

# ＜＜改革支援チームの取組み状況紹介＞＞

本年5月17日から活動を開始した改革支援チームですが、原則毎月第2木曜日にミーティングを行い、改革・カイゼンに向けて各種の検討を行っています。

現在、窓口改善PT、情報発信PT、庁舎活用PTの3つを設置し、窓口のワンストップ化の検討、改革・カイゼンの取組の情報発信、庁内レイアウトの見直しを行っています。

このほか、各課・担当においても独自に、自律的な改革・カイゼンの取組みを行っています。

今号では、これらの取組のうち、窓口改善PTから、「BeBe Clover ファイル」の配付の取組みを、各課・担当の独自の取組から、「一日10分研修」を紹介します。

「BeBe Clover ファイル」は、赤ちゃんの出生に関わる諸手続きのチラシや申請書を一冊にまとめたもので、10～15分かかっていた受付時間が、約1分に短縮され、手続き漏れも防止できる区民サービスの向上に大きな成果が表れてきています。

また、「一日10分研修」は昨年度の改善研修で学んだ、星取表(P8参照)による多能工化に向けた取組みです。

詳しくは次ページ以降を御覧ください。



改革支援チームも色々やってるんやね



そうや！！やってること区長に見せやんと、また仕事してないって言われるわ。



# <<改革改善取り組み事例①>>

改革支援チーム チェンジリーダーが

## BeBe Cloverファイル (愛称: ベベクロファイル) を作成しました!

出産後、赤ちゃんに関する手続きがたくさんあり、産後のお母さんや家族の方々の負担になっていました。必要書類の提出が漏れ、児童手当やこども医療証の申請が遅れて、受給できない期間が発生するトラブルもあり、今の状況を解決し、区役所での待ち時間短縮、子育て情報の提供など、住民サービスをより一層充実させるため、保健衛生担当と地域福祉担当が中心となり、保険担当・戸籍担当・住民登録担当と協力して作成しました。



10月1日～母子手帳交付時に、妊婦さんにお渡ししています! (保健衛生担当)

すでに母子手帳をお持ちの妊婦さんや、妊婦教室参加者にもお渡ししています。1日3～8冊配布しています。

10月に100冊以上配布しました!

子どもが生まれてからの必要な手続きの案内(出生届・児童手当申請書・こども医療証申請書・健康保険加入届)、子育て情報を1冊のファイルにまとめています☆



ファイルを配布した方から、「1人目の時に、何を申請すれば良いかわからなくて時間がかかったので、とても助かります!」と喜びの声を多数いただいています。ベベクロファイルを持って、事前に申請書を記入してきた方は、記入漏れや添付書類の漏れもなく、今まで10分～15分かかっていた手続きが約1分で終了しました☆

旭区のホームページでも周知しています!

12月頃から、旭区の産婦人科に簡易版(手続き案内のみ)のファイルを設置予定です!



# ＜＜改革改善取組み事例②＞＞



## 一日10分研修

地域福祉担当では、高齢・障がい・児童・子育て支援の3班に分かれて業務を行っていますが、窓口はそれぞれ別れていません。これまで、細かい内容については、各担当で対応することがあり、窓口での待ち時間が長くなっていました。

そこで、「**一日10分研修**」を行うことで、各担当者それぞれが自分の担当業務について、他の職員に時間外に講義することで、基本的な窓口業務については担当でない職員でも的確に対応することが可能となり、結果として市民の待ち時間の短縮にもつながりました。

また、各班の内部事務を他の担当者がみることで、情報交換がなされ、縦横の連携と情報の共有を図ることができました。さらに、人事異動で変わってきた職員が、以前従事していた事務についての講義を行うことで、自分の担当に関連する他部署の事務についても勉強しています。

### ポイント！！

- ①保育や介護のため参加困難な職員に対して、テーマを限定して時間内での一部研修も行っています。
- ②同一テーマの研修を複数回実施することにより参加しやすい研修にしています。
- ③新規採用者や所属間異動者の研修プログラムも組み込み、窓口業務を早期に習得(従来2か月かかっていたのを1か月に短縮)する上で非常に効果があります。

### 【研修したテーマ】

(5月)

窓口の基本、児童手当の受付(現況届や変更含む)、こども医療証の受付、児重度障がい者・老人医療の受付

(6月)

特定疾患受付、介護用品申請受付、敬老優待乗車証受付、保育所入所申込受付、緊急通報システム受付、障がい者手帳の受付、児童扶養手当受付、年金の基礎知識

(7月)

児童扶養手当の受付、更正医療の受付、児童扶養手当の変更等(現況届含む)、文書事務の基礎知識

(8月)

特別児童扶養手当・障がい手当現況届受付、特別児童扶養手当(新規・有期再認定)、障がい福祉サービス、障がい児給付、契約事務について、財務会計システムの基礎知識、勤務情報システムの入力

(9月)

医療助成(給付)の受付、勤怠・出張の届出について、財務会計の基礎知識

(10月)

保育所(園)一斉入所受付

(11月)

児童手当・こども医療受付、戸籍の基礎知識

### 【これからの予定(決まっているもの)】

児童扶養手当の受付、保育所関係、戸籍の基礎知識



一日10分研修は今年度の「はなまる活動表彰制度」に応募し、**見事市長表彰**されることが**決定**しました。  
来年2月に表彰予定です。



## 改革・改善支援小ネタ



このコーナーでは、改革・改善の取組みの何か手助けになればいいなと思い、各担当で行っている取組みや何か支援になることを紹介できればと思います！！

さて、今回ご紹介したいことですが、「5S」に関することです。去年から、各担当で、「5S!!」、「5S!!!」ってことで、5S責めに遭っていると思うのですが（どうでしょう??）とりあえず、いらぬものは捨てた。後は、きれいに整理整頓するだけってところまで進んだので、総務の方に、「棚」とか「ロッカー」とか「キャビネット」とかとか良い収納用品ありませんかと相談に行ったご経験は無いでしょうか??（僕は逆に何度も言われている気が・・・）恐らく基本的には、あんまり良い答えをもらえていないのではないかと思います。（総務の方にも都合のいい収納用品置いておりません。）わざわざ消耗品で買うのももったいないし、というところで本題に入のですが、

今回の事例紹介として、そこで保健福祉課（地域福祉担当）では廃館が決まっている施設（他所属の施設です。）に直接行って、不要な事務物品等を頂いてきた事例を紹介します。

今回地域福祉担当では、窓口の順番待ちや手続きをしている間に、お子さんが退屈しないように、絵本を置けるような本棚を頂いてきました。



また、単に頂いてくるだけではなくて、市民協働課の安全対策チームの力も借りて、磨いたり補修したりすることで、上の写真の右から左のように、生まれ変わっています。

このように、区の1担当だけで完結するだけでなく、区役所内の他の担当や他所属を巻き込んで、改革改善に取り組む事例を紹介しました。

改革改善チームでは、こんな例に限らず、何か改革改善をしたら、この改善通信に掲載したいと思っていますので、何か改善やったよということがあれば、お近くの担当のチェンジリーダーやグループリーダーに教えてもらえればと思います。



## 旭区の改善（最近こんな聞きました、..）

### 〔システム関係〕

- ・業務システムの動作が重い。
- ・フォルダーの整理ができていない。(ルール化されていない)
- ・メールのチェックができていない。

### 〔接遇・窓口関係〕

日曜開庁や金曜延長窓口を行っているが来庁者が少ない（多いのは月曜）また、全ての窓口が開いていないので、手続きできないことがある。また、開庁状況がわかりづらい。朝礼を実施しているが、区民への挨拶がなされてない。そんな空気もない。

### 〔要望関係〕

- ・市民用コピー機を設置してほしい。(市民からの要求多い)
- ・2Fでも福祉関連の窓口案内人がほしい。窓口がわからない市民が多い。
- ・キッズコーナーの充実 ⇒ 絵本、スペース拡大
- ・出生お祝いカード作成にカラーコピー機を1Fにほしい。
- ・食べ物の自販機(パン、カップめん)の設置要望
- ・100円自販機を2Fにも設置してほしい。

### 〔決裁関係〕

- ・電子決裁が少ない。
- ・電子決裁の使い方(文書管理システム)がわからない。

### 〔体制の関係〕

- ・業務が縦割りで情報共有できていない。また、担当者でないとわからないことがあるので、休みがとりづらい。チームのサポート体制が必要。
- ・時間外に電話をとらないのはどうしてか
- ・他課の業務がわからない。
- ・臨時的任用職員の採用期間が短いので人材が育っていない。
- ・郵送に関してのルールが徹底されていない。

### 〔5S 関係〕

- ・倉庫等の整理が必要。また、空きスペースの活用方法がない。
  - ・ファイル文書が整理されていない(わかりやすいように分冊されていない)
- コピー用紙の再利用！！

### 〔その他〕

- ・プレーカーがよく落ちる。
- ・職員の区行事への参加意識が低い。
- ・PDCAを意識していない。
- ・防災について、各職員の具体の役割がわからない。

**何かカイゼンの意見があれば、お近くの担当のグループリーダーやチェンジリーダーまで！！**

## 11月・12月は改善取組強化月間です！！

### <<区民サービスの向上>>

特に、来庁者等に対する窓口サービスのより一層の向上に取り組んでいますか？

先月、送付したチェックシートに基づいて、窓口の接遇や電話対応をお願いします。

特に、  
「①名札・②あいさつ・③笑顔(表情)」は  
要チェック！！



## 編集後記

旭区役所改善通信第2号の発行です。2ヶ月に1回発行予定だったものが、あれよあれよという間に時が流れ、5ヶ月ぶりらしいです。そして、私はいつの間にか編集者となりました。当初は、事務局が発行するものと聞いていたのですが、、、情報発信 PT なんて作って、いつの間にやらそのメンバーに。。。なかなか大変です。。。

今回情報発信 PT が作成するに当たって、内容についても見直しを行い、従前の「あさひ新聞」に近い内容も盛りこみました。より親しみやすい内容になって、リニューアルしましたので、これからも改善通信をどうぞよろしくお願ひします。今度こそ、2ヶ月いや、3・4ヶ月に1回ぐらいを目処に発行したいと思っています！！

改善についてなんですが、「ベベクロ」大好評みたいですね。作成されて約1ヵ月半ですが、**130部以上**、区民の方の手に渡っています。今まで10～15分ぐらいかかっていた手続きが約1分ということは、**1000分以上手続き時間が短くなる**予定なんですね。こりやすごいわあと驚いています。自分も何かいいアイデアあればなあと思っただけ思ってます。

総務課(庶務):池田雄平

### **編集者(改革支援チーム 情報発信 PT)**

総務課(庶務):池田雄平

総務課(広聴広報):酒井修平

市民協働課(市民協働):神原小希永

保健福祉課(保健活動):真木景子

事務局(総務課:吉岡、長谷村)