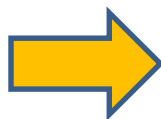


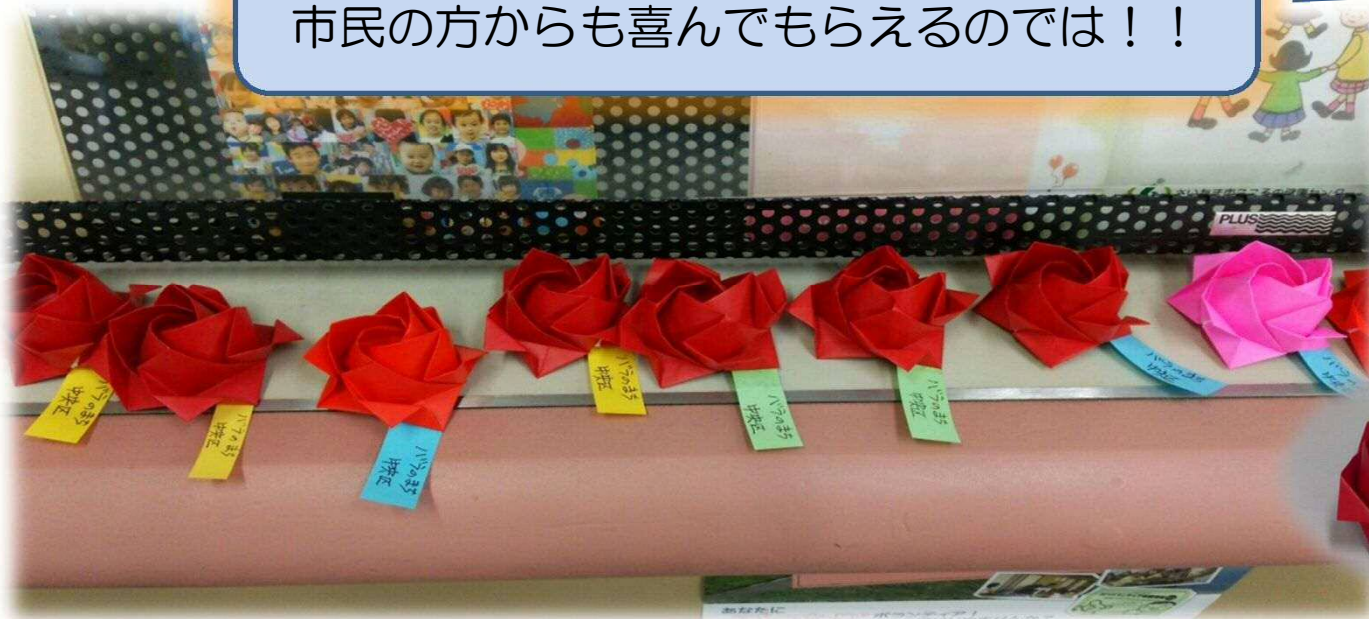
明るい窓口を折りバラで

窓口がそっけない・・・
明るい区役所にしたい



「バラのまち中央区」として
バラで窓口を明るくできないかな？

折り紙のバラを飾れば
市民の方からも喜んでもらえるのでは！！



🌹 こんな効果がありました 🌹

実際に、手に取りやすい大きさのバラの折り紙を手にして、笑顔で職員に話しかける来庁者が意外なほど多く、明るい雰囲気での会話のきっかけになっています。普通の折り紙で折った、小さいバラの花が市民と職員を笑顔で結ぶことができる**魔法のコミュニケーションツール**になりました。職員がカウンターに
いなくても、バラが営業マンになって**市民を笑顔にします**。

まあ なにこれ、
いいわね！



私も折ってみたい！



事前審査委員さんから頂いたコメントです

折り紙という誰でも参加できる方法により区役所を華やかにし、また住民とのコミュニケーションを図ることができ、大変良いアイデアである。



『窓口対応のサービス向上』



農業環境整備課では

職員は現場調査や住民との立会いのため、外出することが多く、不在となる時があります。また、業務毎に書類を取り交わす事が数多くあります。

そのような時に来客者がくると...



どうしよう。。どこにあるのかな??

書類がどこにあるのか探す必要がありました。

そこで！！

返却BOXの設置



不要になった段ボール箱を再利用！！

他の職員に書類のポイントを説明しておくことで、スムーズに丁寧な対応が出来るようになりました。



カイゼン

- ◎お客様の待ち時間短縮(効率化)。
- ◎職員同士のコミュニケーションの活性化。
- ◎担当業務の共有化。

事前審査委員からのコメント

- ◎担当者が不在の時でもスムーズに対応できるだけでなく、他の職員の業務を意識するようになるのではないだろうか。
- ◎外部の方に課としてきちんと対応していると感じてもらえるのではないだろうか。

ゴーヤシートでコミュニケーションアップ！

～ 広げようコミュニケーションの輪 ～



どうしよう……
聞きたいけど
皆忙しそうだし……

普段の会議みたいに
みんなの意見が
聞けたらなあ……

そうだ!!
ゴーヤシートに書いて
聞いてみよう!!

どうすれば
いいんだろう……



立机にゴーヤシートを設置！
業務が忙しく人が集まらなくても
隙間時間で情報共有ができる。

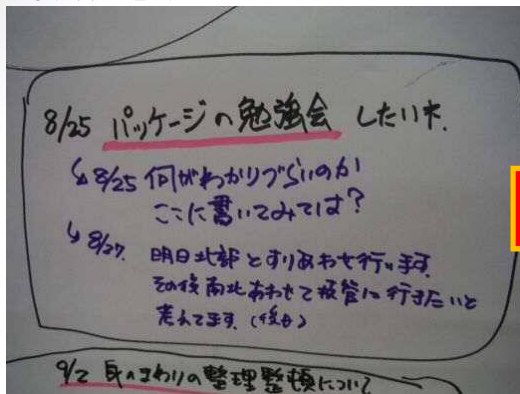
- 相手の都合を気にせずいつでも質問を記入することができます。
- 匿名のため普段聞きづらいことや仕事以外も記入出来ます。
- 質問の回答から次の話題に広がりコミュニケーションの輪も広がります。

※当課ではコミュニケーションシートを愛称でゴーヤシートと呼んでいます。

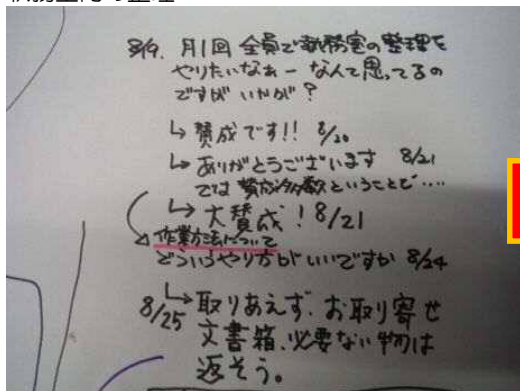
建設局（南部）道路安全対策課

ゴーヤシートの成果

工事積算の勉強会



執務室内の整理



管理職部門 事例3

その他にもこんな成果がありました!

- 事務連絡
- スポーツ大会開催の案内
- 休日の過ごし方

etc...

事前審査員のコメント

- テーブルの上にロール紙を設置する方法が、斬新だった。
- コミュニケーションの多様化により、具体的にどんなやりとりがなされるようになったのか、詳しく聞きたいと思った。



カイゼンの効果 悩み(思いつき)→意見(賛同)→実行→成果!

コミュニケーションの円滑化

スキルアップ

情報共有の効率化

時間の有効活用

さらなる
業務改善へ!

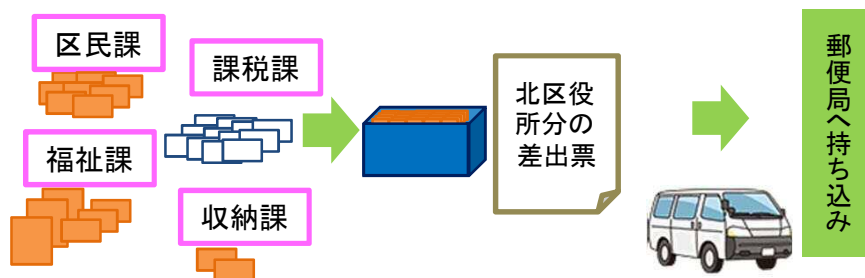
※少しのスペースでロール紙があればどこにでも設置可能!

たった1枚の紙で郵便料金をもっとおトクに！

平成27年9月11日
北区役所は
差出票（仮）1枚を使用し
郵便料金を3,611円削減しました。

1. 区役所の郵便

①通常郵便：毎日、300～2,000通



②大量郵便：不定期

例：納税通知書
23,000通



2. 差出票作成方法の見直し

カイゼン前

・それぞれ別の差出票を提出。

郵便システムで作成



郵便システムで作成

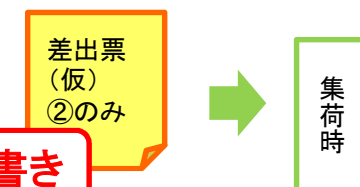


割引も別計算

カイゼン後

・同日の郵便は差出票を1枚にまとめる。
・大量郵便の集荷時は差出票（仮）を使用。

郵便システムで作成



手書き

差出数が多いと
割引額も大きい

たった1枚の紙で郵便料金をもっとおトクに！

3. これが！差出票(仮)

- ・ 手書きで作成。カンタン！
- ・ 集荷時の差出数を記入するだけ

料金後納郵便物差出票(仮)

差出人 北区保険年金課
氏名 北区 楽天 北

郵便物の種類	特殊取扱の種類	量目別	個数	摘要
定形	区内特別	25g以内		
定形	区内特別	50g以内	10,000	バーコード付
定形	区外	25g以内		
定形	区外	50g以内		
	区内特別	50g以内		

大量郵便の
差出数を記入

4. 割引額が増えるしくみ

- ・ 大量郵便で適用される割引が、合算することにより**通常郵便でも適用**されます。

※特1、特3は郵便料金の種類

くわしくは北区総務課へ

(具体例)

通常郵便分の90通が 特1 から 特3 になると1通あたり、**20円**さらに割引

20円 × 90通 = **1,800円**

- ・ 年間11回
- ・ 1回あたり1,000～4,000円削減

削減

事前審査委員さんのコメントです

- ・ 少ない労力で郵便料金が削減できるカイゼン
- ・ ちょっとしたアイデアでコストカットを可能としている
- ・ 効果を定量的に示しており、外部の人にとって改善効果が分かりやすい
- ・ いろいろな部署で活用することができるものである
- ・ 大切な税金を節約するものであり、行財政改革の観点から効果が高い
- ・ 目の付け所が良い

これがあれば忘れ物ゼロ～救急・119番チェックリスト～

改善前

救急搬送時は持ち物があります

口頭で家族等に伝えていました

緊迫した状況下では覚えることは難しい
→忘れてしまう...

忘れ物を家族等が取りに戻ること
→ムダな時間や労力かかってしまう...



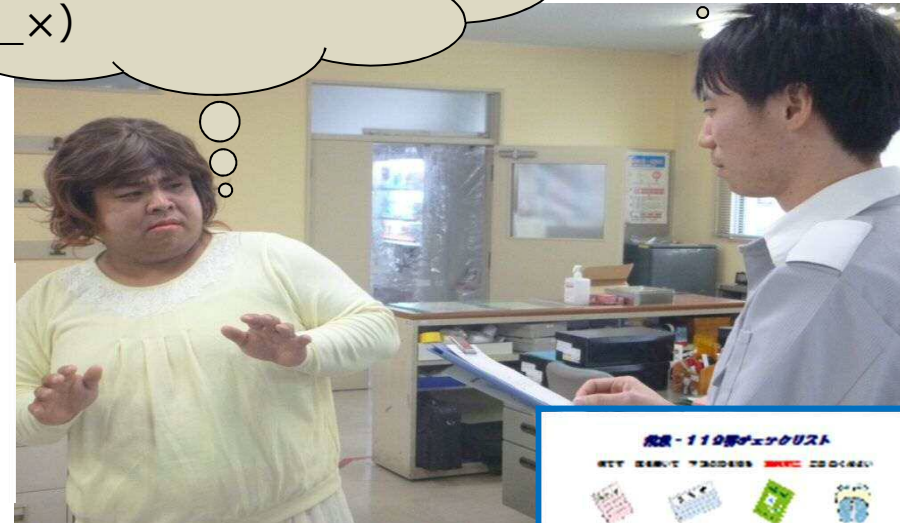
持ち物
伝わったかな？

保険証

お薬手帳

診察券

こんな状況で持ち物を
言われても覚えられないわ
(×_×)



改善への取り組み

持ち物リストを作成
家族等に手渡すことにしました



救急・119番チェックリスト

持ち物リスト

- 保険証もしくは受給証明書
- 病院の診察券
- お薬手帳（なければお薬そのもの）
- 履きもの（サンダル、くつ等）
- その他（ ）

忘れ物がないように
ご協力をお願いします

災害発生時には火の元・戸締りの確認をお願いします



さいたま市消防局 西浦和出張所

消防局 桜消防署 西浦和出張所



覚えなくても大丈夫だわ
(^ - ^) わかりやすい

書いてあるから伝わりやすい！
伝え忘れの心配もない

改善後

- ☆持ち物わかりやすい
- ☆聞き忘れ、伝え忘れなし
- ☆忙しい時は紙を渡すだけで済む

現場滞在時間の短縮に



市民満足度の向上



低コストで他部局での応用可能

リストを渡すだけで
救急隊、傷病者
家族関係者
Win-Winの関係に！

給水車圧力送水操作手順の「見える化」

↓ 圧力送水操作の様子



圧力送水とは？



災害などで断水になった際、飲料水を救急医療機関や避難場所の貯水タンクへ給水することです。

しかし・・・

使用頻度が少ないため、

ノウハウの定着が難しい

緊急時に

もっと早く・もっと確実に
給水できるようにしたい！





そこで！！新マニュアルの導入！！

熟練職員直伝の
操作のコツや注意点も
写真付きで解説！



- ① ホースを接続 差し込んで両サイドのレバーを押し込んでおく
- ② レバーの赤矢印を「停止」から「ON」にする
- ③ 切り替えレバーを閉から開

ラミネート加工により、
現場で水にぬれても
大丈夫！



A4両面 1枚なので
持ち運びラクラク！
見ながら作業可能！

押すと、回転する
⑥を「ON」にすると、回転する



非日常業務こそ
マニュアル化し、
作業能率up!!

新人職員や
他の部局の職員でも
操作可能に！

緊急時でも 命の水を**確実に** お届けします！



さいたま市水道局公式キャラクター
ピッチとチャッピー



「事前審査委員から頂いたコメント」

- ・十分な鍊度を確保することが難しい機械操作を、ビジュアルにマニュアル化したことは高く評価できる。
- ・緊急時には様々な職員が使う事が予想される。この改善策はその点にも配慮してあることを評価したい。