

## 旭区役所



## カイゼン通信

- \* 業務効率に役立つショートカットキーの紹介 P1
  - \* カイゼン事例① 総務課のカイゼン P3
  - \* カイゼン事例② 保健福祉課のカイゼン P4
  - \* カイゼン事例③ 市民協働のカイゼン P5
  - \* カイゼン なぜなぜ?コラム P6
- Vol.6「問題解決はカイゼンではない」(中編)

平成 29 年度 2 月号

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

## 真冬のカイゼン事例は、心「あったか」カイゼンです

～仕事の失敗事例から学ぶ PG 番外編～

「PC等の得する裏ワザ共有化PG」のカイゼン特集！！

第 1 弾

## 業務効率化にきっと役立つショートカットキーのご紹介

PCの「作業時間を短縮したい」「少しでもムダな時間をカットしたい」とお悩みの方は多いのではないのでしょうか。

そうした悩みを抱えている方にオススメしたいのが、**ショートカットキー**です。

ショートカットキーを使うと、通常マウスを使わなければならない操作も、キーボードだけで実行することができ、PC操作をスピードアップさせることが可能です。

ショートカットキーをマスターして、PC操作をスピードアップさせることで、業務時間のムダをカイゼンしませんか。

今回は、数多くあるショートカットキーのうち、**Ctrl**（コントロール）キーを使ったものをご紹介します。私たちPGメンバーはこれで「業務の効率化」を進めています。

★PGメンバー推奨「ショートカットキー」3選



市民協働課 土井係長のオススメ



Ctrl + C : コピー



Ctrl + V : ペースト (貼り付け)



Ctrl + S : 上書き保存



総務課 前橋さんのオススメ



Ctrl + Z : ひとつ前の状態に戻す



Ctrl + Y : 前と同じ操作をする



Ctrl + A : すべて選択

★ショートカットは、キーボードの **Ctrl** キーと各アルファベットキーを押します。



★PGメンバーが紹介したもののほかに、  
**Ctrl** キーを使ったショートカットキーをご紹介します

Ctrl キーを使ったショートカットキー 一覧			
<b>Ctrl</b> + <b>C</b>	コピー	<b>Ctrl</b> + <b>O</b>	ファイルを開く
<b>Ctrl</b> + <b>V</b>	ペースト (貼り付け)	<b>Ctrl</b> + <b>W</b>	ウィンドウを閉じる
<b>Ctrl</b> + <b>X</b>	コピーしてカット	<b>Ctrl</b> + <b>Z</b>	ひとつ前の状態に戻す
<b>Ctrl</b> + <b>A</b>	すべて選択	<b>Ctrl</b> + <b>Y</b>	前と同じ操作をする
<b>Ctrl</b> + <b>N</b>	新規作成	<b>Ctrl</b> + <b>D</b>	選択した項目を削除し ごみ箱に移動
<b>Ctrl</b> + <b>S</b>	上書き保存	<b>Ctrl</b> + <b>P</b>	印刷

#### 【プロジェクトチームより】

今回はPGより「PC等の得する裏ワザ」として、**Ctrl** キーを使ったショートカットキーをご紹介いたしました。

ショートカットキーについては、今回の **Ctrl** キーを使ったもののほか、**Alt** (オルト) キーや **F** (ファンクション) キーを使ったものがあります。

次号以降でこれらのショートカットキーをご紹介しますので、ぜひ、ご活用いただき、「業務の効率化」を進めていただきたいと思います。

また、「こんなPCの裏ワザを知っているよ」という方がおられましたら、お近くのPGメンバーまでお知らせください。カイゼン通信を通じて共有化をしていきます。

仕事の失敗事例から学ぶ&PC等の得する裏ワザ共有化PGメンバー

- ・市民協働課 三嶋 課長代理、土井 担当係長、前田
- ・総務課 橋本、前橋
- ・生活支援担当 堀

## カイゼン事例①

# 総務課におけるカイゼン

区役所1階の正面玄関…まさに旭区役所の顔というにふさわしいこの場所には、皆さんが見慣れた「点字ブロック」と「1階の庁舎案内」があります…が、たくさんの方が通行していく中で、点字ブロック・庁内案内ともに汚れが目立ってきました！

点字ブロックは、カイゼンプロジェクトチームのひとつ「窓口イメージ向上委員会」からの要請のもと9月に貼替えを行いました。今回は庁舎案内の貼替えと併せて、見た目・レイアウトをバージョンアップしました♪

職員・市民と、役所に用事のある人たち全員が多く目にする場所だからこそ、こういった少しのカイゼンが重要であると思います。今後も日ごろ目にするものから、気づきにくくても効果のありそうな表示等を少しずつカイゼンしていきたいと思っております！！



点字タイル貼替えにより、入ってすぐの見た目が向上！！  
でも、まだなにかカイゼン出来るはず…せや、庁舎案内の表示も汚れているし、貼替えついでにバージョンアップしたろ♪

従前の表示

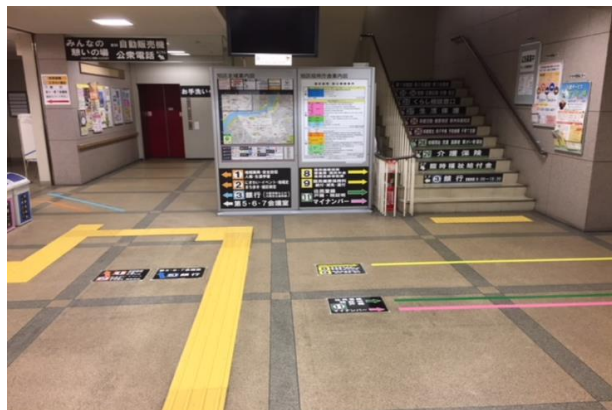


バージョンアップ後



来庁者が一番最初に目にするのが「矢印」だったものを、「目的地」へと変更することで、よりスムーズな案内を実現！ また、従前の案内は点字ブロックに沿うようになっていたものを、より実際の導線・目線を意識したレイアウトへ変更♪

## 庁舎案内貼替え後



## カイゼン事例②

# 保健福祉課（地域福祉）のカイゼン

敬老優待乗車証（敬老パス）が制度改正で未交付の方へ

申請にあたって分かりやすい「あったか対応」を求めて

平成30年7月から、敬老パスの更新時に3,000円の負担がかからなくなるため、平成30年1月4日から、現在敬老パスをお持ちでない70歳以上の高齢者の方へ約9,000通の申請勧奨を行うこととなりました。

当課の窓口では、通常業務においても平均して4～5人程度お待ちいただくこともあるため、高齢の方に負担がかからないよう、1階に別室を設けて受付を行うこととしました。

総務課の協力を得て、立て看板を作成。玄関付近に設置し、勧奨文書を送付した翌日や翌々日の大人数の来庁が予想される日には管理職がこの看板の前に立ち、会場に誘導しています。

ところが・・・

案外、高齢者の方は看板や矢印は見ないようで、他課に「迷い込む」事が多く、他課の職員に迷惑をかけてしまいました。また、「敬老パス」という表現が、あまり高齢者の方には「ピン」とこないようで、窓口案内に確認したところ、「市バスとか地下鉄の券」と聞かれる方が多いことが分かりました。また、制度改正で新たに対象者となる申請書の色である水色(更新等その他:黄・桃・白色は通常受付2階で申請)も案外意識されていないようでした。

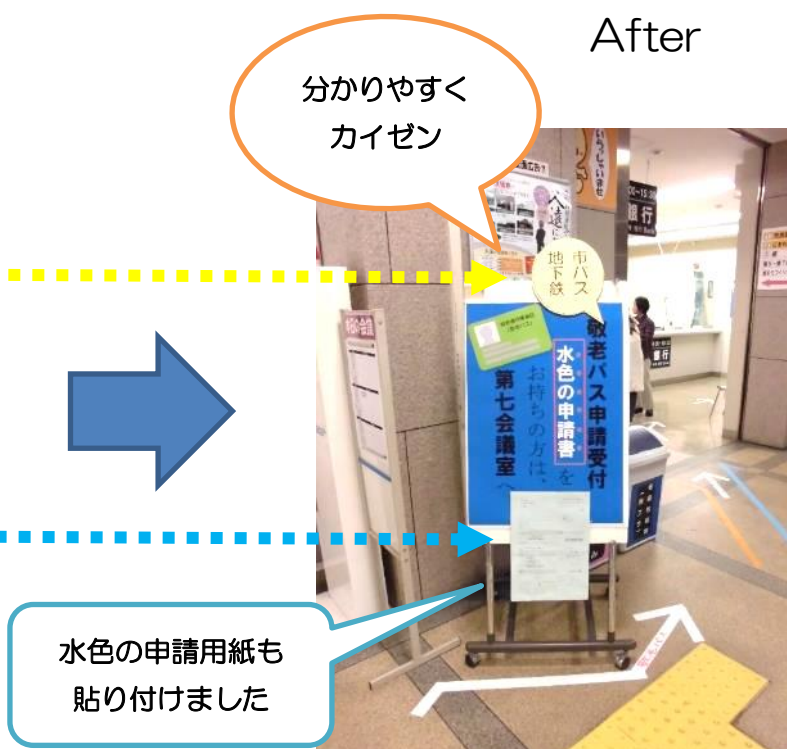
そこで、吹き出しで「市バス・地下鉄」の文字を加え、案内する人も分かるように看板下部に「水色の申請書」を参考に貼り付けました。

幸か不幸か、今のところは大人数が押し寄せる事ありませんが、多くの区民や職員に色々ご提案をいただき、徐々にカイゼンしています。これからもご教示をお願いします。

Before



After



## カイゼン事例③

## 市民協働担当のカイゼン



区民のみなさまの「あったか作品」展示で

職員も来庁された方にも心明るくしてくれます

市民協働担当とにぎわい創出担当のカウンターには、さまざまな作品が展示されています。

色とりどりのキャンドルは、高殿小学校生涯学習ルームのキャンドル教室の皆さまの作品です。昨年末から展示していただいておりますが、「わぁ、きれい」と思わず足を止めてご覧になれる方も多くおられます。来庁された方の気持ちも、職員の私たちの気持ちも、明るくしてくれます。

羽を広げた鳥は区民の方の作品です。たくさんの紙の部品が織りなす曲線が、優雅さを際立たせています。そして、その胸元には、すばらしい一言が添えられています。掲載以外の一言については、作品を直接ご覧になって確かめてください。

作品を展示いただいております皆さま、ありがとうございます。新たな作品もお願いいたします。

【作品展示 区役所 1 階東側 市民協働担当カウンター】



お詫び申し上げます



前月の 21 号の「平成 29 年度 チェンジリーダーさん紹介」の記事に誤りがありました。前々月の 20 号の記事に上書きした後、20 号の自己紹介記事の最終段落が残ってしまい、削除するのを失念してそのまま掲載してしまいました。

このことにより、21 号で紹介したチェンジリーダーさんのところに問い合わせ等が多数あり、多大なるご迷惑をおかけしました。この場をお借りしましてお詫び申し上げます。本当にすみませんでした。以後、編集については細心のチェックを行いカイゼンします。  
※21 号については、ポータル情報を訂正させていただきました。



記事訂正



問題解決はカイゼンではない《中編》

旭区でカイゼン=5S・ムダどりが進み始めた頃から比べ2年後には、ほぼ旭区的全職場でカイゼン活動が定着してきました。カイゼンの習慣化も図られたと感じています。

カイゼンが進むと一方で「やることやったしなァ」「これ以上何せえ言うのやろ」とかカイゼン「ネタ」に困っているという現状もあります。

★問題解決事例(これはカイゼンではない)

そんな頃、カイゼン通信発行前に各課から原稿を集めて編集案を当時の区長に見せると「こんなのカイゼンと違う」「これは問題解決」、「やって当たり前のことや」と叱られました。

解説しますと2つの担当間の通路の真ん中に待合の長椅子が常設されており、一方の担当のカウンターで事務を進めると十分な通行幅が取れず車椅子の方が通れないというものでした。(※下写真参照)



ココが狭かった。(当時の写真)  
右側と同じスペースが必要であった。

当時の区長は、何とかするように担当の課長にかなり前から指示を出していたみたいです。

しかし、担当者間で「利害対立」があり、なかなか進まなかったと聞いています。

当該課長としては、通路を広げれば、一つの担当の執務室が狭くなるため、話し合いを1年もかけて、やっとの思いで実現したものでした。それを一蹴されたのです。

しかし、この話は障がいを持った方など車椅子を利用する人にとっては、どうだったのでしょうか?

例え合意に至るまで話し合いを続け苦労話が

あっても、それは役所内部の話で、その間に車椅子の方が通れなかったことは事実としてあります。

厳しい話ですが、この問題を事実として「放置」してきただけであり、問題が起こったり気づいたりしたらすぐに解決するのが役所の役目であり、当たり前の話であるということをお前区長は言いたかったのでしょうか。

★問題解決は解決して一旦終了

典型的な問題解決型の例ですが、思わぬ大雪や地震で崖崩れなどが起こり、山村の生活道路が雪や土砂で塞がれた事態を想像してください。こんな時に復旧予算を通すために議論しますか?役所の職員の事情を聞いて救助するか躊躇するのでしょうか?

通常は議論ではなく直ちに道路の復旧作業やヘリでの物資配給とかに動きますよね。命に関わる問題を解決するために。これが問題解決。

★では、カイゼンとは? 終わりがない?!

では、似た事例で道路に凸凹があり、自転車や自動車が通れなくなった状態。これは問題であり、修復したり、舗装し直したりするのが、問題解決です。それは分かりますよね。

人や自転車が普通にパンクや横転なく通れるようになったので、問題解決を図ったことになります。では、カイゼンとは?

カイゼンは問題解決後に、その道路をよりよく利用できることを考えるのがカイゼンです。例えば、歩道と車道の区別を明確にしたり、舗装できれいにしたり、観光都市では舗道・タイル等にその土地の名産を表して和ませたり楽しくさせてくれたり。障がい者がもっとよりよく通れるように工夫したり。カイゼンとは、問題解決に留まるのではなく、よりサービスの向上や効率化を目指しカイゼンしたら、さらにまた次のカイゼンへと進むことです。カイゼンには終わりが無いという所以です。(つづく)