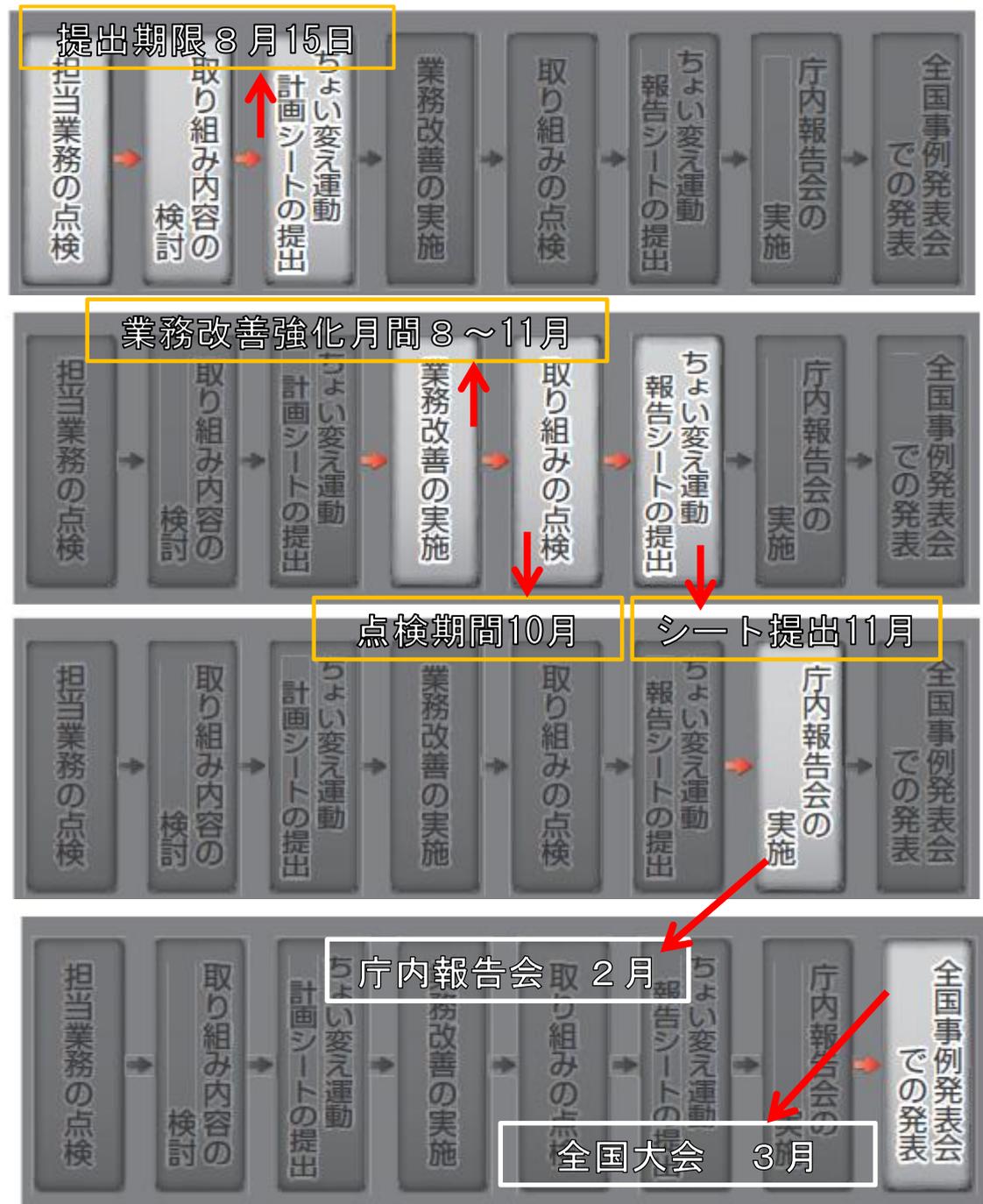
全国都市改善改革実践事例発表会
へ参加を目指す。



※八尾市ホームページより引用

- ・係内に「ちょい変え
キャップ」を1名任命
- ・各一人ひとりが改善点がないか業務内容を点検
- ・キャップを中心に
全体で意見交換
- ・取り組み内容を決定し、
行政改革へメール送信
- ・改善の取り組みを「業務
改善強化月間」内に実践
- ・各取り組みを点検し、必要があれば修正
- ・運動報告シートを提出
(行政改革課、総務課)
- ・庁内報告会を開催、優れた取り組みは全国大会へ

※八尾市ホームページより引用



平成24年度 全庁的業務改善運動 やおちょい変え運動庁内報告会

日時・場所

2013. 2. 7
AM9:00-AM11:30
市役所本館
6階大会議室

取り組み報告（報告順）

- 1 高安幼稚園
- 2 審査指導課
- 3 健康保険課
- 4 市民課
- 5 青少年課
- 6 教育政策課

見逃せない!!



ちょい変え報告会とは??

各所属で取り組んだ優れた「ちょい変え」の事例を庁内で共有するために庁内報告会を実施します。

また報告会で発表された「ちょい変え」の取り組みを、担当業務の効率化や市民サービスの向上のためのヒントとして活用し、新たな業務改善に結び付けていくことを目的として行います。

庁内報告会の詳細はちょい変え通信「かえる?」Vol.26でも紹介しています。

時間割

- 9:00-9:10 開会・市長挨拶
趣旨説明
- 9:10-10:50 各所属からの報告
- 10:50-11:00 休憩
- 11:00-11:30 表彰・市長挨拶
閉会

取り組み報告（報告順）

- 7 地域安全課
- 8 都市政策課
- 9 曙川小学校
- 10 水道局 お客さまサービス課
- 11 市立病院 企画運営課
- 12 消防本部 予防課

色んな
ちょい変えが
目白押し♪



主催 八尾市 平成24年度
やおちょい変え運動実行委員会
政策企画部 行政改革課

かえる?

ちょい変え通信 Vol.27 since 2009

平成25年3月5日

作成者 上田(介護保険課)



01 TOPICS

庁内報告会結果発表!!

去る2月7日、平成24年度ちょい変え運動庁内報告会を行いました。当日は、大勢の皆様にお越しいただき、ありがとうございました。
12所属から、アイデアの詰まった取り組みの発表をしていただきましたのち、厳正なる審査のうえ、各賞の受賞者が決定いたしました。受賞者の皆様、おめでとうございます!



最優秀賞 パック旅行利用推進による旅費経費削減

市立病院企画運営課企画運営係・経理係・人事係



市長とともに記念撮影
(左から小山係長、山本係長、田中市長、小枝係長)

出張時の旅費について、正規料金で支給をしていたところを、パック旅行での申請を可能としたことで、通常の旅費算定金額より少ない経費での支給が実現!

結果年間で約190,000円のコスト削減効果
(H24. 11月末日)

その他受賞の皆様



- 優秀賞 八尾市教育振興計画広め隊!! 8レンジャー!!! 教育政策課総務係・教育政策係
- アイデア賞 集中タイム 水道局お客さまサービス課お客さま係
- 市長特別賞 「まだかえる」から「ありがとうかえる」の誕生 市民課証明係・記録係

その他発表された皆様

高安幼稚園・審査指導課・健康保険課・青少年課・地域安全課・都市政策課・曙川小学校・消防本部予防課

優れた取り組みの発表をありがとうございました!



02 NEXT

今回最優秀賞に選ばれた市立病院企画運営課は、平成25年3月22日(金)、埼玉県さいたま市にて開催される全国都市改善改革実践事例発表会「カイゼンまっち in Saitama」に出場します!!
facebook <https://www.facebook.com/kaizen.saitama>

平成23年3月2日号

庁内報告会結果発表

去る2月15日(火)にちよい変え運動庁内報告会を行いました。当日は会場に設置した椅子が足りなくなるなど、実行委員会の予想を上回る多くの皆さまにお集まりいただき、大盛況の中で、各チームからそれぞれ創意工夫に満ちた取り組みの発表をしていただきました。厳選なる審査のうえ、各賞の受賞者が以下の通りに決定しました！

22年度結果



平成23年度 受賞チーム		
受賞名	所属	取り組みテーマ
最優秀賞	消防総務課総務係・経理係	The仮想電車決裁システム発車しまぁす！！～決裁ラインを電車にみたてて～
優秀賞	会計課会計係	会計書類審査等の効率化
アイデア賞	審査指導課建築審査係	ちゃっちゃとやるで！～機動力強化ちよい作戦～
市長特別賞	安中幼稚園	eooレンジャー 参上！

最優秀賞の消防総務課が、八尾市代表として、全国大会出場の切符を手にしました！！【平成23年3月4日(金)岩手県北上市で開催】

※第5回全国都市改善改革実践事例発表会「カイゼン万博2011inいわてきたかみ」

http://www.city.kitakami.iwate.jp/sub04/gvousei/gvousei01/page_5600.html

惜しくも今回受賞には至りませんでした。以下各チームからも、すぐにでも参考にできるような取り組み内容の発表がありました。

総務課・弓削保育所・財政課・人権政策課・介護保険課・こども政策課・環境事業課・下水道普及課・病院7階西病棟・経営総務課・施設管理課・文化財課(発表ありがとうございました)

※八尾市ホームページより引用

ちよい変え通信 vol.20

庁内報告会結果発表！！

去る2月9日（木）に平成23年度ちよい変え運動庁内報告会を行いました。当日は、約130名の皆さまにお集まりいただき大盛況となり、ありがとうございました。

12所属から、それぞれ創意工夫に満ちた取り組みの発表をいただきましたのち、厳選なる審査のうえ、各賞の受賞者が以下のとおり決定しました！

最優秀賞 地水利の精通
消防本部 第1・2警備課 警備係



優秀賞 メール処理状況の「みえる化」
水道局 経営総務課 総務係



アイデア賞 病院紹介ビデオの作成
市立病院 診療局・看護部・事務局



市長特別賞 気持ちよく入って来てもらい、
気持ちよく帰ってもらう
大正出張所



最優秀賞の消防本部第1・2警備課が八尾市代表として全国大会出場の切符を手にしました！

百花繚乱 カイゼン合戦 2012 in おおいた

【平成24年3月2日（金）大分県大分市で開催】

公式HPアドレス <http://www.area-oita-yufu.jp/kaizen.html>

受賞した所属のほか、惜しくも受賞には至りませんでしたが、以下の各所属からも、すぐにも参考にできる取り組み内容の発表がありました。詳細は電子キャビネットをご参照ください。

政策法務課政策法務係・市政情報課広報係・高齢福祉課・桂青少年会館・
環境保全課・公共建築課施設設計画係・下水道普及課・安中幼稚園

（発表ありがとうございました）

庁内報告会の12所属の発表データや報告シートを掲載しています！！

電子キャビネット-010市長直轄-030行政改革課-業務改善運動-23年度業務改善運動-ちよい変え運動庁内報告会

年 度	エントリー数(最優秀賞)
平成20年	15係(市立病院)
平成21年	15係(市立病院)
平成22年	16係(消防総務課)
平成23年	12係(消防本部)
平成24年	12係(市立病院)

「やおちよい変え運動」キャラクター まめにカエル3兄妹



- 長男 I
ムダ
カエル
- 次男
ムラ
カエル
- 長女
ムリ
カエル

名前：まめにカエル3兄妹
・ムダカエル（長男）
・ムラカエル（次男）
・ムリカエル（長女）

特徴：「ムダ・ムラ・ムリをなくしましょ！」と元気一杯に歌いながらアピールする。
アピール終了後は枝豆の皮に入って、出番を待つ。

※八尾市ホームページより引用