

# 「カイゼン・チャレンジ富士」

## カイチャレ 優秀事例集 2023

富士市総務部行政経営課  
令和6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2023 優秀事例一覧

No.	内容
1	「就労証明書交付における電子申請の活用」 総務部人事課 人事担当一同
2	「ふるさと納税ワンストップ特例申請における「オンライン申請」の導入」 財政部市民税課 市民税第一担当 米山 晃史
3	「富士市展申込方法・審査結果通知方法の改良」 市民部文化スポーツ課 文化担当 佐野 継将
4	「介護保険事業者 集団指導の動画配信」 福祉部介護保険課 指導担当 中村 圭介・渡邊 顕司・望月 龍馬・郡司 靖華・初又 小巻
5	「児童扶養手当相談票の見直し」 こども未来部子育て給付課 小林 咲織・勝亦 莉紗
6	「自作動画を活用した健康教育並びに啓発活動」 保健部地域保健課 中部地域担当一同
7	「墓所管理料のクレジットカード払い導入による利便性の向上」 環境部環境総務課 環境衛生担当 山田 勝彦（現医事課）・岡本 渉
8	「ふるさと納税寄附者情報管理の効率化について」 産業交流部産業政策課 CNF・産業戦略担当 鈴木 剛・渡邊 祐華
9	「市内共通回数券精算事務に係るユニバーサル就労の活用」 都市整備部都市計画課 公共交通推進担当 村上 有紀
10	「マンホール蓋の雨天時浸入水対策」 上下水道部下水道施設維持課 管路担当 本部 真吾
11	「大雨による浸水被害の見える化と活用」 建設部河川課 計画担当 木下 伯幸
12	「採用可能人数の合理的な算出表の作成」 中央病院事務部病院経営課 経営企画担当一同
13	「迅速かつ的確な指令管制業務を目指して！」 消防本部情報指令課 山内 啓夢
14	「食堂における廃棄食品の減量」 教育委員会富士市立高等学校

報告者  
総務部人事課  
人事担当 一同

## 就労証明書交付における電子申請の活用

### 【カイゼンのきっかけ】

人事課では、職員からの申請書・証明様式の提出を受け、証明書の交付をしています。なかでも申請数が多いのが就労証明書です。保育園・幼稚園等に提出するための証明は、7月から10月にかけて250件を超える申請があります。

申請する職員は、申請時と交付時の計2回、人事課窓口に行く必要があり、特に出先機関の職員には負担となっています。

### 【こんなカイゼンをしました！】

富士市の保育園・幼稚園等に提出する就労証明書は、すべて同じ様式であるため、様式の提出を求める必要がないと判断し、LOGO フォームによる電子申請を導入しました。

### 【カイゼンの効果】

- ◎ 人事課窓口に出向く回数が2回から1回に減少し、申請をする職員の負担が軽減されました。
- ◎ 対象職員へメールでお知らせできるようになり、証明書の準備ができ次第、すぐに交付できました。
- ◎ 電子申請データを活用することで入力作業が省略でき、作業の効率化を図ることができました。  
(1件あたりの処理時間(約5分)を概ね20%削減)
- ◎ 申請書用の紙使用量の削減ができました。

### 【報告者のコメント】

人事課は提出をお願いする書類が多く、職員のみなさんの負担軽減のためにデジタル化を進めていきたいと思っています。

他の証明書についても、電子申請を導入したいと考えておりますが、証明書の様式が多種多様であり難しいのが現状です。いいアイデアがありましたら教えてください！

## ふるさと納税ワンストップ特例申請における「オンライン申請」の導入

### 【カイゼンのきっかけ】

ふるさと納税ワンストップ特例申請は、他市から本市にふるさと納税をした方が確定申告を行わずに寄附金税額控除を受けるための手続です。本市では、この申請について、これまで「紙の申請書による申請」のみを受け付けており、寄附者の利便性や事務処理に要する経費（委託料）の観点から課題を抱えていました。



### 【こんなカイゼンをしました！】

寄附者がスマートフォンなどから申請することができる「オンライン申請」を新たに導入することとし、寄附者の利便性の向上を図るとともに、事務処理に要する経費の抑制を図ることができました。

また、オンライン申請の導入に当たり、「ポータルサイトが独自に開発したオンライン申請」と「IAM（アイアム）という公的個人認証アプリを利用したオンライン申請」の2種類の申請方法に対応することで、全ての寄附者がオンライン申請をすることができるよう環境を整備しました。



### 【カイゼンの効果】

#### 1. 寄附者の利便性の向上

従来からオンライン申請の導入を希望する声が多数寄せられており、ワンストップ特例申請の利便性の向上により寄附件数の増加にも寄与しているものと考えられます。

※ワンストップ特例申請件数 128,206 件の内、オンライン申請件数 81,711 件（R5年寄附分）  
 ⇒オンライン申請率 63.7%

#### 2. 事務処理に要する経費の削減

現在、ポータルサイトからのオンライン申請は手数料が無料のため、委託料が削減されました。  
 ※申請件数：48,567 件×委託料単価 248 円×1.1≒13,249,000 円の削減（R5年寄附分）

### 【報告者のコメント】

ふるさと納税ワンストップ特例申請は、提出期限が寄附をした年の翌年1月10日のため、例年1月になると大変多くの申請が提出されます。市民税課では、1月には給与支払報告書の提出が始まり当初課税事務がスタートしますが、ワンストップ特例申請の事務と繁忙期が重なってしまい事務量が増える傾向にありました。今回、オンライン申請を導入したことによりワンストップ特例申請に係る事務量が減り、1月は当初課税事務に集中できるようになりました。



報告者  
市民部文化スポーツ課  
文化担当  
佐野 継将

## 富士市展申込方法・審査結果通知方法の改良

### 【カイゼンのきっかけ】

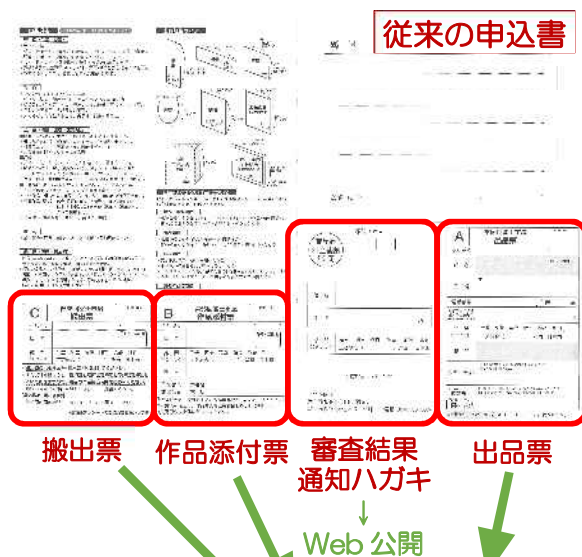
富士市展の応募申込受付について、コロナ禍以前は作品搬入日にその場で受付を行っていたため、作業に長時間かかっていました。

コロナ禍中に密を避けるため、応募申込を事前受付制へと変更しましたが、応募申込書は従来の当日受付用のスタイルを踏襲していたため、この機会にカイゼンを検討しました。

### 【こんなカイゼンをしました！】

申込・審査結果通知方法について、4つの改善を行いました。

- ①住所・氏名・題名等を記入する、**出品票**・**作品添付票**・**搬出票**の3つの書類を、**応募申込書**の1つにまとめました。
- ②これによって新たに電子申請に対応することが可能となったため、インターネットからの受付にも対応しました。
- ③**作品添付票**・**搬出票**については、事務局にて申込データから作成することとしました。その際、他課にて大量に余っていたミシン目入りの紙を流用して使用しました。
- ④郵送による**審査結果通知**を **web 公開**による通知に変更しました。



### 【カイゼンの効果】

- ①申込書類が**応募申込書**に統合されたため、申込者側は記入の手間が減り、事務局側は題名等の表記ゆれの確認の必要がなくなりました。
- ②申込数 239 件のうち 89 件が電子申請による申込となり、申込者と事務局の双方で利便性が向上しました。
- ③以前は、作品搬入日に申込者が**搬出票**・**作品添付票**を持参し、忘れた場合は再度記入をしてもらっていましたが、あらかじめ事務局で用意することにより、その手間やリスクが無くなりました。また、募集要項の紙面を占めていた応募関係書類が大幅に減ったため、記載内容についても改善を図ることができました。
- ④以前は発送作業の負担が大きく、多額の郵送費用がかかっていた上、郵便の到達が遅く公開期間中に届かないトラブル等がありましたが、これを **web 公開**とすることで、事務局の作業負担軽減と郵送費用削減が図れ、また審査結果の通知速度も向上したため、出品者からも好評でした。

### 【報告者のコメント】

富士市展は半世紀を超えて開催を続けている事業です。今回のカイゼンを実践することで、毎年同じ事業の繰り返しでも、それぞれの時代や社会のニーズに合わせて事務の進め方を変えていく事が必要だと実感しました。

報告者  
 福祉部 介護保険課 指導担当  
 中村圭介・渡邊顕司・望月龍馬  
 郡司靖華・初又小巻

## 介護保険事業者 集団指導の動画配信

### 【カイゼンのきっかけ】

介護保険課指導担当では、毎年、介護保険事業者（約200事業所）に対する集団指導を対面による集合形式、Zoom形式により実施していました。

しかしながら、新型コロナウイルス感染症の流行時の集合形式による開催への不安の声や、日時を指定されると都合がつかず、参加したくても参加できない人がでてくる等の声が事業所から寄せられていました。



### 【こんなカイゼンをしました！】

集合形式・Zoom形式

紙資料の配布

紙ベースでのアンケート・質問



動画配信

富士市ウェブサイトからダウンロード

LoGo フォームによるアンケート・質問

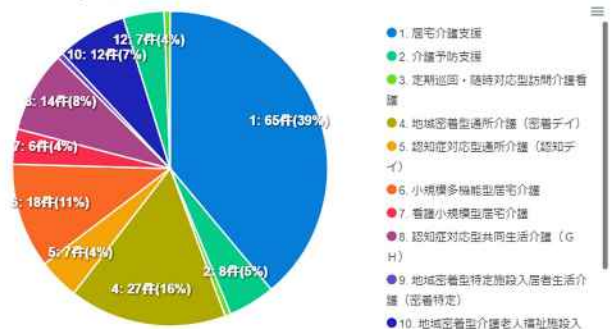
### 【カイゼンの効果】

事業所従業員の任意のタイミングで視聴ができるため、より多くの事業所、幅広い職種への参加が可能となりました。

一方で、当課としては、会場や駐車場の確保、設営等に係る業務が削減され、配布資料の電子化により紙の削減にも繋がりました。

また、参加後のアンケートについても、紙面からLoGoフォームに切り替えたことにより、提出状況の把握や集計を効率的に行うことができました。

受講者の勤務する事業所名を記入ください。【※法人の職員等で勤務先事業所が決まっていない場合には法人名を記入ください。】1事業所目:サービス種別



LoGo フォームによる集計の可視化

### 【報告者のコメント】

介護保険課指導担当では、感染症対策、デジタル推進、業務効率化等、様々な観点から、既存の業務の見直しを進めています。今後は、動画収録に係る時間削減の試みとして、ChatGPTの音声読み上げ機能の活用を検討しています。行政、事業者、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。

報告者

こども未来部子育て給付課  
小林 咲織・勝亦 莉紗

## 児童扶養手当相談票の見直し

### 【カイゼンのきっかけ】

児童扶養手当の新規申請時に、受給資格の確認のため、相談票の作成を行っています。記入箇所が多く、聞き取りも必要のため、作成に時間がかかっていました。申請者と職員の双方に負担がかかっていたため、窓口対応の時間短縮をしたいと考えたことがきっかけとなりました。

### 【こんなカイゼンをしました！】

今までは申請者に相談票の両面に記入をしてもらっていましたが、片面に収まるよう変更をし、記入側が書きやすいよう記入欄の幅を拡げ、記入量も最低限必要項目のみに削減しました。また、職員記入欄も時間短縮のため、すべて手書きではなく、選択できる枠を設け、丸で囲むだけの記入方法ができるよう変更しました。

### 【カイゼンの効果】

相談票の時間を削減したことで、窓口対応の時間を1人あたり10分の削減ができ、年間で40時間の短縮が実現できました。滞在時間も多く取れない申請者が多いため、申請者と職員の双方の時間削減と負担軽減が可能になりました。また、仕事の効率化を図ることで、業務改善にもつながりました。

### 【報告者のコメント】

相談票の改善を図ったことで、窓口時間と業務負担を減らすことができました。また、他の業務への時間に充てることができるため、効率的に仕事を進めることができました。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。



Before

児童扶養手当相談票	
申請者氏名	〒
生年月日	性別
住所	電話番号
職業	収入
扶養家族	その他
相談内容	職員記入欄

After

児童扶養手当相談票	
申請者氏名	市民記入
生年月日	性別
住所	電話番号
職業	収入
扶養家族	その他
相談内容	職員記入



## 自作動画を活用した健康教育並びに啓発活動

### 【カイゼンのきっかけ】

新型コロナウイルス感染症の拡大とともに、人を集めて行う健康教育が難しい状況になりました。また、健康教育に参加される方の多くは健康意識の高い人で常連となっている傾向にもありました。

そこで、現在既に行っている健康教育や様々な事業の待ち時間等に活用できる啓発方法はないか検討し、動画を作成することにしました。

### 【こんなカイゼンをしました！】

- ・事業の待ち時間でも視聴できるように、10分程度の短編動画にしました。
- ・説明に説得力をもたせるため、医師に出演と監修をお願いしました。
- ・YouTube 配信を行い、より多くの方が視聴できるようにしました。
- ・YouTube 配信のリンクを載せたチラシを作成し、市民それぞれのタイミングで視聴できるようにしました。

### 【カイゼンの効果】

- ・動画にまとめることで、保健師がその場にいなくても同じ内容のものを市民に啓発することができるようになりました。
- ・実際市民より動画だと分かりやすいという声や職場で流したいと DVD の借用の申し出等もありました。

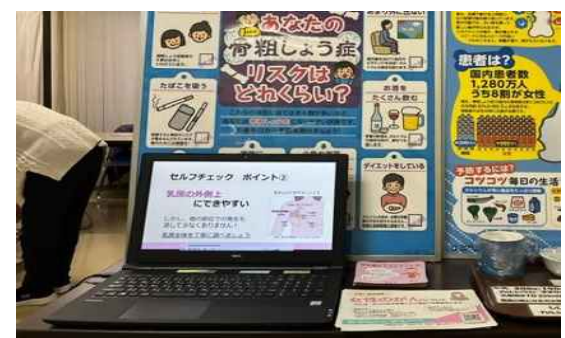
### 【報告者のコメント】

今回、健康教育の新たな手法として動画を作成しました。事業の待ち時間での啓発や DVD の貸出等、啓発方法の拡大につなげることができました。

今後もさらにより多くの市民の方に知ってもらえるように様々な事業、保健師活動の中で活用していきたいです。また、ぜひ職員の皆さま、そのご家族にもご覧いただけたら幸いです。



↑ 1歳6か月児健診での様子



↑ 骨の健康相談会の様子



## 墓所管理料のクレジットカード払い導入による利便性の向上

### カイゼンのきっかけ



- 森林墓園の運営のため、約 5,000 人の使用者は、年 1 回墓所管理料 (5,500円or6,600 円) を納める。支払は、郵送された納入通知書で、**金融機関窓口**での納入一択。
- 使用者は、開園から 20 年が経過し、市外在住の子が承継するなど、**市外在住者**が増えてきて (約 300 人)、静岡県内の金融機関の取扱いのみでは支障が出てきた。**高齢**で外出に不自由がある、**仕事が忙しい**といった理由から金融機関窓口に行けないといった相談も。
- コンビニ払いや口座振替などの要望への検討をするも、現状で高い納入率を保っている状況があり、クリアする事務課題も多くあり、管理料の値上げをしてまでも他の納入方法を用意する必要性に欠け、**現状維持**が続いていた。

→ すでに導入済の **LoGo フォーム** を活用することでの課題解決を図ることとした。

### こんなカイゼンをしました！



納入通知書			
事業	請求区分	期日	年 月
	2	210800	01 0
一般会計			
環境総務課			
納入者情報			
住所 富士市			
氏名	富士 太郎	姓	
課	14	使用料(平敷料)	
項	01	使用料	
目	03	墓生使用料	
種	01	環境衛生使用料	
種	02	墓所管理料	
金額	¥ 6,600.00 ※		
納期 令和 3 年 8 月 31 日			
承認番号: @@@@			
備考 (備忘):			

#### ★ クレジットカード払いを選択できるように！

LoGo フォームの決済機能を活用し、オンライン決済によるクレジットカード払いを可能に。

#### ★ いつ、どこにいても、スマホとクレジットカードのみで支払可能に！

スマホで案内文書の QR コードを読み込み、手元の納入通知書の番号、クレジットカード番号などを入力するだけで支払完了。

#### ★ 登録不要！ 感覚的に理解でき、納入手続きの煩わしさを軽減！

LoGo フォームの案内に従って、納入通知書の見本画像を見ながら入力するだけ。

### カイゼンの効果

### 使用者、市ともに利便性が向上！



30分

#### 使用者

30 分かけて近所の銀行に行って納入しなくても、**自宅で、スマホで**、入力開始から決済完了までたった**5分**！



#### 担当課

- ① データを**取り出して少し加工するだけ**で、納入状況一覧の作成が可能に！
- ② 金融機関に行けないという相談に対し、窮することなくオンライン決済の説明が可能に。**徴収困難ケースの解決**にも効果を発揮！

#### 会計室

消込業務が、オンライン決済利用者の一月分の合計額の払込書 1 枚分で済むため、大幅な業務削減が可能に！(参考) オンライン決済実績 4 月分 121 件  
⇒ 納入通知書の消込業務は**120件分削減**！

### 報告者のコメント

デジタル戦略課のご協力があり、今回のカイゼンが実現し、いろいろな課題を手軽に解決できました。ありがとうございました。LoGo フォームは他の課、他の業務でも簡単に活用できる電子申請システムです。今の業務に活用できないか、検討してみたいかがででしょうか。

報告者  
産業交流部産業政策課  
CNF・産業戦略担当  
鈴木 剛・渡邊 祐華

## ふるさと納税寄附者情報管理の効率化について

### 【カイゼンのきっかけ】

ふるさと納税の寄附者情報の管理については、ふるさと納税ポータルサイト管理システム（レジホーム）からダウンロードした CSV を Excel ファイルに変換し、Excel 上でデータ管理しており、このデータを活用し、定期的に特定事業への寄附者の抽出や寄附者名簿の作成等を行なっています。これらの資料作成は、職員の手作業で行っており、通常半日強の作業時間を要していましたが、昨今のふるさと納税の寄附件数・金額の急激な伸びにより、作業時間の更なる増加が予想されるとともに、Excel による管理にも限界が生じてきていました。

### 【こんなカイゼンをしました！】

Access の活用に精通する企画課職員に協力を仰ぎ、Access の寄附採納集計データベースを作成し、これまで手作業で行っていた特定事業への寄附者の抽出や寄附者名簿の作成等の作業について、自動化することができました。



### 【カイゼンの効果】

Access での集計が可能になったことにより、作業時間が大幅に短縮されただけでなく（半日から1時間程度に）、手作業による抽出ミス等のヒューマンエラーの防止にも繋がりました。

### 【報告者のコメント】

Access 等を活用することで、作業時間の短縮や人的ミスを防止できる業務は他課でも多くあるかと思っています。今回は Access の活用に精通する他課の職員の方に協力いただけたおかげで、業務の改善が叶い、作業の効率化を図ることができました。改善を行いたくても、専門的な知識が必要なため、担当レベルではどこから手を付けて良いか分からない場合が大半かと思っています。全庁的に作業効率化をサポートする仕組みがあれば、他にも改善が図れる業務も増えるのではないのでしょうか。

報告者  
都市整備部都市計画課  
公共交通推進担当  
村上 有紀



## 市内共通回数券精算事務に係るユニバーサル就労の活用

### 【カイゼンのきっかけ】

市内の公共交通で使用された市内共通回数券は、交通事業者から毎月 **1,000 枚超** 提出されます。これらは購入された事業者と使用された事業者が異なることもあるため、事業者間の精算をする必要があります。

カイゼン前は、精算作業について、以下の流れで行っていました。

- ① どこで購入され、どこで利用されたものか、回数券を1枚1枚仕分けする
- ② 種類ごと数える
- ③ 再チェックをしながらエクセルに入力をする
- ④ 四半期に一度精算作業を行う



回数券の大きさは 2.5cm×6cm と小さく、作業がしづらいことから、①～③の作業に毎月3時間程時間をかけていました。また、時間の都合等でダブルチェックが徹底できていませんでした。

### 【こんなカイゼンをしました！】

①～③の作業を、ユニバーサル就労支援室へ依頼！

また、③で使う入力用のエクセルを当課の精算作業用エクセルと同じ書式にすることで、簡単にコピー＆ペーストをできるようにしました。



### 【カイゼンの効果】

作業時間  
削減

年間 36 時間分の処理時間削減！  
この時間を他の業務に充てられるようになりました！

人件費単価  
削減

ユニバーサル就労を活用することで、人件費単価を削減することができました！

正確性  
向上

ダブルチェックが徹底できるようになりました！

ユニバーサル就労  
推進

市を挙げてユニバーサル就労を推進する中、業務分解により、自らもそれを実行できました！

### 【報告者のコメント】

ユニバーサル就労支援室への業務の依頼には申請書等も必要ないので、支援員さんに、気軽な気持ちで「このような業務はできるか？」と相談してみてもいいのではないでしょうか。自分がやって当たり前と思っている業務も、ユニバーサル就労を活用することで、作業時間の削減だけでなく、正確性の向上やユニバーサル就労の推進につながります。今では、町内会への配布文書の仕分けや、通知の発送準備など、積極的に業務の切り出しを行い、活用をしています。

ユニバーサル就労支援室の就労者の皆さん、支援員さん、いつも丁寧なお仕事をありがとうございます！



報告者

上下水道部 下水道施設維持課

管路担当 本部 真吾

## マンホール蓋の雨天時浸入水対策

### 【カイゼンのきっかけ】

富士市の下水道は、雨水と汚水を分けて処理する分流式の処理方法を採用しています。しかし、下水道施設の老朽化に伴い、雨水の流入量が増加しており、それに伴って浄化センターの処理水量も増加している現状があります。

そこで、下水道施設のマンホールからの浸入水対策を主とした改善を検討することがきっかけとなりました。



### 【こんなカイゼンをしました！】

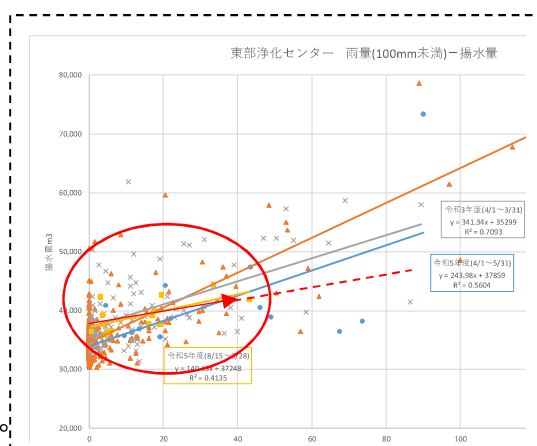
現地のマンホールを研究した結果、15年の経過により、マンホール蓋の開閉するボール穴と蓋本体との間に隙間が生じていることを確認しました。この隙間から雨水が流入している可能性があるという仮説を立てました。安価でスケールメリットのある方法を検討した結果、アルミガラステープを隙間に貼って雨天時浸入水対策を行う改善方法を考えました。

また、コスト面では、隙間のあるマンホール蓋を交換するのに約50万円/箇所の費用がかかる一方、アルミガラステープを貼る方法は、700円/箇所という経済的な比較ができました。

### 【カイゼンの効果】

効果は図の通りであり、X軸は降水量、Y軸は処理水量を表しています。貼っていない状態では、降水量が増加すると処理水量も増加する傾向が見られます。

しかし、貼っている状況では、増加率を抑える効果があることが示されています。この結果から、アルミガラステープを貼ることで、雨水の浸入を防止し、処理水量の増加を抑えることができるという効果が確認できました。



### 【報告者のコメント】

マンホール蓋の雨天時浸入水対策を行いました。下水道施設には、地上からは確認できないマンホール内部や管路があるため、ストックマネージメント計画や包括民間委託を活用し、健全で総合的な施設の管理を行ってまいります。

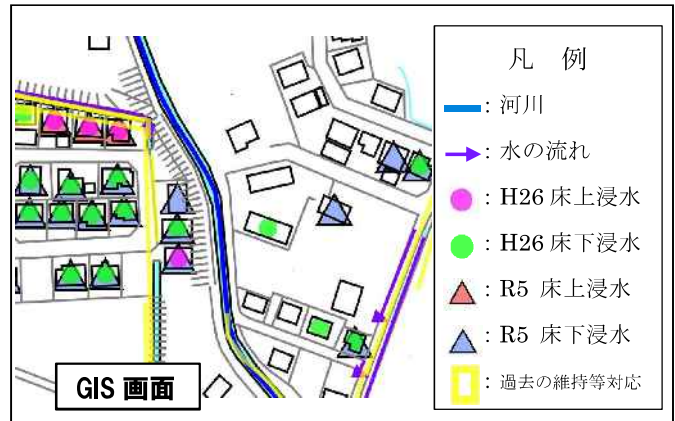


報告者  
建設部河川課  
計画担当  
木下 伯幸

## 大雨による浸水被害の見える化と活用

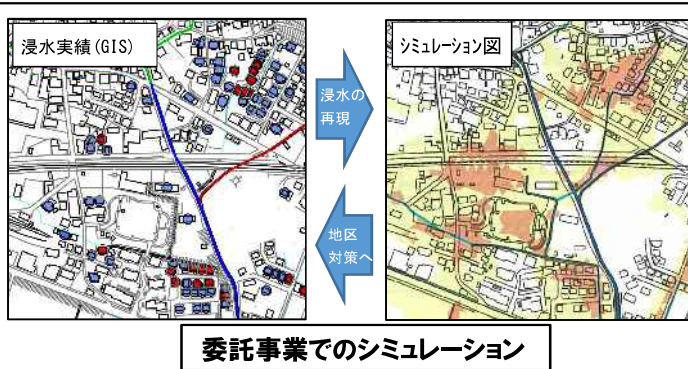
### 【カイゼンのきっかけ】

- 豪雨の際に「川が溢れそうです」と通報があった時、過去の浸水被害や周辺の河川を確認することで、状況把握や緊急対応ができるのでは。
- 地区の浸水対策を計画する際、浸水被害の正確な把握により、精度の高い解析ができるはず。
- 事業説明会などで、過去の被害を示す事で地区へ分かり易く、丁寧な説明が出来ないだろうか。  
正確なデータを把握し確認する事、利用する事により、様々な角度で役立つものになると考えました。



### 【こんなカイゼンをしました！】

過去の住宅浸水被害の確認は、Excel データや地図で取りまとめたものにより、対応をしていました。これらをGIS上で、降雨ごと（例：浸水被害 R030704）、被害別（床上・床下）にレイヤーや色で分けるとともに、その他の属性情報を入力することで、様々な場面において活用できるようにしました。



### 【カイゼンの効果】

過去の維持・管理状況や周辺の河川を確認することにより、市民に正確な情報を伝えることや、非常時の出勤対応などに役立っています。

対策を計画する際、過去の浸水被害をコンピュータで再現することで、対策事業の計画や、効果の算出に利用できるようになりました。

地区説明会や報告会において、過去の浸水被害の実績を提示することで、地区や住民に状況を把握して頂き、避難や対策に活かしてもらうことができます。

その他、国・県や議会への説明資料などにも活用しています。



### 【報告者のコメント】

近年、大型化する台風や線状降水帯などの浸水被害が多発する状況下で、地区や市民からは対応や対策について、説明を求められることが多くあります。職員がすみやかに状況を把握し、市民の皆様へ正確に情報を発信することが、被害を軽減させる一因となると考えています。

河川課職員としては、何よりも、被害の発生する大雨が降らないことが一番です。

## 採用可能人数の合理的な算出表の作成

### 【カイゼンのきっかけ】

中央病院では、看護師不足が続いているため、年度途中で頻繁に募集をかけるなど、職員採用に努めている。しかしながら、当院で働いている約500人の看護師の多くが女性職員であり、年度途中での育休・退職等による減員や育休復帰等による増員など、年度内での人数変動が激しい状況にあるため、募集人数を何人とすべきか苦慮している。

### 【こんなカイゼンをしました】

配置計画人数を所管する病院経営課と職員採用を所管とする病院総務課で協議し、「看護師採用試験・募集人数算出表」を作成した。

### 【カイゼンの効果】

- ☆算出表を作成したことにより、職員定数を超えることなく、合理的な採用人数の算出が可能となった。
- ☆担当者の裁量を軽減することにより、ミスの防止につながった。
- ☆職員採用状況の見える化・共有化が図れた。

### 看護師採用試験・募集人数算出表(例)

① 既、普通退職者数：5人

【令和5年度の状況・中途採用可能者数】

看護師数(9/1時点)		②期中の増員見込数	③期中の減員見込数	④年度末実配置数	⑤R5定数との差分
総数	うち、休職者数	※中途採用・育休復帰	※産休届出者	(①+②+③)	※上層1中層採用可能者数
488人	28人	1人	▲5人	456人	23人

※中途採用可能者数の算出においては、期中の退職者数等の減員数は考慮しない。

【令和6年度採用可能者数について】

R5年度末実配置数	⑥R5未減員見込数	⑦R6.4既内定者数	⑧R6.4実配置見込	⑨育休復帰の期中増(※~6月末)	R6定数-⑦-⑨	R6.4募集可能数	R6.4募集可能数
=④	※退職見込者数	-	※現状		R5中途採用考慮しない	R5中途採用=④	
456人	▲25人	37人	468人	0人		11人	▲12人

② 普通退職見込：25人/年(※10か年中央値)  
⑥ 定年退職見込：0人/年

採用試験募集人数：11人

【過年度実績(10か年)】普通退職者数

人数	H25	H26	H27	H28	H29	H30	R1	R2	R3	R4	中央値
	21人	11人	18人	22人	27人	20人	27人	41人	41人	31人	25人

(※コロナ対応期間)

労働環境改善(4人夜勤体制確保等)により、普通退職者数については、コロナ対応期間を含む過年度実績の中央値以下の離職に努め

### 【報告者のコメント】

これまででは、定数を超えないよう気をつけながら、時間を掛けて募集人数を決めていましたが、今回の取組により、事務の効率化を図ることができました。今後も引き続き事務の効率化や経営改善につながるカイゼンを心掛けていきたいと思っております。



報告者  
消防本部情報指令課  
山内 啓夢

## 迅速かつ的確な指令管制業務を目指して！

### 【カイゼンのきっかけ】

私たち情報指令課は、119番通報を受信する指令管制業務を平成27年9月から富士宮市と共同で行っています。年間25,000件程度、1日平均60件強の119番通報を受信し、待機している消防隊や救急隊に指令をかけています。

119番通報は、こちらの都合に合わせて着信するものではありませんので、時には5本も6本も輻輳する場合があります。誰がどの指令台でどんな事案を受信しているのか、誰が誰のサポートをしているのか分かりにくい状況でした。

### 【こんなカイゼンをしました！】

消防指令センターには、縦2列、横6列の大型モニターがあります。これまでは写真①のように使ってきましたが、これを写真②のように変更し、指令台の操作画面を映すことで、誰がどの119番通報を受け付けているのか、誰が誰をサポートしているのか、相互に視覚で分かるようにしました。また2局の民放を映し、災害情報をいち早く入手できるようにしました。さらに、輻輳した場合に対応できるように、写真③のように5台の指令台の状況を映し出す、輻輳モードも作りました。

### 【カイゼンの効果】

このカイゼンにより、指令員相互がどんな作業をしているかが分かるようになり、場所が分からない時や状況が把握できていない場合には、すぐにサポートができるようになりました。

また、通報が輻輳した場合でも、同一事案なのか違う事案なのか瞬時に判別することができるため、ヒューマンエラーなどに対するリスクマネジメントの強化に繋がりました。

### 【報告者のコメント】

指令管制業務は、指令員が協力し、通信司令（当直責任者）を中心としたチームで対応することが求められます。今回のカイゼンにより119番通報受信時において、視覚的な情報共有が可能となり、迅速、かつ、的確な意思疎通をすることができるようになりました。

今後も、市民の安全・安心のため、より良いカイゼンを進めていきます。

写真①（これまでの活用方法）



写真②（通常モード）



多数入電時にモード切り替え

写真③（輻輳モード）



## 食堂における廃棄食品の減量

### 【カイゼンのきっかけ】

富士市立高等学校の生活館には食堂があり、運営は公募で選定された民間業者が行っておりますが、採算が取れないことを理由に令和5年3月末をもって撤退してしまいました。そのため、新たな運営業者を募集し、令和5年5月に新たな運営業者を選定しました。

業者と運営方針を協議する中で、生徒への安価で安定した食事提供に加えて、SDGsの目標の一つでもある食品ロス対策として、廃棄食品の減量を図る食堂運営を目指そうということになりました。



### 【こんなカイゼンをしました！】

これまでは食券の販売時間を昼休みの時間まで行ってきましたが、新業者とは、調理に掛かる時間を逆算して、食券の販売時間を2時間目の休み時間である10時40分までとしました。

食券販売時間を短縮し、その時間までに売れた食券分の食事を調理することで、ニーズ（食事を求める生徒等）と調理食数を可能な限り近づけることができ、食品廃棄量の削減につながりました。

### 【カイゼンの効果】

食券の販売数に応じた食事数を調理するため、売れ残りで廃棄される食事はほとんど発生しなくなりました。特にご飯については、不足が生じないように余分に炊飯していた以前に比べて廃棄量を減らすことができました。

なお、余った食材は、次回以降の食材に回すことができるので、業者の食材購入費が削減され、安定した食堂運営につながることを期待できます。



### 【報告者のコメント】

市立高校の生徒は、2年次に「テーマ探究」という科目で「SDGsを通じた社会探究」と題して、SDGsの17の目標から生徒一人ひとりが自ら問いを立て調査分析する学習活動を行っており、SDGsに関する知識や意識は高いものがあります。今回、学校と業者が協力した食品ロス対策も含めて、学校全体でSDGs意識の更なる高揚を図っていきたいと思います。