

[特別企画3]

円滑な情報共有を目指した総務課における業務改善活動 —大きな結果をもたらす小さな習慣作り—

長野一昭

奈良県赤十字血液センター

1. 目的

総務課を含めて奈良センターでは時間外勤務が増加傾向にあるという課題があり、平成28年度には総務課員の一人あたりの時間外勤務が平均26時間を超えていた。そのため、改善活動を開始する前に原因を話し合ったところ「職員間の情報共有体制に根本的な問題があるのではないか」という意見が多く出された。そこで職員間の情報共有不足が原因と考えられる問題点を洗い出し、ひとつずつ改善していくことを目的とした。

2. 方 法

原則として課題の洗い出しから実際の取り組みや検証までを次の4段階で取り組んだ。①日々の業務のなかで困っていることなどをすべてピックアップし、どうすれば良くなるか検討する。②検討した方法はとりあえず取り組む。③その内容を必ず記録に残して検証する。④改善できなかったことを再検討し、次の改善に活かす。また洗い出した課題は、総務課内だけの改善であればすぐにでも始められるという理由より、課内の課題と課外の課題に分類し、それぞれに分けて改善に取り組んだ。

総務課内の改善について、2点紹介する。1点目は、報告期日等の把握漏れを防ぐための改善である。それまでは業務の進捗管理について個別で行っているものがあったため、処理に遅延が発生した際、周りの総務課員が早い段階でフォローすることができず、期日直前に時間外勤務が多くなっていた。そして作成ファイルに重複するものがあったり、報告等の漏れが発生したりする可能性もあったため、グループウェアを活用してその状

態を改善した。総務課員をメンバーにスペースという機能を利用し、そこに意見や共有すべき情報を自由に書き込むこと、軽微なことでも記録することを徹底した。他にも業務をすべて共有ToDo機能に登録し、進捗状況等も共有することで、情報共有の円滑化に努めた。なおスペース機能には、総務課員からコメントや共有ToDoに何か更新があると、メンバーの画面に通知されるように設定した(図1)。

2点目は、キャビネット内の整理整頓により収納をルール化するための改善である。それまでは雑然と収納されており、消耗品を払出しする際や、文書を探す際にどこに何があるのか担当者以外がすぐに分からず、時間がかかっていた。また文房具については在庫管理方法が共有化されておらず、在庫が重複してしまうことがあったため、キャビネットの見える化を目指した整理整頓を実施し、その状態を維持できるよう改善した。まず整理整頓の基本は断捨離と考え、消耗品や文房具について「もったいない精神」のもと、長年の間未整理未整頓となっていたものを処分して整理した。そして使用頻度の高い順に取り出しやすい場所へ収納することをルール化し、課内で共有した。そしてその整理整頓された状態を維持していくため、文書ファイルについては取り出したもの片付けやすくできるよう、ファイルの背表紙には分類ごとに色分けしたラインを貼付し、もし違う場所に片付けてしまうとひと目でそれが分かるようにした。

それ以外にも、所内で分かりにくいかもしないと意見が出されたものには写真や図を添付した説明や注意書きを掲示する等、ひとつずつ改善して

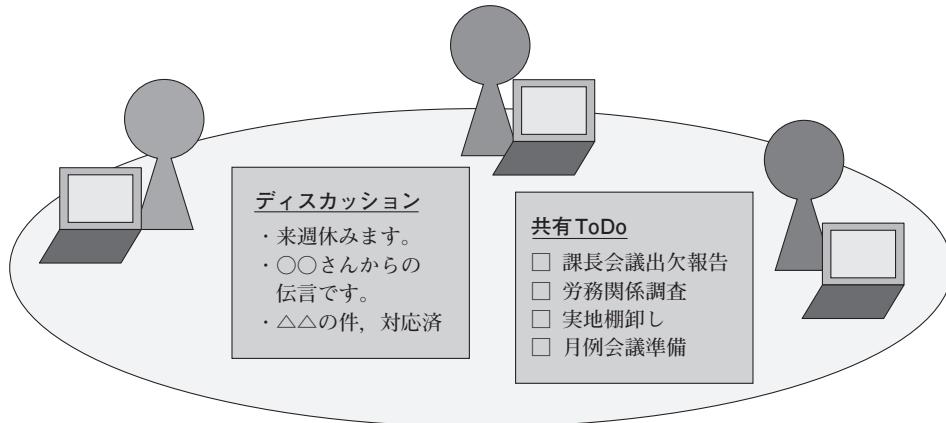


図 1

いった。加えて、勉強することも改善のひとつと思い、パソコンのオフィスソフトの操作を総務課員で勉強し、業務時間の短縮にも努めた。

次に総務課以外も含めた改善も紹介する。奈良センター総務課には所内からさまざまな問い合わせが寄せられ、その対応をするたびに業務を中断していたため、非効率な場合があった。さらに、なかには過去に同じ内容で回答したものや、複数の課から似たような問い合わせを受ける場合があり、少なからず担当者の負担になっていた。そこでメーカーなどのホームページをイメージしてQ&A集やマニュアルを作成したり、総務課から積極的な情報発信を行ったりすることで、問い合わせ対応の改善を行った。イントラ内にQ&A集ファイルを作成し、これまでの対応記録をすべて落としこみ、それでカバーしきれないことについてはマニュアルやチェックリストを作成した。そのうえで問い合わせ前にはまずそれを確認してもらうことで、総務課へ問い合わせしなくとも調べができるようにした。この一例以外にも、情報共有方法の改善については他にも隨時取り組んでいる（図2）。

3. 結 果

現在総務課内では業務をすべて共有しながら進捗管理する習慣が定着し、遅延はほぼなくなった。

キャビネット内に保管するファイルや文房具等の備品についても整理整頓された状態が維持されており、円滑な検索や払出が可能となっている。他に、所内からの問い合わせへの対応時間の削減は順調に進捗しているところである。また平成28年度より実施した20件超の改善活動を通じ、PDCAサイクルで業務を行う機会を多く経験できたことも、普段の業務に役立っている。これらの取り組みの結果、総務課の時間外勤務も平成29年度に入り少しずつ削減し、10月末時点で一人あたり平均19時間となっている。

4. 考 察

奈良センター総務課では、達成感を得やすい設定とするため、すぐにできることからの改善を基本にアイデアを幅広く採用している。そして取り組む改善活動には完了期限を設けて確実に進捗管理することを原則としており、そのことが徐々に円滑な情報共有による業務時間の短縮化という結果に繋がっているのだと考えている。今後は総務課内で行った情報共有方法の改善やキャビネットの整理等、改善が上手くいっているものを他課にも広めていく予定である。今回紹介したひとつひとつは小さな改善であるが、その習慣作りがやがて大きな結果になると信じ、これからも邁進していきたい。

担当	項目	質問内容
企画総務	勤怠関連	電車遅延が発生した場合はどうすればいいか？
企画総務	慶弔関連	永年勤続表彰にかかり贈呈された旅行券を使用した際の領収証の書き方は？
管理	経理関連	現金の立替えをした場合の処理はどうすればいいか？
総務全般	経理関連	寄附金の申出があった場合はどう対応すればいいか？
総務全般	個人情報関連	外部の方から当センター職員と連絡をとりたいと言われた場合は？
企画総務	出張関連	出張する際の交通用具に陸路と鉄道の両方を利用した場合、距離はどのように算定すればいいか？
システム	情報システム関連	システムのログインパスワードを忘れた場合は？

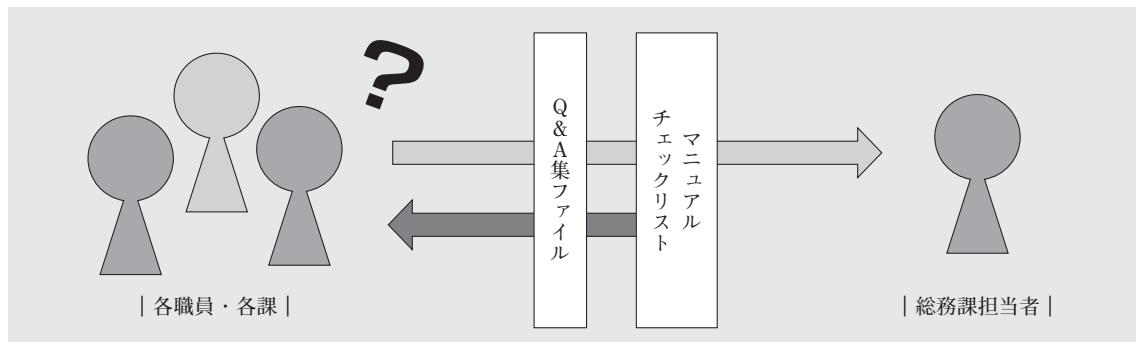


図2