

旭区役所














カイゼン通信

* 巻頭言	小川明彦 区長	P1
* 平成 28 年度を振り返って～改革支援チームより～		
	東地 伸丈 副区長あいさつ	P5
	事務局長 片岡 正	P7
	業務の標準化 小山 良彦	P8
	カイゼンから改革へ 佐野 雅哉	P9
* 各課・担当のカイゼン取り組み		P10
	市民協働課、総務課、保健・子育て支援	

平成 28 年度 年度末号！！

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

ムダな仕事をなくし、ニアイズベターで旭区はもっとカイゼンするよ！

-  昨夜、えろう遅くまで仕事していたようやけど、なんかあったん？
-  あした、新市長の最初の政策会議あるから、その準備してたんや。
-  なんやそんなんで午前様してたんか。
-  なんや、とはなんや。明日は、最初の政策会議やで。わが九条陀羅卦市の将来を決める最初の政策会議や。議題も9本もあるし、幹部も各区長も皆さん集まるし、失敗は許されん会議や。資料見やすうするため、インデックスつけたり、座席表作ったり、席に置く名札作ったり、準備大変や。
-  そうかあ、それで遅うなったんか。でも、そない仰々しくせなあかんのかいな？
-  何を言うてんねん。市長や幹部が一堂に会する会議やで。市長の施政方針の挨拶から始まって、局担当副市長の概要説明、担当局長の議題説明と質疑続くんや。失敗は許されへんねん。
-  ほうか。わしも世話役したときあるんやけど、どこの局やったか、資料は違うし、説明はやたら長いし、冗長すぎて何を言いたいかわからんし、この会議なんなって思ったことがあったけどな。そのあとの局もどっこいどっこいで、ほとんど質問もなく終わったんや。だから、そないに気い使わんでもええ会議ちゃうか。時間もったいないな。
-  そないなこと、係長のワシが言えるか。首飛ぶわ！。わしにできることは、しっかり資料揃えて、会議の準備することや。
-  ほんで今日は何すんの。
-  今日か？今日は、資料を全部会議室に運んで、それから副市長に説明して、それから会場設営や。
-  そやけど資料仰山あるなあ。何でそんなに資料あるんや。10人そこらの会で、何でそんな仰山の資料用意せんといかんのや？資料に落丁とかあったらいかんやろ。だから皆さんの資料取っ替えることができるように余分に作ってるんや。



そうかあ。昔なら、職員が並んで1枚ずつとって資料作ったから、落丁とかあったけどな。今は、コピー機が全部丁合までやってくれるから、1部だけページ抜けてるってことあるのかな。抜けているときは全部が抜けてるんとちゃうか。なら、予備に何部も作っても仕方ないがな。抜けているページだけ配ればいいんとちゃうか。



うるさいなあ。今までそうやってきたんや。落丁ありませんかって聞いて、あったらここにある別の資料配布させていただきますって、用意していることを見せることが大事なんじゃ。ちゃんと準備してるって上司に安心してもらえるがな。



そうかなあ。ムダな「紙料」重ねているようにしか見えへんけどなあ。



いや、そやない。役所には、そういう準備が必要なんや。それをムダとは言わへん。役所にムダはない。それは必要経費っていうんや。



ほうかあ、わしは要らへんように思えるんやけどなあ。



それで局長の決裁はとったん？



それがなあ、局長の時間取れなくて、もう2時間近く待ってるんや。



電子決裁使ってへんのか？



併用にしてたからなあ。



アホか。併用なら、ほとんど意味ないなあ。却って二度手間ちゃうか。



そうなんや。何でこんな仕組みにしたんやろな。



知らんがな。電子決裁考えた人が、電子決裁やったら早くなると思うたんちゃうか。何せ電子は1秒間に地球何周もするっていうからなあ。



ホンマかいな。電子は早いかも知れへんけど、前より時間かかる言うてる職員もいるで。民間では、関係者に一齐送信して、直ぐに決まるらしいけど、うちでは一人ひとりに順番で送る仕組みやから、手間暇かってしゃあないな。



大無蛇市の前の市長さんが怒ってたって聞いたことあるなあ。『担当者が見るような資料まで市長に回す仕組みって普通なの』って。『それ見る時間があると思う』って。市長忙しいから、そんな資料全部見たら仕事廻らんわな。何でこんな仕組みに何億もかけたんかわからんな。



そやなあ。システム作る人が、仕事減らそうとか、資料減らそうとか考えなかったんとちゃうか。その時のやり方のまま、資料もそのまま電子化してもうた。まあ業務革新してへんてことやなあ。



あんさん、なんかえらいこと言うたなあ。業務革新か！それ、どういう意味や。



アカン！

【なぜか、ここから、翌日の会議後に飛んで行ってしもうた】




会議どうやった？





どうもこうもないわ！

 何怒ってるん？


 今度の新市長、変わりモンや。頭にきたで。

 どないしたん？


 どうもこうもあるかいな。会議始まるや否や、局長が説明しているさなか、『ちょっと待ってください』言うてな。いきなり、『この資料は何ですか？』って言うねん。

 みんなびっくりや。話聞いたら、まず、『この資料全部、これから局長が読むのですか』って聞くんや。『基本的にそうです』と言ったら、『何故、要約版でやらないんですか』って。『最近、ワンペーパーとか言って要約した資料で、必要な説明は口頭でやるやり方がはやりでしょう。これでは、資料全部説明するだけで、1時間以上はかかりませんか。要点だけにしてください』って。


 至極、当然のこととちゃうか。


 何言うてんや。それだけでやないんや。そのあと説明が終わって、質疑始めたら、誰からもあんまり意見なかったんや。そしたら、『この会議は御前会議ですか』っていうて、『かなりの幹部が集まって、質問もないような会議なら、資料送って、返事だけでもらえばよい。みんなが集まる必要ないんじゃないですか』だって。びっくりだよ。


 それで？

 そのあとも、『資料に丁寧なインデックスつけてくれているけど、この資料作るのに何分かかりましたか』って？20部作るのに結構かかったから、『全部で2時間くらい』と言ったら、『何も価値を生まない仕事に2時間ですか。ページ入れといたら開けますよね。それできないなら局長無理だから変わってもらうしかないけど』って。『これからは、本当に集まって議論する必要があるものだけを付議してください。それ以外は、メール等で送って、意見の集約もやってください。会議は、御前会議にせず、しっかり議論する場にしてください』だって。そのあとは、各局長に、趣旨説明5分以内で指示して、次々と質問して、ほぼ全員の局長に意見を聞いて、自分の意見述べて、また局長たちの意見聞いて、『これでいいですか』って聞いて、あっという間にまとめはったんよ。以下全部その形。そして、最後に、『今後は要旨をワンペーパーにまとめること。資料として付けるものは1、2枚はいいけど、そのあたり事務的に検討して報告してください』ってさ。

 ええやん、わしは大賛成や。なんか儀式みたいな会議やった今までがおかしいんとちゃうか。

 なに言うてるんや。会議とはそういうもんやろ。オーソライズせなあかんのや。それだけではないんやで。『この資料に共通なのは、自分たち、局がこう考えますってものばかりで、現場の調査結果や、現場の要求がこうだから、こういう政策をとりますって資料がほとんどないけど、そこはどうなっていますか』やて。

 そうやなあ。それ大事やと思うなあ。商売するときかて、マーケティングリサーチとかするわなあ。住民の負託で動いている行政やから当然やな。

 何言うてんねん。局長が市長に、『行政は、△のピラミッドの頂点の市長が決めたことを部下がさらに下に下ろし、上意下達でやるものだから、我々が真剣に考えた政策をしっかりと徹底してやっていきたい』って言うてやったんや。



そしたら？

そしたら市長なんていうたと思う？『決めたことをしっかりやるのはいいのですが、決め方を言ってるんです。現場の状況を知らずにいくら頭のいい人が決めてもずれるのは当たり前。現場のニーズはこうだから、こういう政策を採用しますっていうやり方に変えてください』だって。さらに、『私の公約見てください。私はこうやりますって書いていないでしょ。私は、皆さんの声を聴いてやりますと言っています。こうやると言って選挙に勝ったら、そうやる人もいるでしょうが、選んだ人が、公約全部に賛成したとは限りませんよ。方法だっていろいろあります。全部委任されたわけではありません。それなら議会要らなくなるでしょ。だから私は、みんなの声を聴いたうえでやります、現場主義をしっかりとやっているんです。これまでとはちょっと違うんです』だって。



プロダクト・アウトからマーケット・インてやつやな。



なんやそれ？

それ知らんのかいなあ。何年公務員やってるんや。あんた行政学の学士様やろ。

ワシはアホウ学部やけどそんなことくらい知ってるで。そんなら新公共とか言われてもアカンのかいな。



なんやそれ、わからんがな。そないなこと言われたかてなあ、忙しいからなあ。勉強する時間ないがな。



なにいうてるん？ほな、何か、建築や道路の幹部は、30年前の技術のレベルで設計や図面みてるいうんか？世の中動いているんやで。変わっているんやで。



そりゃそうやなあ。でもなあ、これまでの市長は、ピラミッドピラミッドいうてたから、誰も疑問に思わなかったんちゃうか。



それで、よう現場主義なんて言うてるの。ただ現場重視しましよってだけやないんやで。現場主義言えば、簡単やからな。現場で問題起こっても、現場の問題と言えるからなあ。住民情報のシステムエラーなんて、ホンマは基幹システムやから現場の問題ではないんやけどな。



そうやろ、ワシらも少し変わらにゃあいかな。新市長言わはったように、シャンシャンやのうて、問題や改善点は遠慮せずに本音で話し合うようならんと、大きな失敗やりかねんからなあ。なんか、皆こわごわ仕事しとるで。そやから言いたいことも遠慮してしまうんちゃうか。うちの局長でも、無事卒業したいなあって言うてたからなあ。みんな多かれ少なかれ不安に思っているんやないやろか。



それ、あかんなあ。安心して楽しゆう仕事できるような職場にせなあかんなあ。



【・・・むにゃむにゃ・・・】

そこで、目が覚めてしまったんや。



なんや。それ全部夢かいな。



しかしその話、面白いなあ。手待ちのムダとか、作りすぎのムダとか旭区の職員なら何のムダかわかるなあ。『て・つ・ど・う・ざ・か』やで。



それ、みんなに聞いてみよか。クイズやな。

いくつのムダと問題点があるか、当たったら区長賞出してもらいまひよ。



そやな。改革やカイゼンは、楽しくやらんとな！

平成 28 年度を振り返って ～改革支援チームより～

役所生活の終わりとカイゼン そして、旭区が大好きでした！

改革支援チーム リーダー 東地 伸丈(副区長)

平成 25 年 4 月に旭区へ異動してきましたが、当時、旭区では小川区長の陣頭指揮のもと 5S・ムダ取り、職員の意識改革に取り組んでいました。まずはそんな中での私の失敗談を紹介します。

当時私が総務課長であったとき、総務課横の通路、壁沿いに不要物品のリユースコーナーが設置されていました。なるほど、物を大切にしよう、再利用できるものはここに持ってきてや、と取り組む姿勢はうかがえました。が、しかし、それにしても各棚が乱雑で整理もされておらず、再利用するための物品というより、自分が不要になったからとりあえずこの棚に置いておけといった状態であり、再利用する側への気遣いはあまり感じられませんでした。ファイルの背表紙には文字が残されたままであり、蛍光ペンやボールペン、クリップなどがどんどん増えていくばかり。さらに通路も狭くしているし、これは何とかしないとあかんと思い、課内で話をしたところ、当時庁舎管理担当であった Y 内係長がすぐに動いてくれて、その日のうちにすぐ隣にある現宿直室の棚をリユースコーナーに再生してくれました。いやあ、すばらしいスピード解決！乱雑なリユースコーナーも宿直室の中へ収まり、H 田副区長と二人でその処理スピードと広々とした通路を前にして満足感に浸りながら、内心お褒めのお言葉を待っておりました。



区長室横のリユースコーナー

「見える化」が大事！

ところが、区長から発せられた言葉は、意に反して、「それじゃダメなんだよ、見える化しないと！」とのことでした。「あれっ？いやいや何が？きれいに片付けて通路も広くなって、ぱっちりじゃないですか。見える化ってどういうこと？」と、私の心の声。

区長からは、見えなくするのではなく、常により良い状態に進化させていく、カイゼンは日々継続して取り組むことが大事であり、そのためには、見えなくして隠してしまっただけではカイゼンが止まってしまうというような趣旨で教えていただいたと記憶しています。目からウロコでした。

このような形でスタートした私のカイゼンの取り組みでした。

そして今年度は昨年度に引き続き、区役所窓口の対応の向上に努めてまいりました。

昨年度、区役所窓口の格付け評価で☆1 ついただき、今年度は☆2 つ以上を目標に取り組みましたが及ばず、残念ながら、平成 28 年度格付け評価は 2 年連続☆1 つという結果でした。8 月以降、内部覆面調査を複数回実施し、課長マネジメントのもと、グループリーダーやチェンジリーダーとも連携し、各課独自に課題を見つけて取り組んでいただきましたが、結果につながりませんでした。区全体としてのレベルは確実に高くなってきていると思いますが、個別調査で調査員が見た光景は、まだまだ☆2 つのレベルではなかったということです。調査項目ごとの評価では、「挨拶」「身だしなみ」「態度・所作」「説明・話し方」「対応の印象」において、民間と比較してやや下回る 2 点評価となっています。特に「挨拶」と「身だしなみ」。この 2 つは、来庁者に対しての最初の接点であり、この時の印象はとても大切だと思います。カイゼンチームとして事前の取り組みの中で、この

2つはしっかり取り組もうと確認したところでした。ここは4点以上の評価を獲得したい所でしたが、調査

員からの評価は、2点や3点が多数。もちろん4点、5点の評価をいただいた課もありますが、全体として低い評価となっています。言葉が足りない、いや気持ちが足りないのです。少なくとも「こんにちは+お待たせしました」や「こんにちは+お伺いします」というふうに複合的に挨拶しないと高評価してくれません。また「身だしなみ」についても、名札がカウンターの下に隠れて見えない、裏返っていて見えない、服装がカジュアル過ぎるなどによりマイナス評価となっています。

この間、各区のレベルも年々高くなり、24区全てにおいて☆1つ以上であり、評価基準も求められるレベルも、当初に比して上がってきているのかもしれませんが。改めて、職員一人ひとりの意識、所作、窓口対応について点検し、平成29年度こそ☆2つ以上の獲得を目指して下さい。旭区は5S やムダ取りで24区の先陣を切って走っています。名実共に区民からお褒めの言葉がたくさんいただける、そんな区役所になることを願っております。

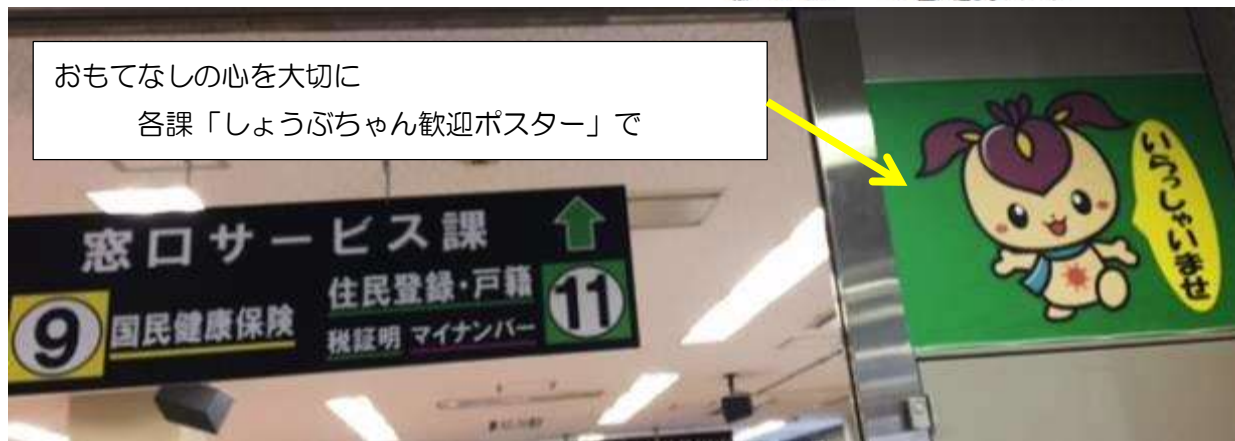
平成 28 年度格付け結果

各課の課題が浮き彫りに

調査対象窓口	旭区	全区平均
総務業務担当課	3.5	3.4
市民協働業務担当課	3.1	3.3
窓口サービス業務担当課	3.1	3.4
保健福祉業務担当課	3.4	3.4
庁舎内取組	3.3	3.5
平均 (区役所の評価点)	3.3	3.4
格付け	★	

※格付け基準

- ☆☆☆…4.5～5 全国に誇れるきわめて高度なレベル
- ☆☆…3.5～4.4 民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル
- ☆…3.0～3.4 民間の窓口サービスの平均的なレベルを上回るレベル
- 無…0～2.9 1つ星に達しないレベル



終わりに、いよいよ3月末で42年間の役所生活ともお別れです。

みなさんの暖かいご支援、ご指導により42年間という長きにわたり、大過なく自らの職責を果たすことができました。これもひとえにみなさまのご厚情の賜物と感謝いたします。

最後の4年間を旭区役所でお世話になりましたが、大阪市の奉職以来、ほぼ下水道一筋、区役所勤務は初めてのこと。少なからず不安を抱えながらスタートしましたが、ありがたいことにお酒好きが類を呼び?事あるごとに助けていただきました。感謝。旭区が大好きでした。

改革支援チーム 事務局長 片岡 正(総務課企画調整担当課長)

4月に旭区役所に来て即、カイゼン！意識改革！そして、格付け☆2つ！あっという間の1年でした。

まずは「旭区役所改革支援チーム」事務局長に就任。新年度のメンバーを各課長に依頼しましたが、中身にビックリです。チームの実態は、区役所のカイゼン・改革を進める「各課・担当のリーダーさん」たちの集合体です。ナンナダこの陣容は！と言うほどの豪華な顔ぶれ。まずは、改革リーダーが副区長、サブリーダーが総務課長、グループリーダー9名は全員課長代理、チェンジリーダー16名は新進気鋭の若手係長、係員のそうそうたる顔ぶれなんです。

第1回の会合は、係員の異動も終わって直ぐの4月27日、いきなり副区長の「今年は必ず☆2つ！」の決意表明、たたみ掛ける様に「各課の強み・弱みの現状分析、窓口・電話対応の更なる・・・」すごい迫力です。

更に提案が飛び出して

「先進的な他区を複数視察します」「視察先の選定と調整は事務局で・・・」
頑張らなければ。(汗)

そして行って来ました「生野区役所」「東住吉区役所」詳しくは Vol. 14をご覧ください。

イザ「カイゼン・意識改革」自治体編！

減少し続ける人口と税収、見直されていく予算と職員数、多様化する住民ニーズ・・・・・・

言うは易し行は難し「スクラップ&ビルド」

どうすれば勝ち抜けるの？「都市間競争」

答えは「カイゼン」！具体的に「ムダ取り」「5S」「逆三角形」etc.

どうすれば「カイゼン」出来るの？

答えは、職員一人ひとりの「意識改革」

5月には小川区長が講師の「職員意識改革セミナー」を全16回開催し、188名の受講を頂きました。

とにかく頑張りました「目指せ☆2つ」、残念でした「☆1つ」

基本はソフト・ハード両面の「住民サービス」向上

各課長のマネジメントで取り組んだ「窓口対応」、「電話対応」、職員力の向上

チェック表を活用して、各課で目指した日々の努力、

他課の職員にも、見て、聞いて、評価して貰ったチェック表

日々の朝礼で声を掛け合って頑張った1年間

分かり易くて親切的な庁舎を目指して頑張った努力の日々

大きいところは「窓口サービス課」「保健・子育て担当」のレイアウト変更

全てはお客様のために、そしてお客様&職員の動線見直し→カイゼン！

各課が全面見直し「窓口看板」

夜間に皆でリニューアルしました「フロアの矢印」「階段蹴上表示」

案内人さんがよく聞かれます→「正面玄関周りのご案内」カイゼン→判りやすく親切に

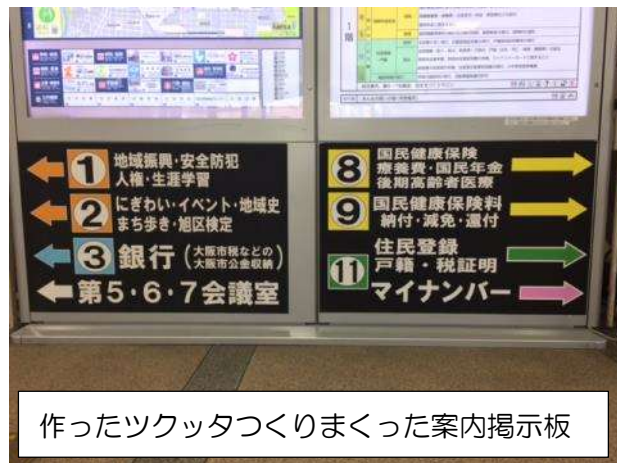
高い評価を頂いた「黒地に白抜き文字」に「さり気ない各課のシンボルカラー」

全て手作り！手作業！

活躍しました「大判プリンター」、伝授しました「のりパネ貼り方」、苦勞しました「天井アンカー」

心配しながら、心待ちにしていた「格付け結果」の発表
 とっても残念な「☆1つ」
 率直な感想「旧庁舎ハンデキャップ」の克服
 評価の一つ一つ、見えてくる課題と良かった事項

引き続き「目指せ☆2つ」何回でも廻すぞ「PDCA」
 P：とにかく掛けない「テマ・ヒマ・長い決裁ルート」
 D：やれる事は「チャッチャと実行」
 C：素早く皆で「コメント出し合って」
 A：共有しましょう「見つけた課題、進んだカイゼン」



皆さん、新年度も一緒にガンバリましょう。

業務の標準化 ～仕事を楽にして明るく楽しい職場に～

総務課 小山良彦

今年の初めに区長から指示があり、区役所全体で業務標準化の取り組みを行いました。

カイゼンチームのグループリーダーを中心に、「業務方法書」等の様式を作成し、2月上旬から、職員皆で具体の書類作成に取り組みました。2月末で各課の「業務方法書」等を見させていただきましたが、概ね順調に作業が進んでいるようです。未完成のものや手直しが必要なものがあれば、引き続き取り組んでいただきたいと思います。業務を標準化する目的は、「引継書」や「業務方法書」等を作成し、それを活用することで誰もが一定水準以上の業務をこなし、事故を防止し、業務を効率的に行うことにあると思います。そして、究極の目的は「仕事を楽にして、明るく楽しい職場にすること」です。

日常の仕事で、あらかじめ手順が分かっていたら仕事のスピードは速くなります。逆に手順が分からなければスピードが遅くなるばかりか、手戻りが生じれば、それまでの仕事がムダになります。

「業務方法書」等を作るのは手間に感じます。しかし、それがあれば仕事を速く正確にこなせ、ムダな仕事の発生を防げるのです。手間だと思わず、とにかく作って、初めから完璧なものを作る必要はなく、実務をしながら日記をつけるように追記し、充実させていけばよいと思います。

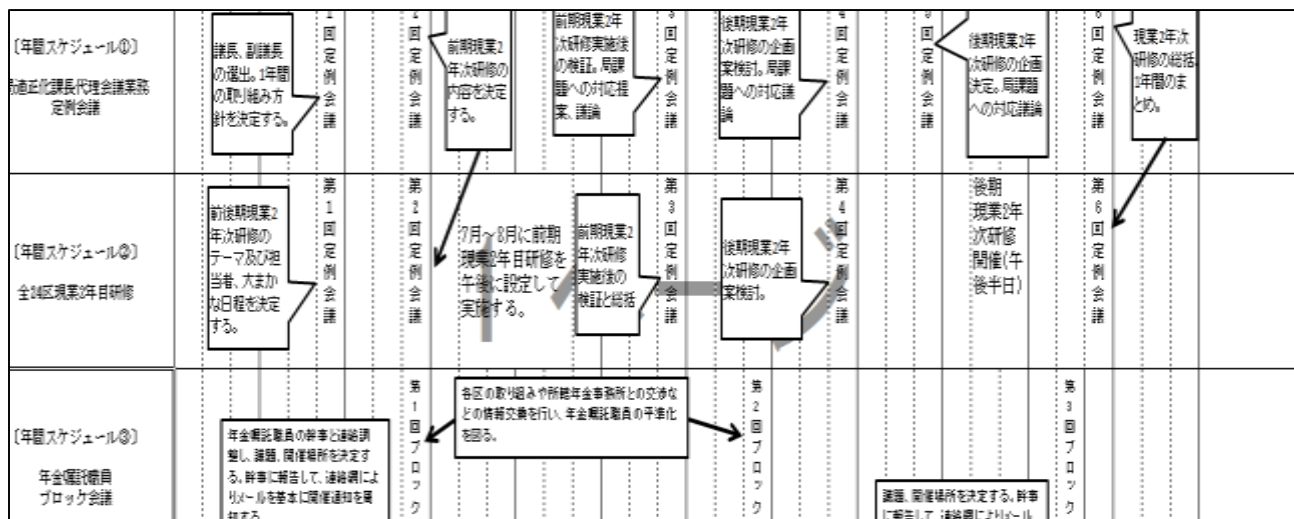
担当者の退職、異動、長期休暇などがあった場合でも、業務の標準化が図れていれば、業務が停滞したり効率が悪くなることを防げます。逆に図れていないと、業務の停滞等を招くだけでなく、本来するべき仕事を失念し、不適正事務が起こるかもしれません。そうすると社会の信用を失うばかりか、関係者への謝罪や報道対応など、多くの「しなくてよかった仕事」が発生します。

業務引継書	区長	課長	担当者
地区区 小川区 種別 新設業務・止 止 変更 廃止	野矢 豊 止 止	野矢 豊 止 止	
業務マネージャー課長代理業務			
1 西宮市立標準化推進協議会			
2 西宮市立標準化推進協議会			
3 西宮市立標準化推進協議会			
4 西宮市立標準化推進協議会			
5 西宮市立標準化推進協議会			
6 西宮市立標準化推進協議会			
7 西宮市立標準化推進協議会			
8 西宮市立標準化推進協議会			
9 西宮市立標準化推進協議会			
10 西宮市立標準化推進協議会			
11 西宮市立標準化推進協議会			

年度	業務名	業務方法	業務書
平成29年度	西宮市立標準化推進協議会	西宮市立標準化推進協議会	西宮市立標準化推進協議会
平成30年度	西宮市立標準化推進協議会	西宮市立標準化推進協議会	西宮市立標準化推進協議会
平成31年度	西宮市立標準化推進協議会	西宮市立標準化推進協議会	西宮市立標準化推進協議会

事務引継ぎ書(業務項目を網羅)に基づき業務一覽に業務手順を記載 (生活支援担当の引継例)

業務一覧(業務手順書)に沿って、年間または月間スケジュールも見える化することで平準化を図る



大事なのは、「引継書」や「業務方法書」等の作成と活用、そして、組織としてきちっと引継ぐことです。誰にも引継がれていない業務があったり、間違った内容で引継がれないよう、人事異動などで、担当者は「引継書」等を使って次の担当者に引継ぎ、上司はその引継書を見て、もれなく引継がれているかを確認する必要があります。これから、人事異動などの季節を迎えますが、確実に引継ぎを行いましょう。

誰でも忙しいと笑顔が減ります。事故が起こると職場は暗くなります。ちょっとの手間をかけた業務を標準化し、仕事を楽にして、明るく楽しい職場にしていきたいと思います。

4年強、カイゼンの嵐の中で カイゼンから改革を実感して 生活支援担当 佐野 雅哉

旭区の生活支援に配属されて7年が経ちました。最初の3年間は、貧困ビジネスとの戦いに始まり、「抵抗する職員」との「戦い」に明け暮れ、日々、良い職場を作ろうと努力してきました。その努力によりようやく職場作りの形が見え始めた4年半前、小川区長が赴任しました。区長は、5S・ムダどりを掲げ早々に各職場を点検、生活支援に目を向けてスポットをあてた初めての区長ではないでしょうか？

その頃、私たちは3年弱で職場が良くなったとそれなりに実感してご満悦だったのですが、区長は赴任早々、「職場が汚い、ファイルの山、非効率」、「何とかならないか!!」当時のN課長は常に区長から叱られました。

トヨタのカイゼンは、役所には馴染まないと思ってたんですが、早々区長の「意識改革セミナー」があり、『怪我人が受付時間を過ぎて来院した病院の対応について』の話でのコンプライアンスと大阪のホスピタリティーの話は、以前、経団連の顧問としてOECDや諸外国とCSRについて交渉している某大学の教授から聞いた話に似ていたり、ニアイズベター、プロダクトアウトからマーケットインなど感銘を受けたことが今でも記憶に残っています。

生活支援は、法令基準の倍近い件数をもつCWたちが業務繁忙で疲弊していました。そこに区長は、人が増えない時代なので効率化を命令しました。そこから私たちのカイゼンが始まりました。区長は、一人140件持っているCWの訪問時間が「人生相談になって一人当たりにかかる時間が長いのでは？」さらに、「何分かって



カイゼンで、2年連続はなまる表彰
小川区長、吉村市長との記念撮影

いるの?管理職は把握してるの?」と区長から矢継ぎ早の質問に答えられず、我々が管理職の仕事をしていないことに気づかされました。私はその時「職員の意識を改革します」と答えたのですが、区長からすかさず「意識を変えるだけではダメ、システムを変えないと」そうしないと意識は変わらないと教えられ、早速、訪問記録を定型化し、そこに「訪問時間」を記載するフォームにカイゼンしました。それが区長の提案でした。

そこからは、怒涛のカイゼンが始まります。また、カイゼンの過程から、意思決定システムが形成され、旭区の生活支援では、職員の徹底議論から提案をボトムアップし様々なカイゼンを成案にまとめ、決定したらトップダウンで実行する。そういうカイゼンの積み上げがあって、組織改革を断行することができました。

今年度は、担当係長制度を見直し、受面、自立支援担当など単独課題を持つ係長に全ての課題を受け持つグループ制度を創設し担当係長をサブ SV として位置づけ、課税調査や被保護者との相談に立会うなど担当係長が CW や SV を具体的に支援する体制を構築しました。また、課長代理も積極的なマネジメントとしてグループ長としての役割を与えたことにより、事務遅滞や不適正事務の解決を図ることができました。

さらに、職員作りにもこの4年あまり、努力してきました。今年度からはさらに充実するように研修基本方針と各種研修の実施要領、年間カリキュラムも年度当初に示すなど、人づくりに力を注いできました。

これらのことが実となり、「何をやらせてもダメな旭区」から局監査指摘率は10.9%(市平均40%)という「旭は別格」とまで言われるまでに職場は進化してきました。そして、何より、職場繁忙を抱えしんどい顔をしていたSVに笑顔が戻り、CWたちも様々なことに前向きで、新しいことを覚えようとする気概も出だし、愚痴ひとつが出ない明るい職場を作ることができました。

私的なことを言わせてもらえれば、私は「アースデイおおさか」というイベントの事務局長として10年活動し、様々な人の意見を調整したり、M電器(今は名称変更しています)の環境NPOに対するファンドレイジングを審査する委員(もちろん無償)を4年間したり、高校時代の友人が世界一の空調メーカーの執行役員だったり、積極的に民間・異業種との交流をしてきたことが、小川区長のいうカイゼンや言葉、大きな話では世界の流れについて自分なりに理解して職場カイゼンと改革のアイデアを出せたと思っています。「役所の常識は世間の非常識」と私は部下によく言いますが、素朴な疑問や愚痴をそのまま終わらせるのではなく、それが「職場ナゼナゼ」として進化する芽であり、自分で考え行動する職員をもっともっと作っていきたいと考えています。

生活支援の職員にはかなり無理を強いてきましたが、みんなよくがんばってここまでこれたと思います。小川区長、職場の仲間感謝しています。ここまでありがとうございました。以上、カイゼンの最大の功績をまとめました。さらに新年度からは、2年間かけて福祉職員の育成をテーマにしたASPに着手しますよ!!

追伸、先日、某企業の執行役員をしている友人から聞いたトヨタの話は、マーケットインについて、すごい!!の一言です。先日、区長から見せてもらった10年前のフォードの話を超えてものでした。最後にそんなに凄くない、ささやかな話ですが、昨年泊まった東京のあるビジネスホテルでカイゼンを見つけました。巷に色々なカイゼンがあり、ごく普通にカイゼンを意識し見つけられるようになりました。

【あるビジネスホテルのカイゼン例】

<p>305 号室 暗証番号 631194</p> <p>○△◎ホテル</p>	<p>←キーがないので外出時や大浴場にカップルで行く場合、鍵の受渡し無用。早朝等忙しいビジネスユーザーに配慮して精算はチェックイン時に終わらせチェックアウトがないシステムを採用。</p>	<p>在 席 Presence</p>	<p>退 席 Leafe</p>	<p>←料理を取りに行くための離席は黄色札を置き、食べ終わって部屋に戻る時は赤札を置く。朝食バイキングで席取りの際に食器・残飯があり、空席か料理を取りに行ってるのかわからない為、席に札を置くことによって、ひと目で分かるシステムを採用。</p>
		<p>↑何の札かわかります?朝食バイキングで席取りとか、イライラすることないですか?</p>		

各課カイゼンの取り組み

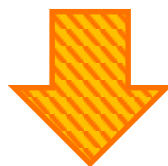


市民協働課

●人権啓発用の屋外掲示板をきれいにしました。

市民協働課では、正面玄関を出て左手にある人権啓発用の屋外掲示板を、来庁者の方に掲示物の内容に目を止めていただき、また気持ち良く見ていただくために、こちらも業者発注することなく材料原価のみで枠の中の板を新しくしました。また、新しくした板は、今後の維持管理の手間が省けるようテープの跡が残りにくい材質のものにしました。

【BEFORE】テープの跡などで汚れていた掲示板を・・・



【AFTER】♪ピッカピカに!!♪



総務課

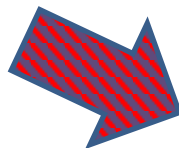
●電話交換機室がきれいになりました。

選挙物品置場として長年雑然としていた電話交換機室でしたが、細かく見てみると不要なもので溢れていました。半年ほどかけて毎日お昼休み等に少しずつ片付けることで、見違えるほどきれいになり、ちょっとしたミーティングスペースとして活用できるようになりました。

【BEFORE】 H28.8 撮影



雑然と積まれ在庫確認が困難・・・
不要物品もたくさん



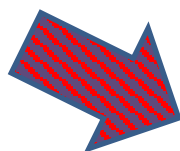
【AFTER】 H29.3 撮影



**不要物品は全て撤去！
在庫も一目瞭然に！**



机の上まで物品だらけで、
とても窮屈



簡易なミーティングスペース誕生♪

保健・子育て支援担当

●レイアウト変更からカイゼン この1年そして今後も カイゼン

保健・子育て支援担当で、この1年の大きなカイゼンは、「レイアウト変更」です。通常「レイアウト変更」は職員が増えたり、事務の分担が変更等で実施することが多いのですが、通路の確保と事務室のオープン化ということで、すすめていきました。保管庫を整理するにはどうするのか。1からの検討から始まりました。保健・子育て支援担当は業務が多種類にわたり、それぞれの専門職がいる状況です。そこでは、それぞれ業務の必要性で設置された保管庫があり、移動・撤去に対しては、いろいろな意見もありました。しかし何度かの検討を重ね5Sの整理、整頓を再度見つめなおし、実現へこぎつくことができました。

まだ、事務室内で検討すべき課題はありますが、全員で1つの事を達成し、1番の成果は、レイアウト変更後に打ち上げを開催し、一致団結が図れたことでした。

(before)

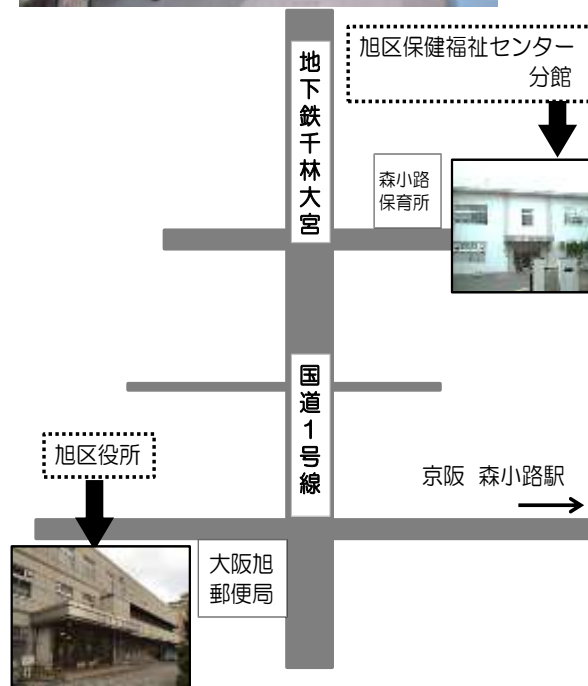


(after)



保健・子育て支援担当の課題は、旭区役所と保健福祉センター分館が離れていることです。分館では、乳幼児健診、がん検診や特定健診、その他講習会等、おおよそ開庁日の3分の2は何らかで開催されています。設営のための移動も含めると多くの時間と職員の負担が費やされている現状です。事業がない日もワクチンの温度管理や、機械警備の解除、設定のために職員が1日2往復しています。分館機能が区に移ればいいのですが、ずっとずっとの課題でした。ここでまず、分館でないと出来ないもの以外は区でおこなう方向で検討しているところです。

4月には4・5歳児の発達相談を区で行うように変更しましたが、今後も会議等の多くを区実施へとすすめていきたいと思っております。これから区の会議室を多く予約しご迷惑をおかけすることになるかもしれませんが、ムダを少しずつ解決していきます。



Google 検索 旭区役所⇔分館 0.7km 徒歩 11分