

旭区役所



カイゼン通信

- * 改革カイゼンセミナー始めます(予告) P1
- * カイゼン事例①保健・子育て支援担当 P3
- * カイゼン事例②住民情報・戸籍担当のカイゼン P4
- * カイゼン事例③ASP 導入の検証報告 P5
- * カイゼン なぜなぜ?コラム P6

Vol.8「人事異動は自分自身を

カイゼンするチャンス」

平成 30 年度 4 月号

発行 旭区役所改革支援チーム 発行責任者 佐野雅哉

人事異動が終わっても、カイゼンはまた始まります

【改革カイゼンセミナー始めます】(予告)

改革支援チーム 佐野雅哉(保健・子育て支援担当)

4 月に入り新年度がスタートしました。旭区でも人事異動も終わり、新たな体制がスタートしています。

大きな異動の年にあっても行政の質を落とさず

旭区では転入者が 30 人程度で区役所職員数の 1/6 にあたる職員が入れ替わったこととなります。また、区内での異動も含めると述べ 50 人を超える職員が異動・配置換えしたこととなり、今年度は旭区としては近年にない、かなり大きな人事異動だったといえます。

人も大幅に入れ替わり、今は日々の業務をこなすことにも追われつつ職場では異動に伴ってバタバタしている時期だと推測されます。(バタバタに追われカイゼン通信も発行が大幅に遅れました。言い訳過ぎでゴメンナサイ)



大きな異動の年であっても行政の質を落とさないよう職員ががんばって働いています。

新規採用の方は、まだまだ仕事の中身もわからず、先輩職員たちの「優しい指導」のもと公務員生活のスタートを切ったと思います。旭区はいい職場ですよ。

人の配置が換わってもカイゼンの質を落とさず

さて、5S・ムダどりをはじめとするカイゼンは、平成 28 年度に市政改革プラン 2.0 で正式に大阪市の施策として取り入れられ各所属で取り組みが始まりましたが、旭区では全庁的な取り組みとなる 4 年前の平成 24 年度から本格的に 5S・ムダどりのカイゼン活動を進めてきました。

新規採用はもちろんのこと、局間異動で来られた方も所属によってはカイゼン活動に対する温度差もあり、5S・ムダどりを知らない方もおられると思います。また、長く旭区にいる職員の中にもまだまだ、5S・ムダどりを正しく理解していない人もいます。

旭区ではカイゼン活動を進めてきましたが、新しい人もたくさんおり、また、配置換えで新しく

仕事を覚えないといけない職員も多いのでカイゼン活動は停滞する可能性もあります。

しかし、カイゼン活動は業務外業務ではなく、旭区では日々の業務の中で、常にカイゼンを意識するカイゼンマインドを培ってきたと思いますから、カイゼン活動も質の低下を招かないようにしたいと思います。

旭区・カイゼンのめざすもの➡行政品質の向上

カイゼンは、なぜ大阪市の政策に加わったのか、旭区ではなぜカイゼン活動を続けるのか、それは、①職員定数の削減②ダブルミッション等の業務の多様化と業務量の増大③給料体系の変更④職員のモチベーションの低下④職員欠員の増加等々によるさらなる繁忙状況等があり、このままでは行政品質の低下を招くと考えたからです。これらは業務の遅延など不適正な事務につながっていたと思います。この状況はカイゼン活動と同じく「業務の標準化」の推進にも関係しています。そこで、旭区では5S・ムダどりのカイゼン活動により行政品質の向上をめざしたのです。

旭区がめざすもの

・区民本位

組織の目的と戦略から顧客満足のあり方を構築し、それを追求する。

・独自能力

業界横並び、業界常識にとらわれることなく独自の見方や独自の能力を作り出す。

・職員重視

深く考え挑戦し学び続ける職員を育て、自由に発想し対話できる組織を作る。

・社会との調和

組織が社会性を追求し、それを高めることで組織の思考能力を高め、適切なガバナンスを自律的に作りあげる



行政品質の向上

全職員を対象に「改革カイゼンセミナー」をGW明けに開催します！！

旭区は5S・ムダどりを進めてきましたが、それが効率化や事務の標準化としてとらえてきた方もたくさんいると思います。しかし、それは単に事務の効率化にとどまらず、上述してきた行政クオリティーの向上と理解してきた職員は少ないと思います。4年間カイゼン通信で取り上げてきたカイゼン活動の報告は、一部を除いて整理・整頓の5S事例がほとんどであることから、再度、知っている人も知らない人も全職員にカイゼン活動の目標と、そして今後のさらなるカイゼンを進めていくために、GW明けから全10回程度に分けて「改革カイゼンセミナー」を開催します。

カイゼン事例①

保健・子育て支援担当のカイゼン

平成 29 年度の保健・子育て支援担当のカイゼンを振り返ります。

平成 29 年度は、分館のカイゼンに力を注ぎました。乳幼児健診における夏の暑さと冬の寒さを何とかしようと、夏は、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。そして冬は、手作りの風除けカーテンを作り、寒さ対策をしました。

また、分館での執務を効率的に行えるよう、5S に努めました。

【H29 年度取り組んだ分館のカイゼン事例】

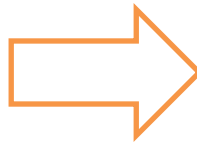


【H29 年度末に取り組んだ整理・整頓・活用事例】

《Before》



《After》



左上の写真は、旧保健所長室の写真です。所長机もそのまま、15年前から物置的に使われてきました。来年度から健診項目が増えることで部屋が不足するため、この部屋を健診に使用できるよう片づけました。

以上のように、分館のカイゼンに力を入れてきました。

お金があれば、設備を更新して、冷房も暖房も効くように直して済む話です。しかしお金がない。だから何とか皆で工夫して解決しました。これからも続けます。

また、旭区では、5S が進んでいます。皆の机の上はいつも綺麗で「習慣化」もできています。しかし分館は、目が届かない分、5S は難しかったのだと思います。5S は、間違いや口スを減らすこと、そして仕事を楽にすることにつながります。しっかりそのことを意識して「習慣化」していきたいと思います。

カイゼン事例②

窓口サービス課（住民登録・戸籍担当）

H29年度のカイゼンと取り組みについて

窓口サービス課として、来庁者の方がスムーズにお手続きし、お帰り頂ける様に日々の業務に精進しております。そのなかで、今年度取り組んだカイゼン活動の一例を紹介します。

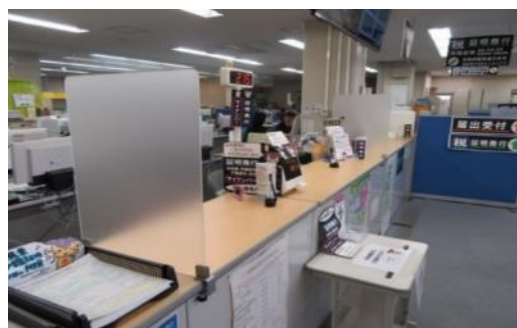
●カイゼン活動① 証明書発行窓口、税証明窓口にデスクトップパネルを設置

証明書発行窓口、税証明窓口にプライバシー保護のためデスクトップパネルを設置。

【カイゼン前】



【カイゼン後】



●カイゼン活動② 記載台にデスクマットを設置

記載台が経年劣化していたため、デスクマットをひくことで見栄えをよくする事に加え、住民票・戸籍請求用紙の記載例を挟み込み、市民の方が請求用紙をスムーズに記載できる様にカイゼンを実施。

【カイゼン前】



【カイゼン後】



ASP(Active Support Plan)

導入の検証報告

福岡 順子(生活支援担当 査察指導員)

平成 29 年度は、旭区の生活支援担当として大きな節目の年だったのかもしれませんが。

佐野代理からカイゼンが進んできたので、これからは職員が福祉的視点を持ち「私、福祉がしたい」という職員を育成したいとの思いから ASP(能動的支援のための援助方針)の提案を受け、福祉職員を中心に ASP 策定委員会を設置し ASP を導入しました。

改めて専門的な知識の活用が必要と

ASP シートの策定過程では、これまでのケースワークの問題点を出し合い、援助方針の効率化・標準化により、ケースをとりまく環境や抱えている課題等を考えず機械的に処理し、訪問も訪問率をあげるため悪く言えば「目的を持たない」訪問も相当数あることに改めて気づきました。

また、生活支援の実務に入るとその業務量や覚えなければならない実施要領上のことも多く、そしてすぐ対応が求められることから、福祉職員として大学等で学んだ福祉に関する専門的な知識を活用することなく、むしろそれを忘れていたことに気づきました。改めて専門職としての経験や立場が問われた気がしました。

査察指導員(SV)としての役割も重要

また、実際に ASP シートを活用する段階で SV としての技量も問われました。エコマップからそのケースの抱えている課題、ケースの得意とすることや不得手なこと、問題などを正しく CW が認識して取り上げているのか、そして、正しい目的と方向性を示せているのかなど CW とのヒアリングを通じて、アドバイス・助言など SV の役割も重要で、これまで SV として自分自身が機能してこなかったのでは?と再確認ができ、ASP 導入でそれらのことを意識した助言・指導ができるようになってきたと思います。

ASP 導入の検証を実施

今年 2 月 22 日、H30 年度に向けて、ASP シートの使い勝手や ASP 導入について全 CW から意見をまとめて検証会を実施しました。CW の意見は環境因子をあげるエコマップをフリーに書きたい、繋ぎたい社会資源をもっとかけるようにしたいという高度な要求もありましたが、「パット見てその人と環境や課題がわかりやすい。ケースを見直す機会になった。期限を区切った振り返りがしやすい。」など好評も多く寄せられ、なにより全 CW が使えるシートとなっていることがわかりました。意見集約をもとに検証結果としては、今後も修正せず、そのまま適用していくことが確認されました。

簡易エコマップ付 ASP シート

| | |
|---|---|
| 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 | <医療・福祉関係> <家族・友人・知人・その他の社会資源> |
| ケアマネ | 長男 旭 B夫(同居していない)主簿 |
| ヘルパー等介護サービス事業者 | 長女 大宮 A子 |
| 地域包括 | 本人 |
| グループホーム等認知対応型施設 | あんしんサポート |
| 地域福祉・高齢者虐待相談(後から記入) | ブルダウメニューで選択します。 |
| 健康・通院状況 | △ 医療機関通院、デイサービス通所等は問題ないが、認知が出現してきた。 |
| 生活状況(衣食住) | ○ 住環境は特に問題ない。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 |
| 金銭管理 | × 長男が管理するが介護事業者から滞納しているとの苦情あり。長男が使い込んでいる可能性がある。 |

ASP を活用したケース研究会を実施

また、3月22日には、ケース研究会において、ASP を活用したグループワークを開催しました。

事例発表した CW からは、他の CW からの意見が援助困難ケースへの支援の気づきになったとのことで、今後もケース研究会では ASP を用いた事例検討会を開催してきたいと思っています。さらにケース診断会議等に利用するなど、あらゆる場面で ASP を活用していきたいと考えています。

3/22 グループワーク



【ASP 導入の効果事例】

父(高齢者)：頑固で保護再開を拒否
内臓疾患あるもお金なく未受診
子(40歳)：精神疾患あるも受診せず
引きこもり。※父は指示違反で個人
廃止も父が子の世話をしてきた。

ASP で目標設定

父の世帯復帰と
受診。子の引き
こもり等の解消

事件発生

父が病気悪化で緊急搬送・長期入院となる。CW は ASP により常に機会を窺っていたので、ケース診断会議を開催し即、職権で父を世帯復帰。

子は ASP 目標へ向け前進

子は一人になったことで CW の支援・ASP で保健師、医師、障がい者支援センターに繋がり自分で動くことを覚え、出来ることが増えてきた。CW の迅速対応に頑固な父から「ありがとう」の一言あり。

ASP 導入で、仕事の在り方を見直すきっかけに

ASP 導入はこれまでのカイゼン活動の 5S・ムダどりから発展して、佐野代理が言われていた行政の在り方、質の向上に結び付くものだと確信しています。最後に、忙しい中、ASP シートの案を考えた策定委員の皆様、そして、ケースワーカーとは何かを見直すきっかけを作ってくれた佐野代理に感謝しています。今後も自分自身もそうですが後輩職員を含め、福祉職員としてみんなが専門性を生かす仕事をしていきたい、そういう職場を作りたいです。

カイゼン なぜ?なぜ? コラム Vol.8 編集デスク 佐野 雅哉(保健・子育て担当)



人事異動は自分自身をカイゼンするチャンス

今年、旭区は過去になかった大きな人事異動の年で私も8年間在籍した生活支援を離れ保健・子育て支援担当に転勤。さて何からカイゼンしようかなと思っています。しかし、異動した人の中に「なんでこんな部署に」と愚痴を漏らす人もいますがモチベーションの低下が気になります。でも、こんな話を聞きました。後にトヨタで「カイゼンの神様」と言われた人がいて、その人が若い時に食堂等の管理部門に異動となり、「なんで俺がこんな所に」と当初は腐

ったそうです。しかし、彼はそこでカイゼンを諦めなかった。食堂の残飯の量の多さに目を向け、職員の好みや傾向を分析し、材料のムダをなくす献立やシステムを作り上げ、経費削減と職員に喜ばれる食堂にカイゼンしました。これがきっかけでカイゼンを進めその後、重役になったそうです。このように最初はショックでも人事異動は、自分自身をカイゼンするチャンスと捉えてみてはどうでしょうか。みなさん腐るより新しいことにチャレンジしましょうね。