

カイゼン・チャレンジ富士 平成30年度優秀事例集

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31年4月発行

◆「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年度からは、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。平成30年度は、改善の報告会として「カイチャレアワード2018」を開催しました。

【平成30年度の実績】

▽件数 合計 1,642 件

提出職員数 1,406 人 / 対象職員数 1,487 人

「1人1カイゼン」達成率 94.6%

※「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（カイゼン報告等）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	12億2,541万3,099円
時間の節約	6,537時間 ≒ 1,307万4,000円
紙の節約	4万7,163枚（≒94㍻、19箱） ≒ 2万3,688円
合計	<u>12億3,851万787円</u>

※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2018で報告した13の事例について紹介しています。
（職員の所属及び職名は、平成30年度のものです。）

も く じ

No.	タイトル	報告者	頁
1	長期保管された建設資材の再利用	建設部 道路維持課 鈴木 潔	3
2	確約書を用いた住民票の写し等の代理請求の受付実施	市民部 市民課 植松 孝多	4
3	教育施設向け配布文書棚の表示変更	教育委員会 教育総務課 大竹 理恵子、太田 堅一郎、 桑原 正壽、宇佐美 友紀	5
4	軽自動車税減免申請書のプレ印刷	財政部 市民税課 川島 讓愛、塩崎 尚央、小林 桂	6
5	富士市消防「PR 用品等製作プロジェクト」の設置	消防本部 消防総務課 箱山 和彦	7
6	プラント内ネットワークカメラ設置	環境部 環境クリーンセンター 亀山 雅人	8
7	看護師確保に向けた取組	中央病院事務部 病院総務課 井出 大介	9
8	準グランプリ! 新富士駅ステーションプラザ FUJI の商業施設化	市長公室 市長戦略課 山本 秀之、 小出 雅一(富士山・観光課)	10
9	グランプリ! 上水道遠隔監視制御システム(テレメータ設備)をICT,IoT技術の導入で効率化	上下水道部 水道維持課 飯田 和浩、渡辺 徳夫、小山 修一、 木村 圭(施設保全課)、 山田 浩佑、太田 立教、櫻井 善紀	11
10	各種セミナー等参加へのメールでの申込受付の追加	産業経済部 産業政策課 平野 貴章	12
11	窓口のナンバリング化による市民の利便性向上	福祉こども部 こども未来課 釜田 直美、若杉 千誉、 植松 真理	13
12	広告付き AED の無償導入	保健部 保健医療課 村上 有紀	14
13	自分が変われば、周りも変わる！～かしこいクルマの使い方のススメ～	都市整備部 都市計画課 小林 秀攻	15

優秀賞!

長期保管された建設資材の再利用



【改善のきっかけ】

道路拡幅や、道路整備に伴い、撤去されたガードレールや側溝及び蓋を資材置き場に保管していますが、乱雑に置かれてきたために、今までは、どこに何があるか分からず、また長期間使われずに眠っていた資材も多くありました。

【こんな改善をしました!】

側溝蓋の置き換えや、路肩補修など、ちょっとした補修用の資材として、それらを積極的に使用することで、新品を購入することなく、安価に補修を図ることができました。その後の他課への資材提供や資材置き場の整理整頓にもつながり、工事費用の節減にもなりました。

【改善の効果】

長期間利用されず保管されていた建設資材（道路拡幅や、整備に伴い撤去された既存のガードレールや、側溝蓋、カーブミラー等）を工事で再利用したことにより、経費を40万円削減できました。



側溝用グレーチング蓋（1枚約2万円）
を再利用し、工事費を削減!!



【報告者からのコメント】

倉庫や資材置き場などは、普段の仕事で目にする事が少ないため、用途や諸元が不明確な物品が存置されやすい場所でした。今回、整理整頓を行う中で、工事で利用できる資材が発見され、再利用に向けてすぐに実行に移せたのは周りの支援があったからだと思います。小さな事でもすぐに行動できるように職場の環境を整えていくのも大切だと感じました。

優秀賞!

確約書を用いた住民票の写し等の代理請求の受付実施

【改善のきっかけ】

住民票の写しの請求権は「本人または同一世帯員」とされています。

それ以外の代理人が請求する場合は、原則的に委任状が必要となりますが、入院中、認知症、寝たきり等で委任状を用意することが困難な方の代理人から苦情を受けることがありました。

【こんな改善をしました!】

そこで、担当内で住民基本台帳事務処理要領や静岡市の事例などを参考として検討を行い、親族や同居別世帯の者については、代理人であることを確約した書類(確約書)に記入していただくことで住民票の写しの請求を可能とするよう運用を変更しました。

【改善の効果】

確約書を用いた請求は10件/日程度です。

整理券交付から受付窓口に案内されるまでの待ち時間が平均5分、受付窓口で委任状を持参し再度来庁するように説明する時間が5分とすると、合計10分/件の処理時間の削減となります。

1年間に換算すると、

10件×10分×245日=24,500分(408時間)の削減となります。

対応に困るケース



母は意識不明なのですが、拇印を押さないといけないんですか？

申し訳ありません。規則で決まっておりますので・・・。



現実的ではない運用で、苦情に発展するケースもありました。

住民票等 請求用		確 約 書			
対象者	住 所				
	氏 名				
	生年月日	大 昭 平	年	月	日
私は、今回の住民票の写し等の交付請求について、上記の者より依頼を受けた者であることを相違ありません。					
平成 年 月 日					
住 所 _____					
氏 名 _____					
対象者との関係 <input type="checkbox"/> 同居別世帯 <input checked="" type="checkbox"/> 配偶者 <input type="checkbox"/> 子 <input type="checkbox"/> 孫 <input type="checkbox"/> 父母					
■ 基本的人権又はプライバシーの侵害に繋がらぬおそれのある場合は交付できません。					
■ 不正の手段により交付を受けたときは、30万円以下の罰金に処せられます。					
職員他処理欄 (親族関係確認の方法) <input type="checkbox"/> 持参戸籍 <input type="checkbox"/> 戸籍システム <input type="checkbox"/> 本籍地照会					

【報告者からのコメント】

従来の運用に対する疑問点や不満、それに対する改善策について、担当全体で気軽に相談・提案できる環境があったからこそ実現した業務改善だと感じています。今後も市民の目線に立って業務の効率化を図っていきたいと思います。

優秀賞！

教育施設向け配布文書棚の表示変更

【改善のきっかけ】

小中学校・教育関係出先機関内での文書の受け渡しは、委託した民間業者に受け取りに行ってもらい、教育総務課にて仕分けをしています。仕分けした文書は教育総務課前にある各施設名の棚に格納し、次回、その棚に入っている文書を民間業者に届けてもらっていますが、各施設の棚の位置が分かりづらく、仕分け先の棚を探すだけでも一苦労でした。そこで、何とか効率よく作業をする方法はないか、と考えカイゼンがひらめきました。

【こんな改善をしました！】

文書の仕分け作業を確実にを行うため、各施設に所属コードを設定し、コード順に棚の配置を変えるとともに各学校、施設にも宛先に所属コードを表記するよう依頼しました。

また、学校等に書類を送付する文書棚の配置が一目で分かるよう、棚の上に棚の配置図を掲示しました。



【改善の効果】

処理時間が従来の半分以下になりました。改善前の処理時間 40 分→改善後 15 分仕分けの際の送付先誤りが減りました。

また、文書棚は教育委員会以外の他部局や市民の方も利用しますが、棚の上に大きく表示することですぐに見つけやすく、間違った棚に投函してしまうミスも防げるようになりました。

また、迷っている方に対して職員が対応する必要もなくなり、業務を減らすことができました。処理時間が従来 of 半分以下になりました。

小学校				
1	7	13	19	25
吉原	須津	富士第一	丘	青葉台
2	8	14	20	26
今泉	吉永第一	富士第二	富士見台	富士川第一
3	9	15	21	27
伝法	吉永第二	田子浦	富士南	富士川第二
4	10	16	22	
神戸	原田	岩松	天間	
5	11	17	23	
元吉原	大淵第一	鷹岡	岩松北	
6	12	18	24	
東	大淵第二	広見	富士中央	

*入れ間違いにご注意ください。

【報告者からのコメント】

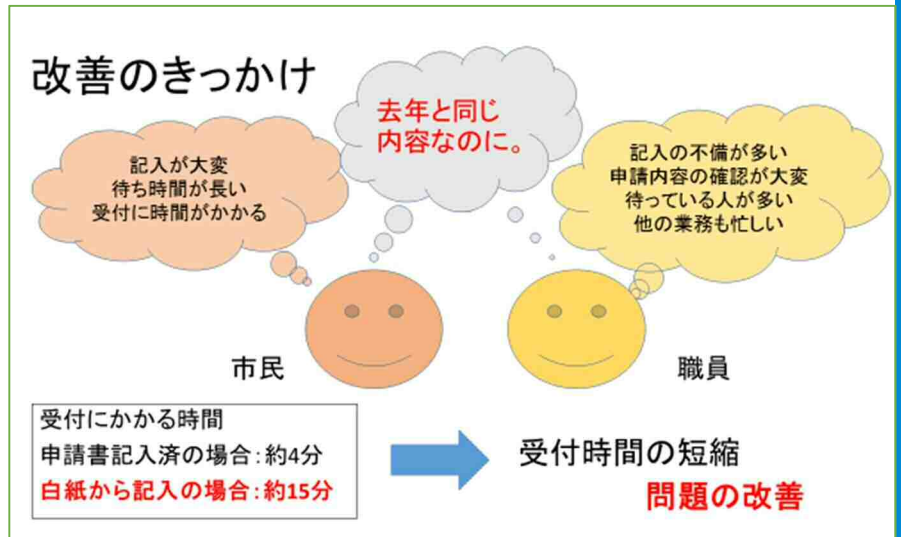
私達グループは担当をまたがったメンバーで構成されていますが、共通の思いは、「スピード重視」「快適に業務遂行」です。カイゼンで生み出された時間で、それぞれの担当業務もより素早く対応ができるようになりました。受賞後の今は「来年度のカイチャレはこれ?!」などと、課内で新規のカイゼン案を楽しみながら出し合っています。

優秀賞!

軽自動車税減免申請書のプレ印刷

【改善のきっかけ】

軽自動車税の減免を受けるには毎年申請する必要があり、申請書には申請者・障害者・運転者・車両等の情報を記入しなければならず、その量も多い。申請者の中には字を書くことが困難な方も多く、毎年申請書に記入することが大変であるとの意見を頂くこともありました。



【こんな改善をしました!】

前年度に障害による減免申請をした方に、前年度申請した内容をあらかじめ印刷した申請書を郵送しました。エクセルで申請内容の一覧を作成し、ワードで差し込み印刷しました。

申請者が記載すべき欄は、申請日・連絡先・個人番号・年齢のみ（変更のない場合）

【改善の効果】

所有する車両や障害者手帳の内容等に変更がなければ、提出日と年齢の記入、押印のみで済むようになり、申請者の負担が軽減されるとともに、申請受付時のチェック時間の短縮、受付時間は改善前の半分～3分の2程度に短縮しました。また、市民の皆さんから「記入が楽になった」という意見をいただきました。

413-0002
富士市 〇〇〇〇 〇〇

平成 30 年 〇 月 〇 日

軽自動車税減免申請書

申請者(納税義務者) 氏名 〇〇〇〇 〇〇

住所 〇〇〇〇 〇〇 〇〇

連絡先 〇〇〇〇 〇〇

個人番号 〇〇〇〇 〇〇

申請内容

1 身体障害者手帳 〇〇〇〇 〇〇

2 車庫 〇〇〇〇 〇〇

3 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

4 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

5 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

6 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

7 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

8 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

9 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

10 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

11 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

12 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

13 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

14 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

15 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

16 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

17 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

18 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

19 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

20 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

21 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

22 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

23 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

24 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

25 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

26 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

27 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

28 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

29 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

30 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

31 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

32 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

33 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

34 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

35 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

36 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

37 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

38 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

39 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

40 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

41 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

42 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

43 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

44 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

45 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

46 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

47 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

48 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

49 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

50 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

51 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

52 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

53 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

54 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

55 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

56 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

57 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

58 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

59 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

60 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

61 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

62 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

63 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

64 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

65 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

66 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

67 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

68 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

69 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

70 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

71 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

72 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

73 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

74 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

75 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

76 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

77 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

78 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

79 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

80 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

81 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

82 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

83 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

84 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

85 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

86 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

87 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

88 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

89 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

90 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

91 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

92 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

93 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

94 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

95 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

96 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

97 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

98 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

99 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

100 軽自動車 〇〇〇〇 〇〇

【報告者からのコメント】

これまでのやり方を変えることについて不安な点もありましたが、今回の改善によって申請者の負担も少しは軽減されたのではないかと思います。今後も、市民と職員双方にとってよりよい業務のやり方を検討していきたいです。

優秀賞!

富士市消防「PR用品等製作プロジェクト」の設置

【改善のきっかけ】

「国の目標値：平成38年4月1日までに、消防職員総数の5%を女性へ」を達成するため、女性の採用試験受験者を増やしたいと考えていました。女性への消防PR、若い人たちの心を捉えるものを、職員自らの手によって制作してみてもどうか？と考え、平成29年度に若手中心の希望者によるPRプロジェクトを結成することとしました。

【こんな改善をしました！】

富士市消防本部を市民に広くPRするため、ポスター等のPR用品を製作することとし、消防本部職員の有志による「PR用品等製作プロジェクト」を設置しました。

プロジェクトには12人の若手職員が参加し、アイデアを出し合いポスター等のPR用品を製作しました。(昨年に続き2年目の事業)

【改善の効果】

ポスター掲示、動画配信等により富士市消防をPRすることでイメージアップに繋がり、さらに、消防職員の採用募集においても多くの応募が見込める等の効果が期待できます。

本来、ポスター等のPR用品の製作については、専門業者に業務委託するのが一般的ですが、その委託経費の削減が図れました。



【報告者からのコメント】

予算がなくても、職員の手で立派なポスター・PR動画が完成しました。これにより、多彩な素晴らしいスキルを持った職員が、多数在籍していることに気付かされました。

親近感のある富士消防のイメージアップ、より優秀な人材の確保等を目指し、オール富士消防でPR活動を続けます。

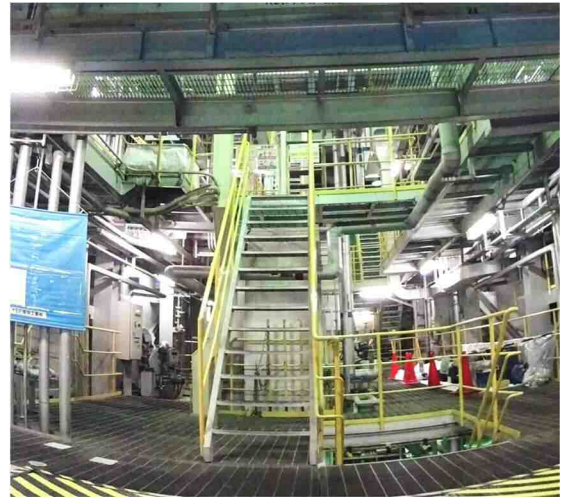
優秀賞!

プラント内ネットワークカメラ設置

【改善のきっかけ】

クリーンセンターのごみ焼却施設はごみを燃やしたときの熱でボイラーを加熱し、発生した蒸気でタービンを回転させて発電を行っています。運転管理の委託先である運転受託者が機器の故障等を未然に防ぐため施設内を巡回し異常が無いか確認をしています。

運転受託者が通常装備では近づくことが難しい焼却炉高温部や劇薬タンク等の状態監視をするために危険を伴っています。運転員が安全な場所から危険箇所の監視ができるようにしたいと考えました。



【こんな改善をしました!】

環境クリーンセンターのごみ焼却施設内に単独のLANケーブル網とLANに接続可能な監視カメラを設置しました。カメラは容易に設置場所を変更できる小型の物で、運転員が通常装備で近づくことが難しい焼却炉高温部や劇薬タンクなどの近くに設置、画像は中央制御室のパソコンまたは現場近くのノートパソコンでモニターできるようにして、運転員等が安全な場所で危険箇所に設置されている機器の監視ができるよう改善しました。

【改善の効果】

焼却炉高温部などにカメラを設置することで、運転員等が危険箇所へ近づくことなく状況把握ができ、作業の安全が確保されました。また、画像を録画することで、長時間の連続監視が可能となり、運転員の巡視点検では見つからないわずかな薬品漏れなどを発見でき、機器が故障する前に異常部位を特定して修理補修することが可能となりました。

カメラ設置場所：劇薬タンク室



【報告者からのコメント】

苦労した点は実際の配線作業で、熱源から遠ざけたりノイズや断線に考慮しながら広いプラント内のどこに配線するのが最適かを考え、業務の隙間時間を利用して少しずつ作業しました。またIPカメラ特有の設定が必要になり苦戦しましたが、最終的にはネットワークについての知識が得られ大変勉強になりました。

発表No. 7

報告者：中央病院事務部病院総務課

主査 井出 大介 さん

優秀賞!

看護師確保に向けた取組

【改善のきっかけ】

現在、看護師の採用については1.1倍を超えない競争率となっており、採用する看護師の質を上げるためにも多くの看護師に当院を受験していただく必要があります。病院見学・インターンシップの実施、採用試験を複数回数実施など看護師確保に向けた様々な取組をしてきましたが、更に今回新たな取組を始めました。



【こんな改善をしました!】

看護師不足を解消するための取組として平成30年度から「看護学生アルバイト」「高校生半日看護体験」を実施しました。インターンシップや病院見学などに参加し、実際に病院を見て、感じ、その上で就職先を決める学生が増えているため、看護学生や高校生が当院を感じる機会を広げ、将来当院への就職につなげてもらうためのカイゼンです。

【改善の効果】

当院に就職するかどうかは数年先の話となるため、まだ効果は不明です。ただ、周知があまりできていない状況にも関わらず、4名の学生が参加したことは手応えを感じています。病院を感じてもらうための選択肢の確保を今後も検討していきたいです。



【報告者からのコメント】

当院では、質の良い看護を提供するために看護師を確保することが課題となっていたため、少しでも改善したいと思い、この取組を始めました。今後も様々な視点から改善策を考え、実行していきたいと思っております。皆様の周りに看護師さんがいらっしゃいましたらぜひご紹介ください。

準グランプリ!

新富士駅ステーションプラザFUJIの商業施設化

【改善のきっかけ】

新富士駅南口に大規模ホテルが開設予定であり、ホテルからは「お客様が周辺で飲食する店がないので、飲食店を誘致して欲しい。」との要望がありました。また、新富士駅南地区土地区画整理事業で用途地域を商業地域に指定したエリアの完成が近づいていたため、飲食店を誘致することになりました。

県内の鉄道駅で、駅中や線路の高架下を店舗として開発する「ジェイアール東海静岡開発株式会社」を訪問したところ、「新富士駅の中には場所が無くて店舗はできないが、隣接する市の施設を貸してもらえれば、改修して商業施設を作りますよ。」とのことでした。



以前のステーションプラザFUJI

【こんな改善をしました！】

これまでは指定管理者制度で新富士駅ステーションプラザFUJIを管理・運営していましたが、民間企業へ賃貸し、借り受けた企業が改修を行い、商業施設化を図りました。

完成までにはいくつかの課題がありましたが、できるという発想でチャレンジした結果、平成30年11月にオープンすることができました。



【改善の効果】

契約期間10年間の賃貸により約1億1,000万円の収益を得ることができ、また指定管理料として10年間で必要であった約5,400万円を削減することができました。

【報告者からのコメント】

商業施設化の話を受けて検討しましたが、6か月後には工事着工しなければならない事情があったため、自治体が行う上では、議会手続を含め非常にハードルの高いスケジュールでした。実現のために、議会を含め関係課、関係機関に協力していただいたことに対して大変感謝しております。

ASTY新富士を更に発展させたいと思っていますので、皆様もぜひご利用ください。

グランプイ!

上水道遠隔監視制御システム（テレメータ設備）を ICT、IoT 技術の導入で効率化

【改善のきっかけ】

遠隔監視システムとは、水道施設の状態をリアルタイムにパソコンの画面に表示するシステムで、一般にテレメータと呼ぶことが多いです。システムの設備維持費は高額であり、20年間で20億円を超える費用がかかります。また、ブラックボックス化したシステムも大きな課題でした。



【こんな改善をしました！】

平成 29 年度の上水道遠隔監視制御システム更新工事において、IoT 技術を用いてシステムを全面的に更新し、設計費・イニシャルコスト・ランニングコストの削減を図りました。

また、従来のメーカー専用機器から汎用機器に切り替えたことにより、システムのブラックボックス化が是正され、職員による運用管理が可能となりました。

そのほか、本市水道事業と同規模の自治体においては全面改修工事の事例がなく、他に先駆けたシステムであることから、機器メーカーからの取材依頼に積極的に対応し、水道事業の前向きな取組を外部へアピールしました。

【改善の効果】

1. 削減経費

- | | |
|-------------------|------------------|
| (1) 本工事設計に係る外部委託費 | 5,000万円 |
| | (直営での設計のため) |
| (2) イニシャルコスト | 4億円 |
| (3) ランニングコスト | 10億円 |
| | (5,000万円/年×20年※) |

※旧システムの場合、全ての機器を順次更新するのに約20年を要するため

2. ブラックボックスの是正

特定メーカーへ発注する随意契約工事がなくなりました。



【報告者からのコメント】

限られた発表時間内に、内容をまとめるのに苦慮しました。本当はもっと機能アップなどの説明もしたかったのですが、どうしても制限時間をオーバーしてしまうため、割り切ってコストに焦点を絞った発表内容としました。しかし、そうしたことでまとまりのある提案発表となり、これが良い結果につながったのかも知れないと思いました。

発表No. 10

報告者：産業経済部産業政策課

主査 平野 貴章 さん

優秀賞

各種セミナー等参加へのメールでの申込受付の追加

【改善のきっかけ】

産業政策課では、富士市 CNF 研究会等の各種セミナーを開催していますが、これまでセミナーへの参加申込方法をファックスとしていました。

ファックスは、申込側には記入する手間、宛先番号を間違うリスク、正しく送信できたかの確認などの手間、受付側には文字が読めない、文字切れ、紙の消費、送信の旨の確認の電話対応などの手間があり、中には誰から送信されたのか、相手の連絡先も分からないケースもあります。

そこで、あまり手間のかからない方法で、別の申込・受付も検討しようと考えました。

【こんな改善をしました！】

申込方法をファックス及びメールとし、参加者募集チラシには、直接メールで申込みできる QRコード を貼り付けることで、参加者の申込方法の負担軽減を図りました。

【改善の効果】

今年度実施した富士市 CNF 研究会では、産業政策課への直接の申込件数が 102 件であり、うちファックスが 32 件、メールが 70 件でした。

今回の改善により、申込者の負担軽減と利便性の向上が図られ、申込者のニーズ（手軽さ、使い勝手）にあった手法を選択できたと考えられます。

また、産業政策課からの参加決定者への通知についても、多くの参加者希望者にメールで送信できたため、業務の効率化に繋がりました。

【報告者からのコメント】

今回のカイゼンで報告したようなケースでは、郵送、FAX、電話、窓口、電子メール、電子申請など、様々な手法を検討・準備するとともに、対象に応じた適切かつ効果的な手法・手段を検討し、選択していくことが重要かと思っておりますので、日頃の業務でも意識して、取り組んでいきたいと思っております。



QRコードを
読み取る



優秀賞

窓口のナンバリング化による市民の利便性向上

【改善のきっかけ】

出生届を提出した利用者は、こども家庭課での児童手当の手の続の後、こども未来課での出生時面談を行います。

こども家庭課の手の続と、こども未来課による面談は8ヶ所の窓口を備えた両課共有のカウンターで行いますが、利用者が多いときは、こども家庭課の担当者から引き継ぐ際に、どの窓口の利用者が対象なのか分からず、利用者を待たせることが多かったため、改善方法を考えました。

【こんな改善をしました！】

カウンターの窓口にあるパソコンに番号を振り分け、こども家庭課の職員からの引き継ぎの際に、番号を伝えてもらうようにしました。



【改善の効果】

引き継ぎの際、以前はどの方に対応して良いのか、分かりにくかったですが、番号を伝えてもらうことにより、確認する時間が減り、利用者をお待たせすることなくスムーズに対応できるようになりました。

さらにこども未来課の子育て相談担当のパソコンに、その日の窓口担当者の札を掲げることにより、こども家庭課の担当者が誰に引き継ぐのか明らかになり、利用者の待ち時間の減少に貢献しました。

【報告者からのコメント】

この改善は既に窓口のある他の所属において、当たり前のように実施されているかと思われませんが、こども家庭課とこども未来課という2つの所属が共有した窓口を効率的、効果的に対応するために工夫した改善です。改善により同じ対象に対して、職員が効率よく対応ができるようになりました。

H30年4月開設

子育て総合相談センターの取組

- 妊娠・出産・子育てに関するワンストップ相談窓口
- 母子健康手帳交付
- 妊婦健康診査、産婦健康診査、
- 新生児聴覚スクリーニング検査(委託)
- 出生・転入に関する保健事業の手の続

優秀賞

広告付き AED の無償導入

【改善のきっかけ】

保健医療課では、市内公共施設に、約 200 台もの AED をリース契約等により設置しています。

そのうち、平成 30 年度、31 年度にリース切れを迎える合計 14 台の AED があり、これらはそのままリースを続けると、14 台で 555 万円もの予算を使うことになっていました。これをどうにかしたい！という思いから、今回のカイゼンに繋がりました。



【こんな改善をしました！】

集客力のある公共施設、12 施設に設置してある AED を広告付きにすることで、その広告料によって AED の導入及びその後の消耗品交換等の管理を無償で行う契約を広告会社としました。

また、無償であることを最大限に活用し、今まで課題であった規模の大きい施設に複数台の AED を設置することもできました。

なお、広告付きといっても、広告面を同じ施設内に設けるだけなので、AED の設置場所は自由に選べ、機器も市で導入している日本光電社製のままであるので混乱が生じることもありませんでした。

【改善の効果】

①リース料及び消耗品交換代の削減

従来 5 年契約をしていたリース料（AED 14 台分）約 480 万円の削減

定期的に必要な消耗品交換代（AED 14 台分）約 75 万円の削減
合計（5 年間）で約 555 万円の削減となります。

②大規模施設での AED の増設

市庁舎は従前 1 台（2 階）から 2 台（2 階と 6 階に 1 台ずつ）へ。

中央図書館は従前 1 台（本館）から 2 台（本館と分館に 1 台ずつ）へ。



【報告者からのコメント】

設置場所の検討等の相談に乗っていただいた AED 設置施設の皆様、広告業務の取扱い等のアドバイスをごくださった関係各課の皆様、後押しとサポートをくださった保健医療課の皆様のおかげでできた改善です。ありがとうございました。

優秀賞

自分が変われば、周りも変わる！ ～かしこいクルマの使い方のススメ～



【改善のきっかけ】

本市では、過度な自動車利用から、クルマと公共交通を“かしこく”利用するライフスタイルへの自発的な変化を促す施策「モビリティ・マネジメント（MM）」を実施し、「かしこいクルマの使い方」を広く市民に呼びかけています。しかし、平成27年度に実施した第2回パーソントリップ（PT）調査によると、富士市民の自動車分担率は、73%と高く（全国平均：45%）、平成16年度に実施した第1回PT調査の結果（71%）を2ポイント上回る結果でした。

MMについては、既に10年以上前からパイロット的な取組を重ねつつ、様々な施策を展開していますが、自動車から公共交通への転換は必ずしも容易ではなく、MMの取組は継続的なマネジメントであることが不可欠です。

【こんな改善をしました！】

市職員の通勤における自動車利用率は、84.7%（H30.2月時点）で「市民の分担率より高い」という実態があり、「モビリティ・マネジメントを呼びかけている自分自身が、市民のお手本にならなければ…」との強い思いから、自ら率先して通勤手段の変更（マイカー通勤から、路線バス通勤への転換）に果敢にチャレンジしました。

【改善の効果】

サービスレベルが高いバス路線沿いに居住していれば、転換の可能性・継続性は「十分ある」ことを自らの体験から検証することができました。

また、モビリティ・マネジメントの実施にあたっては、「公共交通に関する情報を提供する」ことが不可欠であると身を持って体験することができました。

さらに、自動車の利用を「当然」のことと見なし、その他の手段を利用することすら考えたことのない人に対しては、「どの手段を使おうか？」と考える機会を設けるだけで、一定の効果が期待できるのではないかなど、効果的なモビリティ・マネジメントの実務的な展開方策を検証し、本質を洗い出すことができました。

加えて、公共交通を利用して通勤できる職員が仮に公共交通通勤に転換した場合の行政コストの削減額（交通事業者に支出している約1.2億円/年間の補助金が大幅な減になること）を試算し、モビリティ・マネジメントのストック効果を定量的に検証できました。

【報告者からのコメント】

今回のカイゼン内容はシンプルで、水平展開により大きな効果が期待できますが、それが難しいのは、居住地や家庭環境等、考慮すべき状況が多様であり、それぞれに越えなければならないハードルがあるからでしょう。今後はそれらのハードルをどうすれば下げていけるのか、個々の異なる状況に合わせた提案が必要と感じました。

カイチャレアワード 2018

カイチャレアワード2018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31年2月13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