

岡崎市と株式会社シイエム・シイとの
「行政事務の効率化及び高度化に関する包括連携協定」
に基づく業務改善プロジェクト実施報告書

岡崎市財務部行政経営課

令和3年11月

CONTENTS

02	…	目次
03	…	プロジェクトの背景
04	…	パートナー企業の紹介
05	…	対象部署の選定
06	…	プロジェクトの全体スケジュール
07	…	Step 1 課題の設定
10	…	Step 2 対象業務の選定
18	…	Step 3 業務棚卸の実践
21	…	Step 4 業務改善の取組
41	…	プロジェクトまとめ

「スマートでスリムな行政運営の確立」へ向けて

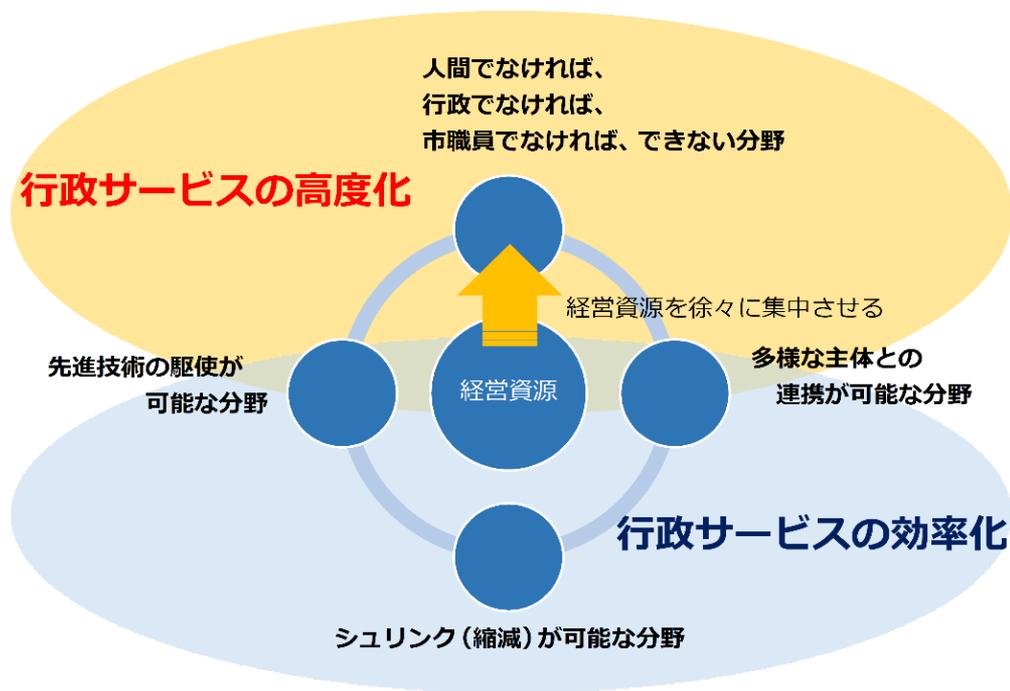
✓ プロジェクトの背景

本市では、新しい「岡崎市行財政改革大綱」を令和2年11月に策定し、10年後に「スマートでスリムな行政運営の確立」を実現することを目指しています。

「スマートでスリムな行政運営の確立」を目指す目的は、先進技術の駆使や必要性の低下した事業のスリム化等により、ヒト・モノ・カネ・時間といった市の経営資源を、人間でなければ・行政でなければ・市職員でなければできない分野に集中的に投資することで、より高度で魅力的な行政サービスを市民の皆様へ提供し、さらなる岡崎市の発展と持続可能な行政運営を実現することです。

本市では今までも全庁的な業務改善運動を展開し、各職場において自発的な業務改善に取り組んできましたが、これをより進化させ実効性の高いものとするため、民間企業と連携し、支援をいただきながら、業務改善を進めることとなりました。

(行財政改革の推進によって目指す姿)



✓ 連携の経緯

令和2年度に、自動車業界を始めとした様々な業界・業種において、マニュアル制作、AIやRPAなどのデジタル技術の導入、人材育成など、数多くの課題解決支援の実績を有する株式会社シイエム・シイから、自社の強みを活かした行政課題の解決の支援ができないかとの打診をいただき、一部の部署において業務棚卸による「見える化」及び業務マニュアルの作成による「業務標準化」に取り組みました。

この取組をより進化させるため、同社から令和3年度も引き続き行政課題解決の支援をいただけるとの提案をいただいたことから、令和3年4月22日に「行政事務の効率化及び高度化に関する包括連携協定」を締結し、スマートでスリムな行政運営の確立を目指して、連携して取組を進めることとなりました。

株式会社シイエム・シイ

代表者：佐々 幸恭
設立：1962年5月25日
資本金：6億5,761万円
売上高：170億7,113万円（2020年9月期・連結）
95億883万円（2020年9月期・単体）
従業員：972名（2020年9月30日現在・連結）
450名（2020年9月30日現在・単体）



(左：株式会社シイエム・シイ 代表取締役社長 佐々幸恭 様 右：岡崎市長中根康浩)

協定の内容

- (1) 業務手順の棚卸及び可視化を通じた業務改善
- (2) 業務マニュアルの作成
- (3) デジタル技術の活用
- (4) 職員の意識改革
- (5) その他

岡崎市の思い

- 業務改善を推進したい
- デジタル化を推進したい
- 職員の意識改革を図りたい

CMCの強み

- 業務標準化ノウハウ
- 深い業界・業務知識を活かしたマニュアル制作
- 公共関連システム知識



✓ 対象部署選定の経緯

本プロジェクトは、消防本部（総務課・予防課・消防課・共同通信課・中消防署本署）を対象部署とすることになりました。

その理由としては、近年の消防を取り巻く環境として、南海トラフ巨大地震及び局地的な豪雨などの自然災害への対応が喫緊の課題となっており、諸災害に迅速かつ的確に対処するため、消防体制の充実強化に万全を期す必要がある一方で、災害の複雑多様化、高齢化に伴う救急搬送の増加、ドローンを始めとした新技術の導入と活用、新型コロナウイルス感染症への対応など、消防が果たすべき役割は年々増加しており、それに伴い消防職員の事務負担も増加しているためです。

消防職員の業務は、まさに「人間でなければ・行政でなければ・市職員でなければできない分野」であるため、消防職員の事務の負担を軽減し、消防・救急・災害対応に専念できる体制を整えることが、行財政改革大綱で目指す市民サービスの高度化に直結すると判断したためです。

消防職員の事務負担軽減



本市の消防力の向上



市民の安全安心の向上



✓ スケジュール

プロジェクトは概ね以下のスケジュールで進めました。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月・11月
	Step 1		Step 2		Step 3	Step 4	
岡崎市の取組	<ul style="list-style-type: none"> ● キックオフ MTG 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務量・業務意識調査 ● 対象業務の絞り込み 		<ul style="list-style-type: none"> ● 業務棚卸の実践 	<ul style="list-style-type: none"> ● 具体的な業務改善の実践 (課題の解決) 		<ul style="list-style-type: none"> ● 報告書作成 ● 最終報告会
シイエム・シイからの支援	<ul style="list-style-type: none"> ● ヒアリング ● 現地（職場）訪問 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業務標準化セミナー ● 業務量・業務意識調査結果の分析 ● 調査結果の分析に基づくヒアリング 		<ul style="list-style-type: none"> ● 業務棚卸ツールの提供 ● 業務棚卸の支援 	<ul style="list-style-type: none"> ● 伴走支援 ● 改善効果の創出 (ソリューション運用) 		<ul style="list-style-type: none"> ● 効果検証 ● 結果まとめ

Step 1 課題の設定

✓ 問題点の発見

本プロジェクトを進めるにあたり、まずは消防本部各部署へヒアリングを行い、消防本部のあるべき姿（理想の姿）と、現在の姿を把握しました。

そして、この両者のギャップを「問題点」として捉え、問題点を解決するための方向性を、本プロジェクトにおける「課題」として設定しました。

理想の姿

- ・ 緊急事態に対応できるよう、常に心身に余裕のある状態
- ・ 訓練や研修を十分に実施できている状態
- ・ 市民へ火災予防思想等の普及啓発が十分にできている状態

現在の姿

- ・ 内部事務が忙しくて余裕がない。
- ・ 内部事務に苦手意識があり、ストレスやプレッシャーを感じる。
- ・ 市民への普及啓発など全力でできていない業務もある。

ギャップ = 問題点

- ・ そもそも内部事務の業務量が多い。
- ・ 紙ベースで行う業務が多い。システムへの手入力が多い。デジタル化がされていない。
- ・ ナレッジマネジメント（マニュアルの作成、データや資料の整理）が十分でなく、知識や経験が蓄積されない。

プロジェクトにおける課題と設定



(職場訪問の様子)



(ヒアリングの様子)

✓ キックオフミーティングの開催

本プロジェクトに消防本部一丸となって取り組む機運を高めるため、消防長始め消防本部各部署の課長及び実務担当者、株式会社シイエム・シイ担当者、財務部長始め事務局（財務部行政経営課）担当者が一堂に会して、キックオフミーティングを開催しました。



<キックオフミーティングの内容>

- ・メンバーの自己紹介
- ・プロジェクトの概要説明
- ・プロジェクトの目的の確認
- ・全体スケジュールの説明
- ・プロジェクトの進捗管理や作業の進め方の確認
- ・質疑応答

➤ キックオフミーティングにおいてメンバー間で共有した思い

- ・消防職員の事務負担を軽減したい。
- ・現場対応、訓練、市民への啓発などに全力投球できる体制づくりへの第一歩を踏み出したい。

Step 2 対象業務の選定

✓ 分析に基づいた改善対象業務の選定

Step 1 で設定した「内部事務の業務量が多い。」「紙ベースで行う業務が多い。システムへの手入力が多い。デジタル化がされていない。」「ナレッジマネジメントが十分でない。」といった消防本部全体的な課題に基づき、各部署において優先的に改善すべき具体的な業務（本プロジェクトにおける改善対象業務）を選定しました。

選定作業は、以下の3つの視点を大切にしながら、各部署に対して業務量調査及び職員の業務意識調査を実施し、調査結果に基づいて再度各部署へヒアリングを行いながら進めていきました。

優先順位

- 課題はたくさんあるけど、何から手をつければいいだろうか？

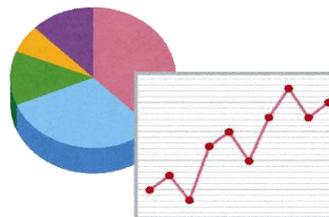
課題の原因

- 業務で感じる負担感やストレスの本当の原因は何だろうか？

現場の声

- 現場の職員の声に寄り添った業務改善を進めたい。

業務量調査



業務意識調査



改善対象業務の選定

✓ 業務量調査

漠然とした「この業務は時間がかかる」とか「業務量が多くて大変」といった感覚的な部分を棚卸し、どの業務に、どれくらいの人数で、どれくらいの時間をかけているのか、を把握するため、業務量調査を行いました。

これにより、各部署の各業務における業務量（業務時間）及び従事人数が可視化され、改善効果を創出しやすい業務のピックアップが容易になりました。

各部署の事務分掌（業務一覧）

所属職員

各業務の業務量（業務時間）
※従事人数×1人あたり年間労働時間

事務分掌	所属職員										合計 (従事人数)	ひとりあたり 年間労働時間	業務量（時間） ①×②
消防職員の任免、分限、懲戒及び表彰をすること	10										0.1	1,860	186
消防職員の給与、勤務時間その他の勤務条件を決定すること	10										0.1	1,860	186
消防職員の衛生、医療その他福利厚生に関する事務を処理すること			10								0.1	1,860	186
消防職員の被服を支給すること					15						0.15	1,860	279
規則及び規程の制定改廃の手続をすること	10										0.1	1,860	186
文書を收受し、発送し、及び保存文書を整理すること			5	5	15						0.25	1,860	465
公印を管主すること				5							0.05	1,860	93
公有財産の管理を総括すること		25	10								0.35	1,860	651
岡崎市消防本部消防職員委員会に関する事務を処理すること	10	5									0.15	1,860	279
予算を見積もること		10	10				30				0.5	1,860	930
予算の執行計画その他予算の執行管理をすること		20	15				40	60			1.35	1,860	2,511
消防職員の給与及び旅費を支給すること								10	40		0.5	1,860	930
物品の購入及び修繕の事務を処理すること		10	25							80	1.15	1,860	2,139
消防職員の公務災害補償の事務を処理すること										10	0.1	1,860	186
消防団員の任免、分限、懲戒及び表彰をすること	5			20	15						0.4	1,860	744
消防団員に係る退職報奨金及び救慰金の支給に関すること				20	10						0.3	1,860	558
消防団員に係る公務災害補償に関する事務を処理すること				20	10						0.3	1,860	558
消防団の施設及び資機材の管理に關し連絡すること			10								0.1	1,860	186
				20	10					10	0.4	1,860	744
	25	25	10	10	25	30		30			1.55	1,860	2,883
	30	5	5			30		30			1	1,860	1,860
	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	9		

大人数で少しずつ分担している業務（＝業務標準化が必要）、少人数が専念している業務（＝属人化のリスクが高い）などの把握が可能

職員1人ごとの担当業務への従事割合

各業務の従事人数の合計

✓ 業務意識調査

漠然とした「この業務は大変」とか「この業務は苦手」といった職員個人の感覚的な部分を棚卸し、大変・苦手と感じる原因を把握するため、業務意識調査（業務量が多い、業務遂行にストレスや苦手意識を感じる、などの15の質問に対して、5・大いにそう思う 4・どちらかと言えばそう思う 3・どちらとも言えない 2・どちらかと言えばそう思わない 1・まったくそう思わない、の5段階で回答）を行いました。

これにより、各部署の各業務において職員が感じる問題点が可視化され、改善効果を創出しやすい業務のピックアップが容易になるとともに、業務改善の優先順位付けが可能となりました。

各部署の事務分掌（業務一覧）

質問15項目

事務分掌

業務分掌	業務量が多い	多量業務工程が細かく	まじり必要ない	消防職員の経験はあ	じりや苦手に意識を感じ	業務遂行にストレス	できていない	やりたいことが十分	やるべきことが十分	外には任せられない	この業務は自分な	定型的な業務が多	差が激しい	書類が多い	電話対応や窓口対	機会が多い	他部署と連携する	作業の職員で同じ	マニュアルが整備	資料やデータが整	多量業務工程が細かく	質問項目 平均値	質問項目 平均値 順位
消防職員の任免、分限、懲戒及び表彰をすること	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	3.00	4.00	2.00	2.00	2.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.07	7	
消防職員の給与、勤務時間その他の勤務条件を決定すること	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00	4.00	3.00	3.07	7	
消防職員の衛生、医療その他福利厚生に関する事務を処理すること	4.00	4.00	4.00	1.00	2.00	1.00	3.00	5.00	4.00	3.00	4.00	1.00	4.00	2.00	2.00	2.00	2.93	10					
消防職員の被服を支給すること	2.50	2.50	4.50	3.00	2.50	1.00	5.00	3.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	2.80	13						
規則及び規程の制定改廃の手続をすること	2.50	2.50	2.00	2.50	3.50	1.50	1.50	4.50	3.00	1.50	2.50	1.50	4.00	4.00	2.50	2.63	17						
文書を受取し、発送し、及び保存文書を整理すること	4.33	3.00	2.67	4.00	3.67	1.00	4.67	2.67	4.67	2.33	2.33	3.67	2.00	3.00	2.33	3.09	6						
公印を管掌すること	2.00	2.00	5.00	2.00	2.00	1.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	2.00	1.00	2.27	19						
公有財産の管理を統括すること	4.50	4.50	4.50	1.00	2.50	1.00	5.00	2.50	5.00	3.50	4.00	2.50	5.00	3.50	2.50	3.43	1						
岡崎市消防本部消防職員委員会に関する事務を処理すること	1.50	1.50	2.00	1.50	1.50	1.25	1.25	2.25	1.75	0.75	1.25	1.25	1.75	1.25	1.75	1.50	20						
予算を見積もること	2.50	3.25	3.00	3.00	3.50	1.25	3.25	3.75	2.50	2.25	3.00	2.25	3.00	3.25	3.00	2.85	12						
予算の執行計画その他予算の執行管理をすること	3.00	3.75	3.25	2.25	3.00	1.00	2.25	3.75	2.50	1.75	3.50	2.25	2.75	2.75	2.25	2.72	14						
消防職員の給与及び旅費を支給すること	3.00	4.00	4.50	2.00	2.50	4.00	3.50	4.00	2.50	2.00	4.00	2.50	4.00	2.50	2.50	2.50	2.50						
物品の購入及び修繕の事務を処理すること	2.33	2.67	3.67	2.33	3.00	1.00	2.67	2.33	3.67	3.00	2.33	2.00	2.33	3.00	2.33	2.00	2.33						
消防職員の公務災害補償の事務を処理すること	2.00	2.00	1.00	4.00	4.00	1.00	3.00	1.00	2.00	1.00	4.00	1.00	4.00	1.00	1.00	1.00	1.00						
消防団員の任免、分限、懲戒及び表彰をすること	4.00	3.67	3.33	3.67	3.33	1.67	3.67	4.00	3.33	2.33	3.33	3.00	4.00	3.33	2.33	3.33	3.00						
消防団員に係る退職報酬金及び救慰金の支給に関すること	3.00	2.50	3.00	2.50	3.00	1.50	3.00	4.50	3.00	2.50	3.50	3.00	4.00	3.00	2.50	3.00	3.00						
消防団員に係る公務災害補償に関する事務を処理すること	3.00	3.50	3.00	3.50	3.00	1.50	2.50	4.00	3.00	3.50	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00						
消防団員の被服を支給すること	2.33	2.33	3.33	2.67	2.33	1.00	3.33	4.00	2.67	2.67	3.00	2.33	3.33	2.67	2.67	2.71	15						
他の課の所管に属しない事務を処理すること	3.50	3.83	2.83	3.33	3.33	1.67	3.50	3.50	3.50	2.50	3.83	2.50	3.50	3.33	3.00	3.18	4						
その他事務分掌にないこと（庶務・議会対応など）	4.00	3.50	3.00	3.25	3.50	2.00	3.25	3.25	4.00	2.50	3.50	3.00	3.50	3.25	3.25	3.25	3.25						

赤色が濃くなるほど点数が高い
（＝業務改善に取り組む必要性
が高い）項目

✓ 業務意識調査の質問項目の詳細

業務意識調査の質問項目の詳細と、各質問項目における改善の視点は以下のとおりです。本プロジェクトにおいては、短期間で改善効果の創出が期待できる⑥、⑦、⑨、⑬、⑭をKey質問項目と位置付け、特に注目して分析を行いました。

Key質問項目

作成：株式会社シイエム・シイ

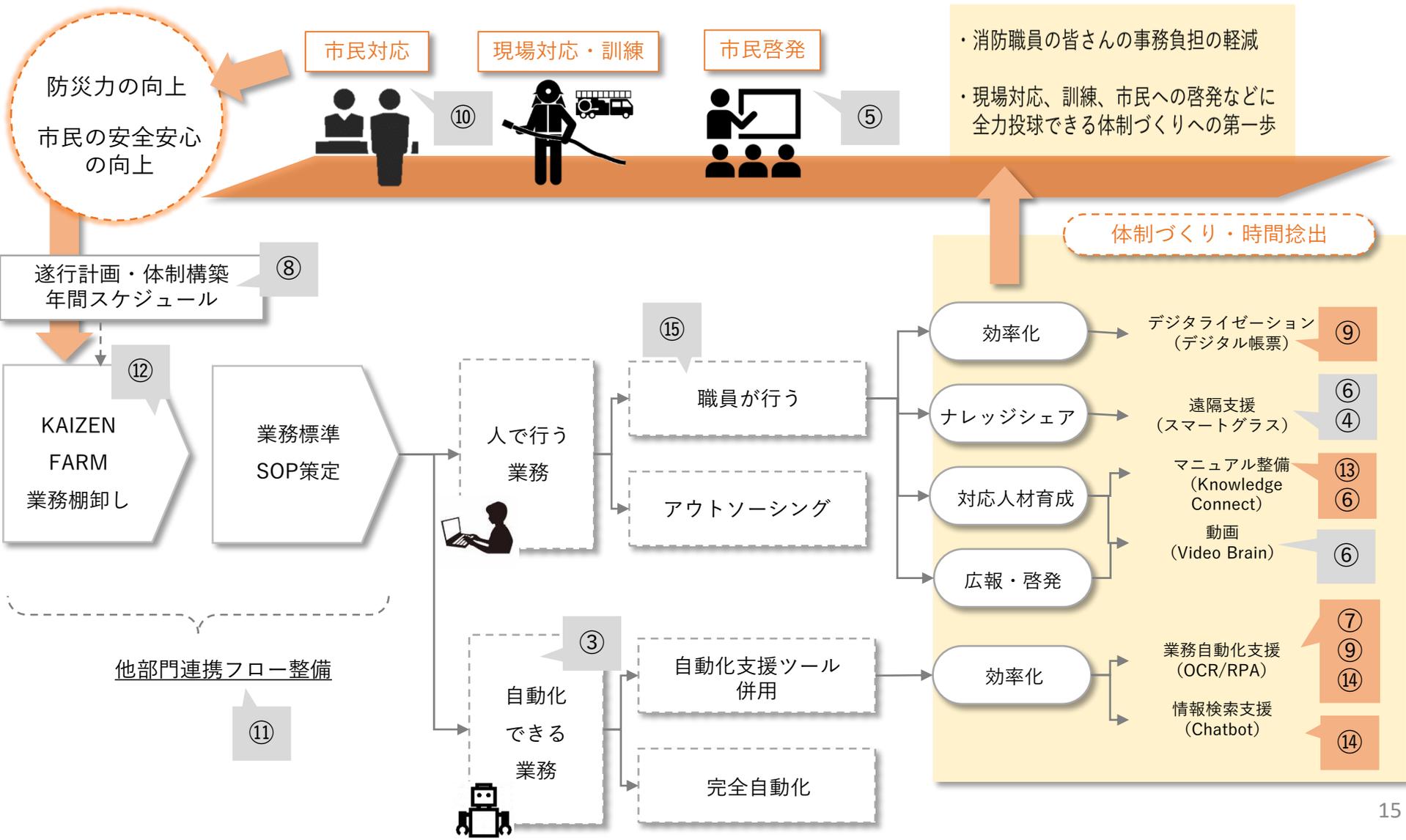
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫	⑬	⑭	⑮
質問項目	業務量が多い	業務工程が細かく多い	消防職員ならではの知識・経験はあまり必要ない	業務遂行にストレスや苦手意識を感じる	やるべきこと・やりたいことが十分できてない	この業務は自分以外には任せられない	定型的な事務作業・入力作業が多い	閑散期と繁忙期の差が激しい	書類が多い	電話対応や窓口対応が多い	他部署と連携する機会が多い	複数の職員で同じ作業をしている	マニュアルが整備されていない	資料やデータが整理されていない	トラブルやイレギュラーケースが多い
改善の視点	ICTツール活用により時短化の可能性あり	業務棚卸により業務工程を見直し	自動化できる可能性が高い	他質問項目との因果関係を分析	この質問項目の点数を下げるのがプロジェクトの目標	属人化のリスクが高い、マニュアル整備・ナレッジシェアが必要	AI・OCR、RPAの導入により改善できる可能性が高い	年間スケジュール・タスク見直しが必要	書類そのものの削減、AI・OCR、RPAの導入、デジタル帳票化	手続のオンライン化	組織横断的な業務改善	業務棚卸により業務工程を見直し、業務標準化が必要	マニュアル整備	AI・OCR、RPA、チャットボット	発生原因の分析と最適な改善策の検討

✓ 業務意識調査の質問項目とプロジェクト全体像との関係

作成：株式会社シイエム・シイ

⑨ = Key質問項目 (数字は質問項目の番号)

⑤ = その他質問項目



✓ 改善対象業務

業務量調査及び業務意識調査の結果と、各部署へヒアリングを踏まえて、以下の業務を本プロジェクトにおける改善対象業務としました。

担当部署	業務	業務概要	課題分析
総務課 & 中消防署本署	消防団関連業務	消防組織法第9条で市町村に設置することとされている消防団について、健全な消防団運営を行うための活動助成や、消防団員が出動した際の事務手続などを行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 定型的な事務作業や入力作業が多い。 ・ 書類が多い。
予防課	各種届出・申請業務	消防法に基づき、事業所等から消防計画や消防用設備等に関する各種届出・申請・報告書等を受理し、内容を審査し必要な指導等を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 書類が多い。 ・ 電話対応や窓口対応が多い。
予防課 & 中消防署本署	防火対象物の立入検査業務	防火対象物に対して立入検査を行い、消防法令に適合しているかを確認し、消防法令違反が認められた場合は、関係者に書面を交付し是正指導を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務量が多い。 ・ 業務工程が細かく多い。 ・ 書類が多い。
消防課	消防水利関連業務	市内の消防水利の充足率を高め、災害活動に万全な体制を図るため、新設防火水槽の設置、消火栓の新設及び維持管理、既設防火水槽の補修・整備などを行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務量が多い。 ・ 他部署と連携する機会が多い。 ・ 資料やデータが整理されていない。
消防課	消防車両整備関連業務	緊急時に備え、自動車整備工場の運営、消防自動車等の定期点検整備、自動車の継続検査、各種修理、各種保険の加入、燃料の管理など、消防自動車等の適正な維持管理を行う。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 業務工程が細かく多い。 ・ 書類が多い。 ・ 他部署と連携する機会が多い。 ・ トラブルやイレギュラーケースが多い。

✓ 業務標準化セミナーの開催

対象業務の選定と並行して、株式会社シイエム・シイから講師を派遣していただき、事務の効率化、デジタル化、RPA導入等の前提として必要な業務標準化（誰でも同じレベルで業務遂行ができる状態を作るため、業務を棚卸し、可視化すること）のノウハウを身につけることを目的とした業務標準化セミナーを開催しました。

セミナーの開催により、職員の業務改善に対するモチベーションがアップするとともに、次のStep 3で取り組む業務棚卸の基礎知識を身につけることができました。



<業務標準化セミナーのカリキュラム>

- ・業務標準化の原理原則
- ・業務標準化のステップ
- ・標準化のコツ、ポイント
- ・Work：標準化の実践（カレーライス作り & 実際の担当業務）
- ・業務を習得するために
- ・質疑応答

➤ セミナーを受講した職員の感想

- ・普段何気なく行っている業務を見直す良い機会でした。セミナーで学んだ業務の棚卸の方法を今後自らの業務に活用していきたいです。
- ・そもそも業務標準化とは何なのかを勉強することができ、業務の棚卸の仕方も詳細に学ぶことができ、とても満足しています。
- ・業務を棚卸して効率化することにより、より市民のためとなる仕事に専念できるような職場作りをしたいと思いました。

Step 3 業務棚卸の実践

✓ 専用ツールを使用した業務棚卸の実践

Step 2 で選定した改善対象業務について、株式会社シイエム・シイから提供していただいた業務棚卸システム「KAIZEN FARM」を使用して、業務棚卸を行いました。



ニューノーマルへの対応が求められ、「業務改革・働き方改革」が必須の世の中で、何から着手すべきか悩む多くの企業を支援し、改革成功を支援する無料ツールです。

<https://kaizenfarm.jp/>

業務手順を棚卸しして整理できる

“KAIZEN FARM”は棚卸しに必要な指標があらかじめセットされているので簡単に業務を整理することが可能です。

蓄積生成したデータからDX連携可能

“KAIZEN FARM”に入力した業務の手順をExcelデータで出力が可能です。

俯瞰で業務の全体像を確認したり、加工して業務チェックリストとして活用したり、教育のための体系表としても活用できます。

また、そのExcelデータを電子マニュアル「Knowledge Connect」にインポートすれば、一発でマニュアルが完成します。

※マニュアル自動生成実施のためには、「Knowledge Connect」のライセンス契約（有償）が必要となります。

RPA簡易分析機能

入力した業務手順のデータをRPA簡易分析が可能です。どの業務を優先的にRPA化するべきか、判断の元となります。



(KAIZEN FARM操作説明会の様子)

✓ 業務棚卸の実践による改善ポイントの可視化

「KAIZEN FARM」を使用して業務棚卸を行い、業務フローを可視化することにより、各業務のボトルネック（生産性・効率性を低下させる原因となる部分）を発見することができ、業務改善に取り組むポイントが明確となりました。

KAIZEN FARMから出力した業務棚卸表（一部を抜粋）

大分類	中分類	実施目的	小分類	作業タイミング	作業のポイントもしくは注意点	現状の業務課題	詳細手順	作業時間	担当部署		
									各署所	中消防署	総務課
1 出勤報告書の提出 (上半期・下半期)	1 ※今回は対象外		1 ※今回は対象外				1 【窓口で受領した場合】 1 書類を受領する				
2 出勤報告書の登録 (上半期・下半期)	1 出勤報告書の受領		1 各部長より出勤報告書を受領		災害で出勤している場合、受領できない（無人化になる署所）		2 【メールで受領した場合】 2 受領したファイルを印刷する				
			2 提出書類の確認		直接受領する場合は提出書類の確認するまでその場にてもらう。	消防団担当者が災害で出勤している場合、正確な確認ができない	1 出勤報告書上部にある災害種別が内容と合っているか確認する 2 日付、町名が正しいことを確認する	10秒			
			3 どの団の何部がいつの災害の出勤報告書を持ってきたかを記録		災害件数が重複する可能性もあるため、確実にどの事業なのかを確認すること	消防団担当者が災害で出勤している場合、正確な確認ができない	1 格納場所：「中署共有1」→「07消防団関係」→「出勤報告書関係」 2 種別・出勤場所があるかを確認する 3 印刷した「チェック表」に提出日を記入する	20秒			

ボトルネック

紙の書類を窓口にて受領している
→その後の入力作業で手間発生

Step 4 業務改善の取組

✓ 業務改善の実践及び改善効果の創出

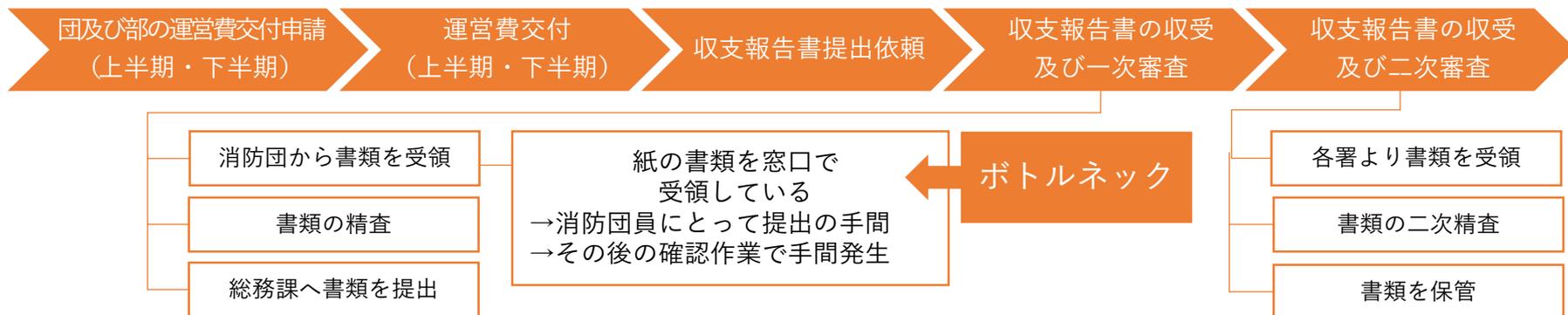
Step 3 で発見した改善ポイントに対して、具体的な業務改善に取り組みました。各業務における業務改善の内容とその改善効果については、次ページ以降を御覧ください。



(株式会社シイエム・シイとの業務改善実践の様子)

① 消防団関連業務（運営費報告書処理業務）

消防団関連業務（運営費報告書処理業務）においては、書類の提出・確認作業の手間削減という課題を解決するため、電子申請ワークフローツールの導入トライアルに取り組みました。



改善内容

➤ 問題

運営費の金額計算や書類に不備がないか等を、アナログで確認しなければならないため、工数がかかってしまう。消防団員にも毎度書類提出のために署へ訪問する手間がかかっている。

➤ 発生量

毎年 21消防団 + 107部 = 128団体

➤ 改善の方向性

【職員視点】

電子申請によって一部自動化し、チェックの手間を削減したい。

【消防団員視点】

電子申請によって提出の手間を削減したい。

➤ 具体的な改善内容

Create! Webフロー（電子申請ワークフローツール）の導入トライアル

改善効果

➤ 定量（電子申請による工数削減）

計69～70時間／年 削減

（消防団員の書類提出にかかる移動時間も含む）

※時間算出の詳細は25ページ補足資料参照

➤ 定性（関係者へアンケート）

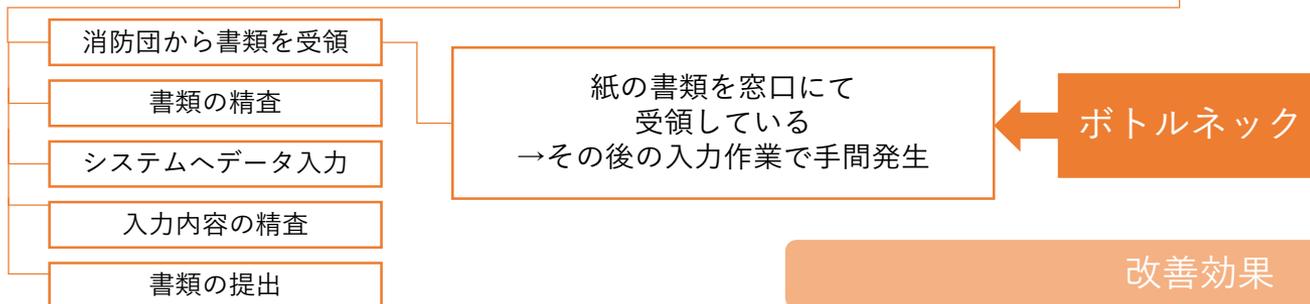
- 運営費の合計金額や出納簿との照合の手間削減できそう。（職員）
- 書類紛失の心配がなくなる。紙の削減につながる。印刷も省略できる。（職員）
- スマホでの申請が可能になり、楽になった。（消防団員）
- 持参する手間と時間が減少すると思う。（消防団員）

① 消防団関連業務（出動報告書処理業務）

消防団関連業務（出動報告書処理業務）においては、書類の提出・入力手間の削減という課題を解決するため、電子申請ワークフローツールの導入トライアルに取り組みました。

出動報告書の提出

出動報告書の登録



改善内容

- 問題
消防団が出動する度に書類を紙で提出し、その内容をシステムへ手入力しなければならない。
- 発生量
平均2か月に1回 107部
- 改善の方向性
【職員視点】
電子申請によって一部自動化し、チェックの手間を削減したい。
【消防団員視点】
電子申請によって提出の手間を削減したい。
- 具体的な改善内容
Create! Webフロー（電子申請ワークフローツール）の導入トライアル + RPAによる自動化

改善効果

- 定量（電子申請による工数削減）
 - 電子申請ワークフローツールのみ導入の場合
計79時間／回 削減 *平均2箇月に1回発生
(消防団員の書類提出にかかる移動時間も含む)
※時間算出の詳細は25ページ補足資料参照
 - +RPAによる自動化の場合
さらに64.2時間／回 削減
※6min(システム手入力工数) × 6出動日 × 107団体
- 定性（関係者へアンケート）
 - 団員による入力ミスが減り、差戻し等の手間が削減できそう。(職員)
 - 手書きの報告書に比べると、見やすいため、システムへ入力しやすくなる。(職員)
 - データ上で管理できるので誤記などあっても修正が可能になった。(消防団員)

① 消防団関連業務（運営費報告書処理業務・出動報告書処理業務）

効果検証内容

➤ 概要

電子申請ワークフローツール(Create!Webフロー)のトライアルアカウントを使用。「運営費交付金収支報告書」「出動報告書」の2帳票を題材とし、消防団員・中消防署職員・総務課職員に入力・申請・承認のフローを実施。各担当者目線で、現状のやり方よりも利便性が高まるか否かを検証。
※RPAは岡崎市で導入済みのため、今回は削減効果見込みの算出までとした。

➤ 検証ステップ

1. 「運営費交付金収支報告書」「出動報告書」の帳票と申請ルートツールにあらかじめ登録
2. 4名の消防団員が各帳票に内容入力し、ツール上で申請
3. 申請された帳票を中消防署職員が確認・承認
4. 中消防署職員が承認した帳票を総務課職員が確認・承認
5. 現状のやり方(棚卸表情報)と照らし合わせながら、削減結果を測定
6. 使用感等に関するアンケート調査を実施

改善効果

➤ 削減工数見込み

【運営費報告書処理業務】

- ・チェックにかかる工数
2.5~3min×128団体=5~6h/年 削減
- ・団員の提出工数(各団員の自宅~各消防署までの往復移動時間を30分とした場合)

0.5h×128団体=64h/年 削減 計69~70時間/年削減

【出動報告書処理業務】

- ・職員対応工数(チェック+書類まとめ工数)
15min×107団体×=26h/回 削減
- ・団員の提出工数(各団員の自宅~各消防署までの往復移動時間を30分とした場合)

0.5h×107団体=53h/回 削減 計79時間/回*削減

➤ アンケート結果

*平均2か月に1回発生

Q ツール導入で便利になると思うか？

<消防団員(4名)> <職員(3名)>
そう思う 4名 **そう思う 1名、ややそう思う 2名**

(そう思う・ややそう思う・どちらとも言えない・あまりそう思わない・そう思わない)の5段階評価

株式会社シイエム・シイ担当者による考察

- 電子申請や電子申請ワークフローツールを導入することによって、入力・提出する手間が減り、消防団員・職員双方にとって利便性が向上した。※ただし、一部PC/スマホ入力に慣れていない消防団員もいるので、運用面等で工夫が必要。
- さらに、出動報告書処理業務に関しては、RPAの導入と掛け合わせる(システム入力部分をRPA化する)ことにより、より削減効果が見込まれると考える。

① 消防団関連業務（運営費報告書処理業務・出動報告書処理業務）

「運営費交付金収支報告書」と「出動報告書」を電子帳票化し、実際に電子申請から承認までのフローを試行しました。

The image illustrates the digitalization of fire-related administrative tasks. It features three devices: a desktop monitor, a smartphone, and a tablet, all displaying the 'Create! Webフロー' interface.

Desktop Monitor: Displays the '運営費交付金収支報告書' (Operating Expense Report) for the fiscal year 2021/10/14. The report is for the '岡崎市 消防団' (Okazaki City Fire Team). It shows a total amount of ¥200,000, split into income (¥100,000) and expenses (¥100,000). The expense breakdown is as follows:

費目	金額	摘要
会議費	¥20,000	役員会議費等 4 回
通信運搬費	¥50,000	電話、郵送代等
事業費	¥100,000	
合計	¥200,000	

Smartphone: Displays the '出動報告書' (Dispatch Report) for the month of September. The report is for the '岡崎市消防団 第4 部 隊長' (Okazaki City Fire Team 4th Division Captain). It shows a grid of dates and names, with a total of 9 dispatches recorded.

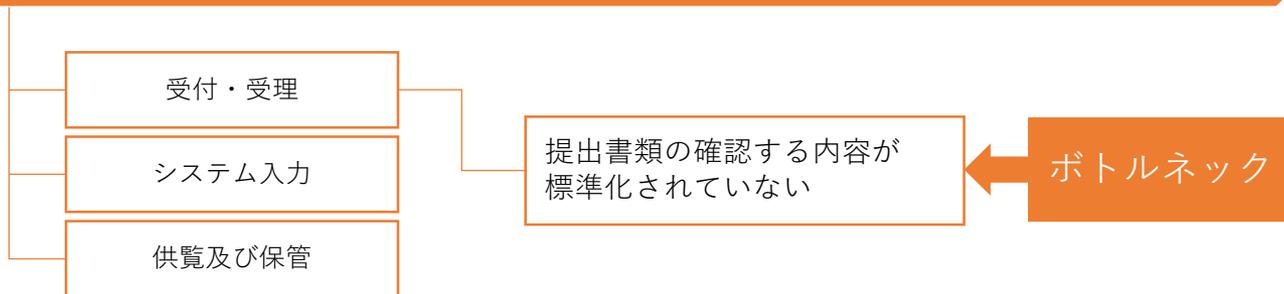
Tablet: Shows a login screen for the system, with fields for 'ログインID' (Login ID) and 'パスワード' (Password), and a 'LOGIN' button.

② 予防課各種届出・申請業務

予防課の各種届出・申請業務においては、対応レベルのバラつきをなくすため、届出・申請業務の未経験者にも分かりやすいよう、業務の流れを見直したマニュアル整備に取り組みました。

防火管理者選任（解任）届出書/消防計画作成（変更）届出書/消防設備等（特殊消防用設備等）点検結果報告書

※3つの届出業務の棚卸を実施。
全種、作業手順の中分類、および下記問題点は同様。



改善内容

- 問題
 - ・ 受付担当者の経験や知識のバラつきにより、受付時に不備の見落としやシステムへの登録ミスが発生している。
 - ・ 業務の流れやシステムへの入力ルールが統一されていない。
- 発生件数
 - ・ 届出書類数 約120種類（課全体）
 - ・ 防火管理者選任（解任）届出書 1,000件/年
 - ・ 消防計画作成（変更）届出書 1,100件/年
 - ・ 消防設備等（特殊消防用設備等）点検結果報告書 5,600件/年
- 改善の方向性
現在の業務手順そのものを見直し、最適化を図る。
- 具体的な改善内容
業務手順が明確なマニュアルを作成する。

改善効果

- 定性
 - ・ 未経験者でもマニュアルがあることで業務を完遂することができた。
 - ・ マニュアル活用についてのアンケート結果「業務において明確な正解があることはプラスであると思う。」（4年目）
「マニュアルがあることで、教育する際も職員毎に教え方が異なることなく、統一が図れるのでとても良いと感じた。」（7年目）

② 予防課各種届出・申請業務

効果検証内容

➤ 概要

業務手順の棚卸を実施しながら既存手順を見直し。その後整理された手順をマニュアル化。届出の受付から供覧までの業務を作成したマニュアルを見るだけで未経験者（業務経験の少ない職員）が実施可能かを検証。

➤ 検証ステップ

1. 受付業務の経験のない職員を各署2名選出
2. 事前にマニュアルを対象者へ提示
3. 3種類の届出書類別に、トライアル用の模擬届出書類を準備
4. 評価担当者が届出担当、各署からの選出者が受付担当となり、マニュアルを見ながら模擬届出書類にて受付業務を実施し遂行状況を確認
5. 実施後、マニュアルの活用に関するアンケートを実施

改善効果

➤ 評価項目

届出業務の初心者でもマニュアルを見て業務を遂行できるか

➤ 定性

初心者の業務完遂率100%

マニュアル活用についてのアンケート結果

Q: マニュアルの活用によって、今後業務に取り組みやすくなると感じましたか？

A: そう思う 3名、ややそう思う 3名 (回答者 9名)

Q: マニュアルが導入された際は、自身の業務や新任職員の教育などで活用したいと思いませんか？

A: そう思う 4名、ややそう思う 2名 (回答者 8名)

7割程度「そう思う」「ややそう思う」の結果となっており、多くの改善要望が挙がっているが活用したいという結果となった。

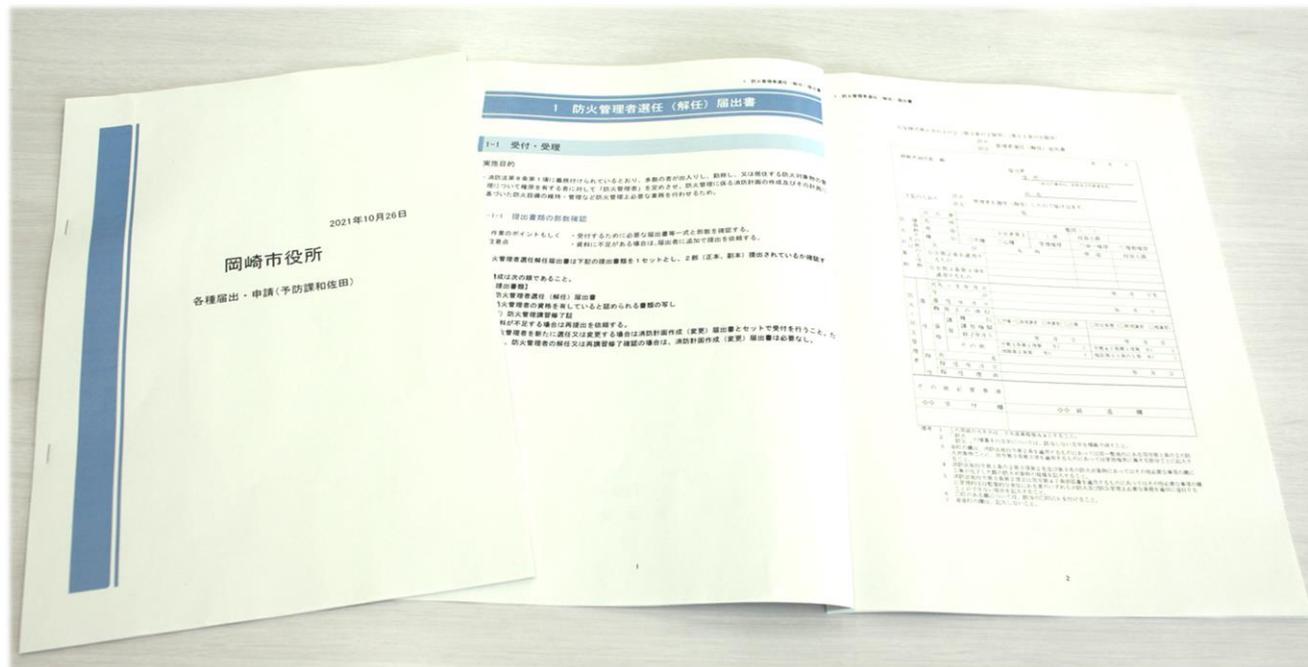
(そう思う・ややそう思う・どちらとも言えない・あまりそう思わない・そう思わない) の5段階評価

株式会社シイエム・シイ担当者による考察

- マニュアルの活用として、統一された基準や手順を設定することで、教育の際に同じ指標で指導ができるようになる点が評価できる。
- トライアルに協力した職員からマニュアルに対する多くの改善案が挙がった。意見をもとに継続的な改善をすることで、統一した指導や受付精度を保つことができるマニュアルになると考えられる。

② 予防課各種届出・申請業務

届出・申請業務の未経験者にも分かりやすいよう、業務の流れを見直したマニュアルを作成しました。



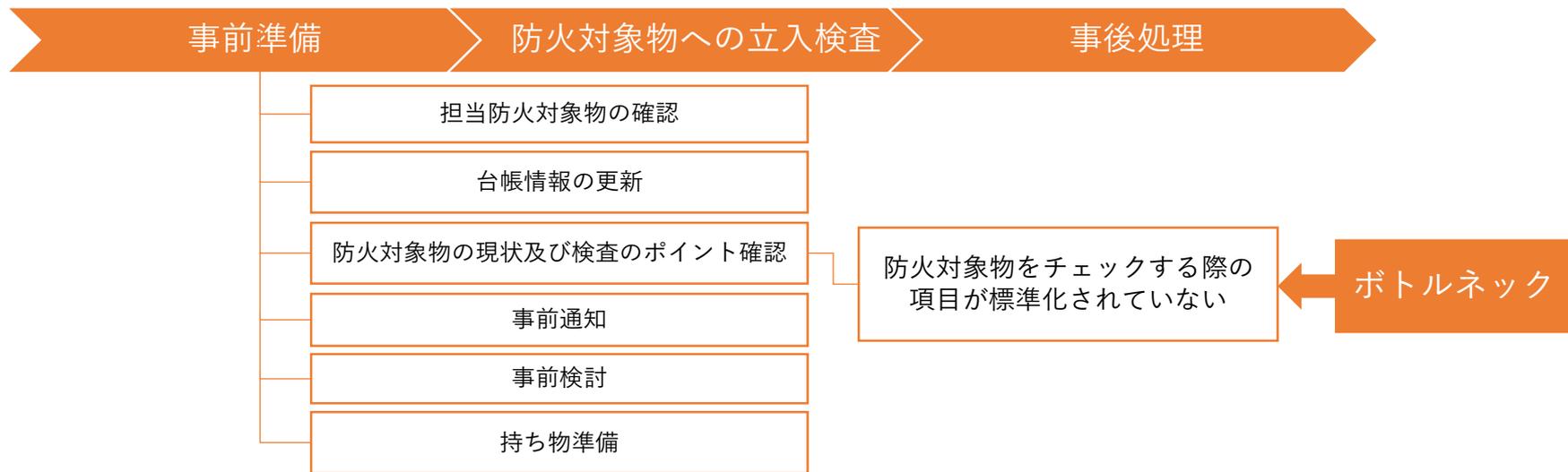
(実際に作成したマニュアル)



(マニュアルの効果検証の様子)

③ 防火対象物の立入検査業務

防火対象物の立入検査業務においては、立入検査担当職員の知識・経験のバラツキや、手順の属人化を解決するため、業務手順マニュアルの作成に取り組みました。



改善内容

- 問題
立入検査担当者によって知識の差がある。
- 発生件数
 - 1,000件/年（予防課）
 - 415件/年（中消防署）
- 改善の方向性
現場立入時に確認すべき点を、事前準備の段階で明確にする。
- 具体的な改善内容
立入検査の事前準備における業務手順マニュアルを作成する。

改善効果

- 定量評価（6項目を4段階で評価者が判定）
 - 全項目において業務品質の評価が向上
 - 属人化されていた手順についても大幅に業務品質が向上
※詳細は31ページ補足資料参照
- 定性評価（マニュアル活用についてヒアリング）
 - 「最初は何もわからなかったが、マニュアル通りに準備を進めていくうちに自然と査察に対する知識が付いてきた。」（2年目・主担当経験なし）
 - 「今まで予防業務の経験がない自分でも、流れを把握できた。」（6年目・主担当経験2件）

③ 防火対象物の立入検査業務

効果検証内容

➤ 概要

業務手順を棚卸した情報から作成したマニュアルを使用し、事前準備業務の正確性を測定。

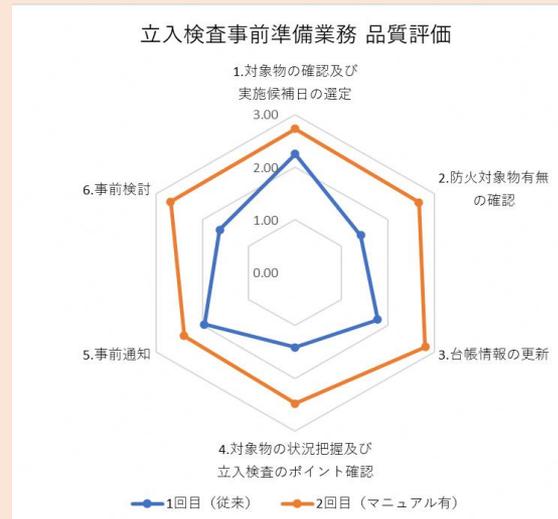
➤ 検証ステップ

1. 立入検査実施経験の少ない職員を3本署各4名(計12名)選出
2. 従来の方で事前準備を行い、評価者に準備内容を報告
3. マニュアルを使って事前準備を行い、評価者に準備内容を報告
4. 右グラフに記載の全6項目で検証ステップ2、3の内容を4段階※評価
5. 事前準備を担当した職員に対し、マニュアル活用に関するアンケートを実施

※(実施できるor十分理解している、それなりに理解している、多少は意識した、全く意識せず)の4段階評価

改善効果詳細

➤ 定量評価



各評価項目 (4段階)

1. 2.25 ⇒ 2.72 (+0.47)
2. 1.42 ⇒ 2.67 (+1.25)
3. 1.78 ⇒ 2.81 (+1.03)
4. 1.41 ⇒ 2.48 (+1.07)
5. 1.96 ⇒ 2.39 (+0.43)
6. 1.63 ⇒ 2.69 (+1.06)

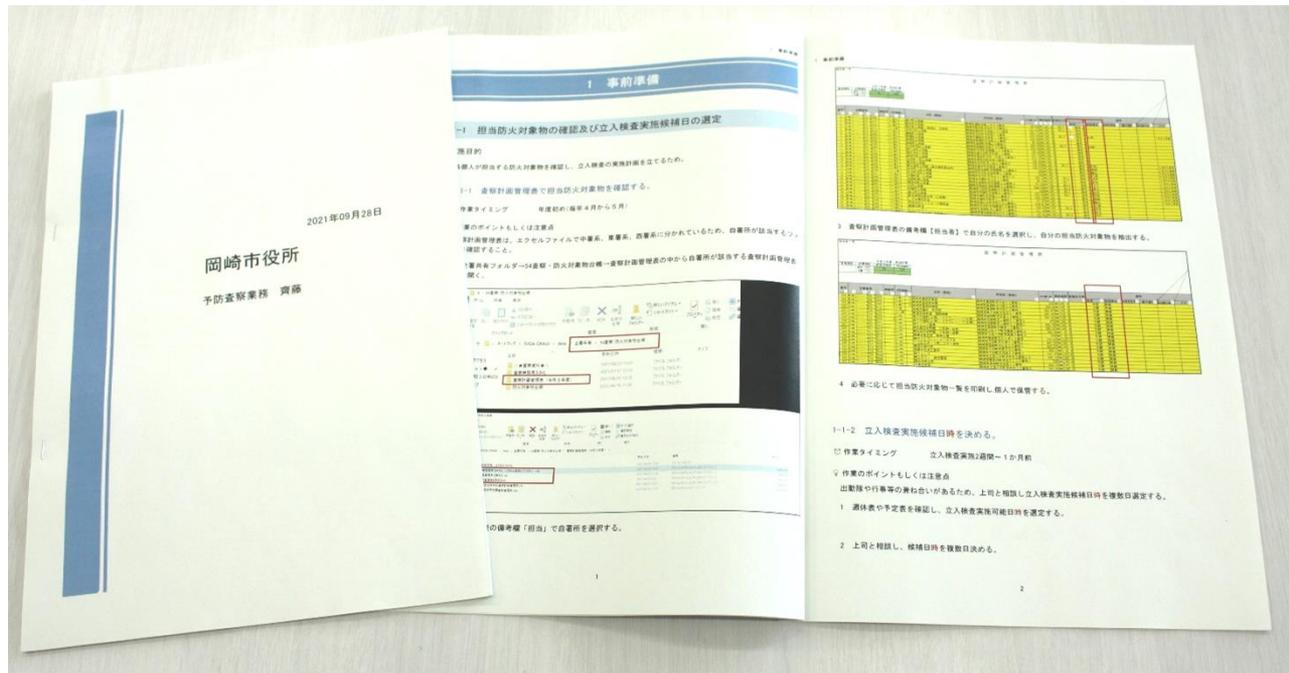
- 全項目において、マニュアルを使用した場合の方が事前準備業務の品質評価が向上した。
- 属人化が課題であった、“4.対象物の状況把握及び立入検査のポイント確認”においても評価が大幅に上がっている。

株式会社シイエム・シイ担当者による考察

- マニュアルによって、現場で実行すべき内容を事前により深く理解することにつながった。今後、現場で行う立入検査自体の品質向上が見込まれる。
- 対象物の使用用途ごとに立入検査のポイントを整理することで、防火対象物の情報確認・検討作業がさらに効率化されると考えられる。

③ 防火対象物の立入検査業務

立入検査担当職員の知識・経験のバラツキや、手順の属人化を解決するため、業務手順マニュアルを作成しました。



(実際に作成したマニュアル)



(マニュアル作成の様子)

④ 消防水利関係業務

消防水利関係業務においては、属人化の課題を解決するため、業務フローチャートの作成に取り組みました。

基本情報の確認

開発情報の確認

窓口業務対応後

記入内容確認

ヒアリング

設置消防水利に関する回答

業務が属人化している
→専任担当者の負荷が大きい

ボトルネック

改善内容

- 問題
 - 水利の業者相談業務が属人化しており、専任担当者の業務負荷が大きい。
 - 業者からの問い合わせに対して、その場で判断・回答可能な担当者が現状2名のみのため、業者の待ち時間が長くなってしまふ。
- 発生量

年間400件程度の業者相談が発生している。
- 改善の方向性

窓口対応者（専任担当者以外の消防課職員）の判断・対応領域を拡充し専任担当者の負荷を軽減する。
- 具体的な改善内容

これまで、専任担当者にて全て対応していた開発面積【「1,000㎡以上～3000㎡未満」の場合】も含め、窓口対応者で判断できるよう、水利業務の業務フローチャートを作成する。

改善効果

- 定量
 - 受付件数11件中、
窓口対応者で完結できた案件 10件
※通常は4～5件程度未処理案件（窓口対応者から専任担当者へ引き継ぐ案件）が発生
 - 消防水利必要エリア確認シートによる確認作業時間
1件当たり3分程度軽減
※年間400件×3分＝20時間削減
 - 窓口対応者から専任担当者への引継ぎ時間
約15分軽減
※消防水利必要エリア確認シートの確認時間・口頭での情報共有・業者への確認電話等を含む
- 定性結果
 - 水利担当者以外の業務対応が可能となった。
 - 窓口完結件数が増え、業者待ち時間が最小化。
 - 消防水利必要エリア確認シートで業務効率が向上した。

④ 消防水利関係業務

効果検証内容

➤ 概要

業務棚卸の結果をベースに①業務フローチャート及び②消防水利必要エリア確認シートを作成。水利担当者以外の職員でも水利相談の回答が可能か、また回答時間の短縮ができるかを検証。

➤ 検証ステップ

1. 課内の他担当者へ、業務フローチャートと消防水利必要エリア確認シートを共有（業務説明はなし）
2. 窓口が開発業者が来訪したら、在席中の担当で業務フローチャートに沿って水利相談対応・回答を実施
3. 対応結果（時間・件数）を測定
4. 対応した各担当者へアンケートを実施

改善効果

➤ 定量

	トライアル前	トライアル後
窓口完結案件	全体の40%程度引継ぎ発生	11件中10件
業者待ち時間	4~5件分×半日	1件分×半日
業務削減時間	◎業務量 1件当たり10~15分程度の対応 ◎引継ぎ時間の削減 全体の40%程度で引継ぎ発生 1件当たり約3分	◎業務量 1件当たり3分程度軽減 ◎引継ぎ時間の削減 引継ぎ発生した案件 ×3分程度削減

【想定削減時間】

年間400件×3分+年間400件×40%×3分=年間28時間削減

➤ 定性（コメント）

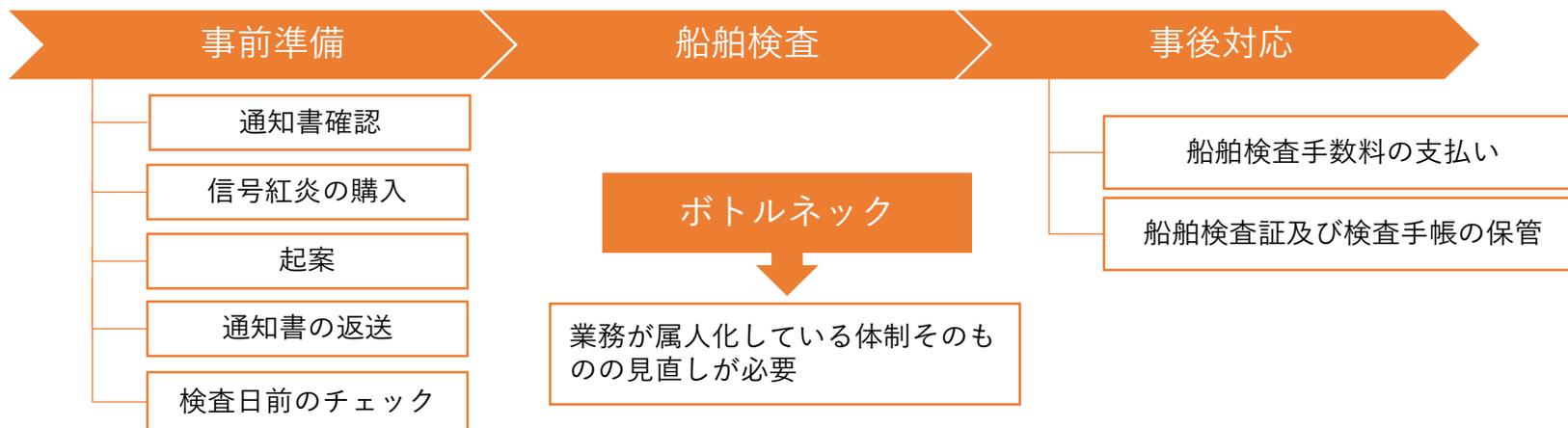
- 業務を可視化し窓口対応者で完結できる仕組みにすることで、水利担当者への引継ぎ時間／業者の待ち時間ともに削減できた。
- 業務をフローチャート化することでオペレーションが明確となり、水利担当者以外でもスムーズに窓口対応をすることができた。

株式会社シイエム・シイ担当者による考察

- 業務可視化を行ったことで業務シェアによる市民サービス向上、業務精度の向上、業務時間削減が実現した。
※業務フローチャートと消防水利必要エリア確認シートは、トライアル期間で抽出された改善点を解消し、継続利用をしていただく
- 業務可視化によって担当者以外でも窓口対応をスムーズに実行できることが立証された。事務作業を可視化し、業務【自動化】【フロー見直しと集約】の検討を継続することで、さらに消防職員の高度業務時間の拡大が実現できると考える。

⑤ 消防課整備係業務（小船舶業務）

消防課整備係業務（小船舶業務）においては、スムーズな業務の引継ぎを目的として、マニュアル整備に取り組みました。



改善内容

- 問題
 - 小船舶検査業務が整備係で属人化している。
 - 消防署管轄の業務を整備係で対応している。
- 発生時期・頻度
 - 4月に業者依頼、6月に検査実施
 - 3年に1回発生
- 改善の方向性
 - 本来注力すべき整備系の業務に時間を捻出できるよう、また、業務を集約しスリム化するために業務引継ぎを実施
 - スムーズな引継ぎを実現するため、業務フローを可視化
- 具体的な改善内容
 - 業務フローの可視化を目的として、マニュアルを整備



改善効果

- 定量
 - 引継ぎ期間：1カ月～2カ月分 削減
 - ※ 実際の業務時間で、**1週間～2週間分の削減**
- 定性
 - 予備知識ゼロでも、マニュアルを確認しただけで経験者と同様の業務品質で対応することができた。
 - 引継ぎ先の担当者から業務に対する追加意見もあり、業務改善に向けて意識高く実施することができた。
 - マニュアルで先の手順まで把握できることから不安も無く、初回からスムーズに対応することができた。
 - 今後は、効果検証で集約した意見を参考に手順の見直しを行い、更なる品質向上・抜け漏れ防止を目指していきたい。

⑤ 消防課整備係業務（小船舶業務）

効果検証内容

➤ 概要

業務手順の棚卸情報から作成したマニュアルを活用し、業務引継ぎ時間（定量）や業務理解・意識等（定性）を計測

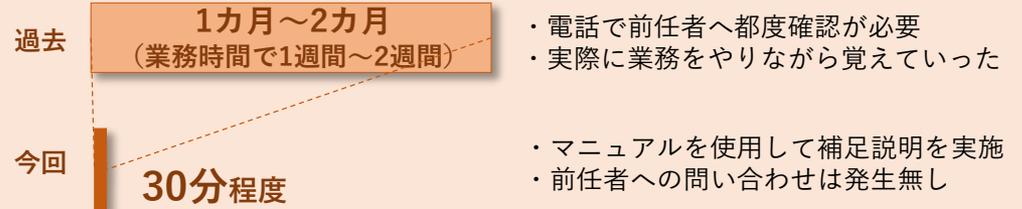
➤ 検証ステップ

1. 本業務引継ぎ先の西署担当者へマニュアルデータを共有（この時点で補足説明や引継ぎ対応は発生無し）
2. デモ環境で、小船舶業務を実施（小船舶業務発生時期が過ぎているためデモ環境にて実施）
3. 引継ぎ時間を計測
4. 検証を通して、業務意識・品質・理解度・マニュアルの使いやすさ等に関するアンケートを実施

改善効果

➤ 定量

- ・引継ぎ期間、問い合わせ時間



➤ 定性

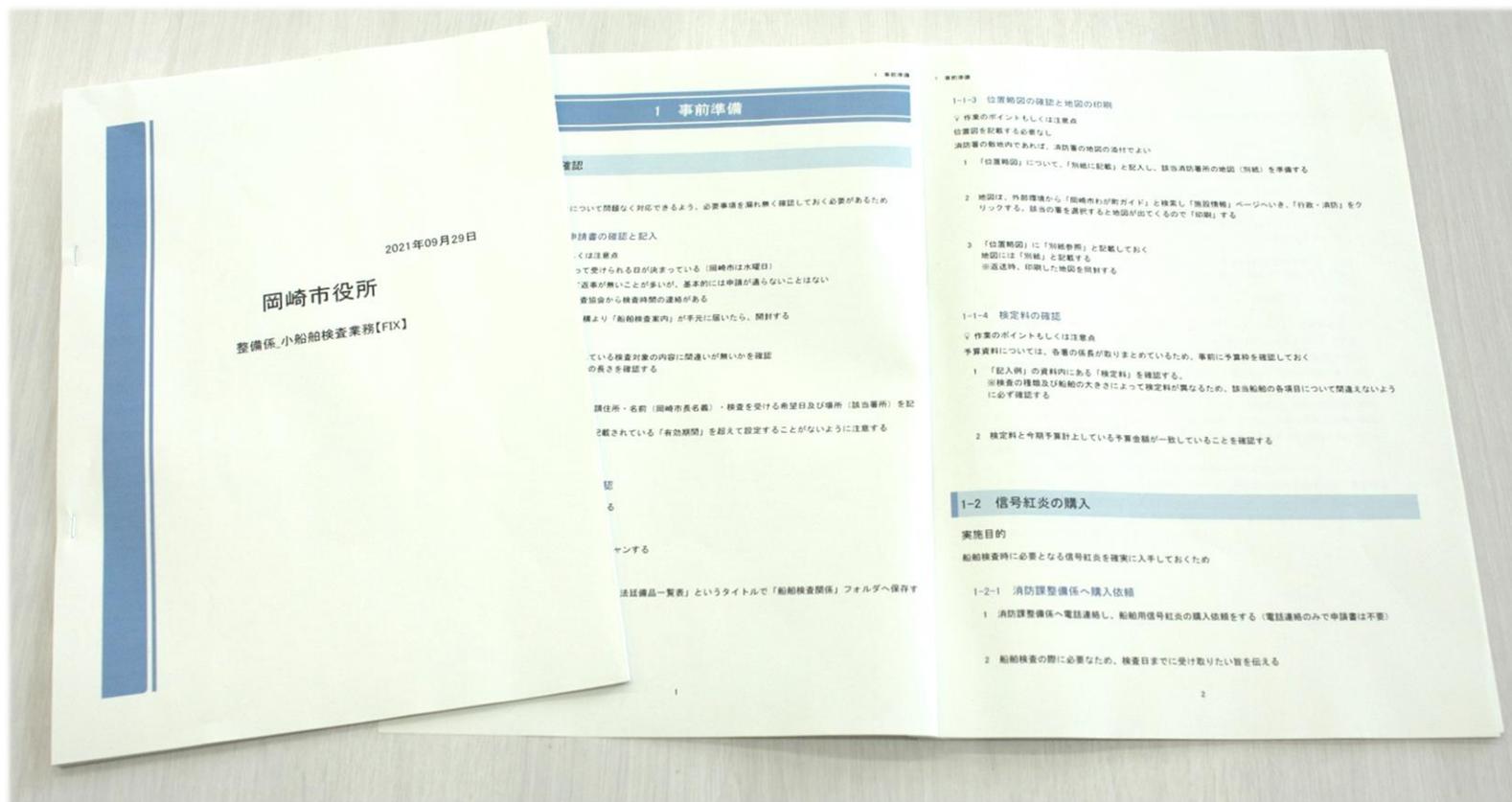
- ・予備知識ゼロでも、マニュアルを確認しただけで経験者と同様の業務品質で対応することができた。
→ 業務内容をしっかりと理解して対応することができた。
- ・引継ぎ先の担当者から業務に対する追加ご意見もあり、業務改善に向けて意識高く実施することができた。
- ・マニュアルで先の手順まで把握できることから不安も無く、初回からスムーズに対応することができた。
- ・今後は、効果検証で集約した意見を参考に手順の見直しを行い更なる品質向上・抜け漏れ防止を目指していきたい。

株式会社シイエム・シイ担当者による考察

- 業務を棚卸しすることで、不要な作業を見直すことができた。
- マニュアルによる業務手順可視化によって、以前は発生していた業務を理解するためのOJT時間や前任者への問い合わせ時間が消滅した。早期に業務引継ぎも完了し、時間削減と業務品質向上のどちらにも貢献できたものとする。
- マニュアルで業務を可視化・共有したことで、品質向上・抜け漏れ防止を目的とした手順の見直し意見も出た。マニュアルを通じて業務改善を継続的に実施していけるのではないかと。

⑤ 消防課整備係業務（小船舶業務）

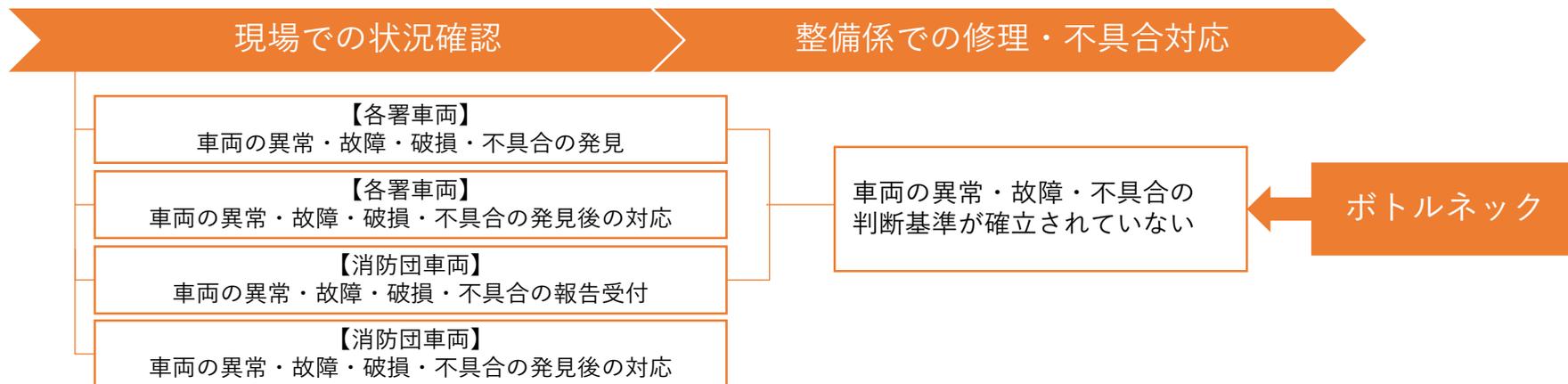
小船舶業務をスムーズに引継ぎするために業務手順をマニュアル化し、署所の担当者と共有しました。



(実際に作成したマニュアル)

⑥ 消防課整備係業務（修理伝票申請業務）

消防課整備係業務（修理伝票申請業務）においては、事務業務の負荷軽減を目的として、業務フローの見直しとマニュアル整備に取り組みました。



改善内容

- 問題
 - 車両の修理申請における現場での判断や対応フローが曖昧であり、報告・申請の必要がないムダなやり取りが発生している。
- 発生件数
 - 月平均50件程度 ※平均値
- 改善の方向性
 - 各署や消防団の修理申請時の判断や対応フローを明確にすることで、後工程での事務処理対応の負荷を軽減する。
- 具体的な改善内容
 - 各署・消防団での修正申請時の判断を明確にするため、マニュアルを整備する。

改善効果

- 定量
 - 全体の申請数、**70~76%減少**
 - 不要な申請数、**80%減少**
 - 年間の対応時間、**45時間減少見込み**
 - 以前は発生していた電球交換や法定点検等に関する問い合わせ件数、**0件**
- 定性
 - マニュアル化することで、業務の優先順位が付けやすくなった。
 - 今後は棚卸情報を基にフローチャート形式することで、より感覚的に、判断・実行しやすいよう改善していきたい。
 - 今回の活動を継続させるとともに、現場レベルでの車両のメンテナンス手順も可視化することで、整備・メンテナンス分野における業務スリム化・効率化を継続していきたい。

⑥ 消防課整備係業務（修理伝票申請業務）

効果検証内容

➤ 概要

業務手順の棚卸情報から作成したマニュアルを活用し、修理伝票数の削減（定量）や業務理解・意識等（定性）を計測

➤ 検証ステップ

1. 本業務担当各署へマニュアルデータを共有（この時点で補足説明や引継ぎ対応は発生無し）
2. 修理申請内容の判断指標が記載されているマニュアルを活用し、これまでと同様に修理伝票申請業務を実施
3. 不要な修理申請数の削減件数を計測
4. 検証を通して、業務意識・品質・理解度・マニュアル使いやすさ等に関するアンケートを実施

改善効果

➤ 定量

	トライアル前		トライアル後
全体申請件数	20件～25件（半月分）	70%～76%減	6件
不要申請件数	約30件（半月分）	約80%減	6件
		※ 法定点検申請が無くなったことが大きい	
対応時間	年間149時間	70%減	年間104時間

【想定削減時間】

（年間596件×30%）×15分/件 = 年間45時間削減

※ 以前は発生していた電球交換や法定点検等に関する問い合わせ件数、0件

➤ 定性

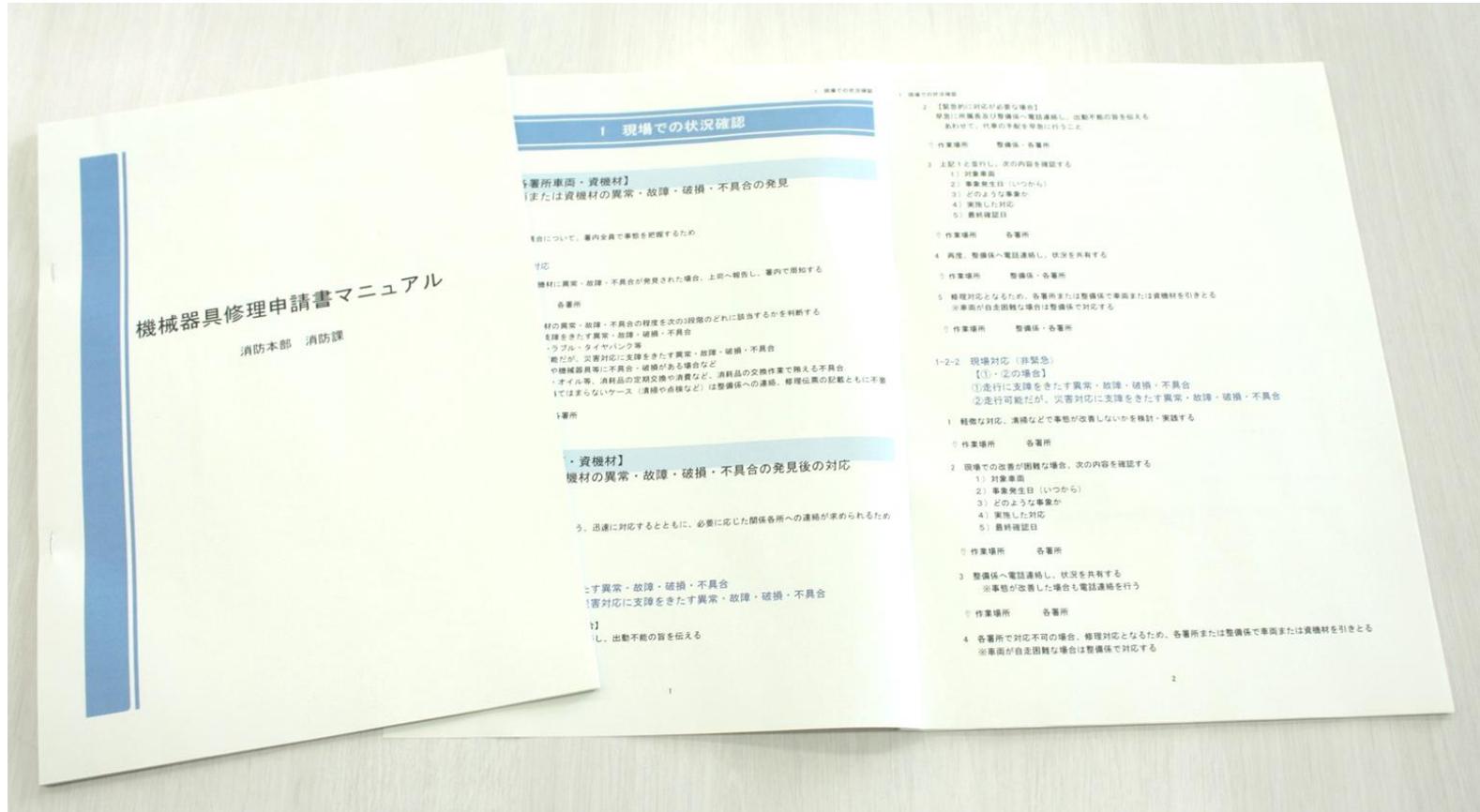
- マニュアル化することで、業務の優先順位が付けやすくなった。
- 今後は棚卸情報を基にフローチャート形式することで、より感覚的に、判断・実行しやすいよう改善していきたい。
- 今回の活動を継続させるとともに、現場レベルでの車両のメンテナンス手順も可視化することで、整備・メンテナンス分野における業務スリム化・効率化を検討していきたい。

株式会社シイエム・シイ担当者による考察

- マニュアルの各署共有により、不要申請・問合せが削減する効果は見込めたが、まだ一部の不要対応が発生している。
 - フローチャート形式にすることで、より判断・実行しやすくなるのではないか。
 - マニュアルを用いた啓発活動・継続的な周知によって更なる効果が見込まれるのではないか。
- 伝票処理業務は他業務でも課題に上がっているため、消防本部（又は署内）全体の伝票処理業務でまとめて改善効果を見込んだ施策を実行できると効果が大きいと考える。
- 伝票処理業務の前後にあるメンテナンス・車両チェックまでの手順を一本化することで更なる改善効果が見込まれる可能性があるため、引き続き改善の検討をしていくと良いと考える。

⑥ 消防課整備係業務（修理伝票申請業務）

修理伝票の申請業務の標準化のために業務手順をマニュアル化し、各署と共有しました。



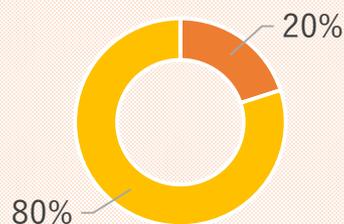
(実際に作成したマニュアル)

プロジェクトまとめ

✓ 職員アンケート結果

各業務において創出した定量効果・定性効果は前述のとおりですが、各業務の実務担当者へアンケートを取った結果、本プロジェクトに取り組んだことにより、以下の二次的効果も創出できたことが分かりました。

自分自身の改善意識は向上しましたか？

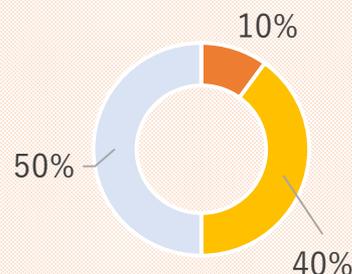


個人の改善意識向上率は100%

本プロジェクトを通じて、自分自身の業務改善意識が向上した職員は100%でした。

- 大いに向上した
- 向上した
- どちらとも言えない
- 向上しなかった

職場の改善意識は向上しましたか？

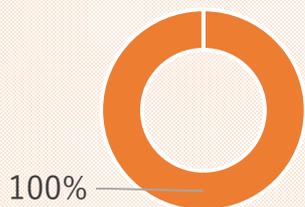


職場の改善意識向上率は50%

短期間のプロジェクトのため個人の改善意識向上の結果より値は低いですが、50%の職員が自分の職場全体の改善意識が向上したと回答しました。

- 大いに向上した
- 向上した
- どちらとも言えない
- 向上しなかった

今後も継続して業務改善に取り組みたいですか？



業務改善継続の意欲は100%

本プロジェクト終了後も業務改善に継続して取り組みたいという意欲のある職員は100%でした。

- はい
- どちらとも言えない
- いいえ

その他自由意見

- 業務棚卸をしたことにより、一つ一つの作業の意味と手順を客観的に見つめなおすことができた。
- 業務改善に対する難しそうというイメージが払拭されたと感じる。
- このようなプロジェクトがなければ、時間をとって自分たちの業務内容を見直すことはなかったと思うので、とてもいい機会であった。
- 「消防職員でなければできない業務」と「そうでない業務」が明確になったと感じた。

INTERVIEW

業務改善プロジェクトに取り組んだ感想を教えてください。

私は予防課で所管する各種届出・申請業務の業務改善に取り組みました。本プロジェクトは、普段から問題に感じていることを洗い出し、属人化している業務の標準化を行うとても良い機会となりました。また、業務に適したツールを活用すれば、今後の業務改善においてもより効率化を目指せるヒントを与えてもらえたと感じます。

半年間という短い期間の中で、業務量・業務意識調査や業務標準化セミナーなど様々な取組を行ったため、実際の業務改善に取り組む時間が足りなかったな、とも思いますが、株式会社シイエム・シイの皆さんと一緒に業務改善に取り組むことができたのは、とても貴重な経験となりました。

今後は、今回のプロジェクトで得た経験を活かして、引き続き職場における業務改善を推進していきたいと思います。また、スマートグラスや電子マニュアルなど、デジタル技術を活用した業務改善にもチャレンジしてみたいですね。



岡崎市消防本部予防課
予防係 主査 和佐田 瞬



岡崎市消防本部消防課
整備係 消防副士長 石黒 宥登

私は消防課整備係で所管する業務のうち、小船舶業務と修理伝票申請業務の業務改善に取り組みました。本プロジェクトを通じて、業務工程そのものの見直しと、業務マニュアルの整備を行うことができ、業務効率化と業務可視化の両方の改善効果を生み出すことができました。

このプロジェクトに参加する前は、業務改善と聞くと難しそう、大変そうという印象を持っていました。しかし、業務を棚卸して、問題のある部分を発見して、その解決策を考える、という手順をひとつひとつ踏むことにより、意外とスムーズに業務改善を行うことができ、自分自身のそのような印象を払拭することができました。

今後は、業務によってはマニュアル化だけではなく、フローチャート形式等の流れに沿った対応方法の記載が必要だと感じた部分があるので、今回のプロジェクトでは取り組むことができなかった、小型動力ポンプ整備業務に関するフローチャートの作成にも取り組んでみようと思っています。

「スマートでスリムな行政運営」へ向けた確かな第一歩を踏み出すことができた

報告書の冒頭にあるとおり、岡崎市では行財政改革大綱に基づき「スマートでスリムな行政運営の確立」を目指しているわけですが、ともすればデジタルツール等の「手段」に目が行きがちで、「スマートでスリム」を阻害している要因は何か？という議論が不足しているように感じていました。

本プロジェクトでは、株式会社シイエム・シイの皆さんの御支援をいただきながら、まずはじめに業務棚卸と業務手順の可視化という地道なプロセスをしっかりと踏んだことにより、各業務のボトルネックが発見され、それを解決するための最適な手法を選択することができたと感じています。

業務改善に取り組むことができたのは、消防本部の数ある業務の中の一部に過ぎませんが、消防長はじめ管理職の協力と、実務担当者の積極的な取組により、消防職員の事務負担軽減へ向けた確かな第一歩を踏み出すことができたと感じています。

今後は、本プロジェクトで得たノウハウを庁内へ横展開させ、職員一丸となって「スマートでスリムな行政運営の確立」を実現させたいと考えています。



岡崎市財務部行政経営課
行政改革係 係長 近藤 淳

市民の豊かな暮らしづくりへの貢献と自治体業務のものさし・改善を目指す



株式会社シイエム・シイ 経営企画部の皆さん

市民サービスの向上や、政府主導の業務標準化が進む中、自治体の「業務改善・働き方改革」は急務となってきています。ただ、自治体の業務標準化といっても、自治体ごとに地域環境、使用するシステム、組織体制、職員数等の外的・内的状況が異なる中で、業務における「ものさし（基準）」が無いことも一つの課題として挙げられています。

今回の消防業務を対象とした業務改善プロジェクトにおいては、業務の可視化を行っただけでなく、「引継ぎ時間1~2カ月分削減」といった具体的な改善効果が見込めたり、「業務が可視化され業務分担ができるようになった」「引き続き業務改善を続けていく予定」といったありがたいお言葉も数多く頂戴いたしました。

今後は、今回可視化した消防業務の手順と改善ノウハウを活かし、他自治体と比較することで業務の「ものさし」を策定、さらなる業務改善の質向上と市民サービスの向上に貢献していきたいと考えております。

CONTACT US

岡崎市

財務部行政経営課

〒444-8601 岡崎市十王町二丁目9番地

Tel : 0564-23-6031

E-mail : gyosei@city.okazaki.lg.jp

URL : <https://www.city.okazaki.lg.jp/>

株式会社シイエム・シイ

経営企画部KAIZEN FARM事業推進室

〒460-0021 名古屋市中区平和一丁目1番19号

Tel : 052-322-3386

E-mail : kazuki-kondo@cmc.co.jp

URL : <http://www.cmc.jp/>