

旭区役所



カイゼン通信

* 巻頭言	P1~2
* 区長はなまる賞	P3~6
* 窓口サービス課取り組み報告	P7
* 庁舎活用PTの報告	P8~10
* チェンジリーダー紹介	P11
* 窓口ワンストップ~カイゼンへの道	P12

平成27年12月17日 Vol. 11

発行 旭区役所改革支援チーム

発行責任者 佐野雅哉

カイゼンの取り組みはうまくいってる・・・？



カイゼンの取り組みは、うまくいってるんか。



課によるなあ。今回、保険年金や窓口サービス課の取り組みを紹介するけど、本来は、元締め総務課なんかが率先してやらんといかんのちゃうか。



そやなあ。コンプライアンスとか接客研修とか、指導してるところが、表彰対象にもカイゼン事例の発表にもものってこんいうのはなあ。

まあ、そういう意味では、やったところが正當に評価されるちゃうことやな。



区長、よく言うとするわ。太公望が釣りがうまいんちゃう。釣りがうまいやつが太公望言われるんやて。



そりゃ、そうやわな。野球かて、名選手が打つんちゃうもんな。打ったやつが名選手いわれるからな。高校や大学から鳴り物入りで入ったやつが、さっぱり勝てん、打てんというのはよくある話や。



そのあたり自治体はまだ遅れてるところあるって区長はよう言うてるなあ。学校の成績が良いやつがよい仕事をするって思ってる。学校の成績は学校時代の課題をどれだけ片付けたかであって、役所の仕事の結果ではない。役所に入ったら役所の仕事をどれだけ片付けたかで評価しないといけない。東大法学部出身の営業の社員が100万円の売り上げで、高校卒の社員が1000万円の売り上げやったら、どっちが営業課長にふさわしいか。会社の営業にとっては、売り上げを伸ばしてくれる社員が優秀なんであって、勉強ができるとか法律の知識を持っているという社員が優秀なんではないって。



そやけど、この前、新規採用職員に法律の知識が足りないと新聞に書いてあったがな。学校で学んだ知識が必要ってことやないのか。それは、どない考えたらええんやろ？



職種にかかわらず一定程度の常識的な法律の知識は必要やな。そやけど、それ以上になると、法律職としてなら専門的な法律の知識は求められるのかもしれないけどな。それかて法律的な知識よりはリーガルマインド言うて、論理的思考力が求められているんやろ。土木とか福祉とか専門の知識が必要な分野の職員は、どないやろか。要は、業務に必要な知識は法律に限らずオンザジョブで身につかせなきゃいかんということちゃうやろか。知識が無いよりはあった方がいいんやろうけど、役所の仕事は、法律の知識が中心の時代は終わってるんとちゃうか。市民協働で、町会長と法律の話すること、どれくらいある？町会で困っていることしっかり聞いて、その解決に走り回ることの方が多いやろ。窓口サービスかて仕事の知識は、そりゃ必要やで。勉強せないかんがな。しかし、専門的な話になったら、リーガルチェックするスタッフがいるわな。本当の専門家に聞いた方が早いし、間違いのないわな。要は、どういう職場にどういう知識が必要か研修きっちりやらんといかんし、採用でもどんな人財が要るんか、人財要件しっかり固めて採用せんといかんということやろ。



そやなあ。採用試験でどの程度の法律の知識試すか難しいわな。そいつが法務ばかりやるわけやないし、観光や福祉やった時に、法律論ぶつわけでもないしなあ。必要なのは、法律の知識というより、リーガルマインドって言うしな。知識だけやとかえって仕事ややこしくするおそれもあるし、相手の話よう聞かんかったら仕事進まへんしなあ。



区長言うとったわ。公務員試験の法律重視の見直し論は、もう既に昭和の初めに出てたんやと。昭和の初期に、日本が経済的に行き詰ったころ、鉄道経営や鉱山開発、運輸、観光などの振興を図ろうとしたけど、役所には、そういう能力のある人財がいなかった。それで、高文試験の見直しをして、民間から人財を探ろうとしたんやて。市も、頭のいいやつを採用したいから試験方法改革したんやろ。頭がいいというのが学校の知識を覚えているということなのか対応能力があるということなのか測るのが難しいって。学校の知識よう覚えているなら、なんで今の試験で受からんのかなあ。法律の知識があるやつを採りたいといって採用試験に科目加えて、100万円しか売れないやつを採ることになったらいかんって。

それにな、アメリカでは、勉強できるやつのこと、ブックスマートいうんやて。仕事できるやつのこと、ストリートスマートっていうて、そういうやつを重視するんやて。市役所の仕事って、大半は、相手の話よう聞いて、解決のために走り回る方が多いもんや。そういう対応能力の高い、お上意識を持たないようなやつを採用してもらわなあかんあ。公僕、奉仕者意識の高いやつがええなあ。



そやなあ。でも、カイゼンしてると誰がどう仕事したかがよう見えるようになるわ。カッコいいこと言うてるけど、皆でやる掃除もせえへんとか、周りに関係なく独り善がりの仕事するやつ、際立つもんな。標準化されるってのはいいことや。



そうや、みんながやるから、やらんやつもやらざるを得なくなる。やったら楽になるから、もっとやろかってなる。



そやなあ、これまではあまり職場楽しくしようなんて考えへんかったしなあ。続けて頑張ってえな。

カイゼン活動発表会 区長はなまる賞

保険年金
が受賞
したよ~!!



全員一丸となって



保険年金では、この間、多岐にわたる5S、ムダドリ等のカイゼンを行ってきました。
ここで掲載するのはその一部ですが、なにより**担当職員全員**で取り組んだところをご覧ください。

☆～窓口の整理整頓～（来庁者の目線にたって・・・）

区民の方が区役所に入り、窓口に向かって来られる際の視線での窓口全体の状況です。
まず、ぺたぺた貼ったポスターが目につきます。また、事務室内の2段に積み上げたロッカーが窓口と事務室バックヤードの間であって、**外から中の様子が分かりません**。

そこで！**ポスターを整理**し、2段に積み上げた**ロッカーを撤去**しました。
中央の白い部分は事務室の奥の壁です。

来庁者からは「明るくなった。」「スッキリした。」との声もいただきました!!

BEFORE 来庁者の視線（窓口全体）（平成26年4月）



AFTER 来庁者の視線（窓口全体）（平成27年10月）



☆～窓口の混雑解消～（来庁者の目線にだって・・・）

下の写真のタイトルは「見た」となっていますが・・・ご覧のとおり2段のロッカーにより、「見ることができない」状況でした。これでは、**窓口の状況が分からず、待ち人数の掲示が事務室から確認できません。**

ロッカーを撤去した現在、**待ち人数の掲示が事務室のどこからでも確認できるので、迅速に窓口応援ができます！！**

また、来庁者の待ち時間を少なくするため、**待ち人数が一定数を超えたら、バックヤードでの事務を止めて応援に入るように全体で取り組んでいます！！**

とてもすごい成果だと思えます。

BEFORE 事務室側から見た窓口（平成26年4月）



AFTER 事務室側から見た窓口（平成27年10月）



☆～みんなで清掃～

窓口職場なので、執務時間内の清掃は無理です。これまで、**執務時間中に各人が適宜気づいたら掃除をする**という方法でした。これでは、**事務室の美化を維持できません。**

そこで！週に1回、時間外に担当全体で一斉清掃することにしました。

（大勢でやるので10分程度で終了します。）

みんなで清掃（平成27年11月）



☆～必要物品の補給は定期的～

保険年金担当では多種多様な封筒を使用しており、箱で納品された状態のまま、事務室内のラックに保管していました。

これを事務室内のキャビネットに2ヶ月間の平均使用量を保管し、それ以外は地下倉庫に保管することとしました。地下倉庫からの補給は全ての封筒について月1回にまとめて行うこととしました。

BEFORE 西側ラック (平成26年4月)



AFTER (平成27年9月)



また、これと同様に、コピー機やプリンタの用紙補給についても週に1回としました。従前は、用紙がなくなったら、その機器だけ、その都度補給するという方法でしたが、これを改めました。

この取り組みにより、用紙補給によりそのときに行っていた事務作業が、中断されることがなくなりました！！

☆～全体ミーティング～

毎朝始業前に、担当全体で窓口対応の基本項目を相互確認することとしました。また、連絡事項等もここで言い、情報のモレ等を防ぎ、全体の連帯意識を培っています。

なお、進行役は担当全体で、持ち回りとしており、組織の活性化につながっています。

毎朝の全体ミーティング (平成27年10月)



以上が、この間の保険年金担当の5S、ムダどり等のカイゼンの一部です。

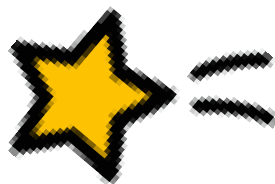
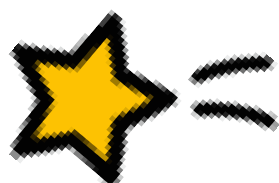
また、現在、保険年金担当では、「3行提案制度」による改善活動を実施しています。これは、担当職員が、「3行」つまり、「問題」、「改善策」、「効果」を提案し、これを全体で実施していくという、トヨタの方式を参考にした取り組みです。

3階の「カイゼンボード」にも貼っていますので、是非、ご覧いただきたいと思います。

今後も、引き続きカイゼンに取り組み、

明るく、楽しい 職場を目指します！！

昼休みの光景



各課のカイゼンへの取り組み！！

～窓口サービス課の挑戦～

さて、今回、取り組みを紹介するのは窓口サービス課です。

窓口サービス課（住民登録・戸籍・税証明・保険）の1階フロア床の窓口案内表示を一新しました！

以前は色テープで案内表示をしていましたが、テープがはがれた際のメンテナンスが大変、また劣化してきたこともあり字が見づらくなってきました。

そこで、案内パネルを作成し、張り替え作業を実施しました。

表示を大きくわかりやすく、色分けし、課の番号をつけ、文字のサイズを統一した案内表示に！

Before（テープだとはがれやすくメンテナンスが大変）



After（パネル表示だと統一感があって見やすくスッキリ）



今後も来庁者にわかりやすい親切な案内につとめ、気づいたことは即実践していきます！！

庁舎活用 PT の取り組み報告

9 月末に庁舎活用 PT メンバーが揃った。
今年度の取り組みは、

- ① 早急に取り組まないといけないもの（今すぐ）
- ② ☆☆取りに向けて取り組むもの（～11 月中頃）
- ③ 庁舎全体で取り組むもの（～2 月）

の 3 ステップで取り組む内容を検討し、主な取り組みは次のとおり。

① 早急に取り組まないといけないもの（今すぐ） について

「旧第 7 会議室（介護保険審査会室）の移転（11 月 1 日完了）」！！

<現状>

- ・ 来年から マイナンバー専用の窓口が必要・・・第 5, 6 会議室
- ・ 来年 2 月中頃から 3 月 15 日まで、市・府民税申告窓口が必要・・・例年第 7 会議室
- ・ 毎日、介護の認定審査会室として使用・・・第 7 会議室 ← ?

<問題点>

第 7 会議室の使用が、来年 2 月中頃から 3 月 15 日の間、重複する。

<改善>

旧医務保健長室だった倉庫を整理し、審査会室にすることで、マイナンバー専用窓口及び、市・府民税申告窓口が 1 階で確保できた。

(After) 倉庫→介護認定審査会室へ



(After) 審査会室の上部の吹き抜けをカーテンで塞いだ



予算がなく白布に安全ピンで簡易のカーテンを作成しました



① ☆☆取りに向けて取り組むもの について

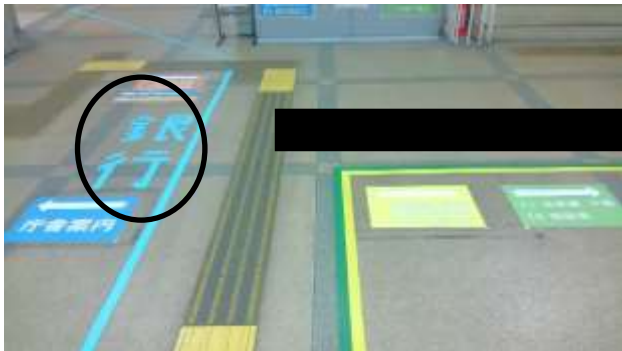
I) 庁舎玄関等各フロアの床案内表示及び階段の帯表示 (11月12日完了) !!

<改善>

現状、かなり汚れているので、全てリニューアルした。

また、テープやカッター類を、現場近く(1階「庁内案内」)に置くことで、職員が気付いたら取り組みやすいようにした。

(Before) 文字をテープで表示



(After) 文字を印刷&ラミネートへ



II) 正面玄関横のホワイトボード敷地内の雑草を刈り (11月9日完了) !!
花壇にする (予定) !

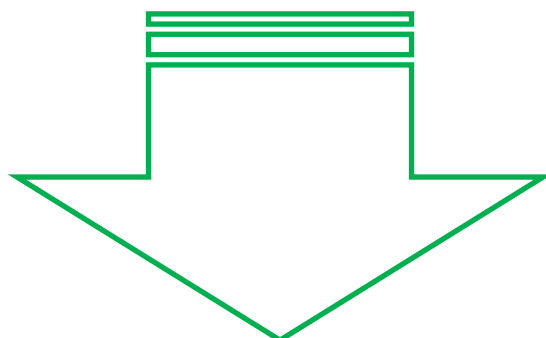
<改善>

環境美化事業で、雑草を刈り、今後、建設局の協力を得て、にぎわい創出担当の「種花事業」により、雑草生え放題から花壇に変化していく。

(Before) 作業前・雑草のび放題



作業中・ずいぶんスッキリしてきました



(After)作業完了！！きれいになりました！



こんなに除草されました！建設局さん Thanks!!



① 庁舎全体に関わるもの

自転車置場の整理について（選挙以降、現在取り組み中）！

<現状> 西側の自転車置場の通路側に自転車が張り出し、通路が通れない。
自転車台数が多く出し入れがしにくい。

<改善> 選挙当日及び設営日に自転車の残数チェックを行う。（11月21・22日調査）
⇒ 各課調整後24台中、6台を不要自転車とし、倉庫棟裏に集積する。
⇒ 今後、消防署側自転車置場にラインを引き、導線を確保する。
⇒ 不要自転車は、年度末に他の不要物品とともに処分する。

(After)整理後の保険年金裏側駐輪場・・・すっきり



(After)整理後の消防署側駐輪場・・・すっきり



不要自転車がこんなにも！！



これからも、過ごしやすいキレイな庁舎を目指して日々取り組んでいきます！！

平成27年度チェンジリーダーさん紹介コーナー

みなさん、こんにちは！

外もすっかり寒くなり、いよいよ冬将軍の到来ですね～。

この季節、風邪もそうですが、インフルエンザやノロウイルスにも注意していただき、お互い良い年末年始を迎えられるようにしましょう！

さて今回から、チェンジリーダーさんの紹介をさせていただきたいと思います。

改善支援チーム2年目の小川です。
生活支援担当では、レイアウト変更や窓口の受付方法変更など様々な改善を試しています。
職場内の改善にとどまらず、区役所全体でより早く・より楽に仕事ができるよう、取り組んでいきますので、よろしくお願いします！

広聴広報担当の酒井です。
「カイゼン」には皆様のご協力が
必要です。よろしくお願いします。



みなさまよろしくお願ひいたします。



保健福祉課(地域福祉)の浜角です。
「ムダ」と思う事、「なぜ?」と思う事を遠慮せず言える職場っていいですね。
そんな風通しの良い職場環境をみんなで創っていきましょう。

窓口ワンストップ改善への道

みなさん、日頃の業務で自分の担当以外の内容の問い合わせがくることってありませんか？

そんな時、みなさんはどうしていますか？とりあえず、周りの知っていそうな人を探す？
広聴広報につなぐ？ネットで調べる？それとも、こちらの窓口ではありません！と電話を切って
しまう？

でも、結局はその間、問い合わせをされた方を待たせてしまったり、不愉快な思いをさせること
になるし、自分の通常業務も止まってしまうよね・・・

そんな問題を解決してくれる1つのアイテムを発見！！

それは、ある区さんが庁内向けに発行している

「はい、こちらです！」という問い合わせ項目別 電話番号簿です！

とても細かく問い合わせ内容の項目が分かれており、その内容に担当名、階数、番号、
内線番号が記載されていました。これがあれば、知らない問い合わせでも、お待たせせずに、
担当へ電話をつなげるかも！

っということで、早速、各担当のチェンジリーダーが中心となって「旭区 Ver」を作成すること
にしました！！.

近日公表予定！！

【編集後記】

早速に取り組める内容もあったのではない
でしょうか。各課のカイゼン取り組みを今
後も紹介していきます。乞うご期待くださ
い。