

# 係内『ルールブック』で業務の共有化と職員の意識改革！！



南区役所 支援課

# ルールブックは、『カイゼンのしくみ』を作るというカイゼンです

係の独自ルールを1つにまとめ、共有フォルダで管理し、追加・修正・削除を随時行います

## 持ち出し票の使用

ファイリングキャビネットや保存箱等に格納を行う場合、問い合わせに対応する者が困らぬことを知らせる。

持

## 決裁

次の決裁ルールに従う。

南区支援課児童福祉係  
**決裁ルール**

## 課メールの削除

恒常的にメールの容量が不足し

削除時期：月初め

削除対象：前々月のメール

## やりかけ案件の対応

電話をかけたがつながらなかった方や不在の時に別の者でも対応できるように所に置いておく。

追加

## お助けボードの活用

担当業務の現状を他の担当者に届ける（倉庫側の壁に立てかけてあるホワイトボード）

担当（発注者）は、該当する業務が

修正

## 誤案内情報の共有

誤案内が発生した際、係内で同じ誤りを繰り返さないよう、必要に応じて朝のミーティング等で共有する。

日付：2017年4月17日

業務内容：共有

削除

## 窓口当番

窓口対応については、以下のとおりに実施する。ただし、4月やその他繁忙期は、

①係をAグループとBグループ（どちらにも属さない「柔軟対応要



# 『ルールブック』の概要①

どの係にも、庁内ルールとは別に、独自のルールが存在します。

どうい  
う場合  
に紙決  
裁が許  
される  
んだろ  
う？

受け付  
けた書  
類って  
どこに  
保管し  
てある  
の？

去年、  
良い  
ルール  
を作っ  
たのに  
形骸化  
してる

誤案内  
が再発  
しない  
ように  
周知し  
たい



みんなの  
悩みの  
タネか  
ら・・・

★異動してきた職員  
★新規採用職員  
★担当外の職員

折り返  
しの電  
話を受  
けたけ  
ど何を  
聞けば  
いいの？



もっと  
もっと  
改善し  
たい

★ベテラン職員  
★意識高い職員



# 『ルールブック』の概要②

ルールブックには、主に**3つのメリット**があります。

異動してきた職員への引継ぎ、新規採用職員への教育を効率的に行うことができる

効率的な  
引継ぎ・教育



ルールを共有でき、追加、修正、削除を随時行うことにより、現状にあったルールに更新できる



ルール共有  
の継続化



ルールブック  
=カイゼンのしくみ  
が生まれました!

目に見える形で共有することにより、1人1人の意識が高まり、改善活動が活発になる

改善意識  
の醸成

