

旭区役所



カイゼン通信

平成 29 年度 10 月号

* 生活支援担当のカイゼン	ASP 始動	P1~3
* 市民協働担当のカイゼン		P4
* 地域福祉担当のカイゼン		P5
* チェンジリーダー紹介		P5~7
* 窓口イメージ向上強化月間の取り組み		P7
* カイゼンなぜ?なぜ?コラム		P7
「5Sとは なんぞや!？」		

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

～ 読書の、食欲の…etc、そしてカイゼンの秋 ～

生活支援担当のカイゼン

いよいよ! ASP 始動

Active Support Plan(能動的に支援するための援助方針)

《背景》

①生活支援の職場はリーマンショック以降、被保護世帯が増大し、欠員がある中でケースワーカー(以下、CW)は、法令基準の平均 1.8 倍のケース数(CW 一人当たり 140 世帯以上)を持ち、対人サービスとしてある CW の業務量は、想像をはるかに超える繁忙職場である。

②このため事務の効率化や標準化が必要で様々なカイゼンに取り組んできた。また、不正受給者対策や保護の適正化を進めてきた。

③これによりある程度、職場が落ち着き始めた平成 26 年度からは、保護の適正化が進んだとして、これからは「福祉的視点」を重視することを掲げたが、事務をこなすのが精一杯で「福祉職場の事務化」はカイゼンできず、福祉職員の育成より事務をこなす職員を育成するに留まってきた。

④「福祉的視点」それは、ある福祉職員が、数年前、生活支援に新規配属され数年が経ち、業務に精通して来た頃に他都市で「学習支援」のモデル事業を視察したことから始まる。彼が帰庁後、もらした言葉「俺、福祉がしたい」との一言は今でも鮮烈に記憶に残る。その声に応えるべく「福祉的視点」を平成 26 年度に掲げ、できた事業が「あさひ学び舎事業」であり、「学習支援」だけでは生きる力は生まれず、「食育」と「コミュニケーション能力向上プログラム」を加えた事業を始めた。



あさひ学び舎事業(食育講座)より

⑤一方、ここ数年、本市では、福祉職員の採用が増加。20 数年前は 5~6 人⇒ここ数年は毎年 30~60 人を採用してきた。しかし、「福祉職場の事務化」があり福祉職員の能力の開発にまで至らず、大幅に増員・採用された福祉職員の育成が、次世代の大阪市の福祉職場づくりに欠かせないと思うようになった。専門職の力量を高める必要があると。

⑥また、「CW は、業務繁忙を抱えており、事務量も多く、「援助方針」を立てるにも機械的になりがちである。CW のほとんどがケースからの相談を聞いてから対応することが多く、事前にケースの現状を認識・理解して向き合うことが少なく受身的な業務で対応も後手後手になってきた。」(平成 29 年度版「旭区実施方針」より。以下、「実施方針」)

以上、①～⑥までの状況分析、PDCA サイクルからカイゼンとして出てきたのが ASP(能動的に支援するための援助方針)の導入である。同時に福祉職員の育成のため役立つツールとして ASP を活用する。

《ASP とは》

「実施方針」によると「今後の援助方針等を検討、計画する上で、そのケースの生育歴、職歴、病歴等の個人特性や家族構成、親戚、友人等の対人関係、これまでの社会とのつながり、利用施設等などの環境因子を分析し、ケースにあった支援方法としての ASP を導入する」とある。具体的には、今年度は重点指導ケースや「援助困難ケース」等から 1～2 ケースを特定援助ケース=ASP 対象者とする。そのケースの自己特性や環境因子などの要素・要因を記入した ASP シートを用いて SV、サブ SV 等との協議を行い、ASP シートを完成させ、ASP シートに基づいて 1 年間の目標設定を立て、その特定援助ケースに見合う支援業務を実行する。

つまり、後手に回るのではなく、あらかじめ起こりうる未来の出来事を想定しつつ、ケースの意志を尊重した援助手法で訪問時やあらゆる機会を通じてケースに対して「能動的に働きかける援助」が ASP である。

ASP シート(※簡易エコマップも加えた)	
ケース番号(-)世帯員番号・続柄(-) 名前()年齢(歳) 世帯類型[世帯]	
エコマップ <医療・福祉関係> <家族・友人、知人・その他の社会資源>	
健康・通院状況	
生活状況(衣食住)	
金銭管理	
就労・就学状況	
その他の状況 できること 得意なこと	
本人の主訴・希望・目標	
関係者の意見	
解決すべき課題・今後想定できる課題	対応策
決裁年月日 年 月 日	課長 課長代理 SV 係長 CW

戦略シートは ASP の過程を記録する

ASP戦略シート										
ケースワークの目標										
↓ 第Ⅰ期 4～8月	<table border="1"> <tr><td>課題</td><td></td></tr> <tr><td>被保護者や関係者とのやりとり</td><td></td></tr> <tr><td>到達点</td><td></td></tr> </table>	課題		被保護者や関係者とのやりとり		到達点				
	課題									
	被保護者や関係者とのやりとり									
到達点										
<table border="1"> <tr> <th>課長</th> <th>課長代理</th> <th>支援指導員</th> <th>係長</th> <th>担当CW</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	課長	課長代理	支援指導員	係長	担当CW					
課長	課長代理	支援指導員	係長	担当CW						
↓ 第Ⅱ期 9～12月	<table border="1"> <tr><td>課題</td><td></td></tr> <tr><td>被保護者や関係者とのやりとり</td><td></td></tr> <tr><td>到達点</td><td></td></tr> </table>	課題		被保護者や関係者とのやりとり		到達点				
	課題									
	被保護者や関係者とのやりとり									
到達点										
<table border="1"> <tr> <th>課長</th> <th>課長代理</th> <th>支援指導員</th> <th>係長</th> <th>担当CW</th> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	課長	課長代理	支援指導員	係長	担当CW					
課長	課長代理	支援指導員	係長	担当CW						

《ASP シート案の作成過程も福祉職員育成講座》

ASP 導入の肝となる ASP シート案作りは CW7 名、SV1 名(いずれも福祉職員)と適正担当課長代理をメンバーとする ASP 作成委員会を設置。5 月から 3 回の委員会を経て 7 月末に ASP シートが完成。

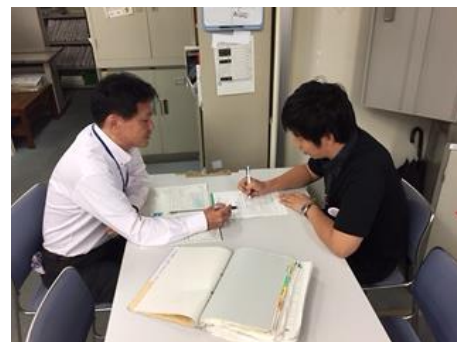
この作成過程で改めて福祉職員の「事務化」が明白となる。大学で教わる福祉の考え方と手法は、現在の

「福祉職場」では真逆の進め方で「援助」していたことに気づく。福祉的視点は、「利用者」(以下、ケース)ができることや何を望んでいるかを基本に関係機関、支援者が集まり協働作業により、ケースを含めそれぞれが対等な立場で目的を達成するために「援助」することが基本である。しかし、生活支援に新採で配属されてこの方、福祉的視点ではなく、ケースに法令に従ってほしいとか、あれはしてはいけないとか「指導」の名の下に、こちら側の望ましいことを「押し付け」「強制」していたことに気づかされた。福祉現場ではごくごく普通に使われるケースのとりまく環境因子を図式化した「エコマップ」も作らずケースワークをしてきたことなども反省点として、大学で学んできた「福祉学」の考え方や手法をASPシートに盛り込んだ。まさに作成過程が福祉職員に「福祉がしたい」という初心に立ち返らせ潜在能力を呼び戻すことにもなった。

《査察指導(SV)にも役立つASP》

ASP導入の職場説明会を8月に開催。今年度は、福祉職員2ケース、事務職員1ケースをASPケース対象とすること。SVとヒアリングを行い、9月中にASPシート及び指導・援助の過程と成果を記録するASP戦略シートも添付し、いよいよ、10月よりASPを導入することとなった。

CWとのヒアリングでSVの考え方も同時に福祉化する。他区同様に当区でもCW経験がなく、生活支援も始めてという事務職係長がSVとして他所属から配属されたりすることもあり、ASPシートを完成するにあたりCWとのヒアリングを行なうことで、①CWの考え方、視点が分かり、さらにCWによって違いがあることが分かる②ケース記録やファイルを見るだけではなかなか理解できなかった「不可思議なケース」も、エコマップや関係機関、関係者とのかかわりや発言等により、ASPシートで理解できた。ヒアリングを取り入れたことにより、「CW特性」及び「ケース特性」やCWがケースに対してどのような目線で対応をしているのかなどが理解・共有できることによりSVの査察指導能力を飛躍的に向上させることができる。さらに医療系、福祉系の社会資源の種類や役割等も理解することにより、それら社会資源の活用と関係機関との協働作業によりケースを能動的に援助できる環境を作ることが求められていることに気づき、それがCW業務や生活支援職場を働きやすい環境を作ることにつながっていくことを自覚する契機がASPである。もう一方でASPは、福祉的視点による実践でありCWだけではなくSVを育てることに役立つツールでもある。



SVによるヒアリング光景
CWは自分の考え、思いをぶつける

ASPシート記入例

ケース番号(100-3098021) 世帯員番号・続柄(01-(主)) 名前(旭 しょうぶちゃん) 年齢(70歳) 世帯類型(単身高齢者世帯)										
エコマップ										
<table border="0"> <tr> <td><医療・福祉関係></td> <td><家族・友人・知人・その他の社会資源></td> </tr> <tr> <td>ヘルパー等介護サービス事業者</td> <td>長男 旭 氏(同居していないと主張)</td> </tr> <tr> <td>地域回生</td> <td>長女 大宮 A子</td> </tr> <tr> <td>グループホーム等認知対応施設等</td> <td>あんしんサポート</td> </tr> <tr> <td>地域福祉・高齢者虐待防止(ほかに2人)</td> <td>ブルダウメニューで選択します。</td> </tr> </table>	<医療・福祉関係>	<家族・友人・知人・その他の社会資源>	ヘルパー等介護サービス事業者	長男 旭 氏(同居していないと主張)	地域回生	長女 大宮 A子	グループホーム等認知対応施設等	あんしんサポート	地域福祉・高齢者虐待防止(ほかに2人)	ブルダウメニューで選択します。
<医療・福祉関係>	<家族・友人・知人・その他の社会資源>									
ヘルパー等介護サービス事業者	長男 旭 氏(同居していないと主張)									
地域回生	長女 大宮 A子									
グループホーム等認知対応施設等	あんしんサポート									
地域福祉・高齢者虐待防止(ほかに2人)	ブルダウメニューで選択します。									
健康・病院状況	医療機関通院、デイサービス通所等は困難ないが、認知が出現してきた。									
生活状況(衣食住)	住環境・食料に問題ない。単身高齢世帯ではあるが、長男が住み込んでいる可能性あり									
介護管理	長男が管理するが介護事業者から滞りしているとの苦情あり。長男が倒れ、入居している可能性がある。									

既に繋がっている所は、実線で記載。繋がりたい所は点線記載。ASPの結果、繋がった所は成果が分かるように赤線で追加記載。

《ASPでCWの成功体験を増やす》

ASPシートでは、左の記入例のとおり、関係者が一目でわかる。そして、既に繋がっている機関は実線で、今後繋がりたい社会資源等をエコマップの点線部に記載する。そして、ASPの過程で繋がった機関、関係者を赤線で実線補記する。こうすることによって、ASPを実行することで繋がったことが明確になり、それがCWの成果の一つとなりうる。

CWの努力と働きかけで様々な関係者が繋がりと、支援の輪がケースを中心に広がっていく。これがCWの成功体験となりCWの自信に繋がりと、一つの典型・パターン化等の成功事例がたくさん生まれる。なぜならCWは一人ではないからである。一人のケースワークの成功事例が、自身の自己啓発だけではなく後輩たちに引き継がれ、その福祉職場を活性化させることになると期待しているのがASP導入である。

市民協働担当のカイゼン

美し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ると思います。キレイ、スマート、信頼できる、朗らか、安心できる……そういう発信が、私たちの仕事の円滑さにつながっていくと思います。



張り紙跡が残っていた庁舎中央の階段が、張り跡が除去され、きれいになりました。



錆が多く劣化が目立っていた傘袋回収箱がきれいに塗り直され、表示も新たになり、雨天時にも明るく目立つようになりました。



錆が多く老朽化していた傘袋ホルダーも白く塗り直され、やさしい色をベースに、しょうぶちゃんが明るく傘袋をお勧めする表示になりました。



この傘袋ホルダーも塗り直され、シルバーの輝きが蘇りました。しょうぶちゃんの表示も新たになりました。

地域福祉担当のカイゼン



徹底して市民の立場で窓口対応を心がけています。

今年度の地域福祉のカイゼンは、窓口対応について検討しています。

地域福祉の窓口では、幅広い分野の業務を取り扱っています。各分野の担当はそれぞれ異なっており、窓口担当は、区民に対し自分の精通していない業務の説明を行わなければならないために、月に1回定例の課内会議の後に窓口研修を開催し、スキルの上達を図っています。

また、時期によっては、多くの区民の方がお越しになるため、待ち時間が長くなる場合があります。少しでも待ち時間を少なくする取り組みとして、10名以上の待機者が出た場合には、課長代理が声かけを行い、係長級が中心となって窓口のフォローに出ることとした。また、昼休みは、2名が窓口対応を行い、1名が電話当番を行っているが、5名以上の待機者があれば、3名で窓口対応を行い、課長代理が電話当番を行うように整理を行いました。

まだまだ、地域福祉として、目に見えるカイゼンは実施できているとは言いがたいですが、課の職員全体が市民の立場になって対応することを心がけています。

平成29年度 新チェンジリーダーさん紹介

総務課課のチェンジリーダーの橋本です。

旭区役所 10年目にして初めての改革支援チームということで、改めて『カイゼン?』と考えさせられているところですが、『カイゼン』は「やらされる」ものではなく、業務の中で「自らが気づき、自発的に取り組む」べき性質のものだと考えています。また、区役所に求められる役割や、それに伴う業務は増える一方です。

しかしながら、人員見直しにより職員数は年々減少しており、一人当たりの業務量は昔に比べてはるかに増えています。もはや、「頑張れ」だの「何とかしろ」といった一昔前の根性論だけでは職場が疲弊するだけで、イライラ募って八つ当たりだの、モチベーションも低下する一方です。

どうせ働くなら、課や担当、上司や部下の垣根を越えて職員同士が思いやり、支え合える『楽しい職場、楽しい旭区役所』でありたいですし、そのためには一人ひとりの負担を軽減していくことが最も重要なことだと考えています。

職員一人ひとりが常に『どうしたらもっと楽できるかな?』、『どうしたらもっと楽にしてあげられるかな?』を意識する区役所となり、そんなたくさんの『楽』を支援出来るチームになれば良いなと思っています。

微力ながら精一杯努めたいと思いますので、どうぞよろしくお願いします。

窓口サービス課のチェンジリーダーの竹内です。

今年の4月に局間異動で旭区に参りました。区役所での業務も覚束ないところに改革支援チームへの出席とはじめての事だらけですが、皆様の手助け等で何とか頑張らせて頂いております。

旭区ではカイゼン活動を始めてから数年経過しているとお聞きし、カイゼンすべき箇所が年々少なくなってきたことかと思いますが、日々の小さい出来事にも目を配り、更にカイゼン出来ることはないか考え日々精進して参ります。

改革支援チームは他課との情報交換ができる良い機会ですので、窓口イメージ向上委員会メンバーとして積極的に意見交換し、区役所全体のイメージを向上出来る様に頑張ってお参りますのでどうぞよろしくお願い致します。

みなさま!!秋ですが



よろしくお願いいたします。

保健福祉課（生活支援）の

山本です。

日頃の仕事や同僚との円滑なコミュニケーションの幅がカイゼンにより広がることで区役所へ来庁されるかたへの対応や印象も変わる、そんなカイゼンの種をみんなが話せるようになればと思っています。

カイゼンの意識を発信していくことと、小さなカイゼンでも気づきがあれば教えていただければと思います。

保健福祉課（生活支援）の堀です。

はじめまして。今年の4月に局間異動で配属となりました。まだ旭区に馴染んでいない感じですが、何卒よろしくお願いいたします。ひとくちにカイゼンや5Sといっても、職場によって内容はその職場によってその内容や手法は全く違うものとなると思います。旭区ならではの5Sを究めていけるようにがんばります。

窓口イメージ向上強化月間の取り組みが始まります！！

今年度の“☆取り”の取り組みは、①日常的な取り組みと、②調査期間中を見据えた対策的な取り組みとの2本柱で取り組むこととしています。10月下旬から12月上旬にかけて例年区役所格付け（☆取り）調査が実施されています。そこで、今年度は10月16日（月）から12月15日（金）までの2か月間を**強化月間**として取り組むこととします。窓口イメージ向上委員会（☆取りPG）において、昨年度の調査結果を分析し、各課(担当)で注意すべき項目をピックアップしてそれを行動に移す『具体行動例』のチェック表を作成しました。10月5日には各グループリーダー、チェンジリーダーを対象に強化月間の取り組み説明会も開催します。

☆取りの調査は、はっきり言って一面的なものですが、だからこそ、一人ひとりが隙なく取り組む心掛けが必要です。一人の気のゆるみが組織のゆるみと評価されてしまう恐れがあるからです。来庁者に感じ良く挨拶するためには、まずは職員間でも気持ち良く挨拶することも必要でしょう。先日の課長連絡会でも区長から檄が飛んでいます。**みなさん、意識を高めて、本気(マジっ)でやってください**ね。

カイゼン なぜ?なぜ? コラム Vol.2 編集デスク 佐野 雅哉(生活支援)

5Sとは何ぞや!?

カイゼンは、トヨタ自動車の代名詞ともいわれており、国際的にも有名で世界の経済界でも「KAIZEN」で通じる。

さて、カイゼンの基本は、5Sと7つのムダどりとされている。今回は、5Sについて解説する。5Sは、整理、整頓、清掃、清潔、躰(習慣化)の日本語の頭文字をとったもの。

そのうちの最後の「躰」は、トヨタ自動車はじめ、民間では「躰」と呼ぶが当区では、より理解を深めやすい「習慣化」としている。

これら5Sは、元々は工場現場等で重用されてきたもので、事務所系職場ではムダどりの方が重要視されてきた。それはなぜか。金属加工を伴う自動車製造業等では、鉄くず、切りくずなどが工場内で散乱しているのは歩きにくく危ないし工具の取り出しなども効率

が悪くなるため5Sを徹底することで効率化や生産性の向上、労働者の安全に寄与してきた。

私も当初は整理、整頓は理解できても清掃、清潔までいるのか、ここは事務所であって食品工場ではあるまいしと思っていた。最初は、無理やりではあったが、5Sで清掃が習慣化されると綺麗な事務所での仕事は快適であり、それでなくともファイルの山で仕事しているので職場が綺麗になるとファイルの整理もみんながきっちり行なうようになった。

当然、整理整頓は、物を探すことが少なくなったり、すぐにファイルが取り出せるようになったり、カイゼンを進める原動力となった。

このように、5Sは、事務所系の職場でも見直されてきたといえる。みなさんも5Sの推進で効率で快適な職場環境をめざしませんか?

