

仕事の質を向上中

終わりのない改善にチャレンジ

市役所では、今までの仕事環境を見直し、市の顔である本庁舎を徹底的に改善しています。市職員の『仕事の質向上』を図り、さらなる市民サービス向上を目指します。本庁舎内が変わり始めています。

行政経営監

☎995-1842



まずは整理・整頓から 見た目はすっきり。仕事の効率もアップ！

カウンターや棚、床に書類や備品などを置かないようにし、必要なものを必要なときに必要なだけ取り出せるように整理・整頓します。

職場を分断するキャビネットや、その上に積まれた物をなくし、見通しを良くすることで、課と課の間の壁をなくし連携しやすくします。また、床に置いてあるものをなくすことで、動線を確保し、無駄な動きをしないようにしていきます。



▲隣の部署や窓口も見渡せるようになり、来庁者の動きをより察知できるようになりました。見通しが良くなることで、受付も迅速にできるようになっています。



▲床置きされていたものを、使用頻度などを考慮して整理・整頓し、通路を確保しました。



▲机の上のものを片付け、すっきりしました。

レイアウト変更で通りやすく

レイアウト変更を行い、仕事のやり方も変えていきます。市民の皆さんのためのスペースを確保し、受付場所を集約するなどして、車いすやベビーカーで来庁する方も通りやすくするなど、来庁者の動線を分かりやすくします。



▲税務関係部署の受付カウンターをずらし、入り口から入ってきた来庁者の動線を分かりやすくしました。



▲本棚などでふさがれていた場所を通ることができるようにしました。

改善は職員の手で

アイデアを出し合い、試行錯誤しながら職員自らの手でレイアウト変更などの改善をしています。職員からは「消耗品や備品の置き場を他部署と共有し、スペースの確保ができないか」「机を移動させると、車椅子の方が通れるようになる」などの意見が出て、実行に移しています。



▲業務終了後に職員が協力し合って作業しました。

職員から出たアイデア

- ・OA 機器を集約したり、機能を統合したりするとスペースが確保できるし、費用も節約できます。
- ・パンフレットスタンドが場所をとっているし、乱雑に置かれていて見栄えが悪いです。撤去して、必要に応じて職員が手渡しすると、コミュニケーションも図れます。
- ・課長同士の席を近づけると、業務の連携がしやすくなります。

今後の展開

現在は1階全域を対象に順次進めています。今後は2階、3階に活動を拡大していきます。

改善に終わりはありません。仕事の質を向上させるため常に変化していきます。市民サービス向上のための変更作業ですが、作業中には市民の皆さんにご不便をおかけします。ご理解とご協力をお願いします。