

不慣れな業務の効率化手法の検討  
 -罹災証明発給業務を例にして-  
 Research for Efficient method for Unexperienced Operations.  
 -In Case of Victims Certification-

○村上滋希・林春男

○Shigeki MURAKAMI, Haruo HAYASHI

In this research, efficient unexperienced operations in case of issuing victim certificate with Information and Communication Technology (ICT) is discussed through analyzing aggregated data obtained from victim reception data, PC operation log, and video monitoring of victim behavior in case of the 2012 Kyoto-fu Nanbu Flood Disaster in Uji city, Kyoto prefecture. This research identified four key procedures for rapid and convincing operations to issue victim certificates: 1) establishing multiple reception desks for different purposes, 2) rejecting victims who failed to submit necessary documents at front reception desk, 3) establishing, visualizing, and sharing operation workflow among workers, and 4) training staffs on spot.

### 1. はじめに

2011年7月に発生した九州北部豪雨災害、同年9月には和歌山県における紀伊半島大水害、2012年8月には京都府南部豪雨災害を初めとする様々な再現周期の短い水害など激甚化する災害の増加に伴い、今後様々な自治体において災害対応業務を行う機会が増加することが予想される。一方で行政機関において2～3年で担当者が変わる現実と照らし合わせれば、災害対応業務を実施する職員が担当期間内に複数の災害に遭遇することは皆無に近い。その結果、災害対応に従事者の対応経験は非常に乏しく、災害対応において基本的な災害対応業務を確立するに至っていない。本研究は被災者生活再建支援システムが運用された2012年9月10日から23日に行われた京都府宇治市の罹災証明集中発給業務を対象として、罹災証明発給窓口業務の効率化手法を検討することで災害時に発生する対応職員の経験の乏しい不慣れな業務の効率化手法を検討する。

### 2. 研究手法

受付での集計、映像解析、コンピュータログの解析により、1) 発給希望者の特性の分析より、人的・物的資源の配分についての考察 2) 発給窓口の各セクションにおける発給希望者の推移や滞在時間の分析による各セクションの役割の評価と考察 3) システムの詳細についての分析により迅速な発

給を妨げる要因の分析を行った。

### 3. 結果

集中発給期間において対応職員が最も業務に慣れていない初日の午前中に発給希望者が集中することから業務初日の人的資源の投入の必要性が明らかになった。また一次窓口と二・三次窓口の役割の分離による迅速な発給と一般職員や応援職員の有効活用は業務の効率化や限られた資源の有効活用に寄与していた。窓口全体の処理能力は1時間あたり44.6組であり、処理能力以上の発給者に対して外待合・中待合により発給希望者の窓口への流入の調整および不安や不満の解消に役立てられた。また書類の不備など発給ができない発給希望者の流入を防ぐことで、受付において一次窓口の処理組数を受付組数の削減することが可能になった。一次窓口において書類の不備が原因となる事例は受付での書類確認や聞き取りを詳細に行うことで防げる事例である。また発給希望者に対する書類確認や十分なヒアリング、建物被害認定の際に配布される調査済証に必要な書類など持参する物の記載によって発給完了率の向上や窓口の処理能力の向上が可能となる。

災害対応の記録を利用し分析することで業務全体の定量的評価が可能となり、業務改善するための検討が可能になった。本研究は不慣れな罹災証明発給業務の効率化に寄与した。