



令和5年度

業務改善 入賞取組の概要
【BESTカイゼン賞】





BEST KAIZEN AWARD 2023 【市民サービス部門】

取組名 (所属)	「書かない申請手続」による市民サービス向上・業務効率改善の水平展開 (駿河福祉事務所障害者支援課 支援係・給付係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】</p> <ul style="list-style-type: none">● 申請者は多くの同じ項目(氏名や住所等)を申請書に手書きで記入する必要があり、特に高齢者や障がい者本人が記入する場合は申請者本人に身体的な負担が大きい。● 記入時間が長くなることで窓口の対応時間も長くなり、業務効率悪化の要因となる。 <p>KAIZEN 申請者情報を反映した申請書を出力し、申請者は補記・確認・署名のみでOKに! 新たに障害者手帳、障害福祉サービス等に関する27種類の申請書等に導入!</p> <p>【内容】</p> <p>福祉システムの画面に表示された申請者情報(氏名や手帳情報等)を、エクセル上の貼付用シートにコピー&ペーストすると、必要な情報が申請書に反映され、出力できるようにし、他区にも共有した。</p>
取組結果 ・ 主な効果	<p>1 市民にとってのメリット</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 手書きする必要がなくなったことで、身体的負担を軽減✓ 窓口の混雑解消につながり、お客様の受付開始までの待ち時間を削減 <p>1件の申請書作成時間 約3分短縮(before 約10分 →after 約7分) (年間5,700件)</p> <p>2 職員にとってのメリット</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 27の手続に展開したことで、駿河区だけでも、約280時間/年の業務時間短縮✓ 申請書の記入間違いがなくなり、正確な申請書の作成が可能に

エクセルシート反映イメージ

氏名	住民コード	年齢	住記上の本人から受給者との該当日	非該当日	削除
1 駿河 改善	36336277	9子	本人	H29.01.05	
2 駿河 花子	12922060	43妻	母	続柄なし	H29.01.05
3 駿河 草子	35742760	11子	姉	続柄なし	H29.01.05
4 駿河 太郎	3726339	46世帯主	父	保護者	H29.01.05

氏名	生年月日	本人との関係	世帯状況の該当状況
申請者 駿河 太郎	昭和52年1月22日	本人	<input type="checkbox"/> 均等割賦 <input type="checkbox"/> 所得割賦 <input type="checkbox"/> 非課税
世帯主 駿河 改善	平成29年11月15日	子	<input type="checkbox"/> 均等割賦 <input type="checkbox"/> 所得割賦 <input type="checkbox"/> 非課税
世帯員 駿河 花子			<input type="checkbox"/> 均等割賦 <input type="checkbox"/> 所得割賦 <input type="checkbox"/> 非課税
世帯員 駿河 草子			<input type="checkbox"/> 均等割賦 <input type="checkbox"/> 所得割賦 <input type="checkbox"/> 非課税

①福祉トータルシステムの画面を全選択し、エクセルシートに貼り付け

②貼り付けした住所、氏名、世帯構成等がエクセルシートの各申請書に自動で反映

③申請者が内容を確認、足りない項目を追記、署名して申請書が完成



取組名
(所属)

デジタル技術等の活用による課内業務全体の効率化 (納税課 納税推進係・納税第2係)

【問題点・課題】

<課題1> 還付対象者や催告対象者の中から、引抜対象者を確認する作業や還付情報のシステムへの入力作業、還付充当済通知の発送業務に膨大な時間を要していた。

<課題2> 今後、郵便料金の値上げ方針に対する、郵便料金の経費増加が懸念されている。

<課題3> 督促状の送付や電話による納付催告の作業が多いわりに納付に至らないケースもあり、早い段階で滞納者と接触することが課題となっていた。

KAIZEN 既存のEUCツールを活用して、除外対象者を瞬時に判別することで作業時間を短縮
今まで当たり前に行っていた通知を、根拠等を確認した上で廃止し、郵便料金を削減

【内容】

- ① 還付対象者や催告書対象者の中から除外対象者を確認する作業において、EUCツールを活用し、瞬時に除外対象者だけをリスト化した。 <課題1>
- ② 既に活用している年金特徴に係るRPAによるシステムへの自動入力について、入力項目の追加、システム機能の変更等を行い、他の還付でも自動入力が可能となった。 <課題1>
- ③ 還付充当済通知に係る業務フロー等を見直し、地方税法で送付が義務付けられている充当済通知だけを郵送し、それ以外の還付のみの通知を省略することとした。 <課題1、2>
- ④ 民間事業者によるSMS一括送信システムを導入し、催告書送付の前後にSMSを送付することとした。 <課題3>

問題点
課題

取組内容



BEST KAIZEN AWARD 2023 【働き方改革部門】

取組名
(所属)

デジタル技術等の活用による課内業務全体の効率化 (納税課 納税推進係・納税第2係)

取組結
果
・
主な効
果

- ✓ 職員の時間削減効果 1,953時間/年 (Before 2,935時間 → After 982時間)
内訳:
 - DX** ① EUCツールの活用による引抜作業時間の減 **493時間減** (655時間→ 162時間)
 - DX** ② 市税還付業務(年金特別徴収以外の通常還付業務)へのRPA導入 **700時間減**
(875時間→ 175時間)
 - その他** ③ 還付充当済通知の発送対象の見直し 250時間減 (385時間→ 135時間)
 - DX** ④ SMS(ショート・メッセージ・サービス)催告の導入 510時間減 (1,020時間→510時間)
- ✓ 経費削減効果 還付通知の省略による郵送代 約235万円削減
- ✓ 目視でのシステム確認作業が大幅に減少し、ヒューマンエラー発生リスクも大幅に低減

①EUCツールの活用による引抜作業時間の減

EUC:End-User Computing「情報システム部門以外の担当者が自主的にコンピュータを利用して、業務に役立てること」。

従来 パソコンで番号ごと検索し、1件ずつ引抜対象者をチェック

例)還付対象者リスト							
番号	氏名	滞納	死亡	相続人	口座	特記事項	発送/引抜
15263878	鈴木 太郎		✓	鈴木 愛子		充当希望	引抜
15263879	山田 花子	✓					引抜
15263880	佐藤 祐樹						発送
15263881	森 裕子						発送

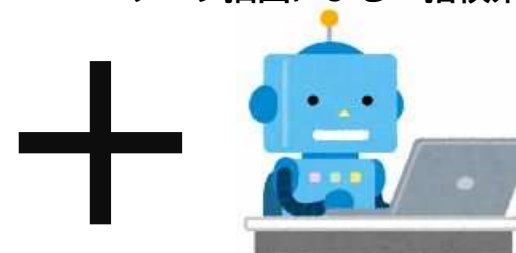
- ・ 滞納の有無
- ・ 死亡しているか
- ・ 相続人がいるか
- ・ 還付口座の有無
- ・ 還付に関する電話連絡の有無 等



改善後 EUCツールを活用することで、数百件まとめてチェック

例)還付対象者リスト							
番号	氏名	滞納	死亡	相続人	口座	特記事項	発送/引抜
15263878	鈴木 太郎		✓	鈴木 愛子		充当希望	引抜
15263879	山田 花子	✓					引抜
15263880	佐藤 祐樹						発送
15263881	森 裕子						発送

EUCツールを活用し、データ抽出による一括検索が可能



還付対象者(年間約45,000件)や催告書対象者(年間約20,000件)の中から引抜対象者を確認する作業

従来:655時間→改善後:162時間 **493時間減!**

②市税還付業務へのRPA導入(従来のRPAをバージョンアップ!)

RPA:Robotic Process Automationの略。パソコンで行っている事務作業を自動化できるソフトウェアロボット技術のこと。
RPAは、キーボード入力やマウス操作等の操作手順を記録し、それら操作を自動で行うことができる。

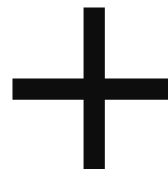
従来



改善後



RPAを改良し、
入力できる項目を追加



- ・ システム機能の改良
- ・ 作業フローの変更
- ・ 還付金振込・充当通知の
印字する内容の変更 等

約5,000件の還付入力で使用

約5,000件に加え、さらに**約35,000件**の還付入力で使用可能!

還付情報(請求日、振込日、口座情報等)のシステムへの入力作業(年間45,000件)

従 来:【手動入力】約40,000件 + 【自動入力(RPA)】 約5,000件 875時間

改善後:【手動入力】 約5,000件 + 【自動入力(RPA)】約40,000件 175時間

700時間減!

③還付充当済通知の省略

従来

還付充当済通知については、
振込又は、滞納税に充当をした納税義務者すべてに送付



改善後

還付充当済通知については、充当をした納税義務者のみに送付することとし、
充当が無く、振込のみの場合は、送付しない

還付充当済通知の省略(年間約25,000通削減) 作業時間:**250時間減!** + 郵送代:**235万円減!**

④SMS(ショート・メッセージ・サービス)催告の導入

従来 郵便物や電話で滞納者に催告



改善後

郵便物や電話での催告に加え、新たにSMS催告も導入！

(参考)

- ・令和6年2月試験運用
- ・令和6年度から本格導入予定
- ・納税課以外にも、お客様サービス課、福祉債権収納対策課も導入予定
(他にもSMS導入を希望する課あり)

↓SMS受信イメージ



SMS導入自治体の効果例
(群馬県伊勢崎市)





BEST KAIZEN AWARD 2023 【働き方改革部門】

取組名
(所属)

給付業務プチデジタル化事業 (幼保支援課 給付係)

【問題】

- 私立保育施設(約180施設)から毎月提出される請求に対し支払を行っているが、入力項目が多く、施設側の誤りも多いため、業務が煩雑になっていた。また、請求書の字が細かく、電子申請された請求書を、確認のため印刷しなければならない。
- 毎年の単価改定の度に、国の単価表を、形式を修正して、施設ごとのExcel(180ファイル)のファイルに貼りなおし、各施設の精算額の計算していた。
- 保護者(1,500人超)から3か月に1度、提出される請求に対し、内容確認→システム入力→支払データ確認、全てを目視・手入力で行うため、支払完了までに約3箇月かかっていた。

問題点
課題

KAIZEN 入力項目の少ないフォーマットにすることで、職員はもちろん、施設の負担を軽減！
子育て世帯にとって利便性の高い請求方法に見直し

取組内容

インプット情報をデータ化することで入力作業までのデジタル化を実現！

【内容】

- ・ 私立保育園施設からの請求書類について、年間通して変更ない項目は、園名・園番号・PASSの入力で自動表記するよう設定した。
- ・ 大型PCモニターを導入し、請求書類の確認をPC上で完結できるようにした。
- ・ 国の単価表の貼り直し作業について、マクロを作成し、各ファイルへの修正作業を自動化した。
- ・ 保護者からの請求について、スマホ等から電子申請できるようLoGoフォームを作成し、入力されたデータはデジタル化推進課の「RPA導入支援事業」を活用し、システム入力を自動化した。また、申請内容をCSV出力し、支払データとの突合で内容確認した。



BEST KAIZEN AWARD 2023

【働き方改革部門】

取組名 (所属)	給付業務プチデジタル化事業 (幼保支援課 給付係)
取組結果 ・ 主な効果	<p>✓ 職員の時間削減効果 1,451時間/年 (1) 施設からの請求事務にかかる時間削減 1,131時間/年(5,094時間→3,963時間)</p> <p>(2) 保護者からの請求事務にかかる時間削減 320時間減/年(360時間→40時間) ※一部の園での導入効果。全園での場合、年1,025時間削減見込み</p> <p>✓ 経費削減効果 コピー用紙代 約40,000円減(11,000枚削減)</p> <p>✓ 市民の利便性向上 保護者が請求書を作成する時間削減 1件あたり3分削減(5分30秒→2分30秒)</p>

● 施設からの請求書様式の変更

①園番号、②パスワード、③施設名を入力すると自動で情報が入力される！

令和5年度		3 月分		施設型給付費請求書(認定こども園-保育)																	
(宛先) 静岡市長																		令和 年 月 日			
令和5年度 0 月分の施設型給付費として、																		所在地 #N/A			
次のとおり支弁された請求いたします。																		法人名 #N/A			
① 園番号																		施設名 ③			
② パスワード																		代表者(職・氏名) #N/A			
経営主体 地域区分 定員区分(1~3号) 定員区分(1,2号)																		当請求額を次の口座にお振込み下さい。			
私立 6/100 #N/A #N/A																		金融機関名 #N/A 支店名 #N/A			
本園利用定員 分園利用定員 全体利用定員																		預金種別 #N/A 口座番号 #N/A			
1号 2号 3号 定員区分(2,3号) 1号 2号 3号 定員区分(2,3号) 1号 2号 3号 計 定員区分(2,3号) 処遇改善等加算(%) 3歳児配置改善加算																		口座名義人 #N/A			
#N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A #N/A																					
休日保育加算 人数 夜間保育加算 チーム保育加算 人数 減価償却費加算 賃借料加算 1号定員を設定しない 分園の場合 土曜日に閉所する場合 年齢別等により保育料の加算率にしない場合(保育)																		年齢別配置基準を下回る場合			
無																		人数 処遇改善等加算率(%) 3歳児配置改善加算			
療育支援加算(保育) 処遇改善等加算II 人数A 人数B 処遇改善等加算III(人数) 冷暖房費加算 ※外部監査費加算(保育) ※施設関係者評価加算(保育) ※高齢者等活躍推進加算 高齢者等活躍推進加算区分 ※施設機能強化推進費加算(保育) ※小学校接続加算(保育) 栄養管理加算 ※第三者評価受審加算 副食費免除数(管内)																					
#N/A #N/A #N/A #N/A #N/A 有 無 無 無 無 無 無 無 無 無 有(有) 無 無 無																					

①園番号、②パスワード、③施設名を各園に別の方法で周知
↓
様式を全園に送付し、請求時に①~③を入力してもらうと……

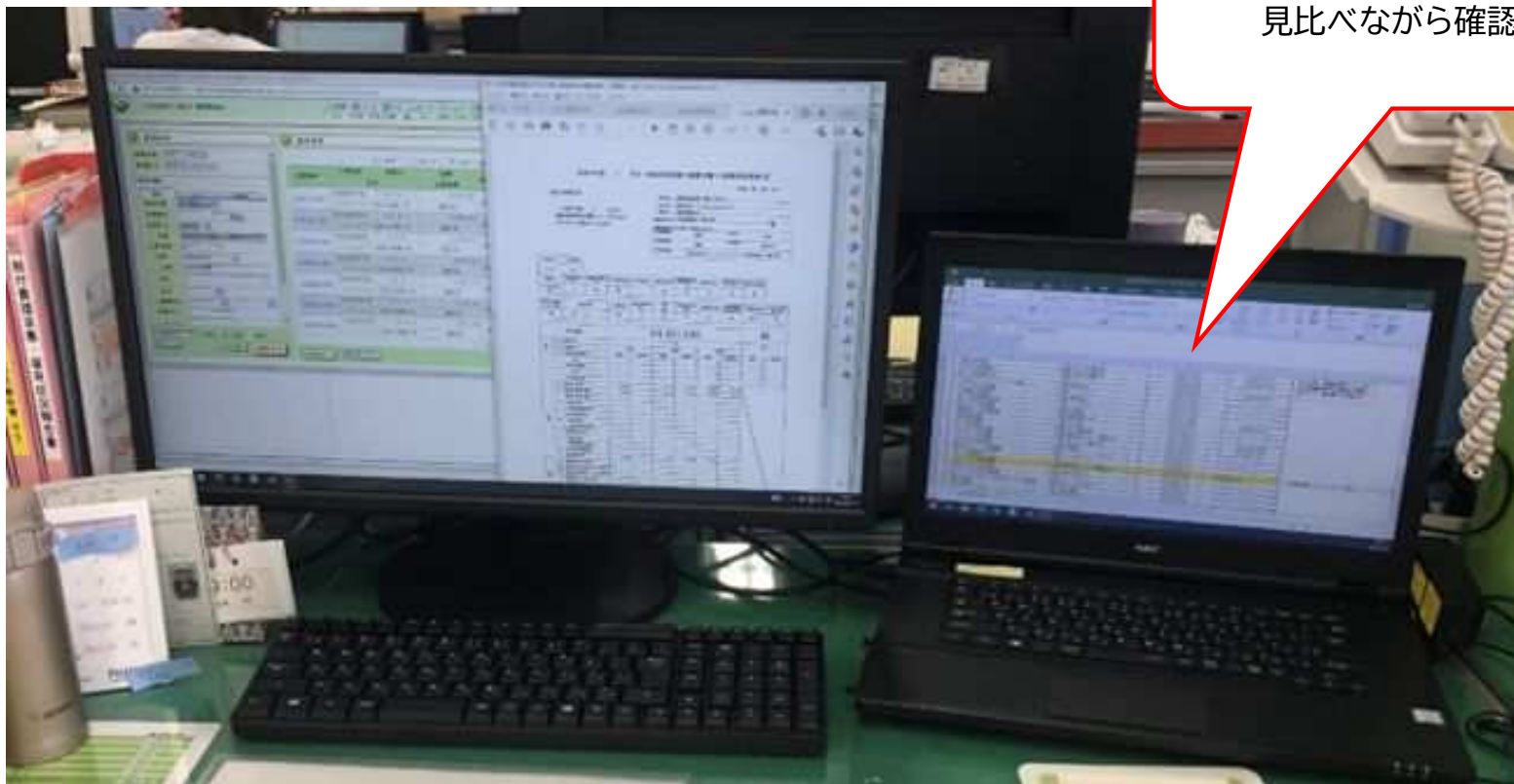


令和5年度		3 月分		施設型給付費請求書(認定こども園-保育)																	
(宛先) 静岡市長																		令和5年4月1日			
令和5年度 3 月分の施設型給付費として、																		所在地 静岡市清水区旭町6番8号			
次のとおり支弁された請求いたします。																		法人名 学校法人 こども学園			
園番号 00000 パスワード 00000A																		施設名 こどもみらいこども園			
																		代表者(職・氏名) 理事長 静岡 太郎			
																		当請求額を次の口座にお振込み下さい。			
																		金融機関名 大人銀行 支店名 こども支店			
																		預金種別 普通預金 口座番号 0123456			
																		口座名義人 学校法人 こども学園 理事長 静岡 太郎			
経営主体 地域区分 定員区分(1~3号) 定員区分(1,2号)																					
私立 6/100 241人から270人まで 181人から210人まで																					
本園利用定員 分園利用定員 全体利用定員																					
1号 2号 3号 定員区分(2,3号) 1号 2号 3号 定員区分(2,3号) 1号 2号 3号 計 定員区分(2,3号) 処遇改善等加算(%) 3歳児配置改善加算																					
160人 50人 50人 91人から100人まで 0人 0人 0人 160人 50人 50人 260人 91人から100人まで 19 有																					
休日保育加算 人数 夜間保育加算 チーム保育加算 人数 減価償却費加算 賃借料加算 1号定員を設定しない 分園の場合 土曜日に閉所する場合 年齢別等により保育料の加算率にしない場合(保育)																		年齢別配置基準を下回る場合			
無																		人数 処遇改善等加算率(%) 3歳児配置改善加算			
療育支援加算(保育) 処遇改善等加算II 人数A 人数B 処遇改善等加算III(人数) 冷暖房費加算 ※外部監査費加算(保育) ※施設関係者評価加算(保育) ※高齢者等活躍推進加算 高齢者等活躍推進加算区分 ※施設機能強化推進費加算(保育) ※小学校接続加算(保育) 栄養管理加算 ※第三者評価受審加算 副食費免除数(管内)																					
有(A) 有 2人 1人 15 有 無 無 無 無 無 無 無 無 無 有(B) 無 無 10人																					

所在地等の年度をとおして変わらない情報は自動で入力！

各園共通の様式を使用できるように、情報は数式で管理
↓
送付は全園宛てに1回でOK！
↓
自動入力される・入力項目が少ない
↓
各園の作成時にミスが減る！

●大型モニターの導入



大型モニターとパソコンで
見比べながら確認可能！

大型モニターを購入(給付業務担当職員4名分)

- ・小さい文字が見えづらい
- ・いちいち拡大するのが面倒
- ・確認のために印刷したら、請求書の誤りが……
修正してもらった請求書をもう一度印刷したら
紙がもったいない



- ・拡大しなくても文字が見える！
- ・確認のために印刷しなくてOK！

●単価表の貼りなおし

市で修正した単価表を施設ごとのExcel(180ファイル)に貼りなおしている
貼りなおし市単価表をコピー→貼り付けを手作業で行う……

国から送付される単価表

市で修正した単価表



改善



- 01210 こすもすこども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01211 足久保こども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01212 北安東保育園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01213 沼上こども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01214 賤機こども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01216 北沼上こども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01217 壺ヶ丘保育園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01224 美和保育園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01226 あゆみ第2こども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01228 麻華こども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01229 竜南こども園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）
- 01231 沼上こども園分園：R5 施設型給付費一覧（認定こども園）

マクロにより自動で180ファイルに貼り付け！

● LoGoフォームによる請求

見本
静岡
付

手書きによる返戻事例

- ・書き間違いによる修正
- ・入力内容の誤り
- ・計算間違い

1. 施設等利用給付認定保護者(請求者)

フリガナ	シシズ タロウ	認定子どもとの続柄	父	〒	424-8701
氏名	清水 太郎	現住所	静岡県清水区旭町6-8		
電話: 054-354-2626					

2. 認定子ども(認定子どもごとに申請して下さい)

認定番号	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	法第30条の4の認定種別	<input checked="" type="checkbox"/> 第2号	<input type="checkbox"/> 第3号	
フリガナ	シシズ		ハナコ									生年月日	平成30年10月20日	
氏名	氏	清水	名	花子										

3. 在籍する幼稚園・認定こども園について記入

施設名称	○×幼稚園
------	-------

4. 在籍園の預かり保育事業における施設等利用費の償還払い請求の内訳を記入

利用年月	在籍園の預かり保育事業				請求額 (cか月額上限額の低い方を記入) ※2
	施設に支払った金額(a) ※1	利用日数	対象額(b) (a×利率の値)	aとbの金額の低い方を記入 (c)	
令和5年10月	4,000円	5日	2,250円	2,250円	2,250円
令和5年11月	4,000円	10日	4,500円	4,500円	4,000円
令和5年12月	3,250円	10日	3,250円	3,250円	3,250円
合計			4,500円		9,000円

※1 利用した園で交付される「領収書兼提供証明書」を添付して下さい。
 ※2 月額上限額は、法第30条の4の認定種別が第2号の場合は11,300円、第3号の場合は16,300円となります。

誤りが起こりにくくなるよう、
選択形式や自動計算の項目を多くして、
最小限の入力となるようにした。

2. 認定子ども

認定番号	
フリガナ	
氏名	

3. 在籍する幼稚園・認定こども園について記入

施設名称	○×幼稚園
------	-------

4. 在籍園の預かり保育事業における施設等利用費の償還払い請求の内訳を記入

利用年月	在籍園の預かり保育事業				請求額 (cか月額上限額の低い方を記入) ※2
	施設に支払った金額(a) ※1	利用日数	自動計算	自動比較	
令和5年10月	4,000円	5日	2,250円	2,250円	2,250円
令和5年11月	4,000円	10日	4,500円	4,000円	4,000円
令和5年12月	3,250円	10日	4,500円	3,250円	3,250円
合計					9,500円

※1 利用した園で交付される「領収書兼提供証明書」を添付して下さい。
 ※2 月額上限額は、法第30条の4の認定種別が第2号の場合は11,300円、第3号の場合は16,300円となります。

自動計算



スマートフォン等から
でも入力できます。

LoGoフォーム導入

在籍する幼稚園・認定こども園等を選択してください

認定区分を選択してください。 ※※

親の氏名
 子どもの氏名

各市区町で支援課から通知された「施設等利用給付認定結果通知書」に記載されている認定子どもの認定番号を半角で入力してください。(10桁の数字となります。) ※※

100000000

令和5年10月に施設に支払った金額を入力してください。 ※該当のない場合は0円を入力してください。

https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/ncfPB

用意しましたのでお試しく下さい。

<https://tb.logoform.st-japan.asp.lgwan.jp/f/ncfPB>

RPA導入

UiPath Assistant

参考:940レコード

手作業 25時間 → RPA 2分30秒



令和5年度

業務改善 入賞取組の概要
【GOODカイゼン賞：市民サービス部門】





GOOD KAIZEN AWARD 2023【市民サービス部門】

取組名 (所属)	電子申請システム(LoGoフォーム)を利用した個人の市民税・県民税申告の開始 (清水市税事務所 市民税係 ・ 市民税課 普通徴収第1係)
問題点 課題 取組内容	【問題】 本市では、既に提供している「住民税試算システム」を利用して自宅で市民税・県民税申告書を作成できる仕組みがあるものの、申告書の提出は窓口へ持参又は郵送のみで電子化されていなかった。 KAIZEN ボトルネックとなっていた個人認証を解消し、電子申告を可能に！ 【内容】 <ul style="list-style-type: none">電子申請システム(LoGoフォーム)の公的個人認証機能を活用した個人の市民税・県民税申告を令和6年度申告から開始できるようにした。窓口タブレット端末を設置し、タブレットを活用した「書かない窓口」を導入した。
取組結果 ・ 主な効果	【取組結果】 <ul style="list-style-type: none">収入のある方は「住民税試算システム」で作成した申告書(PDF)をスマートフォン・パソコンから申告(送信)できるようになった。また、収入のない方は、電子申請システム上の設問に回答することで、申告書を作成しなくても申告が可能になった。 <ul style="list-style-type: none">✔ 窓口での申告者減による窓口の混雑緩和及び職員の窓口対応時間の削減。✔ 申告者の来庁の手間や郵送費用の負担の減。 市外転出者など来庁が難しくこれまで郵送対応となっていた申告者がどこからでも申告が可能に。



GOOD KAIZEN AWARD 2023【市民サービス部門】

取組名 (所属)	戸籍住民課案内窓口(10番窓口)の改善 (清水区役所 戸籍住民課 受付係)
問題点 課題	<p>【問題】</p> <ul style="list-style-type: none">● 清水庁舎1階の戸籍住民課の10番窓口カウンターが、案内受付と届書の記載スペースを兼ねているため、混雑時には受付待ちと記載しているお客様が混在し、スムーズに流れず滞留してしまうことがある。● 来庁されたお客様がどこに並べばよいのかわかりにくいレイアウトになっている。● どの用紙に記載すればよいか分からない方や、誤った窓口の番号札を取ってしまう方がいる。
取組内容	<p>KAIZEN 市民にわかりやすい案内表示や動線を明確にし、待ち時間の短縮</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 窓口カウンターを案内受付場所と届書記載場所に分け、お客様が混在しないようにした。・ 来庁者がどこに並べばよいのかわかるような床面表示をし、後方側に案内板を設置した。・ 記載台や発券機に手続きに必要な書類や窓口番号の案内表示をわかりやすい表現に見直した。
取組結果 ・ 主な効果	<p>✅ 来庁者の動線が明確となり、案内窓口の混雑が緩和され、スムーズに案内ができるようになったことでお客様の待ち時間が短縮。</p>



具体的取組内容

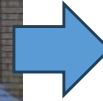
① レイアウトの変更(案内受付カウンターから届書記載場所を移動)



② 改善後の記載台(椅子も設置)



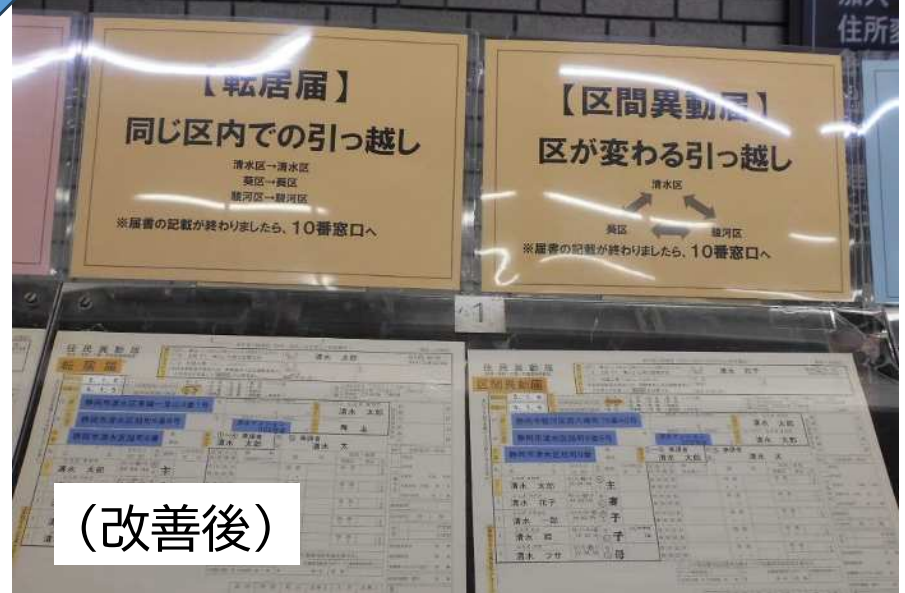
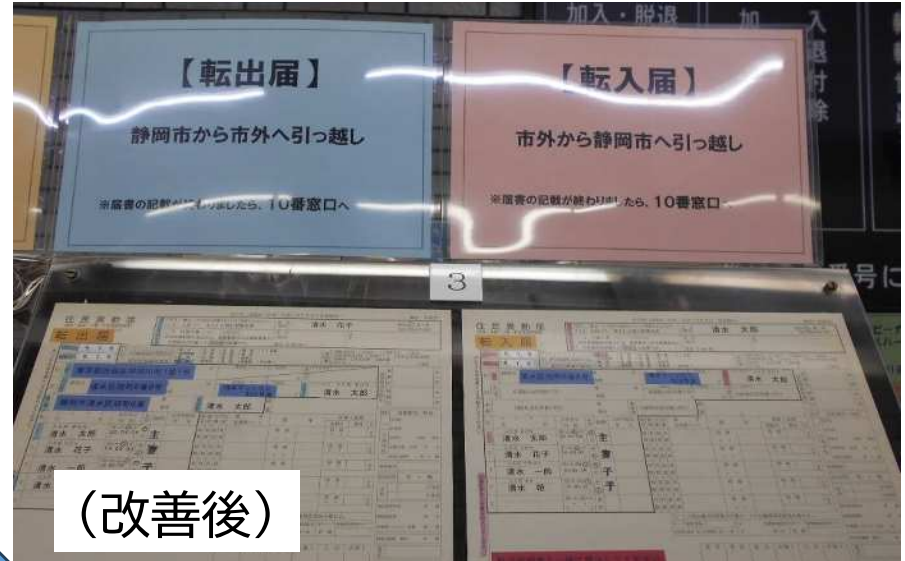
③ 1列で並んでいただくよう目印テープを床に貼付



最後尾に看板を設置



④ 記載台の案内表示を分かりやすい表現に変更



⑤ 10番窓口横の発券機に案内表示を設置



1台の発券機で複数の窓口が表示されるため、来庁者がどのボタンを選択すればよいか分かりやすいように手作りで案内表示を追加設置した



GOOD KAIZEN AWARD 2023【市民サービス部門】

取組名 (所属)	おくやみ窓口リニューアル (清水区役所保険年金課 保険係)
問題点 課題 取組内容	<p>【課題】 おくやみ窓口は、令和元年10月に各区の保険年金課内に、ご遺族が迷わず安心して必要な手続きができるよう総合的な案内や相談を行う目的で設置され、市民から寄り添った取組であると高評価を得ている。年々、死亡者数が増加しており、それに伴いおくやみ窓口の利用者も増加している中、市民に寄り添ったきめ細かな高品質のサービスをいかに持続していくことが課題であり、課題解決に向けたリニューアルを実施した。</p> <p>KAIZEN 日々の市民対応の中からニーズを捉え、待ち時間短縮ほかサービスの質を向上！</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 相談ブースの増設し、利用者の増加に対応して2ブースから3ブースに増設に。(令和6年1月から)・ 電子申請による予約制の予約枠、2枠から3枠に拡大。(令和6年1月から)・ おくやみ窓口について発券機による管理を開始(令和6年4月から)・ 窓口における聞こえづらさを解消するための会話アシストシステムを設置(令和6年1月から)
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 利用者の増加に対し、ブースを追加したことにより、お持たせ時間が短縮。✓ 対応している職員の待たせているという心理的負担の解消。✓ 発券機で管理することで、順番やお待たせ人数及び時間を管理し、円滑なご案内を提供。✓ 利用者の約半数が65歳以上で、加齢による聞こえづらさや感染対策で実施したマスクの着用やパーティションの設置による聞こえづらさを解消してサービスの質を向上。

① 窓口を2ブース→3ブースへ増設



② 会話アシストシステムの設置



清水区品質のおもてなしで
市民の皆様に寄り添うズラ！



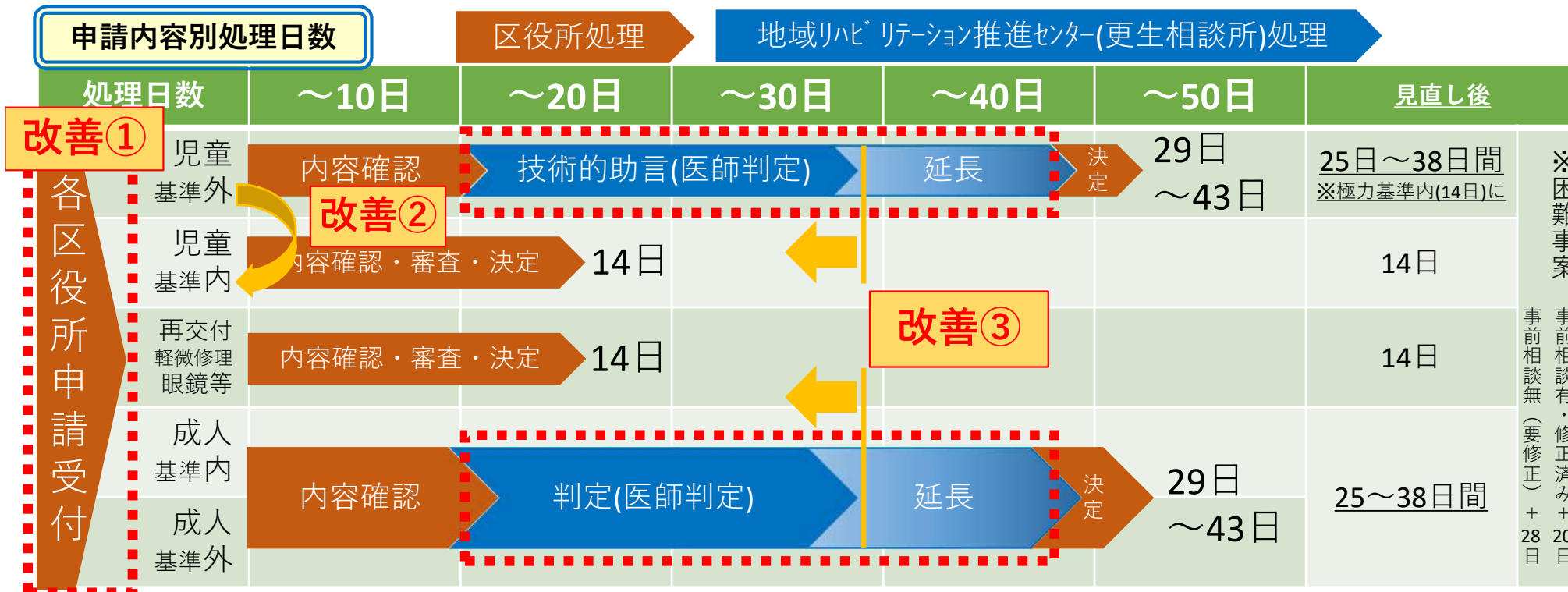


GOOD KAIZEN AWARD 2023【市民サービス部門】

取組名 (所属)	補装具支給事務処理日数の短縮化における庁内関係課の一体的な取組 (地域リハビリテーション推進センター 更生相談係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題・課題】</p> <ul style="list-style-type: none">○近年、補装具に対する障害者のニーズが多様化し、技術革新や製品の高額・高機能化する等、社会的必要性や医学的見地から、支給の必要性の判断等が複雑化し対応に苦慮している。○補装具の申請から支給決定まで通常処理で平均で29日～43日の期間を要している。○特に障害児は心身の発育過程の特殊性(急速な成長・発達など)から処理期間短縮の必要性が高い。○相違等不適切な疑義案件もあり、意見書や見積書、完成画像の確認事務で時間を要している。○補装具業者に対する通知方法が紙文書のみで、迅速な情報共有が行えない。 <p>KAIZEN 疑義案件の事前対応や審査体制の強化、書類修正の迅速化により、処理期間を短縮</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・ 困難事例への事前相談の実施や、一部の追加聞取りや書類の加筆・修正を電話での聞取りとする。・ 児童用補装具について、一部の特例補装具で国基準に換算できるものを基準内へ変更する。・ 補装具判定医師の勤務回数を増やし、書類回収の日数を短縮する。・ 意見書や見積書のミスが多いため、チェックリストを作成する。また、補装具業者用のメーリングリストを作成し、適正な補装具制度の情報を速やかに周知できる。
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 困難事例など疑義案件の事前相談対応で、最大で8日間短縮(取組前28日→取組後20日間)✓ 該当する児童用補装具について、最大15日間短縮(取組前29日→取組後14日間)✓ 通常処理で、最大5日間短縮(取組前29日～43日間→取組後25日～38日間)✓ チェックリストにより申請後の補正期間を短縮✓ メーリングリストにより補装具業者への連絡を円滑化

補装具支給事務の処理日数を短縮する取組方針案

概要版



各区役所申請受付

主な改善点



改善①	現状	課題	対策	効果
事前相談促進、書類修正方法見直し ※困難事案等	・前捌きなく処理 ・意見書や見積書に記載漏れが多い。	・通常処理の中で初めて判断困難性が判明 ・追加聞取、書類の加筆・修正は文書で実施	・事前相談を促進 ・一部の追加聞取り、書類の加筆・修正を電話での聞取りとする	(事前相談や加筆・修正方法の変更で) 28日→20日間 (8日間圧縮)
改善②	現状	課題	対策	効果
児童用補装具の基準内処理対象の拡大及び処理日数短縮	児童用補装具は、特例(基準外)の割合が多い	特例の技術的助言に時間を要している。	一部の特例補装具で国基準に換算できるものを基準内へ変更	29日→14日間 (15日間圧縮)
改善③	現状	課題	対策	効果
通常処理日数短縮(医師判定強化)	・非常勤医師が4名 ・医療機関へ書類の持込み審査	・来所判定回数が少ない ・持込み審査の書類回収に日数を要する	・非常勤医師の勤務回数を増やす ・書類回収を迅速化する	29日～43日間→25日～38日間 (最大5日間圧縮)

補装具支給事務に係る障害者（児）における日常生活等の維持・向上に向けて

制度概要

障害者が日常生活を送る上で必要な移動等の確保や、就労場面における能率の向上を図ること及び障害児が将来、社会人として自立自活するための素地を育成助長することを目的として、身体の欠損又は損なわれた身体機能を補完・代替する用具について、必要とする障害者、障害児、難病患者等を対象にその購入や修理に要した費用の額の一部又は全部を支給するもの。

現状と課題

○近年、補装具に対する障害者のニーズが多様化し、また、技術革新による新製品の開発や改良も活発に行われる中、補装具費の支給の適否、処方判定を行っている身体障害者更生相談所（本市では地域リハビリテーション推進センターで以下「地域リハ」という）では、新製品に対する理解や高額、高機能な製品に対する社会的必要性の判断や、医学的見地からの必要性の判断等が複雑化し、対応に苦慮している。

○一方で、支給判定は、地域格差がなく全国一律の判断基準で公平、公正に行われることが望まれている。

○そのためには、判定機関だけでなく、意見書を作成する医師、現場で関わるリハビリテーション専門職、補装具製作者、市担当者等多職種がチームとして関わり、制度の根幹となる基準等の共通理解が必要となる。

○併せて、国が制定した指針※1に沿い、障害者（児）の身体時の状況等諸条件を考慮のうえ支給する必要がある。R5.10.10付け通知にあるように意見書との相違等不適切な支給決定の事案もあり、意見書や見積書、完成画像の確認の徹底も求められている。

○別に告示された種目や費用算定等に係る基準※2に掲載された種目のうち、オーダーメイドによらない義眼、歩行器、つえなどを除き、特例補装具※3も含めた地域リハの判定を要するものがあるなど、限られた人員の中、支給決定までに相応の期間を要している。※見直し対象：意見書・見積書修正（数日～30日）、判定（書類：29日、来所：43日）、一部事務手続（28日）

○しかしながら、特に障害児はその心身の発育過程の特殊性（急速な成長・発達など）から、より早く用具が手元に届く必要があるとの声が多く、支給決定までの処理期間の可能な限りの短縮が課題となっている。

※1…補装具費支給事務取扱指針について（平成30年3月23日制定、以下「指針」という）

※2…補装具の種目、購入等に要する費用の額の算定等に関する基準（平成18年厚生労働省告示第528号、以下「基準」という）

※3…身体障害者・児の現症、生活環境その他真にやむを得ない事情により、告示された基準に定められた補装具の種目に該当するものであって、その別表に定める名称、型式、基本構造等によることができない補装具をいい、指針により更生相談所の技術的助言を求めることとされている（⇨基準内補装具）

見直しの方向性

フェーズ	現 状
事前対応その他	①指定医師の意見書や補装具業者の見積書などに見受けられる記載漏れやミスが多発 ②困難事例が事前に相談なく、申請されている。
判定等	①判定医師4人（来所判定2人、書類判定2人） ②県内で統一された特例補装具の取扱い
事務手続	①全ての書類が整ってからの支給決定決裁処理

<スケジュール>

10月～

事務改善事前準備

11月～

取組試行開始

関係者周知

12月

試行結果検証

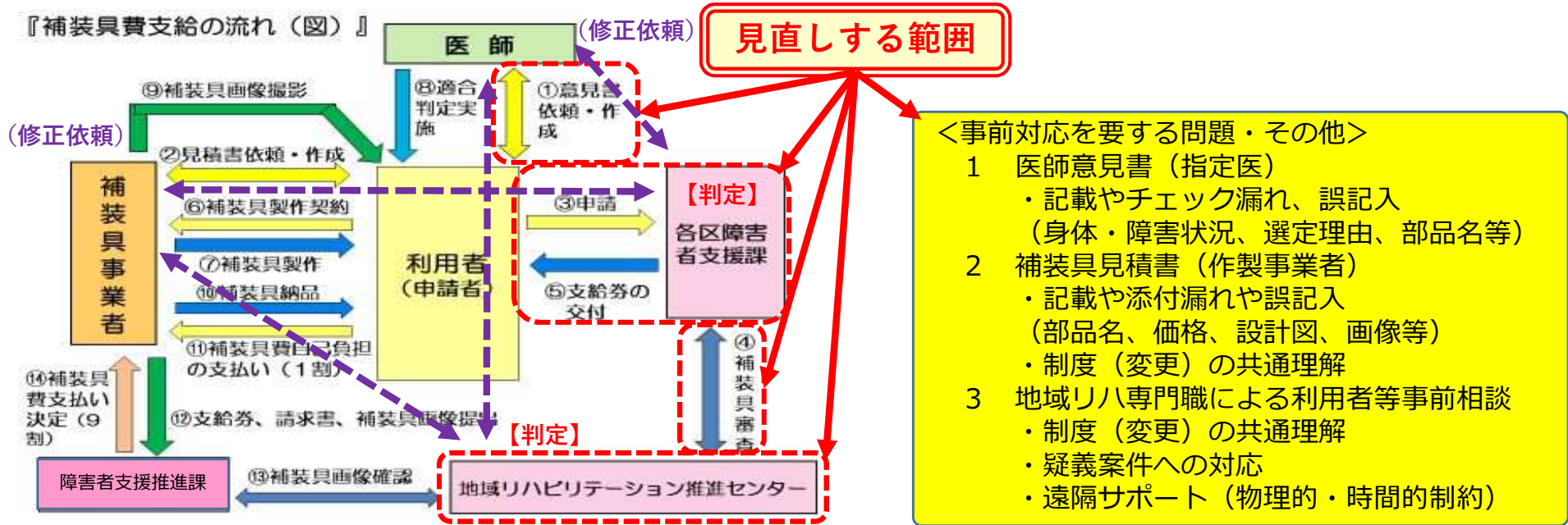
翌年1月

本格実施

補装具支給事務における今回の見直しの範囲と現状、問題点・課題、取組の検討（1）

本市における補装具費の支給の流れは以下に示すとおりであるが、今回は本市職員が関わる「事前対応・その他」、「判定」、「事務手続き」の3つのフェーズに分解して見直しを行う。

『補装具費支給の流れ（図）』



各フェーズにおける検討内容

フェーズ	現 状	問題点・課題	期間短縮に向けた取組への検討
事前対応	(1)困難事例では、事前の相談や問合せが行われず申請される場合が多い。	(1)困難事例では、申請後の対応や判定に困難を要し、結果として処理に時間を要している。	(1)地域リハ補装具担当職員による事前相談を実施し、疑義案件の削減や誤った内容の申請を未然に防ぐ。 ※28日→20日へ短縮

補装具支給事務における今回の見直しの範囲と現状、問題点・課題、取組の検討（２）

フェーズ	現 状	問題点・課題	期間短縮に向けた取組への検討
判 定	<p>(1)判定医師(非常勤)は4名体制。 〔 来所判定医師2名 〕 書類判定医師2名 (2)来所判定は月2回実施。 (3)静岡市内では、補装具に精通したリハビリテーション専門医師が少ない。 ※先進都市では病院併設の更生相談所があり、常勤医師も配置しており、適宜、相談や判定が可能。 (4)地域リハの補装具担当職員が2名と配置が少ない。 (5)静岡市では、車いす(バギー)や座位保持装置の既製品を特例補装具として扱い、児童が対象でも地域リハの技術的助言が必要。 (6)協議により判定医師からの審査書類回収期間を7日としている。</p>	<p>(1)各医師が1回/月判定を行い、総判定回数が4回/月(来所判定2回、書類判定2回)と少なく、相談・判定体制が不十分。 (2)時間的制約により、疑義案件や事前相談などへの対応も不十分となっている。 (3)判定医師の確保が困難。 (4)地域リハ配置の補装具担当職員は、補装具以外の事業も多数抱えており、事務処理を迅速に行うことができない状況にある。 (5)特に、児童は成長・発達が早く、補装具支給決定に時間を要した場合、その後の補装具製作まで遅延し完成品が身体に適合しなくなる等、影響が出ている。 (6)審査書類回収に時間を要しており、処理期間が長くなっている。</p>	<p>(1)(2)(3)判定医師の勤務を増やす等来所判定の増加により、相談や判定の円滑化を図る。 <u>(来所判定 2回/月→3回/月)</u> ※<u>来所判定 通常43日→38日</u>へ短縮 (4)地域リハ補装具担当職員の増員により、円滑な判定処理や相談対応を可能とする。 (5)車いす(バギー)や座位保持装置の既製品は、国基準での積算が可能となったため、特例補装具から基準内補装具へと取扱いを変更することで、一部の児童用補装具は地域リハの技術的助言が不要となる。 ※車いすや座位保持装置は、これまで、支給決定までに時間を要していた補装具 ※<u>県内統一の取扱いとは異なることとなる</u> ※<u>通常の処理期間 29日→14日</u>へ短縮 (6)審査書類回収を迅速化する。 ※<u>回収日数 7日→3日</u>へ短縮</p>
事務手続	<p>(1)意見書と見積書の不一致、記載漏れが多い。 (2)医療機関や補装具業者に対し疑義案件の追加確認が多い。 (3)申請に必要な書類や追加資料が多い。 (4)区窓口での申請時に、内容確認ができる補装具担当者が不在となる場合も多い。</p>	<p>(1)(2)(3)記載漏れや疑義案件の追加確認で文書による加筆・修正で時間を要している。 (4)後日、申請者等への聞き取りに時間を要している。</p>	<p>(1)(2)(3)意見書用、業者用、区窓口用チェックリストを作成し、記載漏れやミスを軽減する。 (2)一部、加筆・修正内容を電話聞き取りとし、決裁処理の迅速化を進める。 ※<u>加筆修正期間を28日→20日</u>へ短縮</p>
その他	<p>(1)医療機関や補装具事業者等への通知が紙文書のみとなっている。 (2)疑義案件や困難事例では、来所相談や訪問調査が困難な方が多い。</p>	<p>(1)通知が紙文書に限られ、制度変更など迅速な情報発信が行えない。 (2)疑義案件や困難事例では、審査や処理等で遅延するケースが多い。</p>	<p>(1)補装具事業者のメーリングリストを作成・活用し、適宜補装具事業者への制度変更案内や注意喚起等の情報提供を行う。 ➔前提となる制度理解など共通認識を図る (2)巡回相談やICTを活用した遠隔相談を実施し、疑義案件や遠方の方への対応を行う。 (地域リハ職員の増員が必要)</p>

補装具支給事務における見直し効果のまとめ及び今後のスケジュール

効果まとめ

- 通常処理で、**最大5日の短縮**
- 該当する一部の児童用補装具については、**最大15日の短縮**
- 困難事例など疑義案件の事前相談があれば、**最大8日の短縮**

改善策対応後の処理期間の状況

単位：日

	内容	部署	現状	改善後	全体の処理期間	短縮日数(最大)
1	通常の処理	各区	14	14	29 → 25	△4
		地域リハ	15	11		
	来所判定	各区	14	14	43 → 38	△5
		地域リハ	29	24		
2	児童用補装具の処理(一部)	各区	29	14	29 → 14	△15
3	【共通】疑義案件の不備修正処理	各区、地域リハ	28	20	28 → 20	△8

スケジュール

各取組項目のスケジュール

	取組内容	10月	11月	12月	R6.1月
1	事業者配布用メーリングリスト作成	→			
2	判定見直し事務連絡作成	→			
3	各種チェックリスト作成	→			
4	補装具費事務マニュアル等の修正	→			
5	判定医師の勤務日数の調整	→			
6	各区・業者・医療機関の通知発出		→		
7	仮実施		→	→	
8	事前相談の実施		→	→	
9	担当者会議での検証			→	
10	本格実施				→
11	※巡回相談や遠隔相談(ICT) (※リハ職が増員した場合実施可能)				



GOOD KAIZEN AWARD 2023【市民サービス部門】

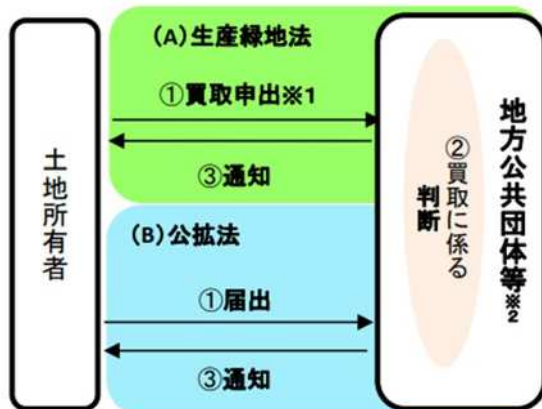
取組名 (所属)	公拡法と生産緑地法の重複手続の解消に向けた制度改正を国に提案 ～本市の提案により、国は制度改正の方針を閣議決定！法改正が実現へ～ (開発指導課 土地取引係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】 生産緑地地区に指定された土地を農家以外の者に売却して農地以外の土地利用をする場合の手続について、生産緑地法に基づく買取申出手続と、公有地の拡大の推進に関する法律(以下、「公拡法」という。)に基づく届出手続がある。2つの手続は内容が重複しているため、土地所有者と行政機関に二重の負担、民間の土地取引の遅延が発生していた。</p> <p>KAIZEN 現行制度における重複手続の問題点と制度改正案を提示し、法改正の実現へ</p> <p>【内容】 令和5年地方分権改革提案において、公拡法の改正による重複した手続の整理及び合理化を求める提案を行い、現行制度における問題点を明らかにし、解決策を提示した。国土交通省からの法改正に反対する意見に対しても、筋道立てて改正が必要な理由を主張した。</p>
取組結果 ・ 主な効果	<p>【取組結果】 国は、一定の要件を満たす場合に、生産緑地法の買取申出手続を行った者について公拡法の届出を不要とする方針を閣議決定した。令和6年通常国会で改正法案が承認される見通し。</p> <ul style="list-style-type: none">✓ 公拡法届出手続の負担(書類作成、添付書類の用意、書類提出)が削減 年間届出件数 年間25件削減(Before 70件程度→After 45件程度)✓ 公拡法手続中の土地譲渡制限が無くなり、円滑な土地取引が促進✓ 職員の時間削減効果 年間333時間(Before 933時間→After 600時間)

①生産緑地法に基づく買取申出手続と公有地の拡大の推進に関する法律に基づく届出手続により重複している手続の合理化

令和5年12月22日閣議決定
「令和5年の地方からの提案等に関する対応方針」概要資料（抜粋）【内閣府作成資料】

現行

- 生産緑地を譲渡して宅地などにする場合、一般に、**生産緑地法の買取申出**(※1)後、**公拡法**(公有地の拡大の推進に関する法律)の**届出手続**が行われる

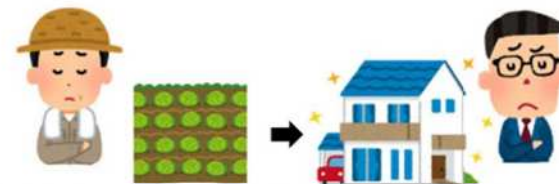


支障

- **買取申出(A)**と**届出(B)**の同様の手続が必要であり、土地所有者や地方公共団体に**二重の負担**が生じる



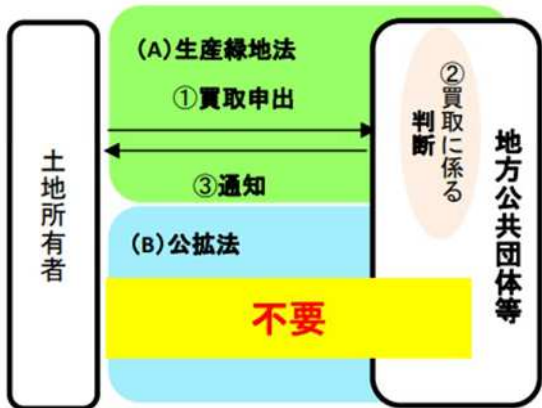
- 両手続があることにより**土地取引の遅延**が生じる



(※1) 生産緑地指定から30年を経過した場合などに買取申出が可能
(※2) 生産緑地法では市町村が、公拡法では都道府県又は市がそれぞれ申出又は届出を受け、地方公共団体、土地開発公社など(地方公共団体等)に買取希望の有無を照会し、各団体が判断

見直し後

- **買取申出(A)**があった土地について、一定の要件を満たす場合には**届出手続(B)**を**不要**(※3)



効果

- 土地所有者や地方公共団体の**二重の負担が解消**される
- 土地の譲渡までの時間が短縮され、**土地取引が円滑化**



(※3) 生産緑地に加え、特定生産緑地(生産緑地の指定から30年を経過したもののうち、指定が10年間延長等がされるもの)についても、同様の措置を行う

公拡法改正による効果について

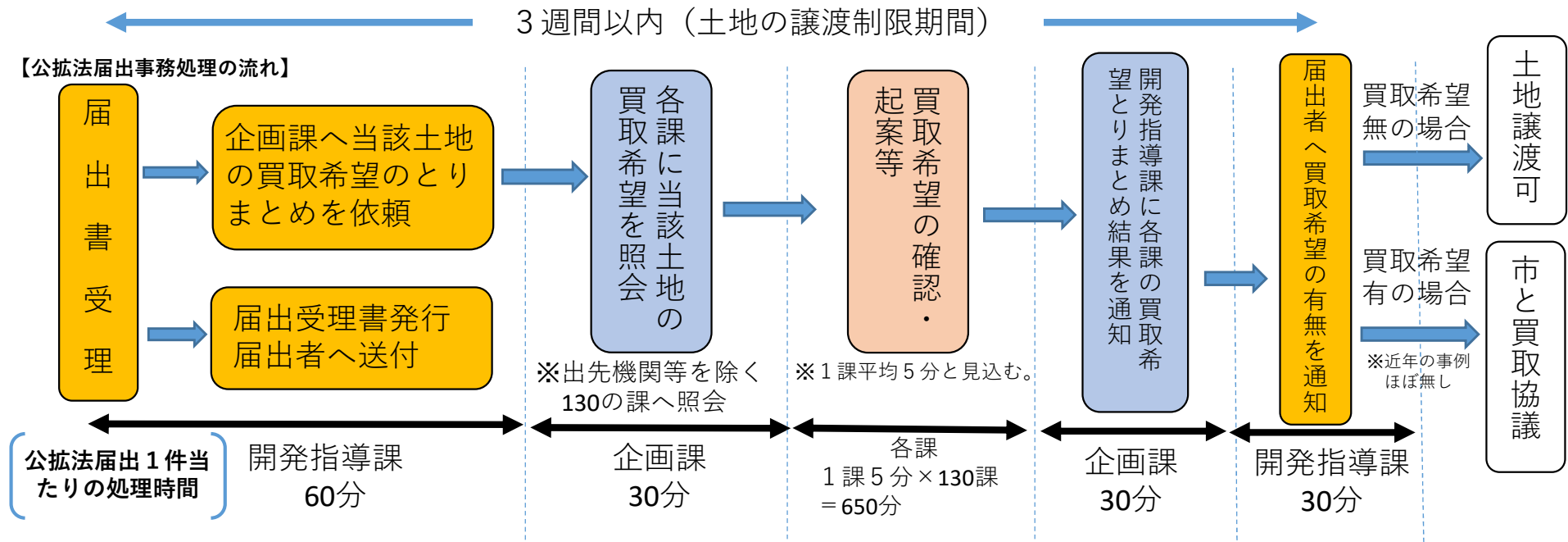
1 市民（土地所有者等）の利便性向上

【生産緑地地区に指定された土地を農家以外の者に売却する場合】

現 行	法改正後
農地法のほか、 生産緑地法と公拡法の二つの手続が必要	公拡法の手続が不要となり、 公拡法届出に要した手間 （書類作成、添付書類の用意、書類提出）が 無くなる 。
公拡法の手続期間（通常、3週間以内）は土地の譲渡禁止 → 土地取引の遅延が発生している 。	公拡法届出に伴う土地の譲渡制限期間が 無くなる 。 → 円滑な土地取引・土地利用が促進される 。

2 職員の時間削減効果

※生産緑地法でも公拡法と同様の事務を行っているため、現行制度では、土地所有者と行政機関に二重の負担が生じている。



【1年間の公拡法届出に係る処理時間】

○制度改正による削減効果

現行	800分 × 年間70件 = 56,000分 (約933時間)
法改正後	800分 × 年間45件 = 36,000分 (600時間)

※生産緑地に関する公拡法の届出が不要に

年間333時間の削減効果



令和5年度

業務改善 入賞取組の概要
【GOODカイゼン賞：働き方改革部門】





GOOD KAIZEN AWARD 2023【働き方改革部門】

取組名 (所属)	会議録のフォーマット作成による会議の効率化 (葵区役所 戸籍住民課 管理係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】 関係課で行う会議の記録を発言録のような形で作成しているが、作成や確認に労力がかかる上、何が決定して、次回までに何を調べておくかなど、会議の結果も分かりにくい。</p> <p>KAIZEN 会議録に記載する項目を決めることで作業時間が削減し、会議の質も向上</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">会議録のフォーマットを作成、日時、場所、参加者のほか、論点・議題ごと記載項目を決めた。 【記載項目 4点】<ul style="list-style-type: none">決まったこと決まらなかったこと(次回に持ち越したこと)確認が必要なこと次回に向けて誰が何をするか
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 会議の結果や、対応の役割分担等、決定事項等の明確化✓ 議事録作成のためのテープ起こし等にかかる作業時間の削減✓ 議事録作成を意識して議題ごとに結論を確認するなどの会議の質の向上✓ 職員の時間削減効果 81時間/年 (Before 180時間 → After 99時間) 【議事録作成】 Before 5時間/月 → After 45分/月 【会議時間】 Before 10時間/月 → After 7時間 30分/月 ※令和6年1月に改善を実施。削減効果は年換算(見込み)

会議録フォーマット

第〇回〇〇会議 会議録

作成者職氏名

1 日時等

- (1) 日 時 令和〇年〇月〇日 (〇) 午前〇時から〇時〇分まで
(2) 場 所 静岡庁舎新館〇階 〇〇会議室
(3) 参加者 〇〇課 〇〇課長補佐、〇〇主査
〇〇課 〇〇課長補佐、〇〇主任主事
〇〇課 〇〇係長、〇〇主査
(4) 資 料 会議次第
資料1 〇〇サービスのイメージ図
資料2 〇〇制度に関する根拠法令、参考図書等

2 議事

(1) 〇〇サービスの実施について

- ア 決定事項
・各区窓口で〇〇サービスを実施すること。
イ 継続協議事項
・〇〇サービスを開始する時期
ウ 確認事項
・現時点で各課において〇〇に関する苦情等を受けたことがないことを確認した。
エ 次回までの ToDo
・〇〇課が他の政令指定都市の実施状況を確認し、次回共有する。

(2) 〇〇制度における〇〇の取扱いについて

- ア 決定事項
イ 継続協議事項
ウ 確認事項
エ 次回までの ToDo
- 議題ごとに、この4項目を整理して記載

3 次回予定

令和〇年〇月〇日 (〇) 午前〇時から 〇〇会議室にて



GOOD KAIZEN AWARD 2023【働き方改革部門】

取組名 (所属)	子ども医療費助成交付申請書等の委任状の取り扱いの見直しについて (葵福祉事務所 子育て支援課 給付係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】</p> <ul style="list-style-type: none">・「子ども医療費助成交付申請書」及び「保険変更届」は、高額療養費に係る手続きの委任状を兼ねており、申請書を長期保管(最長20年)しなければならないが、高額療養費の事務を行う子ども家庭課では、保管場所を確保できないため、各区で申請書類を保管している。・委任状が必要になる都度、子ども家庭課は該当者一覧表を作成して各区に委任状の送付を依頼し、各区は該当者の委任状(申請書類の写し)を文書便で子ども家庭課へ送付する事務が発生している。 <p>KAIZEN 本庁課とデータ共有の運用方法を見直し、作業時間を削減</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・データの保存方法について検討し、年度ごとCDRに保存することとした(正・副2枚作成)・データ保管について、CDR(正)を子ども家庭課で、(副)を当課で、施錠できる保管庫に保管した。
取組結果 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 職員の時間削減 30.2時間/年 (3分/1件×委任状送付削減件数 604件=1,812分)・子ども家庭課では、委任状の取り寄せに係る手間と時間縮減・子育て支援課では、委任状の検索、印刷、該当者チェック及び文書便送付を10分の1に軽減✓ 経費削減効果 コピー使用料及びコピー用紙の削減✓ 他区への水平展開



GOOD KAIZEN AWARD 2023【働き方改革部門】

取組名 (所属)	平均年齢26歳！介護保険課総務系の働き方改革 (介護保険課 総務係)
問題点 課題	【問題】 介護保険課総務係については、見直しがなされず非効率なまま前例踏襲されている業務や事務作業が多く、またデジタル化への対応の遅れ、それに伴う時間外の発生や在宅勤務がしにくい等、働きにくさを感じている職員が多かった。
取組内容	KAIZEN 若手職員自ら働き方改革を実施し、余裕時間を新たな挑戦の時間にシフト 【内容】 ・令和5年度の総務係は正規職員全員が20～30代前半であることを活かし、若手主導による働き方改革を実施した。 1 勤務環境の改善(窓口・職場内の整理整頓、会計年度任用職員用手順書・チェックリスト利活用) 2 デジタル化の推進(全12手続について電子申請対応実施、係内情報共有のオンライン化) 3 既存業務の見直し(6事業を見直し)
取組結果 ・ 主な効果	✓ 時間外勤務の時間削減 R4 195時間 → R5見込 184時間 ※年度により変動が大きい業務除く ✓ 在宅勤務取得日数の増加 R4 15日 → R5見込 35日 ✓ 電子申請利用者数 R4 延べ6人 → R5 延べ306人(R5.12末時点) ✓ 余裕時間の有効活用 国モデル事業への参加(全3事業)、データ分析スキル向上(ビッグデータ分析実施)

1 勤務環境の改善

✓5Sの視点に基づいた環境整備 窓口・職場内の整理整頓、清掃の習慣化、不要物の廃棄

- モノを探す時間削減
- 必要なモノをすぐに取り出すことができ、常に作業にとりかかることができる状態を維持
- 課職員や市民からの問い合わせ削減



✓会計年度任用職員の育成 口頭で指示していた内容に係る手順書やミス防止用チェックリスト作成

- 口頭での指示ではなく、可視化することで理解促進
- 問い合わせの削減
- 対応可能な業務の幅の拡大



2 デジタル化の推進

✓各種申請の電子申請対応 電子申請未対応の申請手続全てについて申請フォーム作成

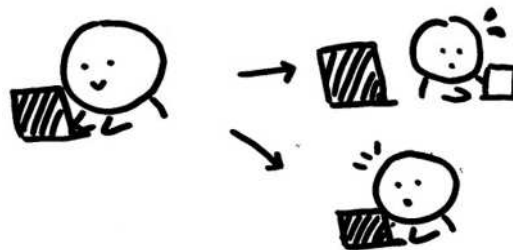
- 申請する市民の郵送作業削減、紙代及び郵便料金削減
- 行政の転記作業削減

電子申請対応手続数



✓係内情報共有のオンライン化 急ぎで無い用件や確認、依頼、周知事項は基本オンラインで連絡

- 打合時間の削減
- 個人のタイミングで確認することで、作業を止めない
- 一斉同時連絡による効率化



3 既存業務の見直し

✓非効率な業務の見直し 6業務を見直し

- 市民の利便性向上
- 職員の事務効率化

①介護人材確保事業

- 書き間違いが多い申請書の改善(作業中)

②元気いきいき！シニアサポーター事業

- 受入団体が定期的に市に提出する報告書廃止(活用されていないため)
- 委託先が市に提出する実績報告の不要項目削減

③会議(附属機関)開催

- ハイブリッド型会議開催に係る機材や設定方法に係るマニュアル作成

④介護保険パンフレット

- 例年の廃棄数等から必要部数を精査し印刷部数を削減
R4:45,000部→R5:35,000部

⑤介護相談員事業

⑥庶務事務

- 手書きやWordの表を全てExcelデータ管理化



GOOD KAIZEN AWARD 2023【働き方改革部門】

取組名 (所属)	補助金申請添付書類の半自動エクセル様式化 (農業政策課 みかん・園芸・畜産係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題・課題】</p> <ul style="list-style-type: none">・補助金の金額算定の基となる添付書類において、記入漏れや計算ミスが多発し、再計算でチェックを行う職員と、修正提出をする申請者双方の負担となっていた。・1000件以上の申請が短期で発生するため、作業の効率化が急務であった。 <p>KAIZEN 申請書類をエクセルで可能な限り自動化し、記入誤りを防止</p> <p>【内容】</p> <p>これまで手書きを想定していた添付様式の約7割以上を、エクセルで可能な限り自動化した様式へ変更した。</p> <ul style="list-style-type: none">○入力制限とセルのロックにより、記入誤りを防止○申請額計算と他事業申請状況による重複の排除を自動化○エラー表示の自動化
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 職員の時間削減効果 一件当たりのチェックに要する時間 Before:約10分×2回→After:約5分×2回✓ 主要な申請受付窓口となっている農協での職員負担軽減✓ 記入の正確性向上による、申請者の修正の負担の軽減

農業生産資材高騰緊急対策支援金 申請額計算シート

お手元に令和3年分の確定申告書類（収支の内訳が分かる部分）をご用意ください。 氏名 _____

【手順1】 国・県の各補助事業等の申請状況をお答えください。
(該当するものにチェック)

②の「肥料費」について
・肥料価格高騰対策事業（国）
・肥料価格高騰緊急対策事業費助成（県）

申請済み、今後申請予定 → B に×を記入
 いずれも申請しない

③の「飼料費」について
・配合飼料価格安定制度（国）
・飼料価格高騰緊急対策事業（県）

申請済み、今後申請予定 → C に×を記入
 いずれも申請しない

⑥の「動力光熱費」について
・施設園芸セーフティネット構築事業（国）
・茶セーフティネット構築事業（国）
・施設園芸燃油価格高騰緊急対策事業（県）
・荒茶工場燃油価格高騰緊急対策事業（県）

申請済み、今後申請予定 → F に×を記入
 いずれも申請しない

【手順2】 令和3年分の確定申告書類をもとに、太線四角内を記入してください。

経費	金額	上昇率	上昇金額
①種苗費	円	× 0.013	= A 円
②肥料費	円	× 0.114	= B 円
③飼料費	円	× 0.104	= C 円
④農薬衛生費	円	× 0.020	= D 円
⑤諸材料費	円	× 0.011	= E 円
⑥動力光熱費	円	× 0.131	= F 円

※A~Fは小数点以下切り捨てて記入

①~⑥の上昇金額の合計
(A~Fの合計) 円 ÷ 2 = G 円

申請額は ※Gを千円未満切り捨て
どちらかにチェック
↓
 点線内 G が10万円未満 → _____,000円
 点線内 G が10万円以上 → 100,000円

R4様式
(手書き)



R5様式
(電子)

農業者物価高騰対策支援金 申請額計算シート

お手元に令和4年分の確定申告書類（収支の内訳が分かる部分）をご用意ください。

【手順1】 国県の各補助事業等の申請状況をお答えください (該当するものにチェック)

②の「肥料費」について
・肥料価格高騰対策事業（国）
・肥料価格高騰緊急対策事業（県）

申請済み、今後申請予定 → ②に×を記入
 いずれも申請しない

③の「飼料費」について
・配合飼料価格安定制度（国）
・家畜用飼料価格高騰対策緊急支援金（県）

申請済み、今後申請予定 → ③に×を記入
 いずれも申請しない

⑧の「動力光熱費」について
・施設園芸セーフティネット構築事業（国）
・茶セーフティネット構築事業（国）

申請済み、今後申請予定 → ⑧に×を記入
 いずれも申請しない

【手順2】 令和4年分の確定申告書類をもとに、太線四角内を記入してください

①種苗費	円	⑤農薬衛生費	円
②肥料費	円	⑥諸材料費	円
③飼料費	円	⑦修繕費	円
④農具費	円	⑧動力光熱費	円

①~⑧の合計金額
A 円 × 0.044 = B 円

申請額は ※Bを千円未満切り捨て
どちらかにチェック
↓
 点線内Bが20万円未満 → _____,000円
 点線内Bが20万円以上 → 200,000円

ヘッダーの追加

フッターの追加

・手順1の記入漏れや、金額の計算ミスが多発

・チェック項目と入力金額に基づく支援金額算定の自動化（青矢印はセル参照経路）

使用例

ヘッダーの追加

農業者物価高騰対策支援金 申請額計算シート				
氏名を入力してください	氏名			
お手元に令和4年分の確定申告書類（収支の内訳が分かる部分）をご用意ください。				
【手順1】 国庫の各種助事業等の申請状況をお答えください（該当するものにチェック）				
②の「肥料費」について	どちらかにチェックしてください			
・肥料価格高騰対策事業（国）	<input type="checkbox"/> 申請済み、今後申請予定 → ②に×を記入			
・肥料価格高騰緊急対策事業（県）	<input type="checkbox"/> いずれも申請しない			
③の「飼料費」について	どちらかにチェックしてください			
・配合飼料価格安定制度（国）	<input type="checkbox"/> 申請済み、今後申請予定 → ③に×を記入			
・家畜用飼料価格高騰対策緊急支援金（県）	<input type="checkbox"/> いずれも申請しない			
⑧の「動力光熱費」について	どちらかにチェックしてください			
・施設畜舎セーフティネット構築事業（国）	<input type="checkbox"/> 申請済み、今後申請予定 → ⑧に×を記入			
・畜セーフティネット構築事業（国）	<input type="checkbox"/> いずれも申請しない			
【手順2】 令和4年分の確定申告書をもとに、太線四角内を記入してください				
①種苗費	123,456 円	⑤農業衛生費		円
②肥料費		⑥諸材料費		円
③飼料費		⑦修繕費		円
④農具費		⑧動力光熱費		円
↓				
①～⑧の合計金額				
A	123,456	×	0.044	= B 5,432 円
↓				
申請額は		※ 百円未満切り捨て		
<input checked="" type="checkbox"/> 点線内Bが20万円未満	→	5,000 円		
<input type="checkbox"/> 点線内Bが20万円以上	→			
フッターの追加				

ヘッダーの追加

農業者物価高騰対策支援金 申請額計算シート				
氏名	しみず たろう			
お手元に令和4年分の確定申告書類（収支の内訳が分かる部分）をご用意ください。				
【手順1】 国庫の各種助事業等の申請状況をお答えください（該当するものにチェック）				
②の「肥料費」について	どちらかにチェックしてください			
・肥料価格高騰対策事業（国）	<input checked="" type="checkbox"/> 申請済み、今後申請予定 → ②に×を記入			
・肥料価格高騰緊急対策事業（県）	<input type="checkbox"/> いずれも申請しない			
③の「飼料費」について	どちらかにチェックしてください			
・配合飼料価格安定制度（国）	<input type="checkbox"/> 申請済み、今後申請予定 → ③に×を記入			
・家畜用飼料価格高騰対策緊急支援金（県）	<input checked="" type="checkbox"/> いずれも申請しない			
⑧の「動力光熱費」について	どちらかにチェックしてください			
・施設畜舎セーフティネット構築事業（国）	<input type="checkbox"/> 申請済み、今後申請予定 → ⑧に×を記入			
・畜セーフティネット構築事業（国）	<input checked="" type="checkbox"/> いずれも申請しない			
【手順2】 令和4年分の確定申告書をもとに、太線四角内を記入してください				
①種苗費	123,456 円	⑤農業衛生費	567,890 円	
②肥料費		⑥諸材料費	678,901 円	
③飼料費	345,678 円	⑦修繕費	789,012 円	
④農具費	456,789 円	⑧動力光熱費	890,123 円	
↓				
①～⑧の合計金額				
A	3,851,849	×	0.044	= B 169,481 円
↓				
申請額は		※ 百円未満切り捨て		
<input checked="" type="checkbox"/> 点線内Bが20万円未満	→	169,000 円		
<input type="checkbox"/> 点線内Bが20万円以上	→			
フッターの追加				

- ・記入漏れのエラー表示の自動化(金額入力で判定開始)
- ・セルのロックによる、入力対象セル以外への編集・選択制限

- ・チェック項目と入力金額に基づく支援金額算定の自動化



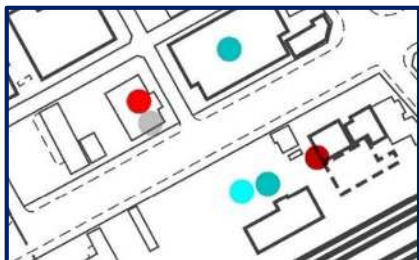
GOOD KAIZEN AWARD 2023【働き方改革部門】

取組名 (所属)	違反広告物の全件把握とGISによる是正管理の構築 (建築総務課 屋外広告物係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】</p> <ul style="list-style-type: none">・違反広告物は従来、通報等により個別対応していたが、是正完了まで至っていなかった。・是正完了まで至らなかった個別の是正計画(紙ベース)がファイルされているだけだった。 <p>KAIZEN GISを活用して案件を一元管理することで、是正完了までの進捗状況を把握</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・違反広告物の全数把握を行う。・GISにより地図落とし込み、是正内容等の入力を行い、是正完了まで追跡する。・是正計画完了した物件は、通常管理に移行し、定期的に安全点検を実施する。・屋外広告物業者に対して、屋外広告物構造計算(概略計算)のサポートを行い、不安を解消した。
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 屋外広告物の申請数の増加(前年度比 約500件) 構造計算サポート実施により、屋外広告物業者の申請書提出への不安を解消した。✓ 危険性のある広告物の撤去 危険性のある屋外広告物5件を撤去(予定2件を含む)。✓ 手数料収入の増(100万円弱)

取組内容詳細

(GISを活用した違反物件管理→住民のみなさんの安全性向上と屋外広告物業者の安心感向上)

旧GISマップ



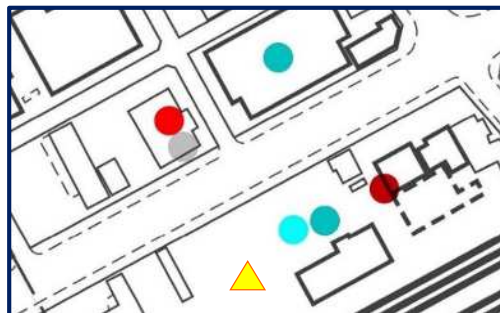
旧管理システム



登録区分	
●	新規・更新
●	除却
●	未更新

GISと管理システムにおいて違反物件の登録機能なし
(安全なものだけ表示されていた)

新GISマップ



新GISマップ



見える化
違反物件が一目でわかり確実に是正指導ができる。

安全性の向上
未申請がなくなり、転倒事故等がなくなる。

安心感向上
広告業者は、申請時から安全性が確認されるため、転倒事故等を起こす工事にかかわらずに済む。

DXにおいて不可欠なデータベース拡充に対応したインターフェースの再構築

自動でGISマップを更新
→データの再入力を省き自動化

新管理システム



新管理システム



登録区分	
●	新規・更新
●	除却
●	未更新
▲	違反

是正が完了したら登録区分を「違反」から「新規」に変更



GOOD KAIZEN AWARD 2023【働き方改革部門】

取組名 (所属)	工事における遠隔臨場の活用 (葵南道路整備課 工事第4係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】 市街地から山間地までの広い範囲を担当しているため、現場における立会、段階検査、材料検査等、現場に臨場する際には、移動に長時間を要している。これにより業務時間は圧迫され、時間外労働の増加につながっている。</p> <p>KAIZEN 遠隔臨場により立会等を実施し、移動時間を削減</p> <p>【内容】 ・静岡市建設工事における遠隔臨場の試行要領の活用により現場臨場に要する移動時間の削減を図る。 ●実施場所 市役所から約40km離れた葵区大間地内 ●実施回数 6回(4月~12月)</p>
取組結果 ・ 主な効果	<p>✓ 現場臨場に要する移動時間等の削減 削減時間 4時間×6回=24時間 ※移動時間、車両等準備時間を含む</p>

工事における遠隔臨場の活用



現場立会



2時間

改善

2時間

計4時間/回

遠隔臨場



現場で受注者が撮影

執務室で監督員による確認



遠隔で監督を実施





GOOD KAIZEN AWARD 2023【働き方改革部門】

取組名 (所属)	使いやすい採水セットで業務効率アップ！ (水質管理課 水質第1係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】</p> <ul style="list-style-type: none">・水道水の水質検査のため、定期的に水質試験センターから市内各所の公園等へと採水に出向いているが、採水の際に持ち出す各種用具(採水セット)が整理されておらず、用具の点検に時間を要し、持ち出し忘れがあるなど、業務に支障が生じていた。・また、乱雑な収納により器具の不具合が発生しやすい状況にあり、頻繁にメンテナンスが必要であった。 <p>KAIZEN 整理整頓を恒常化する仕組みとし、無駄な時間を削減</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・課員に過去の事例を聞き取り、必要な用具を精査した。・採水セットを収納するカゴに間仕切りを設置し、用途や頻度に応じて用具を取り出せる区画に設けた。・誰が見ても用具の過不足が一目で分かるよう、間仕切りの各区画に入れるものを写真で図示した。・業務開始時に「採水セット出発前チェック」と照合することで、点検漏れを防いだ。
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 用具の過不足が判別可能になったことによる点検時間の短縮 (before 5分→after 3分)✓ 用具の持ち出し忘れ防止 (before 5回/年→after 0回/年)✓ 採水前の手順にかかる業務効率化 (before 3分→after 2分)✓ 整理整頓したことで用具が適切に管理され、メンテナンス頻度が下がった。✓ 整理整頓された状態を保とうとする課員の意識改革

取組前

【問題点】

「必要なものが揃っているか？」

→ 確認に時間がかかる



大きい物に隠れて探しにくい

取組後

器具の配置を用途別に固定化

→ 「どこに何があるのか」 一目で分かる！



取組後

器具類の保管状態が改善

→メンテナンス頻度も減小

廃材を利用して、
小物類の収納を確保
→ 迷子防止に一役！



使いやすい！
整理整頓しやすい！



採水セット 出発前チェック



雨天時は、傘を忘れずに！



蛇口の
消毒セット

温度測定
セット

電源ON 確認！

- ☑ 温度計
- ☑ 採水コップ

点火確認！

- ☑ バーナー

残量確認！

- ☑ エタノール
スプレー

電源ON 確認！

- ☑ 残留塩素計

試薬の状態 確認！

- ☑ DPD試薬
- ☑ 測定用 小瓶

インク残量 確認！

- ☑ 油性マジック

残塩測定
セット



令和5年度

業務改善 入賞取組の概要
【GOODカイゼン賞：経費削減部門】





GOOD KAIZEN AWARD 2023【経費削減部門】

取組名 (所属)	物価高騰下におけるSDGsを意識した動物飼料等の経費縮減 (日本平動物園 飼育第1係)
問題点 課題	【問題】 ・物価高騰による飼料費の逼迫 KAIZEN 連携による動物飼料等の経費削減とSDGsの推進
取組内容	【内容】 ・コストコホールセールジャパンと協定を結び定期的・安定的な牛肉の無償提供。 ・由比漁港で獲れる流通に乗らない規格外の魚を安価で仕入れ有効活用。 ・竹林管理団体と連携し、飼料として竹の有効活用を試行中。
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 企業連携による経費削減効果 約80万円✓ 未利用魚による経費削減効果 約80万円 (※ 時価や物価高騰もあり正確な試算は難しいが、概ね上記のとおり) <ul style="list-style-type: none">✓ 課題となっている里山保全と竹・笹を食する動物による地産地消を進め、SDGsを推進



GOOD KAIZEN AWARD 2023【経費削減部門】

取組名 (所属)	バイオマスチップによるコークス使用量の削減 (廃棄物処理課 西ヶ谷清掃工場 施設管理係)
問題点 課題 取組内容	【問題】 <ul style="list-style-type: none">● コークス単価が高騰しており、予算不足など工場運営に影響が生じていることから、コークス使用量を削減する必要がある。● 脱炭素社会実現に向け、西ヶ谷清掃工場から排出されるCO₂の削減が求められている。 KAIZEN 高騰するコークスの使用量削減に向けて新技術を採用し、新しい処理方法を確立 【内容】 <ul style="list-style-type: none">・ 木質系建設廃材をチップ化した木質バイオマスチップの活用により、コークス使用量の削減、CO₂削減及び熔融炉運転の安定化が期待できる。<ul style="list-style-type: none">→ ごみの重量に対してバイオマスチップを5%混合してごみ処理実施→ バイオマスチップ使用時、コークスは10%の削減が見込まれる。
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ コークス削減 約16%削減 コークス使用量(木チップ有):1,346t、コークス使用量(木チップなし)R4:1,593t コークス削減量:1,593t-1,346t=247t✓ CO₂削減 約783t削減 二酸化炭素削減量=燃料使用量×単位発熱量×排出係数×44/12 =247t×29.4GJ/t×0.0294Ct/GJ×44/12=783t-CO₂✓ 経費削減効果 約21,790千円 (247t×1,000×88.22円/kg=21,790千円)

バイオマスチップによるコークス使用量・CO₂の削減について(西ヶ谷清掃工場)

バイオマスチップとは

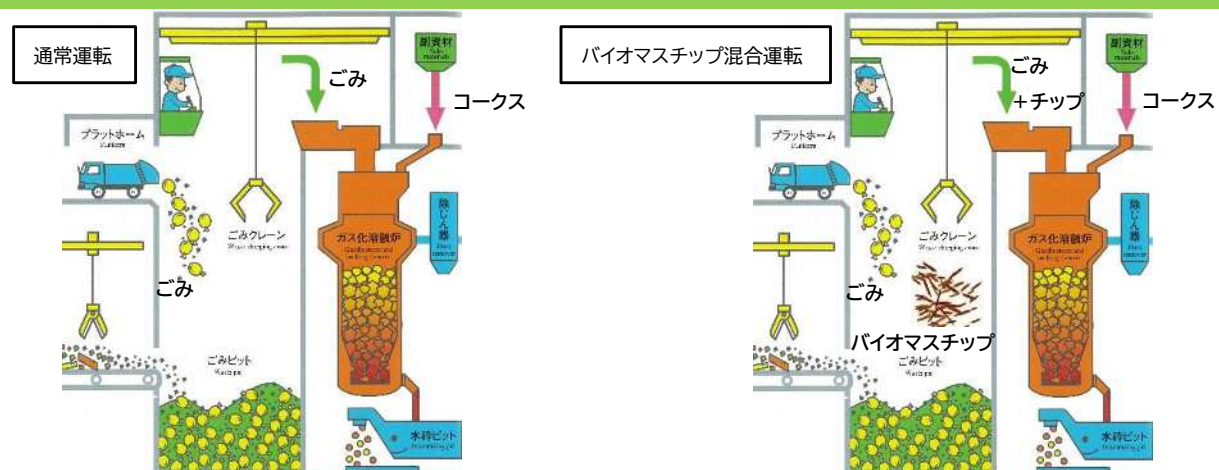
バイオマスチップとは、木質系建設廃棄物(家の柱など)を長さ100mm程度のチップ状に破砕されたもの。コークスの一部代替として期待できる。



バイオマスチップ

バイオマスチップの溶融炉装入方法

清掃工場へ搬入されたバイオマスチップはごみピットへ投入し、ごみクレーンにより、ごみに対して5%混合して溶融炉へ装入する。



コークス削減プロセス

溶融炉に装入されたバイオマスチップは乾留され、固定炭素分が溶融炉下部に層を形成し、炉内の通気を安定させる。これにより、コークスの機能のうち、①燃焼によるごみ灰分の昇温、②高温還元雰囲気形成の機能をバイオマスチップが代替することでコークス使用量の削減が可能になる。



コークス・CO₂削減量

約10%コークス(300t、950t-CO₂)の削減が見込まれる。



GOOD KAIZEN AWARD 2023【経費削減部門】

取組名 (所属)	市営駐輪場に配置する管理人及び券売機の削減について (交通政策課 管理係)
問題点 課題 取組内容	<p>【問題】 市営有料駐輪場は17か所あるが、利用料改定が難しい中で、運営にかかる費用が増大している。</p> <p>KAIZEN 長年見直していなかった駐輪場の運用方法を見直すことで委託料を削減</p> <p>【内容】</p> <ul style="list-style-type: none">・運営手法を見直し、隣接する2つの駐輪場のうち、片方を定期専用駐輪場とし、管理にかかる事務量や人工を削減した。・また、利用者の少ない時間について複数施設を1人体制で管理する時間帯を設けた。
取組結果 ・ 主な効果	<ul style="list-style-type: none">✓ 委託金額の削減 12,232千円削減 人工を抑えることで運営にかかる経費を削減(黒金町西・黒金町東駐輪場) 令和4年度契約額58,652千円 ⇒ 令和5年度契約額46,420千円✓ 券売機保守費用削減 202千円削減 定期専用駐輪場を設置し、券売機を不要とさせることで、券売機の保守経費を削減 R5保守額9,834千円⇒R6予定9.632千円✓ 経費削減により老朽化施設の修繕費用の捻出が可能となり、より健全な施設運営が可能。

市営駐輪場に配置する管理人及び券売機の削減について

静岡駅近くの駐輪場：第1・第2駐輪場が並んで配置



課題①

第1・第2に各1名管理人が常駐
(365日、配置時間5:30~23:30)

課題②

各駐輪場に券売機が各2台設置
・老朽化が進行中
・キャッシュレス未対応の機種

人件
費高
い

更新費用
どうする？

第1・第2駐輪場の片方を定期専用へ

(例) 黒金町東第1・第2駐輪場の場合



定期利用のみにすることで管理の手間を軽減
(当日利用は第1駐輪場へ集約)

人件費削減効果

R4 : 58,652千円/年 ⇒ R5 : 46,420千円/年

年間1,200万円の委託費を削減

機器の削減効果

当日券券売機2台を撤去
※更新費用：1,650千円/台

年間20万円の保守費を削減

330万円の更新費を削減