

みんなで共有、スケジュール管理！！

テ ー マ	<input type="checkbox"/> お知らせ	<input type="checkbox"/> 電話対応	<input type="checkbox"/> 庁舎案内	<input type="checkbox"/> 窓口対応	<input checked="" type="checkbox"/> 庁内体制	<input type="checkbox"/> 訪問対応
テーマリーダー	庁内体制班 東 慶人（防災課）田中 久基（町立病院）島田 雅人（管財営繕課）					
調査目的1	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底	<input checked="" type="checkbox"/> 全課基準	<input type="checkbox"/> 各課基準			
	○庁内体制の全課基準の8項目、全課サービス向上目標1項目について、基準、向上目標が徹底されているか調査をおこなった。					
調査方法	調査方法：アンケート方式による職員実態調査、プロジェクトリーダーの聞き取り 調査期間：平成28年8月1日（月）～平成28年8月12日（金）に調査を実施。					
調査結果	<p>全課基準</p> <p>① 課内全員の1日の予定と課全体の重要事項は、朝礼及びスケジュール表で共有しています。⇒徹底率100%</p> <p>② 担当不在の際も、課内の予定に関する電話対応と来客対応を的確にするため、課内の予定は、スケジュール表を活用して共有します。⇒徹底率98%</p> <p>③ 町民にお知らせを出すときは、課員にも周知徹底します。さらに南勢、南島、出張所への連絡も確実にします。⇒徹底率97%</p> <p>④ 町民対応で重要なことがあれば、上司・課内に報告しています。⇒徹底率99%</p> <p>⑤ 両庁舎、各出張所にはお客様用のヘルメットを窓口に置いています。 ⇒徹底率100%</p> <p>⑥ 町民サービスに関する共有情報をファイルにして、職員一人ひとりがいつでも見えるよう常備しています。⇒徹底率100%</p> <p>⑦ 朝礼や課内ミーティングを行うことで、課長と課員の双方向の「報・連・相」が来ています。⇒徹底率100%</p> <p>⑧ 外出や長く自席を不在にするときには、行き先と用件を課員に伝えています。⇒徹底率100%</p> <p>向上目標</p> <p>⑨ 朝礼や課内ミーティングを行うことで、課長と課員の双方向の「報・連・相」が来ています。⇒徹底率100%</p> <p>上記のとおり8つの全課基準と1つの向上目標、計9項目の内、実に6項目で徹底率100%でした。また、その他の3項目においても徹底率が97%超と高い徹底率でした。</p>					

優秀取組みの紹介	管財営繕課では、スケジュール表に【当日】と【翌日】の2日分を記入する事によって、より詳しく課員の行動予定の共有が図れています。	
調査目的2	<input checked="" type="checkbox"/> 基準の徹底 <input checked="" type="checkbox"/> 全課基準 <input type="checkbox"/> 各課基準	
調査方法	調査方法： 聞き取り調査 調査期間： 8月22日（月） 15：00～ プロジェクトリーダーからの聞き取り	
調査結果	各課が色々な方法で課員の行動を把握しようと取組がおこなわれていました。 ○朝礼・ミーティングに時間をかける 朝礼・ミーティングに力を入れ、係内で細かな事まで情報の共有を図っている。ホワイトボードも共有しているが、職員同士が各々の業務内容、何時に戻るのか等、経験から推測出来ている。【福祉課】 ○ホワイトボードを有効活用 ホワイトボードの活用に重点を置き、行動内容、帰庁時間を記入。【管財営繕課、建設課、水産農林課、上下水道課】 ○その他 <ul style="list-style-type: none"> ・ 庁内作業時は他の課員に声をかけている。【建設課、水産農林課、上下水道課】 ・ 庁内作業時は他の課員に声をかけ、何時頃に戻るのかをボードに記入。【管財営繕課】 	

◇調査目的と方法

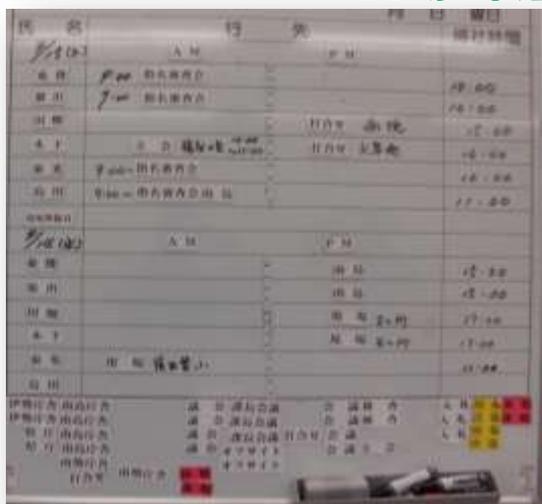
不在者のスケジュールの共有をどのような工夫で行っているのか把握する。

調査方法は、8月22日（月）15：00から プロジェクトリーダーに聞き取りをおこない、各課の状況を把握しました。

◇調査結果

調査の結果、各課では朝礼、ホワイトボードを活用し、様々な工夫をしていることがわかりました。特に現場等で庁舎外に出ることの多い事業課では徹底されていることが顕著です。

◇優秀取組みの紹介 「2日分の予定を共有しています。」管財営繕課、水産農林課の取組み



全ての課でホワイトボードを利用したスケジュール管理を行っていますが、管財営繕課、水産農林課では大きなホワイトボードを活用し、【当日】【翌日】の2日分の管理を行っています。それにより、担当不在の際の電話や来客の際にスムーズな対応ができています。また外出時だけでなく、庁舎内であっても課を離れる場合には、何時頃戻るのかを記入する様にしています。

☆基準の徹底方法のお勧めポイント☆

- 実現度 ★★ 小さなホワイトボードでは行動が書ききれない為、大きな物が必要です。
 - 徹底度 ★★★ 在庁する課員にとって必要な情報なので徹底しやすいです。
 - 即効性 ★★★ ホワイトボードを見れば一目で分かるので効果的です
 - 継続性 ★★ 記入忘れを他の課員がチェックする必要があります。
- ※★満点3ポイントで指標を設定してください。

◇テーマリーダーからの提案

調査の結果、全ての課で職員間の情報共有の方法として、朝礼やホワイトボードを活用していました。しかし、ホワイトボードに記入する内容は様々で、各課の情報量に差がありました。大きなホワイトボードがある課は管財営繕課、水産農林課の取組を参考にして頂ければ良いと思いますが、各課のスペースや職員数の関係上、大きなホワイトボードが設置出来ない場合は、グループウェアのスケジュールを活用されてみてはいかがでしょうか。

