

総務課

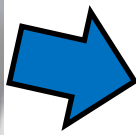
事務室スペースのカイゼン

総務課では、事務室レイアウトで「動線のムダ」や整理されていないスペースがないかを見直し、2点のカイゼンを行いました。

まず、1点目は、コピー機周りの充実です。コピー作業の際に、自席に戻るムダを省く『必要な文具』を配置し、作業スペースを確保し効率化を図りました。

《Before》コピー機で資料を印刷した後、自席に戻ってクリップ止めなどの作業をしていました。

《After》スペースが確保され、ステープラーやクリップを置くことでその場で作業できるように♪



2点目は、通送スペースのカイゼンです。背の高いロッカーをなくし、デッドスペースを有効活用することで、作業がしやすくスッキリしたスペースに生まれ変わりました。

《Before》

今にも倒れそうな
ハイロッカー、
しかも2段重

コピー機で作
業していると
人が通れない

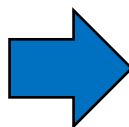
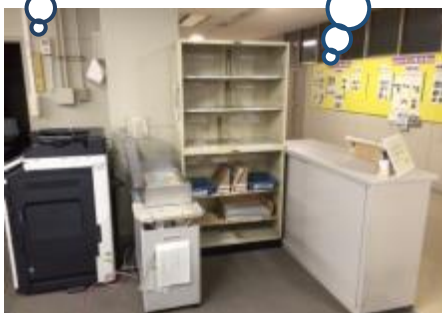
ハイロッカー
と重なるデッ
ドスペース

《After》

安全になり、見通し
良く明るい！

背後を気にせ
ず、堂々とコピ
ーができる！

ロッカーの扉を外し、
オープンスペース



市民協働課

(市民協働担当・にぎわい創出担当)

●面接室のリフォーム



荷物等が置かれ活用されていなかった執務室横の面接室に、面談ができるスペースを設置し、職員同士のコミュニケーションの場として活用します。

【BEFORE】



ムダなスペース…

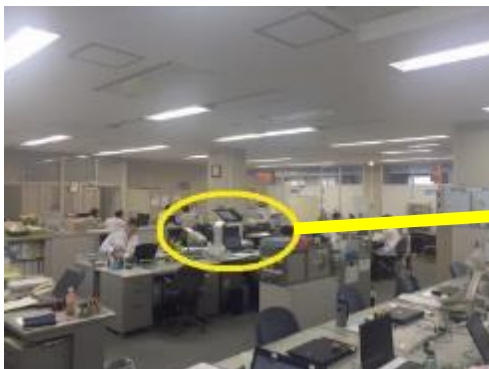
【AFTER】



♪コミュニケーション中♪

●プリンター等事務機器の集約

また、面談スペースへのリフォームにともなって、プリンター等事務機器を、執務エリアの中央に集約しました。業務の合理化・省力化により、より一層の事務効率の向上を望むことができます。



使いやすい～！

●席配置の合理化

さらに、面談スペースのリフォーム、事務機器の集約にともなって、今まで座席が2つの島に分断されていた安全防犯チームを、1つの島にすることができました。今後より一層コミュニケーションを円滑にし、チームワークを活かして業務に取り組めます。



チーム一丸!

●衝立撤去に伴う「見える化」

来庁者の目線と、デスクで事務作業をしている職員の間にある衝立を撤去しました。デスクからの見通しがよくなり、より一層迅速に、きめ細かく、来庁された方へ対応できるようになりました。

【BEFORE】



【AFTER】



●フロアカーペットの張替

市民協働エリアでは、フロアカーペットの張替を、勤務時間内に行ってきています。執務室のカイゼンは、「業務」であることから、それぞれの仕事の進捗に合わせて、交換していく手法を採用しています。にぎわい創出、地域安全防犯について、張替が完了し、進捗率は、おおむね 50%を越えました。



老朽化が進んだ旧フロアカーペット…



業務の進捗に合わせて張替え中!

保健・子育て支援担当

本号でご紹介するのは、窓口カウンター前通路部分についての取り組みです。

当課では、お客様目線の反映や業務のムダトリの観点から庁舎内レイアウト等に係る様々なカイゼンを行ってきました。

その一環として、今回は窓口カウンター前の通路幅のカイゼンに取り組みました。

今までは、窓口カウンターと通路に置かれた長いすとの間隔が狭く、特に電動車いすにより来庁された方の通行に支障がありました（JIS規格では、電動車いすの最大横幅は、70cmとされていますが、カウンター前の椅子に他の市民の方が座っておられる場合、この幅を確保することができず、通り抜けが困難でした。）。そのため今回カウンターを30cm程度執務スペース側に後退させ、通路幅を広げることとしました。作業は、6月24日（金）の17時30分から職員の手により行い、1時間程度を要しました。

実際に通路幅を広げてみると、車いすの方のみならず、一般の来庁者の方にとっても歩きやすく、また、開放感のある通路になったと感じました。

今後、利用者の視点に立ったレイアウト変更と共に、事務所内も含めた、様々なカイゼンに取り組んでいきます。

BEFORE

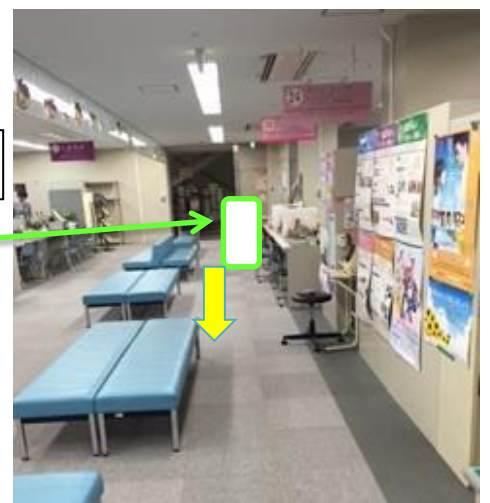


AFTER



CHECK

来客者



要検討

※受付に来客者がある場合、まだ通りにくい状態あり

保険年金担当

保険年金担当では、職員の繁忙状況を軽減するために、雑然と書類等が置かれ全く有効に活用されていなかった倉庫内を整理整頓して、書類等の保管スペースを設置しました。

これにより、今まで毎月地下の倉庫から書類等を運ぶ時間を短縮することにより、業務効率の改善を促進し、職場の活性化に寄与できると考えています。

倉庫内整理

問題:	過年度帳票、封筒が整理整頓されていない。
改善策:	地下書庫にある封筒、申請書、パンフレットを執務室内に移動
効果:	1ヶ月に一度の申請書等補充業務の簡略化と時間短縮

B I F O R E



A F T E R



生活支援担当

5.21レイアウト変更を実施！！2種類のグループ制度がスタート！！

生活支援担当では、平成 27 年度に実施したガバナンス・マネージメント強化システムを向上させるために本年 6 月 21 日、レイアウト変更を行なった。問題点や不十分なところを検証し、さらなるカイゼンをめざして平成 28 年度は実施方針で二つのグループ制度を確立する。課長代理グループ長制、担当係長グループ制である。簡単に言えば SV・CW 業務を管理、指示、相談、相互応援しやすいグループ制度をつくり、レイアウト変更をこの二つのグループ制をより機能しやすいように変更した。

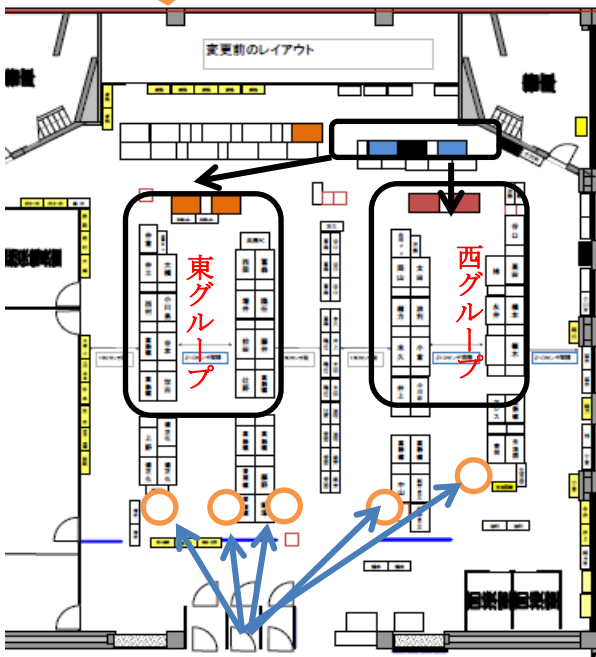


いよいよ、24 区で初の試みが始動した！！

東 G 長(課長代理)から指示が通りにくい体制だった → 課長級がセンターに移動し東 G 長から管理・指示しやすい

課長・課長代理が端に配置。東 G と西 G で管理に偏りあり東 G は管理職から遠く直接指導・管理に向かないレイアウト

課長・課長代理を中央に配置。課長代理グループ長制として、課長代理が SV・CW を直接指導・管理しやすくガバナンス、マネージメント、指示がとおりやすくなった。



5 人の担当係長(受面 2、就労自立 1、適正化 1、生活困窮 1)がそれぞれ独立し、各自の業務を行っていた。CW を中心とする東西 G とは直接の関係は、少なかった。



受面専属を廃止。5 人の担当係長が受面を担当しつつ、東西 G に直接関係を持たせるために各班(計 4 班)に 1 名の担当係長を配置し、就労自立、課税等適正化の課題に個別に対応し、SV、CW の支援を行なう体制とした。

※東 G、西 G の G はグループの略。区内の東西で地区を分けてグループ内で相互応援する体制を構築した。①課長代理をグループ長とし、SV・CW を直接管理・指導し SV 業務を積極的に補完する。担当係長グループ制もグループの一員として課税調査、就労自立など SV・CW を直接支援する。

平成28年度グループリーダーさん紹介コーナー

保険年金担当 課長代理 豊田理一

保険年金担当GLの豊田です。保険年金担当の今年度の目標は。「お客様をできるだけ待たせないよう全員で応援」する体制の確立を目指します。併せて、「職場内の整理整頓」に力を入れていきたいと考えています。とりわけ「整理整頓」については、毎週木曜日の業務終了後の事務所内の定期清掃に加えて、毎日、全員で身の周りの整理・整頓を実施し、全員が自然に実行できるように、「習慣化」に取り組んでいきます。

改革支援チームの新体制のもと、気持ちも新たに改革・改善に取り組みたいと思います。

みなさま!!



よろしくお願いいたします。

市民協働課 課長代理 三嶋賢慶

『人は見た目が9割』というベストセラーがありました。私たちも、職員自身を含めた職場環境の見た目で、その仕事の多くを判断されているのかもしれない。

いい職場環境はそれだけで、いいイメージを広く発信してくれます。キレイ、スマート、信頼できる、朗らか、安心できる…。カイゼンの取組みで、そういう無言の好ましいイメージが広がればいいなと思います。

そうしたらきっと、私たちの「仕事」も減るでしょう。そして、仕事の質もさらに向上させることができるはずです。

企画調整担当課長 片岡 正

新採から36年間勤めた都島区から参りました片岡です。庁舎管理が長かったので、旭区の「5Sの凄さ」が一番の驚きでした。

前職では、現場の皆さんが気持ち良く仕事をして頂くことに努力してきました。

また、各担当の改善などについて、例えば、ちょっとしたレイアウト変更などの時も、協力・協働して対応してきました。

旭区では、カイゼン事務局を担当しますので、カイゼンのお役に立てるようにガンバッテまいります。