



カイゼン★ニュース

2020.3 編集/発行 都市戦略本部 行財政改革推進部

No. 4

「業務改善強化月間（1月）」「働き方見直しミーティング」で報告された事例を紹介します

みなさまに実施・報告いただきました「業務改善強化月間（1月）」と「働き方見直しミーティング」から、3事例ずつ紹介します。

他課で行われている取組を自課でも行うことで、より働きやすい職場をつくることができます。ぜひ、みなさまも積極的に「マネ改善」を行ってみてください。

1. 業務改善強化月間

RPA の実証実験の導入（教職員給与課）

●取組の内容

通勤手当の認定業務の自動化について、(株)日立製作所・(株)日立社会情報サービスにご協力いただき、RPA の実証実験を行った。対象者数が多く、単純操作の繰り返しが多い作業を自動化することで、課の課題である「年度当初の業務量の多さ」を改善しようとしたもの。

対象：学校に勤務する非常勤職員約800人のうち、公共交通機関を使用する者180人

処理内容：①本人申請経路を『駅すばあと』で検索

②本人住所と学校所在地から、『Yahoo!』で最も安い経路を検索

③①と②のうち安い方を判定し、その結果を Excel ファイルで作成

●取組の効果

- ・従来の手作業と PRA を比較し、パソコン作業の処理時間を64%削減。
- ・業務フローの見直し、年度当初の繁忙期の業務負担軽減、正確性の向上が図れた。
- ・次年度の実用化に向けて、RPA の特性と効果について課内の理解を促進することができた。

「公民館の広報の注意点」の配布（指扇公民館）

●取組の内容

公民館だより等への誤記載の事務処理ミス再発防止のため、広報を行う際の予算・事業・広報の関係から、原稿となる企画書の重要性、記事の例示、校正手順のチェックリスト等をまとめた冊子を作成した。西区館長会議にて説明し、各館へ配布した。

●取組の効果

実際の事務処理ミスを参考に注意点がまとめられているため、チェックリストが具体的で、校正の手順も示していることから、事務処理ミスの防止の一助として活用されている。

会議録作成支援システムの活用（危機管理課、税制課、病院財務課、生涯学習振興課）

●取組の内容

会議を開催する際、会議録作成支援システムを使用することで、一から会議録を書き起こさなくてもよくなった。なるべく会議録が作成しやすいように、マイクを使用する等、工夫しながらシステムを活用した。

●取組の効果

会議録作成支援システムを活用したことで、会議録の作成時間を大幅に短縮することができた。

2. 働き方見直しミーティング

職員の仕事の偏りをなくす（緑消防署管理指導課）

●課題・要因

- ・職員により仕事の処理スピードに差があるため、仕事の早い職員に仕事が偏ってしまいがちになる。
- ・他課からの相談等を受ける職員が一人の職員に偏ってしまう。

●目標・解決策

- ・毎朝、業務ミーティングを実施し、各職員が抱えている業務量や進捗状況を申告しやすい職場環境をつくる。
- ・年度当初、業務ごとに経験豊富な職員を担当、浅い職員を副担当として振り分けることで、業務担当を明確にするとともに、業務経験の浅い職員が1人で抱え込んでしまわないようにする。

●取組の効果

- ・業務ミーティングを行ったことで、各職員の業務量や進捗状況を把握することが出来た。
- ・上半期終了に伴い、各担当の事務分掌を振り返り、偏りがある部分の見直しを行った。また、事務分掌を书面化することで、係内で情報の共有を図り、各担当の役割を明確化した。

記念日・イベント時の働きかけで年休取得日数を増加（保健科学課）

●課題・要因

年休の平均取得日数が横ばいの状況。年休を取得し、リフレッシュできる積極的な取組が必要。

●目標・解決策

課平均年休取得日数の前年比増加を目標に、自分や家族の誕生日、結婚記念日、入学・卒業式、学校創立記念日などの記念日やイベント時には年休を取得するように管理職・監督職が積極的に働きかける。

●取組の効果

令和元年の課平均年休取得日数が15.45日となり、前年の13.43日に比べて2.02日増加したことで、職員のリフレッシュに繋がった。

「内勤」旗を活用した時間外勤務の平準化（見沼区民課）

●課題・要因

期限付きの担当業務を勤務時間内に処理したいが、他の係員に窓口対応をお願いすることができず、時間外勤務で処理しているため、時間外勤務が特定の人に偏ってしまう。

●目標・解決策

- ・仕事の優先順位を意識するとともに、期限付きの仕事が処理できない場合は、事前に係内で相談した上で、期限付きの仕事を集めて処理する日を設ける。その日は、「内勤」旗を掲示し、窓口対応はせず、自席で仕事をするのを優先する。
- ・この取り組みを実施することにより、他の職員の時間外勤務が増加することでは平準化ではないため、定期的なミーティング時に状況の確認を行い、取り組み内容を検討する。

●取組の効果

- ・「内勤」旗により、大幅な時間外勤務の平準化はできなかったが、時間外勤務の縮減が図れた。
- ・仕事の優先順位への意識が高まるとともに、期限付きの仕事が処理できない場合に、事前に係内で相談したことで、各係員の仕事量や進捗状況を確認し合い協力することができた。