

平成 29 年 3 月 3 日

豊川市政記者クラブ加盟社 各位

T-1グランプリ 2016

優秀仕事カイゼンの表彰式を開催します！！

4年目をむかえる市役所カイゼン運動「**T-1グランプリ**」の今年度の締めくくりとして、各部代表に選出された仕事カイゼンの職員投票を実施しました。職員投票の結果、上位3つの取組みを**表彰します**。

■開催日時と場所

平成 **29** 年 **3** 月 **10** 日 (金) 午後 **1** 時 **30** 分～午後 **2** 時 **00** 分
豊川市役所 **市長室** (本庁舎2階)

■優秀仕事カイゼン

本年度実施した仕事カイゼンから、各部等で20の優秀仕事カイゼン候補を選考した後、職員投票(投票者数553人)により、上位3つの取組みを優秀仕事カイゼンとして選出しました。なお、優秀仕事カイゼンは以下のとおりです。

・ゴールドグランプリ

【消防本部消防署南分署】一目でわかる！ホース管理掲示板

・シルバーグランプリ

【教育委員会中央図書館】図書館から情報発信！『図書館コラボ展示』

・ブロンズグランプリ

【市民部市民課】番号発券機の導入

参考 平成28年度における取組実績

○部門別の件数

	提案件数(A+B)	実施完了(A)	未了等(B)
一般部門	136	102	34
接遇部門	22	18	4
シティセールス部門	4	4	0
スクラップ部門	7	5	2
合計(全体件数)	169	129	40

○カイゼン実施者数等

延べ数※1 (重複者含む)	実数※1 (重複者含まず)	チーム・個人数	
		チーム	個人
1,343人	1,060人	151チーム	11人

※1 カイゼン実施者数には、再任用、嘱託、パート職員を含みます。

【お問い合わせ先】
豊川市役所 総務部 行政課 : 中西 山本
TEL 0533-89-2123 Eメール gyosei@city.toyokawa.lg.jp

T-1 グランプリ 平成28年度の取組みについて



1 T-1 グランプリの制度等

1) 部門

「一般部門」、「接遇部門」、「シティセールス部門」及び「スクラップ部門」の4部門とします。

2) 仕事カイゼンの提案内容

①自課に関する提案

②他課との連携提案

※課をまたいで取り組む仕事カイゼンについて提案するものです。

③他課へのアイデア提案

※他課に関する仕事カイゼンのアイデアを、該当する課へ提案するものです。

3) 優秀仕事カイゼンの選出関係

①各課等における仕事カイゼン実施報告

②各部等グループにおける部代表仕事カイゼン実施報告

(実施完了数により傾斜配分)

③職員投票(投票対象件数は20件)

④職員投票上位3件の表彰



2 T-1 グランプリの取組み状況

月	内容
平成28年 6月	・ 6日 平成27年度の取組状況及び平成28年度の取組みについて部長会議で報告
9月	・ 20日～30日 カイゼンステップアップ週間【事務局】 ・ 30日 仕事カイゼン実施状況中間報告【事務局】
11月	・ 7日 カイゼンスキルパワーアップ研修会【事務局】 ・ 17日 他市(豊橋市)視察【事務局】
平成29年 1月	・ 10日～20日 カイゼン週間【事務局】 ・ 19日 他市(春日井市)視察【希望者/事務局】 ・ 20日 仕事カイゼン実施報告期限【各カイゼン実施者】
2月	・ ~ 3日 課代表カイゼン選出【各課】 ・ 6日～17日 部代表仕事カイゼン選出【各部等グループ】 ・ 21日～28日 優秀仕事カイゼン選出投票【各職員】
3月	・ 3日 投票結果発表【事務局】 ・ 10日 T-1 グランプリ 2016 大会表彰式

優秀仕事カイゼンの紹介

ゴールドグランプリ：一目でわかる！ホース管理掲示板

【消防本部消防署南分署】
オール南分署

【課題1】（それぞれ違った日に干されたホースを簡単に見分けるには）

ホース乾燥塔に、干したホースを束ねる用に赤・白・黄の三色のロープを用意（今までは、風でホースが乾燥塔から外れたりしないように固定する目的だけにロープを使用）。ホースを干す日ごとにロープの色を変えてホース束ねて固定。事務所にはホースを束ねたロープの色別、干した日と下ろす予定日が一目でわかる掲示板を設置しました。

【課題2】（どの巻き方のホースが何本必要なのか）

事務所に、ホースごと（50ミリホースと65ミリホース）に、どの巻き方のホースが何本不足しているか一目でわかる掲示板を設置。ホース収納時や、ホース棚のホースを使用した時は在庫の増減を必ず掲示板に反映させておく。



シルバーグランプリ：図書館から情報発信！『図書館コラボ展示』

【教育委員会中央図書館】
チームきのこ6



・中央図書館において、印象に残りやすい『図書館コラボ展示』というシリーズものの展示企画名を設定し、年度末に市役所各課等へと「図書館と連携して、主要施策をPRする企画展示の実施をしませんか」と企画への参加を呼びかけ（H28.2）、申し込みのあった各課等の提案の実施時期や内容を調整して、H28.4から主に毎月水曜日の整理休館日の翌日を起点とする「図書館コラボ展示」を計画的に開催する。

・各課はPRしたい行事やテーマのチラシ、掲示物を作成し設置する。図書館は、そのテーマに沿った関連図書を展示・貸出することにより、利用者に関心を持ってもらい、各課の主要施策等情報発信する。

ブロンズグランプリ：番号発券機の導入

【市民部市民課】
戸籍・住民登録係連合

番号発券機を導入し、待ち順番を管理する。広告付きとすることにより無料で導入する。窓口の場所がわかりやすくなるような仕切り版の導入やサイン表示を工夫する。



みんな工夫して取組んだピカ☆



T-1グランプリ
仮公式キャラクター
平 明多
(ひら めいた)

部代表仕事カイゼンの紹介

1) 当番も課一丸で乗り切ろう！

マンホールポンプ等の異常通報の連絡は、日夜問わず発生する。特に就寝中に何度も連絡が入ると、翌日は非常に眠く、業務等での集中力も低下する。所管係の5人で当番用の携帯電話2台の対応をすると5週間で2週間が当番となり、過度な負担となっている。

所管係員の負担を軽減するため、課員18人で当番の持ち回りを行う。

【上下水道部下水整備課】
チーム下水整備課



2) 電子媒体での広報活動

【市民部文化振興課】
チームSNS@Bunka



デジモニ等の調査結果から、特に若い世代にとっては、SNS等の電子媒体を利用した広報活動が有効であるという結果が出ました。

そこで、その足がかりとして、今年度において豊川市文化会館の「Facebook」を開設し、市民に向けて情報発信を始めます。

また、次の展開として、「とよかわ安心メール」の利用を開始し、文化ホールに関する情報を市民へ向けて発信します。

そして、今後も戦略的な広報計画を構築しながら、他の電子媒体での広報活動を展開していきます。

3) みんなでやろう庶務担当

庶務を2係（商工労政係と統計係）で担当します。2係で業務を分担でき、2係で相談、2重チェックを行うことで、ミスゼロを目指します。また商工観光課の共有メールに届いた内容について、自分の担当以外のメールであっても、気がついた人が開いて内容を判別、担当者へ教えることで未読メールを極力なくし、回答が必要なものは課のフォルダ内に未回答フォルダを作成し共有化を図ることで期限内の提出を目指します。その他庶務担当が行う業務についても2係で分担し、フォローし合って行きます。

【産業部商工観光課】
産業部商工観光課庶務
負担軽減推進委員会



4) 一目でわかる！ホース管理掲示板

【消防署南分署】
オール南分署

【課題1】（それぞれ違った日に干されたホースを簡単に見分けるには）

ホース乾燥塔に、干したホースを束ねる用に赤・白・黄の三色のロープを用意（今までは、風でホースが乾燥塔から外れたりしないように固定する目的だけにロープを使用）。ホースを干す日ごとにロープの色を変えてホース束ねて固定。事務所にはホースを束ねたロープの色別、干した日と下ろす予定日が一目でわかる掲示板を設置しました。

【課題2】（どの巻き方のホースが何本必要なのか）

事務所に、ホースごと（50ミリホースと65ミリホース）に、どの巻き方のホースが何本不足しているか一目でわかる掲示板を設置。ホース収納時や、ホース棚のホースを使用した時は在庫の増減を必ず掲示板に反映させておく。



【教育委員会中央図書館】
チームきのこ6

5) 図書館から情報発信！『図書館コラボ展示』



・中央図書館において、印象に残りやすい『図書館コラボ展示』というシリーズものの展示企画名を設定し、年度末に市役所各課等へと「図書館と連携して、主要施策をPRする企画展示の実施をしませんか」と企画への参加を呼びかけ（H28.2）、申し込みのあった各課等の提案の実施時期や内容を調整して、H28.4 から主に毎月水曜日の整理休館日の翌日を起点とする「図書館コラボ展示」を計画的に開催する。

・各課はPRしたい行事やテーマのチラシ、掲示物を作成し設置する。図書館は、そのテーマに沿った関連図書を展示・貸出することにより、利用者に関心を持ってもらい、各課の主要施策等情報発信する。

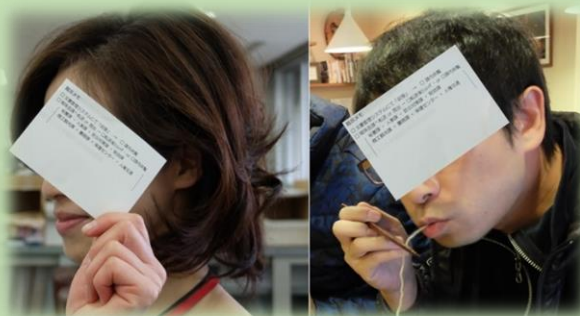
6) チェックでメモ

【企画部企画政策課】
チームメモ

よくある指示をあらかじめ列挙したオリジナルのメモ用紙を作成する。

指示を出す山本は、そのメモ用紙を使い、該当する指示にチェックを入れて文書等に添付し、伊藤へ渡す。

伊藤は、そのチェックされた指示に基づき、文書进行处理する。



7) とよかわ安心メール（外国語版）に簡単登録！！

【市民部市民協働国際課】
タブンカキョウセイチーム

QRコードで簡単にとよかわ安心メールに登録できる4カ国語（ポルトガル語・英語・スペイン語・中国語）の登録用紙を作成し、窓口来客者やこぎつね教室に通う児童生徒の保護者、他機関の行う日本語教室の受講者、国際交流協会、外国人市民が多く集まる店舗等で配布するなど、積極的なPRを行う。

また、登録を希望するものの登録の仕方がわからない外国人市民には、メールアドレスを教えてもらい、市が直接登録をするサービスも行い、登録を促進する。



8) 廃材を利用する創造力

【子ども健康部保育課睦美保育園】
睦美保育園



- ・画用紙の切れ端の再利用
- ・カレンダー、ポスターの裏面利用
- ・お菓子の袋をゴミ袋として再利用
- ・お菓子の箱を利用しておもちゃ作り（なるべく燃えるゴミとして出すのではなく、資源ゴミとして出す）

9) 会議は踊る・されど進める

取り組み1：会議や打ち合わせを始める前に、目的、会議の目標終了時間を共有する。

・ゴールを明確化し、感想で終わってしまうような無駄に時間が長い会議等を防ぐ。

・課をまたぐ会議など意識共有がまだ図られていない人たちとの会議等においては、必要に応じて「打合せ3分シート」を使うなどゴールの見える化を行う。

取り組み2：課内作業場所の机は、カウンターに変更し、イスを撤去する。

・着座せずに会議等を行うことで、会議時間の短縮を意識するとともに、議題に集中して会議等に臨む。

取り組み3：カウンターに時計を設置する。

・会議中でも常に時間を意識し、議題に集中する。

【建設部都市計画課】
目指せ時短！アンドレーズ



10) スマイルPOST大作戦

【総務部収納課】

スマイル

スマイルの共有

以下の点(①、②)をお互いに記載し、投函。

①職場の仲間の接遇の良い点で、皆に知らせたいこと。(特にこれを推奨します。)

自分の会心の接遇や、失敗談、反省点で、皆に知らせたいこと。

接遇の軽易な指摘事項で、皆に知らせたいこと。

②記載は、必ずポジティブ(スマイル)な文章で行うこと。

③課長が月末に開封し、内容をまとめ、月半ばの部内会議の回覧と一緒に共有。

共有したスマイルは、「スマイル綴」に綴って、いつでも見られるようにする。



11) 庁用バス申請用紙の簡素化

【企画部秘書課】

チームバス



・庁用バス申請書に必要な情報を精査し、申請書に行程表を加えたうえで見直す。

・見直しの際、入力補助機能も追加し、項目によっては選択式とする。

・許可証に利用にあたっての注意事項を追記する。

・28年度分の当初予約は旧様式で整理し、追加分から新様式で提出するように周知する。

12) Welcome! ようこそ子育て支援センターへ!!

図書館コラボ展示で作成したものを活用したり、チラシが曲がらないような工夫や、子育て支援センター関連事業、児童館関係、子育てネット関連事業、県内の子育て支援全般、豊川市の行政関連(広報とよかわなど)など、一目瞭然、欲しい情報がすぐ見つけれられるように配置する。

来所者の気配を感じたら、すぐ立って玄関へ行き笑顔で声をかける。躊躇している方が多いので、安心感を持っていたできるようにする。

入口にCDデッキを設置し、クラシックや、オルゴールのCDを揃え、常時、小さな音量で流すようにする。

職員が制作した季節に合った展示物や、支援センターの子育て支援キャラクター「こりん」や「つぼみちゃん」、「きくばあちゃん」を飾っておく。(他3件の取組み有。)

【子ども健康部子育て支援センター】

チームこりん



13) 「はいっ！私が出ます！！」

1. 係の職員の中で、優先的に窓口に出る人を決める。具体的には、昼当番の早番を1番目に対応する者、遅番を2番目に対応する者として明確にし、臨時職員等からその日の優先対応者がすぐに分かるようにする。なお、当番職員のPCモニターの上に設置する数字プレートが目印である。

2. 当番の職員は、普段に増して窓口を意識し、自ら進んで窓口に出るように心がける。

3. 当番の職員が電話対応中や他の窓口対応中などの場合は、当番以外の職員が積極的にフォローに入る。

【福祉部福祉課】
チーム TA・NA・BE



14) 見える・知る・拡げる

【子ども健康部保健センター】
健幸（けんこう）拡げ隊



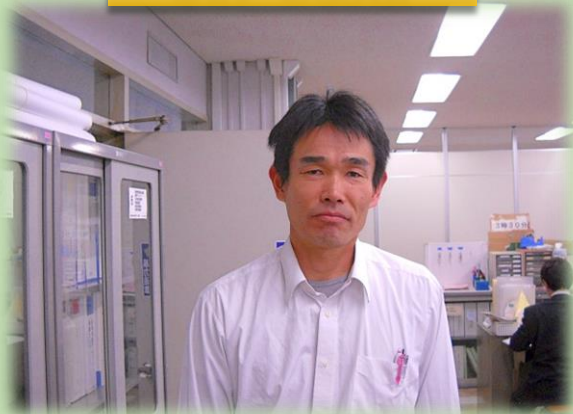
使用していない棚を職員の誰もが目にしやすい場所に設置し、そこに周知したいチラシ等を分類して設置しておく。

そこにあるものは周知したいものであること、自由に使用していいことを共通理解として、あらゆる機会に市民への周知を図っていく。

15) 作業効率UPによる会計待ち時間の短縮

計算窓口のカウンターに設置している駐車券無料化認証機の向きを患者側に変更し、患者等自身が駐車券の無料化処理をできるようにした。また、会計職員の受診確認作業についても省略した。なお、計算窓口以外に駐車券無料化認証機が総合案内にも設置しているが、ここでは無断駐車抑止策として、職員が駐車券を受け取って認証機に通す扱いを継続する。また、計算受付スペース内の作業レイアウト変更し、計算担当職員及び端末の位置を窓口カウンターから離し、計算窓口における案内票等の帳票の受け取りや患者からの問い合わせを処理する専門の担当者を配置した。同時に、混雑時の他部署職員の応援体制も整えた。

【市民病院医事課】
患者サービス委員会



16) BDS 移設による集客事業への活用可能エリアの拡大

【教育委員会中央図書館】
図書館人

- ・ BDS（盗難防止装置）を展示スペースより入口側へ移設する。
- ・ 今までできなかったエントランス内でのガラスケースに収納しない貸出可能な図書展示を実施する。
- ・ 2階通路等に見覧用図書の書架を新設したり、ジオスペース館エリアでの貸出前図書の閲覧を可能とする。
- ・ ジオスペース館多目的ホールでのイベントで、図書館の図書を自由に利用可能とする。



17) ひとめで分かる伝票保管場所

【会計課】
出納チーム



さまざまな取り組み用紙を、種類別にまとめてキャビネットに保管し、テプラ等で見出し（名称・用途）をつける。
もう使用しない旧様式の使用紙を処分するなど、整理する。

18) 番号発券機の導入

【市民部市民課】
戸籍・住民登録係連合

番号発券機を導入し、待ち順番を管理する。広告付きとすることにより無料で導入する。窓口の場所がわかりやすくなるような仕切り版の導入やサイン表示を工夫する。



19) 専用カウンターへどうぞ！

【環境部環境課】
環境課萩小OB会

- ・環境課のカウンターを広く使うために、チラシなどを階段側に集約させる。
- ・各係の専用カウンターを設け、主要な申請業務をイラスト付の表示看板を設置し、案内を強化する。
- ・清掃事業課に係る業務で、問い合わせの多いものについても、統一感を持たせた表示看板を用意し、連携を図る。
- ・環境部のカウンターに①～③までの番号をつけ、案内しやすい環境を整える。
- ・環境課のところに、環境課と清掃事業課の主な業務についての総合案内表示を行う。



【総務部行政課】
ぎょうせいかり

20) 業務スケジュール管理



行政係の主な業務の年間スケジュール表をエクセルファイルで作成し、係員がそれぞれ定期的に確認し、お互いに注意喚起する。
エクセルファイルにハイパーリンクを貼り付け、該当フォルダを探す手間を省く。

部代表仕事カイゼンは、本年度実施完了した仕事カイゼン（129件）から、各部等で選考された取組みだピカ★
紹介文は、取組み内容になっているだピカ☆



T-1 グランプリ
仮公式キャラクター
平 明多
(ひら めいた)