

## 改革支援チーム活動の紹介

平成30年度に入って早や5ヶ月が経ちますが、今年度も「改革支援チーム」は区民サービスの向上や業務の効率化を目指しカイゼンを継続させています。遅ればせながら、今年度の活動状況、チーム体制、活動方針を皆さまにご報告します。

### 会議

第1回 会議 日時：平成30年4月19日 於 第2・3会議室

◎平成29年度の振り返り（残された課題）

- 職員のコミュニケーション不足
- 庁内の美化運動（ポスターの配置やイベント等の周知の整理）
- カイゼン委員だけが取り組んでいるイメージ
- 取り組む内容について、各課で行うことと全体で行うことを整理すべき
- カイゼン通信で「まとめ」を発信してはどうか

以上の内容について、平成30年度の課題として整理することとした。

第2回 会議 日時：平成30年5月17日 於 第5・6会議室

◎チェンジリーダー・グループリーダーの紹介（2P参照）

◎各種ツールの見直しについて・・・「あさひあったかガイド」「顔写真アルバムの作成」「しょうぶちゃんポロシャツ等の頒布」

◎30年度の取り組みについて・・・プロジェクトチーム（市民対応系・業務改善系・情報発信・共有系）の設置

5Sの推進（各課における改善状況について3Fの「掲示板」を活用）

5S・ムダどりのアンケート（2年前に実施）をもとに、「解決済み」と「塩漬け」を整理

第3回 会議 日時：平成30年7月19日 於 第5・6会議室

◎市政改革室「カイゼンツール1.0」による活動推進について

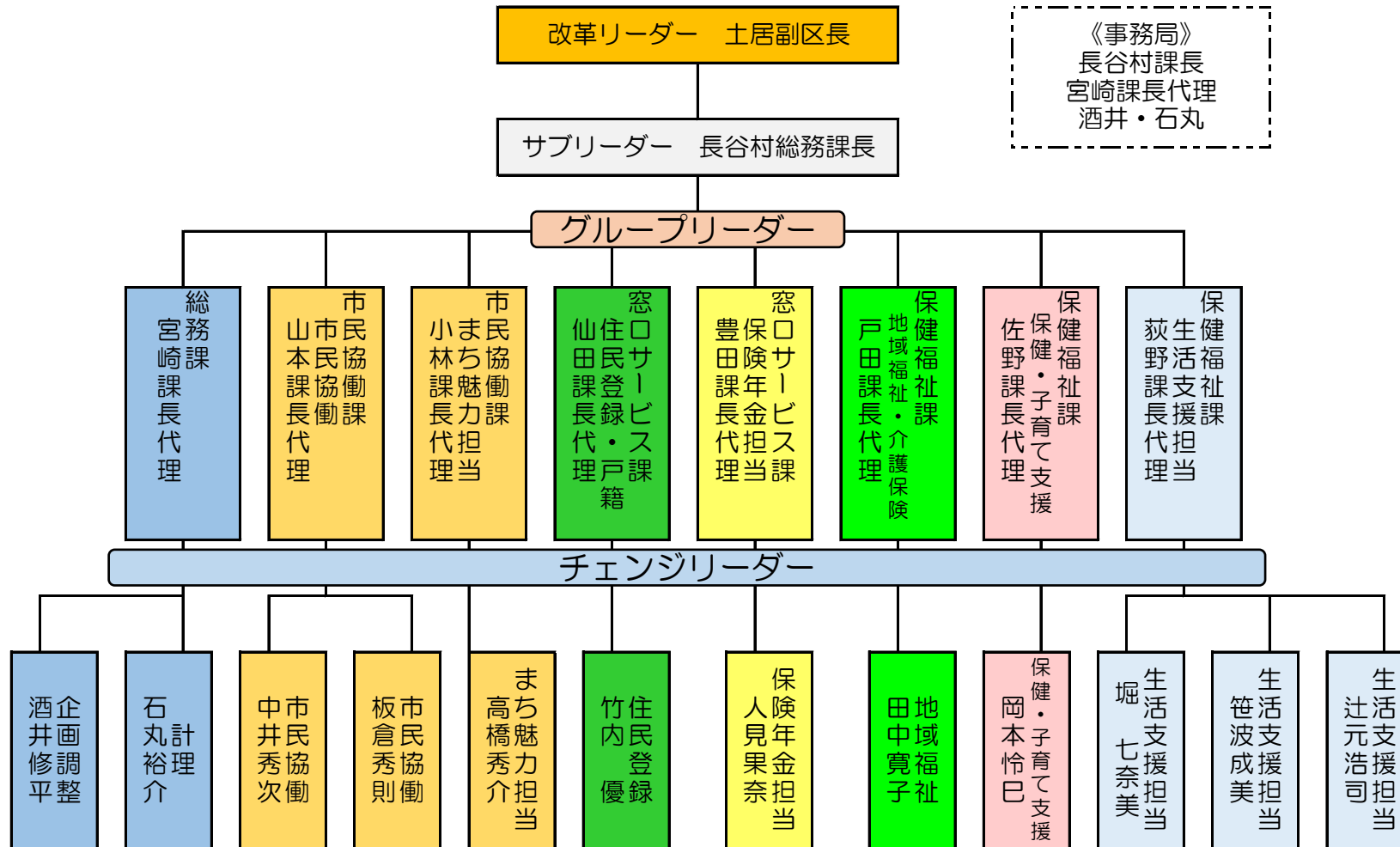
◎5S・ムダどりアンケートの結果をもとに、各課において課題を整理し改善状況を会議で報告

◎プロジェクトチームの確認（3P参照）

プロジェクトチームの今後の取り組みにかかる打ち合わせを実施



# 改革支援チーム体制図



## 【市民対応プロジェクトチーム】（窓口対応・電話対応・窓口誘導など）

《代表》 豊田課長代理（保険年金担当）

《メンバー》 長谷村課長（総務）、山本課長代理（市民協働）、荻野課長代理（生活支援）、宮崎課長代理（総務）、石丸（総務）

《方針》 **職員同士が声を掛け合える明るい職場に！**昨年度の当区の評価において、あいさつや所作、態度や身だしなみなど、**意識さえできれば**改善が可能な内容であった。他の所属から転任された職員からも **おとなしい感じ** というイメージ基本に戻って 内部から取り組む。具体的行動として、職員同士のあいさつを励行。最終目標は **明るく来庁者に接する** こと。

あいさつ以外の取組み（窓口対応、電話対応、窓口誘導など）については、各課・担当で具体的に何をするのかを決めて取り組む。（8月末までに事務局に報告）

## 【業務系カイゼンプロジェクトチーム】（窓口案内カード・ベベクロ・あさひあったかガイド・顔写真アルバム・庁内掲示板など）

《代表》 佐野課長代理（保健・子育て支援担当）

《メンバー》 小林課長代理（まち魅力）、仙田課長代理（登録・戸籍）、酒井（総務）、中井（市民協働）、板倉（市民協働）  
高橋（まち魅力）、田中（地域福祉）、辻元（生活支援）《方針1》 **あさひあったかガイドの活用について****活用率が低い** 市民向けのほうが良い ホームページへのアップの検討などの意見があり見直しが必要⇒**職員への周知** 市民向けの場合は仕様を検討《方針2》 **「ベベクロ」カイゼンプロジェクト**

中身の見直しや外国語Verの作成

⇒PGメンバーによる検討 **市民アンケートの実施** 国籍割合（区民の在籍人数等）の確認

## 【情報発信・共有系プロジェクトチーム】（カイゼン通信の発行・カイゼン掲示板の管理など）

《代表》 戸田課長代理（保健福祉課）

《メンバー》 竹内（登録）、人見（保険年金）、岡本（保健衛生）、笹波（生活支援）、堀（生活支援）

《方針》 機関紙「カイゼン通信」（年2回） 星とり等必要に応じて号外を発行

改革支援チームの会議内容や各課のカイゼン状況について「機関紙」で発信

具体的に

## 全体の取り組み

あたりまえだけど、とってほしい

# 庁内 あいさつ運動の実施！！

皆さんあいさつができていますか？できている方、いつも庁内を明るくしていただきありがとうございます。これからも満面の笑顔をお願いします。

「つい気持ちに乗らなくてできない」「はずかしい」「あまり知らない人に声をかけられない」などあいさつが苦手な方、**1日の初めの業務**として朝一番には積極的に「おはようございます。」とあいさつをしてみてください。

あいさつは、コミュニケーションの基本です。ちょっとだけ無理をしてでも笑顔を作ってあいさつをしてみませんか？きっと自分の中でもいろいろ変わってくるはずです。

# あさひあったかガイドの活用！！

みなさん。あさひあったかガイドをご存知ですか？聞きなれない言葉や分からない業務があれば、活用してみてください。存在を知らない人は周りの「ベテラン」に聞いてみてください。

改革支援チームでは活用しやすいようカイゼンする予定です。みなさんのご意見を各職場のグループリーダーかチェンジリーダーまでお聞かせください。

## カイゼンの実践

窓口サービス課（保険年金担当）では、次のカイゼンに取り組んでいます。

◎窓口内部にある案内ビラについて、探す時間を短縮させるために工夫をする。

◎業務内容（後期高齢・年金・国保）によって書類が分かれているため、分かりやすいようにそれぞれ分かりやすいようにシールを貼る。

⇒来庁者が多い窓口なので待ち時間の解消は大切なカイゼンですね。

これで職員の負担も減らすことができればもっといいかもしれませんね。

## 編集後記

この度、情報発信・共有系プロジェクトの代表となりました保健福祉課の戸田です。旭区に赴任して7年目になります。カイゼンの取り組みにも長らく参加していますが、これといった結果を残すことなくここまで来てしまいました。今年は、この大役を担い、カイゼンの状況を分かりやすく、そしてみんなで取り組むことができるように情報を発信したいと思います。

さて、全体の取り組みとして決まった「庁内あいさつ運動」ですが、皆さんはどのように感じますか？会議の中では「あいさつなんてレベルが低いのでは？」という意見が出たようですが、なんのなんの。実はあいさつはとても高いレベルの行為なのです。禅や武道の世界で「挨拶」は、問答や稽古の前に精神を集中させる大切な行為とされています。特に達人になると相手の挨拶の様子で「できる」「できない」が判断できると言われています。

ちなみに、私は学生時代に無理やり大きな声で先輩に「あいさつ」をさせられていたことを覚えています。学内で先輩の姿が少しでも見えたら、「こんちわー」と大声であいさつし、校舎の陰に先輩の姿が見えなくなるまで立ち止まるようしつけられて、周りの学生を「びくっ」と驚かせていましたが、なんとも奇妙な「あいさつ」をしていたものです。また、他の体育会系の先輩や大学の教授や職員にもあいさつをするように指導されており、相手から「？」と思われることもありました。今考えるとなんとも恥ずかしく、特に「強制的にさせられていた」という嫌な思い出でもあります。ただ、一方で、自分の先輩に大声であいさつをすることである意味吹っ切れ、また、知らない先輩や先生にあいさつすることで相手に顔を知ってもらい、その後色々とお助けいただいたことも思い出します。

職場でも窓口でも「あいさつ」は良い関係をつくってくれると思います。私の経験上「あいさつ」でうまくいったことが多くあります。（当然中身もたいせつですが。）少し気難しい方でも「こんにちは」とあいさつすれば、怒っていても一瞬は気を許してくれますし、お叱りを受けても「ありがとうございました。」と言えれば気持ちを直されることも少なくありません。「あいさつ」は慣行によって無意識にしても相手には通じませんが、コミュニケーションのスタートとして行う心のこもった意識的なあいさつは、相手にも届き、自分にも返ってくるものだと思います。

先の禅や武道の世界ではありませんが、意識をした「あいさつ」は、仁（慈しみ）・義（道理）・忠（真心）・考（思いはかること）・礼（人の踏み行うべき道）のすべてに通じる大切な行為とされています。何気ない「あいさつ」ですが、意識して丁寧に行えば、自分の心も磨くことができるということでしょうか。実は私も朝がすこぶる弱いので、ぶすっとしてあいさつができていないかもしれません。帯を締め直して明日から明るく意識したあいさつができるよう頑張ります。皆さんも一緒に頑張りましょう。（旭区役所 改革支援チーム 戸田裕之）