

# 同じ送付先の発送をまとめて、郵送料を28万円削減！

## ～改善前の事務処理～

トライK The Best ～2014～ ゴールドントライ賞

各担当者が医療機関や金融機関等に随時・個別に発送していたため、同じ送付先に何通も郵送しているなど無駄が生じていた。

## <背景>

生活保護申請者の増加，生活保護システム更新など業務が忙しくなり，予算も厳しい中，課全体で文書発送のプロセスや役割分担を改善し，事務の効率化に取り組んだ。

## <改善点>

- ・担当者(ケースワーカー)の個別発送から，送付先ごとに集めたものを担当がまとめて発送する方法へ事務処理を変更。
- ・至急送付するもの以外は一定期間分ストックし，まとめて送付(毎日発送→週2回程度に一括して送付)する方法へ変更。
- ・送付担当(担当職員，臨時，非常勤嘱託職員)を設けて作業することにより，ミス削減・効率アップを図った。

# 同じ送付先の発送をまとめて、郵送料を28万円削減！

トライK The Best ~2014~ ゴールドントライ賞

## <効果>

生活福祉課郵送料調			(単位:円)	
月	H24年度(A)	H25年度(B)	前年度比較(C(B-A))	
4月	466,975	489,200	22,225	
5月	673,900	657,553	▲ 16,347	
6月	664,714	549,880	▲ 114,834	
7月	604,400	627,821	23,421	
8月	657,540	604,727	▲ 52,813	
9月	536,395	487,913	▲ 48,482	
10月	658,575	600,759	▲ 57,816	
11月	595,175	545,869	▲ 49,306	
12月	480,435	464,010	▲ 16,425	
1月	493,280	471,185	▲ 22,095	
2月	582,865	579,370	▲ 3,495	
3月	637,052	601,276	▲ 35,776	
	7,051,306	6,679,563	▲ 371,743	

事務処理改善後

8~3月  
前年度比較(C)

▲286,208  
円の減額

5.3%減

被保護世帯数が  
約2.8%増加して  
いる中、郵送コスト  
を5.3%減額した

2.8%増

## <参考>

H24年度生活保護延受給世帯数	28,608世帯
H25年度生活保護延受給世帯数	29,435世帯

# 行動予定表で電話の取次ぎをスムーズに！

トライK The Best ~2014~ シルバートライ賞

## ●行動予定表を活用して所属全員の業務内容・作業場所・作業終了時間をお互いに見える化・共有化した。

<背景>

- ・浄水課では、水道水の安全性に係る業務のため、急な採水・工事・検査などで外出することが多い
  - ・個々の職員が今、何をしているのか分からず、電話の取次ぎに時間がかかる
  - ・他の係が何をしているのか把握しにくい
- そこで、浄水課1年目の私からの提案が・・・

### 行動予定表に業務内容・作業場所・作業終了時間を記入

(記入する時間短縮のため、すぐ貼ることができるマグネット作成・遠くから見ても分かりやすいようにマグネットを作業場所・業務の種類ごとに色分け)

 事務所で全員の仕事内容・作業場所・作業終了時間を共有できるように

これにより

- 1) 誰がどの場所にいるのか見える化し、電話の取次ぎがスムーズに！
- 2) 各自の仕事把握でき、手の空いている人が急な採水・検査を代わることが可能に

 結果的に、各自が仕事に集中でき、職場全員で仕事を協力・分担できるようになった、職場全体の仕事の効率が上がった！

## 改善前

○記載する内容が決まっておらず、各自の状況を把握・共有化できていなかった。  
電話の取次ぎ、返答など時間と手間がかかっていた。



## 改善後

○色分けも活用し、電話を取った際に、所属全員の業務内容・作業場所・作業終了時間をお互いに共有できる、職場全体の仕事の効率が上がった！

### 作業場所

水質試験センター	青
2階会議室	黄
本庁、玉島、水島など各地域	緑
片島浄水場内	白
その他	赤

### 業務内容

水質検査業務	青
庶務業務	黄
施設管理業務	緑
その他(施設見学・研修など)	白

公用車 オレンジ

氏名	業務内容	作業場所	作業時間	備考
高橋	事務連絡	本庁	11:00	
藤田	施設管理係			
大橋	点検	福井 四十瀬	12:00	
谷本		ミニキャンプ		
赤澤	点検	片島場内	11:00	
三上	水質管理係			
岡本	採水	水島 玉島	11:30	
生藤		リベロカーゴ		
藤田				
廣政	水質検査	水質試験センター		
中西	研修	本庁	17:00	
田野		水質試験センター		
渡邊				

  

作業場所	業務内容
水質試験センター	採水
西之浦配水池	水質検査
長尾配水池	管末残塩測定
水島 玉島 見島 真備	研修 見学案内
福井 船穂 土成 水江	出張 本庁便
四十瀬 立会	立会 点検
玉島営業所 片島場内	会議 事務連絡
片島取水口	打ち合わせ
本庁	電話取次
2階会議室	その他

マグネットの文字サイズも統一し、さらに使いやすく便利な掲示板に！

# ホームページに地図を載せて、問合せ対応の負担減

トライK The Best ~2014~ ブロンズトライ賞

## ●ホームページに観光地周辺のYahoo!地図（拡大縮小可）を掲載した。

### <背景>

- ① 蛍遊の水辺への行き方について、例年多くの電話問い合わせがある。
- ② 周辺に目標物が少なく、口頭での説明が難しい。
- ③ 遠方から来られる方も多く、来る経路もさまざま。
- ④ 担当者以外では正確な説明が難しい。

### <改善後>

- ① 行き方のTEL問い合わせが減ったと考えられる。(予想)
- ② 行き方を説明する際、ホームページを見てくださいと案内できるようになった。
- ③ 利用者が任意に正確に簡単に情報を手に入れることができるようになった。
- ④ 担当者以外でも正確に案内できるようになった。

