

## 【 報 告 】

### 第6回全国都市改善改革実践事例発表会「百花繚乱 カイゼン合戦 2012 in おおいた」(2012/3/2)

【主催】大分市カイゼン全国大会運営委員会

【参加自治体】20自治体

【来場者】大分県内外の行政関係者、企業関係者、大分市民など

【発表の様子】



各地の発表を聞き、個々の取組み内容から職員の前向きな姿勢が感じられるとともに、業務改善の機運を盛り上げる運営事務局の工夫も参考になりました。

また、これまでの全国大会での事例発表（業務の正確性・効率性を追及した取組み）と比べて、今年は、若手職員の創意工夫を活かした取組みや、いかに市民満足度を向上するか、という視点が多かったように感じました。

発想の転換やシステム化による大きな見直しもあれば、小さな取組みを積み重ねるものまで多様な報告だったが、いずれも職場の話合いを通じて課題に取り組む姿勢は共通しており、運動の継続により業務改善の風土を養うことが重要であると再認識しました。

### カイゼン・サミット 2012 in おおいた (2012/3/3)

【主催】K-NET（全国都市カイゼンネットワーク） 【後援】大分市

【参加者】40団体（約100名）

【基調講演】白井 文 前兵庫県尼崎市長

『東日本大震災の避難所に従事したNPO職員の経験談から、緊急事態にこそ市民協働の必要であると感じた。そのため、日頃から市民と行政職員が共感し合う共通の体験・拘留が重要となる。全国に広まる業務改善運動は、職員同士の話合いや交流を通して内部改革を図るものだが、同じ姿勢で市民と向き合うことは、市民協働の風土を構築するきっかけになると信じている。』

地域の未来をつくるのは、政治家でも大企業でもなく、基礎自治体職員の政策能力である。どんな大きな改革も小さな一歩から始まる。自らアイデアがなくても、周りで支えることも地域を変える大きな力になると信じて頑張りたい。』



## 【浜田市発表】三隅支所市民福祉課（チームスピリットまこと）

「ただいま、行革真っ只中 ～住民との新たな信頼関係づくり」



※ その他、佐賀市 市民生活課より、定点カメラを設置して待合人数をHPに掲載する「まちい（あい）ネット」導入の取組みが発表されました。

## 【浜田市発表への質疑】

「予算が無い中で事業を中止するといった意見はなかったか」、「どのように民生委員等の協力を得たのか」、といった質疑がありました。

浜田市の発表者から、「地域住民から子育て中の親子が集える場の要望が強く、中止判断は無かった。また、民生委員等地元関係者とは協議を重ねて理解を得た。今回の取組みで三隅に子育て世代が集える場が確保できたことは、利用者には大変喜ばれている。」と回答しました。

## 【意見交換（ワークショップ）】



「改善が進むことで、一体何が生まれるのか」というテーマでグループ討論を実施しました。多くの意見を効率的に共有しあうコミュニケーション手法として、自治体ビジョン策定等にも活用されているワールド・カフェという手法を用いて、広く意見交換をしました。

討論後には、『業務の前例踏襲だけでなく、「仕事＝業務＋改善」と捉え、改善の視点を含めて始めて「仕事」として成立する』、『改善の風土を定着させると、個々の業務が楽になり、仕事を楽しめるようになる』といった意見が各グループから発表されました。

【次回開催地】 「さいたま市」に決定。