

# 旭区役所改善通信

平成 25 年6月1日

## 去年のある日、区役所3階の片隅で・・・

なんでこんなん考えたん？



なんでっっちゃうて、新区長に区の業務方針説明したとき1分もたたへんうちに、それで成果が上がっていますかって言いはるねん。これこれは成果があがりつつありますって言うたら、「旭区に来る前に区のHP見てきたけど、重要な指標はほとんど目標達成していないね。他の区も同じ。こんな区運営方針にける時間はいったいどのくらい？」って言いはるねん。せやから「十分に時間かけて、熟議して目標を定め、しっかり取り組んでます」って言うたら、「十分な時間をかけて、指標のアウトプットはそこそこ、アウトカムにいたっては未達、それならやる必要あるの？」って言うんや。それでも、「市全体の取組みなんで必要です」って言うたら一言。「どこの自治体でも改革、改革と言って、目標管理や業務方針管理を導入するけど、結果の評価はずさんで、かけた時間に見合う成果が上がっていないのが実態。それは担当が一番分かっているでしょ。にもかかわらず、一生懸命必要性を言うのは、あなたは抵抗勢力だね」っていうんや。おお、ええよ、抵抗勢力上等！、あんたがやってみいやって言いたかったわ。

### 目次

p1.去年のある日、区役所3階の片隅で・・・

p2.旭区役所改善通信を配信します！

平成 25 年度 改革支援チーム始動！

p3.各課・担当の改革・カイゼン(ムダとり・5S)

取組内容紹介

p3.総務課

p5.市民協働課

p6.窓口サービス課(住民情報担当)

p7.窓口サービス課(保健年金担当)

p8.保健福祉課(保健福祉担当)

p9.健福祉課(生活支援担当)

p10.今後のイベント

p10. 編集後記



ふーん、でも新区長、新任あいさつでいいこと言わはったで。今から少しずつ改善していきましょって。それに職場が楽しいですか？人生の3分の1近くいる職場が楽しくなくては、人生も楽しくならない。まず、仕事をやりやすく楽しくやれるように改善しましょって言いはったから、そうかなって思ったんやけど。

せやから、ホンマにやれるかどうかチェックしたろうと思うてんのや。

大胆やな。そら挑戦やで。

あたりまえや。カイゼンしていった楽しい職場つくるなんて考えたこともないわ。

せやから抵抗勢力で言われたんや。実際ぼくもどうかと思うたんやけど、9月の意識改革セミナーで、区役所の職員が減っていきますが、どうしますかって言いはったやんか、みんなでカイゼンできるところからカイゼンしましょっていわれたときは、こりゃマジで何とかせなアカン思うたで。次のセミナーのとき、みんなぎょうさんカイゼン提案出したったやんか。あれみたら、あんたやっぱり抵抗勢力言われるわ。

何言うてんねん。おれは本当にやれるんか見てやる言うてんねん。今までかて、いっつも改革、改革言うて仕事ばかり増えて、ちっともようならんかったやんか。だから今になって大改革を始めてるやろ。二の舞にならんように監視したろうと思てるねん。

ちゃうねんて。改革ってなんかいろんなツール入れてやることやのうて、自分らでいらんと思うことがいっぱいあるやんか。それを直ただけで30%くらい仕事も減る。30%仕事減ると、人もそれくらい減ってもやっていけるて新区長は言うてるで。

いや、おれはだまされへんで。しっかり監視したる。

こりゃアカンわ。まあ、しっかりやってんか。

**あなたは抵抗勢力だね。  
抵抗勢力上等！**

# 旭区役所改善通信を配信します！

みなさん、お仕事大変お疲れ様です。

旧年度の「改革」通信(メール版)を引き継ぎ、今年度から「旭区役所改善通信」として、再スタートさせていただきます。「抵抗勢力」の視点で、ビシバシ改革・カイゼンに迫りますので、よろしゅうたのんます。

その他、おかしいな、変やなっていうこともどんどん言わせてもらいます。また、みなさんの役に立つ情報を提供していきます。

どうぞ、よろしくお付き合いのほどを。



## 平成 25 年度 旭区役所改革支援チーム始動！

5 月 17 日(金)16:00 から改革支援チームミーティングが開催され、今年度の取組体制を確認しました。

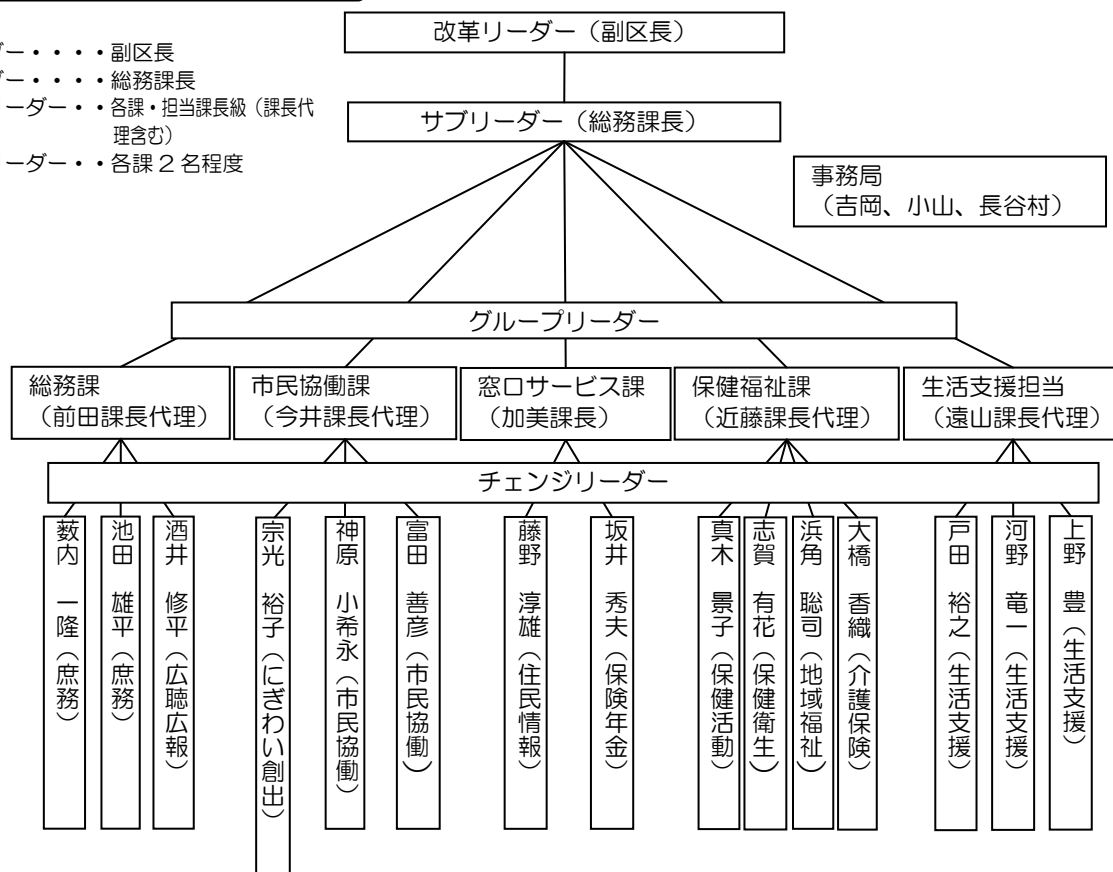
また、チェンジリーダーが「元気アップ運動」の元気アップサポーターを兼ねることや、元気アップ運動の取組み(「あさひ新聞」、「顔写真付きアルバム」の作成、リサイクル品の回収など)は原則として改革支援チームの活動として引き継ぐこととなりました。

また、昨年抽出したムダとりの進捗状況の確認を行うことが決まったほか、自由な意見交換も行いました。

改革支援チームミーティングは、今後毎月第 2 木曜日に定期的に行うこととなります。

旭区役所 改革支援チーム体制図

- 改革リーダー・・・副区長
- サブリーダー・・・総務課長
- グループリーダー・・・各課・担当課長級(課長代理含む)
- チェンジリーダー・・・各課 2 名程度



## 各課・担当の改革・カイゼン（ムダとり・5S）取組内容紹介

昨年度から取り組んでいる旭区役所改革・カイゼンの取組内容を振り返るとともに、今年度の各課の取組予定をお知らせします。

### 総務課

#### 【平成 24 年度】



#### 取組内容(何に取り組んだか)

##### (手待ちのムダ)

- ① 会議等で上司が席を空けているため相談ができないため、会議や打ち合わせは執務室内で済ませるほか、制限時間を設定する。
- ② 区長・副区長へのレクで時間待ちが生じているため、順番表の作成や区長・副区長レクを同時に行う。

##### (動作のムダ)

- ③ 文書の保管場所が分からず、探すのに時間を要するため、適切な文書管理事務の徹底、保管方法の標準化、不要書類の廃棄、書類の共有化を行う。
- ④ 物品の保管場所が分からず探すのに時間がかかっているため、保管場所の明確化、保管ルールの徹底を行う。
- ⑤ 文書検索に時間がかかるため、文書管理事務の適正化、保管方法の標準化、不要書類の廃棄、書類の共有化をはかり手待ち書類を持たない。
- ⑥ 電話の転送の際、番号をいちいち調べるのに時間がかかるため、番号登録ボタンがついた電話機を導入する。

##### (作りすぎのムダ)

- ⑦ 区役所業務に属さない電話対応に時間がかかるため、応対マニュアルを整備する。

##### (加工のムダ)



- ⑧ 記事の取捨選択基準が分からず、新聞の切り抜きに時間がかかるため、基準を作成する。
- ⑨ 資料作成ノウハウがなく、つい内容が豊富な資料を作ってしまうため、資料作成研修などのスキルアップに取り組む。

##### (その他)



- ⑩ 各課のカイゼン取組みの紹介のため、職場改善状況発表表板の設置
- ⑪ キャラクターPRのため「しょうぶちゃん」コーナーの設置
- ⑫ リユースコーナーを3F 第4会議室に移動し、区長室への動線を整理。
- ⑬ 防寒対策のため片開きになっていた正面玄関自動扉の調整(全開放化)。

#### 進捗状況(どこまでできたか)



##### (手待ちのムダ)

- ① 会議や打ち合わせにかかる時間をあらかじめ決めて行うようにした。 
- ② 区長・副区長レクの同時実施。 



##### (動作のムダ)

- ③ 不要書類の廃棄、日常の書類等の整理・整頓の徹底 
- ④ 日常の書類等の整理、整頓を徹底する。
- ⑤ 不要書類の廃棄、日常の整理・整頓を徹底する。
- ⑥ 課内については内線番号表を電話機等に貼付して見やすくする。 





##### (作りすぎのムダ)

- ⑦ ・「総合コールセンターよくある質問と回答FAQ」を活用し、最低限の応対を行った。
- ・問い合わせと回答内容を蓄積したマニュアルの作成を検討する。 

##### (加工のムダ)

- ⑧ これはと思うものをどんどん切り抜いた。 
- ⑨ 内部資料はできるだけ手間隙をかけず、簡潔なものにするようお互いにチェックしあった。 

##### (その他)

- ⑩ 25年3月に3階総務課に設置済み。 
- ⑪ 25年3月29日に1階情報コーナーに設置。 
- ⑫ 25年4月5日に移設。 
- ⑬ 25年4月9日に実施済み。 

【平成 25 年度】取組内容（何に取り組むか）

(何を、どんなことを)	(いつまでに)	(どれくらいまで)
<ul style="list-style-type: none"> <li>① 各課事務室の配置、スペースなどの適正化に向け、執務室内及び書庫の整理、文書廃棄を行う。</li> <li>② 地下1階「みんなの憩の場」等の活用のため、所属内の意見募集と具体的な活用開始</li> <li>③ 銀行及び防災機器等の再配置</li> <li>④ 25年度の区役所業務の格付けに向け、前年度結果への対応を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 26年度末までに</li> <li>② 25年8月末までに意見募集。26年3月末までに活用開始。</li> <li>③ 25年9月末までに実行で可能か判断。</li> <li>④ 25年9月末までに</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 新設の窓口スペースを確保する</li> <li>② 地下1階の新たな活用を開始する。</li> <li>③ 銀行及び防災機器等の年度内再配置の完了。実行で対応不能であれば、26年度予算要求を実施する。</li> <li>④ 格付けの評価基準項目の中から、総務課を含む各課が自ら取り組むものを報告させ、実施させる。</li> </ul>



職場改善状況発表板



リユースコーナーの新装



しょうぶちゃんコーナー（しょうぶちゃんカフェ 5月26日現在）  
ただいま、改装中！

## 市民協働課

## 【平成 24 年度】

## 取組内容（何に取り組んだか）

## 【共通事項】

- ① 事務室、身の回りの整理・整頓を行う
- ② 個人で文房具類を整理し、必要のない物品を回収しリユースする

## 【市民協働】

- ③ ファックスを使いやすい位置に変更
- ④ 第6会議室の整理・整頓を行う

## 【まちづくり担当】



- ⑤ 年間通じて開催日程が定例化されている会議については、開催案内を年度当初のみとし、省略化する。
- ⑥ 会議資料の作成事務が多いので、現在のコピー機の以下の機能を充実・追加させることで、作業が効率的になる。  
（スキャナー機能、ステイプル機能、パソコンプリンター機能）

## 【人権生涯学習担当】



- ⑦ レイアウト変更（担当業務を共有しやすいよう）
- ⑧ プリンターを共有しやすい位置に移動する

## 進捗状況（どこまでできたか）



## 【共通事項】

- ① 各自が継続的に実施した。 
- ② 回収整理済み。 



## 【市民協働】

- ③ 事務室の端にあったファックスを共有しやすい位置に移動済み。 
- ④ 図書や物品・帳票等を各担当で整理済み。 

## 【まちづくり】

- ⑤ まち歩き、地域史ボランティアへの案内については、実施済み。 
- ⑥ 24年度に実施済み。 

## 【人権生涯学習担当】

- ⑦ 全てのレイアウトを見直し職員を1つのグループにまとめた。 
- ⑧ プリンターの位置を移動済み。 



## 【平成 25 年度】 取組内容（何に取り組むか）

## （何を、どんなことを）

- ① 職員の配席を含めレイアウト変更を行う。
- ② 事務室内の整理・整頓・清掃を行う。
- ③ 効果的な事務・事業の共有・伝達方法を検討する。
- ④ 組織改編に伴い、一人1提案を再提出してもらい、提案事項の進捗管理を行う。
- ⑤ 課のチェンジリーダー会議を行い目標の達成度をチェックするとともに、新たな課題に取り組む。

## （いつまでに）

- ① 25年4月中に全体を再度見直し変更を行う。
- ② 4月から毎週1回事務室の清掃と、毎月末には事務室内のチェックを行い整理・整頓を継続実施していく。
- ③ 25年4月中に検討し実施。
- ④ 提案は6月20日提出期限とする。
- ⑤ 4月から月1回チェンジリーダー会議を開催する。

## （どれくらいまで）

- ① 市民目線で見えたレイアウト変更を行い、市民サービス向上に努める。
- ② 常に整理整頓され、効率的で快適な事務室環境を確保する。
- ③ 毎朝、朝礼を行いその日の予定を共有するとともに、職員間の意思統一を図る。
- ④ 提出された提案ですぐにできるものから順次実施していく。
- ⑤ ①～④の進捗管理と問題点を把握・検討し、朝礼等で共有化を図り、課全体で取り組む。

## 窓口サービス課（住民情報担当）

### 【平成 24 年度】

#### 取組内容（何に取組んだか）

- ① 取証明発行や届の正確性・迅速化
- ② 改善アンケートの実施
- ③ 事務室内レイアウト変更の実施
- ④ 超過勤務時間の 10%削減
- ⑤ 継続的な整理・整頓等の実施。



#### 進捗状況（どこまでできたか）

- ① ボイスコールを 1 台増設するとともに、待合室のレイアウト変更を同時に実施。待ち時間の短縮ができた。
- ② アンケートの結果、「窓口での確認・取り扱い事項等について」を取りまとめ、職員に周知した。
- ③ 机等の不要な事務機器を撤去し、住基端末周辺のスペースを確保し、職員の安全・移動性を高めた。
- ④ 昨年度実績の約 25%削減を達成。
- ⑤ 机上に物を置かない等持続的に実施中。

### 【平成 25 年度】取組内容（何に取組むか）

#### （何を、どんなことを）

- ① 職員のスキルアップのために、職員を講師とする座学と OJT による端末操作研修の実施
- ② 継続的な 5S の実施。

#### （いつまでに）

- ① 年度末まで月 1 回を基本に研修を実施する。
- ② 清掃を週 1 回実施。

#### （どれくらいまで）

- ① 戸籍と住登の両業務を理解する人材を複数人育成し、待ち時間の短縮を図る。
- ② 常に整理整頓され効率的で快適な事務室環境を確保する。





## 窓口サービス課（保険年金担当）

### 【平成 24 年度】

#### 取組内容（何に取組んだか）

- ① シュレッダー・穿孔機の周囲等、事務所の重点個所の清掃
- ② 不用品の早期回収・再利用。

#### 進捗状況（どこまでできたか）

- ① 月 2 回を目途に、職員が定期的に職場内の重点個所の清掃を実施した。 
- ② シャープペンシル・ボールペン等の文具の回収ボックスを設置し、再利用に取り組んだ。 

### 【平成 25 年度】取組内容（何に取組むか）

#### （何を、どんなことを）

- ① 文具の回収ボックスを設置して再利用を促進することを継続する。また、再利用の範囲を拡大し、コピー用紙をできるだけ、裏面再利用するように取り組む。
- ② 区民向け印刷物・リーフレットを発注する際に、単に前回の部数と同数を発注するのではなく、残数の点検を行ったうえで発注する。また、年度をまたがって使用できる印刷物についても増刷する必要の有無を精査する。
- ③ 誤交付・誤送付による個人情報漏洩事故の防止のため、確認やダブルチェックを行う。窓口の収納金についても、過不足なく、徴収できるよう、ダブルチェックする。窓口で保険料を受領した際に、窓口対応職員がその場で自分で確認して受領証を発行するのではなく、事務室内の他の職員の確認を受けて受領証を発行するようにする。
- ④ 執務室内の整理・整頓・清掃を実施する。

#### （いつまでに）

- ① 6月から実施する。
- ② 6月から実施す。
- ③ 4月から実施している。
- ④ 6月から実施する。



#### （どれくらいまで）

- ① 余剰文具を3月に1回ボックスに回収し、回収したものから使用する。また、再利用紙をボックスにストックし、内部で使用するコピーに使用することを徹底する。
- ② 局が作成する区民向け印刷物・リーフレットは、局の照会時に残数の点検を必ず行う。区民サービスに支障がない範囲で対前年比 10%削減を目途に必要部数を判断する。
- ③ 交付・発送文書はダブルチェックを行う。窓口でのすべての現金授受について、金額の多寡にかかわらず事務室内の職員が応援して点検を実施する。
- ④ 各自が自己の身の回りの整理整頓を心がけるとともに、月2回を目途に、職員が定期的に職場内の重点個所を清掃する。



## 保健福祉課（保健福祉担当）

【平成 24 年度】

取組内容(何に取組んだか)

- ① 事務室内及び倉庫の整理・整頓
- ② 決済ルートの簡素化
- ③ 保健活動担当の来客用窓口を新設する（既存の窓口が遠い）
- ④ 個人の机と共用の文房具類を整理し、必要のない物品を回収しリユースする
- ⑤ 地域福祉担当が共用しやすい位置にプリンターの位置を変更する
- ⑥ 年末大掃除及び事務室週 1 回清掃を行う
- ⑦ 昼休み・時間外の消灯及び朝礼を行う
- ⑧ 事務室内不要物の洗い出しと整理、個人机の下の物品整理
- ⑨ 人材育成のための星取表\*を作成する

進捗状況（どこまでできたか）

- ① 24.10.3～5 は倉庫、10.9～15 は事務室内の整理・整頓を実施した。
- ② 24.10 実施済み（係長級の重複決済を解消）。
- ③ 24.11.3 設置済み（テーブル・椅子は課内で調達した）。
- ④ 24.11 初回実施。継続して実施中（回収ボックスで保管）
- ⑤ 24.11 担当の中心位置に移動した。
- ⑥ 24.12.27～28 大掃除。25.1 月～週 1 回清掃を実施中。
- ⑦ 25.1.24 消灯個所を表示し実施中。朝礼も同日から実施中。
- ⑧ 25 年 2 月中に各担当で実施した。
- ⑨ 地域福祉（障害担当）星取表\*を作成した。25 年 3 月 6 日作成。

いつ実施したか、記録を残すことは重要！  
区長もびっくりや！



【平成 25 年度】取組内容（何に取組むか）

（何を、どんなことを）

- ① 星取表\*の作成（高齢、介護保険、保育ひとり親及び多能工化）
- ② 週 1 回の清掃（各班ごと曜日を設定し 8 時 30 分から 9 時まで実施）、朝礼、昼休み時間外の消灯の継続
- ③ 庁内情報端末の整備
- ④ 窓口（福祉）の再編成の検討

（いつまでに）

- ① 平成 25 年 10 月
- ② 平成 25 年度内
- ③ 平成 25 年度内
- ④ 平成 25 年 10 月

（どれくらいまで）

- ① 各チーム内で「できない」をなくす。
- ② 実施率 100%
- ③ 職員に一人一台
- ④ 具体的に実施できるレベルまで（具体的に実施するか否かは、市民サービスの向上、職員の業務のムダどりの程度を勘案して判断する）

### ※ 星取表

職員の業務習熟度を示すもので、業務の多能工化のために使う帳票。（例えば、ベテランと素人を組み合わせて従事させることにより、業務習熟度の平準化や素人の能力向上訓練に活用する。）



### 星 取 表

人名	住民登録	印鑑登録	外国人登録	住居表示	戸籍関係届出	戸籍謄・抄本の写しの申請
○○○○	●	⊕	●	●	⊕	⊕
××××	⊕	●	●	⊕	⊕	●
▲▲▲▲	⊕	●	●	●	●	⊕
■ ■ ■ ■	⊕	⊕	⊕	●	●	●

（凡例）



質問しながら 1人で出来る



例外・異常時以外は 1人で出来る



例外・異常時も含め 1人で出来る



人に教えることが出来る



訓練中



## 保健福祉課（生活支援担当）








## 【平成 24 年度】

## 取組内容（何に取組んだか）

- ① 身の回りの整理整頓
- ② ロッカー内の不要物廃棄
- ③ 清掃
- ④ 保護費支払日の窓口改善
- ⑤ コピー機の増設と窓口設置
- ⑥ 医療券発行にかかる決裁の簡素化
- ⑦ 朝礼の実施



## 進捗状況（どこまでできたか）

- ① 職員に周知を行い、整理整頓を実施中、今後も引き続き取り組みを継続する。 
- ② 廃棄済み(11月12～19日) 
- ③ 事務所内を3エリアに分け、それぞれのエリアで週1回掃除をする。2月から実施中。 
- ④ 保護費支払日の医療券発行窓口の設置 11月30日から実施済み。 
- ⑤ コピー機2台(3月25日～)コピー機3台(4月5日～)設置済み。 
- ⑥ 扶養義務者調査票・医療券発行一覧などの一括決裁化(11月～) 
- ⑦ 2月12日から朝礼実施済み。 

## 【平成 25 年度】取組内容（何に取組むか）

## (何を、どんなことを)

- ① レイアウト変更(一人1提案を利用)
- ② ファイルの軽量化及び分冊化
- ③ 援助方針などのデータ化を検討
- ④ ケースワーカー業務の進捗管理を行うための査察指導簿をデータ化することの検討
- ⑤ 他法・他施策の活用を円滑に行うために保健福祉センター3課合同で新人職員の研修を実施
- ⑥ 執務室内の整理・整頓・清掃の実施(清掃エリアを3分割し、エリア担当により週1回、曜日を決めて実施)

## (いつまでに)

- ① 25年6月中
- ② 25年8月の文書廃棄まで
- ③ 26年3月まで
- ④ 26年3月まで
- ⑤ 26年3月まで
- ⑥ 25年6月中



## (どれくらいまで)

- ① コピー機やプリンターやファイルが、職場内で利用しやすい位置となるよう変更する。
- ② 保管ロッカーに収納し、スムーズに出し入れが出来るようにする。
- ③ 具体的取り組み記録・援助方針の記録を全ケースにわたり年間を通じて集積を行う。
- ④ 各査察指導員が査察指導簿をデータ管理することで現在状況が容易に把握でき、各ケースワーカーも進捗状況が確認できるようにする。
- ⑤ 2カ月に1回を目途に実施を行う。
- ⑥ 快適な事務室環を確保できるようにする。

## 今後のイベント

### 新規採用者・所属間異動者を対象とした意識改革セミナー

あなたの固定観念を打ち砕く、職員必見のセミナーです。仕事の取り組み方、ものの考え方が変わることうけあいです。

怪しいセミナーと  
ちやいますよ。



#### 開催日程

6月5日(水) 10:00～、14:00～、16:00～ (倉庫棟2階)  
 6日(木) 10:00～、14:00～、16:00～ (第2・第3会議室)  
 12日(水) 10:00～、14:00～、16:00～ (倉庫棟2階)  
 13日(木) 10:00～、14:00～、16:00～ (第2・第3会議室)

#### 昨年の受講者の感想から

大阪市の行財政改革は、予算・職員を減らす一方で、改革関連の新しい業務を現場に押し付けるなど、職員は疲弊してきました。

このセミナーでは、本来のあるべき仕事に対する考え方、あるべき組織の姿が示され、「予算が減るのも、仕事が増えるのも大阪市のため」、とあきらめていた自分の考えが変わりました。まさに目からうろこです。こんな大事なことは市全体の研修でも取り組むべきと思いました。

## 編集後記



昨年度はうまくいったんやね。思ったよりできてるみたいやんか。



いや、あかん。こんなレベルやったらまだまだや。第一、まだ楽しい職場にまではなってる。区長にはもっとやってもらわんとあきまへんな。



あんた、しつこいな。少しでもよくなったらええやんか。



少しではあかんのや。区長が大見得を切りはったんやから、最後まできっちりやってもらわなな。わいはしっかり監視したるで！

