

カイチャレアワード2020 表彰式



令和3年2月15日(月)8:45~9:00
庁舎10階 全員協議会室

カイチャレアワードは、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、毎年1月1日から12月31日までに提出された事例を対象にして開催しています。

今回は、1,560の事例の中から13の優秀事例が選ばれ、更にはその中からグランプリと準グランプリが1つずつ選ばれました。

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

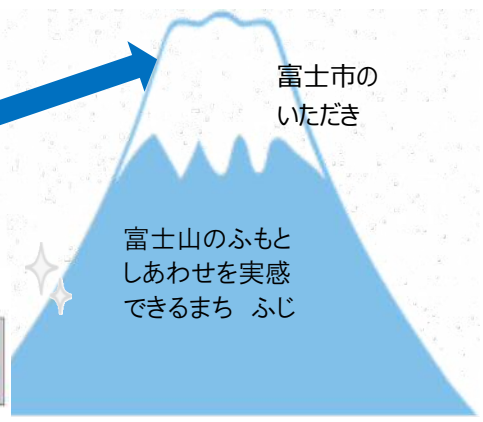


富士市役所
のいただき





富士市の
いただき

富士山のふもと
しあわせを実感
できるまち ふじ



富士市

カイチャレアワード2020 各部選出優秀事例一覧

No.	内容	
1	総務部シティプロモーション課 小鈴木海斗、長澤理恵子、乙幡智恵子 「広報ふじりニューアルでページ数削減&ウェブ連携でより多くの情報を市民へ」	
2	財政部市民税課 園川湧斗 「法人番号登録のRPA導入」	
3	市民部市民課 望月貴利 「マイナンバーカードの受取予約の電子化」	
4	福祉こども部生活支援課 松葉剛哲、総務部企画課 米山靖史 「新ユニバーサル就労支援センター ～部を超えた再編と財源確保へのチャレンジ～」	
5	保健部看護専門学校 全教職員 代表：関野恭子 「ICTを活用した教育方法の導入」	
6	環境部環境クリーンセンター 平井宏昌 「家庭ごみ受入にセルフ方式を導入」	
7	産業経済部富士山・観光課 小出雅一、村上 達、望月紳太郎 「富士川楽座のプラネタリウムでのCM放映」	
8	都市整備部都市計画課 望月 豊 「コロナ禍における新しいスタイルの説明会」	
9	上下水道部水道維持課 八島政人 「給水装置工事に伴う県道占用協議のテレワーク化」	
10	建設部施設保全課 仲亀史和 「施工体制台帳のスリム化（工事受注者の負担軽減のために）」	
11	中央病院事務部病院総務課 高橋啓理、井出大介 「初期臨床研修医確保のためのおもてなし」	
12	消防本部警防課 南條淳士 「消防出動経路KYマップの作製」	
13	教育委員会学校教育課 齋藤文徳 「富士市版新型コロナウイルス感染症対応マニュアルの作成」	

報告者
総務部シティプロモーション課
小鈴木 海斗、長澤 理恵子
乙幡 智恵子

広報ふじリニューアルでページ数削減&ウェブ連携で より多くの情報を市民へ

【カイゼンのきっかけ】

昨年度の行政懇談会等で町内会（区）から広報紙の発行回数の削減を求められ、その先駆けとなる取組として、昨年度末からページ数削減の具体的な手法を検討。本年度からレイアウト刷新やウェブ連携を行った広報紙を発行している。

【こんなカイゼンをしました！】

広報ふじのレイアウトやデザイン（主に暮らしのたより）の刷新を行った。

- とき、ところ、内容など使用頻度が高いものをピクトグラム化し、全体的な文字数を減らした。
- 見出し帯を小さくシンプルな形に変更し、行数を削減。
- URL やメールアドレスなどは省略し、欄外に設けたQRコードを読み込めば、各記事の詳細情報を掲載したウェブページにジャンプできるようにした。また、それに伴い、見出しにウェブマークを付け、詳細情報の有無を判別できるようにした（託児マークも同様に設定し、託児申込みに必要な情報はウェブに集約させた）。

【カイゼンの効果】

「暮らしのたより」の刷新のほか、1/2 ページフォーマットを活用し、従来1ページを要していたお知らせ記事を1/2 ページに縮減するなど、中面も見直したことにより、各号平均ページは昨年度実績 16.82 ページから本年度見込み 13.04 ページとなっている。平均 3.78 ページと大きくページ数を削減でき、コストも 358 万円削減できる見込みとなっている。

お知らせ、募集、講座・教室カテゴリを色（2色刷りの場合は濃淡）で差別化

使用頻度の高いものをピクトグラム化

見出し帯をシンプルに。
全て同じ太さだったものを1行タイトルの場合は細くした

メタボ解消！運動講座
健康政策課 ☎64-8992

男女共同参画学級委託事業
子育て世代の「家計UP講座」

ジャンプ

QRコードを奇数ページ上に配置
マークまたはQRコードがついているものは詳細情報をウェブで公開しています。そちらもご覧ください。 広報ふじ 検索

ウェブマーク

女性のための相談室

1/2フォーマット

2019年9月20日号

2020年8月20日号

【報告者のコメント】

広報ふじのページ数削減は昨年度から検討を始め、上記カイゼンのほかに、新たにページ数削減方針を作成し各担当課に提示するなど、全体的なスリム化を図りました。今年度行った市政モニターアンケートなどでは「見やすくなった」「以前よりも読みやすい」などの声もいただいています。今後も市民の声に耳を傾けながら、より良い広報紙を目指していきたいと思ひます。

法人番号登録のRPA導入

【カイゼンのきっかけ】

市民税課では、各担当の数人でRPAの研修を受け、導入により業務を効率化できるものはないか検討してきました。私が担当していた業務では、会社が提出した給与支払報告書から法人番号を取得し、それを基幹システムへ登録するという処理がありましたが、登録作業は繁忙期と重なり、件数も多いことから、契約しているSEに登録作業を依頼していました。しかし、本来はこのような作業依頼は契約上にはないとのことから、市民税課で登録作業を行うことになりました。結果、どのように作業時間を確保し登録を行うのが課題となりRPAの導入を検討しました。

【こんなカイゼンをしました！】

SEへ作業依頼する際に提供していたデータをRPAに読み込ませ、読み込んだデータを基幹システムへ登録していくフローを作成しました。しかし、登録していく法人番号には、事業所の記載間違いなどが想定され、基幹システムへ登録する際にデジットエラーとなり作業が中断してしまう可能性が考えられました。そのため、エラーをスルーさせながら全ての登録作業を終了させ、エラーとなった対象が、作業終了後に確認できるようなフローを作成しました。また、今後このRPAの改修を他の職員でもできるようにマニュアルを作成しました。



【カイゼンの効果】

昨年の登録件数は1549件あり、手作業での登録を順調に行えた場合、1件分の入力とチェックにそれぞれ約30秒から40秒かかる想定です。しかし、1500件以上のデータを同じスピードで入力し続けることは不可能である点や、チェック後の修正等を考慮し、40時間から50時間ほどの作業時間確保が必要と考えました。RPAの導入によりこれらの作業時間を確保する必要がなくなりました。また、登録作業用と入力者やチェック者の管理のために、対象を紙出力させる必要もなくなりました。



【報告者のコメント】

RPAの作成例はインターネットでも検索でき、今回は参考書などがなくても完成させることができたため、一定のデータを登録していく作業であれば、導入しやすいものだと感じました。皆様の担当でもRPAの導入を検討してみたいかがでしょうか。

マイナンバーカードの受取予約の電子化

【カイゼンのきっかけ】

令和2年5月、政府が10万円の特別定額給付金を始めたため、マイナンバーの窓口は大変混雑しました。

窓口に来る市民、鳴りやまない電話や問い合わせ、苦情、ほかの担当へのしわ寄せ等、毎日の業務にマイナンバー担当は疲弊していました。その中でも何か簡略化できたらと思い、模索していました。

【こんなカイゼンをしました！】

「しずおか電子申請システムの活用について」という供覧文書を読覧し、マイナンバーカードの受取のオンライン予約フォームを作成しました。市民へのオンライン予約の周知については、各々に送付するマイナンバーカード交付通知書に、オンライン予約をするためのQRコードを記載した利用案内を封入しました。(左)

電話も窓口も大変・・・
誰か、助けて・・・



● 電話またはインターネットで予約

- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、受取は完全予約制としています。予約状況によっては、日時のご希望に添えない場合がありますので、早めのご予約をお願いします。
- カードは原則本人にしか交付できません。手続きを委任することができるのは、入院や身体の障害等のやむをえない場合に限られますので、予約時にご相談ください。

<受取可能時間>

平日	9:00~16:45 (月~金曜日) 17:30~18:45 (火・木曜日のみ)
日曜開庁	毎月第一日曜日、令和3年3月28日 9:00~15:45

電話：0545-55-2977 (平日8:30~17:15)
インターネット：しずおか電子申請サービス(年中無休・前日17:00まで)
右のQRコード、または「富士市」「マイナンバー」「予約」で検索してください

項番	受付フォーム名	加算	申し込み件数		状態
			処理待ち	総数	
1	マイナンバーカード受取り予約(11月2日分) ※到達制限中※		0件	29件	受付終了
2	マイナンバーカード受取り予約(11月4日分) ※到達制限中※		0件	30件	受付終了
3	マイナンバーカード受取り予約(11月5日分) ※到達制限中※		0件	32件	受付終了
4	マイナンバーカード受取り予約(11月6日分) ※到達制限中※		0件	31件	受付終了
5	マイナンバーカード受取り予約(11月9日分) ※到達制限中※		0件	32件	受付終了
6	マイナンバーカード受取り予約(11月10日分) ※到達制限中※		0件	28件	受付終了
7	マイナンバーカード受取り予約(11月11日分) ※到達制限中※		0件	31件	受付終了
8	マイナンバーカード受取り予約(11月12日分) ※到達制限中※		0件	29件	受付終了
9	マイナンバーカード受取り予約(11月13日分) ※到達制限中※		0件	30件	受付終了
10	マイナンバーカード受取り予約(11月16日分) ※到達制限中※		0件	32件	受付終了

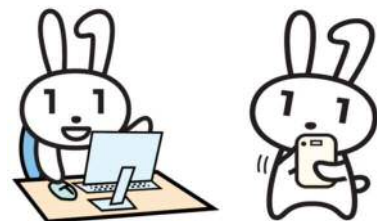
【カイゼンの効果】

インターネット利用者ばかりでないため、電話予約と並行しながらオンライン予約を実施していますが、オンライン予約の利用は堅調です。(右)

電話での予約は減少し、オンライン申請数は増え、「予約の電話を取る」という仕事を減らすことにつながりました。その分、窓口業務への注力や予約以外の電話問い合わせへの対応ができるようになりました。また、マイナンバー業務に携わる他の職員が、オンライン申請に関する新たな改善を提案するなど、担当全体の意識改善にもつながっています。

時間削減効果 (電話対応 1 件に係る時間を 3 分として)

3分×32件(ネット予約の上限)/日×20日×12ヶ月
=約 384 時間/年の削減効果



【報告者のコメント】

この改善が市民の皆さんのニーズに答えられている形になっていることは大変うれしく思います。また、上記の通り、ほかの職員からも関心を得られたこと、業務負担の軽減ができていることが嬉しく感じています。ここで作ったものはあくまで基盤となるため、今後は応用できるものと信じ、今よりも市民の皆様へ便利で使いやすいもの、業務負担の軽減に結びつくように、今後の改善に努めていきたいと考えております。



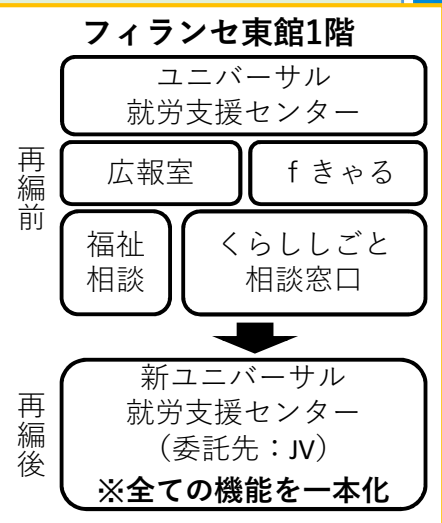
報告者
 福祉こども部生活支援課
 松葉 剛哲
 総務部企画課
 米山 靖史

新ユニバーサル就労支援センター ～部を超えた再編と財源確保へのチャレンジ～



カイゼンのきっかけ

- ① 市民から見てユニバーサル就労支援センターがわかりにくい
 - ✓ フィランセには複数の窓口が混在
 - ✓ どの窓口も就労や生活の相談や支援を掲げている
- ② 令和元年度で財源（地方創生推進交付金）が終了
 - ✓ 地方創生推進交付金の単純延長は不可能
 - ✓ 事業を縮小せずに、予算確保が命題



こんなカイゼンをしました！

- スクラップアンドビルドによる窓口の一本化（生活支援課、商業労政課、福祉総務課で協力）
 - ✓ 部を超えたワンストップ窓口の創設
 - ✓ 福祉分野でもJV（共同事業体）方式の活用
- 企業版ふるさと納税の活用（生活支援課・企画課・産業政策課で協力）
 - ✓ 市外の企業がユニバーサル就労に対しふるさと納税を寄附

カイゼンの効果

- A) センターの利用しやすさがUP!!
- ✓ 就労の新規相談者 49人 → 152人
 - ✓ 新規就労実現者 25人 → 76人 (R1とR2の12月末で比較)
 - ✓ ワンストップ窓口として、全国からも注目される存在に (NHK『クローズアップ現代+』など)
- B) 事業を拡大したうえで、歳入の確保と歳出の削減が実現
- ✓ 企業版ふるさと納税を集めたことで、地方創生推進交付金が2年間延長
 - ✓ 寄附金自体による歳入の増加

事前に再編していたことで、コロナによる相談急増にも対応することができました。



歳入の確保 20,542千円 (2年分)
 (地方創生推進交付金18,542千円+企業版ふるさと納税2,000千円)
 事業の再編による歳出の減少 ▲6,002千円

報告者のコメント

ユニバーサル就労も3年が経過し、「わかりづらい」との声があったので、市民の目線に立って刷新を行いました。また、難しいと言われた財源の確保もできました。これは、部を超え、オール富士市で取り組んだ成果です。勇気を持って縦割りを打破し、他部署と協力すれば結果が出ることを実感できました。



報告者
保健部看護専門学校
全教職員 代表：関野恭子

ICT を活用した教育方法の導入

1分でわかる動画 



【カイゼンのきっかけ】

2022年看護基礎教育カリキュラム改正には、ICT（情報通信技術）を活用するための基礎的能力を養うことが盛り込まれています。

2月14日
国家試験に向けて勉強中



キャッピングセレモニー
保護者にオンライン配信



静岡新聞 2020年5月21日

ICTを活用した看護実践能力を養うための準備として、本校では2018年より校内にWi-Fiを

設置し、iPad20台を授業用に導入し、教員の研修を重ねてきました。今回、新型コロナウイルス感染拡大により、本格的な「ICTを活用した教育方法の導入」が、前倒しになった形となりました。

【こんなカイゼンをしました！】

1. ウェブ会議システム「Zoom」による双方向リアルタイム**オンライン授業**の実施
2. 「学習管理システムLMS(Learning Management System)」による**学習支援と教務の効率化・質向上**
3. 「Zoom」や「LMS」などの活用により、**学生のICTリテラシー向上、場所を選ばない学生対応と教職員のテレワーク推進**

【カイゼンの効果】（主なもの）

1. 緊急事態宣言の最中も授業を実施し、学生の**学びの時間を守った！**
2. LMS導入で、**時間・場所を選ばず**に、**アクティブラーニング**（学生自身による主体的な学び）が**実現！**学生も**スマホ、タブレット**などを高度活用した学習法を習熟！
3. 教員も技術を覚えて、**自宅からでも高度で効果的な授業と指導ができるようになった！**
4. LMSの多彩な機能を活用して、**教務・学務が効果的で効率的に！**
 - ①**随時簡単に小テストを実施**、学生の**理解度を確認しながら指導が可能に！**
 - ②**テストの採点やアンケートの集計・分析**などが**省力化、大幅時間短縮！**
 - ③**レポートもLMSに提出、実習先から戻らずにレポートチェック！**
 - ④**学生からの連絡・相談が簡単になり、タイムリーな対応が可能に！**
5. ICT活用により授業やドリル、その他の資料が**デジタル化されペーパーレスに！**



アクティブラーニング

【報告者のコメント】

ICTを活用してできることと、できないことを明確にして、導入していくことが大切だと思います。とりあえずやってみる、できることからやってみる、ということも大切だと思います。「未来からの留学生」である学生たちが、10年後も困らないように、地域で活躍できる看護師として成長しているよう、あたたかな感性を育みながら、自ら成長していける人に育てていきたいと思っています。

家庭ごみ受入にセルフ方式を導入

【カイゼンのきっかけ】

家庭ごみ搬入をワンストップドライブスルー方式とし、県下一番のサービス体制でごみを受入れてきた。ごみ搬入車両に職員が2～3人付き、車両からの荷降ろし・分別・ストック場所への運搬を全て職員が行う方法で、大変、ご好評を頂く一方、搬入者がごみの分別をせず、ゴチャゴチャのごみを持ち込むケースが目立つようになり、荷降ろしに時間を要し、搬入車両の渋滞がたびたび発生していた。



ゴチャゴチャのごみ

【こんなカイゼンをしました！】

【ワンストップドライブスルー方式】



【セルフ方式】

※高齢者等が利用する際は、職員がごみの荷降ろしのお手伝いをする。

セルフ方式：家庭ごみ搬入時、車両からのごみの荷降ろし、ごみ種毎にストック場所へ運ぶ作業を搬入者ご自身が行う。

【カイゼンの効果】

ごみを分別せず、職員まかせにする方がおられたが、セルフ方式にすることで、ごみ分別の必要性を意識させることができた。また、搬入者にごみその物を見せながら分別方法を伝えることで、チラシや冊子で伝えにくい部分の補完ができた。職員が搬入車両に付かなくなったことから、同時受入可能車両台数が、同時2台から同時9台に増加でき、搬入車両を待たせる時間を短縮、渋滞発生を抑制できた。また、職員が車両誘導に当たることも可能となり、ごみ受入作業の安全性も向上した。



セルフ方式のごみ受入

【報告者のコメント】

ごみ受入現場でごみを搬入される市民の動きを研究し、サービス悪化とも思われそうな逆転の発想で、ごみ受入方式を変更した。このことで、年間5万件を超える多くの利用者がスムーズにごみを搬入できるようになり、ごみ分別ルールも浸透してきている。ごみ搬入時に多くの市民にごみの分別を意識してもらうことで、ごみ集積所へのごみ出しマナー向上も期待できる。

報告者

産業経済部富士山・観光課

小出雅一、村上達、望月紳太郎

富士川楽座のプラネタリウムでのCM放映

【カイゼンのきっかけ】

観光情報の効果的な発信方法はなんだろうか？



「どんなに観光PRをしても、見てもらえなければ意味がない。。お金もかけたくない。。」



「富士川楽座のプラネタリウムの番組前に観光PR動画を放映できれば、確実に観る人全員へ本市の観光PRができる！」

【こんなカイゼンをしました】

年間約360万人が訪れる本市最大の観光スポットである富士川楽座において、プラネタリウムの番組の前に本市の観光PR動画を挿入し放映することで、プラネタリウムを見る人全員に観光PRができるようになりました。



【公式YouTubeで公開中】



<動画作成について>

- 商工会議所が撮影したドローンの美しい映像を活用し、魅力的な動画に仕上げるとともに経費の削減を図りました。
- 映画館の予告編のように、30秒間に多くの場面をギュッとつめこみ、興味を引くような構成にしました。
- 視聴者を引き付けるため、BGMは徐々に盛り上がりを感じさせる選曲をしました。

<放映について>

- ドーム型のスクリーンにどう映すかの画角調整など、何度も運営管理者と協議を行いました。

【カイゼンの効果】

- 年間約4万人のプラネタリウム利用者に、本市の観光スポットをPRすることができます。
- 富士川楽座＝富士市というブランディングを植え付けることができます。
- 富士市のイメージ向上と認知度向上につなげることができます。
- 映像の最後に「ようこそ富士市へ」と表示することで、来訪者に対し市としてのおもてなしを伝えることができます。



【報告者のコメント】

当課では、どうすれば効果的な観光PRができるかを常に模索しています。今回は、年間360万人が訪れる富士川楽座を活用することができないか考え、映画館で本編の前に流される予告編をヒントに改善を検討しました。せっかくよいパンフレットや動画などを作成しても、見てもらえなければ意味がありません。今回の改善では、最小限の費用と労力で最大の効果が得られる方法に着目できたと思います。

コロナ禍における新しいスタイルの説明会

カイゼンのきっかけ

～コロナ禍でも対応できる説明会の実施～

- ✓ 都市計画課では、都市づくりのルールである都市計画の決定や変更を行っていますが、ルールを効果的に運用するためには、住民説明会の開催による「市民意見の反映」や「案の周知」が特に重要です。
- ✓ 今年度、都市計画を変更する案件があり、コロナの感染拡大で、説明会への出席を敬遠する市民が多いことが想定されました。



👉 コロナ禍にも対応できる新たなスタイルでの説明会の実施

インターネット上で説明会を開催しました !!

これまでは、説明会で配布した資料をウェブサイトに掲載するのみでしたが、アニメーションを織り交ぜたPowerPointを動画化し、音声説明を加えてYouTubeに公開しました !!



4つのカイゼン効果

～部署や案件に関わらず広く利用できる汎用性が高いカイゼンが図れました～

1. 感染リスクの軽減

自宅や事業所等で動画による内容の確認ができるため、感染拡大の抑制につながりました！

3. 約103万円の削減効果

動画閲覧者全員が説明会に参加した場合より、人件費や資料印代等のコスト削減効果がありました！

2. 市民理解度の向上

気になる点を繰り返し見聞きが可能のため、理解が深まりました！（その後の問い合わせ等なし）

4. 担当内での業務の共有化

動画をお手本に、担当内の誰もがPowerPointで同じ説明ができるようになりました！

【報告者のコメント】

本チャレンジは、「むずかしい」「わかりづらい」と思われがちな都市計画を、わかりやすく伝えたい、より多くの方に理解してもらいたいという、担当全員の願いを形にしたカイゼンです。

今後も、常に市民目線で業務について考え、新しいことにどんどんチャレンジしていきます。

給水装置工事に伴う県道占用協議のテレワーク化

【カイゼンのきっかけ】

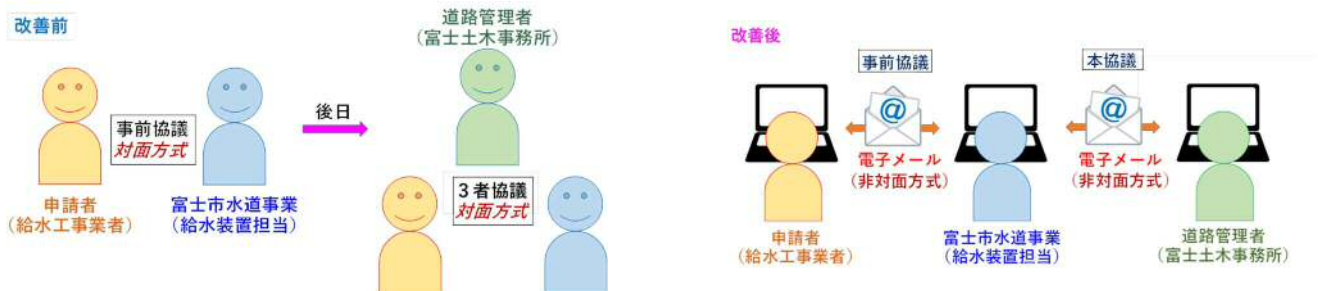
給水装置担当では、申請者から提出された給水装置工事申請書を審査し、工事の完成検査を行っています。県管理道路において工事を施工する場合は、道路占用許可申請書（市長名）に申請者が作成した必要書類を添付して道路管理者に提出します。

これまでは、道路占用許可申請に伴う占用協議を対面方式で行っていましたが、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、道路管理者から非対面での協議を要望されたことが改善のきっかけとなりました。

【こんなカイゼンをしました！】

改善前

道路占用申請書作成の際に事前協議を申請者と対面方式で行い、占用申請書の修正が完了した後、後日申請者を伴い道路管理者と**対面方式**にて本協議（3者）を行っていました。



改善後

道路占用申請書（PDF）を電子メールで送付することにより、各協議を**非対面方式**に変更しました。

【カイゼンの効果】

- ①協議を非対面方式にしたことにより、密を回避し新型コロナウイルスの感染予防を実施しました。
- ②改善前に行っていた3者協議のための日程調整が不要となりました。
- ③協議（約50件/年）で使用していた書類（紙）を、電子化することにより紙の節約が図れました。
- ④改善前は、申請者に修正事項等を口頭で指示していたため、齟齬が生じることがありましたが電子メールを活用することにより減少しました。

【報告者のコメント】

コロナ禍で申請者も協議方式の変更に協力的であったことが、改善が進んだ要因であると思います。

今後も各々の協議を円滑に行うため、更なる改善に取り組んでいきます。

施工体制台帳のスリム化(工事受注者の負担軽減のために)



【カイゼンのきっかけ】

過去には、工事書類の簡素化が謳われていましたが、簡素化は一向に進まず、逆に建設工事の適切な施工・品質の確保と称して、検査の際に様々な書類の提出が求められていました。

「施工体制台帳」も、建設業法等により、工事受注者が下請け契約を締結した場合は、下請金額に関らず作成し提出することが求められていますが、書類の構成が統一されておらず、適切な施工、品質の確保のため確認する書類の添付など、膨大な枚数の書類となり、工事受注者にとっては

【こんなカイゼンをしました！】

工事検査では、建設業法により提出が求められている施工体制台帳等により工事の施工体制を確認しており、施工体制台帳の構成は、台帳、契約書の写し、技術者証の写し等となっています。

これまでは、これらに加え、作業員名簿に健康保険・年金・雇用保険の加入状況を記載させ提出させるとともに、工事作業員が有する資格や免許証の写し、外国人作業員が入場する場合は、在留資格や技能実習生等の証明書等の写しの添付をさせ確認していました。

これら資料は、個人情報のかいのようなものであり取扱いに疑問が生じたため、工事受注者の負担軽減や個人情報保護の観点から、これら資料の提出を要さず、「提示」による内容確認に留めることとしました。

【カイゼンの効果】

工事受注者にとっては

- ① 書類作成の負担軽減として、資料提出の要請、収集及び管理に係る手間や時間の削減
- ② 紙の使用量の削減、資源の消費軽減として、コピー及び紙使用枚数 1,500 枚程度の削減

発注者（市）にとっては

- ③ 個人情報の管理の軽減化
- ④ 書類保管スペースの縮減として、ダンボール箱 5 箱分相当の保管スペースの削減（令和 2 年度見込）が図れました。



同等規模・内容の工事における書類量の比較（およそ 1/3 に）

【報告者のコメント】

費用的な効果は大きくないものの、工事受注者に対して負担軽減を図ることができました。

とかく、工事の「監理」に意識が行き過ぎて厳格化に走りがちでしたが、代替できる手法で目的を達成することができることに気づかされ、引き続き、工事品質の向上を図りつつ、受注者目線に立ち、発注者、受注者ともどもが負担軽減できる方向を模索していきたいと考えています。

初期臨床研修医確保のためのおもてなし

【カイゼンのきっかけ】

医師国家試験に合格した後、指導医等のもと、2年間の研修を行う初期臨床研修医が、今まで当病院には1～2人と少なかった。若い医師が増えることで院内が活気に溢れ、更には常勤医師の負担を軽減するとともに、病院のブランド力を上げることになる。病院に見学に来る医学生は、先輩や同期からの情報が見学の決め手になるということで、見学に来た医学生からクチコミで評判が広まる様、おもてなしに力を入れることにした。

年度	見学者	受験者	合格者
2013	6	1	1
2014	8	2	2
2015	15	1	1
2016	36	7	2
2017	24	14	4
2018	30	7	5
2019	43	10	6
2020	29	18	6

【こんなカイゼンをしました！】

見学に来る医学生のおもてなしとして、

- ①各診療科での丁寧な対応・上級医師の熱心な指導（診療科にお願い）
- ②事務での対応も印象に残ることが多いと医学生からも聞いていたため、各診療科に任せるのではなく、担当の事務職員で役割分担し、各診療科の案内、臨床研修責任者との面談時に必ず事務職員が随行し、市及び病院のアピールを実施した。
- ③見学後もアフターケアとしてメールのやりとりをする中で、富士市のアピールを継続した。

【カイゼンの効果】

コロナの影響で見学者は減少したが、クチコミの効果で、先輩から「富士市の印象が良い」と聞いて受検したという医学生が増え、過去最多の18名が受験した。そしてその中から定数上限の6名が一次マッチングで決まり、2年次生と併せて12名もの初期臨床研修医が来年度、中央病院で切磋琢磨することとなった。



【報告者のコメント】

今回の改善報告は、事務職員だけでなく協力をしてくれた各診療科の医師、看護師、コメディカルが一体となって研修医のおもてなしを行った結果である。富士市で働きたいという若い医師が増えることで、活気に溢れた病院にしていきたい。

報告者
消防本部 警防課
南條 淳士

～消防出動経路KYマップの作製～

【カイゼンのきっかけ】

消防隊は、年間1万件以上の救急、火災、救助及び自然災害等へ緊急出動をしています。緊急車両のハンドルを握る責任は重い！なぜなら、出動の全てが人命に係る走行であるからです。今一度、災害現場へ向かう消防士としての任務を再認識し、**緊急出動に係る消防士達の意識のカイゼン**が必要ではないか。消防士達が一丸となり新しい安全対策資料を作製し、意識改革をしてみよう！

これこそが、消防がすべき**市民サービスの向上に繋がる行動のひとつ**と考えたことがきっかけです。

【こんなカイゼンをしました！】

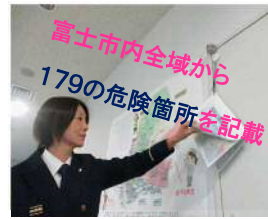
災害現場へ安全・確実・迅速に駆けつけるため、消防出動経路KYマップ2021を作成しました。消防本部の出動隊は2署7分署、9か所の管轄に分かれています。この管轄ごと「交通に危険がある経路」について、消防士達が意見を出し合い、全庁型GISを利用して作製した消防本部独自のマップです。

【カイゼンの効果】

2か月の期間をかけて、中央消防署、西消防署及び警防課（250名以上）の消防士達が、過去の出動状況や経験から危険と感じる箇所について意見を出し合うなど、今までにない協働作業をしたことで、**身近な危険を再認識することができたこと及び若手消防士の災害対応能力の育成**に繋がる効果がありました。

【報告者のコメント】

私が消防という組織に育てられ35年が経ちますが、その間には様々な現場で災害活動の厳しさを教えられました。特に緊急出動時には、救出方法や火災防御戦術を考えながら現場へ向かいます。初めて消防車両のハンドルを握った時の緊張は今でも覚えています。「自分の車を運転している気分であるな！」先輩から指摘された理由は、それだけ重い責任を感じて運転しろということです。若手消防士の緊急出動に関する意識の向上は組織にとって欠かせないものだと感じています。今後、消防出動経路KYマップを基に、より災害対応能力が向上するよう努めていきます。



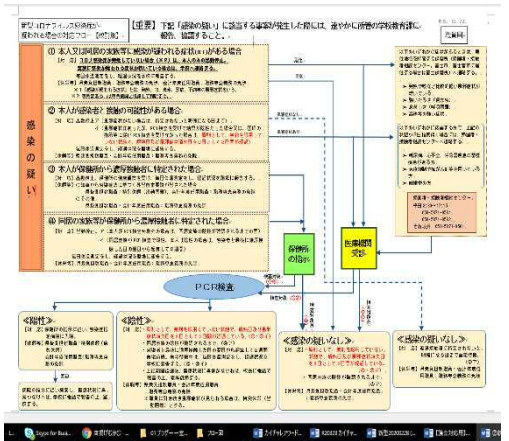
富士市版新型コロナウイルス感染症対応マニュアルの作成

【カイゼンのきっかけ】

令和2年2月に出された国の緊急事態宣言は、日本中に衝撃を与えました。富士市立小中学校においても、令和2年3月3日（火）から令和2年3月19日（木）まで、さらに4月9日（木）から5月21日（木）と臨時休業しました。その期間、保護者や市民の方から、新型コロナウイルス感染症への不安や学校での感染防止対策、学習の保障について、多数のご意見をいただきました。教育委員会といたしましては、今後拡大する可能性のある新型コロナウイルス感染症に対して、文科省の通知や保健所・医師会等の専門的知見と富士市の実情に合わせたマニュアルを作成することで、新型コロナウイルス感染症防止に対する教職員の理解を深め、学校や教育委員会の迅速な対応をとることができると考えました。

【こんなカイゼンをしました！】

新型コロナウイルス感染症を疑われる症状が出たときに、どこに相談すればよいのか、何日休めばよいのか、また、濃厚接触者になったら、PCR検査を受けたらどうしたらよいか等、はっきりしないことがたくさんありました。そこで、①「疑われる場合の対応フロー」②「市内で発生した場合のフロー」③「感染者が出たときの行動指針」④「学校における新しい生活様式を取り入れた教育活動について」等のマニュアルを、保健所・医師会等の専門的知見をもとに作成しました。



【カイゼンの効果】

コロナ感染症に関する様々な場面を想定したマニュアルを作成したことにより、教職員の感染症対策への理解と意識が高まり、丁寧な対応が行われ、学校での感染防止に大いに役立っております。また、保護者からの問い合わせや感染症への対応が、迅速に行われるようになりました。さらに、保護者に対しても周知したことで、保護者や市民からの問い合わせが大幅に減少しました。



【報告者のコメント】

日本中が新型コロナウイルス感染症に脅え、不安な毎日を過ごしています。そして、必要以上に活動を控えたり、接触を避けたりすることも多くあります。また、感染者が出たときには、誹謗・中傷も心配です。今後、子どもたちや保護者、さらには地域に対して、正しい知識と情報を発信するとともに、慌てることなく、ウィズコロナを意識した教育活動を行う中で、安全で安心した生活ができるよう、その時々状況に応じて対応していきたいと思ひます。