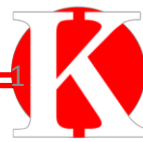




令和 2 年度

業務改善提案 入賞取組の概要





# BEST KAIZEN AWARD 2020

【市民サービス部門】

取組名 (所属)	<p>『リアルタイムな混雑情報の発信「混雑ランプ」の導入』 (葵区役所地域総務課・総務係)</p> <p>連携・協力：葵区役所情報発信PT、駿河区役所、清水区役所、広報課、管財課</p>
問題点や 解決すべき課題	<p>葵区役所窓口の混雑情報について、静岡市HPへの混雑予想の掲載や、葵区公式Twitter“あおいくんち”への投稿など、工夫しながら情報発信し、お客様の利便性の向上及びコロナ禍における感染防止対策を実施しているが、更にリアルタイムの混雑情報を簡易に市民に提供する必要がある。</p>
取組内容	<p>○「混雑ランプ」は企業の協力により、無償での提供で、かつ「赤：混雑、黄：やや混み 青：空き」と信号機のような表示でわかりやすいシステムのため、3区役所での導入検討を進め、8月から導入することとした。（3区役所共通で各区役所4つの窓口と駐車場を表示。<u>同システムでの駐車場と連携した混雑状況発信は全国初</u>）</p> <p>○混雑ランプは静岡市のHPに専用ページをつくり表示することとしたが、静岡市LINE公式アカウントのトップページに混雑ランプのアイコンを表示できるようにし、ワンタップで専用ページへ移動できるようにした。</p>
取組結果 ・ 取組による 主な効果	<p>○職員負担の軽減とリアルタイムでの発信 従前では、葵区公式Twitter“あおいくんち”で混雑状況を投稿していたが、パソコン操作に2人(窓口担当課と投稿担当課)、平均30分程度かかり、どうしてもタイムラグが出てしまっていた。今回の「混雑ランプ」を導入したことにより、ボタン型端末の操作で即座に状況を反映できるため、リアルタイムに複数の窓口の状況を知らせることができるようになった。</p> <p>○2月末までに延べ43,000件のアクセスがあった。</p> <p>○実績を踏まえ、3月末に執行する静岡市議会議員選挙期日前投票所（市内11カ所）において、同システムを導入予定。</p>

(株) **ロコガイド** 開発「混雑ランプ」導入

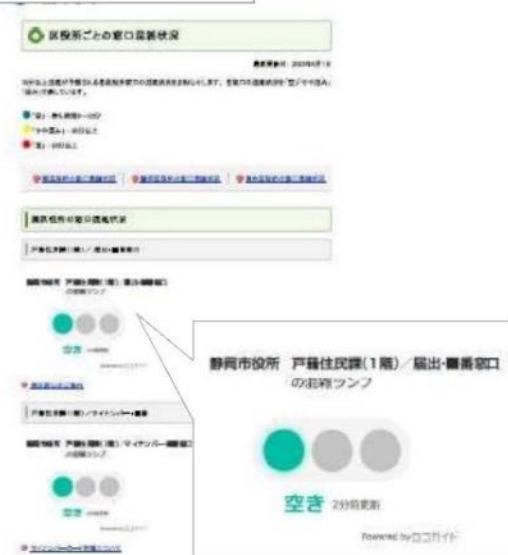
## 静岡市葵区・駿河区・清水区各区役所の

## 窓口混雑状況を

**リアルタイム**にお知らせします！


静岡市では、“市民サービス向上”と“新型コロナウイルス感染症拡大防止”のため、各区役所の窓口（特に混雑する窓口）の混雑状況を、静岡市公式ホームページにてリアルタイムでお知らせします。また、静岡市LINE公式アカウントのメニューバーにこのページのアイコンを表示し、ワンタップ・ワンクリックでアクセスできるようにします。8月3日(月)から開始する予定です。

静岡市公式HPイメージ



静岡市LINE公式アカウントイメージ



※静岡市LINE公式アカウント。友だち登録はこちら



## 【混雑情報掲載箇所（各区共通）】5カ所

- ①駐車場
- ②戸籍住民課 届出窓口
- ③戸籍住民課 マイナンバーカード窓口
- ④保険年金課 国民健康保険窓口
- ⑤おくやみ窓口

**【表 示】**

- 青…空き
- 黄…やや混み（待ち時間15分以上）
- 赤…混み（待ち時間30分以上）

※ 静岡庁舎・葵区役所駐車場は、 混み…(満車)45分以上待ち、やや混み…(満車)15～45分待ち  
 ※ 駿河区役所駐車場は、 混み…あと5台で満車、 やや混み…あと10台で満車



# BEST KAIZEN AWARD 2020

【働き方改革部門】

取組名 (所属)	『「職場の参観日」の初開催』 (水道総務課 広報・危機管理係)
問題点や 解決すべき課題	これまで上下水道局では、毎年夏に青葉シンボルロード等を会場に体験型イベント「上下水道フェア」を開催していた。今年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止策と熱中症対策の両立が困難であることから、同イベントはオンライン化した。その結果、職員のこどもが親の仕事を目にする機会や職場の子育てへの理解を深める場がなくなってしまった。
取組内容	水道部の職員のこどもを対象に希望者を募集し、上下水道局庁舎にて、以下の内容で「職場の参観日」を開催した。 ①上下水道局庁舎ってどんなところ？（庁舎見学） ②自分の名刺をつくって、公営企業管理者と名刺交換をしよう ③パパの働く姿を見てみよう（職場見学） →親から直接水道事業や自身の仕事についての説明を聞く。 ④パパと一緒に定時退庁（※水曜日の定時退庁日に実施） <u>参加者（こども） 7名</u>
取組結果 ・ 取組による 主な効果	実施後の参加者（こども）へのアンケートでは、「親の働いている姿を見ることができて良かった」という感想が多く寄せられた。また、職場見学の時間に、こどもと他の職員との交流が見られた。 このことから、こどもによる親の仕事の理解の促進や親の上司や同僚による子育てへの理解の促進につながり、子育て世代の職員の仕事と家庭の両立を支援する効果があった。また、この取り組みが静岡新聞に取り上げられたことから、“両立支援を行う公営企業”としての企業ブランドの向上にもつながった。





庁舎見学



名刺作成



管理者と名刺交換



親の職場を見学①



親の職場を見学②



親の職場を見学③



# BEST KAIZEN AWARD 2020

【経費削減部門】

取組名 (所属)	『高校生とのコラボによる「飲料水兼用耐震性貯水槽操作の 動画マニュアル」の作成、配付及び配信』 (水道事務所 維持係)
問題点や 解決すべ き課題	<p>震災時の給水拠点として各地の学校、公園等に飲料水兼用耐震性貯水槽（以下「貯水槽」という。）を設置している。完成後、地元の自主防災会（以下「自主防」という。）、地区支部及び学校関係者等に対し個別に現場説明会を実施している。</p> <p>しかし、自主防については説明会が土日・祝日になることから、指導する職員の時間外手当等の費用や労力負担増が課題となっている。</p> <p>また、自主防の役員や地区支部員は年度ごと頻繁に交代するため、貯水槽の操作方法が引き継がれないことも多々あり、同一自主防に何度も指導することもある。</p>
取組内容	<p>静岡県立科学技術高等学校とのコラボレーションにより、制作費用の負担を削減する。いつでも、だれでも貯水槽を操作できるよう操作方法をビジュアル化し、携帯電話を見ながら操作訓練できるようにする。動画の内容として、貯水槽の必要性、完成までの施工工程、各施設（機器含む）の説明、操作方法などを<u>わかりやすく</u>動画にまとめる。</p>
取組結果 ・ 取組に よる効果	<p>○削減できた経費：合計3,300,000円</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・時間外手当（年間） 540,000円（3,000円/h × 3 h × 3 名 × 20回）</li><li>・映像会社への委託料 1,500,000円</li><li>・静岡市上下水道局のPR費用 1,260,000円（各新聞社等にて報道されたものを費用換算）</li></ul> <p>○その他の効果</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・動画の活用により、土日・祝日に地元自主防からの要望で開催している防災訓練や操作説明会への指導が減少し、ワークライフバランスの実現や、関係自治会へのDVD配付や静岡市公式YouTubeに掲載することで、いつでもどこでも視聴でき、実際に貯水槽を操作できる自主防や地区支部の人員が増え、地域防災力の強化に役立つものとする。</li></ul>



# 耐震性貯水槽

## 給水栓操作マニュアル



置場所・静岡市立清水興津中学校



主な設置場所として、小・中・高等学校や



これが給水栓です。



静岡市上下水道局

静岡市上下水道局×静岡県立科学技術高等学校



実際の災害時には、地域の皆様で



手動ポンプに取り付けます。



いつものおいしい水道水です。



取組名 (所属)	ドローン映像による静岡の魅力発信 ～移住定住促進プロモーションビデオの作成～ (住宅政策課 企画係)
問題点や 解決すべき課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・鳥の目線に近い高度150m以下で撮影できるドローンは対象物を捉えやすいため、市内の景勝地や名所を手軽に撮影可能であることから、移住定住促進のPRに使えるのではないかと考えた。</li><li>・本市ではドローン撮影による鳥瞰写真を活用した資料作成やPR動画は非常に少ないことから、当課だけでなく、他課所管事業のPRにも利用できるよう関係局と連携し、蓄積・共有することが必要である。</li></ul>
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ドローンを活用した情報発信プロジェクトを局内・局間連携により展開</li><li>・企画課協力のもと、東京の移住支援センターのデジタルサイネージで、「駿府城 令和の春」「オクシズ紀行 秋 井川編」を配信※静岡市公式YouTubeへUP</li></ul> <p>&lt;4月&gt;「駿府城 令和の春」を作成 &lt;12月&gt;「オクシズ紀行 秋 井川編」、「オクシズ紀行 秋 梅ヶ島編」を作成 &lt;その他&gt;局をまたぎ撮影した映像記録の共有 観光・MICE推進課（駿府城公園葵舟、由比本陣公園）、青少年育成課（浜石野外センター、浜石岳山頂）ほか</p>
取組結果 ・ 取組による 主な効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・効果的なPR動画や、撮影した映像を活用した説明資料を作成することができた。 (他課においても、PR動画や国要望等の資料に活用できた)</li><li>・コロナ禍で駿府城公園の桜を見ることができなかった市民のみなさん等に動画配信することで、故郷を思い、人とのつながりの大切さを再認識してもらうことができた。(不動産業界関係者等からもお礼・称賛があった)</li><li>・市公式YouTubeで配信したことで、海外の映像配信サービス（オーストラリア、ニュージーランド）からの依頼で動画を提供し、世界に向け静岡市をPRすることができた。</li></ul>



## <駿府城 令和の春>



## <オクシズ紀行 秋 井川編・梅ヶ島編>



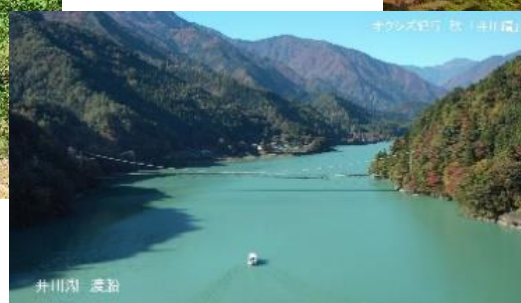
## <その他>

### ▼あさはた緑地



### ▲浜石野外センター

### ▼畑薙ダム



### ▲安倍の大滝



# GOOD KAIZEN AWARD 2020【市民サービス部門】

取組名 (所属)	『広報紙と市議会だよりの合併』 (広報課 広報紙係)
問題点や 解決すべき課題	<p>静岡市の広報紙「静岡気分」「静岡市議会だより」は、自治会・町内会を通じ、市内全世帯へ配付している。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・発行部数 広報しずおか（毎月）・市議会だより（年4回） 概ね268,300部</li><li>・4月の緊急事態宣言の発令により、新型コロナウイルスの感染について次のような不安を感じている市民が多かった。<ul style="list-style-type: none"><li>①市からの配付文書を各戸配布するため、公民館や集会所などでの仕分け時に、3密になる。</li><li>②町内会や自治会の役員は、新型コロナに感染した場合、重症化が心配される高齢者が多い。</li><li>③接触感染の可能性があること。</li></ul></li></ul> <p>新型コロナウイルスの感染について、市民の不安や負担感に配慮しつつ、必要な情報を市民に届けなければならない。</p>
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・各戸配付の印刷物を減らすことで、市民の不安を和らげ、負担感を軽減するため、広報紙と市議会だよりを合同発行することとした。</li><li>・広報紙「静岡気分」「静岡市議会だより」双方とも市政について市民にお知らせする、重要な印刷物であることから、ダブル表紙での発行とした。（調査法制課と協議し実施）</li></ul>
取組結果 ・ 取組による 主な効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・<b>市民からは、大変好評だった。</b>「仕分けの手間が省ける」「読みやすい」「ひとつの冊子なので、じっくり読んだ」「特に市議会だよりはあまり読んだことがなかったが、広報紙と一緒にになっていたため、読んだ」「経費節減につながるのではないか、良いことだ」という声を電話や市民の声などでいただいた。</li><li>・「広報紙」と「市議会だより」の合併という手法をとったが、情報の集約化は、コロナ対策だけでなく意外にも市民にとって副次的なメリットもあった。</li></ul>





# GOOD KAIZEN AWARD 2020【市民サービス部門】

取組名 (所属)	外国人住民への生活必要情報資料の提供手段と内容の改善 (国際交流課 多文化共生推進係)
問題点や 解決すべき課題	<ul style="list-style-type: none"><li>・各区、各課で提供資料の内容、ボリュームがバラバラ。</li><li>・情報弱者となりがちな外国人住民に、防災情報を入手する手段を確実に届ける必要がある。</li><li>・紙の情報の場合、情報を更新するたびに差し替えや印刷が発生する。そのため、QRコードを利用しながら、<u>情報の電子化</u>を検討し、常に<u>最新の情報</u>を提供できるようにする。</li><li>・国際交流課の国際交流員が各課から依頼された翻訳成果物が、各課管理になっている。そのため、国際交流課のホームページにも翻訳成果物を集約し、外国人住民への情報の一元化を図る。</li></ul>
取組内容	<p>【取組1】 静岡市ホームページ内にある「多言語情報ページ」の言語数・情報量の充実化 言語数：現状2言語→7言語 情報量：現状カテゴリー無し→カテゴリー別に情報を掲載</p> <p>【取組2】 外国人転入者に対して、以下①国際交流課 多言語情報ページ ②一般財団法人 静岡市国際交流協会 言語別ページページにアクセスできるQRコードを掲載した「言語別QRコードチラシ」を新規作成し、配布する。</p> <p>【取組3】 新型コロナウイルス感染症関連情報の外国語ページを作成し、外国人住民に対してタイムリーな情報発信を実施した。新たな情報提供手段として、新型コロナウイルス感染症啓発動画を作成しYoutubeで公開した。</p>
取組結果 ・ 取組による 主な効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・ <u>外国人住民への多言語による最新情報の提供と情報の一元化</u></li><li>・ <u>(一財) 静岡市国際交流協会との連携による多言語情報のデジタル化</u></li><li>・ 提供言語数を増やすことにより、<u>全外国人住民10,958人の約8割に情報を届ける</u>ことが可能となる。</li><li>・ <u>紙資料の削減</u></li></ul>



取組名 (所属)	利用調整における就労時間の指数算定シートの改良 (葵福祉事務所子育て支援課 入園係)
問題点や 解決すべ き課題	保育所等の入園申込の審査（利用調整）にあたっては、保護者の保育必要事由等の状況を指数化して算定を行っている。その内、就労時間（就労証明書に記載）については、Excelによる指数算定シートを用いていたが、 <u>正社員のように勤務時間や週勤務日数が定まっている者以外（変則就労）には対応していなかったため、個別に手計算による算定が必要となっていた。</u>
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 就労証明書の記載では、「就労時間」には〈年間・月間・週間〉の3パターンがあり、「休憩時間」には〈年間・月間・週間・1日当たり〉の4パターンがある。これらを考慮して指数算定シートを改良し、全てのパターンに対応可能とすることで、手計算をなくし算定処理時間の短縮を目指す。</li><li>・ 他区入園係と算定方法を再度確認・精査し、すり合わせた上で指数算定シートの修正を行う。</li></ul>
取組結果 ・ 取組に よる 主な効果	<p>従前からのExcelシートに、変則就労時間に対応した「指数算定機能」を追加するなどの改良を行った。これにより、就労証明書に記載された就労時間を入力するだけで、全ての記載パターンに対応した指数算定が自動的にできるようになった。</p> <p>① 変則就労に係る算定に要していた手計算処理が不要となった。</p> <p>② これに伴い変則就労に係る算定処理が短時間で済むようになった。 (1件あたり3分から0.5分に短縮)</p> <p>【年間想定効果】 直近1年の現況届・各月新規・新年度申請 約7,800件/年 (内、通常就労分8割 = 6,240件 変則就労分2割 = 1,560件)</p> <p>改善前：(6,240件×0.5分) + (1,560件×3分) = 7,800分 (130時間)</p> <p>改善後：7,800件×0.5分 = 3,900分 (65時間) 差引 年間65時間の短縮</p> <p>③ 算定処理が簡易化・平準化され、異動直後の職員でも正確に処理できるようになり事務リスクが軽減した。</p>





# GOOD KAIZEN AWARD 2020【働き方改革部門】

取組名 (所属)	UD講座：授業内容の改善（知識教示授業から感じる授業へ）と 協働実施体制の構築 ～ 受講数 650%UP ～ (建築総務課 都市景観推進係)											
問題点や 解決すべ き課題	・ H30年度まで大学教授に依頼してUD商品（障害者用）を利用した講座を開催していた。 ・ 子ども達は「UDは障害者に優しくするためのもの・・・」「障がい者に出会ったら優しくしよう・・・」と理解されがちだった。 ・ 先生たちは授業内容を理解せず市職員に丸投げの状態であった。											
取組内容	<p>○授業内容の改善 身近なモノに多くの思いやりがあって、障がい者の為ではなくみんなの為の工夫であることに気付かせるために、子ども達が触れたことがあるモノに込められた「思いやり」と「誰のための工夫なのか」を探す授業に変更した。</p> <p>○先生方との協働による授業実施 集中する学校からの開催要望に対応する為、先生が自ら講師となって授業を開催できるよう、講師育成用の動画を作成した。</p> <p>○社協との協働体制の構築 学校から社協への福祉教育の相談の際、導入プログラムとして当出前講座を紹介する仕組みを構築した。</p>											
取組結果 ・ 取組に よる 主な効果	<div><div><p>&lt;受講数の拡大&gt;</p><table><tr><td>H30年度</td><td>R1年度</td><td>R2年度</td></tr><tr><td>266人</td><td>1,053人</td><td>1,729人</td></tr><tr><td></td><td>⇒395%UP</td><td>⇒650%UP</td></tr></table></div><div><p>&lt;授業効果の拡大&gt;</p><p>情報過多の時代に「見て」「触って」「感じる」授業が学校から高評価！</p><p>&lt;コスト削減&gt;</p><p>外部講師→直営化 H30：162,000円の削減</p></div></div>			H30年度	R1年度	R2年度	266人	1,053人	1,729人		⇒395%UP	⇒650%UP
H30年度	R1年度	R2年度										
266人	1,053人	1,729人										
	⇒395%UP	⇒650%UP										

13



# GOOD KAIZEN AWARD 2020【経費削減部門】

取組名 (所属)	建設局連絡会議におけるペーパーレス化の継続と新型コロナ対策 (建設政策課 調整係)
問題点や 解決すべ き課題	<p>・平成30年9月より建設局連絡会議にて当課所有のタブレット端末を活用し、紙資料から電子データでの会議に移行し、ペーパーレス化の推進に努めている。</p> <p>しかし、平成31年度9月ごろからタブレット端末が災害対応の際の情報共有ツールとして、地区支部長等に配布されるため、今後の会議運営の方法を見直す必要が生じ、ペーパーレス化を継続しつつ、会議のあり方を検討する必要が生じた。</p> <p>【建設局連絡会議】とは、主に局長会議及び局次長会議の内容の周知と、建設工事等契約執行状況及び時間外執行の管理・報告を目的に、月1回実施。出席者は所属長以上及び部筆頭課総務係長並びに調整係計21名。</p>
取組内容	令和2年4月からはタブレット端末にて、令和2年9月以降は会場に設置されている災害対策用大型テレビモニターにて、会議資料を供覧できるよう、資料の簡素化（見せ方）、新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮した席配置を行い、会議を滞りなく実施する。
取組結果 ・ 取組に よる 主な効果	<p>【年間削減】</p> <p>●紙使用量の削減（継続）</p> <p>紙資料1部（約50枚）×（会議参加者）21名分×12回＝13,800枚</p> <p>カラー 約30枚 × 21名 × 12回 × 3.608円/枚 ÷ 27,277円</p> <p>モノクロ 約20枚 × 21名 × 12回 × 0.462円/枚 ÷ 12,329円 計39,606円</p> <p>●資料準備・会場設営等の効率化（継続）</p> <p>作業時間【紙】120分×12回＝24時間</p> <p>【電子】30分×12回＝6時間</p>



<b>取組名 (所属)</b>	<b>市長定例記者会見への手話通訳者の派遣 (障害福祉企画課 地域生活支援係)</b>
<b>問題点や 解決すべき課題</b>	新型コロナウイルス感染症対策として市民全員がマスクをつけているため、今までは口元を見て情報を入手していた聴覚障がい者が情報の入手に苦労している。聴覚障がいのある人が情報をより入手しやすい環境を整える必要がある。
<b>取組内容</b>	広報課と調整し、市長定例記者会見に手話通訳者を派遣し、聴覚障がいのある人に対して、円滑に情報提供できるようにする。
<b>取組結果 ・ 取組による 主な効果</b>	<p>5月以降、全ての市長定例記者会見に手話通訳者を派遣した。静岡市ろうあ協会などの当事者の皆様から好評を得ることができた。</p> <p>(記者会見の様子)</p> <div data-bbox="316 968 1058 1382"></div> <div data-bbox="1097 968 1804 1382"></div>



取組名 (所属)	オンラインによる上下水道フェアの実施 (下水道総務課 総務係)	
問題点や 解決すべき課題	例年8月1日から7日までの「水の週間」に合わせて葵スクエア・青葉イベント広場を会場として実施している上下水道フェアについて、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、3密対策を講じなければならなかった。	
取組内容	<ul style="list-style-type: none"><li>・ 実地イベントに替えて、オンライン上に特設サイトを立ち上げ、掲載された複数の上下水道に関する動画を視聴することで、実地イベント時の出展ブース巡りの疑似体験ができるようにした。</li><li>・ 動画に出てくるキーワードを集め、応募すると抽選で景品が当たるクイズを実施した。</li></ul>	
取組結果 ・ 取組による 主な効果	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 課題であった新型コロナウイルス感染症の3密対策とともに、熱中症対策にも対応した開催形式にてイベントを実施することができた。</li><li>○ オンライン上での開催のため、参加者にとって場所を選ばず、都合の良い時間に参加することができたため、参加者の幅が広がった。</li><li>○ 景品が当たるクイズでは、応募ハガキにアンケート欄を設けたことにより、今まで聴取できていなかった参加者の感想も聞くことができた。</li><li>○ オンライン上での開催にしたことで、例年の上下水道フェアよりも長い期間実施することが可能となり、9月10日の「下水道の日」を併せてPRすることができた。</li></ul>	



数字入りのボールを引いて抽選しました！