



今回は「カイゼンの一歩」である課題のを見つけ方と、「カイゼン方法」を事例を交えて紹介するとともに、「カイゼンの現場」では、うねめ保育所の取組みを紹介します。

カイゼンとは仕事を「楽」(らく)すること

「仕事を楽する」なんて「え〜っ」と思うかもしれませんが、工夫次第で「楽」できるんです。

「我慢」してなんとか乗り切るよりも、少し「考えて」仕事を「楽に」「早く」「効率UP」しませんか？

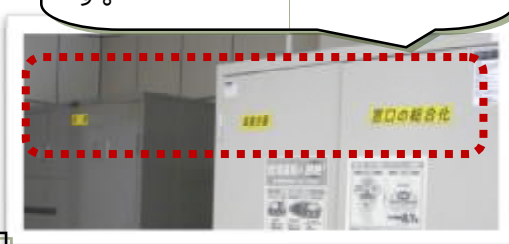


カイゼンの一歩は「不」のつく仕事を探すこと

不都合、不便、不安、不満、不快・・・。言い換えれば、「やりにくい」「わかりにくい」「間違えやすい」「手間がかかる」といった仕事はありませんか。

こうした仕事を「しやすく」「わかりやすく」「間違えないように」「簡単に」していくことがカイゼンなのです。

どのキャビネに、何に関する書類が入っているか表示して、書類の場所を「わかりやすく」しています。



カイゼン方法は「やめる」「へらす」「かえる」から

「不都合」「不便」「不快」・・・に感じたら、その仕事を「やめる」「へらす」「かえる」ことを考えましょう。その際、大切なことは「そもそも、なぜこれをしているのか？」という「目的」を意識すること。

「目的」を意識すると、「やめていいもの」「へらしていいもの」「かえていいもの」が見えてきます。

まずは、その仕事の「目的」を意識して、「やめる」「へらす」「かえる」からはじめませんか。

「やめる」「へらす」「かえる」の庁内カイゼン事例

やめる

入札参加資格申請の対面受付

Case 1

平成24年10月
契約課

Befor

入札参加資格申請を受け付ける際、対面受付とし、申請者を受付担当の前に座らせ、書類のチェックをしていた。

混雑時は受付対応の人員を増やして対応しなければならず、職員は通常業務を残業により対処せざるをえなかった。

After

対面受付による書類チェックをやめて、書類を受け取るのみとし、その後チェックするようにした。

good!

カイゼン後は、①受付対応の時間を削減②通常業務、書類審査にそれぞれ集中して取り組むことができて効率性が向上した。また、申請者も受付時に長時間待つことも無くなり、苦情が減った。

へらす

チラシは電子で

Case 2

平成26年4月
市民・NPO活動推進課

Befor

チラシを数百枚印刷し、行政センター、公民館へ数枚ずつ送付していた。

After

チラシのPDFを、ファイルサーバーに掲載し、必要枚数を各所属でプリントアウトするよう依頼した。

good!

チラシ印刷、送付にかかる時間と不必要な用紙を削減することができた。

Befor

国民健康保険課では、国民健康保険・後期高齢者医療保険・国民年金の3つの異なる制度を取扱っているが、系のレイアウト配置が、国保税係と給付系の国民健康保険制度を取扱う系の間に国民年金係があり、職員の動線にロスがあり、かつ市民にわかりにくい窓口だった。

After

カウンターの移設も含め、課全体のレイアウト変更を実施した。

good!

係間の連携がスムーズになり、かつ市民にわかりやすい窓口となった。



カイゼンの現場



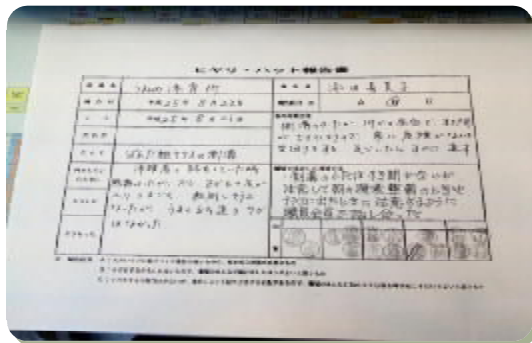
「カイゼンの現場」第2回目は、うねめ保育所を訪問しました。現場では欠かせない「ヒヤリ・ハット報告書」の活用です。

うねめ保育所では、現在は1歳児から5歳児まで97名の子ども達が元気に過ごしており、添田所長を筆頭に臨時保育士を含め15人の職員が子ども達を温かく見守っています。

ヒヤリ・ハット報告書

子ども達の安全を守るため、ヒヤリ・ハットの報告は欠かせないものとなっています。

人命を預かっており、大きな事故が起きては取り返しがつかないことから、職員一人一人が「あれっ?」と思うことを報告書にして、保育所職員で情報を共有しています。



ヒヤリ・ハットからのカイゼン

うねめ保育所は、住宅地に囲まれており、保育所を囲む道も2台がやっとすれ違う狭さのため、送迎について、交通安全のため、保護者の協力を得て保育所独自の一方通行のルールを作っています。少し遠回りとなるが、保護者も安全を認識し、きちんとルールに従っているとのこと。

そのほか、冬期の子どもの預かりにおいて、屋根からの落雪対策のため、通常土足禁止のベランダを冬期間のみ土足でも入れるようにして子どもと保護者の安全確保に努めています。

これらは、ヒヤリ・ハットの報告から、職場で話し合いながらカイゼンをしてきたものです。

「子ども達と過ごすことは本当に楽しい」と話す添田所長。

子ども達の安全を守るため、日々「ヒヤリ・ハット」に目を光らせ、危険の根を無くすためカイゼンする姿に頼もしさを感じました。

事務ミスが起きない仕組みづくり

事務ミス防止にも、事故の未然防止と同じことが言えます。

「1つの重大事故の背後には29の軽微な事故があり、その背景には300の異常が存在する」ハインリヒの法則があります。他所属の事務ミスでも、自分の仕事でも起こりえることを想定し、「ミスが起きない」仕組みづくりを常に考えていきましょう。

カイゼンについての情報を探してます。『小さい改善』『ほかの職場の改善を参考にした』でも大歓迎。電話・メールで下記担当まで連絡下さい。取材のため職場訪問することがあります。

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