

旭区役所



- * 巻頭言 P1~2
- * 区長はなまる賞（生活支援） P3~6
- * 各課のカイゼンへの取り組み（保健福祉課） P7
- * チェンジリーダーさん紹介コーナー P8

平成 28年 1月 15日

Vol. 12

カイゼン通信

新年おめでとございます!!

発行 旭区役所改革支援チーム

発行責任者 佐野雅哉

「標準」以上をさらにめざすのが「カイゼン」!



カイゼン、なんやうまくいっているみたいやなあ。よその区にまで出かけているとか聞いたんやけど、大丈夫かいな。



まあそんなに自慢できるような中身でもないんやけど、前の橋下市長が去年の12月、辞める直前に、旭区のカイゼン活動について、全局、全区に、同じようにカイゼン活動に取り組むよう指示されたんやて。それで、他の区から問い合わせや派遣要請があって、参考になればと思って説明にお邪魔しているんやけどな。



ほな、講師かいな。



あほ、ぬかせ。そんなんやない。旭区でもまだ十分にできてへんのに、講師なんか務まるか。へそが茶わかすわ。



なんやそれ、やけに謙虚やなあ。何でまた、そんなに控え目なん？。なんかうまくいってへんのか。



まあな、あの方に言わせると、まだ、カイゼンと問題解決がごっちゃ、とか、半年以上も前のカイゼンの取組みを掲示板によう出しているわ、とか、言われているんや。



そうかあ。みんなから褒めてもらっているんとちゃうのかい。




まあ、取組みはようやってはるって言ってもらってはいるけどな。問題は中身なんや。わしらにしたら、『カイゼン』ちゅうのは、問題があるところを直すことやと思ってたがな。しかし、あの方は、それは、『問題の解決』でしよういうんや。



どう違うんや。


 そやなあ。ようわしもわからんけどな、えらい問題起こしているところ直すのが『問題の解決』で、直って普通にやっているところをもっと良くするのが『カイゼン』みたいなことを言うてたわ。


 そうやなあ。いつか聞いたことがあるわ。標準に達していない問題箇所を直すのが『問題の解決』で、標準に達しているものをさらに高めるのが『カイゼン』というつたで。

 まあ、歩道に穴ボコとか水溜まりがあったとして、それを埋めるのが『問題の解決』で、穴ボコや水溜まりの無い歩道をもっと歩きやすく、とか、きれいにするのが『カイゼン』、そういうイメージやったなあ。


 なんや、あんたの方がよう知ってるやないけ。


 そんで、なんでうまく行ってへんのや。


 なんていうたかて。カイゼンの掲示板見たことあるんかいな。半年も前に、これやりましたちゅうのばかり並んでいるわな。つまりな、ここがうまくいってないところ直しましたって言うてるものばっかしやろ。

 「うまく行ってないところ直すと、もう終わりなの？」って言われるんや。「うまく行ってないところ直したら、次は、どうすればもっと良くなるか考えてやって、はじめて標準をさらに上の標準に持っていけるのに、なんでそこでとまってしまおうんですか？」って言われるんや。

 そりゃそやなあ。そこまでやったら、もう少し行かんとな。

 好きなこと言うてるなあ。しばいたろか、ホンマに。わしらもそう思ってるけど、どうしても問題箇所直すとそこで安心してしまおうんや。さらにどうしようかとはよう考えへん。

 そやなあ。窓口で並んでいる人がようけいても、いっぱい人がきたら仕方あらへん思うてたもんな。保険年金がやったように、待つ人が一定の人以上になったら、他の職員が出ていって対応するなんて、前は考えなかったからなあ。大改革やなあ。

 それって、そもそもは、窓口サービスの職員が病気なんかで休んでいて、定員が十分確保できないときに、あの方が、生活支援とか総務の職員で窓口サービス経験者を半日単位で投入できないかって言いだして、やったことから始まっているんや。ラテラルサービスって言うてたけど、わしら、よその課の仕事やらされるとはよう考えなかったからな。でもな、区民の人から、おおきに、って言われたら、やってよかったと思うたわ。区民の人から見たら、わしら区役所の職員であって、こっちが混雑してるときになんで手伝わんのかと思ってたかもしれへんしな。「忙しい所をそうじゃない所が手伝う。それって当たり前。業務分担がどうこう言うなら、分担表を変えればよい、職務命令だせばよい。大事なのは住民サービス。小さい役場や会社じゃ、それは俺の仕事じゃないなんていう奴いませんよ。そんなこと言っていたら、回りませんから。」って言うてた。確かに、わしら、区民サービスより、分担とか優先していたきらいあるわなあ。

 まあ、いい機会やから、どうすればもっと早く、もっと楽になるか考えてもらったらいいがな。

カイゼン活動発表会 区長はなまる賞



区長会や区を回ってプレゼンしています。今年は全市にカイゼンの輪が広まってほしいですね!!

カイゼン発表会で「区長はなまる賞」を受賞した生活支援担当を特集します。受賞後、保険年金と生活支援担当の取り組みを区長会・人事財政部会を皮切りに淀川区等でプレゼンをしてきました。

さらに、当生活支援担当は、12月には区長会・福祉健康部会において、全区の生活支援担当の管理職の皆さんに対して旭区におけるカイゼン・改革の取り組みを紹介。この間のプレゼンによるカイゼンに対して各区で反響があり、資料提供や内容についての問い合わせがプレゼン依頼を含め計13区に上っています。



各区へプレゼンしています

増え続ける生活保護世帯数とカイゼン

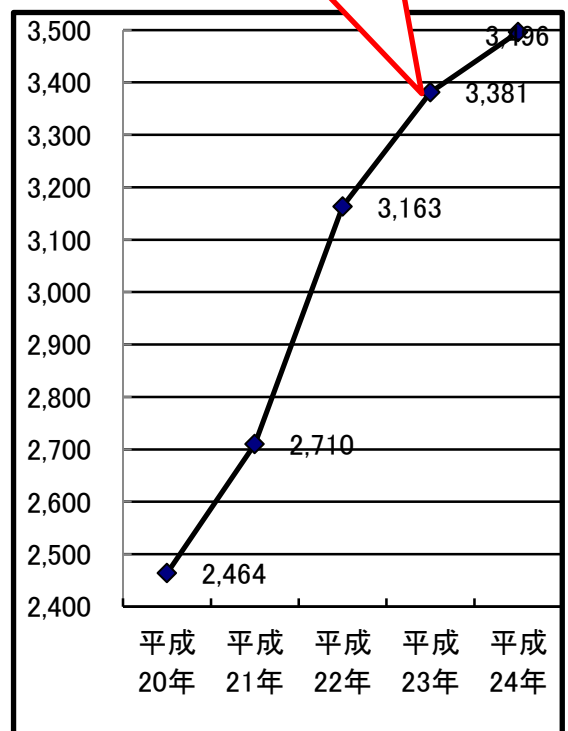
増え続ける生活保護世帯数に対して絶対的にケースワーカー（以下CW）数が不足してきました。

当区では法基準に照らすとCWが16人不足。CW一人当たりの担当ケース数では法基準の1.7倍に達し、このような中、生活保護現場では、効率化は絶対不可欠であり、職員のモチベーションを向上させるためにも当区ではカイゼンがその効果を発揮しました。

職員を増やせない本市においては、どの部局も同様の悩みを持っています。カイゼンは、一人ひとりの創意工夫や発想を形あるものにしていく過程にその面白さと、協働の取り組みによる達成感とその発想や取り組みがやがては組織を改革・改変していく原動力になるでしょう。

ぜひ、みなさんも「カイゼンの芽」を見つけて、それを見える形にしてカイゼンを進め、発表して、事務の効率化や統一化、平準化で楽しい職場を作っていかれてはいかがでしょうか。まずは、当区の取り組みを見てください。

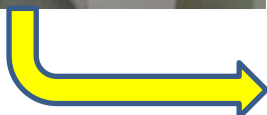
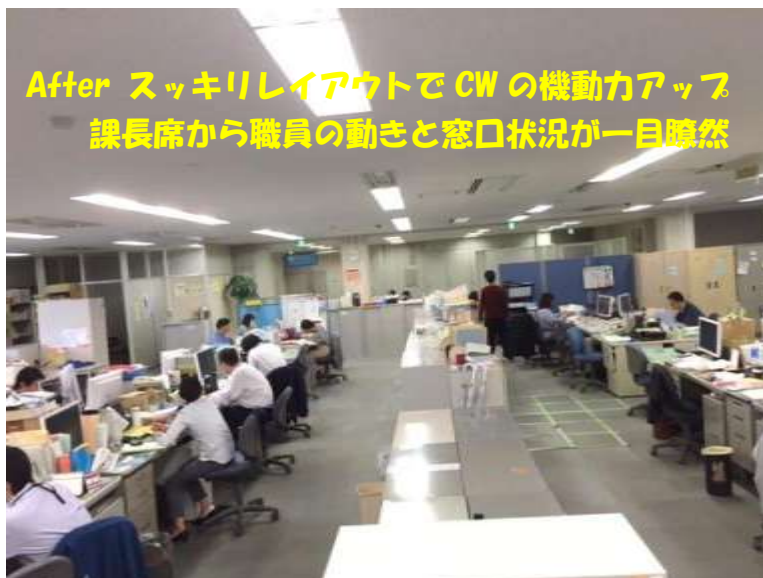
旭区生活保護世帯数 H18～H23年のわずか5年で1.5倍以上



☆5Sの推進 整理・整頓・清掃・清潔・習慣化を進める中で
みんなでカバーできる体制づくり⇒機動力あるレイアウト変更へ

清掃活動を毎週定期的を実施する中で、ファイル等の整理・整頓を進めつつ、組織として「ムダどり・スリム化委員会」を設置し、ファイルのスリム化でスペースを確保しました。CWが「孤立化」せず、みんなでカバーできる体制と機動力を発揮できるレイアウト変更となりました。

☆全体レイアウト変更（H26年12月末）



各通路の幅員は 90cm から 180 cm へ

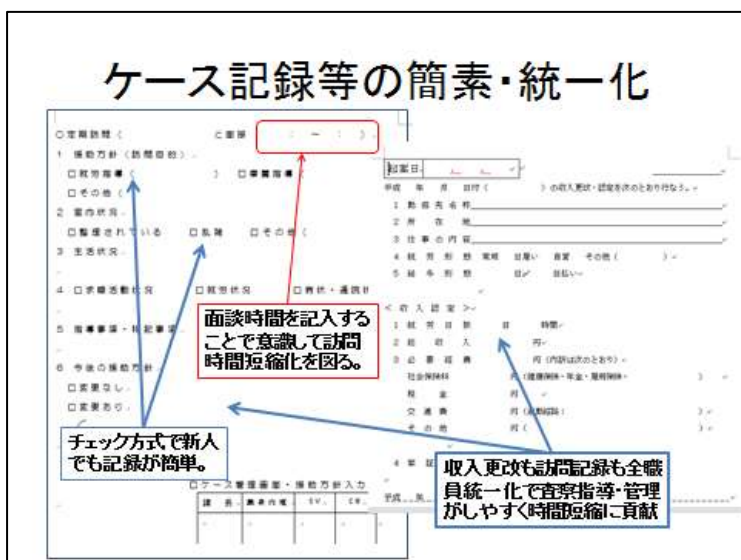
☆大量紙媒体からシステム化を推進 徹底した事務の効率化をめざしました。

あまりに職場がファイル山積みなど書類で溢れかえていたため、職場を働きやすくするために区長より、紙媒体中心のアナログ職場をシステム化するように指示があり、まずは「査察指導簿のシステム化」、「援助方針のシステム化」、「訪問記録の簡素統一化」、「収入申告・更改決裁の統一化」等々を進めることにより、平成26年度局監査において指摘率ベースで見事、24区で第1位に輝きました。

右図はシステム化の一例です。

ムダどりスリム化委員会を設置して帳票類の統一規格を作成。
誰もが簡単に記録が書きやすく短時間ですみ、効率化に寄与しました。

全職員が「修正」せずに統一して使用しているため、見やすく分かりやすく、査察指導・点検が容易となって効率化と管理が進んだ。



右下図は、査察指導簿のシステム化により、CW への適切な指導が容易にできるようになり、生活保護の適正化が進みました。

②システム化

査察指導簿の電子化

詳しくはポータルサイトに掲載していますのでパワポを参考にしてみてくださいね。



After

CW毎にひと目で申告漏れや未訪問が分かる
査察指導簿でタイムリーな指導ができる

①フィルター機能で月別訪問予定者が一発でわかる

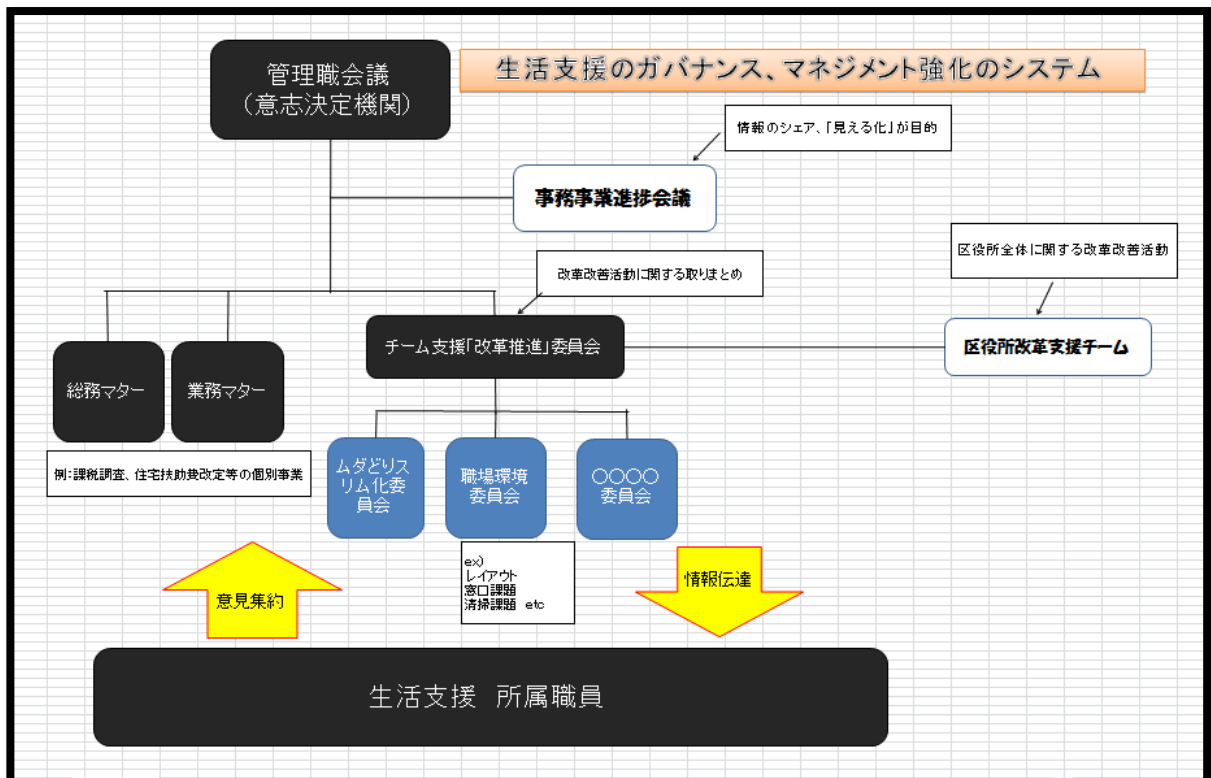
さらに、②フィルター機能でプランクを選べば、未訪問者リストの完成。CWへ簡単に指導

申告遅れがひと目で分かる。青が収入確定。黄色が概算入力なのでこのままでは危険信号です。

ピンク色は訪問記録も提出済み。色なしは訪問記録未提出。

☆ガバナンスとマネジメント強化システムでH27年度もカイゼンを推進！！

カイゼンが見える化し、日々カイゼンを進めるためにカイゼンをシステム化しました。皆さんにも、参考にさせていただけたらと思います。



上図はシステム概念図です。組織として①管理職会議を最高の意思決定機関と位置づけ②課長の下に二人の課長代理を総務マネージャー、業務マネージャーとして配置③事務事業進捗会議の開催（毎月）して職場内情報シェアを行いつつ④チーム支援「改革推進」委員会の設置により進んでいない事務事業やカイゼンについて各種委員会を立ち上げ、下からの意見・声をボトムアップで吸い上げ決定していくシステムを構築しました。

☆～区長はなまる賞、受賞後も日々カイゼン～

カイゼン活動が長続きするポイントは、①何よりも、楽しくなければ②それには押し付けではなく進んで、自らが進んでやる③他者のカイゼン発言やアイデアを否定せず④まずはやってみる、案を出す⑤そして、カイゼンが「見える」ことであると感じています。

☆窓口カイゼン・マイク等システムで快適窓口対応

当担当では、区長はなまる受賞後も日々楽しくカイゼン活動を進めその一つが新人職員によるアイデア募集により検討していた、「窓口カイゼン・マイク等システム」が2年越しに完成しました。

マイクシステム導入で窓口対応も迅速化かつ、CW業務の公平化で偏らない体制。

待ち人を番号で呼ぶのでプライバシー保護につながる。(担当呼出しは300番台、医療券は500番台、新規相談は700番台)



受付の順番待ちを公平・効率にするためボイスコールを設置。



ボイスコール導入で順番をとり。トラブル減少しましたよ。

私たちは仕事を続ける限り、今までの業務方法に疑問を持ったり、カイゼンを考えるのは必然であり、職場の「なぜ?なぜ?」を掘り下げ、「カイゼンの芽」を花咲かせ、形にして、また、次のカイゼンへと、尽きることない日々カイゼンを仕事のツールとして職場をカイゼンしていきます。



ボイスコール

各課のカイゼンへの取り組み！！

～保健福祉課～

本号でご紹介するのは、保健福祉課東側庁舎の取り組みです。

保健福祉課の窓口立て看板を一新しました！

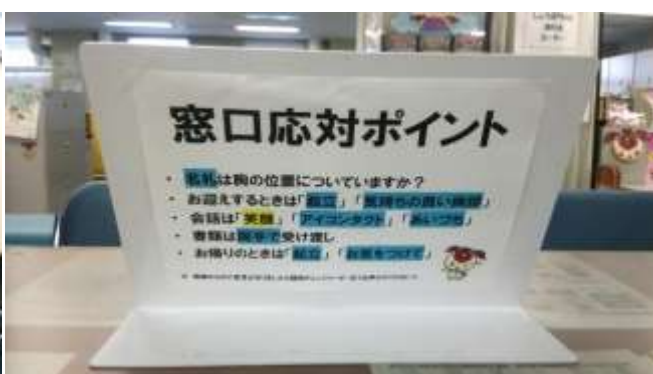
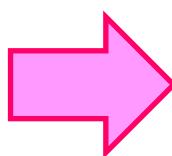
以前は各担当（保健衛生、保健活動、地域福祉、介護保険）ばらばらのものを使っていましたが、デザインを統一！ 窓口カラー（吊看板や名札カラー）と揃えたことで、担当ごとのまとまりも生まれすっきりしました☆

BEFORE

AFTER



すっきり
デザインに
変更☆



各担当の窓口カラーにあわせて作りました。
デザインも統一されまとまりもうまれました☆

裏面も賢く活用！ 接遇ポイントをまとめました
毎日目にすることで接遇改善に繋がります♪

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！

年末年始は、いかがでしたか？今年度も残すところ2か月とちょっとですね。まだまだ寒い日が続きますので、体調には気をつけて、日々の業務、カイゼンに取り組みましょう！

それでは、どうぞ！！

総務課の八木です。

カイゼンはチームだけの取り組みではありません。個人レベルでも業務プロセスの見直しや、5Sの取り組みはできるかと思えます。毎日少しずつ、業務効率を上げる工夫を不断に行いましょう。



介護保険担当の小竹です。

若い方々に混じり、年寄りの冷や水と自己反省しながら勉強させていただいています。後、三ヶ月足らずですが、自らの職場が働きやすくなるよう、日々点検していきたいと思えます。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。

生活支援担当の小西です。

日々カイゼンを行うことで、1日の3分の1以上を過ごす職場の環境をどんどん快適にしていけたら良いなと思えます。

よろしくお願いします！

