

## 旭区役所



## カイゼン通信

- \* 改革リーダー 年頭のあいさつ P1
- \* カイゼン事例① 保健・子育て担当 P2・3
- \* カイゼン なぜなぜ?コラム P3  
Vol.5「問題解決はカイゼンではない」(前編)
- \* カイゼン事例②にぎわい創出担当 P4
- \* チェンジリーダーさん紹介 P5
- \* 編集後記 P5

平成 29 年度 1 月号

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

## 現状に満足せず、前向きな姿勢がカイゼンを生む

旭区改革支援チーム 改革リーダー  
副区長 土居 義浩

新年あけましておめでとうございます。

早いもので新年を迎え、本年度もあっという間に終盤にさしかかっています。

この秋は区の総力をあげて窓口対応の向上に取り組み、少しでも市民にとってわかりやすい説明や優しい対応をめざして、職員の皆さんが日々意識して努力していることに感謝します。窓口業務は多くの知識が必要であり、できるようになるため相当な努力をしている姿勢が見受けられた職員には心強く感じたところです。また、各課のカイゼンも少しずつ取り組んでおり、引き続き進めていただきたいと思います。



しかし、改革支援チームメンバー以外の職員で理解されていない方もおられたのは少し残念でした。私にも責任は大きくあり、未だに区全体の意識向上の方法を模索して迷っているところでもあります。

現状で良いというのではなく、さらに前に進む、能力を向上させる意識でがんばることが仕事に対する姿勢として大切なことです。仕事に対して、前向きな姿勢であれば、失敗しても周りの職員は理解をし、助けてくれます。

チャレンジやチェンジという言葉は少し大げさに聞こえるかもしれませんが、何事にも努力する姿勢を言い換えたものとして、わかりやすい表現であると私は捉えています。

私たちは適切な事務の遂行、誤りのない事務の遂行、個人情報漏えい事故防止、さらには業務の知識の習得、説明方法の向上などやるべきタスクが多くあります。なかなかカイゼンについて成果をあげることは簡単ではありませんが、常に業務をきっちりと進めよう、能率をあげようとする意識をもって進めると、突然に何か気づくこともあると信じています。新年を迎えて、私自身、こういった考え方をもってカイゼンをはじめ、仕事に向き合っています。

新しい年を迎えて、社会も少しずつ変化していきます。皆様も新しい気持ちで、何事にも、日頃から少し広い視野とカイゼン意識をもって取り組んでください。

## カイゼン事例①

# 保健・子育て担当のカイゼン

寒さ対策に知恵をしぼり、直営施工(職員の手作り)

乳幼児健診・子ども、あんしん、あたたかさを確保

このたび、分館の寒さ対策を行いました。

今年の夏、天窓のガラスを反射シートで覆って、暑さ対策をしました。

設備が老朽化した分館、夏が暑いなら当然冬は寒い。年々暖房の効きが悪くなってきて、乳幼児健診で裸になる子どもがかわいそうです。

ならば自分たちで何とかしよう。

寒さの原因の一つは、出入り口の自動扉が開閉したときの冷気の吹き込みです。

よし、これだ！ ということで、



ホームセンターで、材木、カーテンレールとビニールを買ってきて、自分たちで組み立て、カーテンを張りました。



風除けカーテンの完成です。  
冷気をシャットアウト。  
なかなかの出来栄です。  
これで乳幼児健診の子ども達が裸になっても大丈夫。

## — あと一言 —

### 見えるカイゼンでカイゼンは終わらない

大阪市には、同じような老朽施設がたくさんあり、設備を修繕したくてもなかなかお金が回ってきません。

それでは別の方法でとなったとき、その時の状況で最善の方法は何かと知恵を絞る必要があります。

もしこれが重厚な庁舎だったら、ビニールカーテンはちょっと違和感があるかもしれませんが。経費的には、これと同じことを業者委託した場合の経費（委託料＋区役所職員の契約事務等にかかる人件費）と、直営の場合の経費（材料費＋区役所職員の施工作業にかかる人件費）を比較したら、断然直営が安く済みます。こんなことも考え、その答えがこのビニールカーテンだったので。

では、その効果はというと、健診に来られる子ども・保護者・従事する職員が寒くなくなることで動きが機敏になり健診時間の短縮も期待できること、アイデアを出し合い、自分たちで何とかすることで職場にいい雰囲気をもたらすことです。そして、このような目に見えるカイゼンは、「次は何をしようか」と終わりのないカイゼンにつながります。

## カイゼン なぜ?なぜ? コラム Vol.5 編集デスク 佐野 雅哉(生活支援)

### 問題解決はカイゼンではない《前編》

旭区がカイゼンに取り組んだのは 5 年前からであり、カイゼンを開始した当初は、何をすればカイゼンに繋がるのか分からず各課・担当はカイゼン課題を探すのに苦労した。

当然ながら当時の旭区に 5S・ムダどりという概念もなく、まずは、整理・整頓・清掃・清潔・習慣化の 5S から始めた。

副区長をリーダーとする改革支援チームが結成され、そのうちに若手職員からなるチェーンリーダーが議論する中で、カイゼン意識が芽生えだしたと思う。

その中で、各担当がカイゼン事例を出してきたのであるが、「これはカイゼンではない、問題を解決しただけである」とよく指摘を頂いた。

当の私たちは「カイゼンしろと言われて、知恵を絞り出して、せっかく努力したのに・・・」との思いを抱いた方は多いと思う。さらに言えば、「問題を解決したのに何が悪いんだ」という思いもある。

ほとんどの職員はこの指摘の意味に気がつくまでにかかなり時間がかかったのではないだろうか。未だに気づいていない方もいるかも？



我々職員を取り巻く環境は、今も状況は変わらないが、毎年のように職員数の定数削減、賃金カット、体調不良の職員の増加や臨任、任期付、委託、再任用等の多彩な採用形態、そして、区業務の多様化と窓口サービスの向上や防災対策等のダブルミッションを求められるなど一変した。その過程で、業務における「目詰まり」「引継漏れ」等の問題が多く隠れてきたといえる。そこにカイゼンマインドが芽生えれば、その課題・問題を解決していこうという機運がうまれてくるのは当然のこと。そして、この問題解決から「カイゼン」に手をつけてきたのが前述の話である。(つづく)



## カイゼン事例②

# にぎわい創出担当

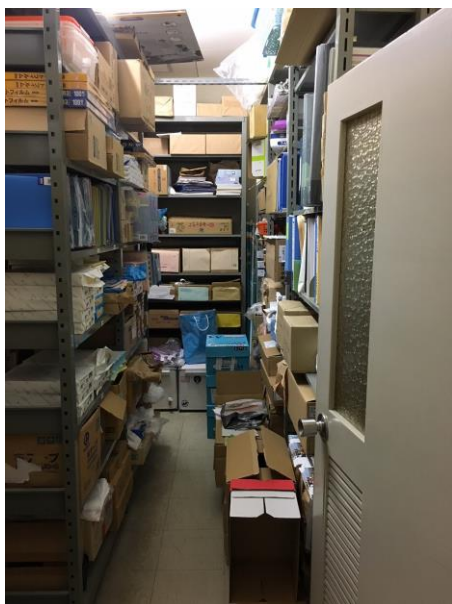
### ～倉庫の中キレイキレイプロジェクト～

怒涛のイベントラッシュの秋を終えたにぎわい創出担当では、来年度はより効率的にイベントの準備を行えるよう倉庫内を整理しました。

イベントが多いにぎわい創出担当にとっての倉庫は、ドラえもんにとっての「四次元ポケット」くらい重要なものです。必要な時に使いたい道具をすぐに出せるよう、より一層整理された倉庫をめざしていきたいと思います。

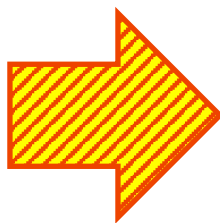
#### 【BEFORE】

暗い印象の倉庫が...



#### 【AFTER】

整理され印象も明るく！



♪テ～レツテレ～♪

キレイ！！



# 平成29年度 チェンジリーダーさん紹介

窓口サービス課・保険年金担当の原です。

今年の4月に局間異動で旭区役所に配属になりました。初めての区役所勤務に戸惑いながら、もう半年以上が過ぎてしまいました。

以前の職場ではカイゼン活動が積極的ではなかった（私に興味がなかったから？）のですが旭区役所では各課がそれぞれ必要に応じて取り組みを実行し、所属全体でのカイゼン活動が積極的に取り組まれていることに驚きました。

今回チェンジリーダーとして参加させていただき、微力ながら皆さんと一緒に、職員・市民の皆様にとって快適な区役所になることをめざして頑張りたいと思っています。よろしくお願いします。

**新年が始まりました。**

**1月往ぬ、2月逃げる、3月去る**

**年度末まで一気にですよ。**

**やり残しは、一気に片付け5Sでね**



《編集後記》



あけましておめでとうございます。年が明けました。毎年来ますが。。

今年度もあと3ヶ月。カイゼンもさることながら平成29年度の総決算は年度末までの仕事の仕方にかかっているのではないのでしょうか？この時期は、各事務事業等でやり残したものが無いのかの確認作業。それに伴って残務処理・整理に追われませんか？

また、PDCAサイクルでは、Aの時期であり、平成30年度の各事業の計画や見直し等の立案決定の時期であり、予算も含め、まさにこの年明けからの3ヶ月あまりが役所の総決算期といえます。

この総決算期にカイゼンも総決算？というか、改革支援チームでは、過去の成果を再確認しようと1月から成果振り返り期間を設け、カイゼンの利点をもっともっとアピールしていきたいと思っています。