

旭区役所



カイゼン通信

- * “特集” 窓口イメージ向上強化月間 P1~4
- * カイゼンなぜ?なぜ?コラム P4
ムダどり『てつどうざか』とは?
- * 保険年金担当のカイゼン P5
- * 総務課のカイゼン P6
- * 新チェンジリーダーさん紹介 P7

平成 29 年度 11 月号

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

～ 台風にも負けず、カイゼン進めましょう ～

“特集”

窓口イメージ向上強化月間

取り組み中です！！

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。例年10月下旬から12月上旬にかけて区役所格付け(☆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。

今年度は、注意すべき項目をピックアップした『具体行動例』のチェック表を作りました。みなさん、このチェックリストをもとにセルフチェックをしていただき、**抜かりない取り組み**で、今年こそ**☆☆をめざ**しましょう！

☆☆セルフチェック表☆☆

【電話対応編】

項目	チェック	行動項目	補足(具体行動例等)
挨拶	<input type="checkbox"/>	時間に合わせた挨拶をする	(11時まで)おはようございます、(11時以降)こんにちは、(18時以降)こんばんは
	<input type="checkbox"/>	状況に合わせた挨拶をする	3コール以内を取る。3コール以上は、お待たせしましたなどの一言を添える。
	<input type="checkbox"/>	適切に名乗る	区役所・部署・名前を適切に名乗る。(旭区役所〇〇課(担当)〇〇です。など)
	<input type="checkbox"/>	印象の良い話し方を	声のトーンを少し高くする事やハキハキ話すなど、相手にとって聞き取りやすい声。
話し方	<input type="checkbox"/>	適切な敬語を使う	丁寧語・尊敬語・謙譲語を適切に使う。
	<input type="checkbox"/>	聞き取りやすい話し方を	適度な声の大きさ・会話速度(マスク着用時は特に注意する)
	<input type="checkbox"/>	傾聴姿勢をとる	適度に相視をうつ、相手の言葉を復唱するなど親身に聞いている姿勢をとる。
対応の印象	<input type="checkbox"/>	明確で分かりやすい回答をする	相手の質問に対して明確で分かりやすい回答をする。 平易な言葉を使用する(職員間のみ適用する言葉は使わない。)
	<input type="checkbox"/>	積極的な情報提供をする	相手にとって質問事項以外に有益な情報があれば積極的に情報提供を行う。
	<input type="checkbox"/>	安心・信頼・誠実さがある対応をする	丁寧に対応しようとする姿勢で対応する。 敬意が伝わる話し方を。 ハキハキと話す。

《減点を防ぐポイント》

☆電話対応は、第一印象が重要です！声のトーンに気をつけ、ハキハキとした口調で出ましょう！

特にマスクをしているときは意識しましょう。

☆相手が切るまで、切らない。

《One Upポイント》

☆“聞く姿勢”も重要なポイントです。適度な相槌や話の内容に応じて抑揚をつけることが大切です。また相手の話に重ねてしゃべらないよう注意しましょう。

☆通話時間が長くなったら、対応中の周囲の人も意識するようにし、必要に応じて周囲からのサポートに努めましょう！

(例えば、苦情などの場合、相手の話題が二転三転するケースが良くあります。その都度一人で“保留して、調べて、答えて”していると時間がかかってしまい、余計にお怒りを買うケースがあります。対応中の人が問い合わせ内容を復唱するなどして周囲に伝え、周囲の人がその答えを用意するなどのサポートに心掛けましょう！)

【窓口対応編1/2】

項目	チェック	行動項目	補足(具体行動例等)
挨拶	<input type="checkbox"/>	時間に合わせた挨拶をする	(11時まで)おはようございます、(11時以降)こんにちは、(18時以降)こんばんは
	<input type="checkbox"/>	状況に合わせた挨拶をする	(混雑時)大変お待たせしました
	<input type="checkbox"/>	印象のよい挨拶をする	笑顔で対応する。 声のトーンを上げる。 アイコンタクトをして窓口を迎える。 立ち上がってお辞儀をする。
みだしなみ	<input type="checkbox"/>	名札を見える位置に調整する	ストラップは短く調整し、相手に必ず見える様にする。(胸ポケットに止める) (※万博のバッジで名前が隠れない様に注意する。)
	<input type="checkbox"/>	清潔感のある服装	落ち着いた色の服装にする。 華美な装飾(ピアス、ネックレス、指輪、ネイルなど)はしない。 カッターシャツのボタンが上まで止まっているか。
	<input type="checkbox"/>	清潔感のある髪型	髪型は整えられているか。(寝ぐせ等がついていないか)
	<input type="checkbox"/>	その他(清潔感を保つ)	口臭・体臭・爪・ひげなどに清潔感が保たれている。
態度・所作等	<input type="checkbox"/>	印象のよい対応姿勢をする	背筋を伸ばし、テキパキとした動作。 適度な身振り手振りをつける。
	<input type="checkbox"/>	資料等を丁寧に扱う	資料・筆記用具・番号札を両手で扱う。 資料の角・向きを揃える。

【窓口対応編2/2】

項目	チェック	行動項目	補足(具体行動例等)
話し方・対応等	<input type="checkbox"/>	適切な敬語を使う	丁寧語・尊敬語・謙譲語を適切に使う。
	<input type="checkbox"/>	聞き取りやすい話し方をする	適度な声の大きさ・会話速度(マスク着用時は特に注意する)
	<input type="checkbox"/>	傾聴姿勢をとる	適度に相槌をうつ、相手の言葉を復唱する、目線を合わせるなど親身に聞いている姿勢をとる。
	<input type="checkbox"/>	明確で分かりやすい回答をする	相手の質問に対して明確で分かりやすい回答をする。 平易な言葉を使用する(職員間のみ適用する言葉は使わない。)
	<input type="checkbox"/>	積極的な情報提供をする	相手にとって質問事項以外に有益な情報があれば積極的に情報提供を行う。
	<input type="checkbox"/>	安心・信頼・誠実さがある対応をする	丁寧に对应しようとする姿勢で対応する。 敬意が伝わる話し方をする。 ハキハキと話す。
部署全体の印象	<input type="checkbox"/>	好感の持てる執務室内の様子	来庁者を常に意識する。(混雑時の速やかな応援など) 積極的な声掛けをする。 来庁者を待たせない様に職員同士の応援・声掛けなどを実施している。
	<input type="checkbox"/>	清掃・整理整頓が行き届いている	パンフレット・カウンターの上等を整理している。 フロア清掃が行き届いている。

《減点を防ぐポイント》

☆名札が隠れていないか（隠れる位置でないか）など

セルフチェックできない項目もあるので職員間で相互チェック！！

《One Upポイント》

☆話す内容が同じでも、表情やしぐさなどで印象が相当変わると言われています。

にこやかな表情で、目線を合わす、会釈をする、身振り手振りを加える、
適度に相槌を打つ、などに心掛けましょう！

☆手続きが終わった後、相手が目線を外すまで、こちらから先に後ろを向かないよう注意しましょう。（見送らずとも、見送る姿勢を）

☆挨拶を言った後にお辞儀（語先後礼）をすると好印象を与えるそうです。心掛けてみましょう！

☆関連業務への案内などよくあるケースをパターン化して、だれでも同様の対応ができるようにしておきましょう！

☆昨年度の調査報告の中で、“全体の印象”に関するコメントが多く書かれていました。

窓口対応中の職員と自席で業務をしている職員との連携（混雑時の速やかな応援や返答に困っている職員へのサポートなど）にも意識してみましょう！

【庁舎案内編】

項目	チェック	行動項目	補足(具体行動例等)
スムーズな案内	<input type="checkbox"/>	案内表示が適切な状態になっているか	足元矢印や案内表示版がキレイに見やすく表示している。
	<input type="checkbox"/>	関連窓口への案内をする	関連する窓口へ適切に案内する。
庁舎関連	<input type="checkbox"/>	快適に待ち時間を過ごす事ができる	待合椅子が適度にあり、雑誌や情報コーナーがある。
	<input type="checkbox"/>	プライバシーが確保されている	衝立があり、相談内容が聞こえにくくなっているか。 待合との間隔が十分であるか。
	<input type="checkbox"/>	掲示物が整理・整頓されている	ポスターなどの掲示物がテーマ毎に掲示している。 資料・パンフレットがラック等に整理している。 掲示物のメンテナンスをしている。 (色褪せ、破れ、期限切れ等はないか、補充をしているかなど。)
	<input type="checkbox"/>	その他備品等が整理整頓・清掃がされている	待合スペース、キッズコーナー等の整理整頓・清掃を定期的に行っている。 (待合椅子が汚れていないか、本やおもちゃなどの備品が清潔に保たれているか)

《減点を防ぐポイント》

☆案内看板や掲示物に色あせ、汚れ、破れ、期限切れ等がないか、パンフレット等が補充されているか、必ずチェックしてください。

《One Upポイント》

☆掲示物をテーマごと等で整理してみましょう！（スペースに限りがあるので、区民への周知の必要度に応じて、『掲示しない』という判断もアリだと思います。）

【その他編】

項目	チェック	行動項目	補足(具体行動例等)
その他	<input type="checkbox"/>	挨拶	廊下や階段でも来庁者に挨拶をする
	<input type="checkbox"/>	積極的な声掛け	迷われている方などに対して積極的に声掛けをし、誘導する。

《減点を防ぐポイント》

☆廊下や階段での挨拶は、にこやかに会釈から。(少しずつでも声を出してみましょう)

《One Upポイント》

☆とにかく、元気のいい区役所をめざしてみましよう！

(“ちょっとだけおせっかい” くらいがちょうどイカもしれません。)

強化月間として2か月間です。(10/16~12/15)
長いようですが、意外とあっという間に過ぎるものです。
みなさん、がんばっちゃいましょう！

カイゼン なぜ?なぜ? コラム Vol.3 編集デスク 佐野 雅哉(生活支援)



ムダどり「てつどうざか」とは!?

今回は、カイゼンの基本中の基本、カイゼンのキモ・ムダどりについて説明します。

現在の大阪市は、職員数の減少、ダブルミッションなど数年前に比して、職員一人あたりの業務量は増え続けている。また、臨時任用職員、任期付職員の数も多くなり、事務の簡素・効率化は至上命題である。

前回のコラムでも述べましたが、トヨタ自動車の世界1、2の自動車メーカーになれた要素は、カイゼンであり、その代名詞として7つのムダどりがある。

旭区では、昨年度までは「6つのムダどり」として取り組みを進めてきた。それは、民間と違って商品を生産しないから、「不良品のムダ」を省いて6つのムダどりとして、分かりやすく頭文字をとり「てつどうざか」と覚えてきた。以下説明します。

「て」=「手待ちのムダ」は、例えば、会議開始時間に人が集まらないことってありません?参加者が10人で、会議が10分遅れたら、100分の「手待ちのムダ」が生じるのです。紙決裁が多かった時代、決裁待ちの列も「手待ちのムダ」の一つです。

「つ」=「作りすぎのムダ」は、ついつい力が入って、必要のない資料を作りすぎていませんか?説明するのに重要でもない資料を作成する時間、紙がムダに当たります。旭区では資料はワンペーパーで説明するように言われています。

「ど」=「動作のムダ」は、コピー機やプリンター

が事務所の片隅にあれば、多くの職員が移動する時間がムダ。カイゼンするには、プリンターの増設や置き場所を変えたりしてムダをなくす必要があります。

「う」=「運搬のムダ」は、動作のムダとも関連します。事務所に倉庫がなく遠ければ運ぶ距離が長くムダが生じます。合議するため書類を運んで事務所内を移動・運搬するムダもその一つ。これは電子決裁の利用でかなりカイゼンされます。

「ざ」=「在庫のムダ」は、作りすぎ、運搬のムダとも関連します。パンフレット類、資料を必要以上に作成して、必要もない在庫を抱えて事務所内の倉庫スペースを埋め尽くしてませんか?5Sとも関連しますね。

「か」=「加工のムダ」は、パソコンなどであまり重要ではない箇所に資料を綺麗に体裁を整えたりしてムダに時間をかける職員はいませんか?パソコン加工が仕事ではないですよ。また、会議資料に大量のインデックス・タグをつけたりしていませんか?時間も手間もムダどり必要では?

最後に、「不良品のムダ」は、役所にもあると今年度から花田区長がプラスして民間と同じ「7つのムダ」を提唱しています。会議資料の配布直前に誤植を発見、あわてて、訂正部分を手直したことはありませんか?確かに役所にも「不良品」ありますね。余談ですが、「失敗から学ぶPG」(カイゼン通信 Vol.17 参照)は、不良品のムダを追加する区長の話から生まれました。

カイゼン事例

保険年金担当のカイゼン

市民の方が待合でお待ちしている時間を利用して、効果的な口座振替の勧奨を実施する為、窓口カウンターの前面に口座振替勧奨ポスターを7枚貼付しました。待合ソファァーに座っていただければ、どの角度からもポスターが見えるようになりました。

カイゼン前

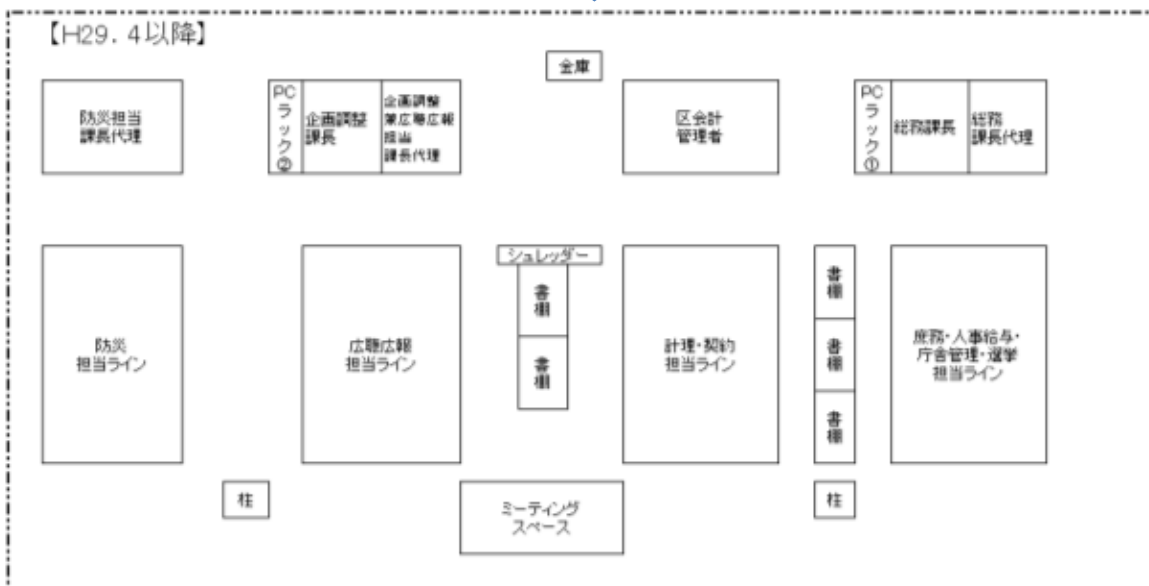
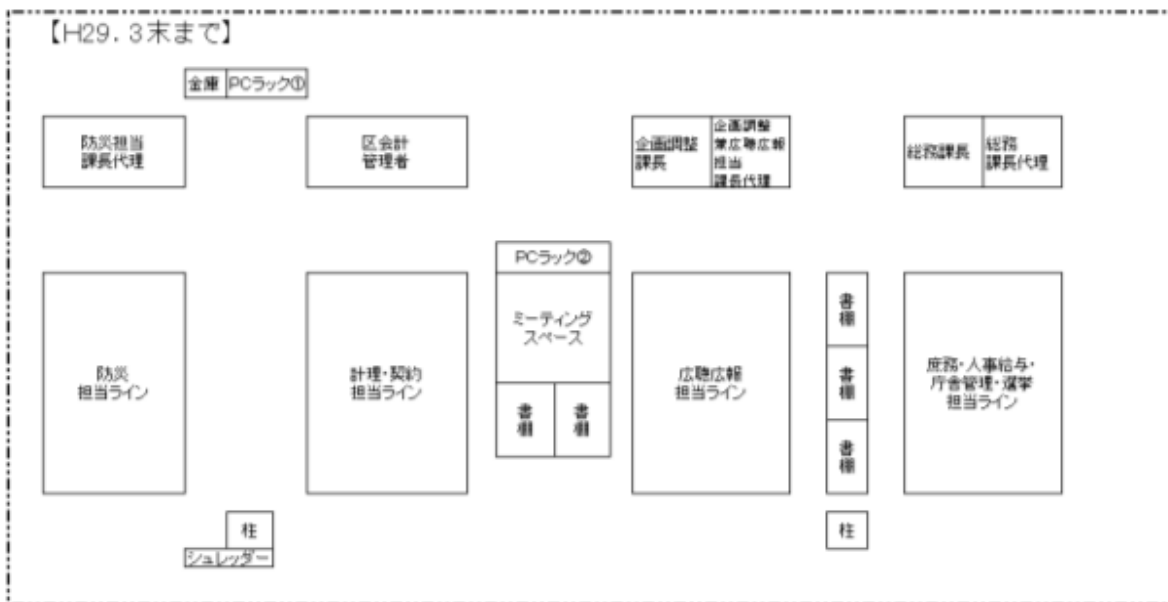
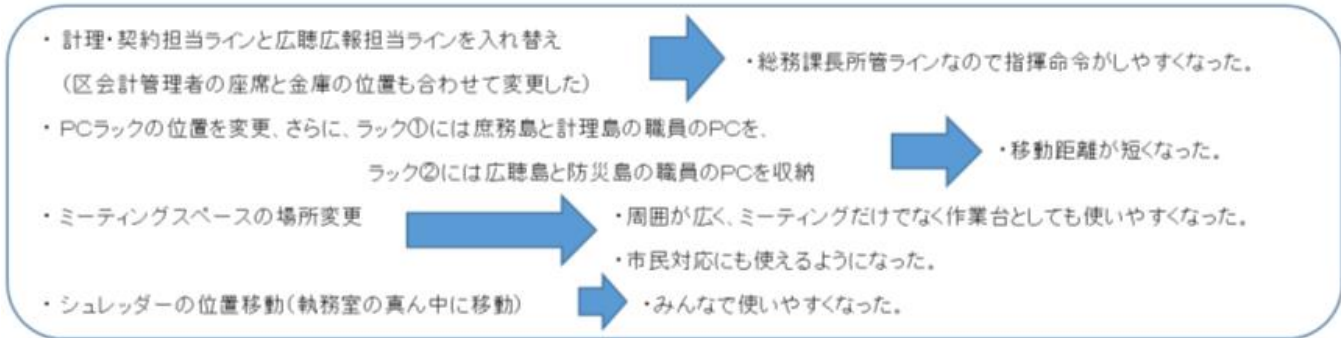


カイゼン後



総務課のカイゼン

より、働きやすくするためにレイアウト変更＝カイゼンしました
【改善点】



平成29年度 新チェンジリーダーさん紹介

保健・子育て支援担当の濱邊です。

今回窓口イメージ向上委員会に参加させていただき、チェックリストを作成していく中で、以前私が所属していた病院で、「城北市民病院」から「総合医療センター」に移行した時、窓口で「病院を利用する方」をお呼びするときに、「〇〇さん」から「〇〇様」とお呼びするよう変えていき、市民病院のブランドの向上につなげていくことに貢献したことを思い出しました。ただ「〇〇さん」から「〇〇様」と言い方を変えるだけでもかなり勇気をもって対応しましたが、今回は「応対力向上」「対応力向上」「雰囲気向上」とカイゼンを相当の勇気をもって取り組んでいかなければと感じています。みなさんががんばりましょう。



慌しく秋本番となり季節の変わり目
風邪などひかないでくださいね。

保健福祉課（生活支援）

チェンジリーダーの若手ホープ！！上田です。

改革支援チームの中では「窓口イメージ向上委員会（☆取りプロジェクトグループ）」に所属しています。私自身は先月でアラフィフかと思いきや…アラフィフの定義はどうも47歳からというのを見つけ、「セーフ！」とほくそ笑んでいます。（※諸説ありますが、おいしいと取りです。）しかしながら、年齢のせい「5S」と「7つのムダどり」がうろ覚えです。皆さんはどうでしょう。スラスラと出てきますか？

スラスラ出て来ないのでバックナンバーを繰ってみました。

5Sが「整理、整頓、清掃、清潔、習慣化」、7つのムダが「手待ちのムダ、動作のムダ、つくり過ぎのムダ、在庫のムダ、運搬のムダ、加工のムダ、不良品のムダ」でした。私自身は職場で「つくり過ぎのムダ、加工のムダ」に関して、ちょくちょく優しく(?)叱責を受けています。

ところで、10月16日から『窓口イメージ向上強化月間』がスタートしています。昨年度は1つ星でした。☆が増えたら何となく嬉しくないですか。「窓口イメージ向上委員会」で作成した取り組みチェック表を活用して☆☆☆（3つ星）を目指しませんか？