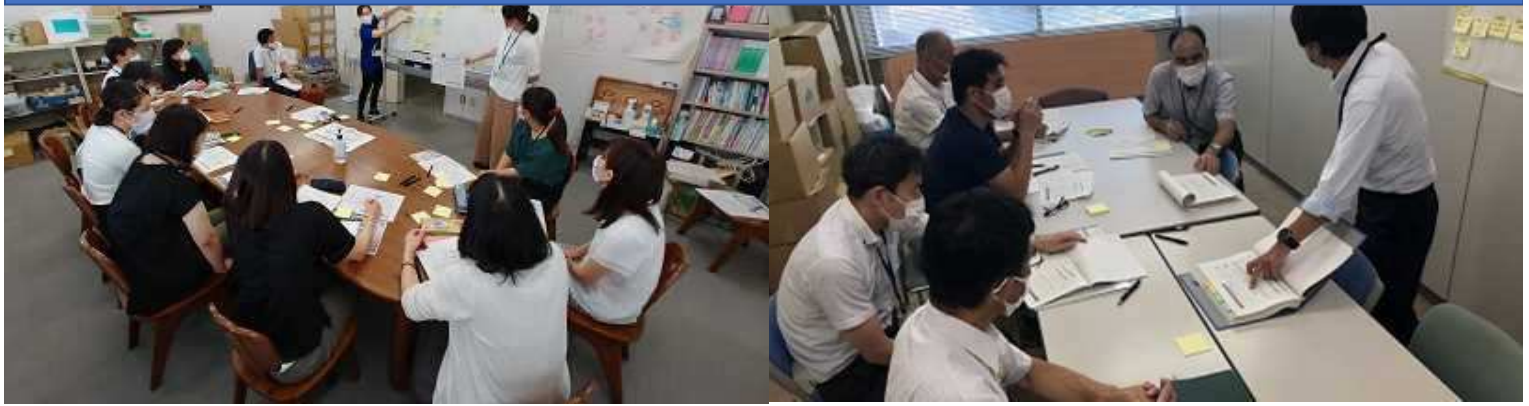




# 令和2年度業務改善活動 活動事例集



## 令和2年度業務改善活動

### 実施所属

所属	頁
健康指導課	P 1 ~ 6
廃棄物リサイクル課	P 7 ~ 11
福祉指導課	P 12 ~ 17
西部農林事務所総務課	P 18 ~ 22

# 健康指導課 業務改善活動



## 現状と課題

- ・ 班内で**情報共有**や**相談**をしたいが、**時間がとれない**
- ・ **経験の浅い職員**について、**対人スキルの標準化**を図る
- ・ **業務マニュアルの見直し**や**所属向けの手引き**が**不十分**
- ・ **職員と向き合う時間**をもっと**大事にしたい**
- ・ **個人情報などの書類が多い**ため**管理**や**保管**が**難しい**
- ・ 個々が作成した**ファイル等の共有**が**できていない**

# 業務改善体系図

上位目的

職員が明るく健康で、いきいきと働き続けられる職場づくり

目的

長期療養者を減らす

不調の予防

不調の早期発見・早期対応

職場復帰と再発予防

目標

衛生担当者と当課課員が、共通認識を持って対応できるようにする

課員が専門性を発揮するための相談・情報共有時間の確保

KGI

支援する所属と当課課員双方の満足度向上

課題

(運用面) 効果的で的確な支援を行う

(質の向上) 情報共有を充実し、職員のスキルを向上

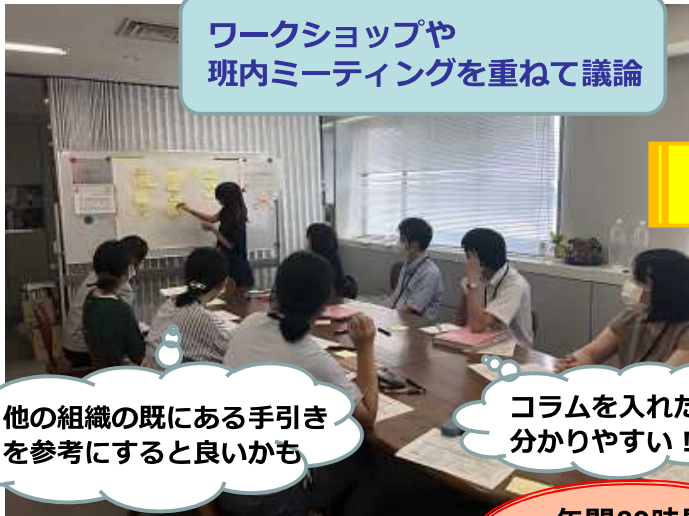
(環境改善) 情報検索の時間短縮

## VMボード(取組進捗管理)



# 長期療養者支援の手引き

- ⚠ 長期療養者支援について所属からの相談に多くの説明を要し、時間がかかる
- ⚠ 療養開始から職場復帰までの所属の支援がわかる具体的な手引がない



ワークショップや  
班内ミーティングを重ねて議論

他の組織の既にある手引き  
を参考にすると良いかも

コラムを入れたら  
分かりやすい!

年間89時間  
削減

## 効果

- ・各班員の考えや想いを共有し、手引に落とし込むことで所属への支援内容が班内で標準化された
- ・長期療養者支援に対する所属の理解を深められるツールが出来た

班員全員で分担して手引きを作成!

所属と共通認識を持って連携して支援  
+  
個別の相談等に時間を当てられるようになった

# ケース対応事例集整備

- ⚠ 班内で情報共有や相談をしたいが、出張等で不在の人も多く相談できない
- ⚠ 経験の浅い職員は判断に悩むケースもあり、対人スキルの標準化を図りたい

《実践1》  
定期的に班内のミーティングを実施（2週間に1回）  
・業務の進捗や予定を情報共有  
・対応が困難な事例について検討や相談を行う

《実践2》  
対応が困難な事例を対応集にまとめて情報共有  
・定例ミーティングで事例検討を行い、対応事例集にまとめて情報共有

事例検討や勉強会を  
続けていきます!

## 効果

- 事業の進捗管理の徹底
- ケースにおける情報共有の充実
- いつでも相談できる体制の整備
- 班員の対応スキルが向上



### 《検討状況》

- 1月14日
  - ・メンタルヘルス検討会で3事例を発表
- 1月18日
  - ・定例ミーティングで別事例1件も検討
- 4月以降
  - ・勉強会の開催を検討

# 健康管理システムの活用

- ⚠ 定期健康診断の健康管理区分は、各部署総務課を通じて紙で通知していた複数回に分けて通知されるため、情報が所属に十分に伝わっていない様子

## 改善

- ①SDO上の健康管理システムの活用により、衛生担当者が自分のパソコンで健康管理区分を確認できるようシステムを改修（令和3年5月予定）
- ②長時間労働面接の結果や保健指導の結果もシステムに反映する

## 効果

- ①職員の健康情報がシステムに集約され、所属職員の健康管理区分の正確な把握と、健康状態に応じた的確な配慮が可能となる
- ②長時間労働面接の実施状況の確実な管理ができる

年間52.5時間削減

職員番号	氏名	所属	年齢	健診種別	健康管理区分	状況
0000001	野間 0000001	中部健康福祉センター	60	一般健診	D1	【最新区分】未確定
0000002	野間 0000002	鶴田土木事務所	57	一般健診	D2	【最新区分】確定
0000003	野間 0000003	医療政策課	57	一般健診		
0000004	野間 0000004	浜松技術専門学校	59	一般健診		
0000005	野間 0000005	静岡財務事務所	58	一般健診		
0000006	野間 0000006	清水技術専門学校	58	一般健診		
0000007	野間 0000007	富士財務事務所	58	一般健診		
0000008	野間 0000008	富士森林事務所	63	一般健診		

# 共有フォルダの整理

- ⚠ 作成した書類やファイルを個々で管理しており、班員に共有されていない
- ⚠ 人事異動などで担当が変わると、対象書類を探すのが大変

## 《共有フォルダの整理案》

- 令和3年度に作成するファイルから適用1番上の階層は年度とする。
- フォルダ命名ルールは、原則「重点・懸案事項」の名称・順。ただし、議会等の課内共通事項は、別途00から09までの番号で管理
- フォルダ名は、10、20等の連番を付ける  
10に関連するディレクトリは枝番的11、12追加
- ファイル名の命名ルール  
日付(西暦4桁)+内容+版数、  
つなぎ記号は半角アンダーバー  
(例)20201101\_業務改善WS\_V1.0

↑ ↑ ↑  
(日付) + (内容) + (版名)

※途中バージョンの版の名付け方は、  
V1.0、V2.0、新しいものほど大きい数字

年間100時間削減

番号	フォルダ名
10	定期健康診断
	(1) 制度全般
	(2) 健診業者の選定及び契約
	(3) 人間ドック受診者の精密検査結果の把握
20	特別健康診断(結核感染予防事業他)
	(1) 結核感染予防事業
	(2) B型肝炎予防接種
	(3) 特定業務従事者健康診断
30	特別健康診断
30	保健指導(糖尿病等腎症重症化予防 他)
40	長時間労働健康障害防止
50	職員健康相談
60	メンタルヘルス対策
	(1) 現状と課題
	(2) 職場支援特別対策事業
	(3) 職員研修
	(4) 職員健康相談(メンタルヘルス相談)
	(5) 衛生担当者メンタルヘルス座談会
	(6) ストレスカウンセリング
	(7) 職場復帰支援
	(8) メンタルヘルス検討会
(9) ストレスチェック事業	

## 効果

共有フォルダのルールを作り、書類検索が迅速なほか、異動の引継も確実！

# 相談室の環境改善

- ⚠ 健康診断結果など個人情報に関する紙文書が多く、書類が段ボールで山積み
- ⚠ 書類置き場がなく、相談室の一角に置いたままで管理が出来ていない

Before



After



効果

- ・低利用文書や不要文書の削減を行い、執務環境が改善！
- ・書類の整理により、相談スペースや収納スペースが確保

## その他の取組

### 《取組①》

#### 既存メンタルヘルス研修事業の見直し

- ⚠ コロナの影響により、集合研修が実施出来なかった。
- ⚠ 研修規模を縮小しなくてはならなかった
  - ・一部の研修事業をリモート化して開催予定（令和3年度から）
  - ・当課が実施していた一部の研修を自治研修所が行う研修に統合予定

### 《取組②》

#### 健康管理区分審査手続きの見直し

- ⚠ 長期療養者の増加により、療養者の健康管理区分審査手続きの負担が増大
  - ・2回医師の審査を経ていた健康管理区分の決定手続きを、精神疾患の場合は、審査を1回にすることで専門医の了承を得た（来年度の審査から適用）

## 業務改善に取り組んで…

- ・ワークショップを重ね「あるべき姿・ありたい姿」を話し合う中で、**支援対象の所属や療養職員にとって、どうしたら良いか**という相手目線の発想に繋がった。



- ・KGIに設定した「支援される所属と、支援する当課課員の**双方の満足度を高める**」という目標に向かい、改善を進められた。
  - ・来年度も引き続き、改善に取り組んでいく予定であり、**所属や人事管理部門との連携強化をテーマに継続して**いきたい。
-

# 業務改善活動の成果 ～廃棄物リサイクル課の活動記録～

## Contents

- ①業務改善活動の概要
- ②許可業務に係る書類審査の効率化
- ③保管資料の整理

## ①廃棄物リサイクル課における業務改善活動の概要

### 【業務改善体系】

### 【課題解決に向けた改善策検討の様子】

**上位目的** 環境に配慮した快適で持続可能な社会の形成

**目的** 廃棄物の排出削減等による環境保全

**目標** 優良産廃処理業者認定制度における認定を受けた産業廃棄物処理業者の育成

#### 【KGI設定】

優良認定業者の数 (R1:196 ⇒ R2:200)  
 ※R3以降は200を下限に維持目標とする  
 ※令和3年1月30日現在:206

### 課題

- 許可業務に係る書類審査の効率化
- ・審査過程における“ムダ”の削減 (HP改善、相談対応・個別事案検討の効率化等)
- 保管資料の整理
- ・活用頻度が高い文書の電子化
  - ・文書クリーン作戦を活用した文書廃棄や引継ぎ
  - ・環境改善の日の設定、監視員による指導啓発



2020.7.8 PhotoWS

執務環境における要改善箇所の写真を持ち寄り課題を共有

- 【気になるなあ…】
- ・山積みの書類
  - ・不要文書の扱い
  - ・書庫が満杯 等



2020.8.20 テーマ設定フレームWS

執務環境とは別に日常業務を進める上での課題と改善策を協議

- 【ここを改善！！】
- ・審査業務
  - ・職員スキル向上
  - ・文書保存ルール
  - ・クレーム対応 等



## ②許可業務に係る書類審査の効率化（審査過程の“ムダ”削減）

### 【県ホームページの改善】

#### 課題

産業廃棄物処理の許可申請者からの**電話相談が多く**  
**電話対応に多くの時間を割かなければならない**

#### 着想

**電話相談が多い事項・対応内容を分析してみよう！**

- ・申請手続情報の掲載箇所に関する相談が多い
- ・申請書類の入手方法に関する相談が多い

#### 改善策

**県ホームページを改善・発信情報の最適化を図ること**  
**で電話相談に係る時間を削減**

#### 効果

（時間的効果）

年間90時間（15分 × 月10件 × 12月 × 3人） ⇒ 年間60時間（10分 × 月10件 × 12月 × 3人）

★30時間削減

（その他効果）

県民サービスの向上 **★キーワード検索後、3クリックで目的ページへ誘導可能**

Before

産業廃棄物班

- ・【提出情報の変更】令和2年度産業廃棄物処理の申請書（令和2年産業報告書）について
- ・【新着中】産業廃棄物処理施設の増設計画書又は設置（変更）許可申請書
- ・産業廃棄物処理業者を対象とした研修用産業廃棄物処理研修会のお知らせ
- ・新着中！新型コロナウイルス感染症に对应するための廃棄物処理施設の開業を定める省令について
- ・講習会の中止・延期に伴う産業廃棄物処理業の許可事務の取扱いについて
- ・許可申請システム（PR）の更新に関するお知らせ
- ・産業報告書（入り口へ）
- ・産業廃棄物処理引当書及び要綱状況報告書の公表について（令和元年年度出分）
- ・静岡県産業廃棄物処理業者向け検索システム（令和3年1月28日現在）
- ・（変更）改正フロン排出抑制法の概要について
- ・指定区域の指定について

電話相談が多い項目へのバナー（リンク）を新設

After

産業廃棄物班

許可申請情報の案内

各種定期報告の案内

- ・【提出情報の変更】令和2年度産業廃棄物処理の申請書（令和元年産業報告書）について
- ・【新着中】産業廃棄物処理施設の増設計画書又は設置（変更）許可申請書
- ・産業廃棄物処理業者を対象とした研修用産業廃棄物処理研修会のお知らせ
- ・新型コロナウイルス感染症に对应するための廃棄物処理施設の開業を定める省令について
- ・講習会の中止・延期に伴う産業廃棄物処理業の許可事務の取扱いについて
- ・許可申請システム（PR）の更新に関するお知らせ
- ・産業報告書（入り口へ）
- ・産業廃棄物処理引当書及び要綱状況報告書の公表について（令和元年年度出分）
- ・静岡県産業廃棄物処理業者向け検索システム（令和3年1月28日現在）
- ・（変更）改正フロン排出抑制法の概要について
- ・指定区域の指定について

不法投棄対策班

- ・不法投棄118号について

相談時間の短縮

## ②許可業務に係る書類審査の効率化（審査過程の“ムダ”削減）

### 【電話録音機の設置（Quick Win※1）】

#### 課題

相談やクレーム電話が多く、その都度の**記録作成や発言の信憑性確認等が負担**となっている。

#### 着想

**相談やクレーム対応に係る負担を軽減**したい

- ・記録を作成する**手間**を省きたい
- ・信憑性確認のため**発言内容を再確認**したい

#### 改善策

**電話録音機を整備し、録音内容の文字起しをRPA※2**  
**で自動化**することで、対応に係る時間を削減

#### 効果

（時間的効果）

年間108時間（60分 × 月3件 × 12月 × 3人） ⇒ 年間36時間（30分 × 月2件 × 12月 × 3人）

★72時間削減

（その他の効果）

**★クレームや不適正処理者等への適切な対応に係る職員の精神的負担、信憑性確認業務の軽減**

既存電話にも簡単に接続可  
（ICレコーダーを専用線で接続）



①RPAによる文字起し時間の減（時間）

②同一人によるクレーム減（件数）

※1 Quick Win: 課題や改善策のうち、すぐに取り組み成果が出るような環境改善

※2 RPA (Robotic Process Automation) : パソコン上の定型業務をソフトウェアにより自動化するもの

## ②許可業務に係る書類審査の効率化（審査過程の“ムダ”削減）

### 【カラープリンターの設置(Quick Win)】

#### 課題

担当判断が困難な事案について、複数人で検討する際の資料作成及び検討会議に多くの時間が必要

#### 着想

資料作成の手間を省き、見やすい資料を作成したい！

- ・検討資料の手作業での色塗りから脱却したい
- ・資料を見やすくして、検討時間の短縮ができないか

#### 改善策

カラーレーザープリンターを整備し、検討資料の色塗り時間を削減。見やすい資料の作成も可能となった。

(原則はコピーセンター利用。少量印刷時や緊急時に特に有効)

#### 効果

(時間的効果: 検討資料作成(色塗り))

年間12時間(5分×月4件×12月×3人) ⇒ 年間2時間(1分×月4件×12月×3人) **★10時間削減**

(時間的効果: 検討時間)

年間40時間(20分×月2件×12月×5人) ⇒ 年間30時間(15分×月2件×12月×5人) **★10時間削減**

手作業⇒印刷

見やすい資料で検討時間短縮

カラープリンターを設置すればこんな資料も速やかに印刷可能  
手作業で色塗りするのは大変…



## ②許可業務に係る書類審査の効率化（審査過程の“ムダ”削減）

### 【タイトルプリンターの設置(Quick Win)】

#### 課題

様々な書類が混在する許可申請書にインデックス貼付がなく、審査作業に時間がかかる

#### 着想

審査作業の負担を軽減したい

- ・書類ごとにインデックスがあれば楽なのに…
- ・許可申請者へ貼付を依頼しているはずなのに…

#### 改善策

タイトルプリンターを整備し、許可申請者による貼付がない書類(全体の25%)に対して、インデックスを貼付

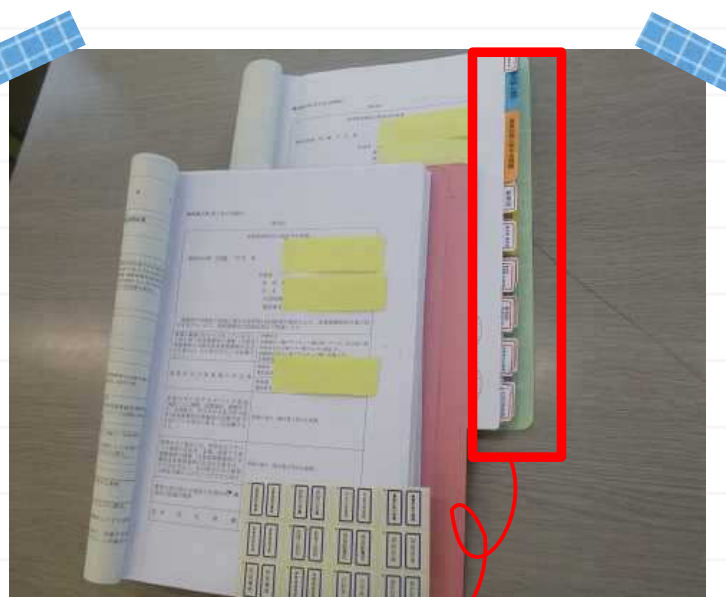
#### 効果

(時間的効果)

インデックス貼付で作業手順が標準化され、書類の見やすさが向上したことにより、審査作業が効率化  
年間1,200時間(1,000分×月2件×12月×3人) ⇒ 年間1,176時間(980分×月2件×12月×3人)

**★24時間削減**

インデックスの貼付で審査効率は大きく向上!



### ③保管資料の整理（執務室内の文書を減らそう）

#### 【活用頻度が高い文書の電子化・文書廃棄（引継ぎ）】

##### 課題

審査で使用する参考資料（過去の質疑記録、国への照会文書等）が紙で保管されていて量も膨大

##### 着想

参考資料は紙保管でなく電子保管でも良い???  
 ・電子の方が検索も簡単で、複数人が同時閲覧可  
 ・同時に不要文書も廃棄すれば執務環境もスッキリ

##### 改善策

- ① 審査用の参考資料を電子化（PDF化）
- ② 文書クリーン作戦を活用した文書廃棄や引継ぎ

##### 効果

（時間的効果：電子化）

年間48時間（20分 × 月4件 × 12月 × 3人） ⇒ 年間7時間（3分 × 月4件 × 12月 × 3人）

★41時間削減

（時間的効果：文書廃棄・引継ぎ）

年間200時間（10分 × 月4件 × 12月 × 25人） ⇒ 年間100時間（5分 × 月4件 × 12月 × 25人）

★100時間削減

原本性への影響が小さく  
電子検索効果の高い文書を選定

いずれの改善策でも文書の検索時間が短縮



電子化で  
文書棚もスッキリ  
ファイル6冊が  
CD1枚に変化！

廃棄と引継ぎで  
文書箱110箱分



### ③保管資料の整理（執務室内の文書を減らそう）

#### 【環境改善の日の設定、監視員による指導啓発】

##### 課題

電子化や廃棄等で資料を整理しても、日々の業務に忙殺されて元の状態に戻ってしまわないか

##### 着想

定期的に文書保管の状況をチェックしたらどうか？  
 ・月に1回程度、保管状況を確認  
 ・継続的に実施することで職員の意識も向上

##### 改善策

毎月第一水曜日を点検日に設定。課長代理を監視員に任命し、啓発指導を実施

##### 効果

（その他の効果）

★文書管理に対する職員の意識の向上

現時点では時間的な効果は測れないけど  
みんなで作った業務改善策が  
所属の文化として根付いていくことが  
一番の成果かも・・・



## 業務改善活動を振り返って（活動メンバーより）…

---

○普段の業務では絶対にやれなかった。

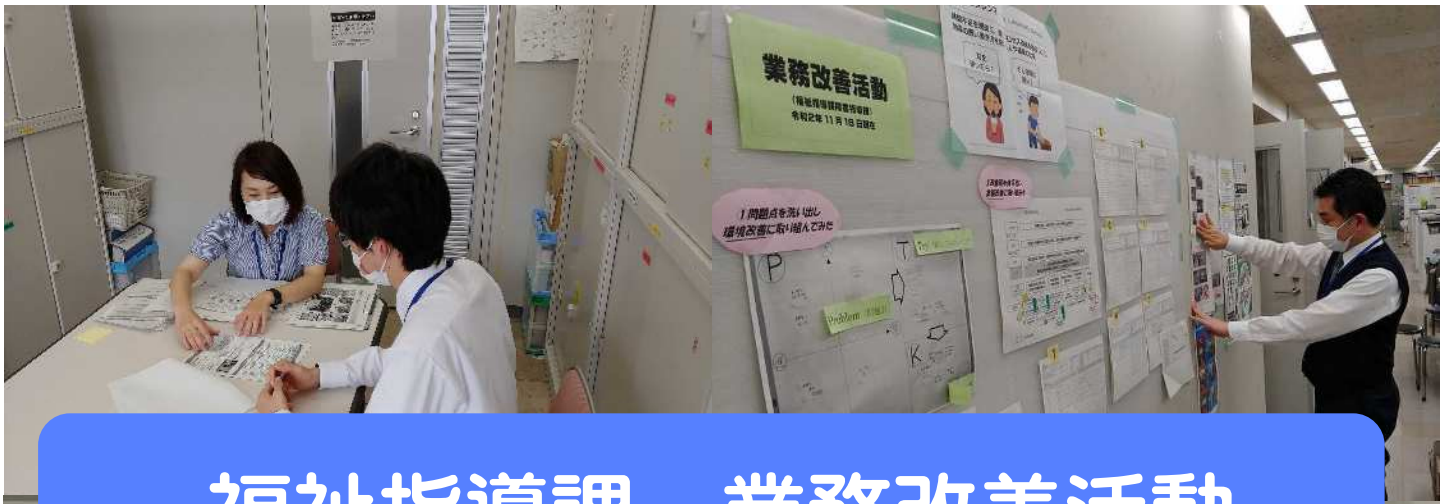
課員との意見交換を通じて情報共有を図ったことで、いろいろなアイデアが生まれた。  
当初想定していた改善活動の成果とは別の成果も出てきた。

○紙文書の電子化(PDF化)は、将来のペーパーレス化や押印を伴わない電子申請時代  
到来の初歩になったと感じた。

○文書管理規則等で、文書作成や保存のルールが決められているけど、その他にも  
運用上で決めておくべきルール(ファイル命名ルール等)があることに気付いた。  
現時点では、個々人が自由にやっているんだなあと感じた。

○文書庫内にある所属年度や廃棄年月、保存期間が書いてないファイルについて、  
必要なか不要なのかを現職員が判断するのは負担が重すぎる。  
日常業務の中で、定期的な点検を行っていくことが必要だと感じた。





# 福祉指導課 業務改善活動



## 現状と課題

### 現状

主な業務：サービス提供事業者の指定や指導  
(書類審査、現地指導、問合せ対応等)

- ・ 事業所が増加傾向(業務多忙、目の前の業務におわれ**余裕がない**)
- ・ **制度が複雑**でわかりづらい(問合せが多い、書類の不備が多い)
- ・ 過去の蓄積が整理されていない(**担当が代わるたびに苦勞**)



**業務改善が急務！！**

### 上位目的

障害のある人が分け隔てられない共生社会の実現

### 目的

増加する事業所や不正事案に対し、適切な指導・監督ができる体制づくり

### 課題

- ・ 問合せ対応の効率化
- ・ 制度への理解を深める
- ・ 書類の検索時間の短縮
- ・ 業務内容の共有

## 改善活動の様子(クイックウィン)

### 問合せ対応の効率化 書類の検索時間の短縮

～before～

- ・会議室が使用中だと、必要な書類が取り出せず、そこで作業が中断



### 会議室と書庫の分離



～after～

- ・会議室の使用状況に関係なく、必要なときに書類の保管や取出しが可能  
(会議室の外へ書庫を移設)



## 改善活動の様子(クイックウィン)

### 問合せ対応の効率化 書類の検索時間の短縮

～before～

- ・過去の届出書類を確認したい場合、いちいち保留(又は折り返し)して書庫との往復
- ・固定電話にスペースを大きく取られるため執務机に圧迫感



### コードレス電話の導入



～after～

- ・受話器を持って通話を継続しながら書庫に移動して対応可能
- ・執務机がすっきりして余裕があり  
ストレスフリー



通話したまま書庫に移動→

# 改善活動の様子(クイックウィン)

## 負担軽減・リスク軽減

## ▶ 国保連LANの執務室への延伸

～before～

- ・国保連から連絡を受けたら専用PCを持って(5階→)3階へ移動
- ・3階の専用線に接続して送受信処理
- ・5階の執務室へ戻る



～after～

- ・執務室で作業完了！！



# 改善活動の様子

## <問合せ対応の効率化：メールでの受付>

### 【事前準備】

- ・質問専用受信ボックスの設置
- ・班員を地区ごと分担(地区担当制)
- ・データベースを兼ねた受付簿(整理簿)の作成

### 【処理の工程】

- ①質問メール受信後、件名を補正「日付【質問】(施設名・所在市町名)」
- ②地区担当が回答案を作成
- ③決裁後、メールにて回答

### (受付簿)

No.	受領日	事業所名	所在市町名	質問区分	サービス種類	質問内容	回答内容
0001	R03.01.22	*****	菊川市	その他	居宅介護		
0002	R03.01.22	*****	磐田市	加減算	児童発達支援		
0003	R03.01.22	*****	袋井市	加減算	生活介護		
0004	R03.01.23	*****	富士市	加減算	就労継続支援B型		
0005	R03.01.23	*****	袋井市	その他	就労継続支援B型		
0006	R03.01.25	*****	川根本町	その他	就労継続支援B型		
0007	R03.01.25	*****	富士宮市	加減算	就労継続支援B型		
0008	R03.01.25	*****	菊川市	その他	短期入所		
0009	R03.01.25	*****	沼津市	変更届	就労継続支援A型		
0010	R03.01.25	*****	磐田市	その他	児童発達支援		
0011	R03.01.25	*****	磐田市	その他	児童発達支援		
0012	R03.01.25	*****	三島市	変更届	児童発達支援		
0013	R03.01.25	*****	湖西市	その他	地域移行支援		
0014	R03.01.25	*****	湖西市	変更届	地域移行支援		
0015	R03.01.26	*****	御殿場市	変更届	放課後等デイサービス		
0016	R03.01.26	*****	掛川市	変更届	就労継続支援B型		
0017	R03.01.26	*****	掛川市	加減算	就労移行支援		
0018	R03.01.26	*****	富士市	加減算	重度訪問介護		
0019	R03.01.26	*****	富士市	加減算	放課後等デイサービス		

### 【問合せ対応の効率化・負担感の解消】

- ・電話での問合せが減少 ⇒ 業務の計画的な遂行が可能、負担感の軽減
- ・データベースを兼ねた整理簿を作成することでFAQも同時に作成

# 改善活動の様子

## <問合せ対応の効率化：来庁の予約制(事前相談表の作成)>

### 【事前相談表の主な内容】

- ①来庁希望日・希望時間
- ②来庁予定者(人数)
- ③相談の主な目的
- ④相談するサービス種別
- ⑤介護保険サービスの指定の有無
- ⑥事業開始予定
- ⑦従業者確保の見込み など

・事前相談表はHPからでも取得可能  
 ・来庁希望は第3希望まで記入  
 ・最短でも一週間後となることを周知

### 【問合せ対応の効率化・負担感の解消】

- ・質問等にあらかじめ準備してから対応できるため、最短で処理できる(対応時間の短縮や手戻りが少なくなることが見込まれる)
- ・業務の計画的な遂行が可能
- ・担当不在による再来庁のリスクが減少
- ・相談場所の確実な確保

県民サービスの向上

# 改善活動の様子

## <問合せ対応の効率化：HPの見直し>

福祉指導課障害指導班ホームページ

特に重要なお知らせ

- !! **NEW** 先行の事業進捗について
- !! **NEW** 福祉施設のための感染症クラスター対策マニュアル(FAQ)について
- !! **NEW** 令和3年度福祉・介護職員処遇改善(特別)加算及び福祉・介護職員等特定処遇改善加算に関する定額報告関係書類の提出について
- !! **NEW** 新型コロナウイルス感染症対策について 新型コロナウイルスに関する各種通知について(厚生労働省ホームページへリンク)
- !! **NEW** 土地指掌に代えて実務する「書面報告」の提出業務に関する説明を追加しました。
- !! 令和3年4月～令和3年3月までに、指定更新期限が到来する事業所(Excel・PDF)(必読)指定更新時の留意事項(PDF・110KB)

事業所の新規開設を検討されている方へ(新規ページに移行します)

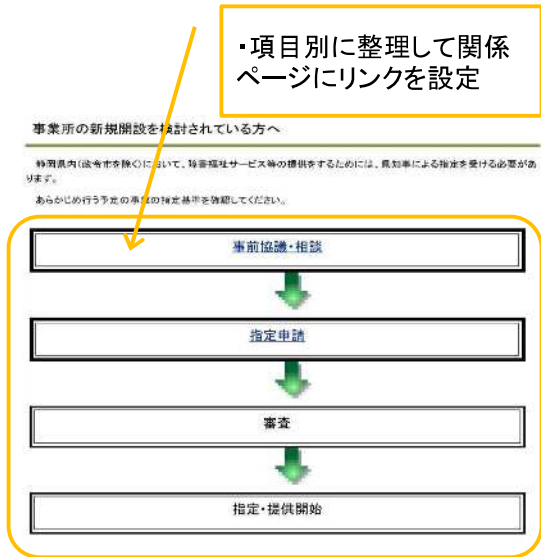
感染症・事故報告等について

障害福祉サービス事業者指定等に関する御質問について

障害福祉サービス等に関するQ&A

- ・重要なトピックを目立つ位置(トップページ)へ移動
- ・Q&Aページを創設

・項目別に整理して関係ページにリンクを設定



### 【問合せ対応の効率化】

- ・事業者等からの問い合わせが多い項目をHPでわかりやすく示すことで問合せの減少を見込む
- ・問合せ時にわかりやすく紹介(説明)できるようページレイアウト等を工夫



## 改善活動の様子

### <書類の検索時間の短縮：背表紙のルール化>



#### 【検索時間の短縮】

- ・事業所番号順のため、書棚のどこに保管してあるか誰でも簡単に判明

## 改善活動の様子

### <業務内容の共有：ホワイトボードで共有>

	新規	変更	更新	実地 (書面)	復命	監査	その他	負担感
中村	2	1	3	27	27	0	やや大 (業務改善)	やや大
村松	2	0	3	1	8	0	大 (余額規則改正、 業務改善)	大
土屋	4	0	3	5	5	0	やや大 (福祉協会・介護福祉士 会・基幹地区協議会等 含む)	やや大
大津	0	0	1	1	1	1	普通	普通

現在取り組んでいる  
業務を数値で見える化

+

負担感を記載  
（「大」「普通」等）

↓

業務分担の見直し  
（平準化）

#### 【負担感の共有・緩和】

- ・個人が抱えている業務を見える化し、分担することで業務を平準化
- 【不安・負担感の解消】
- ・お互いに業務の状況を把握しあうことで不安感や負担感の解消

## 職員の感想

- 通常業務だけで精一杯の状況で、業務改善に取り組んでいる時間はないと思っていたが、**思った以上に多くの面が改善できたと感じており、非常に満足している。**
- コードレス電話の設置や、国保連LANケーブルの延伸は、これまで非常に不便に感じていたので改善してよかった。
- メールでの質問受付について、**担当業務が忙しくなった今、改善しておいてよかったと実感している。**
- 環境面について、移行前は**許容範囲内の煩わしさだと我慢していたが、改善してみると段違いに快適になるんだと感動した。**
- 改善項目を洗い出すワークショップは、普段の業務で不安に思っていることなどを**班員としっかりと共有するよい機会**だった。

## 今後の課題・方向性

- ・ これまでの**取組を持続**し、**随時改善**していきたい。
- ・ 今年度の取組を「来年度からどうしていくのか」が重要に感じる。**異動等により班員がかわっても、今年度作ったルールを崩さず維持**していくためにはどうすればよいか検討することが必要。



# 西部農林事務所総務課 業務改善活動



1

## 現状と課題

### 現状

- 総務の様々な業務の中でも、特に**物品事務**が煩雑で悩まされている
- ・ 必要な物品の**調達**や**修繕**の時期や**予算**が把握できない
  - ・ **予算が無くなる**ため必要な物品、必要な修繕が**すぐにできない**
  - ・ 職員が物品の**配置場所**がわからない
  - ・ 執務室内の環境が悪い
- ⇒所内職員からの  
問い合わせが多い！



**業務改善が急務！！**

### 上位目的

西部地域の農林業の振興を支える事務所内の頼れる組織であること

### 目的

総務課内の仕事や環境を最適化し、効率的な物品事務を推進する

### 目標

①物品管理に係る対応時間を減らす ②職員の満足度向上を目指す

### 課題

- (1) 物品検索の効率化
- (2) 予算の効率的な活用
- (3) 執務室の環境整備

# 課題の整理

## (1) 物品検索の効率化

### ワークショップで整理した課題

- ✓ 物品が多く、どこに何があるか見つけづらい
- ✓ 所内の職員からの総務課への問い合わせが多い
- ✓ 物品担当者がいないと問い合わせに答えられない



- ✓ 物品庫の案内図があるが、周知が不十分
- ✓ 昔からある不要な物品が放置されているため、よく使う物品がすぐに取り出せない

ここに取り組もう！



- 物品配置場所の集約
- 物品検索時間の短縮

# 課題の整理

## (2) 物品予算の効率的な活用

### ワークショップで整理した課題

- ✓ 年度途中でイレギュラーな物品需要が多く、年度末に予算が足りなくなる
- ✓ 予算が限られているので所内職員の要望に十分に答えられない

管理はしているけど把握しきれない…

品目	予算	実績	残高	品目	予算	実績	残高
事務用品	100	80	20	印刷費	50	40	10
消耗品	200	150	50	会議費	30	20	10
...	...	...	...	...	...	...	...

ここに取り組もう！



- 事務所内の**必要な物品の把握**
- 大まかな**年間執行計画の策定**
- 今年度の実績をもとに**次年度の発注について検討**

## (3) 執務室の環境整備

### ワークショップで整理した課題

- ✓ 昔からのレイアウト変更の影響で、執務室内に突起物が多い
- ✓ 移動時いつもストレスを感じる
- ✓ 車いすが移動しづらい



ここに取り組みよう！



- 執務室内の電話・電気の回線を整理
- 突起物をなくして移動しやすく

## 取組の進捗をVMボードで管理

VMボードとは…「Visible Management」

進捗管理のため状況を見える化するボードとして活用



## 具体的な改善策の取組

### (1) 物品検索の効率化

⚠ 物品が多くどこに何があるか見つけづらい

Before



After



効果

所内から「使いやすくなった」「総務課職員に声をかけなくても良くなった」との評価。

総務課への問合せ時間も減り、  
職員の満足度もアップ!

## 具体的な改善策の取組

### (2) 物品予算の効率的な活用

⚠ 年度途中でイレギュラーな物品需要が多く、  
年度末に予算が足りなくなる

分析してみた!

- ◆ 毎年度必ず発注している物品は何か?
- ◆ 各課の今後の需要はどうか?

○過去の予算執行を分析

科目	予算	実績	残高	科目	予算	実績	残高
1. 総務課	100	95	5	1. 総務課	100	95	5
2. 経理課	200	180	20	2. 経理課	200	180	20
3. 企画課	150	140	10	3. 企画課	150	140	10
4. 総務課	120	110	10	4. 総務課	120	110	10
5. 経理課	80	75	5	5. 経理課	80	75	5
6. 企画課	60	55	5	6. 企画課	60	55	5
7. 総務課	40	35	5	7. 総務課	40	35	5
8. 経理課	30	25	5	8. 経理課	30	25	5
9. 企画課	20	15	5	9. 企画課	20	15	5
10. 総務課	10	5	5	10. 総務課	10	5	5
11. 経理課	5	0	5	11. 経理課	5	0	5
12. 企画課	5	0	5	12. 企画課	5	0	5
13. 総務課	5	0	5	13. 総務課	5	0	5
14. 経理課	5	0	5	14. 経理課	5	0	5
15. 企画課	5	0	5	15. 企画課	5	0	5
16. 総務課	5	0	5	16. 総務課	5	0	5
17. 経理課	5	0	5	17. 経理課	5	0	5
18. 企画課	5	0	5	18. 企画課	5	0	5
19. 総務課	5	0	5	19. 総務課	5	0	5
20. 経理課	5	0	5	20. 経理課	5	0	5
21. 企画課	5	0	5	21. 企画課	5	0	5
22. 総務課	5	0	5	22. 総務課	5	0	5
23. 経理課	5	0	5	23. 経理課	5	0	5
24. 企画課	5	0	5	24. 企画課	5	0	5
25. 総務課	5	0	5	25. 総務課	5	0	5
26. 経理課	5	0	5	26. 経理課	5	0	5
27. 企画課	5	0	5	27. 企画課	5	0	5
28. 総務課	5	0	5	28. 総務課	5	0	5
29. 経理課	5	0	5	29. 経理課	5	0	5
30. 企画課	5	0	5	30. 企画課	5	0	5
31. 総務課	5	0	5	31. 総務課	5	0	5
32. 経理課	5	0	5	32. 経理課	5	0	5
33. 企画課	5	0	5	33. 企画課	5	0	5
34. 総務課	5	0	5	34. 総務課	5	0	5
35. 経理課	5	0	5	35. 経理課	5	0	5
36. 企画課	5	0	5	36. 企画課	5	0	5
37. 総務課	5	0	5	37. 総務課	5	0	5
38. 経理課	5	0	5	38. 経理課	5	0	5
39. 企画課	5	0	5	39. 企画課	5	0	5
40. 総務課	5	0	5	40. 総務課	5	0	5
41. 経理課	5	0	5	41. 経理課	5	0	5
42. 企画課	5	0	5	42. 企画課	5	0	5
43. 総務課	5	0	5	43. 総務課	5	0	5
44. 経理課	5	0	5	44. 経理課	5	0	5
45. 企画課	5	0	5	45. 企画課	5	0	5
46. 総務課	5	0	5	46. 総務課	5	0	5
47. 経理課	5	0	5	47. 経理課	5	0	5
48. 企画課	5	0	5	48. 企画課	5	0	5
49. 総務課	5	0	5	49. 総務課	5	0	5
50. 経理課	5	0	5	50. 経理課	5	0	5
51. 企画課	5	0	5	51. 企画課	5	0	5
52. 総務課	5	0	5	52. 総務課	5	0	5
53. 経理課	5	0	5	53. 経理課	5	0	5
54. 企画課	5	0	5	54. 企画課	5	0	5
55. 総務課	5	0	5	55. 総務課	5	0	5
56. 経理課	5	0	5	56. 経理課	5	0	5
57. 企画課	5	0	5	57. 企画課	5	0	5
58. 総務課	5	0	5	58. 総務課	5	0	5
59. 経理課	5	0	5	59. 経理課	5	0	5
60. 企画課	5	0	5	60. 企画課	5	0	5
61. 総務課	5	0	5	61. 総務課	5	0	5
62. 経理課	5	0	5	62. 経理課	5	0	5
63. 企画課	5	0	5	63. 企画課	5	0	5
64. 総務課	5	0	5	64. 総務課	5	0	5
65. 経理課	5	0	5	65. 経理課	5	0	5
66. 企画課	5	0	5	66. 企画課	5	0	5
67. 総務課	5	0	5	67. 総務課	5	0	5
68. 経理課	5	0	5	68. 経理課	5	0	5
69. 企画課	5	0	5	69. 企画課	5	0	5
70. 総務課	5	0	5	70. 総務課	5	0	5
71. 経理課	5	0	5	71. 経理課	5	0	5
72. 企画課	5	0	5	72. 企画課	5	0	5
73. 総務課	5	0	5	73. 総務課	5	0	5
74. 経理課	5	0	5	74. 経理課	5	0	5
75. 企画課	5	0	5	75. 企画課	5	0	5
76. 総務課	5	0	5	76. 総務課	5	0	5
77. 経理課	5	0	5	77. 経理課	5	0	5
78. 企画課	5	0	5	78. 企画課	5	0	5
79. 総務課	5	0	5	79. 総務課	5	0	5
80. 経理課	5	0	5	80. 経理課	5	0	5
81. 企画課	5	0	5	81. 企画課	5	0	5
82. 総務課	5	0	5	82. 総務課	5	0	5
83. 経理課	5	0	5	83. 経理課	5	0	5
84. 企画課	5	0	5	84. 企画課	5	0	5
85. 総務課	5	0	5	85. 総務課	5	0	5
86. 経理課	5	0	5	86. 経理課	5	0	5
87. 企画課	5	0	5	87. 企画課	5	0	5
88. 総務課	5	0	5	88. 総務課	5	0	5
89. 経理課	5	0	5	89. 経理課	5	0	5
90. 企画課	5	0	5	90. 企画課	5	0	5
91. 総務課	5	0	5	91. 総務課	5	0	5
92. 経理課	5	0	5	92. 経理課	5	0	5
93. 企画課	5	0	5	93. 企画課	5	0	5
94. 総務課	5	0	5	94. 総務課	5	0	5
95. 経理課	5	0	5	95. 経理課	5	0	5
96. 企画課	5	0	5	96. 企画課	5	0	5
97. 総務課	5	0	5	97. 総務課	5	0	5
98. 経理課	5	0	5	98. 経理課	5	0	5
99. 企画課	5	0	5	99. 企画課	5	0	5
100. 総務課	5	0	5	100. 総務課	5	0	5

○所内でニーズを調査



効果

物品購入の年間執行計画を立て、所内に周知

- ・イレギュラーな物品購入の希望が出てきた際に、優先順位を元に発注の判断ができるようになった。
- ・所内では、総務に言えば何でも購入してもらえると意識があったが、予算の制約があることを認識してもらえるようになった。

### (3) 執務室の環境整備

⚠ 執務室内に突起が多く、移動時の職員のストレスになっている

Before



After



突起物が  
なくなった



配線も  
スッキリ

#### 効果

- ・職員がつまずいて怪我をするリスクが減った。
- ・不要な配線も無くなり、ごちゃごちゃ感もなくなった。
- ・職員のモチベーションもアップ

### 取組を通して～職員感想～

- ◆ 近年では**予算不足により生活用品として必要な紙やトナーなどの購入にも苦慮する状況が続き、年間を通していかに効率よく物品を購入し管理していくのかが課題**となっていた。今回の活動は、これらの課題を解決する一助になり非常に有意義なものになったと思う。
- ◆ 物品事務を**担当一人任せ、と考えるのではなく班員全員のこと**として考えてもらえて嬉しかった。
- ◆ 今までなんとなく頭の中で予算の使い道を整理していたが、消耗品の発注状況等まとめることで **「予算の見える化」**ができたように思う。
- ◆ 活動を始めるに当たり、プレッシャーもあったが、活動が動き始めると徐々に成果が見え始め、**所内職員からは活動に関して絶賛の声が上がるなど課員のモチベーションも非常に高まった**と感じた。結果として、効率的な物品管理への道筋が見えたこと、執務環境の改善が図られたこと、そして、活動をきっかけに所内における物品管理への意識が高まったことを強く感じている。
- ◆ 相乗効果として**課内のコミュニケーションが活発**になり、総務事務の円滑な運営にも繋げることができたと思う。