

# カイゼン・チャレンジ富士 平成29年優秀事例集

いただきへの、カイチャレ☆

～カイゼンをきっかけ（はじまり）とし、  
理想の市役所（いただき）を目指す挑戦!!～

富士市総務部行政経営課  
平成30年4月発行  
編集：カイチャレSAT

## ◆「カイゼン・チャレンジ富士」とは

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

富士山のふもと  
しあわせを実感  
できるまち ふじ

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。

平成27年度から現制度となり、「1人1カイゼン」を目標に、積極的に取り組んでいます。

また、平成29年度は、職員一人ひとりがカイゼンを「自分ゴト化」し、挑戦することで、「理想の市役所」さらには「理想のまち」の実現に繋げることを目的に、「いただきへの、カイチャレ」を行ってきました。さらに、改善の報告会として「カイチャレアワード2017」を開催しました。

### 【平成29年度の実績】

▽件数      合計   1,451 件  
                    うちカイゼン報告   1,267 件  
                                    提出職員数   1,167 人 /対象職員数   1,480 人  
                                    「1人1カイゼン」達成率   77.5%

※「1人1カイゼン」達成率は、年度内に自らが行った改善事例（カイゼン報告）を報告した職員の割合です。

### ▽カイゼン効果

提出されたカイゼン報告のうち、「費用」「時間」「紙」の項目で数値として記入されていた効果を集計した結果です。

費用の節減又は歳入増	1億6,988万9,848円
時間の節約	6,106時間≒1,221万2,000円
紙の節約	5万960枚（約102㍻）=25,704円
合計	1億8,212万7,552円

※この数値は、取組成果の目安として自己申告値を集計したものです。

この事例集は、カイチャレアワード2017で報告した13の事例について紹介しています。

## も く じ

No.	タイトル	報告者	頁
1	「駅北げんき一ず」ポスト	市民部まちづくり課 富士駅北まちづくりセンター 山本 智子	3
2	スクラム会議のすすめ	総務部人事課 佐野 英孝、岡田 裕一、 佐野 雄二、齋藤 崇	4
3	ものぐさ送付文管理	保健部国保年金課 渡邊 善貴	5
4	集積場所管理のデータベース化	環境部環境クリーンセンター 海野 数馬	6
5	水道庁舎の会議室予約	上下水道部上下水道営業課 田杉 貴洋、福井 雅之	7
6	通園バス内の子どもの座席位置の掲示について	福祉部こども療育センター 綿野 富美代	8
7	消防職員被服貸与事務・防寒用ブルゾンの統一	消防本部消防総務課 鈴木 隆寛	9
8	新築家屋調査での平面図コピーの事前準備依頼	財政部資産税課 高橋 梓	10
9	<b>準グランプリ!</b> チームワークでふるさと納税返礼等 発送業務を大幅改善	産業経済部産業政策課 外山 真吾、佐藤 達也、 石井 俊勝	11
10	<b>グランプリ!</b> 廃棄消防ホースを利用した 雨傘ホルダーの活用について	教育委員会教育総務課 齋藤 数弘	12
11	区画整理進捗状況の見える化	都市整備部新富士駅南整備課 鈴木 弘之	13
12	電気料金の支出回数の削減	建設部道路維持課 岡本 渉	14
13	既存の売店と大手コンビニとの コラボレーション店舗	中央病院病院総務課 佐山 侑希	15

発表No. 1

報告者：富士駅北まちづくりセンター

主査 山本智子さん

優秀賞!

## 「駅北げんき一ず」ポスト



### 【改善のきっかけ】

少年教育講座を受講する児童の保護者の皆様からいただいた、「子どもの自主性を考えて自分で提出させたいが、まちづくりセンターが帰宅方向と逆にある。」「毎回センターに提出するのが大変である。」「学校に出せるようにできないか。」等のご意見を踏まえ、新たな申し込み方法として、「駅北げんき一ず」ポストでの提出を追加することとしました。

### 【こんな改善をしました!】

毎回内容が変わる少年教育講座の申し込みについて、以前はその回毎に富士駅北まちづくりセンターに直接申込書を提出してもらっていましたが、今年度、富士第一小学校にご協力をいただき、「駅北げんき一ず」申し込み専用ポストを職員室前廊下に、申込期間中に限り、設置することにしました。

これにより、一部の回の申し込みについて、学校に設置した専用ポストに入れるか、これまでと同様、まちづくりセンターに申込書を提出するか、いずれかの方法で申し込みができるようになりました。

### 【改善の効果】

まちづくりセンターが遠いご家庭の方は、児童が学校で提出できるようになりました。わざわざセンターに来る必要がなくなった子ども自身が、責任を持って、提出することができるようになりました。



### 【報告者からのコメント】

カイチャレアワードノミネート決定後、改善報告のタイトルが事前に発表されたので、他センターから詳しい内容についての問い合わせがありました。今回報告の機会をいただき、所属内での改善に終わることなく、その後広く活用されていくことに貢献でき、とても嬉しく思いました。

発表No. 2  
報告者：人事課  
統括主幹 岡田裕一さん  
専門員 佐野雄二さん  
主幹 佐野英孝さん  
上席主事 齊藤崇さん

優秀賞!

## スクラム会議のすすめ

### 【改善のきっかけ】

人事課給与担当は、共同電算化事業の関係で、平成26年度には担当1人当たり100時間を超える時間外勤務をしていました。その影響で、職員同士お互いの業務内容を把握するのが難しくなり、効率的な業務ができていませんでした。

### 【こんな改善をしました!】

毎朝、担当内でスクラム会議を実施します。  
担当全員で仕事の進捗等を確認するミーティングです。  
答えることは次の3つだけです。

1. 今日やること
2. 今日の帰宅予定時間
3. 課題や障害になっていること(無ければ省略)

この3つの答えをチーム全員で共有します。1人1分を目安に完了させます。



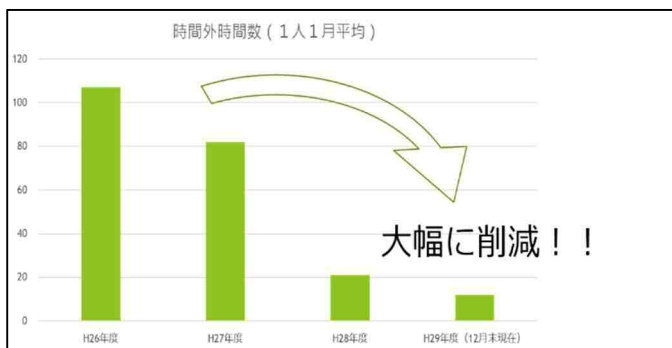
朝礼後、担当4人でのスクラム会議

### 【改善の効果】

市役所の仕事は「チームの仕事」であり、チームとして責任を持ち、全力で仕上げていく必要があります。そのためには「チームとして情報を共有」することが必要不可欠です。

また、帰宅予定時間を宣言し、毎日のゴールを設定することにより、緊急の案件がない限り、予定時間を目安に帰宅します。この予定時間が正確に予測できるようになると、仕事の進捗をコントロールできるようになり、効率よく業務を進められます。他にも、特定の職員に業務が偏っていないか確認できるため、サポート体制が取り易くなります。

スクラム会議以外にも、マニュアルの整備を行うことや、関係各課・システム業者との連携が改善されたことなどにより、時間外勤務を大幅に削減することができました。



### ★時間外勤務

1人1ヶ月平均

26年度 107時間

27年度 82時間

28年度 21時間

29年度 12時間

### 【報告者からのコメント】

個人のカ(マンパワー)に頼っている業務形態を、担当のカ(チームパワー)に変換することにより、課題解決の糸口が見つかり、業務の効率化に大きく寄与できるのではないのでしょうか。その1つの手法がスクラム会議です。ぜひ皆様の職場でもお試しください。



優秀賞!

## ものぐさ送付文管理



### 【こんな改善をしました!】

様式を統一化し、一つのエクセルデータに統合しました。新しい送付文を作る際はブック全体を指定し、案件に応じた業務名でキーワード検索をかけると、過去のデータの中から同様の事例で用いた送付文がヒットします。そのシートをそのままコピー・複写登録し、宛名や日付などの箇所だけを直して流用します。複写したシートは上書きせず、エクセルシートの左側に追加させていきます。

### 【改善の効果】

送付文作成に費やす時間を大幅に短縮できました（5分から複雑な事例については30分程度削減、件数は月間20件程度）。また、問い合わせがあった際、どの業務か、どんな文章を送付しているのか、このファイルだけを検索すればわかるようになりました。

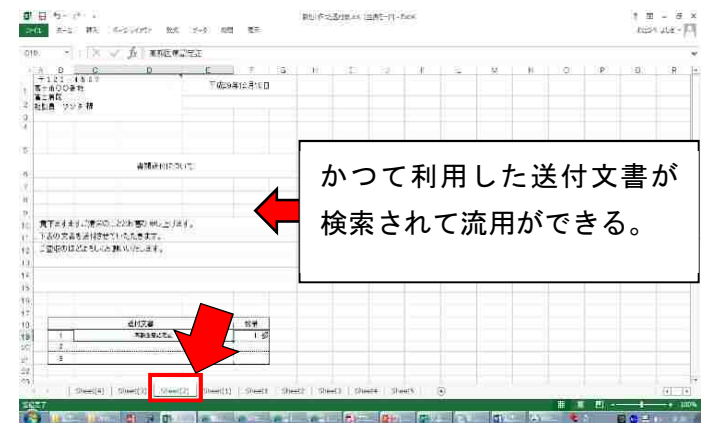
### 【報告者からのコメント】

本当に些細な改善なので、スケールよりもその汎用性に着目して頂いての受賞だと考えます。小さな改善でも汎用性が高ければ水平展開により、大きな効果が得られるのが事務改善のミソだと考えているので、この受賞が、もしかすると今まで報告することを憚られていたような小さい改善、けれども汎用性の高い優れた改善報告の呼び水になれば幸いです。

### 【改善のきっかけ】

郵送・FAXの際に使う送付文は、業務や案件ごとにワードやエクセル等でばらばらに作成し、別々のフォルダに保存していました。そのため、ファイルの先例を参考にすることが難しく、文書作成に時間がかかっていました。

また、問い合わせがあった際、どのような案件に対するものなのか把握するのに苦慮していました。



優秀賞!

## 集積場所管理のデータベース化



### 【改善のきっかけ】

環境クリーンセンターでは、毎日多種多様な問い合わせがありますが、職員の知識・経験に頼る部分が多く、対応に時間がかかることがありました。また、専門の集積場所管理システムを導入すると1,000万円規模の費用が必要でした。



### 【こんな改善をしました!】

市内全ての燃えるごみ集積場所(約3,000か所)をナンバリングし、管理母体である町内会(区)名、担当収集車両、市直営収集と民間委託収集の判別、収集曜日、ごみ集積場所の新設・移動・廃止などの経歴等について、マイクロソフトアクセスを利用して瞬時に検索できるようデータベース化しました。

### 【改善の効果】

問い合わせに対して、ごみ集積場所の看板に貼り付けてある「町内会(区)名」と「ナンバー」を伝えていただくことで、ごみ収集日から収集している車両、ごみ集積場所の移動に関する情報まで、迅速に伝えることができるようになりました。ごみの中に財布を入れてしまったなどの緊急の問い合わせについても、収集車両を特定し、速やかに対応できます。また、職員の知識・経験を「見える化」することができました。検索システムを職員が開発したことで、導入・管理コストの削減も図られています。



### 【報告者からのコメント】

今までは収集担当が担当地区、担当車両、コース、集積場所担当が新設、移動、廃止の管理をしていました。市民、町内会長等の問い合わせに対して場所の特定に時間が掛かり、苦勞していました。データベース化することにより、町内会を検索するだけで、管理番号、目印、収集日、担当、コース、新設等の履歴が確認でき迅速に対応できるようになりました。



発表No. 5

報告者：上下水道営業課

統括主幹 田杉貴洋さん

専門員 福井雅之さん

## 優秀賞！ 水道庁舎の会議室予約



### 【改善のきっかけ】

これまで水道庁舎の会議室の空き状況を確認したり、予約利用する際には、水道庁舎を管理している上下水道営業課（以下「営業課」）に直接行って紙の台帳を確認するか、電話連絡をしなければいけませんでした。

このため、営業課に電話で確認する手間がかかったり、当日利用しようとしたら既に予約が入っていたために、自分の課に戻って予定を組みなおすなどのタイムロスが発生していました。

### 【こんな改善をしました！】

情報政策課と協力し、庁内グループウェアの「施設予約」に水道庁舎会議室を追加しました。これにより、本庁舎の会議室と同じように、上下水道部内の課限定ですが、空き状況の確認や予約がパソコンからその場で直接できるようになりました。



### 【改善の効果】

自席で会議室の予約確認ができるようになり、時間的なロスが少なくなりました。また、紙ベースで管理していたものが、システム管理になったことで、借りる側だけでなく管理する側（営業課）の手間・コストも削減できました。

### 【報告者からのコメント】

会議室の予約を上下水道部限定とした説明を表現するのに苦労しました。

発表会の感想としては、通常業務への負担に配慮して、パワーポイントにこだわらない発表方法や、発表対象そのものを上位3組に絞るなど簡素化できたらよいと思います。

**優秀賞!**

## 通園バス内の子どもの座席位置の掲示について

### 【改善のきっかけ】

こども療育センターみはら園には、小学校就学前の心身に障がいがある子ども58名が通所しており、うち44名が通園バスを利用しています。

毎年3月には子どもの性格や障がい特性を考慮して座席位置を決めるのですが、4月からバス通園が始まると、想定外のことがたくさん起きます。例えば、

- 隣の子に手を出してしまう子
- 外の景色が見られないと座れない子
- バスのドアの開閉を見ることにこだわる子
- 通路を通る人に手を出してしまう子
- 自分から窓ガラスに頭を打ちつけてしまう子
- 一度座った座席にこだわる子 など。

毎年4月から6月は試行錯誤しながら、毎週のように座席を変更しています。

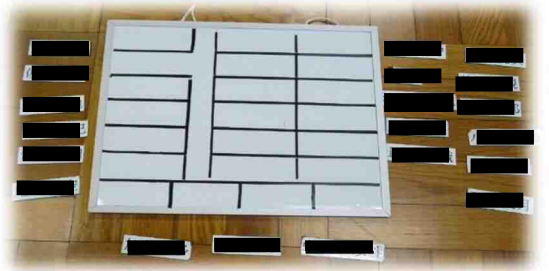
また、年度途中でも問題があると、その都度座席を変更します。

以前は、座席表をエクセルで作成し、プリントしてバス内に2か所掲示していましたが、作成し直して掲示するのに手間がかかりました。また、作成が間に合わず、実際の座席位置と違ってしまい、混乱することもありました。



### 【こんな改善をしました!】

子どもの名前を書いたマグネットシートを用意して、バスの座席表に見立てたボードに貼り付けることにしました。



### 【改善の効果】

A3サイズの紙資源の節約になり、職員の事務負担を軽減できました。

また、一番の効果として、簡単に座席表の変更ができるようになり、急な座席変更にも混乱なく子どもを座席に座らせることができるようになりました。



### 【報告者のコメント】

今回の改善は、従来の方法から少し目先を変えただけでスピーディに変化する状況に対応することができるものでした。今後もこのような日々の小さな気づきを業務改善に繋げられるような意識を持っていきたいと思えます。





発表No. 7

報告者：消防総務課

主査 鈴木隆寛さん

**優秀賞!**

## 消防職員被服貸与事務・防寒用ブルゾンの統一

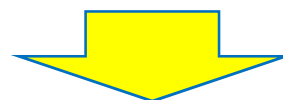


### 【改善のきっかけ】

従前の防寒用ブルゾンは、警防隊（紺色）、救助隊（オレンジ色）、救急隊（灰色）と隊別に3種類を使い分けていました。そのため、各隊を兼務している職員は2種類のブルゾンが必要でした。



【統一前】



### 【こんな改善をしました!】

消防職員委員会等の意見を参考に、今年度から1種類に統一しました。また、業者から数種類のサンプルを取り寄せ、全職員に試着してもらい、意見を募りました。

### 【改善の効果】

職員への貸与品は、各個人が自己管理により点数制で貸与申告をしているため、総額は把握できませんが、統一前まで新規の救助隊員及び救急隊員に貸与していた分は確実に減額となりました。（新規救助隊員5人分、新規救急隊員5人分の合計10着、1着2万円×10着＝20万円分の削減）また、機能性に溢れ、洗練されたユニフォームは、全職員が満足するものとなり、モチベーションアップにつながりました。



【統一後】

### 【報告者からのコメント】

市民からの消防に対する期待に応えるため、現場で災害対応をする職員が、気持ちよく活動するためのバックアップが、今の私の仕事です。今回の改善のように、効果的なことをコツコツと積み上げ、職員のモチベーションや一体感の向上を重ね、「一枚岩で強い組織・all 富士消防」を目指して今後も仕事【カイチャレ】に取り組めます。

優秀賞!

## 新築家屋調査での平面図のコピーの事前準備依頼

### 【改善のきっかけ】

新築家屋調査では、資産税課から調査させていただきたい旨の依頼文書を送付し、資産税課に連絡をくださった方と日程調整し現場調査を行います。調査時に、一番時間がかかるのが、平面図の書き写し作業で、10分～15分ほどの時間を要します。その間、新築家屋に滞在させていただくこととなります。そこで、平面図のコピーをいただくことができれば、書き写し作業を短縮することができるとともに、滞在時間が減ることによって市民の負担も減ると考えました。

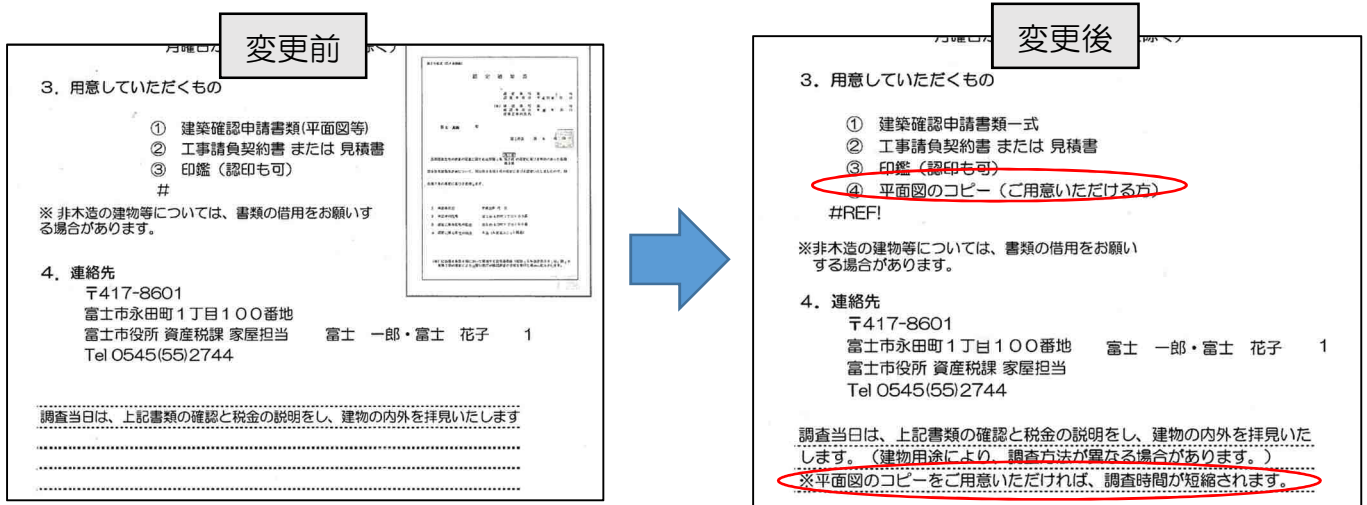
### 【こんな改善をしました!】

事前に郵送する調査の依頼文書の中に、平面図のコピーを事前に用意できる方は、準備してくださいようお願いする一文を追加しました。

変更前

➔

変更後



**変更前**

3. 用意していただくもの

- ① 建築確認申請書類(平面図等)
- ② 工事請負契約書 または 見積書
- ③ 印鑑 (認印可)

#

※ 非木造の建物等については、書類の借用をお願いする場合があります。

4. 連絡先  
〒417-8601  
富士市永田町1丁目100番地  
富士市役所 資産税課 家屋担当 富士 一郎・富士 花子 1  
Tel 0545(55)2744

調査当日は、上記書類の確認と税金の説明をし、建物の内外を拝見いたします

.....

.....

.....

**変更後**

3. 用意していただくもの

- ① 建築確認申請書類一式
- ② 工事請負契約書 または 見積書
- ③ 印鑑 (認印可)
- ④ 平面図のコピー (ご用意いただける方)

#REF!

※非木造の建物等については、書類の借用をお願いする場合があります。

4. 連絡先  
〒417-8601  
富士市永田町1丁目100番地 富士 一郎・富士 花子 1  
富士市役所 資産税課 家屋担当  
Tel 0545(55)2744

調査当日は、上記書類の確認と税金の説明をし、建物の内外を拝見いたします。(建物用途により、調査方法が異なる場合があります。)

※平面図のコピーをご用意いただければ、調査時間が短縮されます。

### 【改善の効果】

- 家屋調査時間を、1件当たり平均で10分～15分程度短縮
  - 年間約225時間の時間短縮
- (年間調査件数は約1,500件の中で、コピーを用意してくれる被調査者は約3/4程度)
- 竣工図面をもらうため、課税内容について理解を得やすい。



### 【報告者からのコメント】

被調査者に対して平面図のコピーの準備をお願いする点が、市民に負担がかかるのではないかと思います。不安もありましたが、任意でお願いすることにしました。従来のやり方を思い切って変えてみることで、調査時間の短縮を実現できました。

## 準グランプリ!

# チームワークでふるさと納税返礼等発送業務を大幅改善

### 【改善のきっかけ】

平成29年度から、ふるさと納税の業務が他課から移管され、寄附金の受付と受領書等の発送業務を行うことになりました。

ふるさと納税の件数は、平成28年4月の134件から1年後には870件と大幅に増加しており、担当内での超過勤務が多くなっていました。

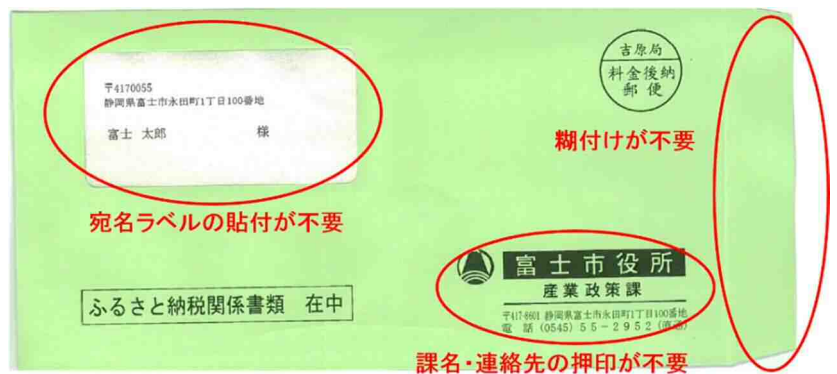
### 【こんな改善をしました!】

①毎週行うふるさと納税受領書発送作業において、窓あき封筒を活用し作業効率の向上を図りました。

※毎週約260件の発送で、

1時間の時間削減。

1年に換算すると52時間。



②各寄附者に6種類の個人情報が入った文書を発送する際、各文書に受付番号をナンバリングし、同じ受付番号の文書のみを同封するように変更しました。確認を必要とする箇所が氏名・住所・寄附金額等から、受付番号のみに大幅に削減され、確認に要する手間が減少しました。

※1年に換算すると、52時間の時間短縮。また、誤封入のリスク削減もできました。

③ふるさと納税の寄附者4,000人に対する「暮らしのカレンダー」送付業務において、宛名以外の情報を封筒へ印刷しました。

- ・封筒に課名、連絡先を押印 ⇒ 封筒に印刷しておく
- ・封筒にゆうメールのシールを貼る ⇒ 封筒に印刷しておく

※作業する職員全員で、20時間から30時間の短縮。



### 【改善の効果】

大幅な業務改善に成功し、超過勤務が驚くほど減少しました。

また、チームでカイゼンに取り組む中で、気軽に発言できる雰囲気生まれ、良好なコミュニケーションが取れるようになり、働きやすい職場を実践することができました。また、積極的に効率化を図ろうとする意識改革にもなりました。

### 【報告者からのコメント】

何気なく思いついたことでも言い合える環境があったからこそその受賞だと感じました。今後もこのカイゼンで終わることなく、積極的に業務の効率化を図っていき、超過勤務時間の削減に努めていきたいです。



## グランブイ！ 廃棄消防ホースを利用した雨傘ホルダーの活用について



### 【改善のきっかけ】

設置後、10年以上を経過した消防ホースは、消防法の規定に基づいて、3年毎に耐圧試験を実施するか、ホースを交換する必要があります。

コスト比較を行った結果、耐圧試験を行って継続使用するよりも、新しいホースへ交換した方がトータルとして安いことが分かったため、10年を経過した小学校の消防ホースを交換することにしました。しかし、交換するホースは未使用のため、比較的綺麗なまま廃棄処分することになっていました。

そんな中、雨天時に来庁する市民の方や職員の傘は、これまでほとんど出入り口で雨水を払い落とすだけで持ち込まれていました。雨の日は庁舎の廊下や階段に雨水の水溜りができるなど、滑りやすくなっていました。

### 【こんな改善をしました！】

廃棄する予定の消防ホースの耐水性・耐久性を生かし、ホースを再利用した雨傘ホルダーを製作しました。

### 【改善の効果】

廃棄した場合の費用とほぼ同額で500本の雨傘ホルダーが作成できました。使用しなかったホースも作成業者に引き取ってもらい、処分の目的も果たすことができました。

作成したホルダーは、雨の日に来庁者や職員に使用してもらうことで、廊下や階段の水濡れを防ぎ、転倒などのリスクを減らすことができます。材料となった消防ホースはとても丈夫なため、繰り返しの使用にも十分耐えられるものになりました。



### 【報告者からのコメント】

せっかく廃棄消防ホースから雨傘ホルダーにリメイクしても、物珍しさだけが先行して実際に手にとって使ってもらえなければ「意味のある改善」には繋がりません。職員はじめ多くの市民の方に雨天来庁時にはこの雨傘ホルダーをぜひ活用してもらいたいと思います。

**優秀賞!**

## 区画整理進捗状況の見える化

### 【改善のきっかけ】

全庁型GISパスカルに搭載されている航空写真と新富士駅南地区土地区画整理事業の仮換地レイヤー（区画整理の完成図）が重なれば、業務を進めるときに便利だと思ったことがきっかけでした。農政課に在席していたときに、青地レイヤーを全庁型GISパスカルに搭載した経験があったため、仮換地レイヤーも搭載できるのではないかと考えました。

### 【こんな改善をしました!】

情報政策課と管理業者に依頼をして、全庁型GISパスカルに新富士駅南地区土地区画整理事業の仮換地レイヤーを搭載してもらいました。

### 【改善の効果】

全庁型GISパスカルに従来から搭載されている航空写真と、新たに搭載した新富士駅南地区土地区画整理事業の仮換地レイヤー（区画整理の完成図）を重ねることで、区画整理の進捗状況が一目でわかるようになりました。

仮換地レイヤーは区画整理の完成図です。その完成図で将来どこが公園や道路になるのか把握することができます。航空写真は毎年1月1日近辺に撮影しているため、各年の進捗状況を確認できます。そのため、完成図と各年の航空写真を重ねることで、進捗状況を視覚的に捉えることができるようになりました。過去の航空写真と最新の航空写真を見比べることで、完成図にどれだけ近づいているか比較することもできます。

その結果、市民への説明がし易くなりました。また、日常業務でも進捗状況を視覚的に捉えることができることで、課題点等も見つけやすくなり、業務効率が良くなりました。

### 【報告者からのコメント】

農政課での経験を活かし、新富士駅南地区土地区画整理事業の仮換地レイヤー（区画整理の完成図）を全庁型GISパスカルに搭載することを思いつきました。

搭載されてからは、航空写真と区画整理の完成図である仮換地レイヤーが重なることで、市民への説明がし易くなり、さらに区画整理の進捗状況が視覚的に確認できるようになったことで、日々の業務にも役立っています。



## 優秀賞！ 電気料金の支出回数の削減



### 【改善のきっかけ】

道路照明灯等が市内全域にあるため、多くの管理物件の電気料の支払事務を行っている中で、他課からの所管替えにより引き継いだ電気料金の支払が分かれたまま統合されていませんでした。分けなければならない理由は特になく、当初のまま、引き継いでいただけという状態でした。電気料金の支払が別になっていることで、兼命令の起票件数が無駄に多くなってしまっていました。

### 【こんな改善をしました！】

電気会社に1回電話をかけ、お客様番号を伝え、請求書をまとめてもらうよう依頼をしました。請求書ごとに兼命令を起案するため、件数を減らすことができました。



### 【改善の効果】

改善前は、電気料について1年当たり189件の起案をしていたものを、87件に減らすことができました。102件分の起案業務、承認者については、課内4名、会計室4名のため、 $102 \text{ 件} \times 8 \text{ 名} = 816 \text{ 件}$ 分の承認業務を減らすことができました。



起案者

承認者

### 【報告者からのコメント】

上記例のように、毎日や毎月行っている繰り返し業務であること、同じ相手に対して、似た業務を依頼しているということに着目して、適切な単位を考えた中で、まとめて処理できる案件はまとめるように改善しました。例えば他にも、契約を1件減らすことができれば、執行違い、入札、負担行為違い、契約書等の作成業務、支払等、一連の業務が全てなくなります。今ある形が正しいと思わず、気づいた点を改善していくことが大切であると思いました。



**優秀賞!**

## 既存の売店と大手コンビニとのコラボレーション店舗



### 【改善のきっかけ】

富士市立中央病院の売店は、つえ・おむつなどの介護用品・高度管理医療品の取扱いは充実していましたが、交通系をはじめとした電子マネーが使えなかったり、お昼時間帯のレジ待ちが長いなどの問題がありました。このため、患者さんアンケートや職員アンケートで、売店をコンビニ化してほしいとの意見が毎年のように出ていました。

### 【こんな改善をしました!】

介護用品などの取扱や、病院に精通した店員の確保など、既存の売店の良い部分を生かしたまま、大手コンビニチェーンとのコラボ店舗にリニューアルしました。

改装中も仮店舗での営業を行い、利用者へご迷惑を極力かけないようにしました。また、改装費用を業者の負担としたことで、お金をかけずにコンビニ化ができました。



### 【改善の効果】

各種電子マネーなどでの支払いができるようになり、患者さんや職員の利便性が向上しました。また、郵便ポストの設置など、これまでなかったカウンターサービスも追加され、便利になりました。また、大手チェーンとなったことで、患者さん等が心理的に入りやすくなり、安価なPB商品も取り扱えるようになりました。

### 【報告者からのコメント】

今回の実現に当たって苦労したことは、「事業者・病院関係者やこれまでの利用者との調整」です。今回、この業務改善を実現できたのは、ひとえに周囲の皆さまのご理解・ご協力あつてのことです。この場をお借りして感謝申し上げます。これからも仕事は、「業務+カイゼン」という意識を持ちながら、真摯に取り組んでいきたいと思ひます。

# カイチャレアワード 2017

カイチャレアワード2017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直接的に共有することで、今後職員がさらにチャレンジする気持ちや向上心を高めるとともに、改善事例の共有化及び水平展開を図ることを目的に開催しました。（平成30年2月14日開催）



市長、副市長と優秀賞受賞者



市長とグランプリ、準グランプリ受賞者

グランプリ（P. 12参照）  
教育総務課 齋藤 数弘  
準グランプリ（P. 11参照）  
産業政策課 外山 真吾  
佐藤 達也

富士市総務部行政経営課  
平成30年4月発行  
編集：カイチャレSAT