

## 旭区役所



## カイゼン通信

- \* 改革支援チーム会議報告(会議のムダどり) P1
  - \* 業務効率に役立つショートカットの紹介 P3
  - \* カイゼン事例①保険年金担当のカイゼン P5
  - \* カイゼン事例②生活支援担当のカイゼン P6
  - \* カイゼン なぜなぜ?コラム P7
- Vol.7「問題解決はカイゼンではない」(後編)

平成 29 年度 3 月号

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

## 春のカイゼン。始まりは、「会議のムダどり」から

## 【改革支援チーム会議報告】会議のムダどり始めます

2月15日、旭区改革支援チーム会議で「会議のムダどり」について議論を開始した。議論に先立ち、現状分析として、現在、各課・各担当でどのような会議がどのような頻度・規模で開催されているのかを情報共有した。

## ★総務課 課内にとどまらない庁内・対外会議が多い

旭区区政会議、定例課長会議、課長連絡会議、契約事務審査会、労働安全衛生委員会、選挙管理委員会、教育会議、地区行政連絡調整会議、地域防災担当合同連絡会 他

## ★市民協働課 地域の団体に関する会議が主体

地域担当連絡会議、地域活動協議会連絡会議、地域振興連絡会議、旭区青少年育成推進会議、旭区成人の日記念のつどい実行委員会、旭区生涯学習推進会議、旭区生涯学習施設連絡会、旭区人権啓発推進会、交通事故をなくす運動旭区推進本部、交通事故をなくす運動旭区推進本部自転車安全教育推進部会 他

## ★にぎわい創出担当

イベント実施にかかる実行委員会形式の会議が多い

旭区検定実行委員会、城北公園フェア実行委員会、旭区まち魅力推進会議、地元へ帰ろう！旭区に住もう！キャンペーン実行委員会 他



## ★保健・子育て支援担当 社会問題等課題に対応する各関係機関の情報共有型が多い

旭区乳幼児健康診査未受診者連絡会、あさひ子育て安心ネットワーク会議、食育推進会議、旭区在宅医療・介護連携会議 他

## ★生活支援担当

組織力バナンス、マネジメントのための会議が多い

管理職会議、事務事業進捗会議、チーム支援「改革推進」委員会、職場環境委員会、ムダどり・スリム化委員会、ASP作成委員会、シェア会議、保健福祉センター新人研修第1年次・2年次・3年次、CW勉強会、ケース研究会、経理医療研究会、職員基本研修、SV・サブSV会議、SV・主催者会議

## ★住民登録・戸籍担当・保険年金担当 窓口職場で集まることができないため時間外開催の会議

課内会議、委託事業者との定例会議、情報管理職会、収納対策会議 他

## 「会議のムダをなくすチェックリスト」を参考に

開催頻度は月1回、年3～4回の会議等が多く、会議の質や内容は課・担当によって特徴が出ている。窓口職場では時間内に集まることができず、時間外開催とならざるを得ないことなど改革支援チーム内で情報共有を行った。

会議の特徴やムダどりについては、上述した以外に総務課は事業を控えている直前などは、会議の時間が多く必要である。保健・子育て担当は他の関係機関を呼んでいる会議が多いため、多くの時間をかけず、どのように短時間でやるか工夫しながら開催しており、現在のところ不満などは出ていないという。地域福祉・介護保険担当では資料を事前に準備して実施する等、短時間で会議が終わるよう調整を行っているとのこと。生活支援担当は会議、研修が多くムダどりが必要なためPDCAとしてある実施方針策定会議で研修基本方針や会議について総括を行い、整理統合などのカイゼンを毎年実施しているという。

そもそも会議のムダどりは、吉村市長が市では会議が多く、本当に必要な会議を効率的に実施すべきでは?と発言したこと。市政改革室が所属長会議で5S・ムダどりの推進の中で「会議のムダどり」を項目化したことなどで、いくつかの所属で「会議のムダどり」を実施している。

旭区でも花田区長が会議について、ムダはないか点検してほしいとのことで、改革支援チーム会議での議論を開始した。区内の会議の現状を考察した後、市政改革室が示した「会議のムダどりチェックリスト」(以下、「リスト」)を配布し、一つ一つリストの項目を参考にするために全員で読み込みを行った。その結果、概ねリストの趣旨等について理解し推進していく内容である。個別には、リストのⅢ「こんな会議はそもそもやらない」例1として「情報共有のみの会議」が挙げられているが、メールでのやり取りで繁忙となってきた個々の職場では、職員一人一人に情報や制度等が伝わりにくく、必要との意見が出た。また、Ⅳ「会議の事前準備②時間設定」でワークライフバランスの視点から原則9:30～17:00の間で設定すべきとあるが、窓口職場では原則とならないこと。「④資料の事前共有」では、資料の前日配布と参加者が事前に読むということを実践にすることが完全にはできないこと等、旭区での「会議のムダどり」としては若干修正が必要という見解となった。

### 旭区役所会議心得(案)

#### ■リーダー(会議主催者)心得

##### 【事前準備3か条】

1. 目的と討議方式を決定
2. 参加者全員が発言することを前提にメンバーを厳選(6～20名)
3. 会議計画の立案(時間は1件最大90分)

##### 【当日運営3か条】

1. 討議のコントロール(質問等で刺激・誘導)
2. 結論の確認と次回予定確保
3. 会議報告書を作成し、メンバーに配布

#### ■参加者心得3か条

1. 時間厳守(開始時間・終了時間厳守)
2. メンバーの発言は簡潔に(1回1分間で十分)
3. 他のメンバーに敬意を払う

花田区長からも提案として、「旭区役所会議心得(案)」が提出されており、今後、議論を進め「会議のムダどり」について旭区としての方針を決めていきたい。

## 「PC等の得する裏ワザ共有化PG」のカイゼン特集！！

第2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

前月号に引き続き、業務効率化にきっと役立つショートカットキーをご紹介します。

今回は、ショートカットキーのうち、**F** (ファンクション) キーと、**⊞** (ウインドウズ) キーを使ったものをご紹介します。

★ **F** キーのショートカットは、キーボードの **F 1** ～ **F 12** キーを押します。

★ **⊞** キーのショートカットは、キーボードの **⊞** キーを押します。

#### 市民協働課 三嶋課長代理のオススメ

**F 2** : 選択したアイコンのファイルやフォルダ名を変更する

**F 12** : 名前をつけて保存する



★まずは、**F** キーを使ったショートカットキーをご紹介します。

#### F キーを使ったショートカットキー 一覧

F 1	ヘルプを表示する	F 2	選択したファイルやフォルダ名を変更する
F 3	コンピューター等の画面で検索ツールを表示する	F 4	コンピューター等の画面でアドレスバーの一覧を表示する
F 5	ブラウザを開いている時にページを更新(再読み込み)する	F 6	文字を「ひらがな」に変換する(カタカナ入力時)

## F キーを使ったショートカットキー 一覧

F 7	文字を「全角カタカナ」に変換する	F 8	文字を「半角カタカナ」変換にする
F 9	文字を「全角アルファベット」に変換する	F10	「半角アルファベット」に変換する
F11	ブラウザなどで全画面表示する 再度一度 <b>F11</b> を押すと全画面表示を解除する	F12	Word や Excel 等の使用時に名前をつけて保存する

★次に、**Windows** キーを使ったショートカットキーをご紹介します。

## **Windows** キーを使ったショートカットキー 一覧

<b>Windows</b> + <b>F1</b>	Windows のヘルプを表示する	<b>Windows</b> + <b>M</b>	表示されているすべての画面を最小化にする
<b>Windows</b> + <b>D</b>	デスクトップ画面を表示する	<b>Windows</b> + <b>M</b> + <b>shift</b>	<b>Windows</b> + <b>M</b> で最小化したすべての画面を元のサイズに戻す
<b>Windows</b> + <b>E</b>	コンピューター画面を表示する		

【プロジェクトチームより】

今回も「PC等の得する裏ワザ」として、**F** キーと **Windows** キーを使ったショートカットキーをご紹介します。

まだ、ショートカットキーは他にもあります。

次号以降でさらに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、「PCの操作でこんなことを知りたい」や「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
- ・市民協働課 土井 担当係長
- ・市民協働課 前田（茂）
- ・総務課 橋本
- ・総務課 前橋
- ・生活支援担当 堀



## カイゼン事例①

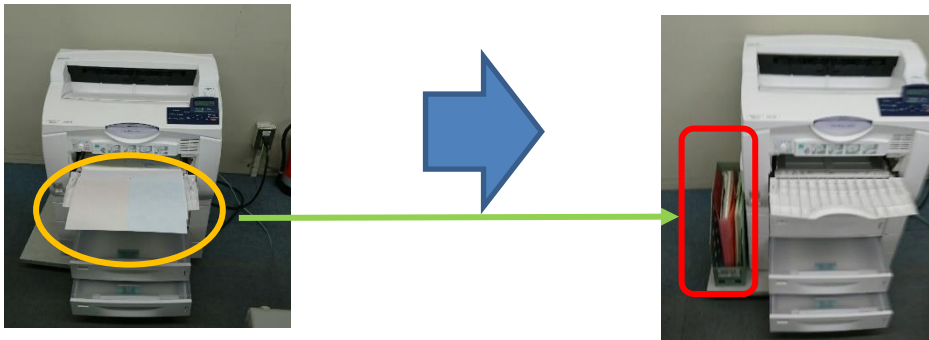
# 保険年金担当のカイゼン

保険年金担当では、様々な5S、ムダドリ等のカイゼンに取り組んでまいりました。

今回、2月16日（金）に整理整頓の一環としてカイゼンを実施しましたので、皆様に報告します。

平成30年2月16(金) 変更前

平成30年2月16日(金) 変更



昨年3月にムダ取りの一環として、国民健康保険端末用プリンターの設置箇所を移動し、移動のムダが大幅にカイゼンされましたが、そのプリンターの手差しトレイ上に使用頻度が高い印刷物が雑然と置かれるようになり、誤って印刷される危険性が出てきました。それを防止するために、今回、そのすべての印刷物をクリアファイル等に収納し、プリンターの横に置きました。

今後、それぞれの担当者が、手差し印刷が必要な時に、クリアファイルから必要な様式を必要な枚数取り出して、手差しトレイに設置することにしました。

職員からは「利用しやすくなった」「スッキリした」「見た目が良くなった」との声もあり好評を博しています。

## 封筒ボックスの設置(平成30年1月24日実施済)

問題:	封筒が雑然と置かれている為、封筒紛失や誤った使用の危険性
改善策:	郵便作業台横に封筒ボックスを設置(使用頻度が高い封筒を常備)
効果:	使用頻度の高い封筒を封筒ボックス内で保管し、設置台横に設置することにより、封筒紛失や誤使用を防止する。

### BEFORE



### AFTER



☆引き続きカイゼンに取り組み、皆が働きやすい明るく楽しい職場にしていきたいと思っております。

## カイゼン事例②

## 生活支援担当のカイゼン

### ごみゼロミッション始まりました！！

#### モラルに訴えるだけではだめ！ 政策誘導が必要なのだ！！

生活支援には、各ラインにごみ箱が配置されており、その数はなんと24個もありました。窓口呼び出された時に急いで、ごみ箱を蹴ってごみが散乱し、そもそも、ごみの分別もできず、何度も呼びかけましたが、カイゼンされずにきました。

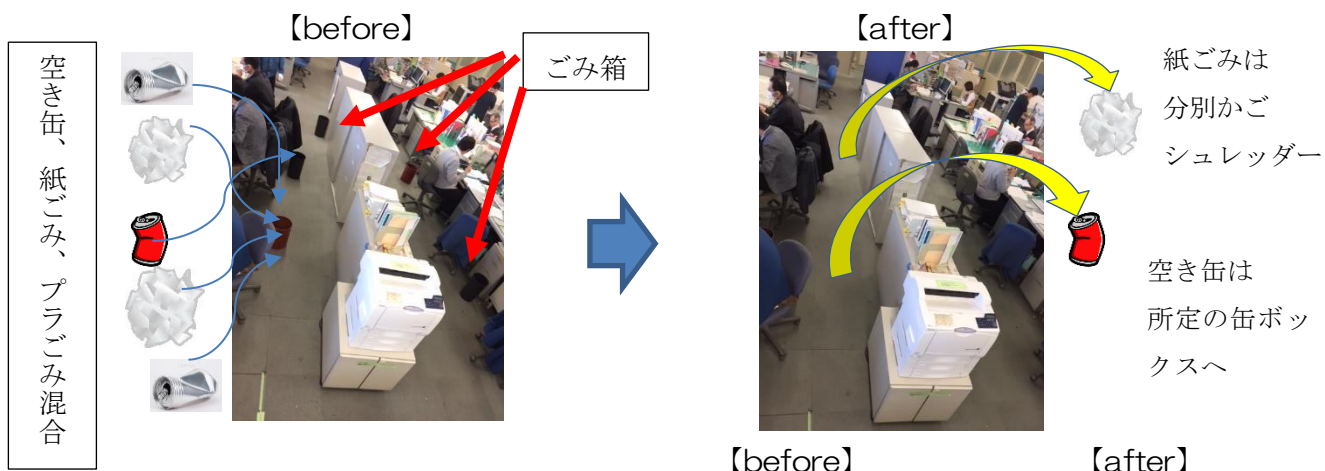
職員一人一人が分別を意識して大人の行動をとればよいと考えられてきましたが、「わかっちゃいるけどやめられない」状態がいたずらに続いてきました。

しかし、この手の課題は、人の意識に呼び掛けても習慣であり、中々、カイゼンされないのです。ごみ問題から分別等が謳われたり、ごみの量が多すぎて消却も廃棄もできない大量消費大量廃棄の時代に当初のカイゼンは意識づけから始まりましたが、モラルに呼び掛けても一向にカイゼンは図られなかったのです。このため、多くの自治体では、ごみの有料化やごみ袋の透明化、分別していないと回収できないシステムとして、政策誘導により社会でリサイクル、リユースが常識化されました。

そこで、環境委員会で議論を行い、結局、ごみ箱をすべて撤去するという政策誘導で、ごみの減量化と分別をすることにしました。こうすることにより、職員は否応なしに対応せざるを得なくなります。

環境委員会で確認したことをお試し期間として2か月経過したのち、職員から意見集約を行い、特に不便さや苦情も出なかったため、生活支援のカイゼンチームである「チーム支援」の議論を経て最高の意思決定機関である管理職会議において「ごみゼロミッション」が決定されました。

所内にあったごみ箱 24 個撤収



★ごみ箱を無くしたことにより、ごみを極力、出さなくなり、捨てに行くという行為が、所定の分別ボックス等を意識できるようになった。





## 問題解決はカイゼンではない《後編》

2度にわたり問題解決とカイゼンの違いを述べてきましたが、問題解決とは、本来しなければならない課題を解決することであり、一方、カイゼンは、現状の実務に解決しなければならない問題とは違い、現行の実務をよりよくしたり、市民サービスをよりよくすることです。窓口サービスに関わる「星とり」格付けなどがカイゼンにあたります。

では、なぜ職員は問題解決とカイゼンの違いを理解することができなかつたのでしょうか?

それはこの数年間、大阪市が抱えてきた問題があるからです。前編で述べましたが、当市ではあまりにも急激に職場環境が変化する過程で、職員のモチベーションの低下や職員数の激減等についていけなくなったことから問題が隠れて進行してきたのでは?と私は考えています。もちろんそれ以外の要素もあるとは思いますが、以前なら余裕があってこなせた仕事でも、今は余裕がなくいつの間にか、あっという間に問題が山積してしまった。厳しく指摘するなら手をつけずに放置されてきたと考えています。

大阪市の不適正事務の中で、一つの特徴的なこととして、一個人に任せてしまい引継ぎがなされず、組織的な対応ができずに後々、問題となったケースが多いことから推測できます。

別の角度から誤解を恐れず言いますと上司が部下に気を使い、「精神的に追い込むことになる」とか、「パワハラと言われる」とか気を使いすぎているのも一因だと思います。組織的な対応ということができなかつた、上司にしても部下にしても自身・個人に押し付ける風土があったと思います。

### ★カイゼン活動が「問題の見える化」を

話を元に戻しますが 5S・ムダどりとカイゼン活動の推進が言われた時に、5Sについては、整理・整頓・清掃などで比較的簡単に取り組むことができますが、一方の業務等のカイゼンは、カイゼンに着手する時に何から手をつけよう

かと業務を見つめた時「問題の見える化」が起こり、そのために問題が顕在化し、まずは問題解決から始めたため、それを事例紹介するとカイゼンではないと指摘されたのです。

### ★それはカイゼンではないと言われても…

#### 問題解決せずにカイゼンは進まない!!

私が 8 年前に生活支援に来た時は職員同士の雰囲気が悪く、市民に対しても「キツイ」言葉が出る殺伐とした職場でした。急激に増加する被保護者に人員配置も追いつかず、新しく配置された職員が丁寧に教えてもらえる余裕もなく、我流処理が横行し不適正な事務が多かったと思います。それは当時の局監査の指摘率が 6 割近いことでもわかります。半分以上が適正に事務が行われていないとの指摘です。

その頃は問題解決ばかりやっていた気がします。ある程度、自分なりにカイゼンをやれていると思っていても「それは問題解決ですよ」と何度も言われました。でも、私は問題解決を放置したらカイゼンは進まないと思っています。まずは問題解決が先であり徹底的に問題解決した後に、その手法や着眼点でカイゼンも延長線上に進めることができると思います。

私が生活支援に来た時は、不正受給の発見など徹底した適正化の時代でした。私が来て 3 年経った頃に「適正化は時代遅れで、今後は福祉的視点に立った行政を」と宣言。当時は意識していなかったのですが、今ではこの私の発言そのものが問題解決からカイゼンに舵を切った瞬間だと感じています。ちなみに 4 年間、指摘率の低さで 1 位~3 位の市トップクラスを誇っていることもカイゼンが進んだ証明です。

花田区長は赴任して間もなく、最初の改革支援チーム会議で「問題解決でも構わない、問題解決もどしどししてほしい」との趣旨の発言をされました。並行して問題も解決しつつ、終わりのなきカイゼンへと進むことを願っての発言と思います。今後ともカイゼンと共に!!