

# 旭区役所



## 改善通信

* 5S徹底研修会！太洋工作所見学	P3
* しょうぶちゃんユニフォームできました♪	P7
* 窓口サービス課レイアウト変更しました！	P8
* 編集後記	P10

平成 27 年 3 月 31 日

Vol. 8

旭区役所改革支援チーム

### 会議室 1 階に移したんか



会議室 1 階に移したんか？



3 階の会議室そのままあるから、移したんやないやろ。



そうか。どないしたんやろ、7 フロアーもきれいになってたで。



そやなあ。7 フロアー、すごいなあ。3 階の総務課の 7 フロアーもきれいにしはったし、お金もかかったやろな。



いや、ボランティアでやった言うとったで。



ほんまかいな。あんなん、きれいにできるやろか。



なんか、建築出身の有信はんが指図して、総務課のみんなが休みの日に出てきて総務課の床張りうまくできたから、今度は 1 階もやりはたて聞いたけど。思ったよりまいから、旭工務店、言うてたで。



旭工務店か。おおやけの方の公務店やな。



それ、いいなあ。旭公務店か。それにしても、金もかけずに、ようやくはるわ。



そやなあ。いつか区長が言うもったで。「小さな会社や村役場では、総務の人が経理やったり、お茶出したり、営業から帰ってきた人が今度は経理やったり、とかなんでもやってきたはず。しかし、組織が大きくなると、自分の仕事はこれ、と言ってよその仕事しなくなる傾向がある。住民からすれば、一方が忙しく時間かかり、一方は暇そうにしてたら、なんやお前手伝えや、としかかぬない。自分の仕事はここまで、という職員がいたら、職務命令出して、よそまでやらせたらいい。自分に割り振られたのが仕事ではなく、住民に必要なものが仕事、そういう意識があれば、手伝いましょうと自分から言い出す。

それを学んだのは大阪ですよ」って。



大阪でそないなこと学んだって言うてたんか？



そや、何年か前、県庁時代、リッツカールトン大阪に来て、それを教えられた。ラテラルサービス言うてたなあ。



そうか、それで、窓口が混雑した時、よその課の職員が窓口サービス課手伝ってるんか。



そうやねん。窓口サービス課は、定数が欠けてるうえに、システムの不具合や民間委託が始まったばかりで不慣れなことが重なって大変やろ。待ち時間増えて区民の方に迷惑かけてるさかい、よその課の職員に手助けしてもらってるんや。



それもええなあ。



区長も喜んでたわ。特に副区長室の前に張り出された「1秒 = 1円 1歩 = 1円 1㎡ = 5万円/月」は喜んでたなあ。やっと、ここまで来ましたって。



あれ、きびしいなあ。なんで掲げたんやろ。



あれはな。旭区の太洋工作所に改善チームが視察研修に行って、あの標語に出くわし、職員の意識の変革のために、副区長が掲げたんやで。



たしかになあ。これまでは予算がない言うたら、もうやめてたわなあ。予算なかったら自分たちでやろか、なんて考えもせんかったわ。区長、田舎の貧乏県出身やから、そんなこと考えるんやな。ハングリー精神ってとこかな。



あほか！1兆円も利益上げているトヨタでさえ、1秒つめるのに必死になってるんやで。今のうちかて大変やろ。やらなかったらいかんやろ。



そうかあ。お前、変わったなあ。



こいゃあかんわ。

# 5S徹底！研修会！！ 太洋工作所さんを見学してきました！！

日本随一の「めっき」工場である「太洋工作所」が旭区にあるって皆さんご存知でしたか？  
太洋工作所は表面処理技術を通して、半導体や電子部品、実装技術を支える装飾めっきから高機能めっきに至るまで様々な分野で最先端技術をサポートしています。高い技術と信頼性で世界各国からのオーダーにえています。なんと！あの高級外車「ベンツ」「フォルクスワーゲン」…「レクサス」などの車内表示部品も太洋工作所が作っているんですよ～！！

その「太洋工作所」は、40年ほど前から改善や5Sに社内で徹底して取り組んでおり、この度3月12日(木)に改革支援チームのメンバーで見学させてもらいに行きました♪♪

## <00（ゼロゼロ）運動>

自らの決めた目標（毎月更新）の達成度を毎日自己評価

名前入りの顔写真の横に月の目標を記入。○×をつけて目標達成をわかりやすく掲示してるんだって！！

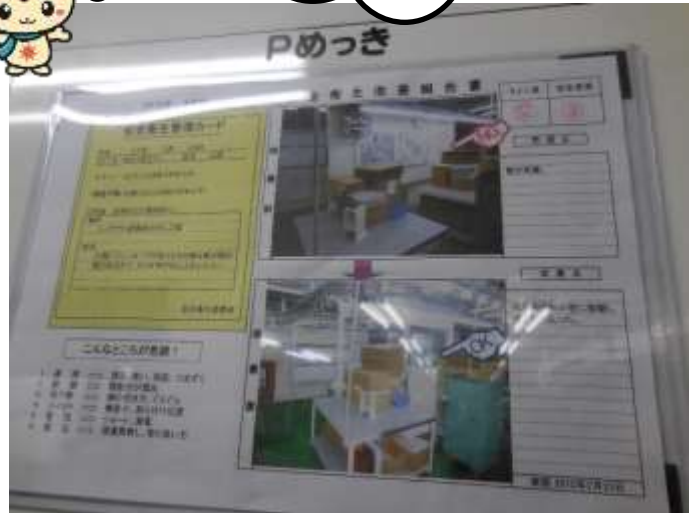




### <小さな改善提案>

月に1回幹部による審査会を行い、表彰する。  
なんと毎月700件の提案が上がってくるそうです！！

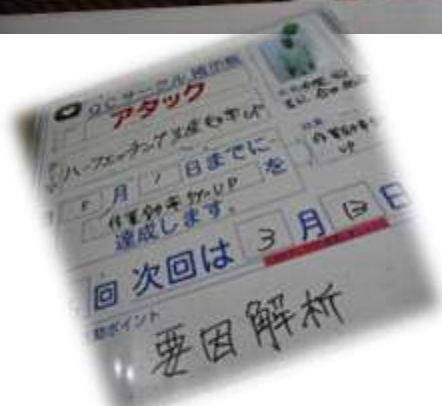
小さな改善が続いてくことが大きな改善にどんどん繋がるんだね！！  
写真だとわかりやすいね～。



### <QCサークル>

半年に1回、33サークルが発表会を行い、表彰する。  
1位と2位に選ばれたサークルには賞金が出るそうです！！

各サークルがテーマを決めて、進捗状況を毎月確認しながら半年に1度の発表会に向けて日々頑張っているんだって！



## <5S活動>

チームごとに任命した5Sリーダーが毎朝セルフチェックし、採点の上その結果を明示する。



## ~その他 社内の様子~





品名	2013年度	2014年度	2015年度
2013年度 削減率	11%	12%	13%
2014年度 削減率	12%	13%	14%



NO.4 薬品庫トレイ内薬品配置図 (右扉)

表層					
1層アセトン		1層 エタノール	1層 エタノール	1層C-プロピレール	1層C-プロピレール
1層アセトン	1層アセトン	1層 エタノール	1層 エタノール	1層C-プロピレール	1層C-プロピレール
1層アセトン	1層アセトン	1層 エタノール	1層 エタノール	1層C-プロピレール	1層C-プロピレール

4本の改善活動を柱に、社員の皆さんは日々改善への意識を持ち続けより働きやすい職場作りに務めておられました。さらに、改善については出来るだけ金額や数値で換算することで効果を客観的に評価することが出来るようにされておられました。

社内は工場とは思えないほど、清潔に保たれ、誰が見てもどこに何があるのかわかるように整然と整理されているなど、5Sが徹底されており、私たち職員が見習うべきものが沢山ありました。

お忙しいところ、見学会を開いていただいた太洋工作所の辻社長をはじめ、山岡5S推進部長、森小路地区担当の川畑さん、本当にありがとうございました！！



# 窓口サービス課「待合スペース」のレイアウトを変更しました!

これから繁忙期に入る窓口サービス課において、待合スペースのレイアウト変更を行いました。月曜日や繁忙期は多くの方が来庁され、待合スペースが大変混雑し、座れずに立って待たれる方がたくさんおられました。

そこで、窓口サービス課の若手職員及び窓口PTで、来庁者の目線にたって、再度待合スペースを見直すこととなり、3月5日(木)に一部レイアウト変更を行いました!!

これからも区民目線で、少しずつ改良していきたいと思います♪



区民のためのスペース作りを相談中



~BEFORE~

混雑の少ないキッズスペースを半分に



これでこどもちゃん達を遊ばせながら、パパママ達もゆっくり座って待てるようになったよ!! さっすが~♪若手のみんな~! じゃあ、どんどんいってみよ~!!



待合ソファを1個追加♪♪

~AFTER~

# 待合スペースのレイアウト変更 つ・づ・き

あっ！デッドスペース発見！！

あれ～？前後のスペースが狭くて真ん中座りにくいなあ・・・



～BEFORE～

ここ！もう1台ソファー置けるんじゃない？

お？！このスペース利用できるかも！



～AFTER～

ゆったりだけど、  
しっかり無駄なく  
座れるようになったよ  
～♪



～BEFORE～



イスも記載台  
も増えた～!!

**区民目線で利用しやすい窓口をめざして  
これからもみんなと協力して頑張りましょう！！**



# 編集後記 ～「旭区の兄貴」坂井ワールド～



今年度の改善通信も今月号で最後となりました。皆さんに改善について少しでも身近に感じてもらえるように毎月発行してきましたが楽しんでいただけましたでしょうか？

それでは、今月の編集長 保険年金課担当係長 坂井より編集後記をお楽しみください。

今回の編集後記は「保険年金担当のレイアウト変更による改善」について書いてみようと思います。僕が2008年4月保険年金担当に配属されたとき、事務室は背の高いロッカーに囲まれ、壁際にはスチールラックが組まれ、まるで要塞のようでした。その当時は毎月送付されてくる膨大な量の診療明細書（レセプト）の保管のためにロッカーやスチールラックが置かれていたのですが、**事務室内から窓口が見えない「目隠し」**になっていました。やがて、診療明細書（レセプト）が電子化され、事務室内で保管する量が減っていき、スチールラックにも空きが見られるようになりました。その後、他の課で改善によるレイアウト変更が進む中、保険年金担当ではスチールラックを撤去しロッカーを移動するという発想は、当時係の誰一人として思いつきませんでした。先月の改善通信で保険年金担当職員の回答にもありましたけど「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」が、課の職員全員にあったのではないのでしょうか。そういうこともあり、保険年金担当のレイアウト変更による改善は他課に比べ大きく出遅れるかたちとなりました。現在の保険年金担当は、「背の高いロッカー」「スチールラック」もなくなり、過去に比べると見違えるようになりました。

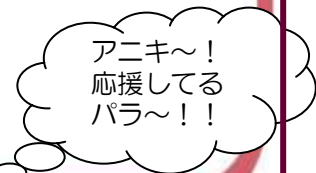
また、**事務室内は以前に比べ明るく感じられ、オープンスペースも確保**できたので色々なことに有効活用できそうです。

窓口は自席から混み具合を確認できるため、**窓口混雑時は以前よりも早く応援**できるようになり、**お客様を待たせる時間を短縮**できるようにもなったと思います。

僕自身、以前は「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」を持っていた一人でしたが、**今回レイアウト変更をやって本当に良かった**と思っていますし、**課の職員全員の意識も変わってきている**のではないのでしょうか。

今後は、**事務室内及び待合スペースの改良と5S・ムダどりを他の課に負けないよう職員全員で頑張りたい**と思っています。最後に**1F待合スペース等について検証・改良**していただきました若手職員の皆様、本当にありがとうございました。これからも同じ若手(?)職員同士、**改善を頑張っていきましょう**。

編集長 坂井 秀夫



旭区イタセンパラマスコットキャラクター「パラッチ」

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） 編集員：前田 信行（総務課広報聴取担当課長代理）

編集長：坂井 秀夫（保険年金課担当係長）

下牧 るり（総務課）

志賀 有花（市民協働課）

八木 新（保健福祉課）

真木 景子（保健福祉課）

河野 竜一（保健福祉課）

