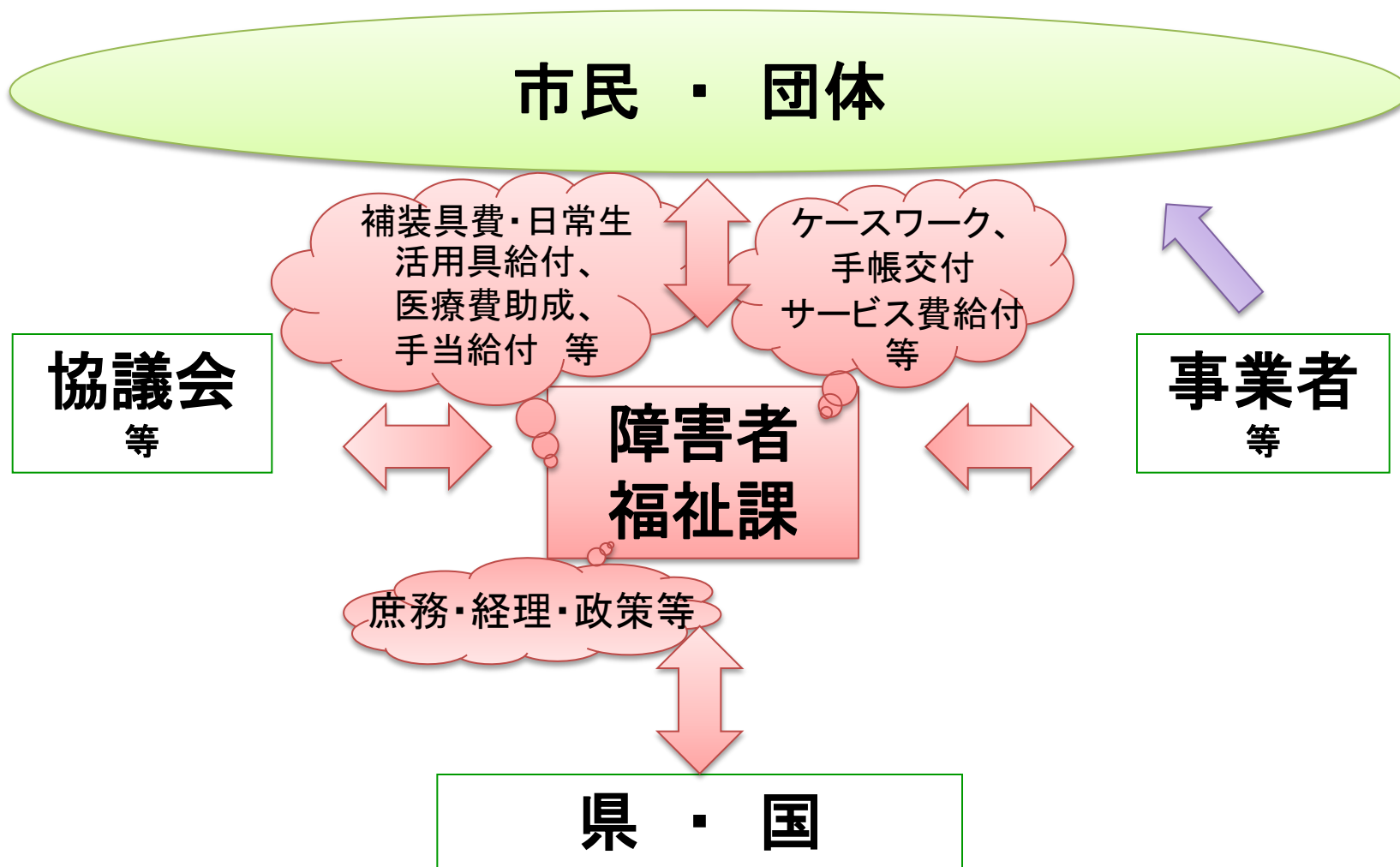


平成27年度 職員力向上プロジェクト ～取組内容について～

健康福祉部 障害者福祉課

障害者福祉課の業務



鎌倉市の障害者数(手帳所持者数) H27.4.1現在

障害種別	人数
身体障害者手帳	5,069 人
療育手帳	916 人
精神保健福祉手帳	1,159 人
※ 難病 (特定疾患医療給付)	(1,283 人)

福祉サービス等の支給決定の概数

サービス等	決定者数(人)
自立支援医療(精神通院)	2,100
自立支援医療(更生医療)	70
自立支援医療(育成医療)	25
障害者総合支援法(居宅介護等)	950
地域生活支援事業(移動支援等)	400
児童福祉法(放課後等デイサービス)	200
補装具	500
日常生活用具	100
ストーマ・紙おむつ	550
住宅設備改造	10

障害者福祉課の職員数

役職等	人数	内訳等
課長	1	
課長補佐兼係長	1	
係長	1	
担当職員	13	庶務4 ケースワーカー9 ※ H25.12までは担当職員は10名、 以降H26.1とH26.4に増員
非常勤嘱託員	9	窓口6 認定調査員3
設置手話通訳者	3	月、水、金の週3回
精神保健福祉士	1	派遣社員
アルバイト	1	

職員力向上プロジェクト参加の経緯

(背景・課題)

(分析)

(原因の可視化)

超過勤務が非常に多い状況が長年継続

職員間の超過勤務の偏り

人員増による改善効果が低い

業務量調査による真因の分析と改善策の検討

必要以上に正規職員が業務を担っている

課内の役割分担が不十分で業務効率が悪い

ケースワーカーの生産性が高まっていない

マニュアルが未整備で職員の戦力化に時間を要する

管理職によるマネジメントが不十分

業務の質や難易度を考慮した職員配置になっていない

業務量に対して職員体制が不十分

執務室がせまい

その他

原課で対応すべき改善取組

必要以上に正規職員が業務を担っている

課内の役割分担が不十分で業務効率が悪い

ケースワーカーの生産性が高まっていない

マニュアルが未整備で職員の戦力化に時間を要する

原課で行う業務改善の取組で解決を目指す

職員力向上プロジェクト

管理職によるマネジメントが不十分

業務の質や難易度を考慮した職員配置になっていない

業務量に対して職員体制が不十分

執務室がせまい

etc

行革推進課、職員課等で改善支援を行う

職員力向上プロジェクトの取組フロー

《フロー》

《内容》

(1)グループの結成

障害者福祉課で改善担当者5名を選出



(2)グループによる集合型
ミーティングの実施

改善担当者と行革推進課で毎週火曜日の午前中にミーティングを行い、課題と改善策について話し合いを重ねる



(3)原因の究明、対策の検討

各課題に対する具体的案改善案を策定する



(4)課内へ共有し実施

改善策を課内へ共有し、実施する

改善担当者が中心となり、課題を出し合い改善策を検討し実施する。

業務改善の取組①

必要以上に正規職員が業務を担っている



【改善策】

- ・業務の担い手を見直し、正職員業務時間数を削減する。

【具体的改善作業】

- ・全業務を洗い出し、嘱託職員等へ作業移管できる業務を洗い出す。
- ・引継ぎのためのマニュアル等を整備する。

⇒ 取組No. 12、13、14

業務改善の取組②

課内の役割分担が不十分で業務効率が悪い



【改善策】

- ・業務分担等を見直し、体制の最適化を行う。

【具体的改善作業】

- ・全業務を洗い出し、業務分担の最適化を行い、事務分担の見直しを行う。
- ・他市アンケート及び視察を行い、先進事例を参考に業務体制を構築する

⇒ 取組No. 3、14

業務改善の取組③

ケースワーカーの生産性が高まっていない



【改善策】

- ・障害別担当から地区担当に変更
- ・ケースワーカーの担当業務の見直し
- ・支給決定事務の効率化

【具体的改善作業】

- ・地区担当制に向けた体制見直し
- ・ケースワーカーの事務分担の見直し
- ・作成する帳票の効率化

⇒ 取組No. 1、2、4、5、6、7、8、14

業務改善の取組④

マニュアルが未整備で職員の戦力化に時間を要する



【改善策】

- ・マニュアルや引き継ぎ書の整備
- ・引継期間を設け新担当の戦力化に前担当が責任をもつ

【取組】

- ・事務担当者への業務フロー、マニュアル作成依頼、作成進捗管理
- ・窓口、電話対応表の作成
- ・7月までを引継期間とし、責任をもって業務を引き継ぐ

⇒ 取組No. 10、12

成果物の例

- ◆ 業務体制図・事務分担表 など

今回の改善取組の困難性

- ◆ 課題の多さと整理の難しさ
 - 業務体制の改善 ・ 個々の事務の改善
- ◆ 取組の優先順位
 - ・ 新体制の開始時期が決まっている
- ◆ 取組時間の確保
 - ・ 通常業務との兼ね合い

ここまでの感想

- ◆ 業務が多岐にわたっているため、複数の職員で意見交換し、検討することで、現実的な改善取組が考え出された。
- ◆ 同じメンバーで、定期的なミーティングを重ねていくことで、累積された課題が徐々に整理され、優先して取組むべき課題が徐々に見えてきた。
- ◆ 課内全体としても業務改善に対する意識が高まってきた。

現在の状況と今後について

- ◆ 新業務体制は4月にスタート
- ◆ 当初3カ月を目途に引継ぎ等を行う
- ◆ プロジェクトメンバーによるミーティングは継続して改善取組を進めていく