

ひとり1改革運動

「ヒヤリ・ハットや失敗から学んでより良い職場・
風通しの良い職場づくり」改革賞

フリーアドレスオフィスで職場環境を刷新

【東京事務所】



東京事務所は、出張のため外出する職員が多く、班を越えた職員のつながりが十分ではありませんでした。また、書類等が雑然と置かれ、面談・待機スペースも十分に確保されておらず、来所者とのコミュニケーションも取りづらい状況でした。

そこで、外出で机が使用されていないことを逆手に取り、職員全員で執務室スペースの共有化という意識の大改革を行い、管理職を除く職員の固定デスクをやめ、席を自由に選べる共用テーブルによるフリーアドレスオフィスに改めました。廃棄等で文書量を減らし、空いた書庫を職員に割り当て外出時にパソコン等を全て片づけ、固定デスクや書庫を撤去したことで生まれた空きスペースを面談・待機スペースとして有効活用し、開放感のある執務室を作り上げました。

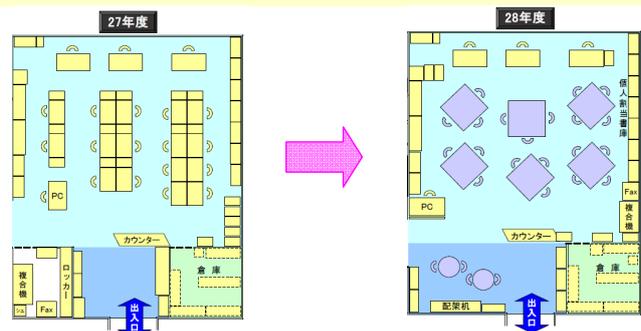
その結果、職員は、自由に着席し打ち合わせ等を行うようになり、班を越えたコミュニケーションが活性化するとともに、来所者からも「都道府県会館で一番快適なオフィス」との評価をいただくなど、事務所の風通しが格段に良くなりました。

工夫した点、苦労した点は？

- ・ 文書の廃棄、共有、データ化を実施し、文書減量化を徹底しました。
- ・ 文書の減量化や、外出等の度のパソコン・書類等の片付け等が必要となるため、全職員の理解や協力を得ることが難しかったです。

今後に向けての更なる取組は？

- ・ 電話対応の際に手元に資料がなく迅速に対応できないことがあるなど、フリーアドレスで新たに生まれた職員の負担について、全職員の声を聞きつつ、迅速に対応していきます。



【フリーアドレスオフィスの状況】

【静岡産業大学 松本 有二 教授 から一言】

「より良い職場」や「風通しの良い職場」が本事案のような取組から生まれることを示した意義は、公共組織にとって良い刺激になるのではないのでしょうか。既に次の段階の検討に入っているとのこと。今後も期待しています。

ひとり1改革運動

「ヒヤリ・ハットや失敗から学んでより良い職場・風通しの良い職場づくり」改革賞

「経過記事の書き方」マニュアルの作成

【下田財務事務所 納税課 納税班(フレッシュ)】

※フレッシュ:採用6年目程度までの若手職員の取組



下田財務事務所では、滞納整理の経過を記録する「経過記事」の書き方が統一されておらず、過去の経過記事の情報不足で再調査をする必要が生じたり、新任者など経験の浅い者や担当以外の者が経過記事から全体像を把握することが困難で、滞納者等との折衝等に適確な対応ができないなどの問題がありました。

そこで、個人の経験がモノを言う経過記事の記載方法の見直しを図り、誰でも滞納整理の経緯を理解できるよう実例集付きマニュアルを作成し、経過記事の記載の統一化を図りました。

その結果、引継案件や担当以外の職員の対応時に、滞納整理の経緯を正確に理解して適確に折衝できるようになりました。

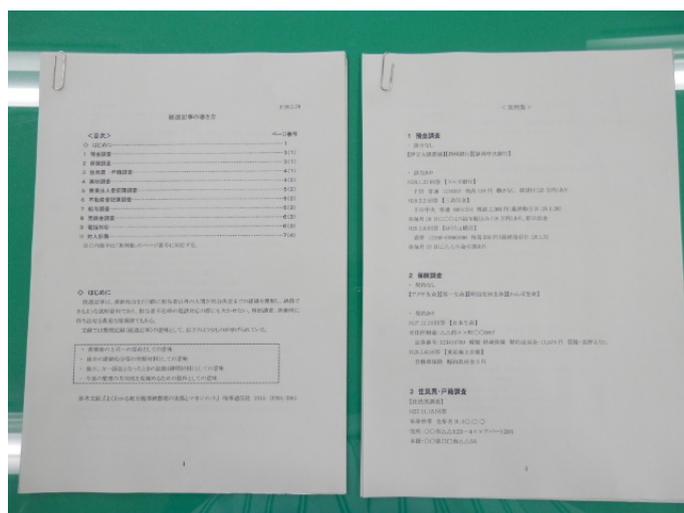
工夫した点、苦労した点は？

・班員全員で、各担当の経過記事の記載方法を確認し、省略可能な情報、必要な情報を検討しました。班内のコミュニケーションが活発となり、職場の風通しも良くなりました。

・情報が不足している経過記事があった場合には、経過記事入力者に追記を依頼するようになりました。

今後に向けての更なる取組は？

・今後もマニュアルを活用し、適確な経過記事の作成を続け、滞納整理の適切かつ効果的な実現を目指します。



【マニュアルと実例集の一部】

【静岡大学 日誌 一幸 教授 から一言】

この取組は、滞納整理記録である「経過記事」の標準化を進めた点に特徴があります。まさに日常業務をシンプルにすることにより、班員全員の作業内容の標準化が図られ、業務の効率化に結びついています。今後も、このように日常業務の効率化に取り組んでいただくことを期待します。

ひとり1改革運動

「ヒヤリ・ハットや失敗から学んでより良い職場・
風通しの良い職場づくり」改革賞

工事事故の防止(工事課員及び施工会社技術者への技術指導)

【沼津土木事務所 工事第2課】



事業量と工事数が多い沼津土木事務所では、毎年、工事事故等が発生しており、課員と施工会社は、再発防止策等の対応に多大な労力を強いられてきました。

そこで、課長が中心となり、工事事故等の共通する部分をまとめ、課内研修会(年2回)を実施するとともに、管内建設業協会の施工会社技術者を対象とした研修を行い(2地区106名が受講)、工事事故等の防止のための知識共有を図りました。また、研修内容が定着するよう、研修後も月に2回程度現場に出て、課員や施工会社技術者に直接指導を行いました。

その結果、課員と施工会社が、相互に工事事故防止について共通認識を持つことにつながり、工事事故が減少しました(H26=11件、H27=5件、H28=2件...全て物損)。県民の方からの苦情が減り、周辺住民等への安全も図ることができました。

工夫した点、苦労した点は？

・身近な事例を取り上げ、写真や図を多用し、一目で理解してもらえるようにしました。事故の発生を抑えるための日常の取組みや心構えなども伝えるようにしました。

・課長自らが現場に出て、課員や施工会社の方とのコミュニケーションを図りつつ指導を行い、講義内容が実践されるようにしました。

今後に向けての更なる取組は？

・今後も引き続きPDCAサイクルで検討し、有用な情報や知識を習得し、工事関係者(課内・施工者)に発信していきます。

【研修資料の一部→】



【↑現場での指導】



【QCサークル アスモ株式会社 鈴木 徹 様 から一言】

工事において安全は第一に考えなければなりません、ハインリッヒの法則に着目し、ヒヤリハットまで改善され、大きな成果をあげています。事故を未然に防ぐため、ヒヤリハットや失敗(過去トラ)を分析し、だれでも理解・活用出来るよう写真・図を多用し見える化されている点や、課長自ら3現主義により現場で改善・指導されている点が評価できます。今後、過去トラをデータベース化し、工事計画などに活用されると良いでしょう。

ひとり1改革運動

「ヒヤリ・ハットや失敗から学んでより良い職場・
風通しの良い職場づくり」改革賞

『交通事故をなくせ！』3年におよぶ交通事故対策の取組について

【東部健康福祉センター 総務課 総務班】



東部健康福祉センターは、ケースワーク等で毎日約60人の職員が公用車を利用します。管内が広く、走行距離も長いため、交通事故が毎年発生していました。

そこで、交通事故を防ぐため、事故の発生場所や事故状況等を記載した事例集や、事故処理マニュアルを作成するとともに、公用車を運転する全職員を対象とした運転適性検査を実施するなど、3年間で計13個の取組を行いました。

その結果、職員の安全意識が高まるとともに、運転技術の向上により、交通事故が減少しました。

- ・H22～25:総事故13件（人身加害4）
- ・H26～28:総事故6件（人身加害0）

工夫した点、苦労した点は？

・各取組を総務班だけで決めるのではなく、委員会で検討し、職員の総意をとりながら取り組みました。

・交通事故やヒヤリ・ハットの発生場所と事故状況の他、当事者の反省点を含めた報告書を1枚にまとめ、写真を交えた「交通安全のための事例集」をSDOのDBにとりまとめました。

今後に向けての更なる取組は？

・交通事故は、県全体として増加傾向にあります。当センターだけでなく、全庁的な取り組みに発展していくよう継続的な改善に努めていきたいと思っております。



【事件事例集と事故対応マニュアル】



【運転適性検査の様子】

【静岡文化芸術大学 田中 啓 教授 から一言】

この取組の優れた点は、長期にわたり継続的に取り組んでいること（継続性）、問題解決に資する取組を幅広く実施していること（総合性）、しかも職員参加で取り組んだこと（主体性）等にありまます。その結果、目に見える効果につながっています。是非他の部門でも参考にして欲しい取組です。

ひとり1改革運動

「ヒヤリ・ハットや失敗から学んでより良い職場・
風通しの良い職場づくり」改革賞

確定申告書の印刷自動化～“作業を減らしてミスも防止”～

【浜松財務事務所 直税第1課 個人課税班(フレッシュ)】

※フレッシュ:採用6年目程度までの若手職員の間



個人事業税の課税業務では、リストを確認しながら必要な申告書を国税連携システムで探し出し、手動で申告書を印刷していました。申告書は、保存形式や仕様が異なる上、年18,000件以上も印刷する必要があり、印刷ミス等による課税漏れが発生するおそれがありました。

そこで、県税システムと国税連携システムと連動させ、必要な申告書を選ぶマクロを作成するとともに、選定された申告書を自動で印刷するマクロを作成しました。

その結果、職員による印刷ミスによる課税漏れが発生する余地がなくなるとともに、作業時間が短縮され(時間削減5,000分/年)、削減された時間を課税内容の確認に充てることができ、適正な課税を実現できるようになりました。

工夫した点、苦労した点は？

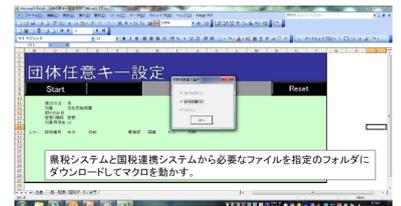
・誰が作業をしても同じ結果になるよう、ヒューマンエラーの発生する工程自体をなくすことを目指しました。

・従来通りの作業や業務を行う際でも不都合が起らないように、あくまで従来の機能に新たな機能を追加するようにしました。

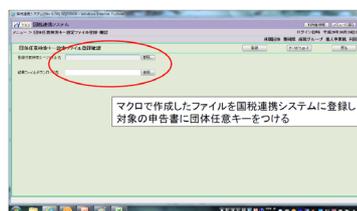
今後に向けての更なる取組は？

・国税連携システムに読み込ませる目印となるキーの種類を増やし、課税漏れの確認など他の作業でも活用できるようにしていきます。

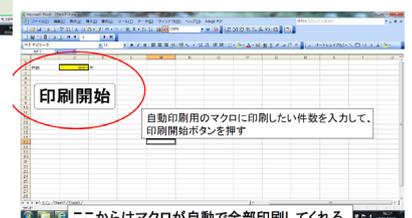
改善後の印刷手順①



改善後の印刷手順②



改善後の印刷手順⑤



【自動化の流れの一部】

【静岡県立大学 西野 勝明 教授 から一言】

作業工程のボトルネックであった印刷工程をICT活用の自動化により、作業時間の大幅短縮とヒューマンエラー・ゼロを達成し、処理過程のトレーサビリティを確保して審査業務に配慮した工夫もされています。課税漏れ防止、審査の正確性向上など、多大な成果を上げている最もひとり1改革らしい取組です。