

|       |                    |
|-------|--------------------|
| 発表No. | テーマ                |
| 202   | カウンター業務における対応件数の削減 |

|                             |                  |
|-----------------------------|------------------|
| 会社・事業所名 (フリガナ)              | 発表者名 (フリガナ)      |
| セイレイハママツビョウイン<br>聖隷浜松病院 総務課 | ナカムラ ハルカ<br>中村 遥 |



## 発表のセールスポイント

総務課での対応事例を把握し、改善策を講じることによってカウンター対応件数削減につながった活動をご報告いたします。

### テーマ

## カウンター業務における対応件数の削減

聖隷浜松病院 総務課  
サークル名：カウンター業務改善委員会  
発表者：中村 遥  
アシスタント：高橋 知里

### 事業紹介

1930年5月創立  
静岡県浜松市を本拠地  
1都7県で208施設・520事業を展開  
(2025年8月時点)

医療：病院・診療所など  
福祉：特別養護老人ホーム、有料老人ホーム、認定老健施設、保養施設など  
保健：健康増進・健康診断、人間ドック・検診予約など  
介護サービス：老人保健施設・通信事業、在宅訪問事業など

●常勤職員数：16,458人  
非常勤雇用含む (2025年8月時点)

### 施設紹介①

聖隷浜松病院

- JCI認証取得
- 日本医療機能評価機構認定病院

1日平均入院患者数 673人  
1日平均外来患者数 1,626人

【病院理念】  
私たちは、利用して下さる方ひとりひとりのために最善を尽くすことに誇りをもち

開設：1962年3月  
院長：岡 俊明  
病床数：750床 常勤職員数：2,230人 (2025年8月)  
救命救急センター/地域医療支援病院/地域がん診療連携拠点病院/総合周産期母子医療センター等

### 施設紹介②

JCI認証の取得

JCI (Joint Commission International)  
国際的医療機能評価機関の認証  
「医療の質」を追求する第三者評価

2012年11月17日付けで日本国内では5番目  
関東地区以外では初めての認証取得  
現在世界約1000施設、国内で25施設が認証 (2025年3月現在)  
3年に1回更新、静岡県内では当院のみ  
2024年11月に5回目の更新

当院は、JCIや日本医療機能評価の基準に沿い、質改善を行い、地域の皆様に安全・安心な医療の提供を行っています

| QCサークル紹介          | サークル名   | カウンター業務改善委員会 |                |
|-------------------|---------|--------------|----------------|
| 本部登録番号            | 1182-16 | サークル結成時期     | 2024年 7月       |
| 構成人員              | 3名      | 月あたり会合回数     | 1回             |
| 平均年齢              | 29.6歳   | 1回あたり会合時間    | 1時間            |
| 最高年齢              | 34歳     | 会合は          | 就業時間内・就業時間外・両方 |
| 最低年齢              | 27歳     | テーマ暦・社外発表    | 1件目・1回目        |
| (所属部署) 聖隷浜松病院 総務課 |         |              |                |

**職場紹介** 4/42

総務課は組織全体に関わる事務を扱うなんでも屋



13名 QCメンバー  
人事係 1名  
労務係 1名  
庶務係 1名

**【業務内容】**  
 ・職員の採用・異動に関する事務（人事係）  
 ・職員の給与・賞与計算・退職・休復職に関する事務（労務係）  
 ・官公署・諸団体・地域社会への申請届出・関係官庁への報告（庶務係）

**サークル紹介** 5/42

サークル名：カウンター業務改善委員会

【結成時期】2024年7月  
 【構成人数】3名 【平均年齢】29歳  
 【サークルの特徴】立ち上げて間もないサークルでQC知識は乏しいが、フレッシュで活気のあるサークル



レベル把握表

ある明るく働きがよい職場へY軸の

サークルの能力（X軸）

**QCの知識と改善能力を向上して成長したい**

**01 テーマ選定① 上位方針** 6/42

事業回目標：人生と両立できる働きがある仕事を推進する

- 労働効率を高めた運用の推進

病院目標：働き方改革

- 職場での対策・検討を設ける 業務改善の推進

職場目標：業務改善立案

- ムダ・ムラ・ムリの視点で業務改善実施

↓

**サークルで困っている業務について改善しよう**

**01 テーマ選定② グループ内検討** 7/42

～総務課で困っていることについてグループメンバーで検討～

- 紙での管理や確認が多いため破棄する機密文書が多い
- カウンター業務における対応件数が多い
- 各係業務が課全体へ共有できておらず、担当者外では対応が満足にできない
- 会議室の管理方法、利用方法に対する問い合わせ回数、対応回数が多い
- 勤怠システムが複雑でどのような仕組みがあるのが把握できず最大限に利用できていない
- パート・アルバイトの契約内容が個々で違っており、管理が大変



**01 テーマ選定③ 問題点の絞り込み** 8/42

1つの項目に対して異なる点数（1～3点）で評価  
 サークルメンバー3人の点数を合計して算出

表1：共通業務についての重要度マトリックス表

| 問題点                                      | 効果 | 緊急性 | 困り具合 | 上位方針 | 共通性 | 実現性 | 努力度 | 総合得点 |
|------------------------------------------|----|-----|------|------|-----|-----|-----|------|
| 紙での管理や確認が多いため破棄する機密文書が多い                 | 4  | 4   | 5    | 8    | 5   | 5   | 6   | 37   |
| カウンター業務における対応件数が多い                       | 9  | 6   | 8    | 7    | 7   | 6   | 8   | 51   |
| 各係業務が課全体へ共有できておらず担当者外だと対応が満足にできない        | 5  | 6   | 7    | 6    | 6   | 4   | 7   | 41   |
| 会議室の管理方法、利用方法に対する問い合わせ回数・対応回数が多い         | 7  | 5   | 6    | 7    | 6   | 5   | 5   | 41   |
| 勤怠システムが複雑でどのような仕組みがあるのが把握できず最大限に利用できていない | 6  | 4   | 4    | 6    | 4   | 2   | 3   | 29   |
| パート・アルバイトの契約内容が個々で違っており管理が大変             | 4  | 3   | 4    | 6    | 2   | 2   | 3   | 24   |

**カウンター業務における対応件数を減らす取り組みをしていく**

**01 テーマ選定④ 取り組み必要性** 9/42

カウンター業務とは：総務課事務所に来訪した職員の手続きや問い合わせに対応する業務

カウンター業務を優先すると他の業務が煩雑になってしまう

問い合わせ件数が多い内容を改善できれば職員負担が軽減される？

カウンター業務で他の仕事が中断され時間外勤務が増えてしまう

基本的なことだからみんな知っているようなものにな？



**01 テーマ選定⑤ 取り組み必要性** 10/42

総務課で対応件数が多い事例 = 職員の皆さんが困っていること

↓ 改善策実施 ↓

総務課の業務負荷軽減となる = 職員の皆さんの負担が軽減される

総務課としても職員の皆さんにもwin-win

**01 テーマ選定⑥ テーマ決定** 11/42

職場目標 業務改善立案 ムダ・ムラ・ムリの排除

↓

総務課での対応件数の多さはイコール職員の皆さんが困っている事

↓

対応件数が削減できれば総務課としても改善となり、職員の皆さんの負担も軽減される

↓

**テーマ：カウンター業務における対応件数の削減**

**02 現状把握① 現状把握前検討** 12/42

### 総務課の対応の現状は？

- ✓ カウンター対応の内容は？
- ✓ 対応している件数って？
- ✓ 対応にどれくらい時間がかかっている？

実際に現状把握をしました！

**02 現状把握② カウンター対応の内容は？** 13/42

### 総務課カウンターでよく対応する内容は？

職員さんと一緒に行うWEB申請 / 一緒に画面を見ながら説明する必要がある

WEB申請 (CWS) の問い合わせ 9 (37.5%)

- 人事給与システムCWS
  - 住所変更
  - 結婚
  - 出産
  - 扶養
  - 年末調整
- ペネフィット・ステーション
  - 福利厚生
  - 医療見舞金
  - 指定病院での医療費・お薬代等の補助

人事給与システムCWS、医療見舞金の2つのWEB申請システムが約67%を占める

**02 現状把握③ WEB申請問い合わせで対応している項目・件数・時間は？** 14/42

調査項目チェック票

| 項目           | 対応 | 対応時間 |
|--------------|----|------|
| ログイン方法の問い合わせ | ○  | 15分  |
| 操作方法的問い合わせ   | ○  | 10分  |
| 申請内容の問い合わせ   | ○  | 10分  |

調査方法: 実際に総務課員がカウンターで対応する際、チェック票を用いてカウントしてもらう。

調査内容: 対応した項目、対応時間、対応件数

調査期間: 約2週間 (8月14日(水) ~ 8月28日(水))

**02 現状把握④ 現状調査結果** 15/42

### 問い合わせへの対応件数

調査期間: 8/14~8/28

| 項目              | 件数 |
|-----------------|----|
| ログイン方法に関する問い合わせ | 18 |
| その他             | 9  |

66.7% 占める

### 問い合わせへの対応時間

調査期間: 8/14~8/28

| 項目              | 時間(分) |
|-----------------|-------|
| ログイン方法に関する問い合わせ | 46.5  |
| その他             | 7.5   |

59.6% 占める

総時間 = 78分

対応件数、対応時間共に60%以上がログイン方法に関する問い合わせであった

**02 現状把握⑤ ログイン方法の説明と問い合わせ内容** 16/42

Step1: WEB申請システムへのアクセス = ログイン画面への4つの入り口

- 聖隷福祉事業団ホームページ
- 聖隷福祉事業団公式アプリSEIREI
- 聖隷浜松病院 院内ネットワーク
- ペネフィット・ステーション ホームページ・アプリ

Step2: ログイン方法

- 人事給与システムCWS: ユーザーID: 職員番号, パスワード
- 医療見舞金: ログインID: メールアドレス, パスワード

**02 現状把握⑤ ログイン方法の説明と問い合わせ内容** 17/42

Step1: WEB申請システムへのアクセス = ログイン画面への4つの入り口

Step2: ログイン方法

- 人事給与システムCWS: ユーザーID: 職員番号, パスワード (パスワードを間違えてロックがかかった)
- 医療見舞金: ログインID: メールアドレス, パスワード (団体ID・認証キーがわからない)

**03 目標設定** 18/42

あるべき姿: 総務課に聞きに来なくても職員が申請できる環境

【何を】 ログイン方法に関する問い合わせ件数

【いつまでに】 2025年1月までに

【どうする】 12件以下に削減する

2024年8月: 36 (※1か月あたり)

2025年1月: 12以下

**03 目標設定 根拠** 19/42

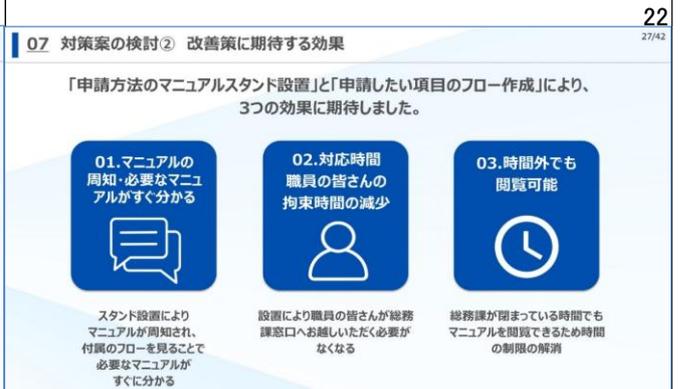
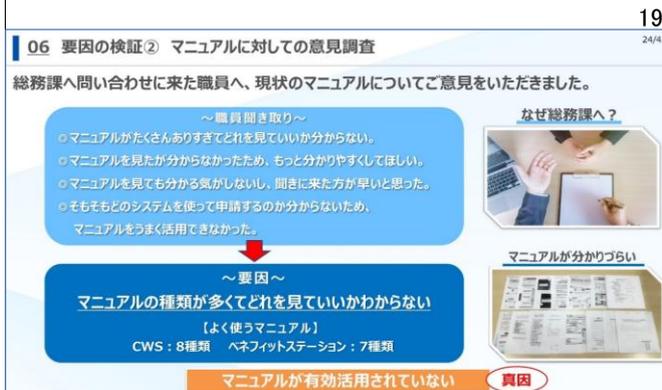
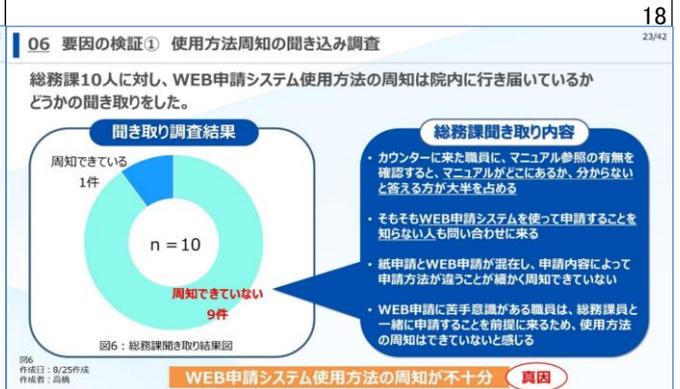
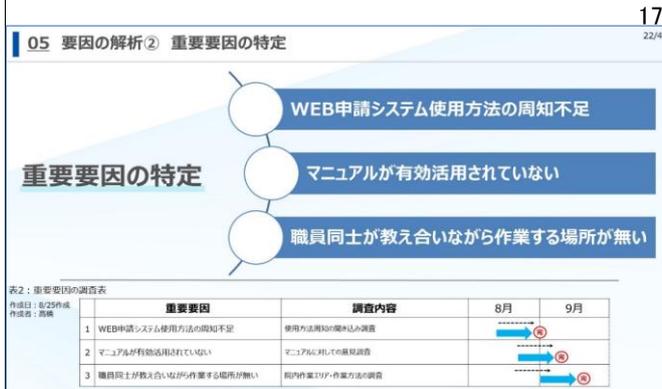
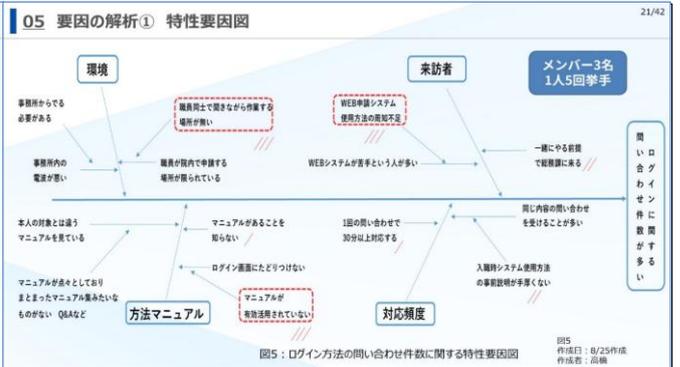
STEP1 職場目標: 総務課の年間目標「職員超勤時間 △10%」

STEP2 職場超勤時間: 総務課年間超勤時間は2400時間月換算すると約200時間

STEP3 職場割振り: 各担当へ削減率の割振りされQCサークル活動によって1月1時間の削減が認められた

STEP4 目標根拠: 1月1時間の削減を達成するためには活動終了の1月にログイン方法の対応件数を12件以下にする必要がある

目標決定: 2025年1月までにログイン方法に関する問い合わせ件数を12件以下へ削減



### 08 対策の実施① 申請方法のマニュアルスタンド設置

28/42

改善前

改善後

管理方法（紙・電子）や保管場所（総務課事務所・院内ネットワーク）がバラバラで、必要なマニュアルを見ることが難しい

時間外でも閲覧可能となり、職員皆さんの拘束時間が減少！！

- ログイン方法に関するマニュアルを集めたマニュアルスタンドを総務課事務所前に設置
- 院内ネットワークのインフォメーションにて周知

### 08 対策の実施② 申請したい項目のフロー作成

29/42

フローの作成

必要マニュアルがどれかすぐに分かるようになった！！

### 09 効果の確認① 対応件数効果確認

30/42

【目標】1月までに12件以下

【実績】1月 8件

**目標達成!**

| 月   | 対応件数 |
|-----|------|
| 8月  | 36   |
| 9月  | 38   |
| 10月 | 33   |
| 11月 | 21   |
| 12月 | 13   |
| 1月  | 8    |

図8：カウンター対応件数の推移

調査作成日：1/15作成  
作成者：高橋

### 09 効果の確認② 対応件数効果確認

31/42

有形効果 マニュアルスタンド設置後、設置前の現状調査と同様のカウント調査を実施した。

対策前 対応件数

調査期間：8/14～8/28  
n = 27

対策後 対応件数

調査期間：1/14～1/31  
78%減  
n = 10

図9、図10 作成日：1/17作成  
作成者：中村

図9：対策前ログイン方法対応件数レポート表

図10：対策後ログイン方法対応件数レポート表

**ログイン方法問い合わせ件数 18件→4件（▲14件）で78%の低減**

### 09 効果の確認③ 対応件数年間換算効果確認

32/42

有形効果

**年間換算336件削減  
削減率約78%**

職員の方が設置のマニュアルを使用していただけると、総務課へ問い合わせに来る必要が減少した。

| 期間     | 件数 (改善前) | 件数 (改善後) |
|--------|----------|----------|
| 2週間換算値 | 18       | 4        |
| 1ヶ月換算値 | 36       | 8        |
| 半年間換算値 | 216      | 432      |
| 年間換算値  | 432      | 96       |

図11 作成日：1/17作成  
作成者：中村

図11：改善実施後ログイン方法対応件数年間換算図

### 09 効果の確認④ 対応時間効果確認

33/42

有形効果

対策前 対応時間

調査期間：8/14～8/28  
総時間 = 78分

対策後 対応時間

調査期間：1/17～1/31  
73%減  
総時間 = 35分

図12、図13 作成日：1/18作成  
作成者：中村

図12：対策前ログイン方法対応時間レポート表

図13：対策後ログイン方法対応時間レポート表

**ログイン方法問い合わせ時間 46.5分→12.5分（▲34分）で73%の低減**

### 09 効果の確認⑤ 対応時間年間換算効果確認

34/42

有形効果

**年間換算13時間36分削減  
削減率約73%**

削減分数816分 → 13時間36分

| 期間     | 時間 (改善前) | 時間 (改善後) |
|--------|----------|----------|
| 2週間換算値 | 46.5     | 12.5     |
| 1ヶ月換算値 | 93       | 25       |
| 半年間換算値 | 558      | 150      |
| 年間換算値  | 1116     | 300      |

図14 作成日：1/18作成  
作成者：中村

図14：改善実施後ログイン方法時間数年間換算図

### 09 効果の確認⑥ 改善策需要確認

35/42

無形効果

マニュアルスタンドの需要確認

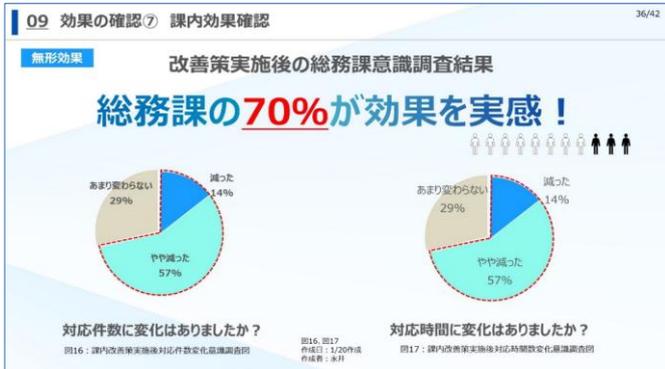
補充数のカウント  
マニュアルスタンドの需要を確認するため1週間ごとマニュアルの補充数をカウントした。週によりバツナはあるが毎週10部以上の補充を行っているため一定数の需要はあると考えられる。

累計補充数のカウント  
補充数の累計を集計することで需要の推移を算出。累計補充数が右肩上がりなため、少なくとも調査期間中の需要の推移は継続されていると考えられる。

| 週   | 補充数 | 累計補充数 |
|-----|-----|-------|
| 1週目 | 20  | 20    |
| 2週目 | 37  | 57    |
| 3週目 | 34  | 91    |
| 4週目 | 15  | 106   |
| 5週目 | 15  | 121   |
| 6週目 | 12  | 133   |
| 7週目 | 15  | 148   |

図15 作成日：1/18作成  
作成者：中村

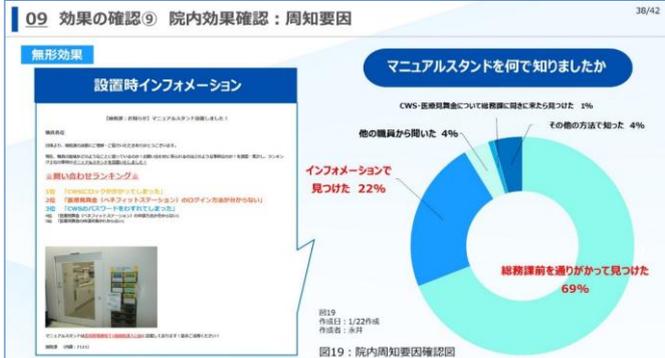
図15：マニュアルスタンドの補充数・累計補充数



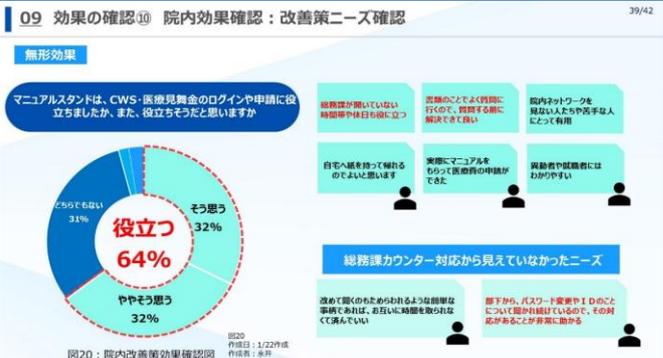
33



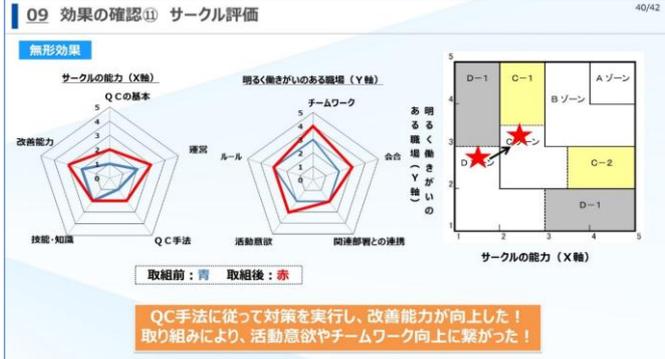
34



35



36



37

### 10 標準化と管理の定着

| なぜ    | 何を                     | 誰が                    | いつ             | どこで      | どのように                  |
|-------|------------------------|-----------------------|----------------|----------|------------------------|
| 標準化   | マニュアルスタンド運用マニュアル       | 中村                    | 1月20日          | 総務課事務所   | 作成                     |
| 管理の定着 | マニュアルスタンドに設置されているマニュアル | 管理者：高橋<br>実施者：アルバイト職員 | 毎週金曜日          | 総務課事務所入口 | 残数確認表で点検<br>規定数以下の場合補充 |
| 周知徹底  | マニュアルスタンド運用方法          | 永井                    | 2月19日          | 総務課事務所   | 総務課全員に教育               |
|       |                        | 永井                    | 異動者・新規採用者受け入れ時 | 総務課事務所   | 異動者・新規採用者へ教育           |

マニュアルスタンド設置後の管理・周知徹底を継続

38

### 11 反省と今後の取り組み

| ステップ                  | よかった点                                         | 悪かった点                             | 今後の取り組み                                      |
|-----------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------|
| テーマ選定<br>現状把握<br>目標設定 | 申請のWEB化が進む中で職員の間も、総務課職員の間で困っている事柄に関しテーマ選定ができた | テーマ選定・絞り込みで少し時間がかった               | 問題となっている事柄について現状把握することでも特徴をつかむ手法を別の問題にも活用したい |
| 要因解析                  | 多くの意見がためため充実した話し合いができた                        | 要因解析の手法を理解するのに時間を要した              | 特性要因図を用いた要因解析を別の問題にも活用したい                    |
| 対策の立案                 | 評価項目の方法を適切に検討し費用対効果の高い対策を決めることができた            | 系統図・マトリクス図を用いた検討する手法を理解するのに時間を要した | 系統図・マトリクス図を用いた要因解析を別の問題にも活用したい               |
| 対策の実施<br>効果の確認        | 期待した効果に加えてカウンター対応から見えていなかったニーズにも応えることができた     | 改善策は紙ベースとなるため経費がかかった              | 職員の間へ周知するツールとしてマニュアルスタンドを今後活用したい             |
| 標準化と<br>管理の定着         | 今回の活動により複数あったマニュアルを標準化できた                     | マニュアルの印刷・補充には多少のマンパワーが必要となった      | マニュアルスタンドと同様の情報が得られる電子媒体のマニュアルの周知方法を検討したい    |

39

## ご清聴ありがとうございました

～理念～

私たちは利用して下さる方ひとりひとりのために最善を尽くすことに誇りをもち

社会福祉法人 聖隷福祉事業団  
総合病院 聖隷浜松病院

40