

スツキリ！快ZEN ハンドブック

業務改善の手引き

平成 25 年 1 2 月



スツキリ！快ZENプロジェクト

もくじ

1. 業務改善とは 1ページ
2. 改善の手順 2ページ
3. モヤモヤ種類別 快ZEN法 3ページ
4. 具体的な改善の視点	
“職員の意識”を快ZEN!! 4ページ
“予算”を快ZEN!! 6ページ
“仕事の進め方”を快ZEN!! 8ページ
“市民サービス”を快ZEN!! 10ページ
“会議”を快ZEN!! 12ページ
“職場環境”を快ZEN!! 14ページ

本ハンドブックについて

職員が業務改善に取り組むにあたってのヒント（きっかけ）を提供できればと思い作成しました。

本ハンドブックを通じ、職員一人ひとりが^{ええあん}良い案を出し合い、みんなで「それ、ええやん！」と共感しながら業務改善に取り組むことで、いつもスッキリした橋本市を目指しましょう！！



スッキリ！快ZENプロジェクト

改善で **スッキリ！爽快**
ぜんぶ ^{良い案} **ええやん！**
プロジェクト

1. 業務改善とは

業務のやり方を工夫し、変えていくことで、業務の「ムリ」「ムダ」「ムラ」をなくし、業務を速く、正確に、楽しく、安全に行うことを目的とする変革を言います。

そして、改善によって作り出した時間を使い、新たなアイデアを生み出すことで、時代や市民ニーズに対応することが可能となります。

○業務改善の目的

業務改善は、職員自らが創意工夫により、効率化・職場環境の向上・財政運営の向上などに取り組むことで、市民満足度と職員満足度を高めることを目的としています。

また、業務改善を通じて、職員一人ひとりがその能力を磨き、仲間とともに高め合うことで、橋本市政の推進力の強化（職員全体のレベルアップ）を図ります。

○業務改善の目標（効果）

業務改善を行うときは、大きく分けて5種類の目標（効果）項目を設定することができます。できるだけ具体的な目標（効果）を設定しましょう。

①市民サービスの向上

窓口時間短縮
市のイメージ向上
電話対応力など

②業務の効率化・正確性の向上

時間短縮
ミスの減少
業務の進捗管理など



③職務能力向上

モチベーションアップ
人材育成など

④職場環境・労働環境の向上

文書・資料等のスリム化
情報共有など

⑤財政運営の向上

コスト削減
組織のスリム化
歳入確保など



快 ZEN 6箇条

～改善に取り組むときの心がまえ～

① モヤモヤを大事にする

日常のふとした気づきが、スッキリへの鍵となる。「今まで通り」、「当たり前」を見直そう。

② 一歩一歩がビクトリーロード

大きな改善でなくとも、小さな改善が積み重なって大きな成果が生まれる。

③ 担当者（自分）がやらずに誰がやる！？

担当者が一番のプロフェッショナル。自分から積極的に取り組むべし。

④ 「快 ZEN」のアンテナを張る

良いものは、どんどん取り入れる。どこかにネタが落ちているはず。

⑤ みんなで「ええやん」！！

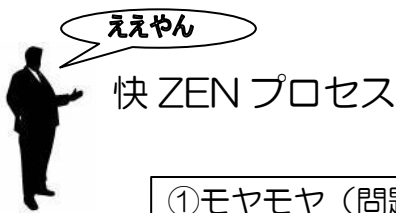
みんなで良い案（ええあん）を出し合い、ほめ合い（ええやん）、共有し合って高め合おう！

⑥ あきらめない！

継続はチカラ！失敗なくして成功なし！！上司や同僚にも積極的に相談しよう。

2. 改善の手順

改善を行うには、こういった流れで実施すればよいのかを理解し、何をしたらよいのかをみんなで共通認識することが重要！！



簡単なことから
やってみよう

①モヤモヤ（問題）を見える化しよう!!
・モヤモヤを感じたら、問題（何にモヤモヤしているのか）を特定しよう。問題は複数あるかも
・その気づき、モヤモヤが改善への”キー”

②モヤモヤ（問題）の原因を探ってみよう
・なぜ×5で奥に潜むモヤモヤの原因を突き止めよう！！
・行き詰まったら、上司・同僚へ相談（色んな視点のアドバイス）

③改善目標を設定する
・どういう状態を目指すのか、達成目標を立てよう！！
・とりあえず？小さく変える？大きく変える？

④快ZEN！！
・目標を立てたら手段（改善方法）を決めて実行しよう
・失敗をおそれず、実行すること！！上司・同僚を巻き込む！！

⑤改善の効果を確認
・どんな効果があったか、解決したかを検証しよう
・検証結果をもとにさらなる高みへ！

⑥改善の情報提供
・改善事例を全庁で共有し、その効果を数十倍にしよう！！
・成功体験だけでなく、失敗体験も共有しよう

①～⑥の
繰り返し

快ZENに終わりはない

成長のスパイラル

3. モヤモヤ種類別 快ZEN法

モヤモヤ・気づきの種類別に、それぞれに対応する改善の方法（快ZEN法）をキーワードでまとめました。改善を考えるとときの参考にしてください。

モヤモヤ種類別快ZEN法 一覧表

モヤモヤ・気づきの種類	快ZEN法	目標（効果） スッキリ
人によってバラバラ 〇さんが休んだら・・・ 受付どうなってるの？	マニュアル化 単純化 定型化 ルール化 チェックシート	①市民サービス向上 窓口時間短縮 市のイメージ向上 電話対応力など
見にくい 分かりにくい 見落としやすい	表示化 色分け 一覧表 目印 見本化	②業務効率化・正確性の向上 時間短縮 ミスの減少 業務の進捗管理など
何度も いちいち 遅い 本当に必要なの？ 何のために	一本化 やめる 簡素化 一覧表 早見表	③職務能力向上 モチベーションアップ 人材育成など
知らないの？ スケジュールは？	情報の共有化 一覧表 ルール化	④職場環境、労働環境の向上 文書・資料等のスリム化 情報共有など
もったいない 財源がない 他課で持ってないかな？	資産の共有化 新たな歳入の確保 再利用	⑤財政運営の向上 コスト削減 組織のスリム化 歳入確保など
取りにくい ごちゃごちゃ 不便 いちいち立つ	位置の変更 向きを変える 形状の変更 減らす	

～取組みのワンポイントアドバイス～

自分が行っている全業務について改善しようとするると多大な時間を要します。自分の業務の中で業務量の大きい主要な業務に絞って検討することが有効です。

また、現在行っているやり方の問題点を見つけるために、現状の業務を簡単に図解化し、どこに時間や手間がかかっているのか分析しましょう。

★次のページから、より具体的な改善の視点を紹介していきます★

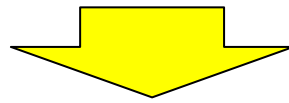


“職員の意識”を快ZEN!!



こんなモヤモヤを感じたこと、経験したことはありませんか？

- あいさつをしても返答がない職員がいる
「おはようございます！」と言ってみたものの無視された！？
- 謙虚さが足りない職員がいる
やたらと先輩風を吹かせる先輩。尊敬の念がない後輩。
- やる気がない職員がいる
朝来て、座って、ぶらぶらして、食べて、座って、ぶらぶらしたら一日が終わった？



なんとかならないの？

職員の意識を改善して、スッキリしよう☆

そもそも“地方公務員”とは？

地方公務員法第30条に「すべて職員は、全体の奉仕者として公共の利益のために勤務し、且つ、職務の遂行に当っては、全力を挙げてこれに専念しなければならない。」とあります。市民から一目置かれるカッコいい公務員を目指しましょう！

快ZEN(改善)のポイント

1 職員は仲間、お互いを尊重しよう

☞ あいさつをしよう

あいさつはコミュニケーションの基本中の基本。まず、あいさつをすることで、お互いの距離を少し近づけましょう。先輩は「年上からしてみよう」、後輩は「先輩に会ったら、当然するでしょ」と互いに思いやり、自分から声をかけましょう。

☞ 職員の顔と名前は覚えよう

あいさつは知らない人にはしにくいもの。職員の顔と名前は必ず覚えましょう。自分の名前を覚えてもらうためにも、電話に出たら、必ず名乗って名前を売りましょう。お互いの顔と名前を覚えていけば、仕事も楽しく円滑になります。

☞ 職員は仲間、お互いを尊重しよう

基本的に職員同士は、同じ目標に向かい働く仲間です。なのに「所属が違う」とか「やり方が違う」とか、いろんな理由で喧嘩をしがちです。

依頼された面倒な仕事も、来年、立場が入れ替わったら、依頼する側になるかもしれません。職員同士、お互いを尊敬し、大切にしましょう。

2 もっともっとやれるはず。理想の公務員になろう

☞ 自分の仕事ぶりを評価してみよう

今の自分の仕事ぶりを、自分で評価してみましょう。もっともっとやれるのに、サボっていませんか？常に向上心をもって仕事に取り組み、自分の仕事に自信と誇りを持てるようにがんばりましょう。がんばってれば、市民の私たちを見る目もきっと変わってくるはずですよ。

☞ 地域に飛び出そう

地元地域の活動（区の寄り合い、清掃活動、PTA など）には積極的に参加し、地元地域に自分を売り込みましょう。地域を知れば、仕事の幅が間違いなく広がります。また、市民とのコミュニケーションも図れ、市民との距離が近くなります。できれば行政へのご意見もいただきましょう。

3 「見られている」を意識しよう

☞ まずは身だしなみから

身だしなみで、職員の印象がほとんど決まるといっても過言ではありません。奇抜な髪型・髪色や不精ひげなど市民に悪い印象を与えないよう、身だしなみに注意しましょう。

☞ 市職員としてふさわしい服装をしよう

市職員として信用と品位を損なうことのない服装を心がけ、派手な服装などは控えましょう。また、執務室内でサンダルなどを使用するのは止めましょう。

☞ 休憩中も市民の目を意識しよう

コーヒーやタバコなど職員にとっては「ちょっと一息つこう」と思っているだけの行動でも、市民からは「さぼっている」と判断されることがあります。

一休みする場合でも、勤務時間中であることを意識して、お互いに不満にならないように工夫しましょう。

4 オフは思いっきり楽しむ

☞ オン・オフの切り替えが大事

日々の業務は、緊張の連続。毎日懸命に仕事に取り組んでいると思います。ですが、張り詰めたままだと弾けてしまいます。たまには張り詰めたものを緩めることも必要です。休暇がとれたら、思いっきりオフを楽しみましょう。

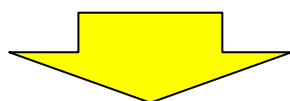
緩めることができる人ほど、必要なときは張り詰められる人です。

“予算”を快ZEN!!



こんなモヤモヤを感じたこと、経験したことはありませんか？

- 事業をしたいけど、予算がない。
- 橋本市の財政は大丈夫？私の給料も大丈夫？
- どうしてこんなことにお金を使ってるの？疑問はあるけど、自分が止めるのは…
- どうして予算を使い切ろうとするの？もったいない。



なんとかならないの？

予算を改善して、スッキリしよう☆

お金を探してみよう

「事業をしたいけど、予算がない」という悩みは、財政状況の厳しい今日、尽きることがありません。それなら、財源となるお金を探してみてもはどうでしょう。意外なところにお金が落ちているかも？

快ZEN(改善)のポイント

1 「もったいない」から予算を生む

☞ 「予算は使い切る」から「予算は残す！」に

「予算は使い切る」という考え方は昔からある役所の慣習ですが、とても危ない慣習です。残った予算は、来年度の財源となるので不要な予算は、積極的に残しましょう。⇒来年度の給料の財源になると思ってみよう。

☞ 「もったいない」と感じたら、すぐに見直そう

予算の使い方について、「もったいない」とか「どうしてこんなに高いのだろう」と感じたときが見直しのチャンスです。少しでも疑問をもったら、すぐにやり方や積算を見直してみましよう。

☞ 自分がいらぬ物は、他の人もいらぬ？

自分にとっては不要なものでも、他の人にとっては必要なものかもしれません。捨てる前に、再利用をしてくれる部署（学校等を含む）がないか探してみましよう。また、役所で使えなくても、買い取ってくれる人がいるかもしれません。

2 「やってみる」から予算を生む

☞ 収益事業をやってみよう

インターネット公売や公用車への広告の掲載など、昔の行政では考えられなかった新しい収益事業が時代の変化とともに次々と導入されています。

良いアイデアが浮かんだら、前例がなくても積極的にやってみましょう。

☞ 先行投資をやってみよう

ETC割引のように、機器の導入に経費を伴っても、使い方次第でそれ以上の通行料の割引を受けられるものがあります。先行投資をすることで、数年先の財政負担を軽減し、トータルの財政負担を軽減できないか前向きな発想で検討してみましょう。

☞ 国・県の補助事業を活用しよう

市の一般財源だけで事業を行うのは年々難しくなっています。国・県の補助事業を積極的に活用しましょう。気が付いていないだけで、活用できるメニューがまだまだあるかもしれません。

☞ 「止める」をやってみよう

昔からやっているからやっている、なんて事業はありませんか？事業を始めるのも大変ですが、止めるのはもっと大変です。でも、誰かが止めないと残ったままです。事業の廃止や統合についても積極的に検討してみましょう。

3 「考える」を大切に

☞ 金銭感覚を大切にしよう

仕事でも私生活でも金銭感覚はとても大切です。予算を使うときや事業の判断をするときは、「この買い物は、本当に必要か？」、「自分ならこの値段で買うか？」など自分の財布(家の通帳)からお金を出すつもりで自分に問いかけてみましょう。

「市の職員が一番税金を大切に扱っているんだ」と胸を張りたいですね。

☞ 予算がなくてもできることを考えよう

予算がないために市民の要望に答えられず、苦い思いをするときもあると思います。そんなとき「予算がない」で終わらせるのではなく、代替案など「予算がなくてもできること」がないか考えてみましょう。予算がなくてもどうにか解決できないかと市民の立場で懸命に考えくれる職員を市民も期待しているはずですよ。

☞ 視野を広げてみよう

事業や作業の中には、自分の部署だけで行うことが困難でも、他の部署や市民との協働により負担を軽減したり、効果を高めることができるものもあります。見直しなどを行うときは、視野を広げて、他者との連携を意識しましょう。

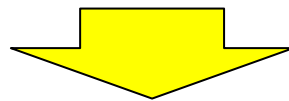
例：郵便物の封入作業を複数課で一斉に実施する。又は封入作業のときだけ他課に職員の派遣を依頼する。

“仕事の進め方”を快ZEN!!



こんなモヤモヤを感じたこと、経験したことはありませんか？

- 「今までもやっているから」ということで業務をやっているが、本当にこの事務処理が必要なの？
- 同じ仕事を複数の人でやっているが、やり方が違う。
- 担当者が不在で、対応方法がわからない。
- 事務分担のバランスがとれていないことがある。



なんとかならないの？

仕事の進め方を改善して、スッキリしよう☆

“ムダ”“ムラ”“ムリ”をなくそう

現在、何の疑問も持たずに行っている“あたりまえ”の仕事を見直してみると、業務の効率化は始まります。また、業務の“ムダ”“ムラ”“ムリ”を少なくすることで、より効率的な業務管理を行えます。業務の効率化のために、どんな改善ができるか考えてみましょう。

快ZEN(改善)のポイント

1 業務を見直す

☞ 業務をなくせないか考えよう

「以前からやっているから」、「念のため」というような業務は、何のためにその業務を行っているかを改めて見直し、その業務をなくせないか考えてみましょう。

☞ 業務を集約化しよう

複数の人が同じ業務をしている場合や、同じデータ情報を使って業務をしている場合は、集約化できないか検討してみましょう。また、部署が異なる場合でも集約できないか考えてみましょう。

☞ 業務を簡素化・簡略化しよう

複雑になっている業務の手順を簡素化したり、繰り返し行っている業務の手順を簡略化することで処理時間を短縮できないか検討してみましょう。

☞ 業務を入れ替えよう

業務の順序を入れ替えることによって、効率的にならないか考えてみましょう。

2 業務を標準化する

☞ 業務の処理手順を作成しよう

業務ごとの基本的な手順についてマニュアルを作成しましょう。また、判断が必要な場合は、判断基準も明確にしましょう。

⇒マニュアルを作るときは、誰がやっても、同じ処理時間で、同じ結果が出るように意識して作りましょう☆

☞ 業務の処理手順を統一しよう

マニュアル化した処理手順を部署内で統一することで、担当者ごとのばらつきをなくし、処理時間や処理結果の均一化を図りましょう。

☞ 担当者が不在でも対応できるようにしよう

マニュアル化した処理手順は、共有フォルダなどに保存し、部署内で共有することで、担当者が不在の場合でも対応できるようにしましょう。



制度改正などにより、業務の手順が変更になった場合は、マニュアルも更新しましょう。

3 業務を平準化する

☞ 業務の進捗管理表を作成しよう

業務の年間・月間スケジュールや進捗管理表を作成し、業務が計画的に進んでいるか確認できるようにしましょう。また、部署内で進捗状況などを共有できるようにしましょう。そうすることで、遅れている業務が把握でき、部署内で協力して業務を進めたり、遅れている問題を整理し、今後の改善につなげることができます。

☞ 業務量を平準化する工夫をしよう

時期的に集中する業務を前倒して行うことで1日あたりの業務量を平準化したり、部署内で協力して業務を行うことで1人あたりの業務量の軽減を図るようにしましょう。

4 聞いてません、とは言えません

☞ 業務の引継ぎは誰のため？

前任者からの引継ぎが不十分だったために、対応が遅れたり、二度手間をとらせるなど市民に迷惑をかけたしまったことはありませんか？

人事異動は役所の常ですが、役所の都合で市民に迷惑をかけるなんて言語道断です。業務の引継ぎも大事な仕事だと認識しましょう。

☞ 引継ぎを簡素化しよう。

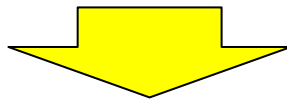
業務マニュアル等を引継ぎの一部に代えることで、異動後のバタバタを解消することができます。また、引き継ぐ項目を明確化し、組織として機能する引継ぎを目指しましょう。

“市民サービス”を快ZEN!!



こんなモヤモヤを感じたこと、経験したことはありませんか？

- 市民が目的の場所に行けずに市役所の中で迷っている。
- 市民から問い合わせがあった時、担当部署がどこかわからない。
- 書類を受け取ってから、手続きに長い日数がかかってしまう。
- 税金の無駄遣いだとお叱りを受けたことがある。



なんとかならないの？

市民サービスを改善して、スッキリしよう☆

初心に戻ろう！！

私たちは、「橋本市のために」、「市民のために」働きたいという熱意をもって市役所にやってきたはず。初心に戻って、市民本位のサービスを提供するにはどうしたらいいか、みんなで考えましょう。

快ZEN(改善)のポイント

1 また来たくなる市役所をつくろう

☞ 案内などをわかりやすくしよう

よく見える場所に案内板を置いたり、課までの誘導板を設置するなど、市民が目的の場所まで迷わず行くことができるよう工夫しましょう。また、書類などで案内板などが隠れないように注意しましょう。

☞ 市役所をきれいにしよう

市役所がきれいだと、それだけで市民に良い印象・感想を持っていただけます。特に窓口には、たくさんの市民がきてくれるので、カウンターやテーブルは整理し、常にきれいな窓口を心がけましょう。また来たくなる市役所を目指しましょう。

☞ ちょっとしたことが嬉しい

「他人から受けた些細な好意がとても嬉しかった」という経験はありませんか？手間やお金をかけなくても、喜んでいただけることはたくさんあるはず。困っている人を見かけたら、必ず声をかけましょう。

2 応対・対応は、親切、迅速、正確に

☞ 親切的な対応をしよう

窓口対応・電話対応における、言葉づかいや態度に注意しましょう。専門用語を避けるなど、わかりやすく丁寧な対応をしましょう。

特に、電話対応は「顔は見えないが、相手の心、相手の姿勢が見える」と言われています。相手の立場に立って親切的な対応を心がけるようにしましょう。

☞ 迅速な対応をしよう

業務の効率化を進め、待ち時間や処理時間を短縮しましょう。現場の対応だけでなく、専決権の見直しなど事務ルールの変更でも処理時間が短縮できます。様々な手法で“スピード感のある行政”を実現しましょう。

☞ 正確な対応をしよう

窓口対応・電話対応は、正確に行いましょう。間違った内容を回答すれば、市民に余計な手間や時間をとらせてしまいます。また、市民が求める内容が他の部署の仕事であったときは、適切に担当部署に取り次ぎましょう。

⇒ 市民から問い合わせがあった時に「担当部署がどこかわからない!」ということがないように各部署の業務がわかるようにしておきましょう☆

3 複数の目線で考える

☞ 心の満足度を高めよう

市民サービスを改善するときは、市民と職員両方の心の満足度が高まるように考えましょう。

☞ 市民の目線から

市民サービスの向上には、市民の視点を重視し、市民本位のサービスを提供することが必要です。業務改善を考えるときは、効率性など職員目線もちろん大切ですが、市民目線で考えることを常に心がけましょう。

☞ 視点が変われば世界が変わる？

同じサービスでも受け手の立場で感じ方は変わります。自分だったらどう感じるか？子どもだったらどうだろう？お年寄りなら？身体に障がいがあったら？など複数の視点から色々と考えましょう。改善のヒントが隠れているかも！

☞ 税金の無駄遣いと言われなために

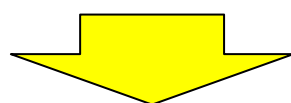
私たちには、「住民の福祉の増進に努める責務」と「最少の経費で最大の効果を挙げる責務」があります。市民から、実施しているサービスの必要性や経済性について質問されたときは、十分に理解していただけるように説明しましょう。説明できないものは、見直す必要があると考えましょう。くれぐれも無駄遣いをしていると誤解を招くような発言や行動は避けましょう。

“会議”を快ZEN!!



こんなモヤモヤを感じたこと、経験したことはありませんか？

- 会議をやったけど、何も決まらない。
- 前の会議の内容を誰も覚えていない。違う発言ばかり。
- 分厚い資料をもらっても、その場で全部読めない。
- 資料が多すぎる。何枚印刷しないといけないの？
- 上司が会議ばかりやっていて、課にいない。決裁ほしいのに・・・



なんとかならないの？

会議を改善して、スッキリしよう☆

そもそも“会議”とは？

会議とは、「関係者が集まって相談をし、物事を決定すること」です。会議は、物事を決定するための「手段」です。効率的に物事を決定するために、どんな改善ができるか考えてみましょう。

快ZEN(改善)のポイント

1 会議自体を減らす

☞ 資料配付で済む会議は、開催しない

会議は、物事を決定するための手段です。資料の説明が中心の場合は、配付する資料に説明やコメントを添えるなど工夫し、会議を開かないようにしましょう。

☞ 形骸化している会議は廃止しよう

定例の会議は、定期開催する必要性や回数を見直しましょう。

☞ 似たような会議は統合しよう

目的や参加者が重複する会議は、統合できないか検討してみましょう。開催準備の事務などを減らすことができます。担当部署が異なる場合でも統合・共同開催できないか考えてみましょう。

☞ 参加者を見直そう

会議を開催すると、参加者は他の業務ができなくなります。会議に必ず出席してほしい人と、できれば出てもらいたい人との区別をはっきりさせ、人数が増えないように気を付けましょう。

2 会議の質を向上させる・時間を短縮する

- ☞ 会議の目的や前提条件（決定済みの事項など）を明確化し、参加者で共有しよう
会議の目的や前提条件について、参加者で認識が違くと論点がずれた意見が出て協議に時間がかかります。担当部署は、会議の目的や前提条件を明示し、論点を集中化しましょう。
- ☞ 担当部署の考え方を示そう
会議の議題に対し、担当部署の考え方（結論）を用意しておきましょう。多くの場合、会議の決定に基づき、担当部署が事業などを実施していきます。担当部署が主体的に協議に参加し、意見を述べることはとても重要です。
⇒会議の目的や担当部署の考え方などは、レジュメに記載しておくとわかりやすい☆
- ☞ 会議の資料や協議内容を事前に参加者に配付・通知しよう
大量の資料を当日配付しても、読み切れません。説明にも時間がかかります。あらかじめ資料を配ることで、説明時間を短縮できます。また、参加者が協議の準備をして会議に臨めるため、協議の活発化にもつながります。
- ☞ 会議の終了時間を設定し、共有しよう
会議の終了時間（目標時間）を示し、参加者が共有することにより、その時間までに決定しようという意識が生まれます。
- ☞ 部署内の意見を統一しておこう
部長と課長が同じ会議に出席する場合など同じ部署の人が複数人出席するときは、事前に部署内の意見・考え方を確認しておきましょう。

3 会議の準備を減らす

- ☞ 資料の中身を見直そう
資料の印刷には、時間と経費がかかります。協議に必要な最小限の資料を選別し、参考資料を減らしましょう。不要な資料（情報）を減らすことは、論点の集中化にもつながります。
- ☞ デジタルツールを活用しよう
パワーポイントなどデジタルツールを活用し、紙媒体で配付する資料を減らしましょう。

4 会議の結果を無駄にしない

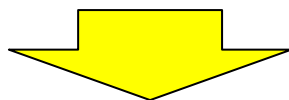
- ☞ 報告書（会議録）をつくろう
貴重な時間を使って開いた会議です。簡素でもいいので、必ず会議の決定事項を報告書として整理しましょう。作成した報告書は、関係者にメールなどで回覧・報告し、決定事項を共有しましょう。会議に参加していない人とも情報の共有化ができます。

“職場環境”を快ZEN!!



こんなモヤモヤを感じたこと、経験したことはありませんか？

- 書類が多すぎてどこに何があるか分からない。
- 担当者がいないとデータの場所がわからない。
- この書類はなんだろう？捨てていいのかわからない。
- どうしてうちの課はこんなに狭いんだ！！



なんとかならないの？

職場環境を改善して、スッキリしよう☆

整理にはこんな効果が!?

職場環境は、業務を進めるうえであまり意識されていないところですが、整理整頓をするだけで、探すムダの解消や業務効率の向上になり、従事時間の短縮につながります。整理をすれば、心もスッキリ！新しいアイデアも浮かんでくるかも！

快ZEN(改善)のポイント

1 整理整頓のルールをつくる

☞ 整理は、定期的にする

整理は、定期的に行うようにしましょう。「毎朝10分間は、机の上を整理する」などルールを決めて、こまめに片付けましょう。

日頃から整理整頓しておけば、部署内の一斉整理のときも作業が楽になります。

☞ 上限を決めよう

書類やデータなら保存期間、パンフレットや消耗品なら在庫数など、残しておく上限を決め、それ以上は置かないように制限しましょう。

☞ 個人ファイルは持たない

公文書（データ含む）は組織で使うものです。個人用の参考資料とは区別し、個人で抱え込まないようにしましょう。

☞ 保存場所を共有しましょう

担当者が不在でも書類やデータの保存場所がわかるように、部署内で情報を共有しましょう。（組織で管理しよう！）

2 整理整頓をする

☞ まずは捨てる

「整理整頓」とは、物を必要な物と不要な物に分けて不要な物を捨て、必要な物を使いやすい場所に置くことを言います。物が減らなくては、片付けは進みません。まずは、とにかく捨てましょう。

☞ リーダーは、多少強引に

「うちの課は忙しいから整理なんてできない」といって整理が後回しになっていませんか？ 整理する量が増えれば増えるほど、準備も手間も大変です。それでも、整理をすれば気持ちもスッキリするし、業務効率も上がります。

リーダーは、多少強引でも課員を引っ張ってがんばってください。

☞ 在庫の管理を徹底しよう

整理をしていたら昔作ったパンフレットが山のように出てきた、なんてことがありますよね。パンフレットや消耗品は、リストを作って定期的に在庫を確認しましょう。また、残しておく必要性についても、その都度見直しましょう。

☞ 他の部署の整理に便乗しよう

執務室や書庫の整理は年に1回以上行う必要がありますが、日々の業務をこなしながら、整理の時間を設けるのは、なかなか困難です。複数の部署で合同で作業を行うなど、人手や時間の負担を平準化できるように工夫してみましょう。

3 少しの工夫で効果が出る

☞ データファイルの名前を工夫しよう

データファイルを作成するときは、その内容に関連する文書ファイルと同じファイル名にしておくのと効率的です。文書分類番号と保存年数を併せて入力しておくのがおススメです。（ファイル名の例：X1001 庶務関係書 1年）

☞ 視覚で工夫してみよう

文書ファイルをジャンルごとに色分けするなど一目でわかる工夫をすれば、探す時間が短縮できます。また、廃棄年度を表紙など目立つところに書いておけば、廃棄作業のときも時間が短縮できます。

☞ 個人用の参考資料をつくる場合は

個人用の参考資料をつくる場合は、公文書と区別できる名称をつけるなど他の人でも見分けがつくように工夫しましょう。また、廃棄の可否も書いておけば、人事異動のときなどに処分をし忘れても、後任の職員が判断をしやすくなります。

（名称の例：〇〇（名前）用参考資料 廃棄可能）