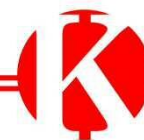




令和 3 年度

業務改善提案 入賞取組の概要及び評価





# BEST KAIZEN AWARD 2021 【市民サービス部門】

取組名 (所属)	『高額療養費の自動償還』 (保険年金管理課 国保給付係)
問題点 課題	【問題点・課題】 ○高額療養費の支給手続きに、70歳から74歳までの被保険者は一人当たり5分程度、70歳未満の被保険者は一人当たり8分程度の時間を要する。 ○勧奨通知（支給案内ハガキ）が送付後は、待ち時間が10分以上となることが多く、申請者にとって、毎月窓口に来庁し手続きすることが、かなりの負担となっている。
取組内容	【取組内容】 ○自動償還の実施により、初回の申請に併せ2回目以降の自動償還の手続きを行うことで、毎月窓口へ来庁する必要がなくなるため、システムを改修することとした。
取組結果 主な効果	○利便性の向上（特に高齢者や体が不自由な方、山間地等交通の便が悪い地区に居住されている方の利便性が向上、来庁に伴う時間的制限や、交通費等の経済的負担も軽減） ○窓口の混雑緩和（待ち時間の軽減、窓口で受付業務を行っている職員の負担の軽減）  《取組前の費用対効果シュミレーション》 ○現状、年間5,097時間の所要時間が、1年目は1,113時間、2年目以降は835時間に削減 ○週30時間、日額7,340円の会計年度任用職員に換算すると、1年目△3,237,000円、2年目以降は△3,575,000円の削減効果
主な評価	○市民が来庁する手間が省け、 <b>市民サービスが大きく向上</b> したことに合わせて、 <b>職員の業務効率化、経費削減にも効果があった</b> 取組である。特に高齢者にとって大きな負担軽減につながる取組である。 ○システム改修にはかなりの時間と労力を要することを日々の業務と平行して進めていることが称賛にあたる。 ○市役所のデジタル化を進めなければならないなかで、「 <b>来庁しない</b> 」手続きは今後更に増やしていく必要がある。



<p>取組名 (所属)</p>	<p>『所属の枠を超えた！！職員自らの手上げによる募集型応援業務の実施』 (保健予防課 新型コロナウイルスワクチン接種推進本部)</p>
<p>問題点 課題  取組内容</p>	<p>【問題点・課題】 新型コロナウイルスワクチンの3回目接種に伴い、3回目接種券に1・2回目の接種記録を印字することに加え、国が接種証明アプリ等による接種証明を運用することが急遽決まり、早急に市民接種分およそ104万件の接種記録データと予診票の内容を一致させるデータクリーニングが必要になった。予診票（紙）との照合は人による確認作業でしか行えず、短期間で大量に処理しなければならない状況から、現在の人員体制では困難である。 また、従来の各所属課へ応援を依頼する方法では、調整に時間を要するなどの課題を感じていた。</p> <p>【取組内容】 新たな取組として、勤務時間外を活用し職員自らの手上げにより応援を募る「募集型の応援業務」を実施した。</p>
<p>取組結果 ・ 主な効果</p>	<p>○静岡庁舎に勤務する178人の職員から応募いただき、特に緊急を要する約12万件について令和3年12月9日から12月15日の期間で、1日平均約80人の職員に従事していただいた。 ○12月初旬からの動き出しに対し、12月9日から業務が開始できたというスピード感に加え、当初想定では12月19日までを見込んでいた業務が12月15日に終了するなど、従来の応援方法では達成できなかった業務を完了することができた。</p>
<p>主な評価</p>	<p>○スピードを要する激務の中、<b>所属や慣例にこだわることなく、本人の意思を尊重しつつ柔軟で迅速な職務のあり方を模索し、想定作業期間を大幅に短縮</b>しつつ業務を遂行することができたことが評価できる。 ○急遽マンパワーで対応しなければならない事態に有効で、担当課の過度の負担を分散でき、市役所全体で対応した新しい働き方の業務改善である。 ○職員個人の状況で、できる（やりたい）職員が立候補する形は、効率がよく負担が少ない点が良い。<b>全庁一丸となって取り組む意識付けやフレキシブルな応援・協力体制ができる事例</b>として、今後、他業務でも応用できることが評価できる。</p>



# BEST KAIZEN AWARD 2021 【経費削減部門】

取組名 (所属)	『登呂遺跡公園内で回収された 「落ち葉」の有効活用（堆肥化リサイクル）』 (文化財課 登呂博物館)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○毎年秋から冬にかけて登呂遺跡公園内の落葉樹の落ち葉が大量に発生している。</li><li>○この落ち葉が、近隣住宅の迷惑になったり、排水溝の目詰まりの原因にもなるため、シルバー人材センターによる定期清掃委託にて、ごみ処理場で焼却処分していた。</li><li>○登呂遺跡の復元水田では、毎年赤米栽培を実施しているが、ここ数年は土壌の栄養不足もあり米の収量が落ちていた。</li></ul> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>①R3.2月 腐葉土を作るための発酵槽を設置</li><li>②10～2月までに集積してあった遺跡内の落ち葉（4 m<sup>3</sup>=トラック3台分）を発酵槽に移動</li><li>③R3.12月 腐葉土完成（堆肥化）→1～3月 登呂遺跡内復元水田へ施肥予定</li></ul>
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none"><li>・登呂遺跡で発生した落ち葉を「堆肥化」することにより焼却ごみの減量に成功 R2年1月～3月 焼却費 63,520円 落ち葉・枝木等 5,775kg R3年1月～3月 焼却費 13,503円 枝木等 1,230kg ※R2年度中の落ち葉の廃棄0回達成 約50,000円の減額</li><li>・長年の利用でやせていた登呂遺跡公園内の「復元水田」への安全な「土壌改善」の実施</li><li>・環境リサイクル=登呂のイメージアップ</li></ul>
主な評価	<ul style="list-style-type: none"><li>○管理施設内で処分していた廃棄物を有効活用することで、<b>処分費用だけではなく、肥料等の購入費用も減らすことができたことから、複数の効果がある改善であり、今後他公共施設への導入も検討できる改善</b>である。</li><li>○落ち葉と堆肥化することで焼却ごみの減量（経費削減）し、さらにその堆肥を使って水田の土壌改良することは、環境リサイクル・環境教育やSDGsにも繋がる取組である点が評価できる。</li></ul>

<p>○登呂遺跡内の再整備により復元された水田 1年を通して弥生時代の稲作を体験することが出来る。弥生時代の稲作を再現するため、化学肥料の利用をしていない。このため、少しずつコメの収量は減っており、施肥の検討をしていた。</p>			
<p>○登呂遺跡 落ち葉集積状況 例年枯葉は、刈り草や枝木とともに園内の一部に集積され、焼却処分（有料）していた。処分は、遺跡内の手入れを委託しているシルバー人材センターにより行われる。</p>			
<p>○発酵槽づくり（令和3年2月）。 博物館職員により、コンパネ4枚を用いて製作する。</p>			
<p>○落ち葉を回収及び移動作業状況（令和3年2月）。トラック4杯分（約4m<sup>3</sup>）。</p>			
<p>○腐葉土発酵状況 米糠を加え、3か月に1回程度天地を返す。約1年ほどで完成。写真は、腐葉土になった状況（令和3年12月）。令和4年1月に水田へ肥料として入れ、新しい枯葉を再度発酵させる予定。</p>			



# BEST KAIZEN AWARD 2021 【情報発信部門】

<b>取組名 (所属)</b>	<b>大手企業等 9 社と連携した出前授業を40校以上で実施し SDGs・ごみ減量を効果的に発信 (ごみ減量推進課 ごみ減量・リサイクル推進係)</b>
<b>問題点 課題</b>  <b>取組内容</b>	<b>【問題点・課題】</b> ○多くの人が興味関心を持ち、ごみ減量・SDGsへ取り組んでもらえる啓発の実施が課題 ○「海洋プラスチック問題」や「食品ロス削減」は多くの企業が取組を推進しており連携して出前授業を実施することで、大きな効果を得られると考えられるが、限られた予算の中で、いかに協力を得ていくかが課題 <b>【取組内容】</b> ○SDGsの取組を推進する企業の中から効果的な協力先を検討し交渉を行い連携を実現 ○市職員の講義に加え、連携企業が進める取組について講義を行い興味関心を高めた。 ○産・学・官が連携し、継続した啓発を実施できるプログラム・企画を構築
<b>取組結果 ・ 主な効果</b>	○児童、生徒にとって身近な企業からの講義は、興味・関心を引き、プラスチックごみ削減、や食品ロス削減、SDGsを身近なものとして捉え、プラスチックごみや食品ロスへの理解を深めることに繋がった。 ○職員が直接企業を訪問し説明を重ね、当課独自で大手企業等9社との関係を築くだけでなく、小・中・高校など教育機関にも授業の必要性を説明することで、特別な経費をかけず、継続して授業できる関係性を構築 ○企業の業種の壁を越えた、9社共同の授業を実現 ○外部からの評価も獲得
<b>主な評価</b>	○SDGsとごみ減量という誰にでも身近なテーマにおける取り組みにおいて、 <b>市民の誰もが知る企業の発信力を利用することは、市単体での発信に比べ効果的で、官民学の連携は、今後様々な分野で更に進めていく取り組みであり評価できる。</b> ○企業と連携して小学生など若い世代にSDGsやごみの減量の社会的課題をうまく情報発信をしており、効果的で一過性の情報発信でない取り組みである。

大手企業等 9 社と連携した出前授業を 40 校以上で実施し、SDGs・ごみ減量を効果的に発信

令和 3 年度実績：小学校 38 校 中学校 6 校 高校 7 校 専門学校 1 校 計 52 校

企業と  
プラスチックごみ削減  
食品ロス削減に向けて  
何ができるかを協議

1. プラスチックごみ・食品ロスの現状を知ってもらう
2. 将来を担う小・中・高校生への啓発の重要性
3. 児童・生徒が周りの人を巻き込んで何ができるか考えてもらう
4. 児童・生徒から親、同じ学校の児童・生徒、地域への発信力の期待

➡ 1～4 の考え方が一致し授業を実施

協働で授業を実施している企業

- ・ SDGs に沿った 2030 年までの目標を設定している
- ・ プラスチックの使用量の削減、有効利用を目標に掲げている
- ・ 食品ロス削減に向けた目標を設定している



西豊田小学校での授業



清水桜が丘高校での授業



イトーヨーカドー静岡店  
城南静岡高校フードライブ

## 効果

企業との取組が一過性の取組とならず、継続した取組となっている。

授業だけで終わりにせず、授業を受けた児童・生徒が情報発信に繋がっている。

- ・ 静鉄電車車内への授業の内容の啓発ポスターの掲出
- ・ 校内へのフードドライブBOXの常設
- ・ プラスチックごみ、食品ロス削減に向けた動画の作成

協働で授業を実施する企業が静岡市外でも同様の授業を開始している。

※セブン-イレブンと静岡市が連携してペットボトル回収機を市内80店舗に設置したが、認知度などについて課題があるため、授業を実施した清水桜が丘高校の生徒が課題解決に向け、周知POPのデザイン・動画を作成し3月下旬より対象店舗に配布予定

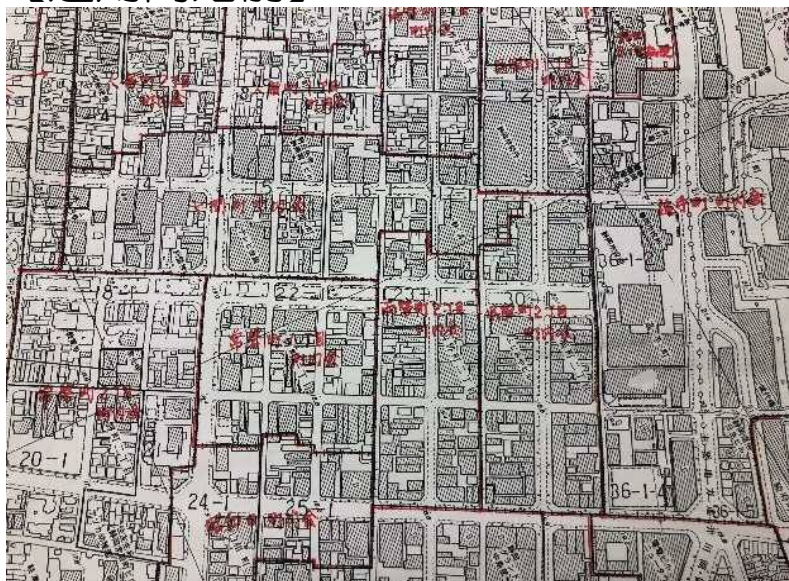


# GOOD KAIZEN AWARD 2021【市民サービス部門】

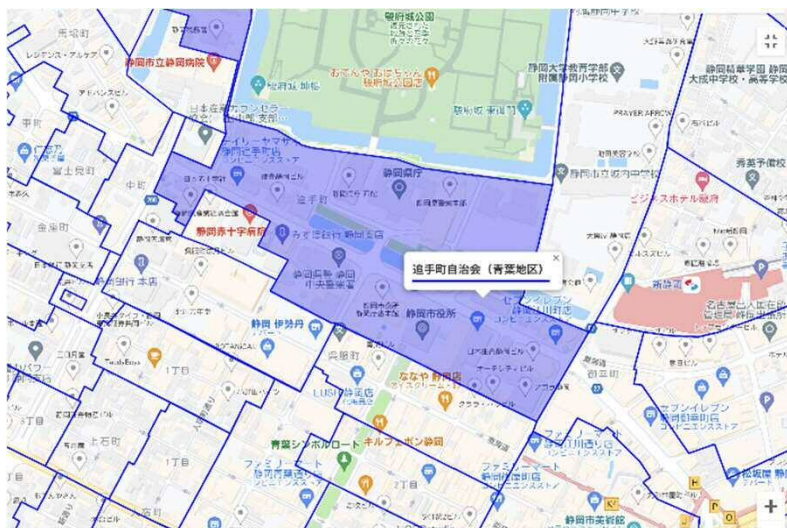
取組名 (所属)	『自治会・町内会エリアの電子化に係る運用開始』 (葵区地域総務課 地域振興係 他)
問題点 課題  取組内容	<p>【問題点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○自治会に関する情報は3区地域総務課で保持しており、事業者からの照会に応じているが、件数が年々増加しており、担当職員の負担となっている。</li><li>○令和2年度まで、3区とも手書きの地図を参照して自治会の確認を行っていたため、確認に時間を要し、事業者を長時間お待たせする状況にあった</li></ul> <p>※1件の対応時間5～10分（年間300時間程度）</p> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○手書きの区域図を電子化し、市民活動ポータルサイト「ここからネット」上で公開することで、自治会の確認に要する時間を短縮し、事業者の窓口での待ち時間を短縮するなど利便性を向上させる。また、各区地域総務課間や庁内外からの問合せに係る時間を削減するため、サイト公開について周知を行う。</li></ul>
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none"><li>○1件あたりの対応時間が2分程度削減された。 (R3.4.1～R3.12.7までの対応件数延べ葵区1,267件、駿河区315件、清水区420件×2分＝約66時間の対応時間削減)</li><li>○各区地域総務課間の確認に要する時間が無くなったこと、庁内外問わず、そもそも問合せが不要となった件数も相当数見込まれることから、実際は、さらに対応時間が削減されている。</li></ul>
主な評価	<ul style="list-style-type: none"><li>○効率的な取組であり、デジタル化の好事例である。また、3区同時に行うことで、区によるサービスの差を無くすことができたことが評価できる。</li><li>○他局の媒体を活用しオープンデータ化し、市民の利便性向上、職員の業務の効率化に繋がっている点。また類似ケースにも横展開できる好事例であり評価できる。</li></ul>



## 【運用開始前】



## 【運用開始後】



# 自治会・町内会マップの インターネット提供サービス 始めました！

こんなことができます！

- ★地図や住所から自治会・町内会名、連合自治組織名を調べること。
- ★地図や航空写真で自治会・町内会の範囲を確認すること。

### 【パソコンでの利用方法】

- ①検索サイトで「ここからネット」を検索し、表示
- ②「地図で検索」のタブを選択
- ③「自治会・町内会マップ」を選択
- ④境界線を「自治会」に変更



### 【スマートフォンでの利用方法】

- ①下のQRコードを読み取り、「ここからネット」の「自治会・町内会マップ」に接続
- ②境界線を「自治会」に変更



### 《お問い合わせ》

葵 区	地域総務課	地域振興係	☎ 054-221-1051
駿河区	地域総務課	区民生活係	☎ 054-287-8697
清水区	地域総務課	地域振興係	☎ 054-354-2028



# GOOD KAIZEN AWARD 2021【市民サービス部門】

<p>取組名 (所属)</p>	<p>市ホームページ ⇒ YouTubeで、障害者手帳制度の説明動画をアップ (駿河福祉事務所 障害者支援課 支援係)</p>
<p>問題点 課題  取組内容</p>	<p>身体障害者手帳取得者向けの集団説明会を毎週水曜日に開催してきたが、都合により説明会に参加できない方や長時間椅子に座ることが難しい方、1回の説明では十分に理解できない方等がいるため、改善を試みた。<b>（新規手帳取得者数：1,600人/年）</b>  <b>【問題点・課題】</b>  ○職員の「口頭」による説明のため、高齢者や耳の不自由な方が内容を理解できないことがある。  ○説明会を担当する職員は毎回2名程度。毎週(水)1時間程度の説明を2回行うため職員の負担大。  ○コロナ禍における集団説明会の回避の検討。(密を避ける必要性)  <b>【取組内容】</b>  ○口頭での説明を、音声・字幕付きの説明動画(パワーポイント)の上映に変更した。  ○本取組みを葵区・清水区へも波及させるべく、他区の見聞も取り入れ、3区共通の資料を完成  ○静岡市ホームページ(You Tube)に説明動画を公開。</p>
<p>取組結果 ・ 主な効果</p>	<p>①区役所に行かなくても、いつでもどこでも何度でも、パソコンやスマートフォンで障害者手帳制度の説明を視聴できるようになり、市民の大幅な利便性向上が図れた。市民から「<b>わかりやすい</b>」「<b>家で見れてよかった</b>」との声を<b>多数いただいている</b>。  <b>【動画視聴回数：469回(R3.10月下旬～R4.2月末)】</b>  ②職員の大幅な負担軽減(毎週1時間の口頭説明×2回 ⇒ 動画の上映をするだけ)  ③新型コロナウイルス感染予防(外出機会の抑制が図れ、説明会参加者が<b>半減した</b>。)  ⇒①<b>市民の利便性向上</b>②<b>業務能率の向上</b>③<b>コロナ感染予防</b> の3つを同時に満たすことができた。</p>
<p>主な評価</p>	<p>○動画を用いることで、<b>説明の質の向上、各区での説明に差異が生じなくなる</b>。また、<b>いつでもどこでも視聴でき、市民の負担も軽減</b>される。コロナ対策としても有効  ○市民サービスの向上とともに、コロナ対策や職員の負担軽減(毎週水曜日の説明会の負担軽減・窓口対応の事務軽減)、新職員の研修とあらゆる面で業務改善がある。</p>

手帳を取得されるあなた様へ

# 身体障害者手帳説明会を 静岡市ホームページ(公式YouTube) で視聴できます！

各区の障害者支援課で開催している身体障害者手帳説明会ですが、

『説明会に出たいけど都合が合わない・・・』

『たくさん人が集まる場所はちょっと・・・』

『昔、手帳を取ったけどもう一度聞きたい・・・』

『長時間座っているのが大変・・・』

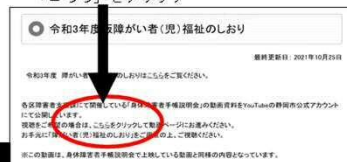
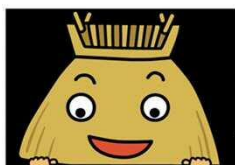
という方々のために、説明会の動画を静岡市ホームページ(公式YouTube)に掲載しました。お好きな時に、ご自宅や外出先でスマートフォンやパソコンから、実際の説明会で上映する動画と同じものが視聴できます。

- 動画視聴の前に、身体障害者手帳と「障がい者(児)福祉のしおり」をお手元にご用意ください：※手帳・しおりは、障害者支援課窓口で事前にお受け取りください。

動画を見るには？

① 静岡市公式HP『令和3年度版障がい者(児)福祉のしおり』の「こちら」をクリック

② 市公式YouTubeに移動し、スライド動画が流れます。



## ↓掲載場所↓

まずは『静岡市』で検索！静岡市公式HPを開き、以下の順にページを進んでください。

- ①くらし → ②福祉・介護 → ③障がい者福祉
- ④行政情報・データベース → ⑤制度利用の手引き等
- ⑥令和3年版障がい者(児)福祉のしおり

[https://www.city.shizuoka.lg.jp/000\\_003201\\_00001.html](https://www.city.shizuoka.lg.jp/000_003201_00001.html)

または、右のQRコードからも視聴可能です⇒



★ご不明な点はお問合せください。

駿河福祉事務所障害者支援課電話：054-287-8690 (平日 8:30~17:15)

## 【チラシを作成して動画の周知】

窓口での手渡しや通知に同封して配布、その他各種障害団体などへも配布して広く周知を図っている。

## 【パワーポイントで動画を作成】

目の不自由な方にわかるように音声付き、耳の不自由な方にわかるように字幕付きにしている。

## お手元にご用意ください

①障がい者(児)福祉のしおり

②身体障害者手帳

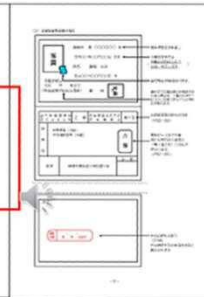
③地域住民みんなで取り組む安心できるまちづくり 冊子



P4

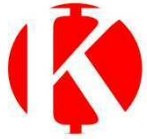


P5



4 ページを、ご覧ください。

「(1)身体障害者手帳手続き関係一覧」を御覧ください。身体障害者手帳に関する手続きの種類と必要な書類が一覧表で掲載されています。



# GOOD KAIZEN AWARD 2021【働き方改革部門】

取組名 (所属)	kintoneを通じた指定管理者との情報共有 (緑地政策課 麻機遊水地緑化推進係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題点・課題】</p> <p>今年度から始まったあさはた緑地の指定管理者制度では、当初に指定管理者との情報共有や、月報等の管理報告は紙媒体による資料の受け渡しで管理を予定していたため下記の課題があった。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1 月報のみの提出となるため日々の現地の情報が不足しやすい</li><li>2 月報は集計作業が多く、ミスが生じやすい</li><li>3 提出資料の受け渡しのために移動が生じる</li><li>4 提出を受けた月報等の書類について、検算や過去資料との突合に時間が必要</li><li>5 突発的な現場状況をすぐに確認することができない</li></ol> <p>【取組内容】</p> <p>kintone上で指定管理者と共有スペースを作成。共有スペース内にアプリを作成する</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<u>日報アプリ</u>：日常業務の報告（写真やワード等を添付可）。集計機能で月報の作成が可能</li><li>・<u>ファイル共有アプリ</u>：イベントのチラシやアンケートの結果等を共有</li></ul>
取組結果 ・ 主な効果	<ol style="list-style-type: none"><li>①毎日の業務状況や利用者から寄せられたに迅速に対応できた。</li><li>②集計機能を利用し自動で月報を完成させ<b>集計ミス0を達成。双方の作業負担を減らした。</b></li><li>③打合せ資料や議事録等の資料管理が容易になり、<b>過去の資料の検索が容易</b>になった。</li><li>④徴収事務委託や自主事業の写真・アンケート等の<b>大容量データの長期保管</b>が可能になった。</li><li>⑤システム化により、資料受け渡しが無くなり、<b>移動レス・ペーパーレスでの業務</b>になった。</li></ol>
主な評価	<ul style="list-style-type: none"><li>○<b>オンライン上で素早く情報共有</b>することができ、修正等の対応も早くなり、<b>双方の負担軽減となり、効率化の効果も大きい。</b>どの課でも今後取り入れることができる先進的な取組・kintonの活用事例であり、他業務への展開も可能</li><li>○<b>日常業務にICTを浸透させることで業務効率化やヒューマンエラーの減少が期待</b>でき、結果的に市民サービスの向上に寄与できるため。</li><li>○データ（過去資料）との突合、長期保存、ペーパーレスという、電子化とするメリットがしっかり押さえられている。</li></ul>

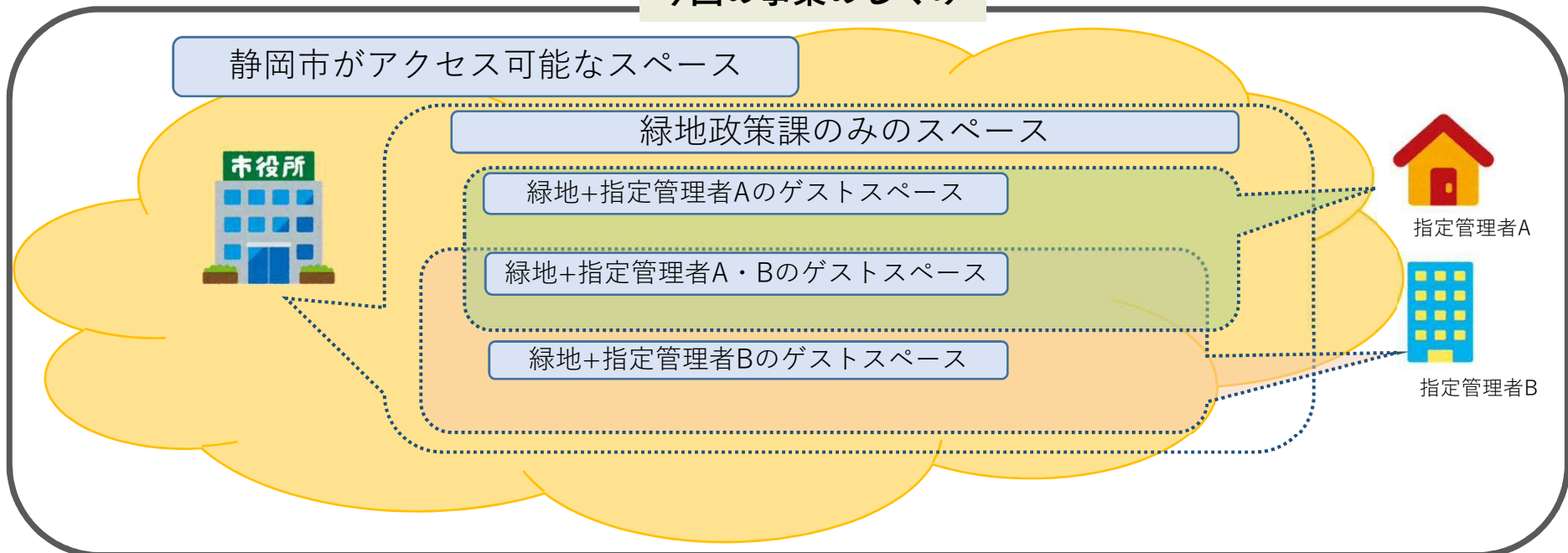
## ～kintoneとは～

サイボウズ株式会社が提供している、プログラミングの知識がない人でも業務に必要なシステムを簡単に作成できるサービス  
 職員で業務に合わせてドラッグ&ドロップ操作を基本としてシステム構築が可能  
 データ入力・集計・共有・コミュニケーションをkintoneだけで行える  
 静岡市では令和2年度にICT推進課（当時）が全庁で利用課を募り試験導入。今年度からデジタル化推進課が本格導入した

## 他都市での導入事例

静岡県焼津市：ふるさと納税の返礼品（1,800品目）を提供する参加企業からの申請業務やお礼品の管理、外部にてサービスを提供しているふるさと納税サイトへ登録する際のデータ生成、寄附に関する状況分析などの基盤として利用  
 大阪府堺市：手書き作成していた監査報告書をアプリ化し、定型文をクリックで選べるようにし、訪問現場で書類作成・共有までを一元化  
 岐阜県高山市：おくやみ窓口システムにて、①死亡届が提出される→②関係各課に通知→③各課が該当者の情報を確認し必要な手続きをアプリに入力→④遺族は手続きと必要書類を確認し訪問予約アプリに申請。これにより市民の待ち時間を40%削減しながら手続きを簡素化

## 今回の事業のしくみ



# 緑地政策課の業務改善 ～メリットと今後の展望～

## メリット

- 1) 日報アプリ
  - ①毎日の業務日報や利用者から寄せられた意見に迅速に対応できた。
  - ②集計機能により翌月1日には月報が完成しており集計ミス0を達成。双方の作業負担を減らした。
  - ③打合せ資料や議事録等の資料管理が容易になり、過去の資料の検索が容易になった。
- 2) ファイル共有アプリ
  - ①過去のイベントの実施報告、写真、アンケート、報告書などを保管
  - ②大量の紙書類となっている図面等をデータとして共有することで検索性が向上
  - ③点検や修繕の際にメーカーや施工業者を即時確認でき、スピード感のある対応が可能
- 3) その他
  - ①システム化によりペーパーレス・移動レスとなりゼロカーボンを大きく推進
  - ②作業時間の削減により残業が削減されワークライフバランスが向上



## 展望

- 1) 市内公園情報のデータベース化・
  - ・日常の巡回の中でデータベースと突合できるため異常を発見しやすく、  
修繕箇所など写真付きの報告がすぐに共有できるため、安心・安全な公園づくりが進む
- 2) 公園の届出や利用申請への対応
  - ①利用申請のオンライン化を進め、市役所に来なくても良い環境を作る
  - ②工事の進捗状況の報告など、手続きが簡素化できる
- 3) kintoneのリモート対応
  - ・現場で工事の進捗や修繕箇所の記録が完結できる環境に
- 4) kintoneがLGWAN環境下への構築
  - ・公園利用申請などにおける個人情報の受け渡しを可能に
- 5) 他課の指定管理業務にも導入





# GOOD KAIZEN AWARD 2021【働き方改革部門】

取組名 (所属)	水道技術動画マニュアルを制作し、技術の継承及び人材育成等に活用 (お客様サービス課 量水器係 他)
問題点 課題  取組内容	<p>【問題点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○近年、給水車の出動回数が増加している。緊急時での出動に備えるため、操作習得といった人材育成に取り組んでいるが操作は多くの経験が必要となり、一朝一夕で習得することは難しい。</li><li>○また、現在、水道では豊富な経験と知識を有するベテラン技術職員が定年退職を迎えている。水道技術は汎用的な技術とは異なり勘と経験に支えられている技術も多く、経験の蓄積で習得した技術は水道事業にとって大きな宝であり、その技術の次の世代への継承が課題となっている。</li></ul> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○「静岡県立駿河総合高等学校」の生徒に、給水車の操作と応急給水作業を実際に体験してもらいながら動画撮影・編集を行い「技術動画マニュアル（給水車の操作等技術編）」を制作する。</li><li>○技術の継承を推進していくため「熟練の技」をテーマに、ベテラン技術職員が行う技術等の「技術動画マニュアル（熟練の技編）」を制作する。合計17種類の動画を制作する。</li></ul>
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none"><li>○高校生や職員で撮影・制作したことで制作費の負担（映像会社に委託：340万円以上の経費）が大幅に軽減。また、高校生が体験したことにより、水の大切さ、水の備蓄の重要性、水道事業への興味（将来の職業について）などの意識付けにつながった。</li><li>○「給水車の操作等マニュアル」を動画にしたことで利便性に優れ、職員の理解促進が図られる。いつでもどこでも視聴・施工確認等ができ、技術継承の推進が大いに期待できる。</li></ul>
主な評価	<ul style="list-style-type: none"><li>○映像化することで次世代職員へ水道技術を残すことができ、技術継承につながる取組みであることが評価できる。</li><li>○高校生の協力を得ることで経費削減だけでなく、若い世代に非常時のライフラインの大切さを意識付けられる点も評価できる。</li><li>○市の水道事業への関心の喚起やまちづくりへの参画意識を高める効果もあり、庁内外の人材育成に貢献する取組であった点が評価できる。</li></ul>

## 「水道技術動画マニュアル」 撮影テーマ

テーマ1 【給水車の操作等技術】編		※防災・安全で安心な水				
番号	テーマ	撮影時期	場所	だれが	撮影・編集等	時間
1	給水車操作	11月1日	駿河総合高校	高校生と職員	高校生が撮影・編集	5分
2	給水方法（応急給水）	11月1日	駿河総合高校	高校生と職員	高校生が撮影・編集	5分
3	配水池での受水方法（象の鼻より）	11月1日	門屋浄水場	高校生と職員	職員が撮影、高校生が編集	5分
4	水質検査業務	11月1日～12月	有明公園内等	高校生と職員	高校生と職員が撮影・編集	10分

計 4種類

テーマ2 【熟練の技】量水器編						
番号	テーマ	撮影時期	場所	だれが	撮影・編集等	時間
1	メーター取付・取外し	9～11月	船越倉庫	吉田任用職員	職員が撮影・編集	3分
2	バルブのケレップ（パッキン）交換		船越倉庫	吉田任用職員	職員が撮影・編集	3分
3	断水作業（断水コマの挿入）		船越倉庫	吉田任用職員	職員が撮影・編集	3分
4	寿止水栓 修繕		現場	吉田任用職員	職員が撮影・編集	5分

計 4種類

テーマ2 【熟練の技】給水装置編							
番号	テーマ	撮影時期	場所	だれが	撮影・編集等	時間	
1	中間検査	9～11月	工事現場	J村田職員	職員が撮影・編集	直圧	5分
増圧						5分	
受水槽（地上）						5分	
3						受水槽（地下）	5分
4	水出し検査	9～11月	工事現場	J村田職員	職員が撮影・編集	直圧	5分
5						増圧	5分
6						受水槽（地上）	5分
						受水槽（地下）	5分
7	穿孔	9～11月	バルブ操作時	J村田職員	職員が撮影・編集	穿孔（手動）	10分
						穿孔（電動）	
8	蓄メ脱1方法1	9～11月	工事現場（中間検査）	前澤給装	職員が撮影・編集	メーターバイパスユニット	5分
9						メーターユニット	

計 9種類

合計17種類

## 水道事業動画マニュアルの制作 ～技術の継承及び人材育成～

2つのテーマ

近年、自然災害等が多く発生し各地で断水被害が頻発しており、給水車の出動回数も年々増加しています。こうした緊急時での出動に備えるため、訓練等で給水車の操作習得といった人材育成に取り組んでいるが、習得には時間と経験を有することから、**給水車の操作や応急給水動画を作成しマニュアル化**します。※現在は活字によるマニュアル

また、水道事業では、豊富な経験と知識を有するベテラン技術職員が、これから続々と定年退職を迎えます。水道はいわゆる汎用的な技術とは異なり、勤と経験に支えられている技術も多く、経験の蓄積で習得した技術（以下「熟練の技」という。）は水道事業にとって大きな宝であり、その技術の継承が課題となっています。そこで、その課題を解決する手段として、「**熟練の技**」を動画マニュアル化し、今後の技術研修などの教材として使用し、技術の継承をしていきます。

### どんな動画を撮影するの？・全17種類

#### テーマ1【給水車の操作等技術】防災・安全で安心な水

- ① 給水車の操作
- ② 給水方法（応急給水）
- ③ 配水池での受水方法
- ④ 水質検査業務体験



#### テーマ2【熟練の技】※主なもの

- ① 水道メーターの取付け・取外し作業
  - ② バルブのケレップ（パッキン）交換
  - ③ 断水作業（断水コマの挿入）
  - ④ 寿止水栓 修繕
- 他9種類



### アピールポイント

●若い世代に、「水道の安全で安心を守る技術」について関心を持ってもらうきっかけとするために、一部制作（撮影・編集）を防災教育に力を入れている「静岡県立駿河総合高等学校」の生徒が防災教育を兼ねて給水車の操作と応急給水作業を体験しながら行いました。

●高校生の体験を中心に「給水車の操作等技術（防災・安全で安心な水）」、ベテラン職員の技術にフォーカスした「熟練の技」の2つをテーマで、動画を制作しました。





# GOOD KAIZEN AWARD 2021【経費削減部門】

取組名 (所属)	『口座振込依頼書の電子化について』 (静岡会計課 出納係)
問題点 課題  取組内容	<p>【問題点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○令和3年10月に指定金融機関より口座振込依頼書による振込手続きの有料化が提示された。</li><li>○対象は年間約2,000件あり、約3,300千円(1件1,650円)の経費発生が見込まれた。</li><li>○口座振込依頼書は手書き作成した書面の添付が必要なため支払手続きに手間がかかっていた</li></ul> <p>【取組内容】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○振込依頼書の電子化に取り組むことにより手数料不要となるよう指定金融機関と交渉</li><li>○所管課が振込依頼データ作成し、静岡会計課との受け渡しが行える方法を検討</li><li>○過去の運用を調べ現在使用していない「口座振込依頼システム」で対応できることに気付く</li></ul>
取組結果 ・ 主な効果	<p>【取組結果】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○現在使用していない「口座振込依頼システム」の再利用により振込依頼書の電子化を実現</li></ul> <p>【経費の節減につながる効果】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○振込依頼書の電子化に対応し、年間約3,300千円の手数料の発生を回避できた。</li><li>○既存システムの再利用により改修コストを発生させず対応することができた。</li></ul> <p>【業務効率が向上する効果】</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○「口座振込依頼書」の手書き作成が不要となり事務量が軽減した。</li></ul>
主な評価	<ul style="list-style-type: none"><li>○<b>経費削減効果はもちろん、既存のシステムを活用したことも評価</b>できる。(改修コストをかけずに迅速かつ柔軟な解決)</li><li>○紙からデータ化したことにより業務効率が向上する取組(ペーパーレス化)であったことも評価できる。(文書保存等にも大きな効果がある)</li></ul>



# GOOD KAIZEN AWARD 2021【経費削減部門】

取組名 (所属)	『清水区生涯学習交流館使用料報告のペーパーレス化等業務改善』 (生涯学習推進課 人づくり事業推進係)
問題点 課題  取組内容	【問題点・課題】 ○使用料報告をFAXで行っており、年間約13千枚以上のA4用紙を消費している。 ○紙媒体の報告をエクセル集計するための入力作業が年間78時間程度要している。 【取組内容】 ○FAXでの報告を新電子申請システム（Logoフォーム）での報告に切り替えた。 ○指定管理者と変更内容について協議、手順書を作成。 ○各施設担当者に向けた説明会を開催 ○試行フォームによる入力練習期間の設定、7月1日から本稼働
取組結果 ・ 主な効果	○約9千枚のA4用紙の削減見込み。 ※副次的に、通信料や印刷に係るコスト（トナー消費）も削減 ○入力データをCSV形式で出力し、エクセルに貼付ける作業のみとなり、1週間分の処理が10分程度となり、入力時間を年間52時間程度削減できる見込み。 ※副次的に、日々の入力内容の確認が、管理画面上で一覧やグラフで表示されるので確認作業の効率が向上した。 ※CSV形式で出力したデータをエクセルシートにそのまま貼付けるだけで集計できるように、エクセル関数を工夫した。
主な評価	○大幅に紙を削減したことによる経費削減効果に加え、職員の作業負担もかなり減っており（入力作業事務、入力ミス軽減）、ICTを活用したよい取組 ○LoGoフォームの活用事例として他の所属業務においても検討・実施できる好事例である。 ○受注者側にもメリットがある取組・環境にも配慮した取組



# GOOD KAIZEN AWARD 2021【情報発信部門】

取組名 (所属)	展示動物死亡後の標本活用の拡大 (日本平動物園・動物病院係、飼育第一係)
問題点 課題  取組内容	<p>【問題点・課題】</p> <p>○動物園の展示動物は希少な種が多く、一部は死後骨格標本や剥製、毛皮として保存し、来園者等への教育普及に活用しているが、保管スペースや標本作成費用、作成に要する時間の制限から、多くの動物死骸を火葬（焼却処理）しており、標本として残せていない。</p> <p>【取組内容】</p> <p>○動物園で標本にするものを除き、動物が亡くなった場合に死骸をふじのくに地球環境史ミュージアムに提供し、双方で活用できるシステムを構築する。</p>
取組結果 ・ 主な効果	<p>○令和3年8月1日に<b>県と連携協定を締結</b>した。この協定に基づき、今まで活用できなかった動物死骸を標本として残すことができ、また、今後ミュージアムに提供した動物試料を用いて、当園の企画展等に活用できる仕組みを構築できた。</p> <p>※これまでに死亡したキリン雌個体及びその胎仔などの遺体を提供した。現在ミュージアムにて標本化に向けた作業が進んでいる。</p> <p>○<b>貴重な動物試料を保存により、調査研究が進み、得られた情報は動物飼育にも還元</b>できる。</p> <p>○亡くなったあとの動物を地元のミュージアムで標本展示することで、<b>市民をはじめ多くの方に動物に親しんでもらい、体の仕組み等をより学んでもらえる機会</b>となる。</p>
主な評価	<p>○<b>双方にとって有益な取組</b>であり、今まで活用できなかった動物の死骸を有効に活用できるだけでなく、調査研究への活用、動物園への来園誘致にもつなげることができ、<b>市のイメージ向上を図ることができる取組</b>である</p> <p>○<b>貴重な学術資源を無駄にすることなく一般に定時できることで、お互いの施設としての価値を高められる取組</b>である。</p>



# GOOD KAIZEN AWARD 2021【情報発信部門】

取組名 (所属)	実践型インターンシップ<草薙地区まちづくりインターンシップ>の実施 ～みんなが草薙を好きになるまちづくりを体験しよう！～ (清水駅周辺整備課 駅周辺計画係)
問題点 課題  取組内容	【問題点・課題】インターンシップのあり方を再考 ～インターンシップの形骸化を危惧～ ○地域と学生に実のあるインターンシップの実現 ⇒ 就職に向けた単なる実績作りからの脱却！ ○草薙のまちづくりに関わる「新たな人材」の発掘 ○市内外の学生の交流、連携、大学間の競争意識の向上 【取組内容】学生が自ら考え、まちづくりを実践するインターンシップ実施（今年度で4回目） ○まちづくりの知識習得（学識・専門家、自治会、草薙カルテッド、行政職員による講義） ○草薙のまちづくり実践（まち歩き、グループワーク、現地作業、社会実験、地域住民への還元） ○令和2、3年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止対策を徹底し実施（webやZoomの活用）
取組結果  主な効果	○県大・常葉大の草薙地区に通う学生のほか、県内学生や留学生など受講希望者が年々増加！ ○「学生×学生」、「学生×地域」、「学生×草薙カルテッド」など、様々な形の交流や連携が生まれた。 ○学生から発案された「あかりの社会実験」が地域住民をはじめ市民から大好評！ ⇒今後の草薙のまちづくりの大きなヒントに！ ○インターンシップを経験した学生が、草薙カルテッドの活動に参加 ○インターンシップの修了者から、静岡市職員が誕生！（令和2年度1名、令和3年度1名）
主な評価	○新たなまちづくりの一つとして草薙地区の学生と協働し地区を盛り上げていくという活動が継続して実施されているところが素晴らしい。今後の官民学の連携の模範となる好事例と思われる。 ○従来のインターンシップから脱却し、学生が主体となって、自治会や地元まちづくり団体をはじめとする地域を巻き込んでのまちづくりを体験することにより、 <b>新たな地域の担い手発掘につながり、地域活性化にも寄与する。</b> ○大学生がまちづくりや道路行政に興味を持つことも期待される。

# 実践型インターンシップ<草薙地区まちづくりインターンシップ>の実施

～みんなが草薙を好きになるまちづくりを体験しよう！～

●従来のありがちなインターンシップでは…  
(自主的に考える機会のないインターンシップ)

<学生は>  
・単位取得の過程  
・就職に向けた過程

↓  
単なる実績作り

<主催者側は>  
・会社、事業所、施設の見学  
・一方的な説明  
・職場体験という「雑用」

↓  
受け入れたという事実づくり  
地域・市民

<地域・ユーザーは>  
・無関心  
(学生のやることだから…)

↓  
フィードバックは期待してない

草薙地区では！



【実施事例】あかりづくり計画編(インターンシップ)

草津地区まちづくり  
インターンシップ実施概要

安心・安全の視点からあかりのまちづくりを体験しよう！

草津地区の三角緑地やひょうたん公園のあたりは暗闇になると暗く、これまでに不審者が出る  
事案が発生しています。  
そこで、安心・安全の視点から人々に安心感を与えるたり、地域の安全性を高めるまちづくりを  
国・自治体の関係者や市民から実施し、最終的にあかりのまちづくりの仕事を一緒に体験してみよう  
とあかりづくりに興味のある学生の積極的なご参加をお待ちしています！

実施プログラム（予定）

第1回（10月初旬） オリエンテーション・ガイダンス  
ーインターンシップ説明会、研修のお願い、研修期間中のルール、研修レポートの提出方法等、  
草津のまちを巡ろう！安心・安全の視点からあかりを学ぼう！

第2回（10月中旬） 三角緑地やひょうたん公園のまち歩き（仮称）  
ー町歩き、安心・安全の視点からあかりのまちづくりについて、三角緑地やひょうたん公園のまち歩き（仮称）  
ー調査・実践・発表

第3回（10月下旬） 三角緑地やひょうたん公園のまち歩き（仮称）  
ー調査・実践・発表

第4回（11月初旬） コミュニティづくり  
ー調査・実践・発表

第5回（11月下旬） 調査・実践・発表

あかりのまちづくりの体験イメージ  
安全な安心の光（IoT/AI/LEDの活用）

第1回（平成30年夏開催）草津地区まちづくりインターンシップ参加者の声  
今回の研修は、地元の大学生による「草津まちづくりインターンシップ」を経験しており、遠年  
度より草津市のIoT/AIの活用や草津市のまちづくりを体験し、地域の安全安心を体験し、  
に向けた実践を行っています。

この研修の一環として、令和2年11月18日(木)～12月28日(日)（予定）までの  
間、「三角緑地ライトアップ（社会実験）」を実施させていただきます。

草津のまちにお住まいの方やライトアップにご興味のある方は、ぜひ、ライトアップの様子をご覧ください！

令和2年11月 静岡市 草津市 草津市 草津市 草津市 草津市

オリエンテーション・座学

まち歩き・課題探し

グループワーク

成果の発表

【実施事例】あかりづくり実践編(インターンシップからの社会実験)

～静岡市からのお知らせ～ 回覧

学生がつくる「安心安全」を感じるまちのあかり  
三角緑地ライトアップ(社会実験)の  
開催のご案内

静岡市では現在、地域の大学生による「草津まちづくりインターンシップ」を経験しており、遠年  
度より草津市のIoT/AIの活用や草津市のまちづくりを体験し、地域の安全安心を体験し、  
に向けた実践を行っています。

この研修の一環として、令和2年11月18日(木)～12月28日(日)（予定）までの  
間、「三角緑地ライトアップ(社会実験)」を実施させていただきます。

草津のまちにお住まいの方やライトアップにご興味のある方は、ぜひ、ライトアップの様子を  
ご覧ください！

令和2年11月 静岡市 草津市 草津市 草津市 草津市 草津市

<三角緑地ライトアップの実施概要>

実施期間 令和2年11月18日(木)～12月28日(日)（予定）  
実施場所 三角緑地（古田公園）  
実施内容 草津市役所 草津市 草津市 草津市 草津市 草津市  
協力団体 草津市役所 草津市 草津市 草津市 草津市 草津市

お問い合わせ先  
草津市役所 草津市 草津市 草津市 草津市 草津市  
(18) 054-264-2619 FAX 054-264-1800  
ライトアップに関するお問い合わせ  
草津市IoT/AI推進事務局 特設（18） 054-264-2619

自ら作業・実践

アイデアの実現

市民による活用・評価



# 特別賞 2021

<b>取組名 (所属)</b>	<b>“早い！”“簡単！”“わかりやすい！” 事業者ファーストの「静岡市事業者応援金」の制度づくり (産業政策課 企画係)</b>
<b>問題点 課題  取組内容</b>	<p>新型コロナウイルスの感染拡大により、売上減少に苦しむ市内事業者の事業継続を緊急的に支援するため、「静岡市事業者応援金」を事業化した。(R3.8～9：緊急事態措置等が発出)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○事業者の立場 苦しい経営環境の中、事業再開に追われ忙殺されており、また、申請事務手続きに不慣れな者も多いため、簡単な手続きで迅速な支給が求められている。</li><li>○行政側としては、正確かつ厳正な審査を行う必要があり、いかに補助金制度としての公正性を保ちつつ、事業者の負担を減らし、迅速な支給につなげる制度づくりが出来るかが課題である。</li><li>○県の応援金との同調とし、制度としてわかりやすく、審査手続きも実質一本化</li><li>○“漏れのない”“簡単で”“便利”な申請手続き<ul style="list-style-type: none"><li>①プッシュ型での通知による申請漏れの防止</li><li>②申請書類の徹底的な簡素化</li><li>③オンライン申請の活用</li></ul></li></ul>
<b>取組結果 ・ 主な効果</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○迅速な支給：交付申請到達から事業者への振込までの期間 最短7日～最長12日</li><li>○申請者・行政双方の負担の軽減：申請書1枚記載するのみの手続き、従事職員の大幅な削減</li><li>○申請漏れの回避：プッシュ型通知により、漏れなく支給案内</li></ul>
<b>主な評価</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○コロナ禍での支援という、非常にスピード感が求められる状況下において、前例踏襲とせず、前年度の「エール静岡事業者応援金」支援での課題を踏まえて、事業者・行政ともに負担の少ない制度作りを行った点が評価できる。</li><li>○本件は静岡県から情報提供を受けることで申請者が申請を行う必要がなく、かつ、申請漏れ等を防ぐ、必要な支援が必要なところに確実に届く画期的な仕組みである</li><li>○県の審査との一本化（申請書類の簡素化）やオンライン申請を導入することで、事業者・行政双方の負担が軽減され、また応援金交付に要する期間が短縮されるなど、市民サービス・業務能率の向上が図られている。</li></ul>