

旭区役所



改善通信

* リーダー巻頭言 : 「楽・楽」作戦決行中!! P1

* 改善運動最前線「現場の声を聞いてくれ！」

①保険編 P4~5

②地域福祉編 P5~6

* 編集後記

P7

平成 27 年 2 月 27 日

Vol. 7

旭区役所改革支援チーム

「楽・楽」作戦決行中!!

改革支援チームリーダーの副区長 花田です。

いきなりですが、カイゼンクイズです！()に適切な言葉を入れてください。

1. 5Sとは、()・整頓・清掃・清潔・習慣化により生産性を上げる取組みである。
2. 行政における6つのムダとは、手待ちのムダ、動作のムダ、つくり過ぎのムダ、在庫のムダ、()のムダ、加工のムダである。

…旭区職員の皆様には簡単すぎましたね。

実は、先日小川区長の命を受けて、30年以上にわたりカイゼンについて素晴らしい取組みを継続されている会社を視察させていただきました。「めっき」加工を専門とする会社で森小路1丁目に本社を構える(株)太洋工作所さん。

一番感心したのは、毎月行われている「品質・コスト革新、小さな改善提案に対する表彰」制度への応募が、国内外の従業員 550 人から、毎月毎月 700 件以上提出されるということでした。1年間で一人平均 15 件以上!! カイゼン意識の高さにビックリです。「1秒1円、一步1円、1㎡5万円/月」を基準として、月あたりのカイゼン効果を金額換算するという手法にも心惹かれました。副区長室が 30 ㎡以上あるので…エエッ!! もっと役に立つように頑張りたいと思います。改革支援チームメンバーの皆様には、3月12日に研修会として工場見学をしていただきますので、どうぞお楽しみに。

改革支援チームリーダーを拝命して2年近く、何とかして「改革マインド」を職員一人ひとりと共有したいとの思いで、各課から推薦されたグループリーダーや自ら立候補していただいたチェンジリーダーとともに、試行錯誤してまいりました。現在は、窓口改善、庁舎活用、情報発信の3つのPTを中心に、課題ごとのフキPTなど、活動が自転するようになり(特に若手職員の提案力・実行力には目を見張るものがあります)、チームリーダーの出番はほとんどなくなっております。嬉しいような寂しいような…。

各課におけるカイゼンの取組みも、動線を意識したレイアウトの変更など、だんだんと目に見えるようになってきたと思います。就任当初に小川区長からいただいた「仕事を減らして「楽」にする」「職場を「楽」しくする」というミッションの実現は、もう少し先になりそうですが、5S・ムダ取りによる仕事減らしと楽しい職場づくりに向けて、職員の皆様と一緒にもっともっと頑張ろうと思っています。旭区「楽・楽」作戦決行中!!

改革支援チームリーダー 副区長 花田 公絵

現場の声を聞いてくれ！

改善運動最前線！

旭区では、日々改善活動に取り組んでいます。改革支援チームが中心となって頑張ってきましたが、では実際に各課ではどのような意識で改善運動を進めているのでしょうか？

今回は改善について、実際に現場ではどのような声があるのかを探るべく、最近レイアウト変更などを進めていた保険年金担当と地域福祉担当を突撃してみました。

普段では聞けない「現場のリアル」を聞き出し、改善活動の在り方を今一度見つめ直してみたいと思います。

ケース① 保険年金担当：レイアウト変更

1F 保険年金担当は今年度少しずつレイアウトを変更してきました。最近訪れたところ、またすごく広がっていたので、びっくり！ これはチャンスとばかりにさっそく突撃してきました。

質問： 保険スペース広くなりましたね！レイアウト変更をした現在の感想は？

回答： A 執務スペースが広がったので、解放感が出て動線的にも移動が楽になりました。レイアウト変更してよかったですね。作業量は膨大ではなく、特に問題もなくスムーズに進みました。

B 雰囲気良くなったかなあと。移動がスムーズになっただけでなく、声がかげやすくなったりと、職場として一体感が出ましたね。



Before

(管理)中から窓口が見えない……



After

(管理)中から窓口が見通せるように！待ち人数が分かる！



質問：レイアウト変更をしたきっかけは？

回答：A 発案は係員からではなかったですね。書類や封筒が書架に乱雑に置かれており、「5S」の観点からも改善が必要では？ということでした。また住民登録担当のレイアウト変更に伴って、同じ窓口サービス課として保険担当はどうしていくのか、という上司からの働きかけがありました。

B 国保担当は保険と管理とで業務が分かれているんですけど、同じ担当の中で別の部署があるかのようになっている部分があります。そこに対する上司の問題意識もあつたのかなあと。保険と管理の間に大きいラックがあつたんですけど、動線的にも業務の連携的にもそれをなくしてフロアを広く利用した方が良いという考えでしょうね。実際広がって良かったですよ。



Before
(保険)ロッカーが邪魔で窓口が見えないよ..

After
(保険)窓口が見える！動線もスッキリ！



質問：作業はどうでした？

回答：A 特に問題なくスムーズでしたよ。実際に動き出したら一気に終わりましたね。

B 最初こそ、そもそも変える必要あるの？みたいな議論もありましたが、実際に作業レベルになると、皆さんが前向きに意見を出してくれて、最初に計画していたことを良い方向で修正しつつ進めることができました。今回一つ前に進んで良かったですが、レイアウト変更を受けてこれからどうより良くしていくのかと次を考えていくことが重要でしょうね。



Before
お客さんから中が見えない..(+o+)

After
課長の顔まではっきり見えるようになりました
(*~*)



質問： 旭区で取り組んでいる改善運動について、どう思いますか？

回答： A 改善運動については、必ずしも職員全員が積極的と言うわけではなく、自分も含め現状維持でもいいじゃないかという考えが一定あるのは事実ですね。「現状で問題なく回っているのであれば、それでいいんじゃないか」という感覚。改善をしなければならないというほど業務に支障がでていないってわけでもないです。

そもそも「改善とは何をどうしたらいいのか」というイメージが湧かず、改善策も思い浮かばないのが正直なところですよ。だから上司から言われるのでやるというのが現状かもしれません。

ただ決して職員にやる気がないわけではなく、強いリーダーシップを発揮して、自ら率先して動いてくれるような人がいれば、「じゃあ、みんなもやろう！」という気持ちになるんじゃないかなあ。実際レイアウト変更についても、やると決まればみんなで協力しスムーズに実行できたと思っています。

B 職員は改善に後ろ向きと言うわけではないですよ。ただ正直受け身かもしれませんね。例えば改善チームで作業後に机を片付けましょうと言う話があったと思うんですけど、個人情報が出てくるわけでもないなら、全部しまう必要ってないですよ？という話があったりしましたよね。結局求められていることはわかるんですけど、どうしてそれをしなければいけないのかというところまで落とし込んで考えなきゃいけないと思いました。

ただ改善には取り組んでいきたいですね。今後はお客さんとして来庁された市民の方々の視点を見て、どうすれば手続きが分かりやすく、スムーズに進められるだろうかという点をもっと考えていきたいなと思っています。

C そうっすね、自分は改善やっていくべきだと思ってっす。自分自身も取り組んでいきたいっすね。ただ、なかなかひとりでは限界があるっすか、グイグイ行くのは正直少ししんどいっすね。だから今は、一緒になって「改善しようぜ～」とグループを引っ張っていける相棒がいればうれしいっすね、ちす。

あ、自分もひとついいですか？今もいろいろ問題とかあると思うんですけど、自分自身がいろいろ困った経験は次の人に引き継がないようになって気持ちでいければなって、今ある問題を放置して、後から来る人に迷惑かけるのは嫌っすからね。つかこういうインタビューいいっすね。どんどん現場の声上げてほしいっす。あざす、ちす。



Before

壁一面段ボールでぎっしり…



After

ラックを撤去！白い壁がこんなにちは(0)／



ケース② 地域福祉担当：窓口の申請書入れの整理

2F 保健福祉課(地域福祉担当)では、今回窓口の申請書入れを含め、綺麗に整理しました。
作業に加わった職員Dさんにお話をうかがいました。

質問：窓口の書類入れスッキリしましたね！変更をしたい今の感想は？

回答：整理整頓できてよかったです。これまでと書類の配置が変わったのでまだ慣れない部分もありします。でも今回の整理の本当の効果が発揮されるのは人事異動のある4月からだと考えています。

今まではどこにどの書類があるのかがわかりにくくて、それを覚えるのにまず時間がかかっていました。新任の方からもわかりにくかったという声もありました。現在では誰が見てもわかるように配置しているので、新任担当者から見てもわかりやすくすぐ覚えられるようになっていると思います。新任担当者の意見等も取り入れ、改善を継続していきたいですね。



Before

小ラックが上に雑然と積んである状態・・・

After

汚い小ラックを撤去！植物も置いて華やかに☆



質問：今回取り組んだきっかけは？

回答：まず市民の方から見ても、窓口が汚いなぁと感じていました。雑然としていて狭かったですし、窓口に出ていて圧迫感がありましたね。それ以外にもウチの窓口は申請書類の種類がたくさんあるんですが、不規則に設置されていてわかりにくく、別の申請書を手渡してしまうなど窓口職員が誤った案内をしてしまう可能性がありました。

改革支援チームを中心に係員の中から、窓口綺麗にしたいねって声が出ていました。同じ思いを持っている職員が中心になってやろうという形で進めました。



Before

いろいろな色のラベルが昔から変わらず貼ってある状態



After

ラベルが業務ごとに色分けされ、どこに何があるのか一目瞭然！！



質問： 改善運動について、どう思いますか？

回答： 係員などからの主体的な発案も多く、ボトムアップで積極的に取り組んでいると思っています。ただ、改善したいと思うことは多々ある一方で、なかなか業務繁忙で余裕があるわけでもなく、あれもこれも実行していくのは正直困難だと感じています。

今は、「やりたい」という思いというより、「やらなければならぬ」という思いでやっているのが現状です。このままではミスが起こっちゃうよね、とかいったそういった危機感から改善を実行している状態。そこはなんとかしていかないとなぁと思っています。

今後いろいろやってみたいことはあります。窓口での正確な案内・対応をしたうえで「待ち時間ゼロ」にできたらと思っていますね。あとは窓口に出る職員の知識や対応の平準化ですね。高齢・障害・児童の各担当者の職員と一緒に学んだり、直接気軽に話せるような場を作ったりできたらいいなぁと。今行っている窓口対応の研修も、もっと充実させていけたらいいですね。

質問： どのようにすればもっと改善マインドは広がると思いますか？

改善運動への動機っていろいろあると思うんですけど、自分の場合は「お互いを助け合おう」「自分自身の仕事もちょっとでも楽にしたい」「雑然としていて気持ち悪いからスッキリしたい」とかいった気持ちですね。

個人的には自分から動く姿勢は大切にしています。誰かが主体的に動けば「あの人は忙しいのに積極的に改善運動をしたり、窓口に率先して出て市民の方に寄り添ったりしているなぁ。自分にも何か手伝えることはないだろうか？」とかたちで思いが伝染して、皆の行動につながっていくのではないのでしょうか。

編 集 後 記



「1月は往ぬる、2月は逃げる、3月は去る」
などという言葉がありますが、年が明けてから
あっという間に月日は過ぎ、もう2月も終わろう
としています。ギリギリになりましたが、今回も無
事改善通信を発行することができました。楽しん
でいただければ幸いです。

まずは、副区長による巻頭クイズの答え合わせ
です。

1. 整理
2. 運搬

です。おわかりでしたでしょうか？
私はわかりません 余裕でした。

さて今回の通信は趣向を変えて、各課にイン
タビューをするという形をとってみました。普段は
改革支援チームとしてなんやかんや言うてるわけ
ですが、ぶっちゃけたところ現場はどないやねん？
という声を聞きたいと思ったのがきっかけです。

実際に現場に突撃インタビューをしてみたところ、
普段は見えない皆さんの頑張りや苦悩を見る
ことができたように思います。

良くしよう！という方向に後ろ向きな職員は少
なく、むしろみなさん非常に前向きに取り組んで
いらっしゃるのが印象的でした。

ただ一方で、「何故カイゼンなのか」、という点を
今一度チーム以外にも、しっかり共有していくこと
がまだまだ必要であるなぁと感じました。

巻頭で副区長からもありましたが、カイゼンは
すなわち生産性の向上です。水準を上げ、効率的
に仕事ができるようになれば、それだけコスト(費
用・労力)が下がります。

コストが下がり、パフォーマンスが上がるという
のは職員にとっても市民の皆様にとっても望ましい
ことですし、**本来誰も損をしないこと**です。

しかし、インタビューを通してまだ一部でカイゼ
ン活動そのものが重荷であると捉えられているの
ではないかという課題も浮かび上がりました。

今回はレイアウト変更など大掛かりな変更を取
り上げましたが、まずは**身の回りのほんのちょっと
したこと**から取り組んでみてはいかがでしょうか？

一秒レベルの短縮や効率化もこれは誇るべき
立派な改善ですし、実はそういうことの積み重ね
こそがカイゼンのキモです。

求められるからしなやか・・・ではなく、まずは自分
が楽をするためにムダを見直してみませんか？

ちなみに私が最近したカイゼンは、段ボールを
加工して帳票入れを作ったことです。所要時間は
5分ほどでしたが、毎日の数十秒の動作・運搬の
ムダを減らせたかなと思っています。笑

「え？そんなしょうもないこと！？」というようなし
べりかも知れませんがこの積み重ねがテカイ！

皆さん、改善マインドで頑張ってください。
改善通信、来月号もお楽しみに！

八木



編集(改革支援チーム情報発信 PT)

総監督:吉岡 敏秀 総務課企画調整担当課長

河野 竜一 保健福祉課(生活支援)

八木 新 保健福祉課(介護保険)