

旭区役所



カイゼン通信

- | | |
|--------------------|------|
| * 巻頭区長あいさつ | P1 |
| * ぷろじえくとぐるーぷ(PG)発足 | P2~3 |
| * 各担当カイゼン取り組み | P4~5 |
| * 新事務局・グループリーダー紹介 | P6~7 |
| * カイゼン なぜ?なぜ? コラム | P7 |

平成 29 年 9 月号

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」で、行政サービスのレベルアップ 「より早く」「より美しく」「より楽に」

旭区長 花田 公絵

カイゼン通信も17号ということで、感慨深いものがあります。

実は、カイゼン通信を創刊した当時(平成25年6月)に副区長として改革リーダーを拝命しておりました。当時から、早4年が過ぎ、2年間のブランクを経て戻った旭区のカイゼンの進化&深化にびっくり…改めて、カイゼンパワーを感じております。「継続は力なり」ですね。

私自身、小川前区長による意識改革セミナーで改善マインドに目覚め、トヨタのカイゼン本を読みまくりました。本当に真剣だったのです(笑)。

改革リーダーとしての活動も、改革支援チームの再編成(元気アップチームとの合併)から始まり、1年目は5Sと6つのムダどりの徹底、2年目からは新たに行政クオリティの向上を掲げての業務の標準化や窓口対応のレベルアップと、当時のグループリーダーやチェンジリーダーと一緒にシャカリキに取り組んだことを懐かしく思い出します。

旭区役所のカイゼンの取り組みも8月で丸5年となりました。今年度からは、改革支援チームの事務局を企画担当から総務担当へ移管し、新たに土居副区長を改革リーダーとした新体制でスタートしています。チームの皆さんには、「行政サービスのレベルアップ」を目標として、「5S」「7つのムダどり(不良品のムダを加えました)」「業務の標準化」の取り組みを進めていただくようお願いしたところです。

改善は読んで字のごとく、「(より)善く改める」ことです。何か問題や課題があるからその解決に取り組むということから更に進んで、現状に特に問題がなくても、「より早く」「より美しく」「より楽に」ということを常に追求する意識と姿勢を持ち続けることが大切だと思っています。区民に信頼され、誇りに思ってもらえるような区役所の実現をめざして、一緒に楽しく「カイゼン」に取り組んでまいりましょう!!



パラッチもよろしく
(旭区イゼンパラ・マスコットキャラ)

ぶろじゅくととぐるーぷを結成 さらなるカイゼン進めます！！

旭区では、5S・ムダどりのカイゼンを進めるにあたり、副区長をリーダーとして、総務課が事務局、各担当課長代理をグループリーダー、各担当にカイゼンのエンジンとなる係長・係員のチェンジリーダーを配置して、「旭区役所改革支援チーム」を形成し、毎月定例会議を開催している。各担当のカイゼンの取り組み状況などのシェアリング、各種カイゼン企画等を実施してカイゼンのスピードが遅くならないように進めている。

今年度の取り組みとしては、3種類のプロジェクト・グループ(PG)を結成させた。まずは、その3グループのリーダーからめざすところ、内容を紹介する。

～PG名称を「窓口イメージ向上委員会」と命名しました～

PGリーダー 宮崎 聡司

◎PGの今年度の取り組み方針

今年はメリハリのある取り組みにするために

⇒ 日常の取り組みと、☆取り対策の取り組みとの2本立てで取り組むこととします。

◎方針を具体化するために

【日常的な取り組みの3本柱】

- ・ 応対力向上：例えば、あいさつ、丁寧に、分かりやすく、身だしなみ など
- ・ 対応力向上（業務の質の向上）：関連手続きへの案内

「〇〇の手続きも必要になりますか、お済みですか？」 など

- ・ 雰囲気向上（役所の固いイメージを払拭）：季節飾り、キッズコーナーの工夫 など

⇒ 今後、委員会で取り組み項目の標準化を行い、各課(担当)にフィードバックしますので、それを指標として日常の取り組みを進めていただくつもりです。



旧庁舎の弱点。老朽部分をさっそくカイゼン

【☆取り調査対策】

・ 委員会で H28 結果を分析し(弱点を発見し)、H29 調査への対策案(弱点を克服するために何が出来るか、何をするか)を作成します。

・ 調査期間を取り組み強化月間とし、日常の取り組みと合わせて、対策案を各課(担当)で実施し、☆☆以上の獲得をめざします。

⇒ 9月中に対策案を各課(担当)にお示しするつもりです。10月11月を強化月間として、対策の徹底を図る。

～「失敗を疑似体験して、仕事のノウハウやコツを学ぶPG」～



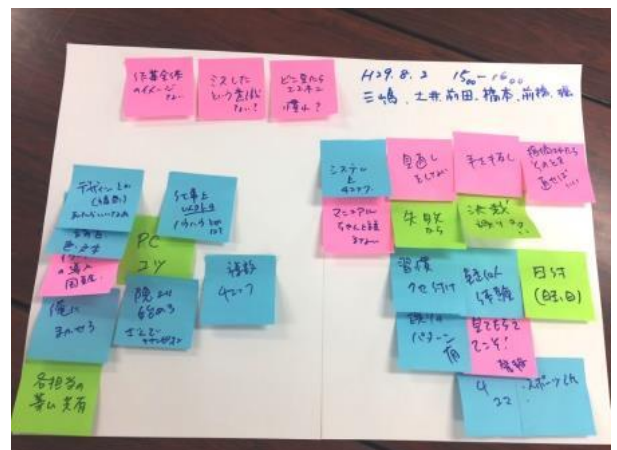
PG リーダー 三嶋 賢慶

平成 29 年 8 月 2 日（水）に、キックオフミーティングを開催し、プロジェクトの方向性について検討を行いました。

このグループでは、2つのプロジェクトを進めることになっています。1つは、「失敗を疑似体験して、仕事のノウハウやコツを学ぶ」。もう1つは、「仕事のコツや技術を集積する」です。

1つめのプロジェクト「失敗を疑似体験して、仕事のノウハウやコツを学ぶ」については、次回ミーティングまでに、PGメンバーで事例を集めることとしています。第2回以降のミーティングでは、メンバーで事例を持ち寄り、どのような事例を聞くべきか、単なる失敗でいいのか、照会する場合の聞き取りすべき項目の整理や、さらに、成果物を見てもらえるような報告方法の工夫について検討を行う予定としています。

また、2つめのプロジェクト「仕事のコツや技術を集積する」については、どのようなコツや技術を集積するか、後々のメンテナンス等も含め、検討すべき課題が数多く出されたため、次回以降に検討することとしています。



KJ法でキックオフミーティング課題整理

～「カイゼン通信編集委員会 (PG)」～

PG リーダー 佐野 雅哉

カイゼン通信を9月号から毎月発信をめざします。内容充実と「5S・ムダどり」の推進=「カイゼン」を発信します。「市政改革プラン 2.0」でカイゼンの推進が位置づけられていますが、まだまだ大阪市では、認知度が低く、メジャーな政策となっていないと感じていますので、旭区から「カイゼン」とは何かを発信していきます。

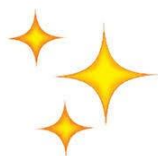
編集委員会は1階担当・高橋秀介(にぎわい)、2階担当・新人職員の山本祐(生活支援)、3階担当・増井あゆみ(生活支援)の3人が「特派員」としてネタ原稿を集め、デスクの私が編集。よく知った間柄なので毎月発行をめざせるベストメンバーです。

各担当のカイゼン取り組み

～総務課～

～これまで毎朝開催していた「朝会」を月・木曜開催に改めました～

- ・現状 ⇒ 一日のスケジュールを読み上げているだけだった。(形骸化)
⇒ スケジュールの情報共有なら、スケジュールの徹底を図ればよい！
⇒ 時間の無駄！
- ・そこで
⇒ 総務課職員のスケジュールを課内すべての職員間で公開。
⇒ その上で、スケジュール使用を徹底。
⇒ 月・木の朝会では、スケジュールに記載していること以外の「今週のトピックス」や「担当ライン間での応援要請」「連絡事項」などを話す。
- ・結果 ⇒ 「朝会」が有意義になった。「朝会」の情報を重要視するようになった。



～にぎわい創出担当～



机の上キレイキレイプロジェクト

繁忙期の秋を目前に控え、にぎわい創出担当では、「机の上をキレイにしようではないか！」と、職員一同机の上をきれいに整理しました。

今後も引き続き、身近なところからカイゼンを意識していきたいと思います。

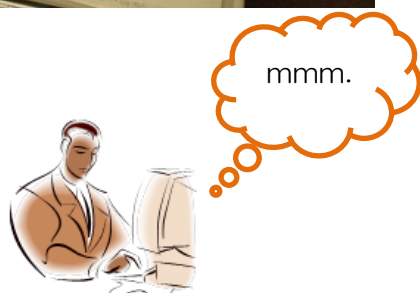
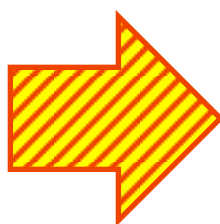
【BEFORE】

シートの下に挟んでいた多数の書類が...



【AFTER】

スッキリ！！



～保健・子育て担当～ 今年度に行った「カイゼン」を紹介します。

- 1 分館の猛暑対策に屋上の天窓を反射シートで覆いました。



分館は冷房能力が低く、ほとんど冷えません。健診にこられるお母さんも子どもも職員も汗だくでした。原因のひとつは、屋上に設置されている天窓から差し込む光です。そこで、ちょっと危険は伴いましたが、屋上に上り天窓を反射シートで覆いました。

今年の夏も非常に暑く、冷房が効くのか心配しましたが、おかげで冷房効率がよくなり、かなり快適になりました。

- 2 倉庫や分館の事務室を片付けました。



整理整頓は、「カイゼン」の基本です。散らかっていると、なかなか目当ての物が見つからず、「動作のムダ」が生じます。また、在庫確認が難しく、つい多い目に購入してしまい「在庫のムダ」や「作りすぎのムダ」も生じます。これからは、このきれいな状態を維持するとともに、さらに物を探しやすくするために在庫管理の標準化を進めていきます。



これからも「カイゼンマインド」をもって仕事を進めます。

平成 29 年度

新体制・新グループリーダー 紹介コーナー

みなさん、こんにちは！定例の人事異動から 4 ヶ月が過ぎ、猛烈な残暑の季節となってしまいました。さて、大変遅くなりましたが、転勤などで新しく刷新された新事務局からは改革支援チームのリーダーの土居副区長を始め新しくグループリーダーとなられた方など強力な 4 名を紹介します。

改革リーダー 土居 義浩 副区長

旭区に勤務して早くも 5 ヶ月が過ぎました。その間、旭区の先進的なカイゼンの取り組みの改革リーダーとしてなかなかどうすべきかわからず、自分の仕事の進め方やカイゼンへの取り組みができていないことを痛感させられるばかりでした。

8 月中旬の改革支援チーム会議で、一緒にがんばろうというメンバーがいて、なんとかみんなで少しでも進めていけるのではないかと感じました。

皆さんが作成した多数ある会議資料等を整理し、整頓するところからはじめています。私自身がカイゼンを怠らず、明るく楽しい職場をめざし、市民サービスを向上できるよう努めてまいります。みなさん一緒にカイゼンを進めて行きましょう。

強力リーダー・サブリーダー 登場！！



サブリーダー 長谷村 充弘 総務課長

「旭区役所カイゼン通信」の前身である「旭区役所改善通信」の第 1 号から第 3 号（平成 26 年 4 月号）まで編集担当をしておりました総務課長の長谷村です。

当時は慣れない関西弁を無理やり操って、怪しい文書を乱発する主筆（前〇区長）の原稿を前に、“このままやったら関東人が書いた関西人の下手なせりふって言われてまうがな”とぼやきながら校正をしていたのが懐かしく思われます。

今年は区長の大号令の下、3つのプロジェクトグループを作って、メンバーがいずれかのグループに属して各課・担当の活動に加えて取り組むことになりました。

サブリーダーということで、できるだけメンバーのみなさんの発案を生かしていきたいと考えていますので、よろしくお願いします。

グループリーダー兼事務局 宮崎 聡司 総務課長代理

総務課グループリーダーと、窓口イメージ向上委員会(☆取りPG)リーダーの宮崎です。昨年4月に赴任してきました旭区2年目のオッサンです。区役所業務の経験値はほぼ0(ゼロ)なので、色々皆さんに助けていただかなければ、一人前の仕事にならないこともまだまだたくさんあります。

とは言え、「やれ！」ということですので、できることしかできませんが、ガンバラさせていただきます。Myモットー：“ええかげん”が“良い加減” よろしく！

「せーや、せーや、カイゼン祭り」



グループリーダー 戸田 裕之 保健福祉課 担当課長代理

この4月に、あらためて区役所改革支援チームに加わりました戸田と申します。

職員の減少に反し業務は繁忙となっている状況の下、市民からはより適切で丁寧な対応を求められています。日々仕事が増え、それを必死に処理する毎日で、職員にも余裕がなくなっているのが現状で、このような中、カイゼンに切り込んでいくことは容易ではないと思います。こうした中で大切になるのはチームワークだと思います。一人ひとりが意識しなければ、カイゼンは進みません。ただ、平常業務に負担を強いるような取り組みは、長続きもせず良いカイゼンとは言えません。職員一人ひとりが色々な思いで働いていますが、大切なことは「市民の目線」です。例えば私たちが行政サービスを求めて一人の市民として役所に赴いた時に「ムカツ」とするような対応を受けたことはありませんか？ 私たちにそんな気はなくても、相手にとっては腹が立つような対応をしていないか、チェックする必要があります。気がつかない所に落とし穴はあるもので、些細な言動で相手を不愉快にさせることはたくさんあると思います。丁寧で親切な対応を心がけ、対応できることは徹底的に、対応できないことは職責上、しっかりと説明責任を果たすよう、職員一人ひとりが意識して「市民目線」になることがカイゼンのスタートだと思います。

カイゼン なぜ?なぜ? コラム 編集デスク 佐野 雅哉(生活支援)

旭区では、5年前に赴任した小川前区長の施策でトヨタ自動車の「カイゼン」活動に習った5S・6つのムダどり(民間では7つ)の推進でカイゼンに取り組むようになった。

その成果に対して橋下前市長が旭区でのカイゼンの「見える化」ができてきたとして、全所属にカイゼン活動を指示。吉村市長に引き継がれ「市政改革プラン2.0」に掲げられている。

しかしながら、当区役所でも例えば、5Sや6つのムダどりをすらすらと答えられる職員はそんなに多くない。4Sは言えてももう一つが言葉に

出ないし、ムダどりに関しては、3つくらいまでしか出てこないのが現状である。また、他の所属の職員たちと話をしてもカイゼン活動について、取り組んでいると明確に答える職員は少ない。

つまり、カイゼン活動は、大阪市全体で完全認知に程遠いと感じるようになった。そこで、旭区カイゼン通信の毎月発行に伴って、カイゼンのイロハやカイゼンの重要性、取り組み方などについて「なぜ?」という視点もいれながら「うんちく」を放っていきたい。

次回は5Sについて、説明させてください。