

# 旭区役所



# カイゼン通信

* カイゼン発表会を実施しました	P3
* 特集 みんなで☆を取ろう!	P4
* ☆取り覆面調査結果	P5
* ☆取りに向けた 各課の取り組み	P 6~10
* ザ・カイゼン私ならこうする	P11~13
* 5S ムダ取りレポート	P14~16

平成 27 年 11 月 1 日

Vol. 10

発行 旭区役所改革支援チーム

発行責任者 佐野雅哉

## カイゼン活動発表会やったんやて…



カイゼン活動の発表会、やったんやて!?



そうや、10月8日に、「各課・担当カイゼン活動発表会」やったんや。



なんやそれ、ホンマかいな。抵抗してたんちゃうんか?



そんなことあらへん、カイゼンは今や大阪市にとって死活問題や。



わからんなあ、ホンマおまえ同じ人間か?



アホなことぬかすな。市の状況考えたら、我々はやらなあかんのや。経常収支98.8ってわかるか。どうしてもかかる義務的な経費がほとんどで、投資的な経費が1.2しかないって言うことや。新しいことはなんもでけへんようになってきてるってことや。



そうか。そないなってきたるんか。そやけど、カイゼン活動とどない関係があるねん? ちょっとやそっとケチケチしたって市の借金は天文学的やで。



あかんあかん! その料簡があかんのや。カイゼンはコストを下げるためにやるんやないで。そんなら人減らして公共事業とか減らした方が早いんや。そうやなくて、なんでこんな事すんねんやろ? こうしたらもっと簡単やのに、とか、こうしたらもっと早いんや、とか言って、自分たちで仕事を楽しみながら解体して、もっと早く安く楽しく楽にできるようにすることなんや。



だからそれってコストやろ。



ちゃうんやて。わしもそう思ってた時もあったけどな、意識改革なんやて。みんながそないな政策打ったかてホンマに効果上がりますか！？って思っても、なんか進んでしまうことって役所はようあるわな。効果を数字で表しにくいところあるから、目的が正当なら手段や効果の検討が曖昧でも進んでしまう。それって、職員になんの指標もないからや。結局ズルズル行ってまう。民間なら、投資から何年目で黒字化し、何年で借入金償還し、とか、経営上の数字が絶対やから、それがまずは合わへんかったら先にも進まへん。



なんや、ようわからんなあ。それとカイゼンとどないな関係あるんや。



ん〜わしもようわからん。ただな、「それってムダだよ〜！という思いがみんなにあれば、やり方なり考えるでしょう」って区長は言うてたで。「みんなが、それってムダですよ、たとえば、いくらえらい上司でも、ムダではないと説明しないといけなくなる。手段、方法から始まって目的までチェックが入るようになる。そんな建物建てて、ホンマに採算取れるんですかねって、みんなが言ったら、投資計画も償還計画もより厳密なものが求められ、ひょっとしたら、建てるのやめようとなるかもしれない。職員一人では政策に反対しにくいけれど、それはムダでしょう位の一言は言える。みんながムダかどうか考え、言うようになったら、すごいチェックシステムができあがる」。区長はそんなことも言うてたで。



そうか。確かになあ。「なんでプリンタの位置、部屋のはじっこにあるの？」って聞かれたときは、この人なにをいうてるん？と思ったけど。今は、みんな、どこに置けば使いやすいか考えとるし、部屋の掃除したり、片付けたりして、連帯感が生まれたというか、なんや明るなったし、楽しなってるわなあ。大したことしてへんけど、雰囲気は確かに変わってきてるわなあ。



カイゼンの発表会も良かったで。なるほどなあと感動したんもぎょうさんあったわ。はなまる賞は保険年金担当と生活支援担当が取りはったけど、区長は、「全国大会に行ってもよいレベル」と褒めてたで。



そうかあ、そっから2兆円の借金返しが始まるんかあ。大変やなあ・・・

## 平成 27 年度 各課・担当カイゼン活動発表会 報告

さる 10 月 8 日、第 2・3 会議室で平成 26 年度及び平成 27 年度上半期の各課・担当によるカイゼンとりくみについて、「各課・担当カイゼン活動発表会」を開催した。



各担当ともに、この 1 年半のとりくみを報告。パワーポイントや資料に基づいて工夫を凝らしてプレゼンを競い合った。

小川区長からは、これからのプレゼンのあり方として、紙ベースの資料は不要で、パワーポイント・映像を使った分かりやすいプレゼンが主流であり、皆さんもそういうことを心がけてプレゼンをしてほしいとのコメントがあった。



### 区長はなまる賞は「保険年金担当」と「生活支援担当」が受賞

また、今年度のカイゼン活動とそのプレゼンを讃えて、保険年金担当と生活支援担当が見事、小川区長表彰である区長はなまる賞に輝き、10月15日に、表彰式が行われ、小川区長から区長はなまる賞の記念品贈呈式が行われた。

各課・担当ともに今後とも、カイゼン活動を継続させていこう！！



☆なお、記念品は小川区長のポケット〇〇ーです。

特集

# みんなで★を取ろう!!



生活支援☆取り 7DAYS より

区役所改革支援チームでは、現在、区役所窓口サービスの格付けに向け、本気で「☆」を取りに行っています。

そこでカイゼン通信 Vol.2 では、「☆取り特集」を組み、各課各担当で取り組まれている☆取りに向けた行動を紹介します。私は、そこで、☆をとることの意味について考えてみたいと思います。

改革支援チーム 生活支援担当  
グループリーダー 佐野 雅哉

## ☆は、窓口サービスのスタンダード

大阪市のホームページを見たことがありますか？ 大阪市の24区に☆がついていないのは、旭区を含めて3区だけ、これは目立ちますね。自分の働いている区に☆がないことに何も感じませんか？

また、自分が住んでいる区に☆がないのを区民の皆様はどう思っているのか、考えてみてください。

そうなんです。区役所の窓口サービスを良くしていこうとするのは、もはやスタンダードであり、☆がないことの方がおかしいということです。

## ☆取りは、市民サービスをグレードアップすること

古い考え方では、役所の職員は、業務を正確にこなすことを一番の是としてきました。中には、職人肌の人もいて「☆をとるために仕事をしているのではない。市民サービスとして仕事をきっちりこなすことの方が重要」という人もいます。しかし、市民サービスとしては、仕事を正確にこなすことは当たり前のお話なんです。その上で、市民サービスとして、窓口の対応が問われています。今まで私たちがあまりにも置き去りにしてきたのではないのでしょうか？ つまり、接客についてグレードアップする時期ではないのでしょうか？ 対応が丁寧だと人は「親切な人」と好印象を持つことを考えてください。

## 民間は選ぶところを代えられるが、市民は区役所を選べない

民間では、笑顔がないなど接客が悪ければ、客は別の店を選びます。区民はどれだけ嫌な対応をされても市民サービスを受ける区役所を選べないのです。そこを考えないと。

## カイゼン先進区の中身が問われる3年☆なし！ だから、みんなで☆取りましょう!!

旭区はこの間、小川区長の下で「5S・6つのムダどり」でカイゼンを進めてきた先進区なのです。自信を持っていいでしょう。しかし、☆がないのは??? 口だけと見られても仕方ないのではないのでしょうか。

私たちの市民サービスの内実が問われています。だから、みなさん、絶対に☆とろうよ!!



## ☆取り 覆面格付けチェック

	第一回調査		第二回調査		第三回調査	
	電話	窓口	電話	窓口	電話	窓口
住民情報・戸籍	3.0	2.6	3.0	3.1	2.7	-
保険年金	2.9	3.0	3.1	3.1	3.4	3.2
市民協働	3.0	2.8	3.1	3.3	3.4	3.4
にぎわい創出	3.3	3.1	3.3	3.3	3.6	3.0
保健・子育て支援	2.8	2.6	3.0	2.7	2.6	2.3
地域福祉	2.8	3.0	3.1	3.2	3.1	3.2
介護保険	2.6	2.9	2.6	2.7	2.6	3.0
生活支援	2.9	2.8	3.1	2.8	3.1	3.1
総務	3.0	3.3	2.8	2.6	2.8	-
課 総合	2.9		3.0		3.1	

こんなんじゃ  
全然あかん！！



# 各課の☆☆取り宣言！

## 【総務担当】

- ・第1回内部調査の結果 「電話対応 3.0点」「窓口対応 3.3点」
- ・第2回内部調査の結果 「電話対応 2.8点」「窓口対応 2.6点」

総務課では、第1回内部調査以降、現状に満足することなく、区役所全体の評価に貢献できるよう、さらなる得点の上積みを目指して、職場研修に取り組みました。

昨年の旭区と淀川区の「電話対応評価結果シート」を教材にして、2点の評価をされないために何をすればいけないか、4点の評価を得るために何が必要かを、グループ討議方式で自ら気づいて実践につなげてもらう研修を全員で行いました。

しかしながら、第2回内部調査では、逆に標準を下回る不本意な結果となりました。この結果を重く受け止め、基本に立ち返って、次のとおり対応品質の一層の向上に取り組むこととしました。

### 1 朝会での誓い（朝会を締めくくる前に、司会が読上げ、全員で誓う）

- ◎ 笑顔や明るい声で感じのよい挨拶をします。
- ◎ お客さまの話を親身にお聞きします。
- ◎ お客さまにご満足いただけるよう、丁寧でわかりやすく、聞き取りやすい話方をします。

### 2 退庁時のセルフチェック（退庁時に、チェック表によりその日の自身の**お客さま対応を振り返り**、十分にできたか**セルフチェック**して、明日につなげる）

対応時のあいさつ（第一発声）、第一印象が良くないと、その他全体の評価にまで影響することから、第一に「笑顔や明るい声」に意識して取り組むことを考えました。まずは最初のあいさつで取りこぼしのないよう、しっかり取り組みます。

## 【住民情報・戸籍担当】

区役所来庁者等に対するサービスの格付け（☆☆取り）に向けた旭区内部での覆面調査の結果、当課では第一回目調査では「窓口対応 2.6点」「電話対応 3.0点」という結果を真摯に受け止め、具体的に即効性のある問題点の改善に取り組みました。名札の位置は胸上あたりにし（胸ポケットがあればクリップで止め）座ったときにでも市民から見えやすい位置にすること、書類の受け渡しは両手で、電話対応では「おはようございます」や「お電話ありがとうございます」と積極的な挨拶を行うなど必要最低限の取り組みとして課内全員の意識として共有してまいりました。

第二回目調査では「窓口対応 3.0点」「電話対応 3.1点」という結果となり、基礎ができはじめたと実感する一方で、相手の要望をくみ取ったより丁寧で親身なご案内に努めるなど、さらなる高みを目指している最中です。

また、従前から接遇マニュアルを作成し（今回で Vol.3 になりました）接遇に対する意識を課内で共有するというところを行ってきました。個々の職員が接遇に対して意識を持ち、市民対応はもとより職員同士も**気持ちのよい職場環境作り**に徹していきたいと考えています。

## 【保険年金担当】

### 1. 意見交換

☆取りに向けて、どのような取組みが必要か、9月1日～4日に4回に分けて担当内で意見交換を行った（職員全員参加）。

### 2. 裏面の名札を作成

裏返っても大丈夫なようにホルダーの裏側に入れる名札を作成し、担当職員全員に配付した。

### 3. 毎朝、始業前に担当内全員でミーティング

窓口対応の基本項目について、アルバイトを含む担当職員全体で相互確認。

全体へ声をかける職員は交代（持ち回り）としている。

- 基本項目
- ① 名札の胸元着用
  - ② あいさつ
  - ③ 書類の両手渡し
  - ④ アイコンタクト（スマイル）

### 4 GL（グループリーダー）による個別指導

不適切な対応等が見られる職員に対して、GLより事実確認と個別指導を行っている。

## 【市民協働担当】

接遇の覆面調査で、市民協働課は1回目3点未満で、2回目は電話3.1、窓口3.3でした。しかし、旭区役所の目標は☆☆（星2つ）です。まだまだ足りない。

課長会では、区長・副区長から「低い点を取る課を補えるだけの点を！」と檄を飛ばされ続けています。

言い換えると、☆☆が3.5なので、実質4点近い点を取ることが求められているということです。4点近い評価を受けるには、確実に点を取るところは取っていかないと、到底達成は不可能です。

そこで、評価項目を見て確実に点を取れるのは、次の2つです。

ひとつ目は『名札』です。これまでの改善で非常に見やすい名札を作ってきました。あとは、見やすい所に着けるだけで、確実に点が取れます。

ふたつ目は、『電話対応』において、「おはようございます。市民協働課〇〇です。」ではいくら頑張っても3点です。3.5点以上取るには、最低「お電話ありがとうございます。」を加えないといけません。加えたところで、3点になることもありますが、加えないことには3.5点以上は取れません。

他の評価項目は、評価者の主観的なところにあるかも知れませんが、最低限、①『名札』②『お電話ありがとうございます。』は取り組んでいきます。

改善の全体会議で、市民サービスの観点から「内線電話」で「お電話ありがとうございます。」は不要だとの意見が多数出ました。本音はそのとおりだと考えます。

しかし、使い分けしていると何かしらの拍子で、「お電話ありがとうございます。」を言い忘れる可能性は否めません。☆を取ってない我々が使い分けするのでなく、全職員が対応するには、**統一的対応**をするのがベターと考えます。☆☆を取ってから考えなおしましょう。

### 【にぎわい創出担当】

8月から職員による「☆取り内部調査」が始まり、にぎわい創出担当は第1回目の調査で電話対応が「3.3」窓口対応が「3.1」でした。名札が見にくい、腕を後ろに組んでいるなどの指摘があり、早速それらの改善に取り組みました。

毎朝の朝礼で、名札が胸の位置にあり見やすい状態になっているかをお互いにチェックし、電話対応での「おはようございます、こんにちは」などの挨拶の徹底や、来庁者の方への明るく丁寧な対応を行うよう課長による呼びかけが行なわれました。

この取り組みを受け、第2回目の調査では電話対応「3.3」窓口対応「3.3」となり、やっと標準レベルの市民対応に達することが出来ました！！担当職員全員が自発的に取り組んだ結果だと思いますが、その要因としては、やりすぎることなく無理なく職員が実施できる取り組み内容としたことで、**職員が自発的に実践する**ことが出来たからだと思います。

しかしながら、区役所全体の底上げを図る為には出来る限り高い市民対応が求められていることを認識し、にぎわい創出担当として次の項目をさらにプラスして取り組む事としました。

- 来庁者に素早く反応し、対応する！
- 対応時はアイコンタクトを忘れずに！
- 対応時の最後には必ず「他に何かご質問はありませんか」「分からない事があればお気軽に（いつでも）お電話ください」といった声かけを行なう！
- 来庁者への挨拶については、目が合えば「おはようございます（こんにちは）」と声をかけ、目が合わなければ会釈を必ず行なう！
- 作業中以外の物品については、出しっぱなし厳禁！！来庁者の方が見て気持ちいい庁内を心がける！

これらの取り組みで、市民も私達職員も気持ちよく過ごせる旭区にしたいですね♪♪

### 【生活支援担当】

覆面調査によって、生活支援担当では、名札の紐が長く見えにくい・電話でのあいさつの言葉がない、名乗らないというような基本的な部分が出来ていないことが分かりました。

この結果を踏まえ、すぐに実行できる5つ（①名札の位置を高く見えやすく②書類を両手で渡す③電話で必ず名乗る④電話であいさつをする⑤電話は相手が切るのを待ってから受話器を置く）を特に注意する期間【☆とり 7Days】を1週間設けました。この期間中は職員同士で5つのポイントについて注意しあい、毎日朝礼で喚起を促しました。

この後、生活支援担当全職員（嘱託職員含む）に対し研修を行いました。研修においては、☆取りの目的は、**市民に対するサービスの向上**であり、市民の満足度の向上につながるだけではなく、トラブルを減らし、**職員自身の負担を減らすことにもつながる**ということを伝え、職員の対応、接遇について意識化を図りました。

今後の方針としては、10月末から11月初めに接遇研修を実施する予定です。接遇研修では、民間経験のある職員に講師役をしてもらい、接遇に関する意見を出してもらうなど協力をしてもらう予定です。



### 【地域福祉・介護保険担当】

市民対応の基本である電話・窓口対応について、内部調査結果を分析した結果、やはり、旭区の過去の結果と同じく基本的な項目ができていない事で点を落としていました。

地域福祉	1回目	電話対応	2.8点	窓口対応	3.0点
	2回目	//	3.1点	//	3.2点

介護保険	1回目	電話対応	2.6点	窓口対応	2.9点
	2回目	//	2.6点	//	2.7点

1回目の調査結果を受けて、毎日朝礼で課長より、接遇の基本である「挨拶の徹底」「名札の徹底」をする事、そして「職員間の相互チェック」も合わせて行うようにと伝達があり実施いたしました。

その結果、2回目の調査では地域福祉は最低ラインをクリアしたものの、介護保険は最低ラインに達しない結果となりました。それを受け、課長より今一度、求められている職員像を再確認すべく指示があり、次の取組みを行いました。

- ・職員全員に調査票を配りセルフチェックを行う
- ・課長による面談（全職員）
- ・パワーポイントを用いた全員参加型接遇研修

これからも職員全員が、「自分がされて気持ちのよい対応」を心がけ、強制ではなく自発的に接遇の向上・レベルアップを図っていくような職場風土を作っていきたいと思います。

### 【保健・子育て支援担当】

第1回調査で「電話 2.8、窓口 2.6」、第2回調査で「電話 3.0、窓口 2.7」でまだ標準の 3.0にも届いていない状況です。

そこで、まず、意識すればすぐに改善できることを始めました。

具体的には、名札の位置と書類の渡し方です。

朝の朝礼で、1週間毎朝名札の位置のチェックを行いました。今では、ほとんどの方が胸の位置に名札が上がり見やすくなりました。

同じように朝礼で「書類は両手で渡す」ということを全員に伝えています。

また、格付け調査の中で、電話でも窓口でも「会話が丁寧な大阪弁」という評価が多かったため、課長が大津市接遇マニュアルを参照し、『☆付け通信』を発行しました。

通信には、誤った言葉遣いと正しい言葉遣いの表が載っており、つつい使ってしまう言葉遣いの正しい使い方がわかるようになっています。例えば・・・「すみません」→「申し訳ございません」、「ちょっとお待ちください」→「少々お待ちいただけますか?」、「〇〇なんですよ〜」→「〇〇です、〇〇でございます」、「身障」→「身体障がい」、「生保」→「生活保護」、「本庁」→「市役所」等です。

そして、おもてなしの心を大切にするため、事務所内の見える所に「おもてなしの心で」というポスターを貼り、常に意識できるよう取り組んでいます。

通信とポスターは3階のカイゼン掲示板にも貼っています☆

各課の取組みすべてに重要なキーワードがありますね！

そのキーワードをつなげてみました！



- ㊦ 「気持ちのよい職場環境作り」は心にゆとりを持たせるよね♪
- ㊧ 「おもてなしの心」を持ち、㊨ 「職員が自発的に実践する」雰囲気を作り、
- ㊩ 「自分がされて気持ちのよい対応」ができているか㊪ 「お客さま対応を振り返り、セルフチェック」と㊫ 「職員全体で相互確認」はとても重要です。
- ㊬ 「市民に対するサービスの向上は、職員自身の負担を減らすことにもつながります。」
- 人が変われば対応も変わるのではなく、職員皆が今求められている職員像を再認識し、レベルの高い㊭ 「統一的対応」ができる組織を目指しましょうね♪

# おもてなしPhoto



事務局・各グループリーダーより



## ザ・カイゼン わたしならこうする!!

Vol.1 では、各課長に「改善に対する熱い思い」を語って頂きました。  
今回は、事務局の課長代理&グループリーダーの皆様へ PDCA を意識したカイゼン  
について、ツイッター風に140字以内で、あつ〜い決意表明をして頂きます!



市民協働課GLの前田です。昨年度、「整理・整頓」から取組んだ「机上整理」が元に戻っているように感じています。これからは「習慣化」にも取組んでいきたいです。

市民協働課長代理 まえだ のぶゆき  
前田 信行

つい後回しにしてしまうのが「整頓」です。カイゼンで、机やラテラルの上はスッキリし、「整頓」も進んできていると思います。しかしまだ、書類や物品、パソコンのデータなどを探すのにムダな時間を使っているのでは。次は、さらに仕事の能率を上げることを意識して、もっと「整頓」に取り組みましょう。

総務課長代理 こやま よしひこ  
小山 良彦



総務課では毎週金曜日に、グループ単位で掃除当番を決めています。きれいな職場をモットーに、時間外に掃除機を持ち出し、シュレッダーやゴミ箱をきれいにしています。チェック表を確認しながらその項目以外にまで行き届くことを期待しています。いつの間にか当たり前になれるよう取り組んでいきます。

総務課 企画調整担当課長代理 しばかわ かおる  
柴川 薫





保健福祉センター分館については、建物の老朽化も進み、空調等設備面でも修復はできなくなってきており、家庭用エアコンの設置により対応してきている。また、各種設備面での修復を要することが多くなっているため、専門的な技術を要しない部分の修繕を行い、来所者が快適に過ごせるようにしていく。

保健福祉課 保健衛生担当係長 いいだ はるひさ 飯田 晴久

27年度はガバナンス改革・マネジメント力向上を掲げています。提案から議論をみんなで「見える化」しながら決定していく。意思決定のあり方をシステム化しないと70人の大所帯をまとめていくのは至難の業です。このシステムで強いリーダーシップを発揮しカイゼンを進め課題解決と目標を達成します。

保健福祉課 生活支援担当課長代理 さの まさや 佐野 雅哉



今年度にぎわい創出担当では、事務室フロアのカーペットの張り替えを実施します（※但し予算による）。その他事務室整理整頓の習慣化、区庁舎を活用した種花事業の実施など小さな取組みも実施します。事務室や庁舎を綺麗にすることでサービス向上を図ると共に、職員が気持ちよく働けるよう取組みを続けます。

市民協働課 にぎわい創出担当課長代理 むねみつ ゆうこ 宗光 裕子



年度末のCheck・Actionを意識して  
PlanとDoを進めることはもちろんですが、  
トライアル・アンド・エラー！  
エラー・アンド・トライアル！  
体当たりでどんどん進めて行きましょう！

来年度には振り返りのコメントも頂く予定ですので、お楽しみに♪



有言実行〜っ！



# 5S・ムダ取り カイゼン☆レポート

小川区長が就任されてから継続的に取り組んでいる

**5S・ムダ取り**について、

今号から毎号各課取組を紹介することになりました！

自課では当たり前のことも、  
他課には新しい発見かも！？かもしれません。

各課の紹介をご覧ください、  
カイゼンの輪をどんどん拡げていきましょう♪



## 住民情報・戸籍担当

朝礼や月1回の課内会議、また、改善ボードを設置し課内で5S・ムダ取りについて改善案を共有し、以下のとおり実施してまいりました。

業務委託が行われる中で個々の職員のレベルアップや多能工化の推進が必要と考え、内部研修を実施して**窓口マスター**として、4名を養成しています。

保険年金担当と共同し共有スペース（現・休憩室）の**レイアウト変更**を実施しスペースの有効活用を図りました。

重複ファイルの解消として**共有フォルダの整理と文書整理**を随時実施しています。

窓口の届書類棚を色分テープで整理し、**窓口で資料を探すムダを削減**し窓口対応の円滑化を図っています。

ロビー、窓口、職場内のポスターなどの掲示物の整理整頓をしました。

## 保険年金担当

3行提案制度を実施しています。

3行提案制度とは、担当各人が職場で感じていることを、**「問題点」、「改善策」、「効果」**という項目で3行に簡潔にまとめ、これを改善活動として担当全員で実践していくというものです。

＜現在の状況＞

8月に、1人最低1項目は提案するように担当全員に募集し、これを集約しました。

現在、CLが中心となって、できることから、担当全体で実践している状況です。

改善ボードにも貼っていきます。

## 市民協働課

「整理・整頓」から取組んだ「机上整理」が元に戻っていますので、まず、「習慣化」に取組んでいきます。

また、引続き、毎週火曜日の「庁舎周辺清掃」、毎週水曜日の「事務室内清掃」を継続して取組むとともに、予算関係がクリアできれば、にぎわい創出担当及び、まちづくり支援センターの方々と一緒に、汚れた「フロアのタイルカーペットの張替え」を実施します。

## にぎわい創出担当

### ◎5Sの取り組み

- ◆市民協働やまちづくりセンターと一緒に、フロア内庁舎外の清掃等毎週曜日を決め取り組んでいます。
- ◆退庁時の机上整理を継続しています。

### ◎ムダ取りの取り組み

- ◆文管や財会の決裁の承認が終了したら、次の人への声かけを必ず行なったことで、決裁がスムーズに進むようになり、手待ちのムダを解消することができました！！

### ◎今後の取り組み

- ◆受付時のマニュアル化及びハード面整備のため、ロッカー等の整理を行なう。
- ◆情報の共有化をもっと徹底させる。

## 保健・子育て支援担当

保健・子育て支援担当では、待合スペースから事務室内が見通せるよう、ハイロッカーの撤去を行いました。代わりに背の低いロッカーを置き、キッズカードの周知・配布場所として活用しています。

また、キッズスペースに近い場所であることから、泣いているお子様など、お客様の様子が気になるときに待合スペースの様子が伺いやすくなりました。



## 地域福祉担当

わたしたちの担当では、

- ① 半径1メートルの日
- ② 課長見回りチェック を行っています。

### <①半径一メートルの日>

自分の身の回りの掃除や整理整頓を行う日で、毎月10日・20日・30日を制定しています。普段の5Sに加えて、改めて身の周りをきれいにするとともに、掃除当番もこの日に合わせてあてています。

### <②課長見回りチェック>

毎月第三水曜日に課長とCLで課内を巡回し、改善すべきと思われる箇所をチェックしています。ビフォーアフターを写真に収めて、きちんと振り返りも行っています

## 介護保険担当

従前は休暇や出張等の不在時、回覧文書や担当者宛の郵便物、電話等の引継ぎメモ、決裁済書類を担当者の机の上に放置したままになっていましたが、職員ごとにかごを作成し収納し、退庁時に鍵付ロッカーに保管することとしました。これにより**机上の整理や文書等の紛失が回避**できます。



## 生活支援担当

### ★分冊ファイルのスリム化★

**倉庫に分厚い分冊ファイルが溜まり、棚に収まりきらず床に積み上げられている状態…**

⇒8/27, 9/11 の業務時間外に全体で残業し、保存期限を過ぎた文書をファイルから抜きました。廃棄できた書類は段ボール約 20 箱分！！ファイルが薄くなり、棚に収めることができました☆

### ★倉庫の帳票の整理(7/28)★

倉庫内の不要な帳票の廃棄・保管場所の整理を行い、床に積まれていた帳票も棚に収納しました。

### ★ロッカールームの整理 (9/17) ★

**長年持ち主の分からない荷物が置かれていたり床が汚れていたり、雑然としていましたが…**

⇒こんなに綺麗になりました！



## 総務課

5S の取組みとして、3 階にある物品倉庫を整理しました。

2 年前に一度整理したのですが、時間が経つと再び状態が悪化し、床に箱が積みあがり、歩く踏み場もないほどになっていました。それを、いらぬ物は捨て、使用頻度が低い物は地下の倉庫に移動し、棚を空け、床の鋳物を棚に上げてスッキリしました。しかし、まだ物が乱雑に置かれていて、何が何処にあるかが分かりにくい状態です。

これを整頓し、物を探す時間のムダと在庫のムダをなくします。

### 【編集後記】

基本的な整理整頓でも、担当ごとに取り組み方や目の付け所が様々でした！他課の取り組みの中で、自分の担当でも取り組みそうな事はありましたか？良い取り組みは積極的に取り入れていきましょう！！

