

5月 ひとり1改革運動 5月

「身近な業務を見直して、行政サービスを向上させよう！」改革賞

若手職員を中心とした、みぢかな改善への取組

【東部健福BIPチーム(東部健康福祉センター)】

※B: business(業務) I: improvement(改善) P: project(プロジェクト)



東部健康福祉センターの若手職員が中心となり、非常勤職員・臨時職員も交えチームとして、身近な業務改善を考え、工夫事項を共有し、身近な業務の改善に取り組みました。

その結果、新児相システム運用虎の巻の作成、児童措置費納付金の督促状発送事務にかかる新たなチェック方法の確立、また、食品等の営業許可証交付講習会の案内方法の変更など、身近な改善の取組件数43件、経費節減72万円超、時間節約490時間以上という多くの改善実績を残しました。

身近な業務の改善により、県民サービスが向上した点は？

・児童相談所の相談援助業務について、新児相システム運用虎の巻を作成したことにより、全県児相職員のシステム操作能力の平準化が図られ、本来の相談援助業務に注力できるようになりました。

・児童措置費納付金の督促状発送事務について、新児相システムに順応した新たな誤発送防止チェック方法を確立し、本課を通じて他の健康福祉センターとも情報共有したことで、全県的に誤発送防止チェックがされるようになり、県民への損害や県への信頼喪失リスクを未然に防ぐことができました。

・食品等の営業許可証交付講習会の案内方法について、ハガキ案内をやめ店舗検査時に直接伝達することで、受講率が上がりました。

工夫した点は？

身近な業務改善に取り組む環境づくりの一環として、多忙な職員も負担感なく取り組めるように、独自の「身近な改善成果とりまとめ票」を作成し、DBへ入力する手間を省きました。また、新規採用職員には、直接呼びかけを行ったほか、DB入力方法の伝授をすることで、チーム丸となって取り組みました。

今後の取組は？

せっかく立ち上げたチームなので、1回限りで終わることがないように、今回の取組で築くことのできた職員同士の横の繋がりで、引き続き、継続して身近な業務の改善に取り組んでいきます。

【QCサークル アスモ株式会社 鈴木 徹 様 から一言】

若手職員の「とにかく始めてみよう」の行動による、改善がやれる環境づくりやみんなが取り組める仕組みづくりを通じて所属の垣根を超えた活動に発展しており、「身近な改善」の定着が感じられます。又、若手職員が一人ひとりに直接呼びかける等、ひとり1改革運動普及への努力により大きな広がりが出来ており、今後、働き方改革にもつながるものと期待しています。

【静岡県立大学 西野 勝明 特任教授 から一言】

ひとり1改革のモデルとなる事例です。実務経験の少ない若手職員は、県の多様な業務を苦勞して覚える中で改善点に気付くことが多いですが、グループで情報共有し討議することで対応策が向上していきます。幅広い業務が平準化等により生産性が高まりました。本取組が全庁的に広がることを期待されます。