

旭区役所

















カイゼン通信

平成 28 年度 夏号！！

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

* 巻頭言	P1~2
* 星ふたつとろう！ベンチマーク編	P3~5
* 各課・担当のカイゼン取り組み	P6~13
* グループリーダー紹介	P14

～ 「カイゼン」は、おもてなしの心・・・？

-  ベンチマーキングに行ってきたんやて？どこに行ってきたん？
-  二つ星取っている生野区と東住吉や。
-  そうかあ。どないやった？
-  やっぱ、すごいわ。とにかく笑顔。明るい。親切。案内の人が、『飛んでくる』って感じ。
-  すごいなあ。何でそこまでできるんかいな。
-  不得意の職員もいたらしいけど、『一つだけチャレンジ』いうて、一つひとつやっていったらしいわ。
-  そりゃ、すごいな。でもな、みんなで挨拶ちゃんとしようって時に、「理由は何か」なんて聞くやつおらなんだろか？
-  当たり前やろ、二つ星やで。
-  そないいうても、「星取りは単なる手段で、目的ではない」なんていう職員いるやろ。
-  いないんとちゃうか。区民の人に良い印象持ってもらおう。喜んでもらう。それだけで自分はいいと思う人、いるわなあ。ホスピタリティいうんじゃ。
-  どうせいうなら、ホスピタリティいうてほしいなあ。相手さんを楽しくさせる人いるがな。客商売向きの人やなあ。よう森小路の焼肉屋の姉さん、話に出るやないか。有名やなあ。
-  そういわれるとわかるわ。ホンマ、あの姉さんと話したら、楽しくなる。また来たい思うもんな。
-  そやろ。あの姉さんは、自然にやっているのやろけど。みんながみんな、そうだけへんとは思うけど。デパートや銀行の人は、研修やって丁寧な対応している。お客様に良い印象持ってもらおうことが目的なんやろけど、それはそれで、悪い気はせえへんしなあ。
-  ホンマは焼肉屋の姉さんみたいに、自然に相手が喜ぶ対応できたらいいのやろけど、そうできなくても、せめて区民の人に接するときは、銀行やデパートくらいの丁寧な対応せなあかんのとちゃうか？



当たり前やろ。上から目線やから挨拶もようでけへんや。そのお客さんの注文で飯食うてると思ったら、もっとお客さんが喜んで仰山来てくれるように必死になって対応するわなあ。社員の満足度の向上のためとか、職場を楽しくするため対応よくするわけではないんや。民間なら来たお客さんからお金貰うけど、役所は、先に税金で前払いしてもらっているから、ちゃんとサービスせんと債務不履行なんや。

ところでな。あんた、道路に岩が落ちてきて、車が通れなかったら、どないする？



そりゃ、早くどかしてもらうがな。



そやろ。どかす岩の置き場所が決まらんから、しばらく待ってくださいっていうか？



そんなの市民協働課のシャッポ。



なんやそれ？



市民協働課のシャッポは、まえださん。だから当たりまえだといいたかっただけや。



あほか。廊下を車いすが通れないのに、課内の整理がまだついていないからって、何か月も解決策講じないなんて、お客様に来るなって言うてるようなもんや。



いや、カイゼン掲示板には、「おもてなしの心」って書いてあったで。

「おもてなしの心」ってなんや？銀行やデパートでは、心までは籠っていないかもしれないが、恰好だけは丁寧やろ。それを超えて、心のこもった対応するちゅうのが「おもてなしの心」やないか。



「おもてなしの心」目指すのいいけど、その前に、今、眼の前にある問題点を解決するのが先や。何度かここでも言われているわな。問題点の解決とカイゼンは違うって。車いすの人が入ってきたら通れない通路なんて、ありえへん。通れるようにするのが問題点の解決。気持ちよく各課を回れるようにするのがカイゼン。それも解決せずに、「おもてなしの心」いうても笑われるで。

そういう問題点しっかり解決して、そのうえで、さらに快適さを追求して、「おもてなしの心」を發揮してほしいなあ。



やっぱ、まだ、職員の満足度の向上のためとか、こっちの都合、優先しているからやろか。あの方は、なんか言うてるか。



わし、聞いたら、簡単やったなあ。「区民の便益と職員の便益を同じにみているからでしょう。民間なら、まず先にお客様のこと考えるけど、役所は変わってきたといっても、その程度。

こっちの都合より、お客様の利便性を優先的に考えるように変わらないと、『おもてなし』じゃなくて、『おもいなし』になっちゃうよ。」っていうたわ。



そうやなあ。これじゃいかん。しっかり研修せないかん。さあ行くぞ。



どこへいくんか？



そりゃ決まってるがな。焼き肉屋や。



なんやそれ！



星ふた一つ!!です

「窓口サービス格付け」星ふたつをめざすぞ!!

まずは、他区ベンチマーキングから始めました!!

昨年度、「区役所来庁者等に対する窓口サービス」の格付けで悲願の☆をもらいました。窓口対応にカイゼンの効果があり、もう少しで☆☆となる所でした。

今年度は、さらに市民サービスを向上させ、最低☆☆を目指します。

☆☆とり先進区のベンチマーキングを実施。視察隊員の派遣報告をいたします。

行って・見て・聴いて・感じてきました! (ベンチマーキング報告)

24区最低から一転! 「星2つ連続の生野区」、
星ゼロ⇒1⇒2! 「うなぎ登りの東住吉区」

視察した率直な感想や情報です。各課・担当で、市民サービス向上に活用しましょう!

※見て、聞いてきたことに対して「←」以下で感想・感心・分析等を報告しています。

1. 生野区で、びっくり・感心の参考事項

- 「おはようございます」文言・時間帯を各課が決める!←自分たちで決めるから、自分たちで守る。
- 接遇の不得意な人も「一つだけチャレンジ」「みんなで共有」「更に、一つだけチャレンジ」←職場みんなで好循環
- 職員さんの笑顔が印象的!←笑顔でしゃべると、「声に張りが出て聞き取りやすい」「親切イメージ、大幅アップ(笑)」
- 名札に紐が無い!←クリップで工夫して付けている。
- 看板が遠くから見える←近づくと「ビックリするほど大きい、黒地に白抜き文字」
- 看板に短冊がぶら下がってる!←近づくと具体業務の一工夫。
- 通路の要所に「黒地の白抜き案内」←迷う所、立止る所に効果的。
- カウンターと待合椅子の狭い間に「つい立」←受付状況が見えないから、イライラせずにお待ちいただく一工夫。
- ハイカウンターにも、「白紙パウチのつい立」有り←プライバシー保護の一工夫。



職員によるスマイル宣言



あちこちに見やすい白抜き案内板あり

○プライバシーつい立は「メニュー立てにノリパネ」←自作で安く、現場に合わせる一工夫。

○案内人さん！「笑顔で飛んで来て、とても親切」←窓口が混んでいても、第1印象が良ければ、お客様も職員もハッピー！

●机やロッカーの上に書類やダンボール箱が沢山←5 S旭区の圧勝！（笑）



手作り仕切り版

2. 東住吉区で、びっくり・感心の参考事項

○玄関に愛想の良い窓口さん発見！

保健福祉エリアにもニコニコ顔の2名の窓口案内さん発見！
←職員の笑顔が多い印象。

○看板が歩きながらとても見やすい！←お客様の動線・視線に向いている。

○「黒字に白抜き文字の看板」多数あり！←やっぱり、遠くからも見やすい。

○看板に係名が無い？（小さく有った！）←お客さんは係名より、窓口番号と業務内容を求めている。

○窓口さん、順番待ちの人に「ニコニコしながら」書類をドンドン書いてもらっている。←窓口時間の短縮！満足度アップ！

○随所に、「相談している人」を「待っている人」に見せない工夫あり。←見られている不安、イライラ感の緩和。

○待合椅子が一人がけで、綺麗で、すわり心地が良くて気持ちよさそう！←予算の重点配分

○窓口さんがひざを着きながら対応！←見ていて気持ち良い。

○壁際に照明付の座る記載台？←待合を広くする一工夫。

○「住民票：〇〇分待」待ち時間の目安表示有り！←イライラ解消に一役。

○接遇の決まりは各課が考えて、各課が決める！←だから各課が頑張る。

○玄関ホールに季節の素敵な飾りつけ！←とっても、なごみます。

○子育て窓口が「保育所」？←楽しそうで、思わず笑顔。

○受付付近に、遊び心の置物有り！←「プチおもてなし」「癒し」の配慮が随所に！

●机やロッカーの上に書類やダンボール箱が沢山←5 Sは 旭区の2連勝！というか、旭区が大阪市の中で群を抜いている（笑）



案内板が動線に沿って配置



重点予算で椅子等を設置



さすが、☆☆とり先進の生野区・東住吉区（感謝！）
ということで旭区も、改革支援チームを中心に窓口市民サービス向上をもっと
もっと「カイゼン」していきましょう！

窓口案内板をカイゼン

ベンチマーキング報告を受け、旭区改革支援チームで会議を行い、早速、各課で工夫して、市民が分かりやすい、窓口に行きやすいように窓口案内板のカイゼンを行ないました。

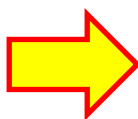
『 窓口表示の一新 』

黒字に白文字、とにかく大きく ← 見やすく
番号は廊下側、課色さり気なく ← デザイン

総務課編

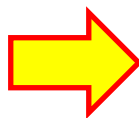


before



after

にぎわい創出担当編



各課カイゼンの取り組み



新年度も3ヶ月が過ぎ、早速あちらこちらでカイゼンが行われています。みなさん、普段行かない他の課にも、見に行ってみてはいかがでしょうか？

～保健福祉課～

以前は通路の途中にあったコピー機ですが、通路が狭くコピー機の周りに必要な文房具を置けない状況であり、今回、カイゼンとして作業効率の向上を目指しました。

BEFORE

AFTER

狭くて通りにくい
通路幅:80cm

二人すれ違えるように☆
通路幅:150cm



コピー機及び端末プリンターを移動させることにより通路の幅を広げ、よりスピーディーに動ける動線を確認。
コピー機の横に作業台を設置し、必要な文房具を置くことにより、効率的な作業が出来るようになりました。

窓口サービス課

マイナンバー窓口の移設による正面玄関からの案内板の設置

平成28年6月1日よりマイナンバー窓口を第5、6会議室より窓口サービス課のフロアに移設しましたが、窓口がどこにあるか分かりにくい状態（フロアの奥のほうにあるため）であったため、正面玄関を入れてすぐに分かるように案内板を設置しました。特に目立つようにピンク色を採用しました。

【カイゼン前】



【カイゼン後】



☆足元だけでは不足でしょう。（看板設置しよう！）



☆マイナンバー案内係りです。

（腕章つけました！）

