



太子橋中公園の桜

- \* 巻頭言 成果あがってんのかいな P1
- \* 保健福祉課の改善研修ノート P2
- \* 「Bebe Cloverファイル」と「10分研修」が市長表彰を受けました！！ P4
- \* 区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果について P5
- \* 編集後記 P6

平成26年4月1日

Vol. 3

旭区役所改革改善チーム

# 旭区役所改善通信

## ～成果あがってんのかいな？～

今回も名前を言っではいけない例のあの人の話題でもりあがってます。



旭区のカイゼンは、市長表彰受けたんやて？



せやねん。「ベベクロ」が元気アップで2位！「10分間研修」は、はなまる活動表彰やで。えらいもんやろ。



ほー、たいしたもんや。



キミもそう思うやろ。カイゼンを標榜して取り組んできた阿倍野区と旭区が1位から3位まで独占や。ボクもすごいと思うんやけど、やっかいなこと、例のあの人はちょっとちゃうようやねん。



なんやて。



阿倍野区のは「カイゼン」やけど、旭区のは「業務の改善」や言うてはんねん。カイゼンの取組みも欲しいと言うてはる。



まだケチつけるんかいな。



いや、「ベベクロ」はすごく高く評価してくれているんやけど、カイゼンの提案が10分間研修だけというのが、物足りんらしい。



そらまたなんで。



カイゼンは、各課、結構取り組んでるやろ。それを成果にまでまとめ上げて欲しいんちゃうんかな。



「カイゼン」と「業務の改善」って、どこがちゃうねん？



それがやな、「カイゼン」は常に継続してよいものを目指していくものだからきりが無い。一方「業務の改善」は、

うまくいっていない問題を解決することで、問題を解決すればそれで終わる。てな説明やった。



ふ～ん、そない言うたら、この前の研修で阿倍野区長も「カイゼンは標準を高めること、問題解決は標準に達していない課題を解くこと。」って言うてはったな。



ほんでな、待ち時間を何とか解消しようと取り組むのはすごく評価してくれてはるんやけど、それで終わりやのうて、まだまだカイゼンする領域があるんちゃうんかって言いたいんやろな。表彰の報告した際も、引き続きカイゼンお願いしますって言うてたからな。



各課でもかなり進んだんと違うか。



いや、例のあの人が言いたいのは、よく取り組んではいるけど、それをまとめて、よその課もマネできるようなものにして欲しい、ということなんやろな。



ふむ、5Sは市民協働、窓口のスピードアップは窓口サービス課というみたいで、全体の取組みとはまだなっへんかもしれんなあ。



悪いことに窓口のサービス評価では、外部評価でほかは3以上取ったのに、2.6という課があったからな。



でもなあ、ちゃんとやっているとと思うけどなあ。これ以上どうせえっちゅうねん。



うん、でも例のあの人も言わはったけど、ちゃんとやっています、だけではあかんのやて。



う～ん。



ええか、例えばや、君が電気屋にテレビ買いに行く、そしたら店員がこんなこんな機能がついてます、値段はいくらからですって説明してくれたとしいや。



ふんふん。



そこでキミはここはええ店やと思うか。



そりゃ思わんがな。ちゃんと説明するのはあたりまえや。ええ電気屋っちゅうたら、品定めしてるときは遠くから見守ってくれる、いよいよってそぶりを見せたらぱっと近づいて、こっちの聞きたいことに応えてくれる、迷てる背中を笑顔でうまく押してくれる、もっと言うお店ならではのサービスとか、お得情報とか、それからあ～んなこととかこ～んなこととか。



何を言うてるんやキミは。



ごめんごめん。でもな、なんかいろいろ得した気分になったら、ほな次もここで買おかとなるな。それが付加価値っちゅうもんや。



せやろ。あいさつとか笑顔だけやのうて、なんか“ええこと”がないとあかんのや。それが、5Sやムダ取りと同じやと例のあの人は言うんや。



ほうほう。



ここ汚いとか、これムダやないとか、みんな“気づき”に至るわけやろ。相手に対しても、こういう対応がええかな、とかこう説明した方が丁寧でわかりやすいかなとか、これも“気づき”やと言うんや。だから5Sやムダ取りができないところでは、“気づき”が生まれへん、当然、それなりの評価しか得られへん、とこうなるわけや。



耳、痛いな。でもこれから何かあっても旭区役所は一つも星取られへんからやっぱりなって言われるんやろなあ。くやしいなあ。そういう“気づき”を持つようーからやり直すしかあらへんのやろなあ。うちはうち、なんて言うてられへんちゅうこっちゃな。

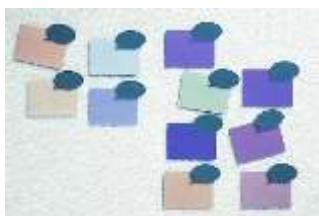
## 保健福祉課の改善研修ノート

平成25年11月にまずケースエンジニアリングの研修が始まりました。今年度旭区に来た者にとって、ケースと言えば「新製品が安い！」という家電量販店のイメージしか浮かばない中、受講することになりました。

配られた資料は「ホワイトカラー改善研修会」と大きく表示。確かにまっ白い紙だ。60ページ以上もあり再生紙ではないの？とか思いつつ、研修開始。窓口サービス課と事務部門総務課を想定し2つの部署での改善を検討し他課への水平展開を図るものだそうだ。

5Sの話から始まり、区長から耳にタコが出来るほど聞いているし、よく理解できる。その後、「プロセス分析による業務改善手法」と続く。これは日々の業務を目に見える化し改善点を見つける為の作業とのこと。業務がどう流れているかフローチャートを作る。フローチャートなんて学校卒業以来だ。プロセスを決められた規則にのっとり作成していく。だんだん難しくなってきたぞ？ここで午前中の研修は終わり、昼からは例題によるフロー作りとのこと。(いや～昼からDV研修だから参加できないなあ。と安堵している自分がいた。)

研修後フローチャート作成の宿題が出されました。研修対象を総務課ではなく、保健福祉課をモデル部署とする。区長のお達しだ。そりゃ保健福祉課、特に地域福祉は窓口が混んでる事が多いので、気にしてくれているのはうれしいのだが…。改善はやらされている感があればそれは改善ではない。自分たちが楽に仕事を進めるための工夫をする



ことだ！という区長のそんな言葉を思い出しながら、志を高く持ち挑んでいくことになりました。(切り替えが早い！)

まず「障がい者控除対象者認定書」発行業務のフローチャート化に取りかかります。これは、65歳以上で寝たきりや認知で介護認定を受けている人を税法上の障がい者控除の対象とする証明です。課でフローチャートの素案を考え、研修参加メンバーでたたき直す作業を行いました。

12月の第2回目の研修は、フローチャートをもとに問題点の洗い出しです。

- ① 書類は本人申請分以外に職員があと2枚(介護用・証明用)作成する手間。
- ② 決裁が3人必要な理由。課長が決裁すればよいのでは
- ③ 事務の流れを検討出来ないか。

いろいろな問題点が出た所で、書類をまとめて複写できるような変更や、決裁に説明は必要なのか。職員の動くことのむだ等々意見が出たところで、これを1つ1つ検討することが次回までの宿題として出されました。

今回の長い年末年始の休みが明け、正月ボケもすっかり消えた1月末に第3回の研修が開始されました。問題点の検討も、

- ① 職員の書類の記載(2枚)を省略できないか。申請用紙と介護用紙を裏表とし介護用の該当者の氏名住所生年月日欄等の記載をなくすことで対応可能。ただ

し証明用の様式は厚生労働省で決められたもので変更は不可。

- ② 決裁欄の課長代理の省略については、専決事項にも特になが明確な根拠があるわけでもない。また定例的な業務内容なので、定例決裁簿での処理に。
- ③ 事務の流れについては、交付事務取扱要項が決まっている。と報告。

まず①については、証明様式が法令で定められており改善の余地はないが、他の申請書等の統合は職員の記入手間や誤記のリスクが少なくなる点からでも有効。②については、課長代理決裁省略して何がいけないのか確認を。③については、課長は介護も地域福祉も担当なのだから、課長が、介護の窓口で1本化することの判断をし介護の窓口で受付し介護で渡すこと出来ないの？(副区長の熱い思いが伝わるか…?)

数日後、課長が福祉局に直接出向き直談判！

- ① 区独自の申請様式については、取扱要領で申請書を定めているが、区の実情に応じて変更するのは可能とのこと。
- ② 決裁については課長代理を外すことは、専決規定でも特段に定めがないため区の実情に応じて変更するのは可能とのこと。
- ③ 窓口の変更については取扱要領では事務処理手順を定めているが、区の実情に応じて適切に対処出来るのであれば、変更は可能。

なんだすべて区の実情に応じて可能なのです。(常套句?)

そんなことで、窓口について介護との調整をすすめることになりました。

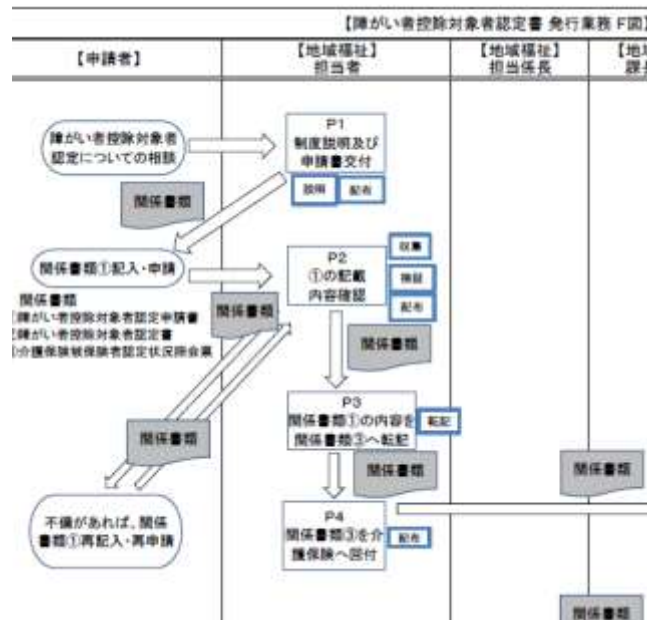
2月下旬に第4回の研修。前回の検討課題の報告で、局に確認したことを伝え、

- ① 申請書については区独自の裏表で印刷したもので、職員の記載手間や誤記、処理時間を少なくする。
- ② 決裁については、この申請に対して課長代理を省略することで特に問題が生じない。また、申請ごとではなく、定例決裁簿で処理する。
- ③ 窓口の変更については、区民への周知が図られていないことから、地域福祉で受付し、介護の職員とともに研修を兼ねて共同で行なっていく3月中は移行期間に、新年度からは区民周知し介護での窓口としてすすめていく。

今回特に③の仕組みを変えたことに関しケースからお褒めを受けました。これ自体は大きな改善ですが、日々小さなことから改善をすすめること。1週間で1つでもいい、わずかな数秒の短縮につながる改善でもそれが積み重なれば大きな改善になる。それを習慣づけること。フィードバックし作業工程を改善前後を数値化することで、客観的にも確認でき実感できると締めくくられました。

最初は、大変でいややなあと思っていましたが、一定の改善が見られることで達成感が喜びに変わります。そうマラソン選手が何度か挫折しそうになりゴールした感じ。(もっとも

### 作成したフローチャートの一部



わたしは42.195キロも走った事ありませんので実感ではありません(が)。今回はモデル部門としてすすめていき、課の職員や改革支援チームの協力があり進められたものでもあります。有難うございました。

でも終わりじゃありません。これからも取り組んでいきますよ！

それぞれの課でも、同様のケースがあればどんどん改善をすすめてください。

「まず、行動すること。ここからすべてが始まる。」との事。





## 「Bebe Cloverファイル」と「10分研修」が市長表彰を受けました！！ 元気アップ運動 旭区役所2年連続表彰！はなまる活動支援制度とダブル表彰！！

3月14日(金)、元気アップ運動の改善事例で、第2位となった「Bebe Cloverファイル」と、はなまる活動支援制度での「10分研修」が、ともに市長表彰を受けました。

(表彰式を終えての感想)

今回の表彰式で、区役所の中で複数の案件が表彰対象になっているのは、旭区と阿倍野区だけでした。当区の職員の皆さんが、改革に向けた活動を絶えず行ってくれている結果だと思えます。本当にありがとうございます。

また、今日の事例説明の中でも、庁舎周辺の清掃活動であるとか、職員ボランティアによる庁舎内の飾りつけ、とかの事例がありました。実は、これらの取り組みって、当区でも既にやっていますよね。

この表彰式で村上副市長から、「楽できるように改善をして、その浮いた時間を活用して、より一層市民サービスの向上に努めてほしい。楽になる取り組みでないと長続きしない。」というお言葉をいただきました。これも、いつも小川区長が言っている言葉と同じですよ。

だから、区長のもと、旭区でやっている取り組みは、間違っていないんだ、と自信を持っていいと思います。

来年度にも、同じような改善事例や活動事例の応募・発表などがあると思われますが、旭区ももっと積極的に事例を発表していてもいいかも知れませんね。



↑ ベベクロチームです。阿倍野区、交通局、環境局と一緒にです。



↑ 10分研修チームです。阿倍野区、環境局と一緒にです。

今年度の元気アップでの表彰事例(5事例)及び改善事例発表会での10事例が庁内ポータルに掲載されていますのでご覧ください。(アドレスはこちら↓)

[http://portal.ii.city.osaka.jp/store/webba/jinzai/chare/teian-kaizen/25/03\\_genkiup/07\\_kyoyukai.htm](http://portal.ii.city.osaka.jp/store/webba/jinzai/chare/teian-kaizen/25/03_genkiup/07_kyoyukai.htm)

また、市長表彰の対象となった、職員提案、元気アップ活動、はなまる活動表彰制度の事例一覧は、大阪市ホームページに公開されています。(アドレスはこちら↓)

<http://www.city.osaka.lg.jp/hodoshiryo/jinji/0000258291.html>

## 区役所来庁者等に対するサービスの格付け結果について

調査結果を各区役所にフィードバックすることにより、各区役所における窓口サービス向上につなげることを目的として、区役所来庁者等に対する窓口サービスについて、民間の事業者による調査が実施されました。

その結果が公表されましたので、ぜひ一度確認するようにしましょう。(下記のリンクから)

残念ながら当区役所は2年連続☆なしとなりましたが、区長からは、5Sと6つムダとりの次のステップとして、経営品質の向上に取り組むとの方向性を示しておられます。

<http://www.city.osaka.lg.jp/shimin/page/0000256281.html>

区役所名	来庁者サービス 格付け (括弧内は平成24年度 の格付け)
北区役所	☆ (-)
都島区役所	☆ (☆)
福島区役所	☆ (☆)
此花区役所	☆ (-)
中央区役所	☆ (☆)
西区役所	☆ (☆)
港区役所	☆ (☆☆)
大正区役所	☆ (☆)
天王寺区役所	☆ (☆)
浪速区役所	☆ (☆)
西淀川区役所	☆ (☆)
淀川区役所	☆ (☆)

区役所名	来庁者サービス 格付け (括弧内は平成24年度 の格付け)
東淀川区役所	- (-)
東成区役所	☆ (-)
生野区役所	☆☆ (-)
旭区役所	- (-)
城東区役所	☆ (☆)
鶴見区役所	- (☆)
阿倍野区役所	☆ (-)
住之江区役所	☆ (-)
住吉区役所	- (☆)
東住吉区役所	- (-)
平野区役所	- (☆)
西成区役所	- (-)

- ☆☆☆ (3つ星) : 全国に誇れる極めて高度なレベル
- ☆☆ (2つ星) : 民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル
- ☆ (1つ星) : 民間の窓口サービスの平均的なレベル
- (星なし) : 1つ星に達しないレベル







# あさひ新聞

臨時号

旭区役所所属内情報紙 平成26年3月号

## お世話になりました

大阪市に奉職され、長きにわたり、御活躍された先輩方を今年もお送りすることになりました。

次の4名の方をお願いしたところ、コメントをいただきましたので、御紹介します。

退職にあたって

窓口サービス課 乾 穰

3月末をもって退職することになり、旭区役所の皆さんに対し、感謝の気持ちでいっぱいです。

一昨年に、旭区に赴任しましたが、鮮烈な記憶として残っているのが、区長公募制度でした。8月に公募区長として、旭区に赴任された小川明彦氏。岩手県出身で、県の行政職員として働いてきた人というくらいの認識で、区の職員皆が、どんなことになるんやろうと思っていました。

就任間もなく、打ち出したのが、区長自らが講師になって全職員を対象に行った改善運動研修(?)。冒頭で整理と整頓の違いは何かという質問から始まったような記憶があります。世界の自動車メーカートヨタが取組んだ「カイゼン」から飛び出してきた「5S運動」。たぶん聞いた人のほぼ全てが初めて耳にする言葉だったと思います。かくいう私も「なにそれ?」でした。5Sとは「整理」「整頓」「清潔」「清掃」「習慣化」のことで、職員自身が意識して動くことでした(?)。やらされているでは良くならない、継続されない。そんな中身だったと記憶しています(60を過ぎると記憶は彼方へ飛んでいきますが…)。

それから二年八カ月、自らの領土に飛び散る二

穴パンチから繰り出された直径数ミリの紙ごみを、痛む膝を折り曲げて一枚ずつ拾っている私がおります。これって改善の成果? 退職後は健康に留意していきたいと思えます。皆さんありがとうございました。



定年退職に思うこと

保険年金担当 村辻 保彦

思い起こせば、18歳で大阪市に就職して、はや42年、ときながれて今日にいたります。いろいろなことがあり、走馬灯のように、過去の出来事が脳裏に思い浮かびます。今となればすべてのことが良い思い出です。現在は旭区役所の保険年金担当として定年を向かえますが、大阪市に就職し、始めての仕事も保険担当でした。当時は、今の平野区(旧東住吉区)の保険課保険料係でした。職員数も400人を超えていたと記憶しています。保険料係も事務職員は約16人、私を含め、そのうち4人は同期採用です。国保年金保険料の徴収員さんも40人おられました。

ちんちん電車(路面電車)に乗って通勤していま

したが、驚いたことに、台風などの集中豪雨のために区役所の庁舎が水攻めにあった備中高松城のようになり、ゆれる板梯子で水浸しになりながらも、革靴で渡って出勤したのを鮮明に憶えています。

毎日が、新しいこと、仕事をするのに必死、遊びをするのも必死であったと記憶しています。それから40年、いろいろな人に助けられて、支えられて今日を迎えました。自分自身が仕事や私的なことで苦境に立ち、心が折れそうになったときには、いつも白馬の騎士が現れました。それがあるときは家族であり、上司、同僚、先輩や後輩の方々でありました。

感謝!感謝!感謝!ただただ、感謝あるのみです。



退職にあたって

保健福祉課 北口 勝

41年間、大阪市に育まれて、気がつけばいつの間にか60歳を迎えていました。

人生を振り返ると、今ある自分が尊い、と心から思います。みなさん本当にありがとうございました。

退職にあたって

総務課（広聴・広報） 村井雅敏

ハルウララ、いや、麗らかな暖かい春風が舞う良き季節に、この3月末日にて引退（退職）する運びになりました。

思い起こせば、昭和49年新規採用された年が大阪市26区スタートと重なった年でもありました。土地、物価の高騰、トイレットペーパーが買い占められオイルショックという言葉が使われたのも丁度この頃。春季ベースアップ回答が何と33%と度肝を抜く時代！21世紀に突入するや職場にパソコン導入とこれこそ日進月歩の幕開けとなります。

これまで書き尽くせない程、多くの出来事があったのですが、加齢による物忘れかほとんどが記憶から消え去っています。

在職中は皆さんから、貴重なアドバイスや心構えについて教わりました。それらを今後の糧とし歩んでいきたいと思っております。

退職によって当分の間、無職無収入のチョー薄ピンボー生活が続きますが、この先ずっと元気でいられるなら退職金もいらないうらいです。

でも膝変形性関節症や節々の内臓が弱ってきたようです。健康である事が一番！皆さん、お体だけは大切に！そして長い間ありがとうございました。



先輩方、ありがとうございました。

村井雅敏