



カイゼンで業務を見直すべき視点の「7つのムダ」と、カイゼンのヒントである「5S」「パソコン操作能力のUP」を紹介するとともに、現在のチラシ等の印刷物に偏重する周知方法をカイゼンするための検討会についてお知らせします。

7つのムダ

「カイゼン」とは、ムダを省き、それによって生じた時間や予算を、本当に必要な業務にじっくり活かすことです。

トヨタ式カイゼンの本質の一つは「ムダを取る」ことにあります。「作りすぎのムダ」や「不良のムダ」「在庫のムダ」など製造現場で生まれる「7つのムダ」を定義し、それらを徹底的に無くすことです。以下は、私たちの職場にもある「7つのムダ」の事例と、カイゼンのヒントです。

7つのムダ

事務系業務でのムダの事例

カイゼンのヒント

①作りすぎのムダ (やりすぎのムダ)

- 資料・パンフなど必要以上に作成していないか。
- 不要な会議を行っていないか。

「必要な時に必要なものを必要なだけ」という考えで。「今後のため」「念のため」はムダを増やす恐れがある。

②手待ちのムダ

- だれが手待ち状態になっているかわからず、仕事が平準化されていないのではないか。
- 上司の決裁・指示を待っている状態が多くないか。

- ・ミーティング等で現況を把握し、業務の平準化を図る。
- ・決裁時間を定時にとる。

③運搬のムダ (情報伝達のムダ)

- 動きにくい動線のレイアウトとなっていないか。
- 運搬(移動)する必要性があるのか。
- 情報を必要としていない人にも伝達していないか。

移動に係る時間、必要のない情報伝達は極力減らすようにする。

④加工そのもののムダ (作業そのもののムダ)

- 法令やシステムの変更により、必要のない作業を行っていないか。
- 資料などで、過度の加工などをしていないか。

「そもそも、なぜこれをしているのか？」という「目的」を意識し、必要性を考える。

⑤在庫のムダ (作業待ちタスクのムダ)

- 必要以上の物・資料を持ってないか。
- 仕事を抱えすぎていないか。

- ・作りすぎ(買いすぎ)を抑える
- ・後の業務、期限を意識して優先順位をつけるようにする。

⑥動作のムダ

- 資料やデータを探したり、調べるのが恒常化していないか。
- 資料作りに時間がかかってしまう。

- ・「5S」により、すぐ書類等を出せるようにする。
- ・「パソコンの便利機能」の活用

⑦不良をつくるムダ (作業ミスのムダ)

- 協議や指示の不徹底により、資料作成時の修正、作り直しが発生していないか。
- 市民への通知等での誤封入

「資料の作り直し防止」には「事前指示の明確化」を図る。「誤封入防止」には「窓あき封筒の活用」を図るなどミスの起きにくい仕組みづくりを考えるようにする。

会議のムダ
メール対応のムダ
連絡ミスのムダ



ほかにもいろいろなムダがあります。
カイゼンはムダを省くことから
あなたの職場のムダを探して、身近なところからカイゼンに取り組んでみましょう。

ウラへつづく

5 S（整理・整頓・清掃・清潔・しつけ）

5 Sとは整理・整頓・清掃・清潔・しつけ（習慣化）のローマ字の頭文字からきています。企業の日常業務や改善プロジェクトなどを支える基盤となり、自治体でも改善活動の一環として取り入れています。

【期待できる効果】

職場環境の向上

仕事の効率UP

「ムダ」の明確化

サービスの質向上

職員のモチベーションUP

清潔

3 Sを維持

整理

不要なものを捨てる

整頓

要るものを使いやすく置く

清掃

異常や不具合がすぐ見つかるきれいな状態

しつけ

自らが率先して行うことができる

パソコン操作能力のUP

パソコンでの操作能力をUPして、業務の時間短縮ができます。代表的ですぐに効果のできる「ショートカットキー」の一部を紹介します。1回当たり2秒の平均短縮時間で、1日50回毎日使用したとして毎月35分の時短が見込めます。

Ctrl + C = 選択した範囲のコピー

Ctrl + V = 選択した範囲の貼付け

Ctrl + X = 選択した範囲の切り取り

Ctrl + Z = 元に戻す

Ctrl + S = 上書き保存

Ctrl + P = 印刷

◎使えるエクセル技の数々が掲示板に掲載してあります。是非、活用しましょう。

ガルーンの掲示板>共通掲示板>長期掲示板>エクセルの使い方 2014. 8. 1

カイゼンの現場

チラシ、パンフレット等の印刷物による周知方法の見直しをするため、関係各課の若手職員による検討会が計4回行われました。

現状は、施設の窓口配置された印刷物が、配置部数に対して1割程度しか市民の手元に届いておらず、さらに、印刷物の種類の多さから、市民の方に見やすくわかりやすい配置が難しい状況でした。

検討会では「情報の集約化」「ウェブサイトの活用」「配布依頼時の依頼書の定型化」等が話し合われました。

参加者からは、「周知の目的を改めて考えることができた。」「市民の立場で考えることができた」などの意見がありました。



・施設の窓口等に配置する周知用印刷物の種類

常時100～200種類

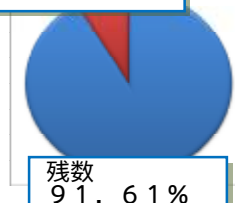
・印刷物の配布部数割合 調査結果

配布部数
9.94%



残数
90.06%

配布部数
8.39%



残数
91.61%

2014. 5. 27～6. 25 の30日間の数量調査

4施設（富久山行政センター、逢瀬行政センター、桃見台地域公民館、中央図書館）における全種類調査

※ただし、市政情報センター含むと配布部数45.03%の配布割合

40公民館において18種類のみ調査

※「広報こおりやま」は41.21%
ほかは、20%未満の配布割合

「事務の悩みはあるけど、どうカイゼンすればいいのかわからない」「他の所属ではどうしているの?」などの悩みについて情報提供をお願いします。「カイゼンの事例」の情報提供も引き続きよろしくお願いします。

総務部 行政マネジメント課 担当 柳沼・宮本

電話 924-3431 メール 行政マネジメント課あてガルーングループメールで

・カイゼンに関する情報は、ファイルサーバーで公開します。行政マネジメント課共有>公開