

# 書類進達方法のカイゼンにより年300時短！

～10区支援課共通課題の解決～

緑区役所 支援課

現状：全庁残業ワースト50課に6区支援課 [見沼、緑、西、北、大宮、南] 平成28年度実績

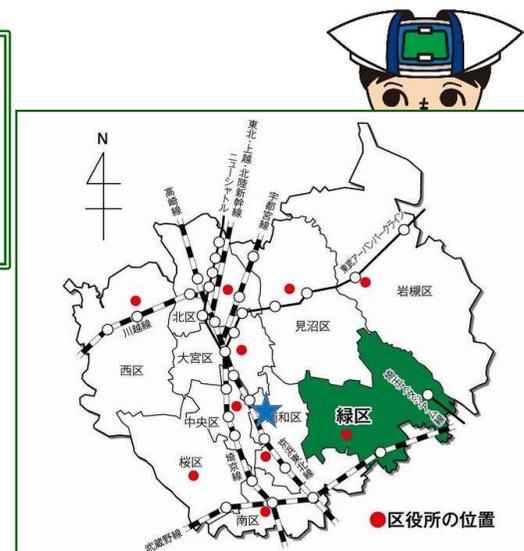
- 児童福祉係・障害福祉係とも対象者の増加・制度の複雑化
- 時間を要する相談・説明（障害者の7割は高齢者、精神障害などの障害特性）
- 多い関係部署（いわゆる「親課」や関係各課が作成した事務処理要綱やマニュアルに基づく業務）
- 多い外出（自宅・施設訪問調査、障害支援区分認定審査会、進達事務、装具・療育判定同行、会議、研修、虐待対応）

課題：進達事務＝精神障害者保健福祉手帳・自立支援医療（精神通院）申請は、区が受付け、こころの健康センターに月2回指定された日時に持参進達。持参進達に要する時間は各区平均1回あたり往復約1.26時間。

これをカイゼン  
できないかなあ？



往復1.26時間×月2回＝2.5時間  
2.5時間×年間12ヵ月＝30時間  
30時間×10区＝300時間



★こころの健康センターの位置

## カイゼン案：持参に代えて使送便の活用が図れないだろうか？

- |                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| (懸案1) 関係課等の変更に対する拒否感 | →働き方見直しの必要性による説得                      |
| (懸案2) 個人情報の取り扱い      | →鍵付きの専用メールバックの活用                      |
| (懸案3) 本庁区分箱の容量       | →こころの健康センターの指示により、使送便の<br>発送時間を区ごとに指定 |



★持参→使送便により、10区合計で年間300時間を有効活用！！

⇔[こころの健康センターの負担の増加はゼロ]

### カイゼンの効果

- ・窓口・電話の待ち時間の短縮、相談・訪問時間確保による市民サービス向上
- ・研修・会議等への参加時間の確保による職員のスキル向上
- ・窓口対応職員増加により、事務処理中断が減少し、事務処理ミスの発生抑止
- ・残業縮減による職員の働き方見直し
- ・公用車での移動にかかるコスト削減

### 【参考】カイゼンへのプロセス

①課題整理→②相手方や歴代担当者等への調査→③改善案等の検討④10区係長会議での調整 →⑤10区課長会議での調整→⑥相手方との協議→⑦関連部署(障害支援課・総務局総務課)との協議→⑧課長会議からの依頼文提出→⑨相手方からの回答を受けての10区調整→⑩カイゼン



区	往復時間 (分)
西区	1 1 5
北区	1 0 5
大宮区	6 9
見沼区	9 1
中央区	4 6
桜区	6 0
浦和区	4 0
南区	5 4
緑区	6 6
岩槻区	1 1 0
<b>10区平均</b>	<b>7 5. 6</b>

= 約1.26時間

※往復時間 = 各区役所～こころの健康センター～障害支援課～各区役所の時間

