

「カイゼン・チャレンジ富士」

カイチャレ 優秀事例集 2022

富士市総務部行政経営課
令和5年3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！！

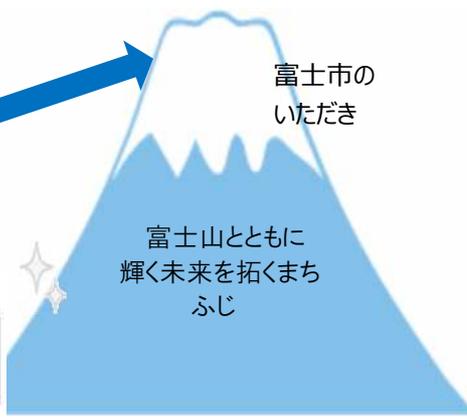
いただきを目指して
カイゼンにチャレンジ



職員の
いただき



富士市役所
のいただき



富士市の
いただき

富士山とともに
輝く未来を拓くまち
ふじ

富士市

カイチャレ2022 優秀事例一覧

No.	内容
1	「業務計画及び実績シートの導入」 総務部 デジタル推進課 デジタル戦略室 嶋崎洋介
2	「新規事業予算要求におけるフォーマットの統一」 財政部 財政課 一同
3	「町内会・区長及び地区委員報告書提出におけるLOGOフォームの活用」 市民部 まちづくり課 コミュニティ活動推進担当 瀧瑛太郎・市川禎久・杉田行紀・山中拓也
4	「書類（医療券・介護券）の発送業務改善による業務量削減」 福祉部 生活支援課 保護第一担当 一同
5	「保育所入所選考AIマッチングシステムの導入」 子ども未来部 保育幼稚園課 入園担当 齊藤賢輔・石井宏樹
6	「新型コロナ検査キット有症状者向け配布事業」 ～厳しい感染状況、暑い夏をどう乗り切るか～ 保健部 保健医療課 担当者一同
7	「新環境クリーンセンター資源回収棟の床面滑り止め対策」 環境部 新環境クリーンセンター 管理指導担当 石井利明
8	「富士山百景写真コンテスト応募のオンライン化」 産業交流部 交流観光課 観光担当 石川恭平
9	「紙の地図から全庁型GISに移行して業務効率アップ」 都市整備部 建築土地対策課 開発調整担当 飯田佳祐
10	「時間外雨天対応における遠方監視システムの利用」 上下水道部 下水道施設維持課 施設管理担当 一同
11	「官民境界確定資料電子データ共有化」 建設部 建設総務課 土木管理担当 佐野淳
12	「スムーズな人の流れを目指して！」 中央病院事務部 医事課 医事担当 小林秀規
13	「富士市消防本部救急隊の更なる『高度な技術向上』を目指す！！ 『救急技術シミュレーション』の開催」 消防本部 警防課 救急管理室 佐野泰寿
14	「アンケート作成・集計ツールを活用した市民大学前期ミニカレッジ アンケート集計作業の効率化」 教育委員会 社会教育課 社会教育担当 市川京佑

業務計画及び実績シートの導入

【カイゼンのきっかけ】

新型コロナウイルス感染症の拡大などの非常時に業務を継続し行政機能を維持するとともに、業務の生産性や職員のワーク・ライフ・バランスの向上を図り、市民サービスの向上に繋げることを目的に、令和4年7月から職員のテレワークの本格実施が始まりました。

当課は試行実施期間中も積極的にテレワークを推進していましたが、テレワークを実施する中で、職場で顔を合わせて話をする機会が減少するという弊害がありました。

Skypeなどの活用により、テレワーク中の職員とのコミュニケーションをとる事は可能ですが、業務や日々の進捗状況が見えにくくなるといった状況は解決できませんでした。

【こんなカイゼンをしました！】

◎業務内容（毎日の経常的な業務は除く）、計画日程、作業フォルダやファイルのリンクを記載した業務計画及び実績管理シートを作成しました。

◎シートは課員全員が作成し共有しました。

令和4年度											
12月業務計画及び実績管理											
職員コード：18055661											
業務内容	計画目標		成果物（作業フォルダ）	1	2	3	4	5	6	7	8
	始	終		水	木	金	日	月	火	水	木
デジタルマーケティング連携管理											
オープンデータ活用											
チャットルーム関連業務											
LoGeフォーラムの決定オプションシナリオ											
小業主を対象としたプログラミング教室		12/21									
初心者向けスマホ教室開催後対応											
オンライン手続き利用調査		12/24									
情報政策アドバイザー会議											
公共施設予約システム次期システムの検討											
手数料収納方法検討会議											
例規審議打ち合せ											
報告打ち合せ											

【カイゼンの効果】

- ① 自らの業務の進捗管理を適切に行うことができました。
- ② 課内全員で共有することにより、自分以外の業務内容を把握することができました。
- ③ 作業フォルダの資料や作業中のファイルを直接確認できるため、テレワークや出張、休暇などの職員不在時でも、問合せ等にスムーズな対応ができるようになりました。

【報告者のコメント】

テレワークの弊害であるコミュニケーション不足により、職員の業務や日々の進捗状況が見えにくくなるという課題解決のために導入しましたが、自らの業務を整理する良いきっかけになりました。また、シートを共有することにより職員間の業務の見える化が図られ、テレワークに限らず、日々の業務を効率的に進めることができるようになりました。

新規事業予算要求におけるフォーマットの統一

【カイゼンのきっかけ】

財政課では、補正予算や当初予算要求時に短期間で大量の要求資料をチェックし、査定する必要があります。その中で、新規事業については市長査定に挙げることを前提に必ず資料を提出するようお願いしていますが、資料に記載する情報が少なく査定が難しい、逆に情報が多すぎて重要なポイントが分かりにくい等、所属によって資料のボリューム感が違うという問題点がありました。

その様な中、議会から新規事業についてデジタル資料を提出するよう要請があったため、これを機会に統一したフォーマットで資料提出をお願いすることにしました。

【こんなカイゼンをしました！】

資料は、議会提出用に A4 一枚を基本とし、その構成は以下のとおりです。

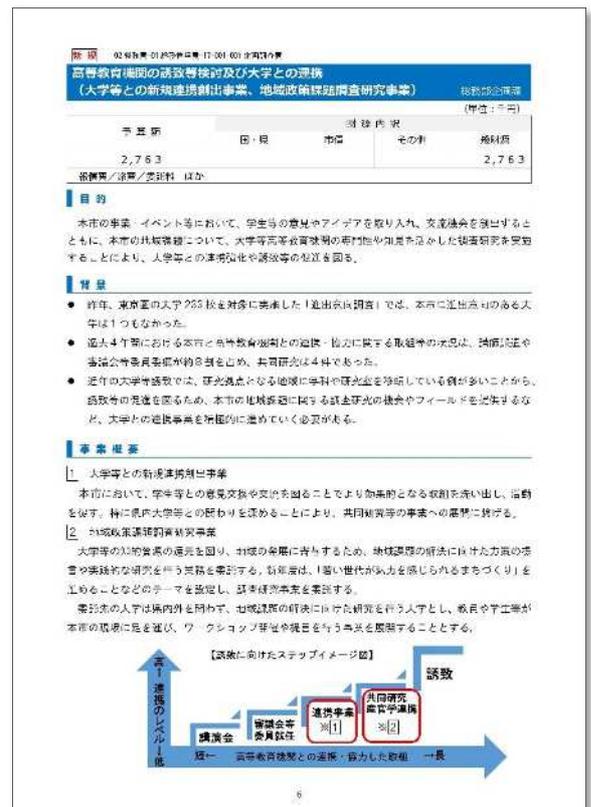
- ① 見出し（予算科目、事業名、予算額など）
- ② 目的
- ③ 背景
- ④ 事業概要

上記以外に外部公開の必要はないものの、査定において必要な金額の算出根拠等は、別紙として A4 一枚で作成してもらっています。

市長査定ではその A4 二枚を 2 アップにして A3 で使用しています。

【カイゼンの効果】

- ◎ 記載項目が統一されているので、査定においてチェックすべきポイントが明確になり、査定時のスピードアップに繋がりました。
- ◎ 事業概要が端的に説明できる様になりました。



【報告者のコメント】

各所属の皆さんのご協力のおかげで、資料の内容確認に掛ける時間や労力が省略され、しっかり査定することができました。このカイゼンが、各所属にとっても資料作成の労力減の一助となり、その分、事業計画をより練り上げることに繋がっていただければありがたいです。

報告者
市民部まちづくり課
コミュニティ活動推進担当
瀧 瑛太郎
市川 禎久・杉田 行紀
山中 拓也

町内会・区長及び地区委員報告書提出における LOGO フォームの活用

【カイゼンのきっかけ】

まちづくり課では、毎年 388 町内会・区の会長に次年度の役員の報告書をはじめ、各種事業の出欠確認等の文書を郵送しています。

町内会・区長の皆様には、報告書類を市役所又はまちづくりセンターに直接持参していただいていたのですが、町内会・区長から、「各課から依頼される提出物が多いため、報告の手間を省くことはできないか」といったご意見をいただいております。負担削減の方法を検討していました。



【こんなカイゼンをしました！】

令和4年度から電子申請システムが LOGO フォームに切り替わったことをきっかけに、町内会・区長、地区委員の報告方法の一つとして、LOGO フォームによる方法を追加しました。



【カイゼンの効果】

令和4年度は、LOGO フォームを利用して約20%（154件）の報告書が提出されています。一番の効果は、町内会・区長の提出の手間を省いたことで、年度初めの多忙な時期の業務を簡略化できたことです。

また、LOGO フォームで報告していただいた情報は、転記する必要がなく、エクセルにそのまま取り込めるため、入力作業を省略することができました。



【報告者のコメント】

町内会・区長の業務は、町内会行事だけでなく市から依頼される業務等もあり、特に年度初めは煩雑になり易いと感じていました。町内会・区におけるDXを進め、業務が簡素化できたことは大きな成果です。これをきっかけにその他の業務においてもDXの導入を進めていければと考えています。

書類（医療券・介護券）の発送業務改善による業務量削減

【カイゼンのきっかけ】

生活支援課では、月に5回程度、病院や介護施設等に保護受給者の医療費等の請求に使われる医療券・介護券を発送しています。1回の発送で800枚～2,000枚程度の書類を病院ごとにとりまとめ、4人の職員が手作業で折って、窓付き封筒に封入しています。折り機等を用いることができないため、発送業務に時間がかかっていました。

また、課内での作業のため、電話対応や急な業務が入ること等により封入ミスリスクもありました。

このような現状を変えたいと考えたことがきっかけです。



会議室での作業

【こんなカイゼンをしました！】

- ① 会議室を事前に予約し、広い場所で発送業務に集中できる環境を作りました。
- ② 「封入セット」を用意しました（鉛筆、輪ゴム、のり、消しゴム、定規、ゴミ箱等）
- ③ 封筒の重さ+紙の重さ（枚数）を郵便料金ごとに分けました。
- ④ 4人で同じグループ作業をしていましたが、作業分担、役割分担を見直しました。
イメージ：4人で1ルートから2人で2ルート、チェック作業の効率化 etc・・・

【カイゼンの効果】

★ 正確性の向上 令和4年度 封入ミス 0件

★ 業務時間の短縮

令和3年度 1回あたり 3～4時間程度から

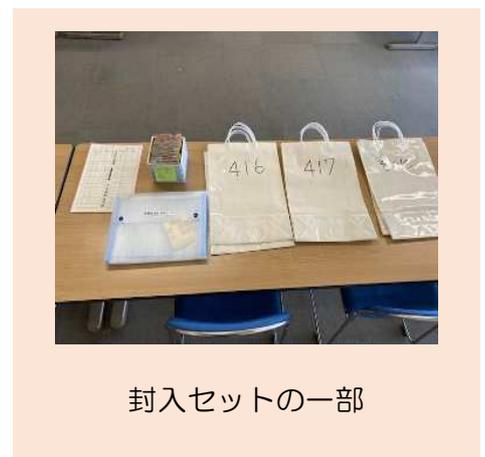
↓

令和4年度 1回あたり 2時間程度へ

1回あたり60分以上の短縮となったため、

4人（従事者）×60回（年回数）×60分（短縮時間）

年間240時間以上の業務時間の削減！！



封入セットの一部

【報告者のコメント】

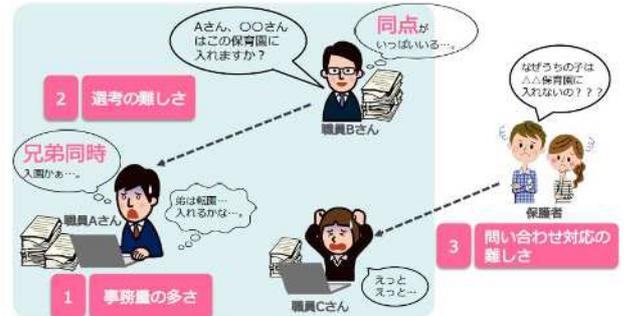
今回の改善は、生活支援課の会計年度任用職員の皆さんを中心に実行することができました。日々の業務を振り返ったり、疑問に思ったりと考えるきっかけがあると、カイゼンの気づきにつながると感じました。今後も職員の負担軽減、市民サービスの向上に努めたいと思います。

保育所入所選考 AI マッチングシステムの導入

【カイゼンのきっかけ】

認可保育施設の入所選考については、公私立ともに全て保育幼稚園課で行っています。

これまでは複数の資料をもとに職員 4~5 人が手作業で振り分けており、就学前児童が減少傾向にある一方、多様化する保育ニーズの高まりにより複雑化し、選考に要する人員や時間が膨大になっていました。



数週間かけて、何人もの職員で、選考に膨大な時間がかかっている

【こんなカイゼンをしました！】

基幹系システムと同じ会社製の AI システムを導入し、従来型選考との再現性を高めるための要件定義を行いました。AI システムと手作業での選考をしばらく併行して行い、マッチング率を

比較しながらシステムを構築しました。その結果、下記の改善が図られました。

- ✓ 選考にかかる時間の大幅な短縮
- ✓ 主に時間外を利用して行っていた選考会議を廃止
- ✓ 選考結果を基幹系システムに入力する手間の省略
- ✓ 結果通知の早期化



【カイゼンの効果】

AI マッチングシステムを導入したことにより、1 回あたり数時間、数週間かけていた選考が数分で終わり、業務時間は大幅に削減できました。また、結果通知の早期化が申請者の動きの円滑化に繋がっているため、入所準備期間を十分に確保することができます。

【報告者のコメント】

今回の AI マッチングシステム導入は、入所に係る申請手続き～選考～結果通知発送まで、一連の作業をデジタル化するための足掛かりとなるものと捉えています。今後も業務の簡素化を図り、削減した時間を他の業務に充てることで、市民サービスの向上に努めてまいります。



「新型コロナ検査キット有症状者向け配布事業」

～厳しい感染状況、暑い夏をどう乗り切るか～

【カイゼンのきっかけ】

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、有症状者に対し、自宅等で速やかに検査ができるよう、抗原定性検査キットを無料配布することになった。

実施にあたり、様々な課題が…

- 窓口配布・ドライブスルー方式の課題
×症状が出て体調が悪い方に外出をしてもらうことになる
×車を持たない方への対応が困難
- 配送業者に依頼する際の課題
×配送時期が酷暑の時期であり、キットの保管温度 30℃を確保できない可能性あり
- 配送に公用車やレンタカーを使う際の課題
×公用車を平日に 10 台程確保することが困難。レンタカーにすると、駐車場確保の問題がある
×すべての申込者の地図の用意やルート作成等、手間が多い
×慣れない・わからない場所へ向かうことで、事故のリスク等が生じる



【こんなカイゼンをしました！】

- 窓口配布・ドライブスルー方式の課題には☞
《申込者の自宅へ直接配送！！》
- 配送業者に依頼する際の課題には☞
《職員が直接配送！！》
- 配送に公用車やレンタカーを使う際の課題には☞
《タクシーを活用！！》



【カイゼンの効果】

- 申込者の自宅へ直接配送することで…
◎症状が出て体調が悪い方の外出を避けることができた（対応する職員の安全確保にもつながった）
◎車を持たない方にも対応が可能となった（申込者のプライバシーも確保しやすかった）
- 職員が直接配送することで…
◎配送後、申込者へ連絡することで配送確認ができ、キット受取の注意事項を伝えることで温度管理のリスクが軽減した
- タクシーを活用することで…
◎車や駐車場の確保に困らなかった
◎ルート作成から運行まで、タクシー運転手の経験を活用することで迅速な配送ができた
◎職員が配布に集中することで、事故と配布誤りの2つのリスクが軽減できた
◎タクシー業界がコロナ禍で苦境にある中で、市内事業者への支援につながった



【報告者のコメント】

配布に当たり、様々な部署の職員の皆様にご協力いただいたおかげで、この事業を遂行することができました。ご協力いただいた皆様のおかげで、無事達成できたカイチャレだと思っています。ありがとうございました。

報告者
環境部新環境クリーンセンター
管理指導担当
石井 利明

新環境クリーンセンター資源回収棟の床面滑り止め対策

【カイゼンのきっかけ】

新環境クリーンセンター資源回収棟は、家庭ごみの受入れ場所です。

雨天時にコンクリートの床面が濡れると、滑りやすくなり危険な状態になっていました。車から降りた際に転倒する市民もいたため、さっそく対策を検討しました。



【こんなカイゼンをしました！】

床面に滑り止め加工をするよう専門業者に見積徴収・施工依頼をしたところ、乾燥養生期間を含めると約1週間の工期が必要とのことでした。また、約40万円の経費がかかることが判明しました。

1週間も施設の使用を停止することは不可能であることから、別の手法を考え、ホームセンター等で入手できる、防水仕様の滑り止めテープを職員が必要箇所に貼付けることとしました。

結果として、大幅な経費削減（材料費約2万円のみ）につながり、また、施設の使用制限を行うことなく、約半日の施工により滑り止め対策を実施することができました。



【カイゼンの効果】

予想以上に効果は絶大で、雨で床面が濡れても、転倒する市民はいなくなりました！

器用な職員のおかげで見た目もプロ顔負けのきれいな出来栄えになり、大変好評です。

【報告者のコメント】

私たち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れを中心に業務を行っています。現場業務が中心であることから、カイゼン報告も現場のちょっとした工夫により作業効率や安全性を向上させるものが多くなっています。今後も積極的にカイゼン提案に取り組んでいきたいと思っております。

報告者
産業交流部交流観光課
観光担当
石川 恭平

富士山百景写真コンテスト応募のオンライン化

【カイゼンのきっかけ】

平成 17 年度より始まった富士山百景写真コンテストの応募方法は、令和 2 年度まではプリントアウトした四切写真を提出する必要があり、応募、審査、返却に手間がかかるものでした。近年は応募者数や作品数が低迷、コロナ禍では応募者との接触を最低限にする必要性も生じたことから、コンテストの開催方法の見直しが必要となりました。

【こんなカイゼンをしました！】

令和 3 年度より、コンテストの開催に係る一連の業務を委託し、オンラインで完結する方式に変更しました。

応募者は Instagram とウェブサイト経由で作品を提出できるようになり、応募が手軽になりました。

審査と作品の管理は委託事業者が提供する審査システムを利用し、事務効率の改善を図りました。

【カイゼンの効果】

- ・応募者、応募点数は、過去 2 番目に多い結果となりました。応募点数は 2,650 点、令和 2 年度からは 2.4 倍（1,524 点増加）となっています。
- ・Instagram 経由の応募者から受賞者も現れました。
- ・若年層からの応募が増加しました（Instagram 経由）。
- ・作品受付対応、作品仕分け、作品入力補助、審査補助、作品返却等が不要となり、職員の事務の削減ができました。（時間にして約 77 時間程）
- ・人件費以外の経費は、全体で約 44 万円削減できました。

【報告者のコメント】

コンテストのオンライン化をする以前は、周知方法はチラシが主体で、市外に向けた周知には限界がありましたが、写真コンテストと SNS の連携はとても相性が良く、応募者が申し込むと同時に不特定多数にコンテストの宣伝をしてくれる波及効果がありました。告知にかかるコストが最小限で済むのもオンライン化のメリットだと思います。

【コンテスト応募サイトイメージ】



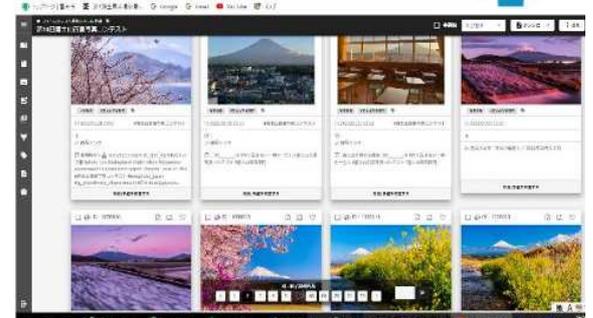
●オンライン写真コンテストの実績を多数持つ事業者と連携

【応募方法】



●応募方法は WEB フォームと Instagram の 2 通り

【審査システム】



●応募作品は一元管理され、審査もオンライン化

紙の地図から全庁型 GIS に移行して業務効率アップ

【カイゼンのきっかけ】

建築土地対策課では、建築基準法の道路について毎日数十件の問い合わせがあり、建築可能な道路か、建築する際の条件はあるか等を調査し、回答しています。

参照する資料は多岐にわたり、古くから情報を書き足している紙の地図や、道路指定の図面、測量資料等、個別の資料も多く、昭和 25 年から現在に至るまで、どんどん資料が増えている状況です。

そのため、調査に時間がかかる、回答を間違える、大事な情報を伝えられない等の課題やリスクがありました。



参照が必要な地図

・過去相談箇所位置図 3 冊→約 2700 件の個別資料
・位置指定道路位置図 5 冊→約 3500 件の個別資料
・狭あい道路実施位置図 3 冊→約 3000 件の個別資料
それぞれの地図に時系列不明の手書きのメモや、矛盾した回答記録が記されていることもある。参照した個別資料からまた更に個別の資料が点在している状況。

【こんなカイゼンをしました！】

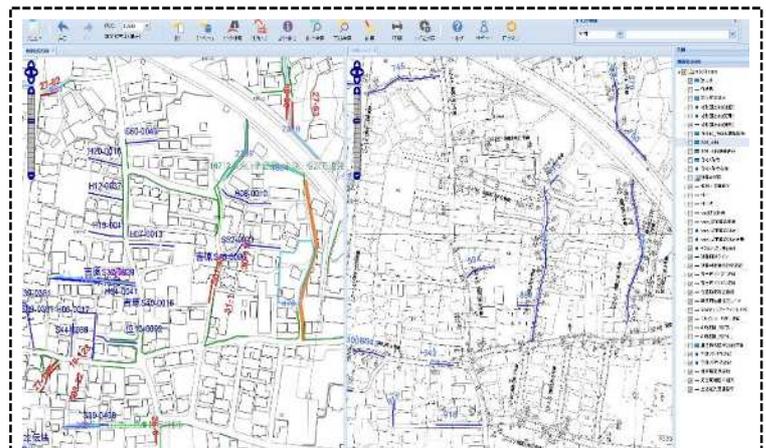
今年度にいたるまで、過去相談箇所位置図、狭あい道路事業実施位置図、地図の手書きのメモ、窓口対応記録等のほか、誓約書・覚書等の資料や、過去から問題を記録した個別資料を整理し、管理番号を付け、場所がわかるよう全庁型 GIS にレイヤを作成しました。また、平成 20 年度から更新がされていなかった建築基準法第 42 条第 1 項第 3 号道路、5 号道路レイヤの誤った情報や位置の修正・変更の反映を行い、正確な情報が確認できるようデータを整備しました。

また、窓口対応後、記録ルールに則ったデータを蓄積するよう簡易マニュアルを作りました。

【カイゼンの効果】

問い合わせ～調査～回答の時間短縮につながるとともに、調査漏れや伝え忘れ等のミスの防止を図ることができ、市民サービスの向上につながりました。

レイヤの活用ルールを整備、周知することで、道路判定を下す職員ではなくても、全庁型 GIS で読み取れる情報を利用して窓口対応をスムーズに行えるようになりました。



調査時に確認する画面

・左画面は地形図をベースに道路種別や窓口対応記録、相談番号レイヤ等をセット
・右画面は認定道路図をベースに道路調査箇所や航空写真等のレイヤをセット

【報告者のコメント】

「いつか誰かがやるだろう」という作業を今やる大切さを痛感する改善作業でした。面倒なことや嫌なことの先送りはしないよう心がけたいです。

報告者

上下水道部下水道施設維持課
施設管理担当 一同

時間外雨天対応における遠方監視システムの利用

【カイゼンのきっかけ】

これまで時間外に 15mm/h 以上の降雨があった場合、担当の職員は電話で問い合わせるか、浄化センターに出向き、現場のモニターを見て処理状況の把握を行い、必要に応じて委託業者へ指示を行っていました。

電話での問い合わせは、情報が断片的であるため、浄化センターに出向くことが多く、在宅で正確な情報が得られないかと考えていました。



【こんなカイゼンをしました！】

- 時間外や休日にまとまった降雨が予報される日は、シンククライアント端末とモバイルルータを持ち帰るようになりました。
- シンククライアント端末から遠方監視システムにアクセスし、浄化センターの処理状況を把握し、委託者に対応を指示するようになりました。



【カイゼンの効果】

4月1日～1月31日の間で、時間外に 15mm/h 以上の降雨が 8 回ありました。遠方監視システムを在宅で確認できたことで、判断に必要な情報が十分に得られるようになり、浄化センターに出向いた回数を 2 回に抑えることが出来ました。

また、電話での確認と異なり、傾向もモニターから瞬時に確認できるようになったことで、委託者への指示出しもより速やかで適切に行うことができるようになり、雨天対応の質の向上にもつながりました。

【報告者のコメント】

遠方監視システムが在宅で確認できるようになったことで、浄化センターに出向かずに正確な情報を把握することが可能になりました。結果として浄化センターへ出向く回数を抑えることができ、「大雨や夜間の視界不良下での運転」「道路の冠水」などの危険を避けることが、本改善の最大の効果ではないかと思えます。今後も現状に満足せず業務の改善に取り組んでいきたいと思えます。

官民境界確定資料電子データ共有化

①【カイゼンのきっかけ】～資料の保管スペース不足～

- ・建設総務課では官民境界確定資料約 15,000 件（Gファイル約 800 冊）を保管しており、多大なスペースを占有している。
- ・確定した資料は年間約 900 件の閲覧申請があるが、紙資料であるため、来課をして閲覧する必要がある。
- ・年間約 400 件の「官民境界確定申請」を受付けており、資料は増え続けている。

⇒これ以上資料を増やすことができないため、カイゼンを考えました。

①【いま・・・】



②【こんなカイゼンを開始しました！】～紙→電子～

- ・現在保管している資料（約 15,000 件）の電子データ化・共有化（令和4年度開始～令和7年度完了予定）
（保管：Gファイル→CD+オンライン）

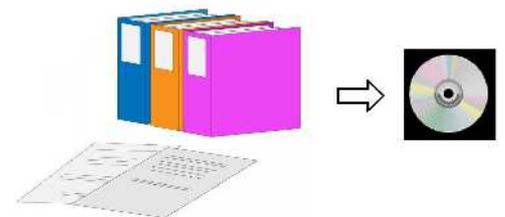
②【こんなカイゼンを開始しました！】



③【今後こんなカイゼンが始まります！】～紙→電子～

- ・令和5年度から、官民境界確定申請（年間約 400 件）に電子データ（CD）の添付を義務付けました。
（保管：Gファイル→CD+オンライン）

③【今後こんなカイゼンが始まります！】



④【カイゼンの効果】～様々な効果～

- ・スペースの確保
オンライン化に伴い、資料保管スペースが不要になる
- ・移動時間の削減
オンライン化に伴い、市役所に来なくても閲覧可能になる（年間約 900 件）
- ・職員の窓口対応時間削減
オンライン化に伴い、市職員の窓口対応が不要になる（年間約 900 件・約 100 万円のコスト縮減）

【報告者のコメント】

関係事業者と何度も協議を重ねた結果、官民境界の保管資料(約 15,000 件)の電子データ化をスタートすることができました。それと共に、申請書(年間約 400 件)に、電子データ(CD)を添付することについて、R5年度から協力を得られることになりました。これらは、行政コストをかけずに、R7年度以降倉庫から紙資料を無くし、スペースの確保につながれると共に、いつでも・どこからでもオンラインで官民境界の資料閲覧(年間約 900 件)が可能となり、ワークプレイス改善や、市民サービスのデジタル変革を進め、様々なカイゼンにつながって行くものと思っています。

官民境界資料の電子化はスタートしたばかりで、カイゼンの効果はまだ小さいですが、関係事業者の協力が無ければ前に進まない取組であったため、関係者の皆様に感謝したいと思います。

報告者
中央病院事務部医事課
医事担当
小林 秀規

スムーズな人の流れを目指して！

【カイゼンのきっかけ】

中央病院では、受付時に当日のスケジュールが入った黄色いファイルを患者さんに渡します。患者さんは、診療や検査等が終了すると、そのファイルを計算センターへ提出し、計算が終わると会計窓口や自動精算機にて支払います。

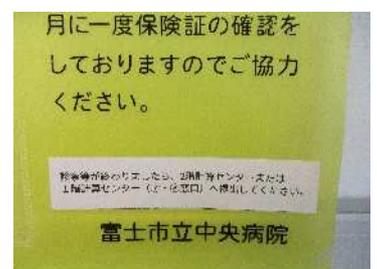
会計の待ち時間短縮については、以前から当院の課題となっており、1階だけでなく2階にも計算センターを設置していますが、1階計算センターに患者さんが集中してしまい、窓口付近が混雑していました。また、誤って先に会計窓口の列に並んでしまった患者さんに対し、改めて計算窓口を案内すると、「長いこと待ったのに、また待たせるのか！」とクレームが入ることがありました。

【こんなカイゼンをしました！】

2階診療科には、2階計算センターの案内掲示がありますが、全ての患者さんが目にしていないと限りません。

そこで、ファイルに「診察等が終わりましたら、2階計算センターまたは1階計算センター（⑦・⑧窓口）へ提出してください。」と印字したラベルシールを貼り、外来受診する全ての患者さんへ計算センターが2箇所あり、どちらも利用できることを周知しました。

また、ファイルを持った患者さんが、間違えて会計窓口に並ばないようにするため、計算窓口を案内する看板（自作）を設置しました。



【カイゼンの効果】

計算待ちの患者さんが分散され、窓口付近の混雑の緩和及び計算待ちの時間短縮につながりました。

検査や診察を終了し、計算センターを案内された患者さんが、迷わずに指定の場所へ向かうことができるようになったため、人の流れがスムーズになり、窓口での苦情も減りました。

【報告者のコメント】

ファイルを新しい物に作り替えることや、新規に看板を作成することは、時間もコストもかかります。そこで、他に何かよい方法はないかと考えたところ、利用していないラベルシールを発見しました。ラベルシールを加工し、職員がファイルに貼っていくことで、コスト意識とスピード感を持った対応ができました。少しのアイデアで大きな効果を得ることができました。

報告者
消防本部警防課
救急管理室
佐野 泰寿

富士市消防本部救急隊の更なる「高度な技術向上」を目指す！！ 「救急技術シミュレーション」の開催

【カイゼンのきっかけ】

令和4年度は、救急に関するワーキンググループを3グループ立上げ、その中の「救急高度化ワーキンググループ」において、救急隊員の教育体制の見直しを図り、訓練・研修等を進めてきました。

近年の救急受入れ困難事案の増加に伴い、医療機関への伝達能力などの救急隊員のスキルアップ及びモチベーション維持が不可欠です。そのため、隊員間の連携を強化するとともに、消防幹部をはじめとする消防職員に救急隊の現場活動を把握していただきたいと思い、会場型シミュレーションを開催しようと考えました。

【こんなカイゼンをしました！】

4月初旬、救急高度化ワーキンググループの委員（救急隊長級の救急救命士）を指名しました。その後、鷹岡救急隊の芦澤分署長をグループリーダーとした会議により、スタッフの役割等の決定や、各種救急症例及びシナリオの作成を行いました。本市では9隊の救急隊で業務を遂行しておりますが、12月1日と22日の2日間、非番日にあたる救急隊員が消防防災庁舎7階大会議室に集結し、「救急技術シミュレーション」を開催しました。

【カイゼンの効果】

救急技術シミュレーションの訓練フィールドニングにより、傷病者観察、臨床推論及び病院連絡までの一連の活動を行い、各救急隊の病態観察に対する習熟度及び救急隊長の指揮能力を確認しました。優れた技術や知識を共有することにより、救急隊員個々のレベルアップを図ることができました。



【報告者のコメント】

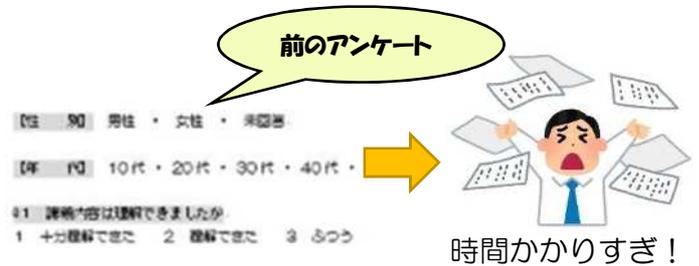
救急技術シミュレーションの開催に伴い、各隊の訓練及び研修による学びの場が増え、救急隊のスキルアップになったと感じています。本シミュレーションでは、隊ごとに手技を実施した直後に救急救命士によるフィードバック方式の検討会を取り入れたため、実施した救急隊はもとより、評価者のスキルアップにもつながったと思います。今後は、医療関係者等に視察いただき、救急隊の活動への理解を深めたいと考えています。

報告者
教育委員会社会教育課
社会教育担当
市川 京佑

アンケート作成・集計ツールを活用した市民大学前期ミニカレッジアンケート集計作業の効率化について

【カイゼンのきっかけ】

市民大学前期ミニカレッジ受講生を対象に実施するアンケートは、以前はアンケート用紙に○を書く選択式と記述式で、職員が手集計で結果をまとめていたため、集計処理に少なくとも2時間以上かかっていた。また、入力ミスがあった際には修正、再確認するなど作業に時間がかかっていた。



【こんなカイゼンをしました!】

集計作業の効率化を図るため、アンケート用紙を、アンケート作成・集計ツールを使用したマークシート形式に変更しました。

NEWアンケート
(各職場で読み取り可能なマークシート方式!)

アンケート SCAN!
読み取りアプリを開き
スキャンデータを
Drag&Drop!

記述を設問ごと一覧化!

瞬時に自動集計完了!
同時にまとめを作成!

【カイゼンの効果】

	BEFORE	AFTER
集計(入力)にかかる時間	1時間以上。入力ミスの確認、ミスの修正にさらに時間がかかっていた。	30分以内で終わるようになった。ソフトの機能で読み込みや回答ミスの一覧化ができるようになった。
アンケートまとめ(グラフ化)	円グラフや表などを作成するため、集計後のデータを手入力でまとめ、課内で共有していた。	ソフトが図や表を用いたまとめを自動作成してくれるため、それを共有することで作業量減少につながった。
記述式回答欄のまとめ	職員がエクセルシートに1件ずつ手入力で作成していた。入力に1時間以上かかっていた。	ソフトが記述欄のみを抽出して一覧化。記述の比較や選択が容易になった。

※ソフト名：SourceEditor（アンケート作成）、MarkReader（アンケート読み取り集計）

配置場所：¥¥sv-fs23¥Public¥デジタル推進課¥公開¥キャッシュレス事業者 A2¥アンケート作成・集計ツール¥SQS

【報告者のコメント】

今回はアンケート集計に焦点を当て、カイゼンをした結果、時間に余裕が生まれ、その分その他の業務に時間を割くことができました。所属内の他業務においても同じ手法を取り入れ、大幅な効率化に役立っています。

この優秀事例集は、私たちカイチャレSATが作成しました。
あなたの仕事や職場をよりよいものにする一助になれば幸いです。

令和4年度カイチャレSAT

- 名切 孝介 (危機管理室 防災危機管理課 上席主事)
- 望月 亮輔 (財政部 市民税課 上席主事)
- 植松 大地 (市民部 市民課 上席主事)
- 初又 小巻 (福祉部 介護保険課 主事補)
- 佐野 光 (こども未来部 こども未来課 主事)
- 高柳 友彰 (保健部 健康政策課 保健師)
- 岡田 佳菜子 (環境部 廃棄物対策課 上席主事)
- 鈴木 潔 (産業交流部 林政課 主査)
- 山口 寛人 (都市整備部 みどりの課 主事)
- 伊東 智美 (上下水道部 上下水道経営課 主査)
- 秋山 大地 (建設部 道路維持課 技師補)
- 清水 涼真 (中央病院 病院経営課 上席主事)
- 杉沢 昌慶 (消防本部 消防総務課 消防副士長)
- 望月 晴香 (教育委員会 中央図書館 上席主事)
-