業務改善・職員提案ガイドブック

総合政策部　政策課

目次

１．制度編

「業務改善」と「職員提案」の違いや、それぞれの制度について紹介します。

１－１．まず、はじめに…　・・・　１

１－２．「業務改善」と「職員提案」　・・・　２

１－３．「Ｋ－１」と「Ｋ－１グランプリ」　・・・　３

１－４．「業務改善」の流れ　・・・　４

１－５．「職員提案」の流れ　・・・　５

１－６．改善・提案のフロー図　・・・　６

２．実践編

比較的取り組みやすい「業務改善」について、実践のポイントを説明します。

２－１．そもそも業務改善ってなに？　・・・　８

２－２．「改善」とは…＜３つのキーワード＞　・・・　９

２－３．何を目標に改善すればいいの？＜３つの目標＞　・・・１０

２－４．どのように改善すればいいの？＜４つのステップ＞　・・・１１

２－５．やめる・へらす・かえる　・・・１２

２－６．業務改善の「勘違いあるある」　・・・１３

２－７．改善の具体例　・・・１５

１－１．まず、はじめに…

改善・提案に関する制度は、多くの自治体で採用されています。

職員が新しい事業を提案したり、既存事業を改善することにより、行政効率や市民サービスを向上させることを目的としています。

一宮市の改善・提案に関する制度は、昭和32年に始まり、現在まで続いています。平成18年からは、「業務改善制度」と「職員提案制度」の２つの制度に分け、実施しています。

改善・提案に関する制度

業務改善制度
・業務改善に関する要綱
・業務改善発表会に関する要領

職員提案制度
・職員提案に関する要綱

「業務改善」と「職員提案」の２種類があります！

１－２．「業務改善」と「職員提案」

「業務改善」と「職員提案」は、似ていますが内容はまったく異なります。「業務改善」と「職員提案」の違いについて、簡単に説明します。

業務改善

業務改善は、自分が所属する課の業務に対して、行政効率の向上や経費の削減など、既に実施した改善について報告することです。

職員提案

職員提案は、他課に対して事業などを提案したり、自課の業務に関するものであっても、実施にあたり他課との調整が必要となることを提案することです。

１－３．「Ｋ－１」と「Ｋ－１グランプリ」

職員のみなさんにもっと「業務改善」に興味をもってもらいたい！親しみを感じてもらいたい！

その一心で、平成27年度から業務改善に関連するイベントや発行物に、

「Ｋ－１」（ケイワン）

の愛称を付けることになりました。

※「Ｋ－１」は、**「カイゼンいちのみや」**の略です。

Ｋ－１グランプリについて

職員の改善意識の向上と職員間での情報共有を目的とした、業務改善事例の発表会である**「Ｋ－１グランプリ」**は、毎年冬頃に開催されます。

審査得点及び部長級職員の審査により選ばれた、代表グループが改善事例を発表し、**グランプリ**を決定します。

審査結果に応じて市長から賞状が贈られるほか、**グランプリ**に輝いた代表グループには「**Ｋ－１王者**」の称号が贈られ、全国の業務改善に取り組む自治体の代表が集まる「**全国都市改善改革実践事例発表会**」への出場権を得ます。

１－４．「業務改善」の流れ

①業務改善報告書の提出（実施者）
自分の所属する職場で仕事を改善したら、
「業務改善報告書」を提出しましょう！

どんな小さなことでもOKです！
どんどん報告してください！

○誰に提出するの？…所属長に提出します。
○いつ提出するの？…いつでも提出できます。
○「業務改善報告書」の様式はどこにあるの？
…グループウエアの「文書管理」→「総合政策部」→
「政策課」→「業務改善・職員提案」→「業務改善」→
「制度紹介・様式等」→「業務改善報告時に必要な様式等」

グループでも
提出できます。

注意！

必ず**実施済**の改善事業について報告してください！
未実施の改善事業は「職員提案制度」の対象です。
「提案書」に記入の上、政策課に提出してください。

②業務改善報告書の審査（所属長）

所属長は、審査基準に
基づいて審査をします。

業務改善報告書は、月ごとに
まとめて翌月10日までに政策課
に提出してください。

③業務改善　強化月間

部署ごとに年１回「強化月間」があります。
強化月間中は、特に業務改善に意識して取り組んでください。

１－５．「職員提案」の流れ

①提案書の提出

自分が所属する課以外の業務について、「ああすれば効率が良くなるんじゃない？」「こうすれば市民に喜ばれると思う！」などと感じることがあったときは、職員提案BOX「提案フォーム」に課題や提案内容を入力して、政策課に提出してください。政策課でテーマを設定し、提案を募集する場合もあります。

○誰に提出するの？…政策課長
○いつ提出できるの？…いつでも提出できます。
○提案フォームはどこにあるの？…下記URLのとおり
https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/form/Z3LR/445635

②提案に対する実施要否の検討

政策課に提出された提案は、担当部に実施可能か否かの意見聴取を行った上で、その意見を付して市長に実施の要否を諮ります。

ただし、担当部において既に実施済みであったり、実施検討中であったりなどの理由により、検討を要しないとした提案については、この限りではありません。

③結果の報告

②による検討結果については、幹部会議に報告するとともに、提案者に通知します。

ただし、匿名による提案については、フィードバックは行いません。

あなたの提案が採用されるかも？

１－６．改善・提案のフロー図

いいこと思いついた！！（個人でもグループでもOK！）

自課で実施した

業務改善

所属長へ提出

★審査★
所属長が審査

政策課へ提出

＜政策課＞

・審査結果を総合政策部長に報告し、総合政策部長の決定を受けます。
・提出された報告書はデータベース化し、文書管理に掲載します。

他課の業務もしくは自課の業務で他課との調整が必要である未実施の業務

職員提案BOX

政策課へ提出

関係部への意見聴取

実施可否の意見

検討を要しない案件

市長指示

実施要否の指示

検討結果報告・周知

２－１．
そもそも業務改善ってなに？

辞書で「改善」という言葉の意味を調べてみると、
「悪い状態を改めて良い状態にすること」
との意味が出てきます。

業務改善とは、まさに**「日常私たちが行っている仕事（業務）について、悪いところを改めて良い状態にすること」**です。

…というと、非常に大変なことに聞こえますね。
しかし、私たちがやるべき業務改善は、決して
「大きく何かを改めること」ではありません。

「改善とは」を知るための３つのキーワードは、

○手段の変更
○小さな変化
○現実への対応　　です。

２－２．「改善」とは…
＜３つのキーワード＞

手段の変更

ひとつの「仕事」という目的を達成するためには、様々な「手段」が存在します。その「手段」の中からより良い手段を選ぶ、もしくは今より良い手段に変えることが、「改善」といえます。

小さな変化

例えば何か仕事のやり方を変えようと思ったとき、大きく変えることはまさに「大変」です。「大変」なことは一般的に「改革」「革新」と呼ばれます。「改善」とは、やれることから少しづつ変えていく、「小変」なことをいいます。

現実への対応

せっかくいい考えを思いついても、実施できなければ意味がありません。「改善」は、実際に仕事に生かしてこその「改善」です。また、仕事を取り巻く状況の変化に対応するため、それまでの仕事のやり方を見直すことも、現実に対応した「改善」です。

２－３．何を目標に改善すればいいの？＜３つの目標＞

「改善」のイメージはなんとなくわかったけど、
何を目標にして「改善」すれば良いのでしょうか？

業務改善は、以下の３点を目標にして実施します。

１．経費削減（コストダウン）
２．時間削減（スピードアップ）
３．質の向上（クオリティアップ）

この３点のうちのいずれか、もしくは２つ以上の
効果が出るように「改善」を実施します。

※「業務改善報告書」には、改善の効果を記入する欄があります。

	歳入の増加	万円／年
	歳出の節減	万円／年
	時間の削減	時間／年
	市のイメージアップ	
	市民サービスの向上	
	その他の無形効果	

・コストダウン…
「歳入の増加」「歳出の節減」
・スピードアップ…「時間の削減」
・クオリティアップ…
「市のイメージアップ」「市民サービスの向上」「その他無形効果」

２－４．どのように改善すればいいの？＜４つのステップ＞

よしっ、わかった！私も「業務改善」をしよう！
…と思ったけど、具体的な進め方がわからないよ。
何かヒントをください…

＜業務改善　４つのステップ＞

業務改善を進めるときは、以下の４つのステップを参考にしてください。

①課題の発見・分析

（例）
1回の会議に毎回90分も掛かっているから、もう少し短くしたいな。（課題）
毎回資料を全部読み上げているから、時間が掛かってるんだよね。（分析）

↓

②解決策の立案

資料の読み上げは極力避けて、要点だけを簡潔に説明しよう。

↓

③実行

早速、次の会議から実行してみよう。

↓

④評価・報告

会議の進め方を変えたら、60分で終わった！30分も短縮できた！（評価）
今回の出来事を「業務改善報告書」に書いて報告しよう。（報告）

２－５．
やめる・へらす・かえる

「４つのステップ」のうち「②解決策の立案」が難関です。解決策に困ったときのヒントとして、「やめる・へらす・かえる」という言葉があります。ぜひ活用してみてください。

やめる

改善における「やめる」とは、**「すでに不要となっている部分をやめる」**ということです。「不要な部分」は、仕事を取り巻く状況によっても変化します。「以前からやっているから」などの理由で目的が不明なまま行っている仕事も、実は今となっては不要な仕事であるかもしれません。改善にとって「やめる」は、**最強の方法**です。

へらす

「へらす」は、不要となった部分を**「部分的に廃止」**することです。すべてを廃止することはできないが、「できるところから・できるところまで」廃止することも、立派な改善です。たとえば、回数を減らす・頻度を減らす・量を減らすなど、「へらす」だけでも十分に効果を得ることができます。

かえる

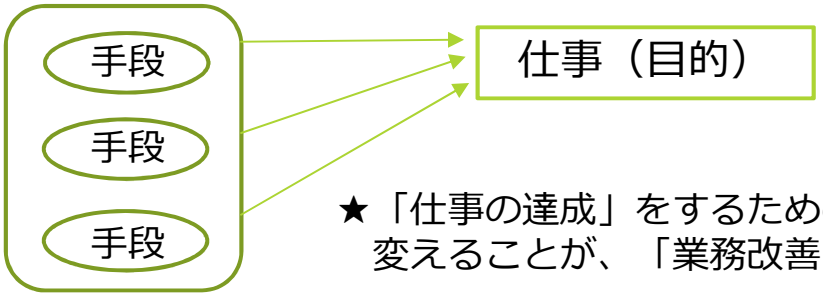
今の仕事の手法などを「かえる」ことにより効果を得る改善は、数多くあります。もちろん、仕事の手段の中には「変えられないもの」があります。「変えられないもの」を無理やり変える必要はありません。**「容易に変えられるもの」**を変えることが改善です。できることをできるところまでやることが大切です。

２－６．
業務改善の『勘違いあるある』

１．業務改善は「やらされる」ものである。

No!!

「業務改善は本来の仕事にプラスして『やらされる』もの」ではありません。私たちは「仕事」という目的を達成し、その対価として給料をもらっています。
その「仕事」を達成するため『手段』を考える「改善」は、私たちが『やる』べきものです。



★「仕事の達成」をするための手段を変えることが、「業務改善」です。

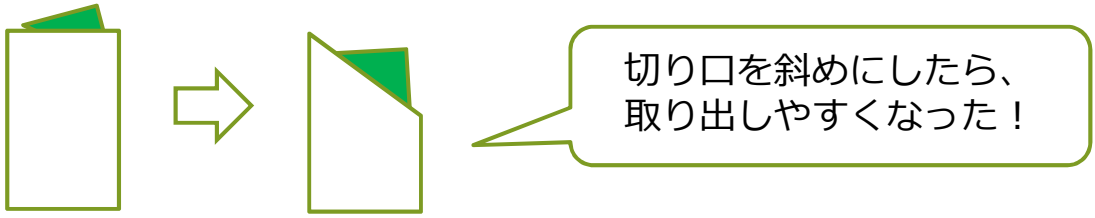
２．忙しいのに業務改善なんかやってられん！

No!!

忙しいときは「改善」の大チャンスです！忙しいときは、否応なしに目の前にある仕事の優先順位や重要度を考えさせられます。そのとき、無意識のうちに「改善」を実施している場合があります。「改善」に気づいたら、「業務改善報告書」を書いて、報告しましょう。

３．こんな小さい改善、何のためになるの？

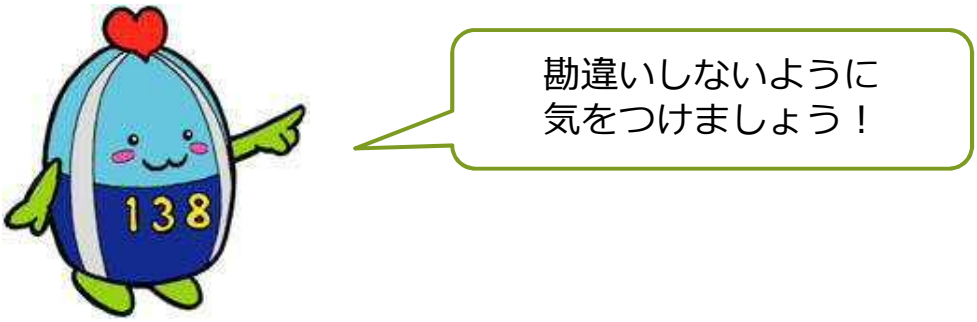
たとえ１秒の時間短縮でも、100人で実施すれば100秒の時間短縮です。
「改善」とは、もともと小さな変化のことです。どんなに小さなことでも、仕事が「やりやすく」あるいは「安全」「効率的」になれば、立派な改善です。



小さなことからコツコツと！

４．仕事の基本もできていないのに、「改善」なんて10年早い！

「改善は仕事の全体像が見えてから」「まずは仕事の基本をマスター」と言っていては、いつまでたっても仕事の改善に取り組めません。
なにかと変化の早い今の時代では、「基本」と「応用」の関係は同時進行で、「応用」をこなしつつ「基本」を習得することが大切です。
新入職員や異動したての職場でも遠慮する必要はありません。「やりにくいこと」「ムダなこと」は、どんどん改善していきましょう。



２－７．
改善の具体例

＜具体例１＞　３色ペンの改良

・小さな変化
・クオリティアップ

転がりやすい形状のペンを３本まとめることで、紛失がなくなり、色の使い分けも素早くできるようになりました。

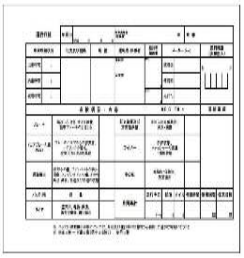
before

after

＜具体例２＞　運行日誌の改善

・現実への対応
・時間削減

公用車の運行日誌について、従来の様式を変更したことで、共用車利用の効率性を高め、用紙の削減にもつながりました。



・１回の利用につき A4用紙１枚
・所属長の押印必要

before

・１回の利用につき１行でOK！１か月分がA4用紙１枚で完結！
・所属長の押印欄を廃止

after

もっといろいろな例が知りたいときは…
グループウエアの「文書管理」→「総合政策部」→「政策課」→「業務改善・職員提案」→「業務改善」→「業務改善過去事例」　をご覧ください。

みなさんからの業務改善報告・職員提案をお待ちしています。

みんなで知恵を出し合って
改善・提案に取り組むのって、
ステキだね！！

令和5年12月改訂