

旭区役所



カイゼン通信

* 巻頭言	P1 ~ 3
* 窓口ミシュラン結果発表!	P4 ~ 5
* 1月以降のカイゼン取り組み	P6 ~ 7
* 平成 27 年度各課取り組み総括	P8 ~ 12
* 庁舎活用 P T 取り組み報告	P13 ~ 14
* 「あさひあったかガイド」	P15
* チェンジリーダー紹介	P16

平成 27 年度 総括号!!

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

新体制始動! 「カイゼン」は楽しい職場から ...
 カイゼンには防災、特に「アブナイ!! キケン!!」の
 視点を入れて取り組みましょう!



あなた、太ったんちゃうか。仕事してへんやないの。



何を仰る。ストレス太りってゆうのもあるんやで。



あなた、ストレスあんのかいな。いつも大きな声出して、元気に飛び回っているがな。周りがストレス、あるんとちゃうか。



元気なのは表面だけや。体調崩した職員がいたり、お客様のクレームを受けたり、毎日大変な思いしとるんやで。その点、兄さんの課は、ええなあ。窓口と言っても、そないに頻繁やないし、それでガソリンスタンドやってるんか。



なんやガソリンスタンドちゅうのは。



油売ってる、ってことや。



うちはな、確かにお客さんは、そんなに多くない。そやけど、地域の集会はほとんど土日の夜や。みんな休みの日にようけ頑張ってくれてるんやで。



そうかあ。そりゃ、失礼なこと言うてしもうたな。みんなご苦労してはるってことやな。



ところで、新年度の体制、どうなったん? うちが変わらんかったけど、職員減った課もあるんちゃうか。



そやなあ。生活支援は、一人減った言うてたなあ。配置基準でやるから、しゃぁないとか言うてたけど、体調崩している人とかあって大変らしいわ。



子育てとか、去年、えらい大変やったところは、職員増えたって言うてたわ。



区役所は、シーリングかかってへんから大きくは減ってへんけど、病休とかで休んでいるところ、ホンマにしっかり補充してもらわな、回らんで。



そやなあ。区長言うてたけど、病休等で長期間休んでいる職場の補充が十分でないって。産休から育休の意向もあるなら、定数で補充すべきと言うてたで。

臨時職員を採用する権限が、所属長に委譲されたけど、保健とか住民情報となると、窓口で、いろいろ区民の方に聞かれることが多い。そういう場合、臨時職員でちゃんと説明できるかの問題がある。サービスの質を落とさないためにはどうすればよいか、ちゃんと考えなきゃって言うてたで。



そうや。各課 1 人は休んでいるわなあ。そのほかにも体調あまり良くない人もいるから、窓口持っている課は大変やなあ。ところで、近々、ドッジボール大会あるらしいけど、1 年ぶりかいな。



そやなあ。この前は、うちは 2 位だったから、今度はリベンジや。



うちの課は 3 位だったけど、あんたが移籍したから、今度は優勝や



それ、どういう意味や。



ところで、人、集まるんか？



なにをいうてます。そなんなら、うちがやっぱり優勝やな。うちは、ひそかに練習しようかという話まであるんやで。君のところと、まとまりがちゃうで。



何をおっしゃいます。うちは、もう優勝狙いやで。下手くそ、トレードしたさかい、弱点は克服。前は、S さんの応援にやられたさかい、今回は、応援にも力入れるで。



そういや、あの応援はうるさかったなあ。あれで負けた気がするわ。



そやけど、うるさかったけど、あれ、よかったなあ。何か、課がまとまっている気いして、うらやましかったわ。あれで優勝したのとちゃうか。



そやなあ、なんか昔の職場って感じしたなあ。昔は、いろいろ行事があって、職場が楽しかったなあ。



そうや。なんか最近は仕事だけみたいになって、張り合いというか、楽しみがなくなってきた感じするなあ。



区長言うてはったで。区長の前の職場も、そうやったんやて。1日の3分の1、8時間いる職場が楽しくなかったら、人生の3分の1が楽しくなくなる。
だから、職場は楽しくせなあかんで。



そやなあ。仕事大変でも、職場が楽しきゃ、なんか救われるで。



そやろ。だから、わしは、今度、楽しい職場ナンバーワン1を目指すんじゃ。



ホンマかいな。あんた、抵抗勢力違ったん。



わしかいな。わしは最初から「区長、いいこと言うてはったで」っていうてたやろ。抵抗勢力言われたんは、あんたでしょ。



いや、わしはまだまだ信用してへんで。なんか魂胆あるよな気いして油断禁物や。ただな、ドッジボールだけやなく、マージャン大会やカロリングやったり、警察と消防と三者対抗の野球やったり、いろいろ気い回してるのは認めたるわ。



職場が楽しくなれば、それでええやん。ちゃうか。



いや、もっとようしてもらわなあかん。



こりゃあ、あかんわ。

笑う門には福来る！

楽しい職場にして

いきまひょ～




窓口ミシュラン結果発表！！ ☆

星ひとつ 取りました！！


来年は星どり二つ以上をめざして…

平成 27 年度の区役所業務に関する「来庁者等に対する窓口サービス」及び「各区に共通する区政運営に関する事項」の格付け結果が公表されました。

旭区は過去 3 回の格付け調査において、24 区で唯一なしという評価を受けておりましたが、今回、 を取ることができました。



旭区に対する評価結果をみると、評価点の平均が 3.3 点、今回調査対象となった全ての課が、民間のサービスの平均的なレベルである評価点 3.0 以上の評価を得ました。

なかでも保健福祉業務担当は、 2 つに相当する 3.5 点の評価を得ました。受付窓口にてネームプレートで当日の担当を表示したことで来庁者にわかりやすく、また、書類の受け渡しも両手で行うことを徹底するなど、動作・所作が丁寧でテキパキとした対応であったことなど、安心感を持って頂いたのも一因かなと感じています。いずれにしても、日々の職場における地道な努力、取り組みの成果だと思います。課長を筆頭に改革支援チームのメンバー（グループリーダー・チェンジリーダー）を核として、職員一人ひとりがよく頑張ってくれました。

また、庁舎内取り組みについても、3.5 点という評価をいただきました。これは、迅速な窓口対応や庁舎内の案内表示並びに床に窓口までの道線案内を色分けして見やすくしていることが評価されたものです。

一方で、挨拶はしっかりできているのに、早口であったり、声が小さくて聞き取りにくいなど、マイナス評価もいただきました。

旭区では、区長が 24 年に着任以降、自らが全職員を対象にした意識改革セミナーを毎年開催してきました。この間の継続したその取り組みの成果は、各課におけるレイアウトの変更や 5 S の徹底、ベベクロさらに生活支援担当では、査察指導簿を電子化するなどの事務改善の取り組みにも顕著に現れ、明らかに職員の意識と行動に変化が見えてきました。

また、H27年度の格付け調査を前にして、8月～11月に改革支援チームのメンバーによる内部格付け調査を4回実施しました。各課の強みと弱みを職員自らが診断し、気づき、共有し、その都度改善していく。職場の責任者である各課長のリーダーシップのもとで改革支援チームのメンバーとも連携して取り組みを進めることとしました。

電話対応については、各課へ電話対応の基本パターン化したものを配布し、全職員に周知徹底を行い、時には外から電話をかけ、その対応をチェックするなど覆面調査も念入りにしました。また、窓口における来庁者サービスについての所作、ルーティンを文字化し明確に表示したり、名札はよく見えるよう胸の位置に紐を短くする等、具体的な接遇について、全課危機感を持って取り組んできました。

組織全体としての意識改革は進んできたかなとは感じていますが、まだまだ、職員一人ひとりの行動としては十分ではありません。

今回の評価を機に改めて評価された点は更に磨きをかけて、マイナス評価については、しっかりと修正していかなければなりません。

生野区が、H25年度から3年連続で星2つ獲得し「民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル」という評価を得ているのは素晴らしいです。

よし、早速、生野ベンチマーキング。

旭区役所副区長 東地 伸丈



1月以降のカイゼン取り組み

～ 保険年金担当編 ～

保険年金担当では、各自が気づいた「問題」を全体で共有し、カイゼンする活動に取り組んでいます。この取り組みは「アラ探し」をするというのではなく、「こうすればもっと良くなるのではないか!」という発想を大切にして全体で取り組んでいるものです。

1月以降の主な取り組みは次のとおりです。

・ 窓口カウンターへの応援ゾーンに使用頻度の高い申請用紙の備え付け

窓口の混雑時にはバックヤードの職員が窓口へ入るようになっていますが、その際、窓口カウンターへの応援ゾーンには申請用紙が備え付けていないため、その都度、用紙をとりに行かなければなりません。

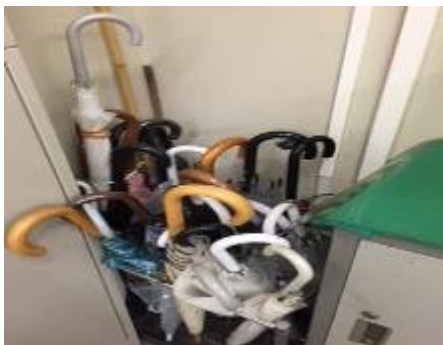
カイゼン その場所にも使用頻度の高い申請用紙を備え付ける。

これにより、応援者の動作のムダが削減され、窓口の応援事務が円滑になりました。



・ 事務室内の傘たての整理

カイゼン前



カイゼン後



・ 予備の名札の作成

名札を忘れた場合、その日の窓口対応に支障がでる。

カイゼン 全員の名札のスペアを作成する。

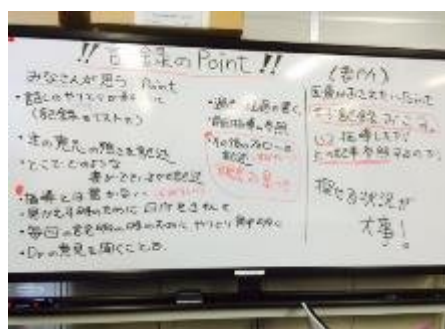


～生活支援担当編～

< 経理・医療事務研究会編 >

生活支援担当では、月に1回、経理・医療担当とケースワーカーで研究会を行っています。平成28年1月22日開催の研究会では、廃止記録及びジェネリック医薬品使用促進のケース記録の書き方について、グループワークを行いました。これまでの研究会では、経理・医療担当からケースワーカーに伝達する形がほとんどでしたが、今回は、ケースワーカーが互いに意見交換を行うことで、様々な視点に立ち、カイゼンになる新たな気づきを数多く得ることができました！

今後も、グループワークを行うことで、ケースワーカー同士が積極的に情報共有が出来るような職場環境作りを目指します！



<スリム化分冊編>



各ケースワーカーが、ファイルの保管場所を確保するため、課長の号令のもと、業務繁忙の中、年明けから1月8日までの短期間で、現在使用しているファイルの整理を行いました。その結果、5段ロッカー3個分のスペースを作ることが出来ました！

2月19日には、生活支援総出で、上記で整理したファイルの収納場所を確保するため、地下倉庫にあった436冊もの高齢ケースファイルのスリム化を行いました(左上の写真)。その結果、ダンボールが山積みになるほど不要な書類を抜き出すことができました(左下の写真)！

整理した地下倉庫のファイルがバラバラに保管されないように、閲覧方法も確立してキチンと管理できるようにしました！



職場の雰囲気
どんどん良くな
ればいいね！



平成27年度 THE・カイゼン取り組み総括 !!

気がつけばもう4月。新年度のスタート...みなさん、平成27年度、カイゼンお疲れさまでした！

昨年度は「取り宣言」をはじめ、仕事がしやすい職場作り、市民が利用しやすい区役所作りのため、各課さまざまな取り組みがありましたね。各課のグループリーダーさんに、昨年度のカイゼン取り組みを振り返り、総括していただきました



総務課

総務課は電話対応の評価で「3.3」の格付けでしたが、挨拶の項目で「5」をいただきました。これは、朝会（朝一番の朝礼）で、日替わりの司会者が「今日も一日、笑顔で明るい、丁寧な挨拶をお願いします。」と発言して締めくくるなど、皆が市民対応の品質向上に取り組んでいる努力が評価されたと思います。

一方で「早口になる」「語尾がわかりにくい」などの項目があり、格付けから「貴重なご意見をいただいた」と、一人一人が感謝しながら改善すればよいので、皆が「ゆっくりと、わかりやすく」お話することを、心がけていきたいと思います。

昨年度は、金曜日の時間外に、庶務・選挙～広聴広報～計理～防災の当番制で事務室清掃や、効率的で職員に優しい事務室レイアウトの変更、3月に入ってから、総務課内で「整頓」をキーワードに仕事がしやすい環境づくりに取り組み、倉庫の整理を行うとともに、新年度になり、会議室の「忘れ物傘」の整理なども早速おこないました。

今後も、文書整理で「文書の見える化」やユーザー作業用フォルダの「すっきり 効率化」など、どんどん改善していきたいと思っています。



雑然とした忘れ物傘を整理



整理・整頓



善意の傘へ整頓

市民協働課・にぎわい創出担当課

市民協働課・にぎわい創出担当課 合同

- ・毎火曜日 庁舎周辺清掃、毎水曜日 事務室フロア清掃
- ・H27.05 机上整理の徹底

市民協働課

< 自転車関連 >

- H27.06 6月の道路交通法改正に伴い、公用・通勤自転車から傘スタンドを撤去
総務課 1台、保健年金 2台、生活支援 3台
- H27.09 毎日、職員駐輪場（別館利用者含む。）の自転車を枠内に収めるよう整理
- H28.01 各課保有自転車数の再整理 6台減
- H28.02 庁舎西側の職員駐輪場の通路幅確保（ライン引き）
総務課（防災担当）と合同で実施

< 事務室フロア関連 >

- H27.06 職員の座席後方にコピー機、プリンターがあることで、音がうるさく、熱も伝わってきたが、コピー機、プリンターを移動することで、解決した。（にぎわい創出担当と合同で実施）
- H27.06 床案内表示・階段帯案内の貼替え、床ラインテープの補修
- H28.03 事務室フロアタイルカーペット購入・張替作業
にぎわい創出担当課と合同で実施

にぎわい創出担当課

< 事務室フロア関連 >

- H27.06 職員の座席後方にコピー機、プリンターがあることで、音がうるさく、熱も伝わってきたが、コピー機、プリンターを移動することで、解決した。（市民協働課と合同で実施）
- H27.06 天井吊下げ庁内案内板の移設
- H27.12 窓口対応時の書類などを移設することで、スムーズな窓口対応になった。
（ローカウンターからハイロッカーに移設することで、かがまなくてよくなった。）
- H27.12 情報ボードを掲出 募集事業等を掲載し、情報共有する。
- H28.02 コピー機横に、コピー用紙入れ兼、作業台を設置することで、多種のコピーを整理する際に便利になり、コピー用紙不足時も補充するのが楽になった。
- H28.03 事務室フロアタイルカーペット購入・張替作業
市民協働課と合同実施

< 庁舎正面玄関横の花壇化 >

- H27.11 環境美化事業による除草作業
- H27.12 土壌改良（建設局協力）
- H28.01～ グリーンコーディネーター打合せ、緑化リーダー講習会受講者の協力体制確立
- H28.03 飾付けの製作を実施し、完成

生活支援担当 H27 年度 PDCA サイクル

P 計画

平成 27 年度はガバナンス確立とマネジメント能力向上を掲げ、管理職会議を最高の議決機関に位置づけ、カイゼン推進機関として、チーム支援(カイゼン改革委員会)とその下にムダどりスリム化委員会、職場環境委員会を設置。情報をシェアするために事務事業進捗会議を活用する案を作成。

D 実行

チーム支援でカイゼンすべき課題をあげ、各種委員会で案を作成。進捗会議で進捗度合いを確認しつつ、遅延するとチーム支援が諮問や勧告を行いつつ、ファイルのスリム化、分冊化等や窓口カイゼン・ボイスコール・マイクシステムを導入した。特に訪問記録の簡素統一化は他区の業務カイゼンに大きく寄与した。

C 評価

管理等にシステム化を図ったが、未だに意見収集や決定が職員に伝わらないこともあった。特にケースワーカー(CW)は、欠員も多く法令基準の 1.4 ~ 2 倍の業務量を抱え、比例して査察指導員(SV)も業務繁忙を抱え、CW の支援業務で精一杯で管理指導ができないことが原因の一つと分析。

A 改善

来年度は、SV の負担軽減のために 2 つのグループ制を採用。一つは課長代理をグループ長とし SV を補完するマネージャーとして直接管理指導。SV 以外の担当係長もグループ制として、適正化・就労支援で SV 業務を担い CW と SV 支援に回る体制を構築。業務遂行・管理しやすいレイアウトへの変更を行い、さらなるカイゼンへと進みます。

地域福祉担当

平成 27 度は、チェンジリーダーだけでなく職員全員でカイゼンに取り組むことをめざして、まず全員で職場の課題や改善方法を出し合いました。その結果、事務室や書庫の整理、窓口事務用品の管理に関する事など、職員が日頃から課題に思っていることを整理して共有することができました。そして、毎月 10 日・20 日・30 日を「半径 1m の日」として身の回りの整理・整頓・清掃することや、掃除当番チェック表を用いて当番制で「中掃除」することなどを実行しています。また、PDCA の CA 部分として、課長が定期的に事務室内を見回り、整理整頓ができていない箇所に付箋を貼り、貼られた職員は改善して報告するという取り組みを始めました。

窓口対応 取りに関しては、「取りまでの道」を使った全員研修や「窓口対応マニュアル」によるポイント周知など、チェンジリーダーの皆さんが本当によく取り組んでくださいました。内部調査ではなかなか点数が伸びなかったのですが、本番の調査では課として 3.5 点をとることができ、全員の意識が少しずつ向上した結果だと感じています。

5S やムダ取りに関しても、窓口対応向上に関しても、始めるより継続するのが難しいことなので、平成 28 年度も「職員全員で」「継続して取り組む」ことが目標です。

窓口サービス課

平成 27 年度のカイゼン活動を振り返るにあたり、カイゼン活動に対する見方、意識など客観的な評価として、課内から 2 名の方に意見をいただきました。意見の内容を踏まえ、より高い意識を持ち、課内全体での取り組みとして益々促していければと思います。

(A 氏)

平成 27 年度だけを見ても、カイゼンの取り組みで旧態依然としていた職場の環境が大きくなってきたことを日々実感する毎日です。

5S に基づく職場のレイアウト変更や机の整理、来庁者の利用しやすい表示や展示、来庁者や架電者への接遇等々、これまでなら、なかなか進まなかった事案でも、意識があれば実行へ移す、そのすばやかさは着実に根づいていますし、意識の「改善」が更なる「意識の改善」につながるといった良き副産物も生んでいると考えます。ただ、カイゼンで取り組んでいることがすべて、うまく言っているのか、遅々として進まないことがあるのか、一人ひとりの意識の「改善」につながっているのか、マイナス面の整理はどれだけされているのか、そうした部分が私だけなのかもしれませんが、よくわかりません。

なかなか、自分自身がカイゼンに関与できないことを、申し訳ない思いですが、平成 28 年度も引き続き、これからの大阪市を背負う若手職員の意見やパワーを中心に取り組みを進められることを期待しています。もちろん、そこにベテラン職員の経験や新人職員の率直な意見を反映しながら、日々カイゼンの思いで、昨日より今日、今日より明日とカイゼンに終わりはないと、認識しながら活動していきましょう。

(B 氏)

私の担当内での活動状況を振り返ると、ここ最近では積極的なカイゼンが行われていないように思います。意見を述べる者も居ればそうでない者も居り、各個人の意識の違いが主な原因であり、今更ながらそこからのカイゼンも必要な気がします。

意識の共有は難しいとはいえ、自身が働く職場において、市民の方だけでなく自らも心地良く仕事に専念出来る環境を築いていけるように、事務の効率化やミスを未然に防ぐための手段、事務スペースの見直しや美化運動など、皆と議論をしながらカイゼン提案をしていきたいと思います。

5S とは

「整理・整頓・清掃・清潔・習慣化」であり

旭区役所事務改善の基本中の基本です。



保険年金担当

保険年金担当では、平成 26 年度に引き続き平成 27 年度もいろいろなカイゼン活動、取り組みを実践してきました。モットーは「明るく、楽しい職場づくり」です。

以下は本年度の主な取り組みです。

春 事務室を整理し多目的スペースを設けました。

これまで、昼休みは事務室の自席でお弁当を食べたりしていました。これでは窓口からまる見えですし、電話が鳴ったりして落ち着いて昼食もできません。

そこで、食事は自席ではなく、この多目的スペースで摂ろうということにしました。今では昼休みの職場がとても和やかな雰囲気になりました。

夏 毎朝、始業前に担当全体でミーティングを始めました。

司会進行は担当職員が1週間交代で行っています。ここで連絡事項を伝え、情報を全体で共有しています。なかにはユニークな司会をする方もいて、朝からみんなのテンションもあがります。

秋 やりました！とりました！区長はなまる賞

みんなで焼肉を食べに行きました。おいしかった～。

冬 さまざまなカイゼン活動を継続して取り組んでいます。

パソコンの格納ロッカーの整理、窓口カウンターの応援ゾーンに使用頻度の高い申請書の備え付け、事務室内の傘たての整理など、カイゼン活動を担当全体で取り組んでいます。

一つひとつは小さな取り組みかもしれませんが、カイゼン活動を通じて、より「明るく楽しい職場」にしていきたいと思っています。

庁舎活用 PT の取り組み報告

この間の取り組みを報告します。

1月26日（火） 庁舎内（共用部分）及び庁舎周辺を巡視

1月27日（水） 巡視の翌日、すぐに整理・整頓・清掃できるところは対応しました。

例えば、庁舎周辺



2月20日（土）駐輪場の通路確保



白線を引きました。自転車は白線内に止めましょう！
利用する方の心がけ一つでみんなが気持ちよく利用できます。

庁舎内の巡視で、すぐにでも対応すべきと思ったこと…。

地下1階の旧電気室と可動式書庫の整理！

以前にも、改革支援チームの会議で議題にあがったことがありますね～

さて、どうするか？

まずは、旧電気室の整理・整頓・清掃をみんなでやろう！

というわけで・・・、

PT:プロジェクトチーム

2月23日(火) 庁舎活用PTのメンバーとGLで会議(約30分)

スライドを見ながら現状認識と対応を検討しました。

2月時点の状態はこんな感じでした。



決定事項

2月29日(月)までに各担当エリアの整理・整頓・清掃

3月2日(水)に庁舎活用PTのメンバーで打合せと整理・整頓・清掃

取り組み後



今年の夏の文書廃棄後は、かなり整理・整頓ができて、みんなが気持ちよく利用できると思います。

GL:か化'ンチムの各担当課のグループリーダー

旭区役所の職員のみなさん！



区民の方から・・・ について教えてほしいのですが！と問い合わせがあった時に
「どこが担当しているのかな？分からないのでとりあえず広聴にまわそう！」
...そんな経験ないですか？

問い合わせをした区民の方は A 担当 広聴 担当課 と2回転送されること
になります。

これが俗に言う「たらい回し」感に繋がっているのではないのでしょうか？

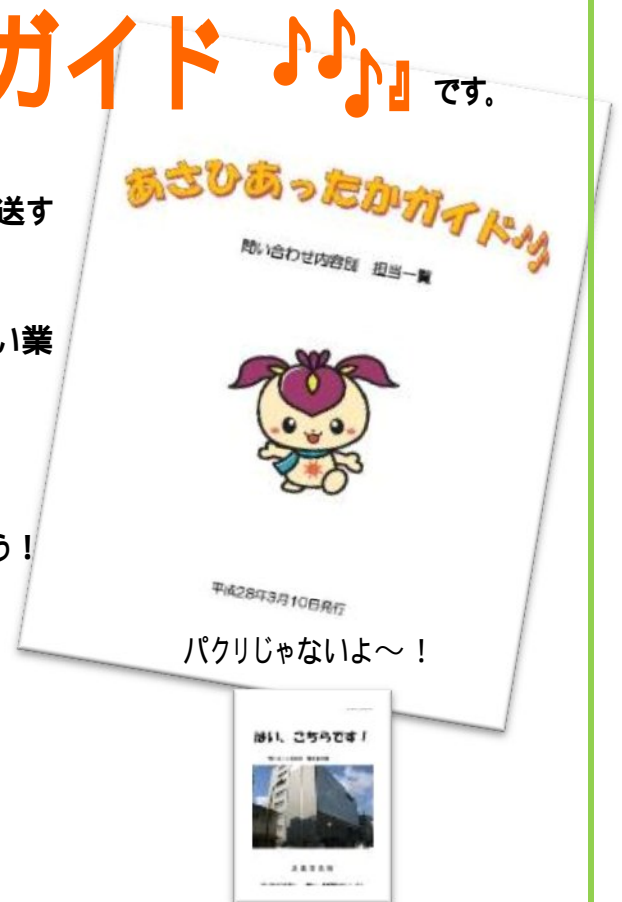
細かなことかもしれませんが、そういう小さな不満を解消していく事も、

「市民サービスの向上」に繋がるのではないのでしょうか。

そんな思いを込めて「問い合わせ内容別 担当一覧」を作成いたしました！

その名も『あさひあったかガイド』です。

- 👉 これさえあれば、広聴にまわさずに直接、担当課へ転送することができます。
- 👉 担当外の業務を知ることができます。まだまだ知らない業務がたくさんあります。色んな仕事があります。
- 👉 使い方は無限大！
- 👉 みなさんこれからも「市民サービスの向上」に努めましょう！



P.S. 浪速区の「はい、こちらです！」参考にベンチマークさせていただきました。
浪速区さんありがとうございました。

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！年度末、年度始めは、異動もあり、とても忙しかったと思いますが、みんなで乗り越えていけたのではないのでしょうか？

さて、今回は人事異動もありましたが、昨年度活躍した4名のチェンジリーダーさんを紹介します。

市民協働課 高木さん

市民協働課の高木です。

この1月から急遽CLメンバーになりました。

カイゼンに対してまだまだ勉強不足とは思いますが、よろしくお願いします。

保険年金担当 増田さん

保険年金担当全員でどうすればさらに職場が楽しく、良い環境で仕事ができるかを考えカイゼンに取り組んでいます。今後も、現状に満足せず新しい試みを実践していきたいと思っています。

みなさん本当にご苦労さまでした。



今年度もがんばりましょう！！

窓口サービス課 川村さん

窓口サービス課の川村です。

小さなことでも「なぜ？」という気づきが大切。日々そんな素直な気持ちで取り組んでいます。皆さんと一緒にお互いに気持ちのよい職場をつくっていききたいと思っています！

保健活動 真木さん 異動しました

カイゼンは1人で行っても進みにくいですが、全員で取り組むことで意識の変化や結果につながるなぁと感じています。今後も少しでもカイゼンにつながることはないか、新しい職場に行っても日々意識していきたいです。