

## 研修のねらい

- 地方自治体を取り巻く環境を概観し、業務改善の必要性を再認識します。
- 業務改善を推進するための知識と技術を体得することができます。
- 担当職務の改善実習を行い、実際の職場で改善ができるようになります。

民間企業は、トヨタ自動車のKAIZENの言葉に代表されるように顧客ニーズに合わせて、より良いサービスを提供するために生き残りをかけてしのぎを削っています。それらの商品やサービスの進化(改善)と毎日接し、住民は知らず知らずのうちに、改善を当たり前のこととして受け止めています。そのため住民のニーズは、ますます多様化、複雑化、高度化していきます。地方自治体が供給する公的サービスに対する見方も日々厳しくなっており、不断の改善が求められています。

この研修では、「KAIZEN」のための様々な思考方法と具体的手法を学ぶとともに、自身の業務の具体的な改善策を考え、その改善演習を通して、概念化能力、分析力、発想力、問題解決力の向上をめざします。

※ 下記の内容は一例です。ご要望にあわせてカリキュラムをご提案いたします。

	1日目	2日目
午前	1. 不断に求められる改善 (1) 地方自治体を取り巻く環境 (2) 改善と改革の違い  2. 業務改善の基本 (1) 業務改善とは (2) ムダ、ムリ、ムラの撲滅  3. 問題の本質 (1) 問題とは何か (2) 問題と課題	8. 担当職務の改善案の発表 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             ◇実習◇              「担当職務の改善事例」           </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ内での個人の改善案の発表と相互評価</li> <li>・グループ内での好事例の選定と更なる改良</li> <li>・グループ代表者による好事例発表</li> <li>・講師コメント</li> <li>・全体講評</li> </ul>
午後	4. 業務改善の着眼点 (1) 問題発見のポイント (2) 自職場の問題発見  5. 業務改善力の向上 (1) さまざまな改善手法 (2) 過去の改善事例から学ぶ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             ◇グループワーク◇           </div> 6. 業務改善案の策定 (1) システム思考とは (2) 自職場の改善案策定 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">             ◇個人演習◇           </div> 7. まとめ	9. 業務改善の推進と定着に向けて (1) 改善改革の阻害要因 (2) 健全な組織文化の醸成 (3) 組織で取り組む改善  10. まとめ