

『職員みんながサポーター』

～さくらサポートシステム（SSS）～



今月は仕事が山積みで大変だな～…



※勤務時間外です(^^;)

そうだ！それなら手の空いてる俺たちが手伝えばいいじゃん！！



あれ？あの課は今日も残業？大変そうだね



うちの課は今、比較的業務が少ないから、手が空いてるんだよねえ…



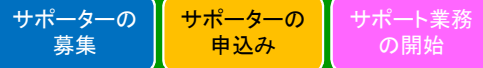
困っているときは助け合う！職員みんながサポーター！！



業務が忙しい・人手が足りないなど困っている課があれば、**課の枠を超えて区役所全体で業務のサポート(応援)**を行うサポート体制を構築しました。

★サポート業務の内容は専門的知識を必要とせず、誰でも従事することができる業務です

さくらサポートシステムの流れ



サポートまでのプロセスは、とてもシンプル！

サポート業務の事例

児童手当現況届の開封・整理 <支援課>

カイゼン前

送られてきた児童手当現況届の封筒の開封、書類のとりまとめ、書類のチェックを数人の職員で行っており、処理に時間がかかっていた…

SSSを利用

封筒の開封と書類のとりまとめをお願いします。

- ◆応援人数 延べ22人
総務課、くらし応援室、コミュニティ課、区民課、課税課、収納課、保険年金課、保健センター
- ◆作業時間 延べ14時間

カイゼン後

サポート業務を依頼中に書類のチェックや、確認作業を行うことができ、短時間で集中して行うことができました。

他にもこんな事例があったよ！

- ・区民まつりで使う着ぐるみの運搬
- ・防犯啓発用品の袋詰め
- ・後期高齢者医療保険料決定通知書の発送準備
- ・高齢者生活実態調査資料等の仕分け
- ・保育園お楽しみ会のサンタさん役



国民健康保険納税通知書の発送準備 <保険年金課>

カイゼン前

通知書を作成後、発送までの時間が短く、書類の差替えや確認作業が勤務時間外にまで及んでいた。また、同時期に発送業務が重なり、課内でも応援が頼めない…

SSSを利用

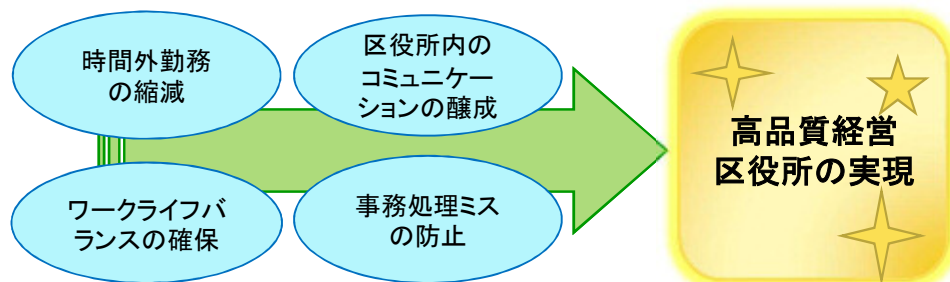
差替え書類の封入やそのチェック作業をお願いします。

- ◆応援人数 8人
区民課、福祉課、支援課、高齢介護課
- ◆作業時間 2時間

カイゼン後

想定時間より短く終わることができた。それにより確認作業を増やすことができ、ミスがなくなった。

カイゼンの効果



事前審査委員からのコメント

- ◆組織をあげて職員の応援体制を構築し、実践している意欲的な好事例だね。
- ◆事務効率と市民サービスの質をともに高めた汎用性のあるアイデアだと思うよ。

