

「カイゼン・チャレンジ富士」

カイチャレ 優秀事例集 2024

富士市総務部行政経営課
令和7年4月発行

富士市では、職員自らが改善報告等に積極的に取り組むことにより、職員の意識改革及び組織の活性化を図り、もって行政運営の効率化及び市民サービスの向上に寄与することを目的に、事務改善制度（愛称：カイゼン・チャレンジ富士）を導入しています。

この優秀事例集は、職員の知恵と工夫で改善した実践事例のアイデアやプロセスを共有し、改善事例の水平展開を図ることを目的として作成しました。

いただきへの、カイチャレ

職員一人ひとりがカイゼンを「自分ゴト化」することで、
「理想の市役所」の実現、
さらには「理想の富士市」の実現に繋げる挑戦！！



富士市

カイチャレ2024 優秀事例一覧

No.	内容
1	「浸水等による道路通行止め情報の発信方法の変更と県との連携改善」 危機管理室防災危機管理課 危機管理担当
2	「個々で担当する業務における効率的な作業方法等の共有」 財政部財政課
3	「マイナンバーカード『おうちにお届けキャンペーン』の実施」 市民部市民課 証明担当
4	「データの一元管理化～紙でなくPC画面で一目で分かる、あれやこれや～」 福祉部生活支援課 保護第二担当
5	「保育園等入園申込みに係る受付業務の効率化」 こども未来部保育幼稚園課 入園担当
6	「父親への効果的な育児情報の周知を目指して！」 保健部地域保健課 総務担当
7	「家庭ごみ持込の完全予約制」 環境部新環境クリーンセンター 管理指導担当
8	「【フリーアドレス対応】～電子データによる情報共有の徹底～」 産業交流部産業政策課
9	「市営住宅の紹介簡易動画等を作成・PRし、入居率向上」 都市整備部住宅政策課 市営住宅担当
10	「下水道整備状況の確認済証書（下水道照合印）発行手続の簡素化」 上下水道部下水道建設課 計画担当
11	「設備機器の更新でコストを削減しました！」 建設部施設保全課 設備担当
12	「【医師の働き方改革】勤怠管理機能を備えたシステムのアップデート」 中央病院事務部病院総務課 人事担当
13	「普通救命講習（個人講習）の受付方法について」 消防本部警防課 救急管理室
14	「富士市民大学後期講演会事業へのオンライン決済導入」 教育委員会社会教育課 社会教育担当

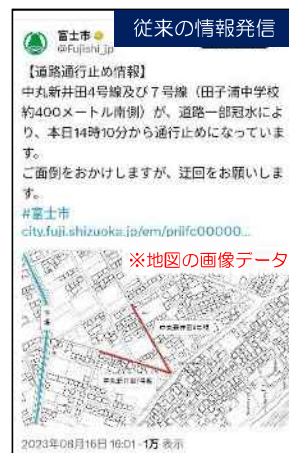
報告者
危機管理室防災危機管理課
危機管理担当一同

浸水等による道路通行止め情報の発信方法の変更と県との連携改善

カイゼンのきっかけ

浸水等によって道路が通行止めになった際、従来はゼンリン地図から作成した画像データを、X（旧 Twitter）や市ウェブサイトに掲載して情報発信をしていたが、以下のような問題があった。

- ① 路線ごとに「通行止め開始」と「通行止め解除」の投稿を行っており、画像データの作成や情報の整理に、かなりの時間と手間が生じていた。
- ② 複数のメディア（X、LINE 等）に一齐配信ができるシステムでは画像データを添付できないため、メディアごと個別に対応する必要があり、情報発信に時間を要していた。（メールサービスではお知らせできなかった）
- ③ 市民から、地図の画像データでは場所が分かりづらいとの意見が寄せられていた。
- ④ 県道の通行止め情報をお知らせする仕組みがなかった。



こんなカイゼンをしました！

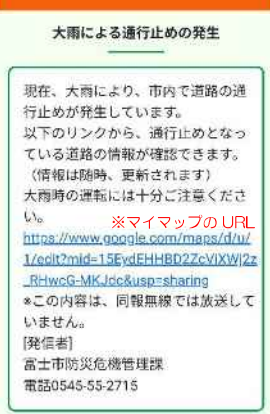
- ✓ Google マイマップの描写機能を活用し、通行止め箇所を分かりやすくお知らせできる仕組みを考案！
- ✓ 大雨時には、マイマップの URL を記載した注意喚起の通知を、定期的に配信する運用を開始！
- ✓ 市ウェブサイトマイマップを埋め込み表示しておくことで、CMS を操作しなくても自動的に更新されるように工夫！
- ✓ 今回の改善を踏まえて県（富士土木事務所）と協議した結果、県道の通行止め情報も同じマップでお知らせすることを開始！



Google マイマップでの情報発信



複数のメディアに一齐配信



カイゼンの効果

- ① マイマップの描写機能を活用することで作業が簡略化し、短時間での情報処理が可能になった。
- ② 画像の添付が不要となり、複数のメディアに一齐に情報発信ができるようになったため、情報の即時性が向上した。また、路線ごとの情報発信も不要となったため、職員の作業量が大幅に削減された。
- ③ 通行止め箇所や迂回路がひと目で分かるようになったことに加え、県道の通行止め情報も確認できるようになり、市民の利便性が向上した。



【報告者のコメント】

従来では、職員の負担が多く、情報発信に時間がかかり、市民にとって分かりづらい、と、誰にとっても不利益な状況が生じていましたが、今回のカイゼンでその全てが解消されたことを強く実感しています。

大雨時には業務量が一気に増加し、様々な対応に追われることになりますので、少しでも業務を効率化できるよう、引き続きカイゼンに取り組んでいきたいと思っています。

【カイゼンのきっかけ】

財政課にも個々で担当する様々な業務があり、課員の中で担当者を決めて作業を行っています。業務の担当者は、人事異動に伴う職員交代のほか、全ての職員が在籍中に多くの業務を経験できるよう、基本的に毎年交代するようにしています。このため、作業に必要なシステムの操作方法などについてはマニュアルを作成しており、いつ、どのような作業をやったかなどは作業記録により確認ができるようになっています。しかし、業務全体のスケジュール（特に作業開始時期）や、作業を行う上で事前準備としてやっておいた方が良く、注意事項などは課内で共有されておらず、前任者からの口頭でのアドバイスなどに頼っているものが多くなっています。このため、伝え忘れなどにより業務が非効率的に行われたり、作業の取り掛かりが遅れてしまうことなどが起こっていたため、業務ＫＹＴでこれらの解決方法について話し合いを行いました。

全ての業務について共通して使用できるフォーマットを作成して、そこにスケジュールや作業に当たったの留意事項を記入することとしました。また、作成したファイルを全て同じフォルダに格納しておくことで、いつでも誰でも内容を確認ができるようにすることとしました。

[illegible]

今年度から作成することとしたため、効果については今のところ確認できていませんが、新年度に入り、新しい担当者が実際に業務を行う際に効果を実感することができるのではないかと期待しています。

個々で担当する業務については、課内での共有や人事異動による職員入れ替えなどに伴う引継ぎについて課題となっている所属は多いのではないかと思います。今回作ったフォーマットは使いながらさらに効果の高いものとなるよう随時見直しを行っていきたいと考えているので、もし、良いアイデアがありましたら教えていただければと思います。

マイナンバーカード「おうちにお届けキャンペーン」の実施

カイゼンのきっかけ

マイナンバーカードは特定の条件に該当する場合のみ代理受取が認められていますが、条件に合わず来庁困難な市民が一定数いました。

また、代理受取の際に必須となっている、カード申請者の写真付き身分証明書を用意することができないとの相談も多数ありました。

このため、申請者本人の自宅に直接訪問しカードを交付する事業を企画しました。



イラストはA I による生成

こんなカイゼンをしました！

効果を最大としつつ、また、職員負担を最小限にしながら以下のとおり工夫をしました。

- カードに使用する写真撮影も難しいとの相談が多かったことから、カード交付だけでなくご自宅で写真撮影や申請書の記入を行う申請支援も行いました。
- マイナ保険証の利用にはスマートフォンのアプリ等を使用した申し込み（紐付け）が必要なため、希望であれば同意書を書いていただくことで職員が代理で紐付けを行いました。
- 代理受取の制度を知らなかった方も多く、今回の訪問対象外になりましたが、代理人による受取ができた方も多くいらっしゃいました。相談の良い機会になったとも思います。

カイゼンの効果

市民の方から 100 件以上の照会があり、うち本キャンペーンの対象となる 52 件の方に対してカードを交付、もしくは写真撮影含む申請支援を行いました。

また、対象外となった方についても駐車場での顔確認による交付や代理受取を案内することにより無事交付までできました。



イラストはA I による生成

【報告者のコメント】

今回の対象者のような方々にはこれまで十分な案内が出来ておらず心苦しい状態が続いていましたが、当事業を通して「マイナンバーカードが無いことによる不安が強かったため、受け取ることができ安心した」という声を聞くことができました。本庁舎での窓口業務もあるため対応できる件数に限りはありますが、今後も可能な限り積極的に実施していきたいと考えています。

報告者
福祉部生活支援課
保護第二担当一同

データの一元管理化 ～紙でなく PC 画面で一目で分かる、あれやこれや～

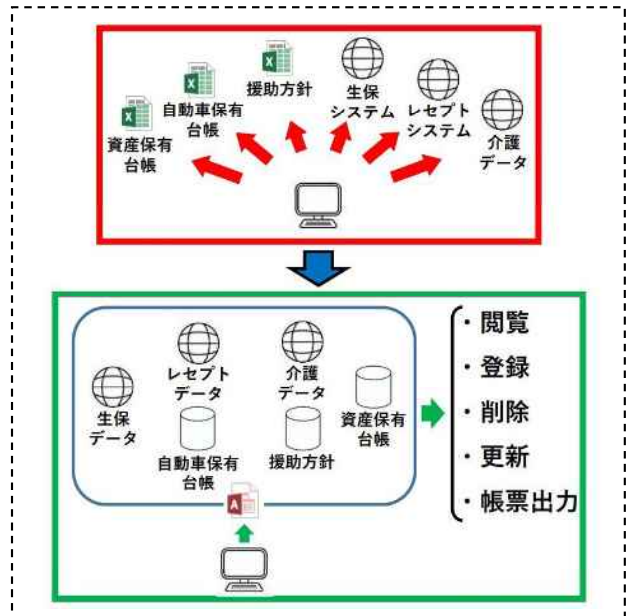
【カイゼンのきっかけ】

静岡県による生活保護法施行事務監査が毎年数日に渡り実施され、ケース記録や生活保護費の支給状況の確認はもちろんのこと、自動車保有台帳や資産保有台帳など様々な提出資料があるなか、台帳の使用書式と提出書式が異なるため、Excelシートを加工しながら作成しており、完成するまでに時間がかかっていました。

担当内にアクセスによるシステム構築が得意な職員がいたため、改善の相談をしたのがきっかけです。

【こんなカイゼンをしました！】

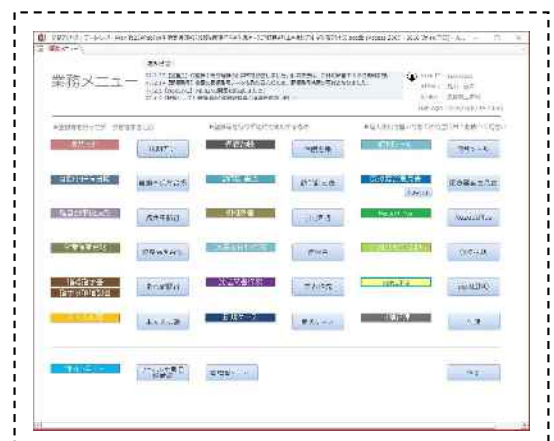
生活保護システム、レセプト管理システム、介護データ、エクセルで管理している自動車保有台帳や資産保有台帳等がそれぞれあり、それぞれのシステムやファイルを確認して事務処理を行っていました。これらデータをアクセスで一元管理することで、アクセス上で閲覧や事務作業（データの登録や修正、削除）をすることが可能となりました。台帳や通知類も30種類以上アクセスから出力可能となり、帳票類の整理にも繋がりました。また、データが一元管理されたため、返還金の計算が自動化したりと、全体集計や監査資料の作成も自動化し容易になりました。



【カイゼンの効果】

被保護者の情報確認に紙のケースファイルが不要となったことから、テレワーク・リモートワークといった職場外での業務時にもシンクライアント上で情報の確認が可能となりました。

また、課の長年の課題であった時間外勤務についても削減されており、このシステムに伴うタイムパフォーマンス向上も削減に繋がる要因の1つだと考えています。



【報告者のコメント】生活保護業務は、以前から紙での処理が当たり前と考えていましたが、データの一元管理により様々な処理が容易になりました。生活保護業務で電子化に取り組んでいる他の自治体もあり、参考にしながら今後も進めていきたいところですが、現システム構築はワンオペなので新たな課題の1つとなっています。

報告者

こども未来部保育幼稚園課
入園担当一同

保育園等入園申込みに係る受付業務の効率化

【カイゼンのきっかけ】

保育幼稚園課では、保育園や認定こども園等への入園申込を随時受け付けていますが、入園申込に係る受付業務では、必要書類の確認や児童の健康状況の確認、空き状況等に関する説明等により、一定の時間を要します。

特に、新年度の申込時期には窓口が非常に混み合い、市民をお待たせすることに繋がると同時に職員の負担も増大することから、受付業務を効率化できないか担当内で話し合いました。

【こんなカイゼンをしました！】

入園申込の必要書類の一つ「児童の健康状況調査票」について、児童のアレルギーや発育状況等を、母子手帳の確認や保護者への聴き取りにより職員が記入していたところを、保護者に記載していただき、職員はその内容を確認するという方法に変更しました。

【カイゼンの効果】

- 保護者に調査票を記入していただいている間に、職員は他の書類をチェックすることができ、受付業務の効率化が図られ、所要時間が短縮されました。その分、他の市民への対応や他の業務に時間を使うことができました。
- 保護者に記入していただいたものを、再度、職員の手でチェックできるようになりました。

【報告者のコメント】

保育園等への入園申込受付は毎日のことなので、小さな改善でも積み重ねていくことで大きな効果が期待できます。今後も、市民サービスの質の向上とともに効率化を心がけ、職員の負担軽減に繋がるよう、取り組んでいきたいと思ひます。

「児童の健康状況調査票」

児童の健康状況調査票		記入日	性別	生年月日	保育所名
児童氏名		保育所名			
1. 身体状況		2. 生活状況			
3. 生活状況		4. 生活状況			
5. 生活状況		6. 生活状況			
7. 生活状況		8. 生活状況			
9. 生活状況		10. 生活状況			
11. 生活状況		12. 生活状況			
13. 生活状況		14. 生活状況			
15. 生活状況		16. 生活状況			
17. 生活状況		18. 生活状況			
19. 生活状況		20. 生活状況			
21. 生活状況		22. 生活状況			
23. 生活状況		24. 生活状況			
25. 生活状況		26. 生活状況			
27. 生活状況		28. 生活状況			
29. 生活状況		30. 生活状況			
31. 生活状況		32. 生活状況			
33. 生活状況		34. 生活状況			
35. 生活状況		36. 生活状況			
37. 生活状況		38. 生活状況			
39. 生活状況		40. 生活状況			
41. 生活状況		42. 生活状況			
43. 生活状況		44. 生活状況			
45. 生活状況		46. 生活状況			
47. 生活状況		48. 生活状況			
49. 生活状況		50. 生活状況			
51. 生活状況		52. 生活状況			
53. 生活状況		54. 生活状況			
55. 生活状況		56. 生活状況			
57. 生活状況		58. 生活状況			
59. 生活状況		60. 生活状況			
61. 生活状況		62. 生活状況			
63. 生活状況		64. 生活状況			
65. 生活状況		66. 生活状況			
67. 生活状況		68. 生活状況			
69. 生活状況		70. 生活状況			
71. 生活状況		72. 生活状況			
73. 生活状況		74. 生活状況			
75. 生活状況		76. 生活状況			
77. 生活状況		78. 生活状況			
79. 生活状況		80. 生活状況			
81. 生活状況		82. 生活状況			
83. 生活状況		84. 生活状況			
85. 生活状況		86. 生活状況			
87. 生活状況		88. 生活状況			
89. 生活状況		90. 生活状況			
91. 生活状況		92. 生活状況			
93. 生活状況		94. 生活状況			
95. 生活状況		96. 生活状況			
97. 生活状況		98. 生活状況			
99. 生活状況		100. 生活状況			

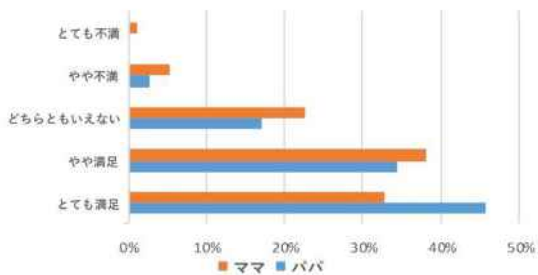
職員が記入

保護者に記入していただく

入園申込受付業務に係る時間の短縮・有効活用、職員の負担軽減

父親への効果的な育児情報の周知を目指して！

夫婦のコミュニケーションに、どの程度満足していますか？
6か月児を持つ保護者（n=277組）へのアンケートより（R4年度）



思った通りの結果ですか？

【カイゼンのきっかけ】

母親からの育児相談が最終的に父親への不満に至るケースが多いことに気づき、出産を機に母親たちが夫婦関係に悩む理由に疑問を抱くようになりました。

一方で、父親たちも、母親への理解や仕事と育児の両立に苦労していることが明らかになり、相互理解の必要性を認識しました。特に夫婦関係が悪化しやすい乳児期における育児支援では、母親だけでなく父親への支援も重要であると感じています。

そこで、乳児期の夫婦関係に関する調査を実施し、その結果を基に父親に知っておいて欲しい情報をまとめ、効果的に周知する方法について工夫しました。

【こんなカイゼンをしました！】

- ☑ 父親の興味を引くタイトルやデータ、デザイン
- ☑ 配布時期：父親が多く訪れる出生届の提出時
- ☑ 名刺での配布（コンパクトかつ安価）
- ☑ 媒体：アクセスが容易なQRコードによる電子媒体
- ☑ 評価可能な設計：Log o フォームで情報提供を行い、最後に簡単なアンケートも含めた

【カイゼンの効果】

私たちは母親と接する機会が多いものの、父親への啓発が難しいと感じています。情報提供に加え、アンケートを実施することで、貴重な意見を収集でき、更なる改善につながっています。男性にとって名刺や電子媒体はリーフレットよりも馴染みがあるようで、好評です。

右の2つのデザインのうち、どちらの方が携帯をかざしたくなりますか？女性の職場では上が人気でしたが、下のデザインは男性の回答人数が2倍以上も多いという興味深い結果となりました。

上（現行）



下（昨年度）



【報告者のコメント】

今後の啓発活動においても、対象者の理解を深めるとともに、効果的な周知方法についてさらに探究を続けていきたいと考えております。

ご興味がある方は現行のQRコードを読み取っていただき、「職員」と記載の上ご意見をご記入ください。職員の皆さまからの情報（夫婦円満のコツ）もお待ちしております。

家庭ごみ持込の完全予約制

【カイゼンのきっかけ】

旧環境クリーンセンターでは、家庭ごみ持込車両が集中し、度々渋滞が発生していました。

これにより近隣の市民に迷惑をかけてしまうことや、収集車がセンターに入れない等の弊害が起きていました。

移転に伴い、令和2年度から予約制を試行導入し、令和5年度に全日予約制で3カ月間検証しました。



【こんなカイゼンをしました！】

令和6年7月1日より完全予約制としました。

市ウェブサイトの公共施設案内・予約システムによる電子申請と予約専用ダイヤルにて受付をしています。

リサイクルできる樹種の剪定枝、ペットの火葬、ボランティア清掃ごみ、町内会（区）の片づけごみは予約不要にする等、柔軟な対応もしています。

【カイゼンの効果】

持込車両の渋滞が発生しなくなりました。

それによって、市民の待ち時間も短縮され、受入にあたる職員も当日の受入台数が事前に把握できるようになりました。予約の少ない日は、受入業務から中間処理業務に職員を配置して、業務の効率化が図れました。



【報告者のコメント】

新環境クリーンセンターは、富士市で発生した一般家庭ごみの収集及び受入を中心に業務を行っています。今回のカイゼンで職員の作業効率向上・市民の待ち時間の短縮ができました。

今後もカイゼンに取り組んでいきたいと思っております。

報告者
産業交流部
産業政策課一同

【フリーアドレス対応】～電子データによる情報共有の徹底～

【カイゼンのきっかけ】

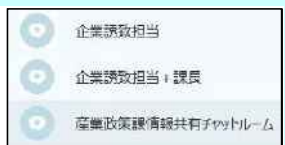
フリーアドレス化やテレワーク・モバイルワークの拡大により、課内・担当内での対面による情報共有の機会が減少した中でも、的確かつ迅速な情報共有を図るため、電子データによる情報共有の徹底を図りました。

【こんなカイゼンをしました！】

① Skype のチャットルーム機能を活用した「資料の共有」「外出帰庁報告」など

⇒ 課単位、担当単位でチャットルームを作成 ※内容に応じて共有先を選択⇒

- ・外出時に行先、帰庁時間を報告
- ・帰庁の報告
- ・資料の共有（保存場所リンクを貼付）
- ・課メール使用時の報告



② 決裁・供覧の電子回議を徹底

③ メール送信時に上司・担当を CC（BCC）に入れることにより、業務内容を共有（報連相）

【カイゼンの効果】

フリーアドレス
テレワークに対応

- ⇒ チャットルームとスケジュールを併用することで課員の動向把握が容易に可能(①)
- ⇒ 決裁・供覧の電子回議を徹底することでテレワークでの回議処理が可能(②)
- ⇒ 決裁・供覧の電子回議を徹底することで資料の電子化も行える(②)

印刷代の
削減

スカイプでの資料共有、電子
での決裁・供覧の徹底で
印刷費を削減！(①,②)

(参考)白黒 100 枚 カラー50 枚の印刷削減で6,300 円の削減となる

メール共有
の効果(③)

- ⇒ 担当不在時の対応力の向上
- ⇒ 照会・回答の対応漏れ対策
- ⇒ 進捗報告の時間を短縮

(参考)週 30 通のメールを送信している者が上司に 1 件 3 分の口頭説明で
情報共有を行う場合、30×3=90 分/週を短縮できる計算となる。



チャットルームの活用例

【報告者のコメント】

フリーアドレス・テレワークに対応するため、回議や資料共有、情報共有をできる限り電子化しました。それにより、席が毎日変わっても、課員の動向を把握できるようになり、テレワークの人がいても決裁が滞ることがなくなりました。一方で、紙決裁の方が上司から多くの赤ペンを入れてもらっていたような気がします。紙には紙の良さがあるため、修正前提の資料確認は紙で回すなど、場面に応じて臨機応変な運用を心掛けたいです。

報告者
都市整備部住宅政策課
市営住宅担当一同

市営住宅の紹介簡易動画等を作成・PRし、入居率向上

■ カイゼンのきっかけ

市営住宅の入居率は近年右肩下がりとなっており、SNSの「X」等で発信するも、同じ方々が閲覧しているだけで拡がらず、団地の魅力も伝わらず結果入居率低下の歯止めが掛からない状況にありました。

このような中、コロナ禍を経て進化している民間の大手賃貸サイト等を参照し、改善を試みました・・・。



■ こんなカイゼンをしました！

住宅政策課では課のXアカウントから毎月の募集団地紹介やPRポスターを作成し、市内公共施設等へ掲示していますが、動画を作成し発信する方が「家賃が安くて安心」という魅力がより伝わると思い、募集する部屋の内部全てと、建物以外の公園や物置も見れる動画を職員が自前で作成しX発信を実施しました。併せて入居率向上策として有効な内覧会を年2回実施すると共に県内初であり約1分で判定する「収入要件シミュレーター」の運用を開始しました。

職員作成PR動画とX掲載画面



内覧会ポスター2回分



県内初 収入要件シミュレーター



■ カイゼンの効果

Xのフォロワーは改善前比34人の増加。R6年度の入居率は前年度を19部屋上回り、明確な効果が発生した。



住宅政策課
X



■ 報告者のコメント

市営住宅は「家賃が安くて安心な公共住宅」であり、住宅確保要配慮者のためのセーフティネット住宅の要です。古い建物が多くなっているため近年の入居率は下がっていますが、担当職員の創意工夫を含めたPR強化によって入居者を増やし、歳入の増加に寄与していきます。

下水道整備状況の確認済証書（下水道照合印）発行手続の簡素化

①【カイゼンのきっかけ】

- ・ 建築確認の補助的な作業として、当課において下水道整備状況を確認し、「下水道照合印」という確認済証書を発行している。
- ・ 下水道照合印発行数は、年間約 750 件あり、窓口での発行が 90%以上。メールによる発行もプリントアウトが必要であった。
- ・ 建築確認自体はオンライン申請の仕組みが整っているが「下水道照合印」が紙であるため、電子化効率化の足かせになっていた。

①【いま・・・】

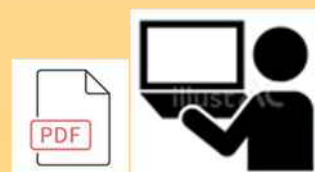


- ・ 紙資料作成に時間を要していた。
- ・ オンライン申請が困難だった。

②【こんなカイゼンをしました！】

- ・ 「下水道照合印」の簡素化（ムダな部分の削除・手順の見直し）により、省力化を実現。
- ・ 簡素化かつ建築確認オンライン申請に対応可能な「下水道照合印」の電子データを作成した。

②【こんなカイゼンをしました！】



- ・ 重複業務等のみなおしで簡素化→データでのやり取りも簡単に → 電子申請が急増！

○【カイゼンの効果】

- ・ カイゼン開始後、窓口申請から電子申請へ切り替える申請者が急増したことから、担当者が窓口にいる必要がなくなり、テレワークでの処理が可能になった。
- ・ 窓口渋滞がなくなり、市民サービスの向上につながるとともに、職員のコア業務への注力につながった。
- ・ 年間約 750 件・約 50 万円のコスト縮減
職員の窓口対応時間削減
(750 件/年 10 分/件 (15 分→5 分) = 125 時間)

【報告者のコメント】

関係機関と協議を重ねた結果、「下水道照合印」の簡素化・電子化をスタートすることができました。これは、行政コストをかけずに、省力化を実現した上で、国が推進しているオンライン申請への対応を可能としたものです。協力してくださった関係機関の皆様に感謝したいと思います。

設備機器の更新でコストを削減しました！

【カイゼンのきっかけ】

- 物価上昇でも改修費用を抑えたい。
- 安全性を確認できれば新品でなくてもいいのでは。
- 材料を支給すればコストを大幅に削減できそう。
- 保管倉庫にある仕様適合機器が、比較的新しい。



担当内ブレストで、今回の設備機器改修で実施を決定



Brainstorming

【こんなカイゼンをしました！】

- 高圧電気設備の予防保全のため、高圧機器の更新周期に合わせた更新を毎年行っています。
- 既設の電灯用と動力用の変圧器 2 台（1992 年製）を更新 ※更新周期は約 30 年



伝法倉庫にあった変圧器の保管品 2 台（2014 年製と 2010 年製）を再利用しました。
（安全性を確保するため、各変圧器内部の絶縁油の交換及び耐圧試験を実施しました。）

【カイゼンの効果】

- 直接工事費（諸経費を含まない額）での比較
- | | |
|---------|-------------|
| ①新規品の場合 | 4,430,000 円 |
| ②保管品再利用 | 1,256,000 円 |



差額 ① - ② = 3,174,000 円
（新規品の更新コストに対し、約 72%を削減）



キュービクルと呼ばれる高圧受変電設備
に設置されている変圧器 2 台を更新しました

【報告者のコメント】

ESCO 事業等の設備改修時に発生した撤去品の再利用でコストを削減できました。担当内では効率化や低コスト化のアイデアを日常で会話（ブレスト）されているので、多方向からの視点や発想で改善に取り組める職場の環境づくりが重要だと考えます。

【医師の働き方改革】勤怠管理機能を備えたシステムのアップデート

【カイゼンのきっかけ】

当院では、令和2年度より「DrJOY」という勤怠管理システムを導入し、ICカードによる出退勤の打刻を活用して労務管理を行っています。これは、平成31年4月に改正された労働安全衛生法に基づき、タイムカードやICカード、パソコンの使用時間の記録などの「客観的な記録」をもって始業・終業時刻を確認・記録することが義務となったことへの対応です。しかしながら、当初導入した打刻機は、利用者が集中すると反応速度が遅くなり、打刻機の前で行列ができて、このことにより打刻しない職員がいるなど、職員からの評判も非常に悪い状況でした。

旧打刻機



【こんなカイゼンをしました！】

打刻機の更新のため、県の補助金（医療勤務環境改善事業費補助金）を活用しました。新しい機器を導入したことで、不具合による人事担当職員の休日呼び出しや時間外での対応、打刻時に生じる行列が解消されました。また、これまで出退勤の打刻のみに活用していたこのシステムが、勤怠管理全般（時間外、休暇、勤務体制の確認等）にも利用可能な拡張性を持つようになりました。



【カイゼンの効果】

機器の不具合による職員の対応時間や打刻時に生じる行列が解消されました。まだ試験的導入の段階ではありますが、医師の協力もあり、時間外勤務等命令簿兼報告書や休暇の申請等を紙申請から電子申請に移行することを検討しています。これにより、申請する医師の負担軽減、管理する人事担当の負担軽減が期待されます。本システムは、「医師の働き方改革」において、病院側が提出する医師労働時間短縮計画で対応すべき43項目全てに対応しています。将来的には、例月の給与処理業務における人事給与システムへのデータ取り込みの方法を検討していきます。



新打刻機（ピットタッチ Pro3）



【報告者のコメント】

今年度、医療法第25条第1項に基づく県の立入検査（医療監視）および労働基準監督署の調査において、適切な労務管理が行われていると評価されました。今後も医療従事者および事務職の双方にとってメリットのある業務改善の形を模索していきたいと考えています。

普通救命講習（個人講習）の受付方法について

【カイゼンのきっかけ】

普通救命講習は、目の前で突然倒れた人や倒れている人を発見した場合の対処方法、その人が意識障害や呼吸・心臓停止となった場合の心肺蘇生法やAED（自動体外式除細動器）の使用方法など、団体・個人を対象に講習を実施しています。

今まで、個人講習の受付は電話のみとなっており、受講者は開庁時間だけ申請できる状態でした。

また、受講者数も多いことから、電話対応が業務を圧迫する要因でもありました。



【こんなカイゼンをしました！】

受講者がいつでも申請できるよう、Log o フォームによる電子申請を導入しました。

これにより、受講者が24時間365日いつでも申請することが可能になりました。

電話による受付も継続し、受講者が希望する申請方法を選択できるようにしています。

【カイゼンの効果】

5月に電子申請を導入してから徐々に利用していたが、全体の50%が電子申請になっています。

電話による申請が減少したことで、業務の負担は軽減されました。

また、申請時に氏名等の入力をしていただいており、名簿作成も容易となることから、業務の効率化も達成できました。

実施月	電話	電子申請	割合
5月	12	0	0%
6月	22	5	19%
7月	5	20	80%
8月	5	16	76%
9月	10	17	63%
10月	9	5	36%
11月	9	6	40%
12月	5	6	55%
1月	9	10	53%
2月	9	10	53%
3月	9	7	44%
全体	104	102	50%

【報告者のコメント】

今回の改善を通して、市民がいつでも申請できるようになるサービスの向上と、職員の電話対応による業務負担の軽減が両立できたと思います。

今後もDX推進により、作業の効率化や職員の負担軽減、市民サービスの向上に努めたいと思います。

富士市民大学後期講演会事業へのオンライン決済導入

カイゼンのきっかけ

前年度まで本講演会の受講料の納入方法は、金融機関もしくは社会教育課の窓口での現金払いのみであった。

このため、窓口が開いている時間が限られていることや、オンライン決済の普及に伴い、市民からオンライン決済の導入を求める声が増えていた。

また、金融機関窓口での支払いには納入通知書を用いているため、公金収納手数料等の新たな財政負担も課題となっていた。

こんなカイゼンをしました！▶ logoフォーム オンライン決済機能導入

令和5年度まで

- ① 受講申込受付
- ② 受講決定通知＋納入通知書郵送
- ③ 納入通知書を用いた窓口納入
- ④ チケット郵送

令和6年度

- ① 受講申込受付 ※オンライン決済の場合は同時に納入
- ② (窓口現金払いの方のみ) 納入通知書郵送
- ③ (窓口現金払いの方のみ) 窓口納入
- ④ チケット郵送

ウェブサイト申込フォーム 入口イメージ

従来は文字のみにリンクを貼っていたが、誤選択防止のため、視覚的に判断ができるようイラスト入りのボタンに変更



カイゼンの効果

- ◆ 納入通知書発行件数 39.3%削減
(申込者合計 1,040 名中 409 名の申込者がオンライン決済を利用)
- ◆ オンライン決済利用件数分 (409 名分) の納入通知書郵送に係る費用削減
(郵送料 84 円 × 409 件 = 34,356 円、公金収納手数料、封入作業等に係る人件費 ほか)
- ◆ 市民の申し込みに係る手続き簡素化

【報告者のコメント】

申込者の年齢層が高い事業であるため、オンライン決済の利用率に当初は大きな期待はしていませんでしたが、想像以上に多くの方にご利用いただけたことに驚いています。

また今年度は、本事業の申込件数が過去最高を記録し、憶測も入りますが、手続きの簡素化も要因の一つではないかと推察され、導入に踏み切って良かったと感じています。