



令和6年度

業務改善活動 入賞取組の概要
【BESTカイゼン賞】





BEST KAIZEN AWARD 2024

取組名	eLTAX(エルタックス)利用事業所用給与支払報告書(給報) 提出案内往復はがきの電子化		
問題点 課題	eLTAX(地方税の電子申告や納税ができるシステム)の利用増加に伴い案内はがきの送付件数も年々増えていき、さらに郵便料金の改定で今後の事業費の増加が見込まれていた。		
取組内容	・はがきの送付を代替方法なしで中止すると、はがきが届くことをきっかけにして給報提出の準備(担当者や税理士事務所への連絡)を始める事業所が、「はがきが届かない」という理由での給報提出忘れがおきてしまうことが懸念されたため、はがきの代わりとなるお知らせの手段としてなにかできないか検討した。 ・eLTAXのシステム内で利用可能なメッセージ機能(電子メールのようなもの)を使用し、メッセージに案内用チラシ(PDFデータ)を添付し送付する方法を進めるなかで、添付データの容量が限られていることがネックになっていたが、データ圧縮ソフトを活用したことにより電子送付による案内が可能になった。 ・返信用のはがきについては、LoGoフォームで代替を行った。上記案内用チラシにLoGoフォームに繋がるQRコードを記載し、事業所の担当者がPC、スマートフォンで利用しやすい仕組みとした。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ DXの推進・・・紙をやめてしまうとマイナスになる効果がある(完全に代替できない)とやめられない、電子化するのが難しい箇所があるとあきらめるという考えを変え、将来に向けて電子化を推進し、いろいろなツールを利用できるよう努力するきっかけとなった。 ✓ 事業所担当者の作業軽減・・・LoGoフォームでのオンライン回答により返信用はがきの記入や郵便ポストへの投函が不要になる。 ✓ 事務経費、時間の削減・・・帳票作成の印刷製本費と発送の郵送料をかけずに今までどおりのお知らせが可能になった。電子化により、発送準備や返戻対応に時間をかけずに済むようになった。		
削減効果	✓ 時間の削減 80時間(Before 80時間 → After 0時間) 発送準備50時間、返戻対応30時間 ✓ 紙の削減 24,000枚(Before 24,000枚 → After 0枚) ✓ その他の経費 2,110,250円 (Before 印刷製本費95,000円・郵送料2,015,250円 → After 0円)		
所属長 意見	従来からあるeLTAXの仕組みを利用することで、金銭的支出を伴うことなく作業時間及び経費の節減を実現しました。また、事業所においても事務量削減となる取組と評価できます。	実施者	市民税課 特別徴収係

※このご案内は、過去に「eTAX（エルタックス）」をご利用いただいた事業者様へお送りしています。
（税理士等が利用した場合を含みます。）

令和7年度 給与支払報告書提出のご案内

令和6年（1/1～12/31）中に給与等（給料・賞与・アルバイト賃金等含む）の支払いをされた場合は、個人別の「給与支払報告書」の提出をお願いします。

給与支払報告書は区（葵区・駿河区・清水区）ごとには分けて、**静岡市（市町村コード：22100）へ一括提出**してください。

※給与等受給者が令和7年1月1日現在に居住する市区町村へ提出してください。

提出（送信）期限 令和7年1月31日（金）

提出にあたってのお願い

◆普通徴収対象者の表記について

令和7年度の個人市・県民税を特別徴収できない受給者については、必ず「普通徴収」欄への入力及び「摘要」欄への理由（退職、乙種、不定期、少額給与など）の入力をお願いします。
※普通徴収に関する項目が不明な場合は、特別徴収とさせていただきます。

◆特別徴収税額通知（納税義務者用）の電子データ（正本）での受取について

特別徴収税額通知（特別徴収義務者用）及び特別徴収税額通知（納税義務者用）を電子データ（正本）で送付、納入書を送付不要とされた事業所につきましては、税額決定・変更時に紙による通知の郵送は行いませんので、ご留意ください。

◆給与支払報告書提出後の特別徴収税額通知の受け取り方法及びメールアドレスの変更について

eTAXで給与支払報告書を提出した際に選択した受け取り方法及びメールアドレスを変更する場合は、**特別徴収税額通知受取方法・メールアドレス変更届**を提出してください。

受取方法の変更提出期限：令和7年3月10日（月）

※期限を過ぎた場合は、当初税額通知書に届出の内容が反映されません。

メールアドレスの変更提出期限：令和7年4月15日（火）

※期限を過ぎた場合は、税額通知の保護番号が変更前のメールアドレスに届きます。

紙の給与支払報告書を提出する場合

- Excel版の給与支払報告書のダウンロード先はこちら
静岡市申請書ダウンロード⇨キーワード検索「給与支払報告書」で検索⇨給与支払報告書
- 静岡市専用脱税表や手書用給与支払報告書が必要な場合
<https://logoform.jp/fz3UgS>

静岡市に給与支払報告書を提出する人がいない場合

電子申請システムから提出不要の理由等アンケートのご回答をお願いいたします。

<https://logoform.jp/fz3UgS>

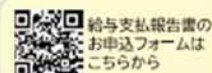
お問い合わせ・提出先

<eTAXに関するお問い合わせ>

eTAXの利用方法に関して、eTAXホームページ（<https://www.eltax.lta.go.jp/>）をご覧ください。
ご不明な点は、「よくあるご質問」（<https://eltax.custhelp.com/>）をご覧ください。

<その他のお問い合わせ・紙の給与支払報告書提出先>

〒420-8602
静岡市葵区追手町5番1号 新館2階
静岡市役所 市民税課 特別徴収係
☎ 054-221-1043



料金後納郵便
市税の申告等は
eTAX

郵便往復はがき

往 留

給与関係事務ご担当者様へお渡しください

〒420-8602
静岡市葵区追手町5番1号
静岡市役所
市民税課 特別徴収係
電話 直通 (054) 221-1043
代表 (054) 254-2111
指定番号

料金受取人郵便
静岡中央局
7016

郵便往復はがき

420-8751 045

送付有効期間
令和6年5月31日まで

切手不要

返 留

静岡市葵区追手町5番1号
静岡市役所
市民税課 特別徴収係 行

この郵便はがきには、切手をはる必要はありません。

eTAXで給与支払報告書を提出しない事業者様は、このハガキに回答のうえご返信ください（eTAXで提出する場合は返信不要です）。

下記の該当番号を○で囲み、内容記入のうえご返信ください。
（このハガキを切り取り、そのままポストへ投函いただけます。）

返信期限：令和6年1月12日（金）

※給与支払報告書の提出期限は令和6年1月31日（水）です。

◆給与支払報告書を提出しない場合

- 令和4年以前に廃業している（年 月 廃業）
- 令和5年中に廃業した（給与支払なし）
- 令和5年中に廃業した（給与支払あり）（ 名分）
⇒期限を過ぎますので廃業時までの支払分の給与支払報告書をご提出ください。
- 令和5年中は報告人員がない
令和6年以後は報告人員の見込みが（ある・ない）
- その他（ ）

◆電子申告（eTAX）を利用しない場合

紙の経理費の送付を希望する場合は、こちらにご回答ください。
後日、用紙を送付いたします。

- 総括表と給与支払報告書（ 枚）の送付を希望
- 総括表のみ送付を希望

令和7年度以降、eTAXを利用する見込みが（ある・ない）
※ない場合、eTAXの利用をやめ、1の方は紙の経理費と給与支払報告書、2の方は紙の総括表のみ送付してください。

名	
姓	
ご担当者様	電話番号
所属・部署	

令和6年度 給与支払報告書提出のご案内

令和5年（1/1～12/31）中に給与等（給料・賞与・アルバイト賃金等含む）の支払いをされた場合は、個人別の「給与支払報告書」の提出をお願いします。

※このご案内は、過去に「eTAX（エルタックス）」をご利用いただいた事業者様へお送りしています。（税理士等が提出した場合を含みます。）
※税理士等へ給与支払報告書の提出依頼される場合は、下記内容をお伝えください。
※「電子申告（eTAX）」で提出しない場合は、裏面の「回答書」をご返信ください。

提出（送信）期限 令和6年1月31日（水）

提出（送信）先 静岡市（市町村コード：22100）

※給与等受給者が令和6年1月1日現在に居住する市区町村へご提出ください。

提出にあたってのお願い

◆普通徴収対象者の表記について

令和6年度の個人市・県民税を特別徴収できない受給者については、必ず「普通徴収」欄及び「摘要」欄に理由（退職、乙種、不定期、少額給与など）の入力をお願いします。
※普通徴収に関する項目が不明な場合は、特別徴収とさせていただきます。

◆特別徴収税額通知（納税義務者用）の電子データ送付先について

令和6年度より特別徴収税額決定・変更届書送付時にお送りしていた特別徴収税額通知の電子データ送付が廃止となります。それに伴い令和6年度より特別徴収税額通知の受取方法は、「電子データ（正本）」又は「書面（正本）」のみとなります。従来同様紙の「書面（正本）」及び「電子データ（副本）」は廃止させていただきますのでご注意ください。

◆特別徴収税額通知（納税義務者用）の電子データ（正本）での受取について

令和6年度より特別徴収税額通知（納税義務者用）についても電子データ（正本）送付に対応します。そのため、特別徴収税額通知（特別徴収義務者用）及び特別徴収税額通知（納税義務者用）を電子データ（正本）で送付、納入書を送付不要とされた事業所につきましては、税額決定・変更時に郵送による送付がなくなるためご注意ください。

お問い合わせ

（eTAXに関するお問い合わせ）
eTAXの利用方法や具体的な利用方法等に関する詳細については、eTAXホームページをご覧ください。
eTAXホームページ：https://www.eltax.lta.go.jp/
eTAXご利用に関して、ご不明な点等ございましたら、eTAXホームページの「よくあるご質問」をご覧ください。
eTAXホームページの「よくあるご質問」：https://eltax.custhelp.com/（その他のお問い合わせ）



BEST KAIZEN AWARD 2024

取組名	現所有者申告書等に係る業務(受付・処理・保管)の効率化		
問題点 課題	・処理リストの作成を毎月手作業で行っており、業務の負担となっていた。 ・年間約2,000件の申告書进行处理するにあたり、個別の追加調査を行うものに時間を要していた。 ・また、決裁には確認用の紙資料を添付し、決裁後は破棄していたため、紙の消費量が多かった。 ・処理後の申告書は原本を紙のみで保管していたため、保管場所の確保や、探す手間がかかっていた。		
取組内容	・市民から提出される申告書について、電子申請での受付を開始した。(また、同様の業務を行う他課にも取組を共有し、電子申請での受付を広げた) ・毎月、手作業で作成していたリストを、マクロにより自動化し、作業時間を大幅に短縮した。 ・申告書の処理方法を見直し、戸籍調査の簡素化やマニュアルの改善を行った。 ・決裁に添付していた紙資料を省略し、システム上で確認するようにした。 ・処理後の申告書をPDFに電子化し、検索しやすいような名前付けとフォルダの整理を行った。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民の利便性向上 ✓ 定型業務の自動化 ✓ 業務の簡素化 ✓ 保存文書の電子化 手書きで作成する手間の削減。いつ・どこでも提出できる利便性の向上。 人的ミスの削減。自動化による時間の有効活用。(一月あたり6時間減) 業務時間を短縮し、紙の使用量を削減。(年間132時間減)(2,000枚) 紙文書を探す手間が減り、検索・閲覧の利便性が向上(年間16時間減)		
削減効果	✓ 時間の削減 220時間 ✓ 紙の削減 2,000枚(Before 2,000枚 → After 0枚) ✓ その他の経費 5,390円(郵送料)		
所属長 意見	現所有者等相続人への課税処分を行うに当たっては、複雑かつ精緻な作業が必要である。特に過去の相続に関する調査は、その作業工程においてコスト発生の原因であるが、当該取組により大幅にコスト削減したことを高く評価する。また、相続への対応は税務部内でも課題としており、当該取組に類似する作業への横展開など、今後の対応にも期待できる。		実施者 清水市税事務所 土地係 家屋係

～現所有者申告書の業務とは～

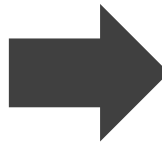
現所有者申告書等とは、土地・家屋の所有者が亡くなられた場合、固定資産税の未納分の支払いや、来年度以降の納税通知書の送付先として、相続人の中から代表者を選んでいただく書類です。



被相続人



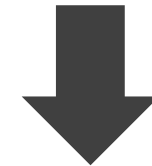
固定資産税



相続人

現所有者申告書

相続人の中から
代表者を
決めてもらう



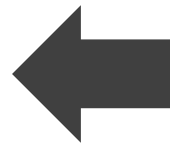
市へ提出

申告書が提出された後、
職員が手分けして処理。
必要があれば戸籍調査等を行い
相続人を確認する。

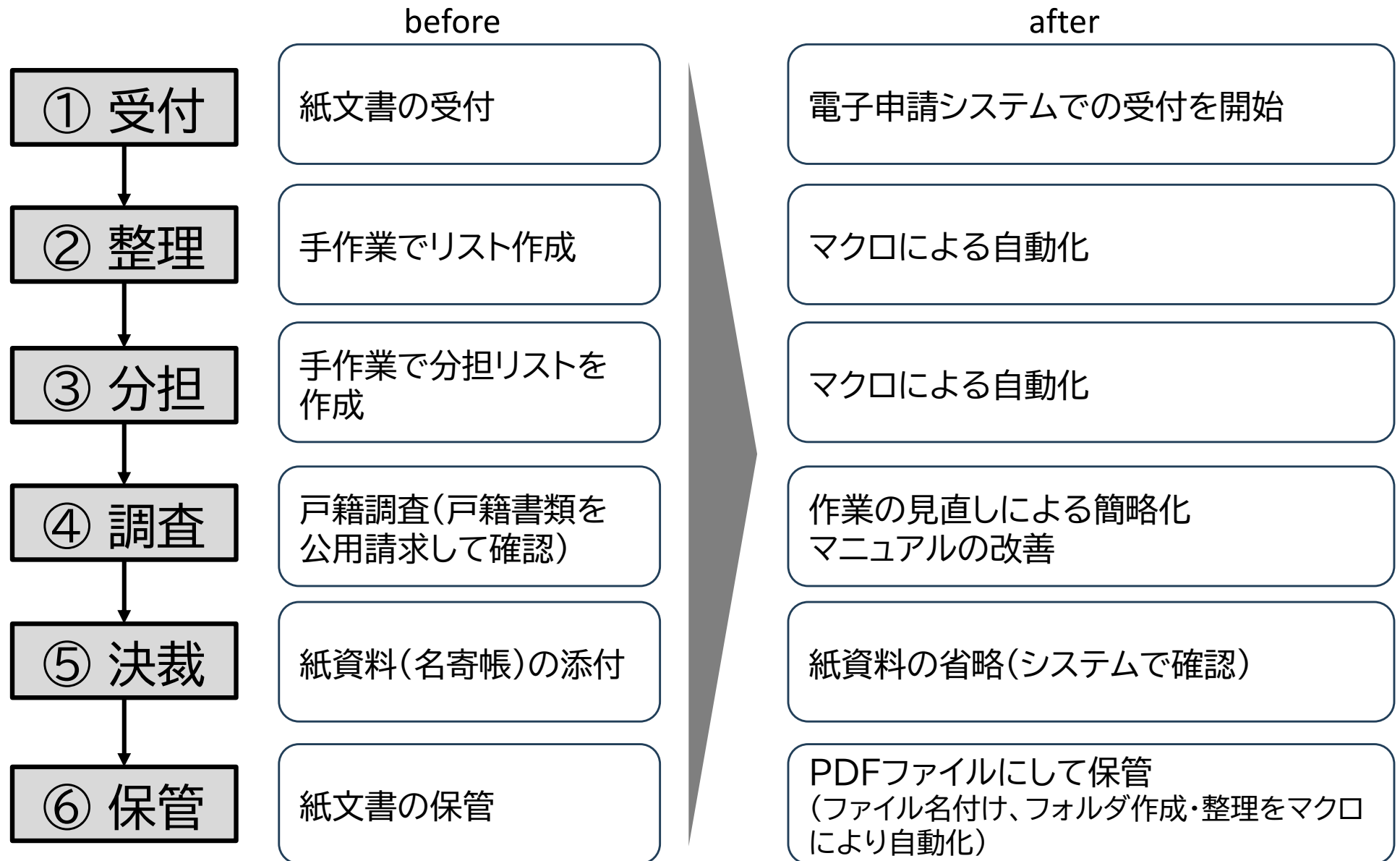
今年度分は相続人宛名を設定
来年度分は新コードを作成し登録



処理後は決裁を回し、
原本は簿冊に保管



～現所有者申告書に係る改善の一覧～



作業方法の見直し & 自動化

～業務改善の様子～

before

戸籍調査など、
処理に手間と時間
がかかっていた。



before

相続人の確認で
申告書を見たい時、
簿冊から探すため、
時間がかかっていた。



after

届への補記について (P9(2))

・戸籍・住基等で確認した事項については、現所有者申告書等の欄外に赤色で補記してください。

養子縁組日、相続放棄者氏名、配偶者・子なし、相続順位上位者の死亡年月日 等

New 清水はスキヤンが白黒のため、申告者が記載した内容と、職員が補記した内容の区別がつくように補記してください。補記は、主に欄外に記載し、横に「担当者名 記」と記載してください。

New その他の相続人の情報は、修正・補記せず、住民コードを記載することにより代わりとします。ただし、一部未記入等により、個人を特定できない場合は、市外者扱いとする。

New 特に、その他の人数が変わる補記をする場合は、代表者に必ず連絡し承諾を得る。(2)最下段

処理について

New ①その他の相続人の死亡日及び養子縁組日 (P8(1), 例4)

聞き取り又は端末等によりその事実(死亡・戸籍上の縁組)確認が取れば、戸籍調査不要とします。

New ②相続人が代表者1人の場合は、代襲相続・数次相続まで聞き取り等で確認します。(P8(1)②、例3)

③被相続人がマンションを持っており、按分土地の構成員の場合 (p9)

富岡連絡型のマンションの「有無」の有に○をつけ、富岡連絡型の右上にビニール製の録付簿を

作業の見直しを行い、処理内容を**簡素化**！
マニュアルは、変更した部分が
わかるように工夫。

after

名前	更新日時
★ クイック アクセス	
デスクトップ	000_一時保存 2025/01/15 15:15
ダウンロード	住登外 2024/12/02 17:57
ドキュメント	昭和54(1979)年 2024/07/29 14:12
ピクチャ	昭和61(1986)年 2024/10/16 13:32
OneDrive	昭和62(1987)年 2024/11/11 18:26
PC	昭和63(1988)年 2024/11/11 18:27
3D オブジェクト	平成01(1989)年 2024/10/28 8:53
ダウンロード	平成02(1990)年 2024/10/16 13:24
デスクトップ	平成03(1991)年 2024/10/16 16:23
ドキュメント	平成04(1992)年 2024/11/11 18:27
	平成05(1993)年
	平成06(1994)年

住民番号で検索し、
パソコンで瞬時に
閲覧可能！



～業務改善の様子～

before

連番	月	年	コード	死亡者名	死亡者名 (カナ)	登録	マシニング	死亡日	住所
1	4	1	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.1	
2	4	2	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.2	
3	4		12345678	〇〇 〇〇	2 〇〇 〇〇			R6.4.2	
4	4	3	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.4	
5	4	4	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.5	
6	4		12345678	〇〇 〇〇	4 〇〇 〇〇			R6.4.5	
7	4	5	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.7	
8	4		12345678	〇〇 〇〇	5 〇〇 〇〇			R6.4.7	
9	4	6	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.9	
10	4	7	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.10	
11	4		12345678	〇〇 〇〇	2 〇〇 〇〇			R6.4.10	
12	4	8	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.12	
13	4	9	12345678	〇〇 〇〇	〇〇 〇〇			R6.4.13	

2種類のエクセルを
突合させ、死亡者の
リストを作成していた。



after

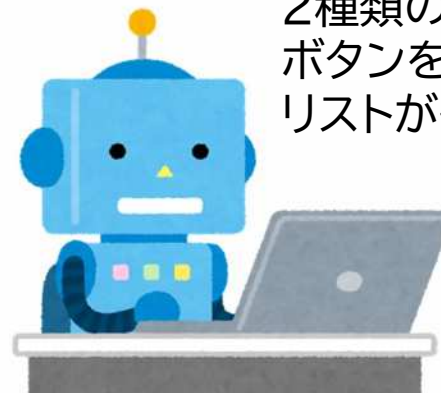
年号	年	月
令和	6	6

作成

発送先担当の保存フォルダ: \\172.28.110.132\Disk\02税務\令和06年度\02_固定資産税共有フォルダ\清水市\H30から移行\納代発送担当作業用\RG

組づけデータの保存フォルダ: \\172.28.110.132\Disk\02税務\令和06年度\02_固定資産税共有フォルダ\清水市\組づけデータ

2種類のエクセルを保存し、
ボタンを押せば**瞬時に**
リストが作成される！





BEST KAIZEN AWARD 2024

取組名	要介護認定進捗状況確認方法のDX化 (電話問合せからスマホ・パソコンによるWeb上での確認方法への変更)		
問題点 課題	市民が介護サービスを利用する際、介護事業者は介護認定の審査判定に用いた資料を参考に、介護サービス計画書を作成している。 ・介護事業者は、市民が迅速に介護サービスを利用できるようにするため、各区高齢介護課に電話で認定の進捗状況(介護認定審査会の開催日)を確認しているが、開庁時間にしか行うことができない。 ・各区の高齢介護課は、電話での問合せに対し、介護保険システムで対象者の情報を検索し、回答するため、他の業務を一時中断しその対応を行っている。 (令和5年度問合せ件数 市全体:約1,900件/月 約23,000件/年)		
取組内容	・若手職員により静岡市要介護認定進捗確認システムの構築を行い、他市が導入しているシステムより安価に24時間・365日スマホ・パソコンによりWeb上で確認できるようにした。 ・介護事業者が新しいシステムを利用することに対する不安等を払拭するため操作説明を動画で作成した。		
取組結果 ・ 主な効果	✔ 市民にとってのメリット 要介護認定進捗状況確認の迅速化による円滑な介護サービス利用の促進 ✔ 介護事業者にとってのメリット 24時間・365日いつでも・どこでも確認できることによる業務の効率化 ✔ 職員にとってのメリット 電話による問合せへの対応に要する時間の削減		
削減効果	✔ 時間の削減 問合せ対応に要する時間 市全体:727時間(Before 787時間 → After 60時間)		
所属長 意見	(葵区)毎日何十件もの電話対応は、市職員にとって大きな負担となっていた。このような中、個人情報に配慮しつつ導入した要介護認定進捗状況確認作業のDX化は、市職員の負担軽減だけでなく、介護事業者が24時間Webで状況確認を可能にするなど、業務効率化に大いに寄与する取組みである。さらに、当該改善が若手職員の自主的な取り組みによって達成された点も高く評価したい。 (駿河区)3区共通の日常業務で頻度の高い「介護度に関する電話照会」をDX化することに着目して、職員の対応時間の削減と、事業者がいつでもWeb上にアクセスして情報取得できる利便性向上を実現したことは、短時間の削減の積み重ねが大きな省力効果を生み、改善の成果として評価できる。 (清水区)要介護認定進捗状況の照会は市職員にとって大きな負担となっていた。このような中、当該確認方法のDX化は、市職員の対応時間の削減だけではなく、24時間365日Webで介護事業者の状況確認を可能としたことで、市・事業者双方の業務効率化が図れるため評価できる。また、業務に関係する課の若手職員が中心となって取り組んだ点についても評価できる。		実施者 3区高齢介護課・ 介護保険課の若 手職員

要介護認定進捗確認方法のDX化



【問合せ件数】	23,000件/年	▶	0件/年
【対応時間】	180分/日※	▶	15分/日
※90件×2分	787時間/年	▶	60時間/年
【削減時間】	727時間		

確認できる情報
審査会予定日・審査会開催日・認定結果(要支援・要介護)

スマホ画面



～利用方法説明動画～



介護事業者に別紙案内チラシを作成し周知を行った。

審査会開催日の「確認方法」が変わります

電話からスマホ・パソコンによる確認へ！



静岡市要介護認定
進捗確認システム

- 特徴 1 24時間・365日いつでも・どこでも便利に確認
特徴 2 スマホ・パソコンで簡単確認
※システムは、利用登録手続きを行った事業所のみ利用可能です。



確認できる情報
審査会予定日・審査会開催日・認定結果(要支援・要介護)

利用登録方法

【利用登録を行える事業者】※1事業所1アカウントを登録してください。
居宅介護支援事業者・介護保険施設・地域包括支援センター
小規模多機能型居宅介護事業者・看護小規模多機能型居宅介護事業者
認知症対応型共同生活介護事業者

登録期間 令和6年12月18日～令和7年1月31日

【登録方法】



【登録ページ】

静岡市要介護認定進捗確認システム

検索

登録完了メールが届いてからシステムを利用することができます。

《裏面もご覧ください》

静岡市要介護認定進捗確認システムの利用方法

利用開始日：令和6年12月18日～

※令和7年2月14日以降は原則電話での回答は行いません
ので進捗確認システムからの確認をお願いします。



- 1 静岡市要介護認定進捗確認システム 検索
- 2 「認定進捗確認システム」の表示クリック
- 3 ログイン
①登録したメールアドレスを入力
②届いたメールのURLをクリック
- 4 検索 名字の頭文字-(ハイフン)被保険者番号下5桁
(例) 2024年11月10日申請
名字：西村 被保険者番号：0012356789の場合
→ ニシムラ 0012356789 → 1+2+3=⑥
【検索後】 ニー56789(半角でスペースなし)と入力

静岡市要介護認定進捗確認システム

パソコン画面

検索結果一覧

検索番号	審査会予定日	認定結果	申請日	審査会開催日
0012356789	0		20241007	7
0012356789	20241206	①	20241110	⑥ ②

※検索番号が複数ある時は、①申請日 ②被保険者番号上5桁の合計で確認してください。

スマホ画面

スクロールして他の情報を確認することができます。
※審査会開催日から6週間のデータを検索できます。

情報提供の依頼について

審査会
開催日

翌営業日(13時)～
情報提供依頼者リスト
送信可(17時以降不可)

翌々営業日～
要介護認定等情報提供
依頼書 申請可



BEST KAIZEN AWARD 2024

取組名	生活保護事務の効率化		
問題点 課題	生活保護事務については作成する書類も多く、生活保護の要否判定等については、ケースワーカーの起案段階で計算ミスもあるため、その確認や修正に時間を要している。また一部の事務処理については、手計算など非効率に行われているものもあるため、職員の事務負担が増大している状況である。		
取組内容	☒ 生活保護事務の効率化を図るため、以下の3件を実施した。※詳細別紙 ①生活保護費算定記録及び要否の判定記録のツール作成(入力項目を数値のみ、要否計算を関数化) ②Excelを活用した生活保護事務処理の簡略化(関数等を利用した申請却下時の台帳作成及びマクロを活用した担当被保護者の引継ぎ資料の一括ツール作成) ③医療扶助関係業務の各種ツール作成(Excelの関数やマクロを活用し、各種ツールの作成や機能の拡充)		
取組結果 ・ 主な効果	☒ 職員の時間削減効果 ※詳細別紙 ①103時間(Before 206時間 → After 103時間) ※これまで生じていた入力ミス等が大幅に減少したことにより、算定記録は93時間、要否計算は10時間の時間削減。 ②265時間(Before 860時間 → After 595時間) ※申請却下時の台帳作成は100時間の時間削減、引継ぎ資料作成は165時間の時間削減。 ③123時間(Before 168時間 → After 45時間) ※ボタンクリックのみで瞬時に資料が完成され、従来あった手計算等の作業が不要。		
削減効果	☒ 時間の削減 合計で491時間(Before 1,234時間 → After 743時間) ※③については、他の2区の生活支援課にもツールを提供するなど、水平展開したことで作業の効率化が進んだ。		
所属長 意見	Excel機能を活用したツールでは、手入力する箇所を極力減らしたことにより、記録の記載ミスも減り、業務スピードが格段に上がったことを評価する。	実施者	葵福祉事務所生活支援課課 生活福祉第1係 生活福祉第2係 生活福祉第5係

取組内容

①生活保護費算定記録及び要否の判定記録のツール作成

生活保護費算定記録及び要否の判定記録のツールをWordからExcelに変更し、次の機能を実装した。

■入力項目を数値のみとし、定型文をプルダウン選択 ■生活保護の要否計算自動化

②Excelを活用した生活保護事務処理の簡略化

CWが共通で使用できる資料を作成することで、紙資料の削減と業務の効率化を図る。

【作成したもの】

●関数等を利用して手計算をする必要を減らした生活保護申請却下時の台帳の作成

●マクロを活用した担当ケースの引継ぎ資料の一括作成ツール

③医療扶助関係業務の各種ツール作成

EXCELの関数やマクロを活用し、各種ツールの作成や機能の拡充をした。

●ボタン1つで、データの【取込】【並び替え】【重複削除】【不要データ削除】【塗りつぶし】【罫線】【表題変更】等、

これまで手作業だった全手順を自動で完了させるツール

●数量入力のみで施術基準額を自動で算出する計算ツール

取組結果 ・ 主な効果

①生活保護費算定記録及び要否の判定記録のツール作成

✓ 職員の時間削減効果 103時間（Before 206時間 → After 103時間）

【作成処理時間】算定記録： 2分／1件 → 1分／1件 に 1分短縮

1分短縮 × 年間5,600件 = 約93時間の削減

要否計算：10分／1件 → 5分／1件 に 5分短縮

5分短縮 × 年間130件 = 約10時間の削減

✓ ほか、これまで生じていた入力・計算ミスの発生を無くしたことにより、決裁手戻りなどの無駄な時間も無くし、CWや決裁確認者の負担軽減を実現。

②Excelを活用した生活保護事務処理の簡略化

✓ 職員の事務処理時間削減

●これまでwordを使用して手計算により台帳を作成してたため1件当たり約2時間程度かかっていたものが約1時間程度に短縮。却下の件数が1年あたり約100件のため年間100時間の時間短縮。

●CWが一人あたり90～100件ほど担当しているケースについて年度末に、新担当に世帯ごとの特徴や課題を引き継ぐために必要な引継ぎ資料について、福祉端末のデータをもとに一括作成し、作業時間を短縮した。従来の手法で1CWあたりに必要な作業時間が約20時間程度(全体で約660時間)のところを15時間程度(約495時間)に短縮。全体で約165時間の短縮。

③医療扶助関係業務の各種ツール作成

✓ 職員の時間削減効果 123時間（Before 168時間 → After 45時間）

●ボタンクリックのみで必要資料が瞬時に完成される ⇒大幅な時間短縮

複雑な操作手順がない ⇒異動による担当者変更後も処理速度一定

マクロにより、定められた手順通り正確に作成される ⇒ヒューマンエラーゼロの実現

●従来電卓で手計算していた作業が不要となる ⇒支払事務の事故防止



BEST KAIZEN AWARD 2024

取組名	コドモン(保育業務支援システム)を活用したこども園課業務の効率化		
問題点 課題	・こども園課から市立こども園の保護者に配布する通知文・アンケート等は、園を通じて紙での配布が中心で、全園児を対象とする場合約3,800部の印刷・配布作業が必要となっていた。 ・保護者あてにアンケートを依頼した場合、紙による回答受領後、集計作業に多くの時間を要していた。		
取組内容	・コドモンの「お知らせ一斉配信」機能を活用した通知文等の配信 令和6年1月に導入したコドモン(保育業務支援システム)では、保護者アプリと園のタブレットを使用して登降園管理等を実施しており、「お知らせ一斉配信」機能を活用することで、保護者アプリあてに文書やURLを配信することができる。園から保護者あての配信のほか、こども園課からの通知等にも活用することで、時間・紙の削減につながった。また、アンケートをLoGoフォームで作成し、URLを配信することで、保護者はオンラインでの回答が可能になり、集計作業を短縮することができた。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民の利便性向上 保護者アプリへのお知らせ配信により、持ち帰る書類を削減(自身のスマートフォンからいつでも確認可能) ✓ 職員の事務負担削減 アンケート記入時間を短縮(1件あたり5分短縮) - 通知文等の印刷・配布時間の削減 - アンケート入力時間の削減(1件あたり10分短縮)		
削減効果	✓ 時間の削減 308時間(Before 308時間 → After 0時間) ✓ 紙の削減 22,860枚(Before 22,860枚 → After 0枚) 令和6年度実績:ナースだより年4回、薬の取り扱いに関する通知1回、食生活に関するアンケート1回、スポーツ保険通知(360件)、第三者評価アンケート1回(4園分)		
所属長 意見	既存システムの機能拡張による「経費がかからない」業務改善であり、「保護者の負担軽減」「職員の事務時間削減」に加えて、保護者アンケートの配布・回収や集計から手作業を排除したことで「ヒューマンエラーをなくす」など、一挙3得も、4得も実現した点は大いに評価できる。	実施者	こども園課 管理第2係 幼児教育・保育推進係



BEST KAIZEN AWARD 2024

取組名	『都市計画基本図(白図)、都市計画図のオープンデータ化及び地図販売の廃止』		
問題点 課題	・都市計画課、都市計画事務所、蒲原支所の3課窓口で都市計画基本図及び都市計画図(紙媒体)を販売しているが、A0、B1の大判サイズのため、市民等が各種手続き等で地図の一部分のみを必要とする場合であっても、大判地図を購入せざるを得ず、必要な部分のみ各自で切り取って使用している。 ・都市計画基本図は1枚500円、都市計画図は1枚800円で購入者の費用負担が生じ、職員は出納金やつり銭管理等の会計事務の負担が生じている。 ・元となる地図情報を更新すると、印刷発注した在庫の地図はすべて廃棄することとなり無駄が生じている。		
取組内容	・窓口で販売している都市計画基本図、都市計画図すべての情報をオープンデータ化（令和6年7月～） ・データは、PDF、DM、DXF、Shapeの4種類を提供 ・オープンデータ化により、3課窓口での地図販売は令和7年2月末で終了		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民の利便性向上 有料で購入していたものが、無料で地図情報を入手できる。 閉庁日等関係なく、必要なときにいつでも入手できる。 様々なデータ形式で提供しており、利用者の用途に応じたデータ活用が可能。 ✓ 職員の事務負担の軽減 購入者が減り、窓口対応に費やす時間が減少。 紙販売を終了するため、現金管理のリスク・会計事務の負担が解消される。		
削減効果	✓ 時間の削減 窓口対応・会計事務（Before 50時間 → After 20時間）※R7年度以降は0時間 ✓ その他の経費 地図印刷費 0円（Before 印刷製本費 約2,000,000円 → After 0円）		
所属長 意見	都市計画図をオープンデータ化した事により 市民に無料で提供できると共に都市計画図の保管が不要となり、執務室が整理されることは、大いに評価できる。	実施者	都市計画課 土地利用計画係 総務係



令和6年度

業務改善活動 入賞取組の概要
【GOODカイゼン賞】





GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	作業時期・内容を整理した一覧表の作成		
問題点 課題	・トリガー(=きっかけとなる出来事)がない会計業務(例:使用料等、請求書に基づかない支払い)は、担当職員による能動的な業務管理、処理が必要。 ・万が一担当職員が失念すると、支払い忘れなど、事務事業事故に至るリスクがある。		
取組内容	・過去の会計伝票や記録などを点検し、<u>会計業務の棚卸し</u>を行った。 ・棚卸しの結果をもとに、<u>自身が行う作業の時期や内容、注意点などを一覧表に整理した</u>。 ・一覧表には作業チェック欄を設け、<u>進捗把握ができるようにした</u>。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 事務事業事故の未然防止 ○一覧表に作業チェック欄を設けることで、担当者の失念による<u>業務の抜け漏れを未然に防止するとともに、他の職員による進捗状況の確認・把握が可能となった</u>。 ✓ 作業の効率化 ○業務の時期や内容に加え、一覧表に手順、処理上の注意点などを整理・明記することで、どの職員も<u>システマチック(=迷いなく、効率的)に業務を行える内容とした</u>。また、マニュアルや引継書を兼ねた一覧表とすることで、<u>それらを別途作成する手間も削減できた</u>。		
削減効果	✓ 事務事業事故への対処に要するコストや手間の削減 ✓ マニュアルや引継書の検討・作成に要する時間の削減 4時間程度		
所属長 意見	作業時期や内容を整理し、一覧表にただだけでなく、作業チェック欄を設けることで、進捗把握が可能となり、事務事業事故の未然防止につながっている。また、一覧表に手順や注意点などを含めることで、マニュアルとしての機能も持たせ、別途作成に要する時間も削減している。今後もマニュアルや引継書としても継続的に利用できる取り組みであることを評価し、選出する。	実施者	危機管理課 危機情報・施設係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	csv加工業務のコードの作成を生成AIに依頼		
問題点 課題	イベント参加者の申し込みをlogoフォームにして簡略化したが、事前説明資料や当日配布資料へ加工するのが手間だった。		
取組内容	ChatGPTを使ってcsvを宛名フォームへの変換するVBAコード(Microsoft Officeのアプリケーションで利用できる機能を拡張・自動化できるプログラミング言語)を作成。 Logoフォームから出力したcsvデータをワンクリックで印刷可能な様式へ加工することが可能に。		
取組結果 ・ 主な効果	東京事務所で年に1回開催される交流会の名簿作成作業をする際、最新の参加者リストを更新(参加者の出欠状況が変化するので)する作業(内部資料含む)の手間が削減された。(24回) その他として、領収書作成、名札作成にかかる手作業の時間が削減された。(6回) ✅ 職員の負担軽減 資料作成のための時間が1回あたり29分程度削減 手作業の場合:1回あたり30分 30回作成→合計900分(15時間) VBAの場合 :1回あたり1分 30回作成→30分(0.5時間)		
削減効果	✅ 時間の削減 14.5時間(Before 15時間 → After 0.5時間)(静岡市交流会準備事務について) 事務作業開始から会終了までの間を集計期間とする。		
所属長 意見	引き続きデジタル技術を活用し業務の効率化につなげていきたい。 また、他業務へも水平展開していきたい。	実施者	東京事務所

VBA活用で業務効率化

課題 (Before)

- 参加者データ (CSV)を手作業で加工
- 加工に1回あたり30分かかる
- イベント終了までに30回実施

**1回あたり30分
合計15時間の手間**

——やりたいこと——

業務の効率化と精度向上
他業務へ時間を割く時間を増やす

改善策 (Action)

- VBAマクロを活用し、CSVの加工を自動化
- ChatGPTを活用し、コードを短時間で作成

**CSV加工時間
30分 → 1分に短縮！**

——実施したこと——

CSV加工を1クリックで完結させる
加工後のデータに汎用性を持たせた

成果 (After)

**総業務時間
15時間→30分に短縮！**

**他業務へ割く時間
が増えたことで
業務効率アップ！**



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	Microsoft Wordのコメント機能の有効活用		
問題点 課題	・課としての資料を作成する際には、各係に作業を振り分けて資料を作成してもらい、それらを取りまとめたのち、全体的な体裁等を確認・調整するために、関係者による課内会議を実施していた。 ・課内会議に配付する資料は、該当資料を全て印刷・配布するため、担当によっては不要なページも存在していた。		
取組内容	・課共有フォルダ内で、課内確認が必要となる資料を関係者で共有し、資料の内容に関して疑義等がある場合は、Word標準機能の「コメント」に登録するよう、周知した。（調整した内容や、各々が気になる箇所については、随時「コメント」に追加するよう取決めた上で作業に当たった。） ・入力された「コメント」を参考に、担当者が資料を調整した後も、「コメント」をそのまま残すことで、関係者全員が調整の意図や修正経緯を把握できるようにした。 ・これまでは、資料の体裁や表記ゆれ等を確認・調整するために課内会議を都度開き、議論していたが、Word文書内での議論が可能となったため、集合することなく意見が集約できた。（浄書の作成においては、「コメント」を削除するだけの作業で完成した。）		
取組結果 ・ 主な効果	✔ 職員の業務効率向上 課内会議、計33回分(1回あたり30分)の削減		
削減効果	✔ 時間の削減 約16.5時間(Before 約16.5時間 → After 0時間) 1回の会議時間 約30分 (開催回数:33回、参加人数:11名) ✔ 紙の削減 約660枚(Before 約660枚 → After 0枚) 1回の会議資料枚数 約20枚 (開催回数:33回、参加人数:11名)		
所属長 意見	本取組みは、既存のデジタルツールの機能を使ったもので、簡単な操作で相応の効果を実現することができた。これは他課での横展開も可能で、全庁での時間削減、職員の業務効率化に寄与するものであると考える。	実施者	DX推進課 セキュリティ係

令和6年度 定期監査調書

資料4 主な歳出予算の実施状況

(令和6年9月末日現在)

事務事業名	計画概要	実施状況
【職員Aが作成】 2款 総務費 1項 総務管理費 ×目 ××会館費 (大事業名) 管理運営費 (中事業名) 管理運営費	(大事業の説明) ○○会館及び○○会館前駐車場の管理運営及び維持保全に要する経費 1 施行内容 (1) ○○会館	1 実施内容 (1) ○○会館
【職員Bが作成】 2款 総務費 1項 総務管理費 ×目 ××会館費 (大事業名) 管理運営費 (中事業名) 管理運営費	(大事業の説明) △△会館及び△△会館前駐車場の管理運営及び維持保全に要する費用 1 施行内容 (1) △△会館	1 実施内容 (1) △△会館
【職員Cが作成】 2款 総務費 1項 総務管理費 ×目 ××会館費 (大事業名) 管理運営費 (中事業名) 管理運営費	(大事業の説明) □□会館及び□□会館前駐車場の管理運営及び維持保全に要する経費 1 施行内容 (1) □□会館	1 実施内容 (1) □□会館
【職員Dが作成】 2款 総務費 1項 総務管理費 ×目 ××会館費 (大事業名) 管理運営費 (中事業名) 管理運営費	(大事業の説明) ☆☆会館及び☆☆会館前駐車場の管理運営及び維持保全に要する経費 1 施行内容 (1) ☆☆会館	1 実施内容 (1) ☆☆会館

静岡市役所
【職員C】誤字があります。×「運用」→○「運営」静岡市役所
【職員A】「運営」に修正します。

返信

静岡市役所
【職員C】誤字があります。×「運用」→○「運営」静岡市役所
【職員A】「運営」に修正します。

返信

静岡市役所
【職員B】
た方静岡市役所
【職員B】記載例を確認しました。「経費」に修正します。

返信

静岡市役所
【職員D】行が揃っていないです。改行を入れてください。

2025年1月9日、13:16

静岡市役所
【職員C】承知しました。

2025年1月9日、13:19

静岡市役所
【とりまとめ職員】行の位置は、最後に調整します。

2025年1月9日、13:20

静岡市役所
【職員C】お願いします。

2025年1月9日、13:21

返信

★最初のコメントに対して、別の作業者がコメント
することができ、議論を重ねることができる。★コメントの内容が、どの箇所のことを差している
のかが一目でわかる。



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	広報しずおかの校正作業の見直し（指定管理者が実施する講座情報の校正作業）		
問題点 課題	① 指定管理者(32施設)へ校正用紙をFAX送信するための準備作業に時間がかかっている。 ② FAX送信に1回あたり約40枚のA4用紙を消費している。 ③ FAXで送信すると文字が滲むことがあるため、校正誤りの恐れがある。 ④ 各施設からの広報紙掲載用の写真受信によりメール容量を圧迫し業務に支障がある。		
取組内容	指定管理者とFAXやメールで行っていた広報しずおかの校正作業をLoGoフォームに変更した。		
取組結果 ・ 主な効果	○時間削減効果（年間） 市担当職員の作業時間 30時間 削減 ▶(2時間半×12箇月＝30時間 ※1回当たり 3時間 → 30分) 指定管理者の作業時間の増減はなし。 ○経費削減効果（年間） A4用紙 約1,440枚の削減 ▶生涯学習推進課分(40枚×3校正×12箇月＝1,440枚) ※生涯学習施設分の削減については、FAX受信に要した紙と同量をプリントアウトするため増減なし。 ※ 副次的に、FAXに要する通信料や印刷に関わるコスト(トナー消費など)も削減。 ○その他の効果 広報紙掲載用の写真の提供をメールからLoGoフォームにした。 課メールの圧迫による業務の支障を改善することができた。(1回あたりBefore24MB→After0MB) 校正作業の手順書を作成し、指定管理者との業務の効率化を図ることができた。		
削減効果	✓ 時間の削減 30時間 削減 (Before 36時間 → After 6時間) ✓ 紙の削減 1,440枚 (Before 2,592枚 → After 1,152枚) ✓ メール容量の確保 24MB (Before 24MB→After 0MB)		
所属長 意見	多くの施設に関連する本業務は、作業時間が大きく削減されたことはもとより、校正誤りを防ぐ意味合いでも評価したい。	実施者	生涯学習推進課 人づくり事業推進係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	広報活動マニュアルによる業務効率化		
問題点 課題	・HPやSNS、報道資料など、広報方法が多様化し、それぞれの広報方法の作成手順や提出期限等が 混同していた。 ・係内でのマニュアルがなかったため、広報資料作成時に属人化が防げなかった。 ・広報課作成のマニュアルは情報量が多く当係が実施したい広報活動に必要な情報を抜き出す必要があった。また広報課から修正が入ることも多く作業に時間を要していた。		
取組内容	・スケジュールをフロー図を用いて可視化する等、係の業務内容に合わせたマニュアルを作成し、作業手順や注意点を明確化した。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 時間削減効果 ●業務が効率化され職員の広報事務に係る作業時間の短縮 ●資料作成時の修正が減少することにより、内容確認する広報課の作業時間の削減 ✓ その他効果 ●属人化の防止 ●各職員が広報課から指摘された注意事項等をマニュアルに随時反映することができ、同じ指摘を防ぐことが可能となった。 ●広報課側の広報指針の変更にも即時対応が可能となった。		
削減効果	✓ 時間の削減 100分（10分/1件×10件） ✓ その他の効果 事務事業ミスの減少		
所属長 意見	新職員ならではの着眼点から作成に至ったマニュアルであり、属人化が原因で発生する業務の遅延防止への効果が大きい。また、複数の処理パターンがある複雑な事務でのマニュアル作成は、今後、処理する職員の精神的な負担軽減にも影響することも評価できる。	実施者	生活安全安心課 防犯・交通安全係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	電子申請システム(LoGoフォーム)を活用した国民健康保険「脱退届」の受付開始		
問題点 課題	本市では、年間約13,000件の社会保険加入による国民健康保険の脱退届を受付しているが、脱退の手続きは、3区保険年金課の窓口又は郵送のみで電子化されていなかった。社会保険加入により国民健康保険を脱退する方は、ほとんどが就職したばかりであり、手続きのためにわざわざ平日に休暇を取得して来庁することは負担が大きい。窓口の繁忙期は、3月後半から4月当初であるが、この時期は就職で社会保険加入により国民健康保険を脱退する方も多く、窓口が混雑する一因となっている。		
取組内容	電子申請(LoGoフォーム)を活用した社会保険加入による国民健康保険脱退届の受付を3区そろって令和6年12月23日より開始し、手続きのために「来させない窓口」、「書かない窓口」を実現。		
取組結果 ・ 主な効果	✔ 市民の利便性向上 休日夜間を問わず、どこからでも国民健康保険脱退手続きが可能となったことで、手続きのために来庁する手間と移動時間の節約 脱退届を電子申請化することで、届出書を書く手間がなくなった。 ✔ 職員の窓口対応時間の削減 勤務時間内において、窓口拘束されずに執務室内で届出処理をすることが可能になった。 ✔ 窓口の混雑緩和 繁忙期に集中する区役所窓口の混雑解消に繋がる（参考:R5国民健康保険脱退の年間受付 約13,000件）		
削減効果	✔ 時間の削減 【市民】(窓口)手続きのために来庁する手間や時間の削減（After 来庁にかかる移動時間 0分） （窓口）待ち時間が約15分～20分短縮（Before 15分～20分 ⇒ After 0分） （郵送）手続き完了までに要する時間が約4日短縮（Before 7日 ⇒ After 3日） 【職員】職員の窓口対応時間が231時間削減(3区合計)（Before 3,250時間 ⇒ After 3,019時間）		
所属長 意見	(葵区)市民の利便性の向上、来庁者減少に伴う窓口混雑の緩和、待ち時間の短縮等が期待でき、市民、職員の両者に大きな効果をもたらす取組と考えます。また、本取組にあたっては、3区保険年金課及び保険年金管理課の担当者が協同して取り組んだことの意味も大きいと思います。 (駿河区)年間数千件の届出があり、今後増加の見込まれる手続である。スマートフォン等で、いつでもどこでも日時を問わず受付が可能であり、窓口対応が不要となる。適正な資格管理と保険料の賦課、利用者の利便性の向上及び窓口職員の事務の負担軽減、時間の削減に大きな効果がある。 (清水区)国民健康保険「脱退届」の電子申請化は、毎年約13,000世帯の市民が来庁しての手続きが不要となり、市民の利便性の向上や郵送費用の削減、来庁者が減少することにより窓口での混雑が緩和され、待ち時間の短縮が期待できる、大きな効果をもたらす取組みである。		
	実施者	3区保険年金課 保険年金管理課	

削減効果の算出根拠について

✓ 時間の削減

【市民】

- (窓口)手続きのために来庁する手間や時間の節約 **来庁にかかる移動時間 0分**

Before 手間や移動時間は個人ごとに異なる

After 来庁にかかる移動時間 0分

- (窓口)手続きによる待ち時間 **平均15分～20分短縮**

窓口における国保脱退手続き1件当たりの処理時間を平均15分～20分/件とする

Before 平均15分～20分/件

After 0分/件

- (郵送)手続き完了までに要する時間 **約4日短縮**

市民からの問い合わせにより、届出書を郵送し、返信された届出を処理する場合

Before(例)

①1/6(月) 市民から問い合わせを受け、申請書を送付 (郵送に2日間を想定)

②1/8(水) 市民へ届出書が届く。市民は提出書類を記入。

③1/9(木) 市民が届出書類を送付(郵送に2日間を想定 ※土日は配達なし)

④1/13(月)区が受領、入力処理、更正通知出力

⑤1/14(火)更正通知を発送 **※①～⑤まで約7日(1週間)**

After(例)

① 1/6(月) 市民が電子申請(Logoフォーム)で申請

②1/7(火) 区受領、入力処理、更正通知出力

③1/8(水) 更正通知を発送 **※①～③まで約3日**

【職員】

- 職員の窓口対応時間 **年間231時間削減**

・電子申請年間受付件数 約924件と見込む

運用開始から1か月の利用実績 77件

$77\text{件} \times 12\text{月} = 924\text{件}$

・静岡市の国民健康保険脱退届の年間受付数 約13,000件

・窓口に行き手続きに来る件数は、 $13,000 - 924 = 12,076\text{件}$ と見込む

・窓口での国保脱退手続き対応時間 1件当たり 約15分とする

Before $13,000\text{件} \times 15\text{分/件} = 195,000\text{分} (\div 3,250\text{時間/年})$

After $12,076\text{件} \times 15\text{分/件} = 181,140\text{分} (\div 3,019\text{時間/年})$

$3,250\text{時間} - 3,019\text{時間} = \underline{231\text{時間/年の削減}}$



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	各種電子データの活用による子育て支援業務(給付係)の事務効率化		
問題点 課題	・各業務について、慣例に基づいた事務処理が行われており非効率的な側面があった。 ・月例処理(データの確認)に多大な時間を要していた。 ・繁忙期対応として、会計年度任用職員が指定休に出勤することが常態化していた。		
取組内容	(1)業務の見える化と運用フローの見直し 各業務の作業手順等が見える化し、法令等に立ち返り効率化を目的に見直しを実施した。 (2)Excelシートを活用した月例処理の効率化 定例出力されるデータを貼り付けることで、不正値を検出するとともに、自動集計により必要な情報が出力されるExcelシートを作成活用した。 (3)過年度実績をふまえた繁忙期対応 過去の業務ごとの受付件数等をデータ集計分析した結果をふまえ、係内の業務を調整するとともに運用フローを見直すことで時間外勤務に頼らない繁忙期対応を実現した。		
取組結果 ・ 主な効果	・確認作業が効率化したことで、受付→入力→確認のサイクルが遅滞なく円滑に進むようになった。 ・業務改善に対する気運が高まったことで、他区を巻き込み各種事業について運用等の見直しに着手できた。 (各種案内チラシの改訂・共有フォルダを活用した他区との密な連携・各種マニュアルの改訂等)		
削減効果	✅ 係内時間外勤務時間の削減 前年比 29.7% (約70%削減) 令和5年度 350h (職員:71h 会計年度任用職員:279h) ※11月末時点 令和6年度 104h (職員:43h 会計年度任用職員: 61h) ※11月末時点		
所属長 意見	従来の事務手順を整理したことで見えてきた課題の解決に向けて、デジタル技術の活用という手段で取り組んだ。 簡単な操作で、確認作業と資料作成が同時に行えるため、大幅な時間削減に繋がっている。引き続き、他区と連携をとり改善を水平展開していくことを期待している。	実施者	駿河福祉事務所子育て支援課 給付係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	電話回線契約の最適化による運用経費の削減		
問題点 課題	(1)災害発生時に電話が混雑している場合でもかかりやすい「災害時優先電話回線」があるものの、通常に配置している電話機の発着信に使用しているため、災害による混雑時に①その回線が着信中であったりすると発信できない②どの電話機か把握していないと使えない③その電話機でしか使えない。 (2)ナンバーディスプレイ対応機器であるものの、有料オプションであるため活用しておらず、電話応対において番号の聞き取り誤りが生じる可能性がある。 (3)当課に請求のある電話交換機を介さない庁舎内外の回線のうち、長年にわたる追加や廃止、組織改編等により使用状況が把握ができていない回線がある。		
取組内容	(1)災害時優先電話回線を①発信専用(番号非公表)とし、②その電話機を区災害対策本部や廊下などに配置した。③さらに、平時に使用する所属長以上の電話機からでも、災害時優先回線を掴んで発信できるようにする。回線の共用化により使用効率を高め、混雑想定(半日)と災害時配備体制から、庁舎内の回線数を見直す。 (2)電話交換機の更新に併せ、回線契約をアナログ回線からひかり電話回線(ナンバーディスプレイ標準仕様・通話料安価)へ変更する。 (3)電話交換機を介さない庁舎内外の回線の調査を行い、その使用状況によって、ひかり電話回線への変更又は回線を廃止する。		
取組結果 ・ 主な効果	(1)災害時の使いやすさを確保したうえで、回線数を削減したことにより、通信費の削減を実現した。 (2)ひかり電話回線への変更により、ナンバーディスプレイを活用することが可能となり、利便性の向上及び、通信費の削減を実現した。さらに、内線がない所属についても、「静岡市」名義のNTTひかり電話回線同士であれば無料で通話できるようになった。 (3)回線調査の結果、8割をひかり電話回線へ変更し、2割は廃止した。それにより、通信費の削減を実現した。 【横展開】清水・静岡・駿河・水道庁舎以外でNTTが提供する一般専用サービスを利用した庁内内線を使用している施設があるが、2029年3月にサービスの終了及び段階的な料金引き上げが予定されているため、この取組同様、「静岡市」名義のNTTひかり電話回線へ変更することで、内線を廃止しても庁内通話は無料となる。 ✔ 市民のサービス向上 市民が電話番号を伝える手間なし ✔ 職員の利便性向上 電話番号の聞き間違い防止、着信履歴による折り返しが可能、災害時使いやすい		
削減効果	✔ その他の経費	およそ400万円/年(Before 電話料1,680万円/年 → After 1,260万円/年)	
所属長 意見	災害時の対応や費用対効果を意識した取組みであり、大幅な経費の削減、市民及び職員の利便性向上に繋がったことは評価できる。		実施者 清水区役所地域総務課 総務係

NTT東日本HP引用

NTT東日本について ▼ NTT東日本の取り組み ▼ 公開情報 ▼ お知らせ・報道発表 ▼

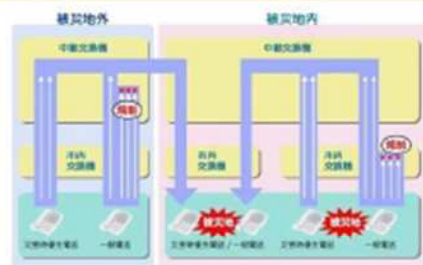
ホーム > 企業情報 > 災害対策 > 災害への対応の取り組み > 【NTT東日本の災害対策】 > 災害時の通信確保（災害時の通信確保）

災害時の通信確保

- 東海地区の災害対策の概要（特設のホームページ）
- 災害時にかけられる災害対策の要請（特設のホームページ）
- 災害時の通話制限

災害時の通話制限

大規模災害発生時には、被災地への災害の被害の拡大などで電話が急増します。交換機の処理能力を超えてシステムダウンとなる恐れやネットワーク全体に影響を及ぼす恐れがある場合には、警察・消防等の緊急通話や重要通話を確保するために、一般の通話を制限することがあります。



災害時の通話制限を受けない電話に災害時優先電話があります。電気通信事業法等の指定機関等に設置することが可能です。また、公衆電話も災害時優先電話となっております。災害時優先電話についての詳細はお近くのNTT東日本各支店へお問合せ願います。

> NTT東日本公式サイト > 法人のお客さま > 個人のお客さま > 企業情報

採用情報 工事・設備情報 よくあるご質問 お問い合わせ

English

サイトマップ サイトのご利用条件 商標・著作権 ウェブアクセシビリティポリシー
ソーシャルメディアポリシー プライバシーポリシー 調達に係るお取引法人に関する情報の取り扱い

©1999 NTT東日本電気通信株式会社

NTT西日本

緊急通報設備の被災に備えています

110・119・118番通話は、NTT西日本・東日本との回線を介して警察本部・消防本部・海上保安本部の指令台へつなぐことができます。複数回線の回線を設置するなど、信頼性を高めています。

災害時優先電話

防災機関の方々への対応を優先しています

災害時の感動、復旧や公共の秩序を維持するため、法律に基づいて提供している電話です。災害時優先電話は、被災が一級警報より優先して扱われるため、災害時にもふくそうの影響を受けにくくなっています。

災害時優先電話をご利用になれる機関

警察、消防、防災、災害救援機関およびそのほかの国または地方公共団体の機関
鉄道の維持、防衛、路線の確保、電力の供給、水道の供給、ガスの供給に直接関係のある機関
新聞社、通信社、放送事業者の機関 など

注意していただきたい事項

災害時優先電話は、通話を発信するときの優先機能です。

災害時優先電話からの発信であっても、相手が通話中は通話できません。

災害時優先電話は、通話を発信するときに優先されますので、通信料としてお支払いいただくより、発信専用の電話機としてお使いいただく方が効果的です。

災害に備え、事前に災害時優先電話設備を利用している施設等にコール番号の登録をお願いします。

災害時の通信確保

災害用伝言サービス

被災地の方の安否を確認するための手段を提供します

「災害用伝言ダイヤル（171）（電話サービス）」、「災害用伝言板（web171）」を運用します。

特設公衆電話の設置

被災地の方の通話を確保します

被災地の方の通話を確保するために、市町村等の要請に基づき避難所などに無料の公衆電話（特設公衆電話）を設置します。

公衆電話の無料化

大規模な災害や交通機関の事故等が発生した場合に実施します

災害救済法の適用が決定される期間の災害によって、交通機関の遮断等の社会的混乱が発生し、関係事業等における携帯電話及び固定電話の通話制限が実施する可能性がある状況等を総合的に判断し、必要と判断される場合には、公衆電話の通話料を無料化します。

サービスの早期復旧

災害により設備が被災した際には、災害対策本部などの活用や全国からの増設用資機材の調達、復旧費の確保により、サービスの早期復旧に努めます。



GOOD KAIZEN AWARD 2024

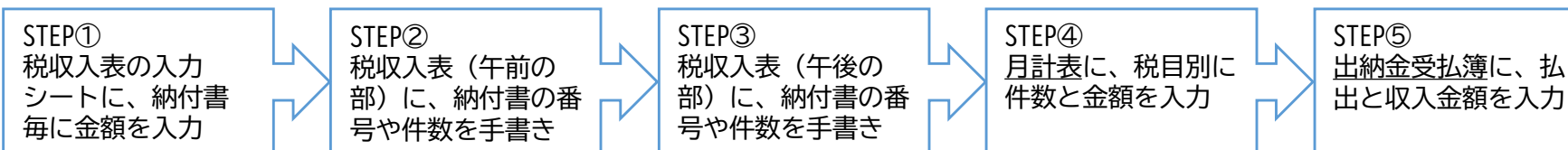
取組名	令和6年度 清水区役所おくやみ窓口の改善 ～市民の利便性向上に向けた3人体制による有効なおくやみ窓口運営～		
問題点 課題	おくやみ窓口の利用者は年々増加しており、市民に寄り添ったきめ細かな高品質のサービスをいかに持続していくことが課題である。今年度は、時間帯別の窓口利用率及び予約利用率を昨年度と比較分析し、おくやみアンケートによる利用者のニーズなどの把握と昨年度の改善効果の検証を実施した。検証結果から、下記①～④の新たな課題を捉え、3人体制となったおくやみ窓口の運営方法の改善により、市民の利便性向上を図った。 【課題】 ①午前に利用者が集中する ②一部の時間帯に利用者が集中し、混雑により待ち時間が長くなっている ③電子申請による予約の認知度が低い ④おくやみ手続きに係る市民の利便性の向上		
取組内容	以下の4つの取組を、年間で最も死亡者数が多くなりおくやみ窓口が混雑する、令和7年1月に合わせて開始 ① 午前の利用者を午後に分散するため、電子申請による予約枠を午後に追加し、3枠から4枠に拡大 ② 窓口が混雑する一部の時間帯に対応するため、相談ブースを3ブースから4ブースに増設 ③ 電子申請による予約と窓口の注意事項を周知するため、チラシをリニューアルし葬儀業者に協力依頼 ④ 高齢介護課の窓口で行っていた手続きを、おくやみ窓口で実施することでワンストップ化(令和6年7月から)		
取組結果 ・ 主な効果	① 予約枠の拡大により、選択肢が広がり市民の利便性が向上 ② 窓口の混雑解消につながり、市民の待ち時間が40分～60分短縮 ③ 予約利用率UPにより、窓口の混雑が緩和され、待ち時間なしのサービスを提供 ④ 市民の手続き時間が、1件あたり10分短縮		
削減効果	✓ 時間の削減 ・市民の受付開始までの待ち時間 約40分～60分削減 (Before 40分～60分 → After 0分) ・市民のおくやみ手続き時間 約10分短縮		
所属長 意見	おくやみ窓口の利用率は約85%に至り市民に定着しつつある中、昨年度のリニューアルの効果を検証し、さらに市民の待ち時間及び手続き時間の短縮を図る改善提案であり、清水区の市民満足度の向上に寄与する取組である。	実施者	清水区役所保険年金課 保険係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	税収納、証明手数料の出納関係帳簿及び保険関係の受付簿等作成事務の省力化		
問題点 課題	・窓口における日毎の締めや月末の統計事務について、件数や入力箇所が多いことで、時間を要していた。 ・エクセルは使用していたものの、複数箇所に入力するため、入力漏れやミスが発生しやすい状況にあった。 ・さらに手書き箇所もあり、手間を要していることに課題を感じていた。		
取組内容	・生成AIも活用しながらマクロのボタン一つで、1枚の入力シートから複数書類に反映するように改善。 ・日毎の入力で、月別、年別の統計資料や出納金関係書類まで反映するように改善。 ・受付簿等の記入では、件数や丸付け入力、担当者氏名等をダブルクリックで入力できるように改善。 ・過去の送付表や受付簿等を、指定日入力によりエクセル画面上で再現できるように改善。		
取組結果 ・ 主な効果	・事務の省力化により毎日の締め作業を、税担当で平均20分、保険担当で平均26分短縮できた。 - また、月締めでの入力作業を0時間にできた。 ・紙で保管していた控え等をエクセル上で再現できるようになり、紙での保管が不要になった。 ・手書き入力を無くしたことで、記載に係る手間・ミス、事務負担を減らすことができた。		
削減効果	✓ 時間の削減 159時間(Before 299時間 → After 140時間) ✓ 紙の削減 1,920枚(Before 1,920枚 → After 0枚)※1日最多8枚×月20営業日×12か月 ✓ 毎営業日での手書き枚数 0枚(Before 10枚 → After 0枚)		
所属長 意見	事務に係る時間の短縮や紙の削減などの経費削減が図られたほか、入力漏れなどのミスを防ぐ効果的な取組に繋がったことが評価できる。	実施者	清水区蒲原支所 税・保険年金係

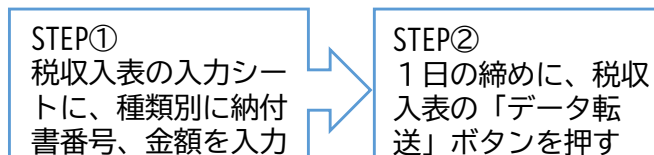
改善前「税収納に係る 1 日の締め作業では入力・手書きが 5 ステップ」



関数、マクロを活用!!

（わからないところは生成AIに質問!）

改善後「入力とクリックの 2 ステップ」



▼ 2 ステップで、入力した情報が右の
7 つの書類に反映。
毎日反映させ月締めの作業が不要に。

税収入表（午前・午後・計）

税収入表（午前・午後・計）のスクリーンショット。表には「午前」「午後」「計」の各項目があり、金額や件数が記載されている。

月計表・年計表

月計表・年計表のスクリーンショット。表には「月」「年」の各項目があり、金額や件数が記載されている。

出納金報告書・出納金受払簿

出納金報告書・出納金受払簿のスクリーンショット。表には「年」「月」「日」の各項目があり、金額や件数が記載されている。

入力作業が減り、入力誤りが減少。転記は自動のためミス無し。

自動化部分はチェック作業時間も短縮でき、時間短縮と共に負担が軽減！



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	用宗海岸海水浴場の状況をリアルタイムで情報発信		
問題点 課題	・海水浴場の運営において、各日の遊泳可否を市のホームページで発信していたが、遊泳可否の状況が変わるたびにホームページを更新する作業が生じ、更新作業にも時間を要していた。 ・混雑状況については、ホームページでの発信ができていなかった。 ・休日については、ホームページの更新対応ができず、観光案内所に電話で問い合わせとしていた。		
取組内容	・混雑状況等を可視化するサービスを導入し、現地のライフセーバーがサイコロ型のセンサーを操作することで、遊泳可否や混雑状況について、WEBページの表示をリアルタイムで切り替えることを可能とした。 ・併せてWEBページ上に、静岡県観光情報サイトのリンクを掲載し、海水浴場利用者に対し誘客を図った。 ・南海トラフ地震臨時情報(巨大地震注意)が発表された際にも速やかに遊泳可否の発信ができた。		
取組結果 ・ 主な効果	☒ 市民の利便性向上 ・利用者がリアルタイムで遊泳可否の確認できるようになり、安心安全に海水浴を楽しめるようになった。(※期間中の海水浴利用客 5,120人) ☒ 職員の負担軽減 ・利用者がリアルタイムで混雑状況の確認ができるようになった。 ・毎日のホームページの更新作業時間が削減された。		
削減効果	☒ 時間の削減 48時間(Before 48時間 → After 0時間) ☒ 導入経費の削減 8万円(Before 8万円 → After 0円) (※日本ライフセービング協会認定海水浴場は、無償でレンタル可能)		
所属長 意見	遊泳可否情報は海水浴場の安全性を担保するうえで欠かせない情報である。リアルタイムで発信することで利用者の利便性の向上が図られただけでなく、職員の負担軽減につながる面で評価できる取り組みである。	実施者	観光政策課 施設係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	「レッパーくんのもぐもぐプロジェクト」～レッサーパンダが放任竹林を救う？～		
問題点 課題	レッサーパンダの主食となる竹の葉の安定的な確保 ※職員による採取作業負担(傾斜地での作業等) ※夏季等の飼料に適した竹の葉の枯渇などによる竹の葉(飼料用)の購入費用の捻出		
取組内容	市環境共生課と放任竹林整備団体及び包括連携協定締結企業と連携し、放任竹林整備時に発生した竹の葉をレッサーパンダ等の飼料に活用する枠組みを確立した。		
取組結果 ・ 主な効果	(動物園の効果等) ✓ 危険作業の低減 ✓ 竹の葉購入経費の削減 ✓ 安定的な飼料確保 ✓ 採取竹林の育成 ✓ 動物園としてのSDGsの推進 竹の葉採取に伴う傾斜地等での作業の低減 48万円 ※主に夏季(8～10月)購入分の抑制。 レッサーパンダへのほか、他の飼育動物への給餌が可能 採取頻度の軽減により飼料に適した竹の葉の育成期間の確保 環境保全への取組みと環境教育の推進等 (他課及び団体などの効果等) ✓ 竹林整備団体への活動支援モデルの確立(一般企業からの持続的な活動支援体制の確立) ✓ 静岡信用金庫(包括連携協定締結企業)・・・社会貢献活動の推進(動物園への寄附金:50万円) ✓ 静岡市の放任竹林対策の推進(環境共生課) 		
削減効果	✓ その他の経費 48万円(Before 飼料費48万円 → After 0円) ※当該飼料(竹の葉)分		
所属長 意見	行政、NPO、企業の3者が、それぞれの課題解決に向けて連携し、成果が得られた。特に動物飼料のコスト削減、飼育員の労務作業の軽減と安全の確保のほか、SDGsの推進に取り組む動物園としては、環境保全、環境教育の推進が図れたことを高く評価したい。	実施者	日本平動物園 飼育第1係 飼育第2係



レッパーくんの MoguMogu Project

もぐもぐプロジェクト



レッサーパンダは竹の葉を主食とする動物です。日本平動物園では近隣の竹林から竹の枝葉を飼育員がとってきています。その量は7頭で1日約10kg、年間では約3,500kgほど！レッサーパンダは小さい体でたくさんの竹を食べます。一方で、静岡市では放任竹林が課題となっています。管理が行き届かず竹が増えすぎた放任竹林では、生物多様性が減少し、土砂災害に弱い土地になってしまいます。そこで放任竹林の整備時に出た竹の葉をレッサーパンダの餌として与える「レッパーくんのもぐもぐプロジェクト」が始まりました。放任竹林を整備する団体をまとめる静岡市環境共生課と竹林活用を推進するNPO法人BASSPlus様がタッグを組み、さらに様々な企業の支援が加わることで成り立つ一大プロジェクトです。レッサーパンダがおいしく竹を食べるだけで、静岡市の竹林環境の向上に貢献できる、夢のような企画が始まっています。(飼育第1係/中村)



静岡市環境共生課のメッセージ

竹と聞くと「タケノコ」、「竹ガコ」、「竹とんぼ」、などいろいろと連想されると思いますが、今その竹が静岡で課題を引き起こしています。竹は非常に成長スピードが早く、手が入らない山はあっという間に一面が竹林となってしまいます。そのような竹林には光が入らないため、竹以外の植物が育たず、動物も棲めない山になってしまいます。また、竹は深い根を張ることができず、水を蓄える力もないことから大雨が降った際は洪水や土砂崩れの原因にもなります。

静岡市には放置された竹林を整理してくださるボランティア団体も多く存在しています。静岡市ではそのような団体の活動支援を行うとともに竹が活用される仕組みを企業や大学などと連携し研究を行っています。

今回の「レッパーくんのもぐもぐプロジェクト」は竹林を整備した際にでた竹の枝葉を日本平動物園で飼育しているレッサーパンダの飼料にするという新しい取り組みです。みなさんに少しでも、本プロジェクトへご関心を持っていただければと思います。

NPO法人BASSPlusからのメッセージ

NPO法人BASSPlus(ベースプラス)は、静岡市内の放任竹林対策と、それを通じたネットワークの構築、竹利用の可能性探索を続けています。今回の静岡市との協働パイロット事業で市内の竹林伐採団体にお声掛けしたところ、10団体程度が参加してくれました。この事業を通じて、放任竹林対策への理解が深まり、共感・協働して下さる仲間が増えてくれればありがたいです。●問い合わせ先/Mail:npo.bassplus@gmail.com

静岡信用金庫からのメッセージ「定期預金で放任竹林対策」を支援！

静岡信用金庫は、環境省が打ち出す「デコ活」(脱炭素につながる新しい息かき暮らしを創る国民運動の愛称)の普及促進を目的に、令和6年6月3日から令和6年8月30日まで、「定期預金 せいしん「デコ活Project」 E-レッパーくんもぐもぐ」を販売いたしました。この定期預金は、販売額額の0.010%相当額(上限100万円)を当金庫の負担で「静岡市立日本平動物園」様と「静岡県地球温暖化防止活動推進センター」様に寄附する定期預金であり、ご契約いただいた皆さまの賛同が環境問題への支援に繋がります。

今回「静岡市立日本平動物園」様への寄附金については、レッサーパンダの飼料(竹の葉)購入等に活用され、同園を通じて静岡市が取り組む「放任竹林対策事業」の活動支援へ使われます。これからも、当金庫は地域の環境問題に対する取り組みを積極的に続けてまいります。



レッサーパンダの竹の葉取り



1980年9月に西安市から2頭のレッサーパンダが来園して以来、餌の竹の葉は飼育員自ら山に入り採取してきました。今回はどのように作業しているかを紹介したいと思います。

近年、レッサーパンダの飼育頭数が増えるとともに餌となる竹の使用量が増加しています。昔は動物園に近い場所でも竹を採取できたのですが、年々難しくなってきました。以前は入らなかつた山奥にまで行くようになりました。また、春～夏は葉が落ちてしまっていたり、新芽が生えたりしてなかなか良い竹が見つかりません。ではどうするのかと言うと、山奥のさらに奥へ入ります。なぜ?と思われるかもしれませんが、実は暗く標高が少し高い場所は、日の当たる場所よりも竹の葉の新芽が出る時期が遅く、葉が取れる確率が上がるからです。ただ、残念ながら移動に時間がかかるというデメリットがあります。

最近では傾斜がゆるやかで、ぬかるみの少ない地面に生えた竹は少なくなっているため、より急な斜面に生えている竹を切り出します。そのような場所で竹を切り倒すと当然、竹は斜面から滑り落ちていきます。そのため、引き上げて山から持ち出すのですが、夏場はこの作業が非常にキツく、作業後5分ほどは体が動きません。

1日に使用する竹の量は1～2本くらいですが、得られる葉の量は竿によって大きく異なるため、3～4本切ると場合があります。



竹の葉を取るのに必要なのは、ヘルメット、手袋、固定はき、のこぎり、ロープ、虫よけスプレーです。これらを持って山に入ります。



▲竹が取れる場所の風景



▲竹を葉が熟した中から取り出したコジユケイです。動物園の周辺に生息していることは確認されていますが、久し振りに観察できました。



▲朝、日と1匹3匹竹の葉を食べています。現在は7頭飼育している中で1日の消費量は21束とかなりです。



▲汚れを洗い落とします。

切り倒し、山の中から持ち出した竹はそのままでは運べないので、剪定ばさみを使用し竹の幹から葉の付いた枝を切り離し車に積み込みます。また走行中に竹が落下してしまう事があるのでロープで繋いで固定します。その後、レッサーパンダ館へ向かうのですが、移動する前に必ず行う作業が長靴の洗浄です。足の裏に着いた泥を落とす以外に、レッサーパンダが病気となるような原因を持ち込まないためです。



▲切り倒した竹を山の中からも引き揚げます。



▲結ま竹から切った後、草に刺さってレッサーパンダ館まで運びます。



▲長靴の裏までしっかり洗います。

レッサーパンダ館へ竹の葉を運び、降ろしたら作業終了…とはいきません。次は1回の給餌に与える分の竹の葉を束ねてからビニール紐で縛ります。給餌量を分かりやすくし、また給食清掃時に竹の枝をスムーズに回収するためです。この竹を縛る作業がなかなか大変で、1時間ぐらいいかかります。

結び終わったら、竹の葉を全体的に水で洗浄します。汚さないよう気をつけて山から持ち出していますが、どうしても土などが付いてしまっているので出る限り汚れを洗い落とします。新しい竹と古い竹が混ざらないよう気をつけつつ、竹の葉をプールに渡し、ようやく竹取り作業終了となります。

(飼育第2係/岩田)



▲日陰になるよう竹葉用プールに沈めます。結れないよう、葉までしっかりと水につけます。



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	環境局独自のかにゆゼミ～Z世代が考えるカーボンニュートラル～ 実施による新たな施策の検討		
問題点 課題	・静岡市が目指している温室効果ガス排出削減目標の実現には、市民や事業者の理解、行動変容が欠かせない。 ・なぜ、「削減が重要なのか」「何から取り組めばいいのか」を新たな視点でとらえ直す必要がある。		
取組内容	・環境意識が高く、デジタルネイティブで情報発信力の高い若手環境局職員を中心に、大学生も交え、環境局のZ世代職員が新たな視点でカーボンニュートラルについて考える機会とするため、6月からかにゆゼミを実施 【活動実績】 第1回 かにゆゼミ 令和6年6月10 日(月) 第2回 かにゆゼミ 令和6年7月11日(木) ・交通部門、家庭部門におけるカーボンニュートラル対策について ・テーマごとのグループワーク 第3回 かにゆゼミ 令和6年9月10 日(火) ・テーマごとのグループワーク+中間発表 ・大学生とのディスカッション		
取組結果 ・ 主な効果	・今回のゼミの中から静岡市内でカーボンニュートラルに資するビジネスを展開するためには、事業者に対する「インセンティブ」が必要であり、「実現性や普及可能性の高い新しいカーボנקレジットを作る事業に取り組むこと」を最終提言としてまとめ、令和7年度予算編成に係る事業立案に繋げた。		
削減効果	☒ 時間の削減 65時間(事業立案のため、カーボンニュートラルについて、職員が個々に情報収集や研修を実施するための時間削減 1人(5時間)×13人) ☒ 環境局全体でのカーボンニュートラルに対する意識醸成 ☒ 大学生も巻き込んだゼミの実施による次世代の環境人材の育成		
所属長 意見	削減効果欄にある「時間の削減」などのほか各種データの分析力、事業創出に不可欠な構想力等の修得にも貢献したと評価している。	実施者	GX推進課 調整係 グリーン政策係



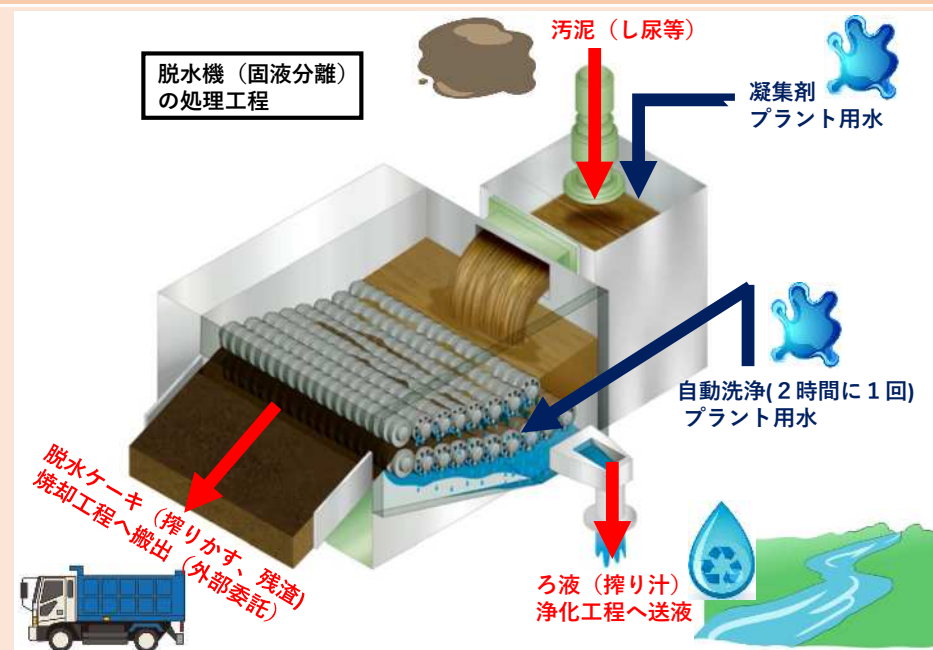
GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	企業との連携による教材制作によりSDGs・ごみ減量を効果的・効率的に発信		
問題点 課題	・小学校等に対して企業等と連携した出前授業を実施しており、年間150回程度の申込がある。 日程調整や当日の講師派遣に多くの労力を要し、申込の増加に伴い業務量が膨大になっている。		
取組内容	企業と連携して、学校教員だけで実施できる静岡市ならではの教育プログラムを制作する。また、申込受付から教材配布までを企業に実施いただける体制を構築することで、業務の効率化を図る。 (副次的効果) ・環境省支援事業を活用することで、市の経費負担なく制作を行うとともに、全国への横展開につなげる。 ・指導案まで含めた教育プログラムを制作することで、全国の教員の授業づくりの労力の削減も図る。 (静岡市内の企業と連携して、プラモデルを題材に海洋プラスチック問題を学ぶ教材を制作。制作した教材は、企業が全国の小学校から申込を受け配布を行う。)		
取組結果 ・ 主な効果	☒ 職員の負担軽減 市内学校の啓発授業の一部を当該教材で行うことで、授業実施数を維持しつつ、受付・日程調整・講師派遣の業務量を削減できる。 ☒ シティプロモーション 全国の小学校が当該教材を使うことで、静岡市の豊かな自然及び地場産業のPRにつながる。 ☒ 制作経費の削減 環境省支援事業(全額環境省負担。上限額1,500千円)を活用することで、市の経費負担を削減した。		
削減効果	☒ 時間の削減 45時間/年(受付・準備・当日講義:4.5時間/校×10校) ☒ その他の経費 1,500千円(環境省支援授業の活用による経費削減)		
所属長 意見	啓発事業に関心を有する企業と巧みに連携し、国の支援を利用して経費を抑えつつ、ひろく学校教育に活用し得る成果を得ることができた。	実施者	ごみ減量推進課 ごみ減量・リサイクル推進係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	脱水機の運転方法変更による施設運営費の削減		
問題点 課題	物価及び人件費高騰により、施設の財政的負担が年々増加している。		
取組内容	ブレーンストーミングを活用した施設運営費の削減 1 アイディアの抽出： し尿処理工程における脱水機の間欠運転による ①プラント用水の使用量削減 ②脱水ケーキ搬出日数削減 2 アイディアのブラッシュアップ： し尿処理へ与える影響度合い(汚泥性状による脱水効率の変化)を整理し、 脱水機の間欠運転(5回/週→4回/週)を設定 3 アイディアの効果検証： 脱水機の間欠運転を実施し、効果を検証		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 【効果①】 プラント用水の使用量 約10%削減 (令和5年度 約7,000m³ → 令和6年度 約6,300m³見込み) ✓ 【効果②】 脱水ケーキ搬出委託日数 約20%削減 (令和5年度 243日 → 令和6年度 192日)		
削減効果	✓ 経費の削減 約1,541,000円 (プラント用水使用料 : 令和5年度 約1,732千円 → 令和6年度 約1,545千円見込み) (脱水ケーキ搬出委託費: 令和5年度 約7,056千円 → 令和6年度 約5,702千円)		
所属長 意見	維持管理業務で蓄積されたデータを基に、設備の運転方法を見直し経費の削減につなげたことは評価できる。	実施者	廃棄物処理課 清水衛生センター施設管理係





GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	LoGoフォームを活用したプロポーザル審査採点の電子化 (ノーコードでの汎用型リアルタイム採点システムの構築)		
問題点 課題	・プロポーザルの採点について、各審査委員が紙で採点したものをエクセル等へデータ入力していたが、完了までに時間を要していた。また、入力ミスリスクがあり、それを防ぐために更に時間をかけて確認していた。(時間の増) ・1委員につき1提案者1枚以上の採点用紙を用意する必要があった。(用紙代・コピー代の増) ・項目ごとに提案者間の得点を横並びで比較することが難しかった。(審査効率の低下) ・提案書類を電子化したとしても、採点を紙で行うことから、パソコンと紙資料の両方を用意しなければならなかった。(電子化効果の半減) ・提案者によるプレゼンをオンラインで行ったとしても、紙集計を行う都合上、採点者は対面で一堂に会す必要があった。(オンライン化効果の半減)		
取組内容	・パソコンを使用した汎用型リアルタイム採点システムを構築し、当本部のプロポーザル審査(2業務)で活用 ・システムは、LoGoフォームを活用して、職員が自前で、コーディングなし(注)で構築 (注)フォーム上で確認用の合計得点を表示させるため、その部分のみJavaScriptコードを埋め込んだ。		
取組結果 ・ 主な効果	☒ 職員の事務効率化 ・採点の集計がほぼ瞬時(リアルタイム)で、正確に行えるようになった。 ・採点業務が全て電子化され、用紙代・コピー代が不要となった。 ・採点途中での提案者間の得点比較が容易にできるようになり、効率化した。 ・他者と極端にかけ離れた点数を付けているといった、採点者の錯誤の可能性を発見しやすくなった。 ・採点結果をオンラインで送信できることから、採点者自身もオンラインで参加できるようになった。(R6は実績なし)		
削減効果	☒ 時間の削減 $0.5\text{時間} \times 9\text{人(採点者・事務局職員)} \times 2\text{業務} = 9\text{時間}$ (Before 9時間→After 0時間) ☒ 用紙代・コピー代の削減 $1\text{枚} \times 7\text{(提案者)} \times 5\text{(採点者)} = 35\text{枚}$ (Before 35枚→After 0枚)		
所属長 意見	時間と費用(用紙代等)の2つの削減効果が認められ、なおかつこの業務改善は全庁的にプロポーザル審査の際に展開できることから、改善効果は大きいと考える。	実施者	地域包括ケア・ 誰もが活躍推進本部 誰もが活躍推進係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	手話による市民意見聴取		
問題点 課題	手話は、日本語とは異なる独自の語彙や文法により思考等を表す言語である。手話で日常生活を送る聴覚障がい者(ろう者)にとって、日本語(書面)での不十分な情報入手や意思疎通に誤解が生じるおそれを伴う。 <u>市民意見提出(パブリックコメントへの意見提出)</u> にあたり、書面だけでは、十分に聴覚障がい者(ろう者)自身の意見を伝えることができない。		
取組内容	「(仮称)静岡市手話言語条例」素案づくりにおいて、聴覚障がい者(ろう者)の意見も重要であることから、市民参画手続(パブリックコメント)において、従来の書面による骨子案提示や意見聴取に加え、 <u>手話による説明や意見聴取</u> を行った(市民参画手続制度運用については市民自治推進課と協働して調整)。 なお、手話による骨子案の説明においては市民団体(市内5つすべての手話サークル)の自主的な協力を得て実施した。 【参考】手話による意見提出方法:窓口で対面による応募用紙の代筆、DVDへの手話録画による提出		
取組結果 ・ 主な効果	① 条例への関心の高まり 条例骨子案作成において、聴覚障がい者(ろう者)をはじめとした手話にかかわる方たちとの意見交換を重ねてきた。その関係づくりの成果もあって、市民参画手続においては、 <u>手話サークル市内5団体が各会合で周知・勉強会を開く</u> といった協力を得られた。条例施行への期待や関心も高まった。 意見提出数は99人から提出があり、158件に上った。【参考】令和5年度の意見提出数の平均 47人、55件 ② 手話による市民意見聴取ノウハウの蓄積 全意見提出者99人中、6人の方から手話による意見提出を受けることができた。		
削減効果	手話にかかる条例制定のプロセスにおいて、手話という言語を尊重する体制をとったことで、聴覚障がい者(ろう者)をはじめとした手話にかかわる市民からの市に対するイメージ向上や市民参画意識が高まった。		
所属長 意見	手話による市民意見聴取は、本市では初の取組。市民の立場に立ってきめ細かい配慮の上で関係者との調整を重ね、実績に結び付けたことは、条例を施行していくなかでも有効となる関係づくりにつながったと評価できる。	実施者	障害福祉企画課 地域生活支援係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	放課後児童クラブ入会案内冊子の市内統一化及び配付方法 冊子ページ数の削減と申請様式等の全面見直しについて		
問題点 課題	・市内(葵・駿河区用と清水区用)の2種類の案内冊子を作成していたため、原稿作成・配布に時間を要するうえ、市民も手に取る冊子が間違いやすい状態にあった。 ・案内冊子の情報量や申請の提出書類が多く、市民から手続きなどがわかりづらいという声もあった。		
取組内容	①掲載内容を精査し、市内に2種類あった案内冊子を一元化 ②冊子の内容を精査したうえでQRコードを掲載、留意事項等をデータで閲覧させることで、枚数を削減 ③申請書類をA4・3枚(両面1枚・片面2枚)からA3・1枚(両面)に削減 ④案内冊子の配布時期と、提出に必要な就労証明書を園の入園の部署と調整し統一、片方は写しで対応 ⑤入会案内の多言語(英語・中国語)版を新規に作成		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民等の利便性向上 ・案内冊子を一元化したことにより、2種類あった案内冊子の受取り誤りがない ・忙しい保護者が必要な情報をいつでもどこでも確認することができ、時間の有効活用につながる ・園の入園と児童クラブの入所手続きを同じ時期に行う多子世帯の申請手続きを軽減 ・保護者の勤務先で就労証明書を発行する担当者の事務負担と作業時間を軽減 ✓ 各児童クラブ職員の事務負担等の軽減 ・申請書類をA3・1枚にすることで、紛失のリスク・添付漏れ・並び替えなどの作業の軽減、保管スペースの削減 ・入会案内の多言語版を作成したことによる、クラブ支援員の外国籍の家庭などへの入会案内のスムーズな対応		
削減効果	✓ 紙の削減 22,800枚 (Before 68,100枚 → After 45,300枚) ✓ その他の経費(委託料) 531,300円 (Before 935,000円 → After 403,700円) ✓ 時間削減(申請案内、書類整理・添付漏れ確認、不備の催告電話) 5時間程度(30秒×500件程度+2分×20件の催告) 保護者勤務先担当者による就労証明書作成時間の削減 15分(証明書の作成時間)×100件=25時間		
所属長 意見	案内冊子の全面的な改善(一元化、ページ数削減、QRコード化、多言語対応等)により、市民の利便性が向上するとともに、児童クラブ職員等の事務負担の軽減や、経費が削減された効果は大きい。今後も、市民の利便性の向上を第一に、完全電子申請化など更なる改善を図って欲しい。	実施者	子ども未来課 児童クラブ係

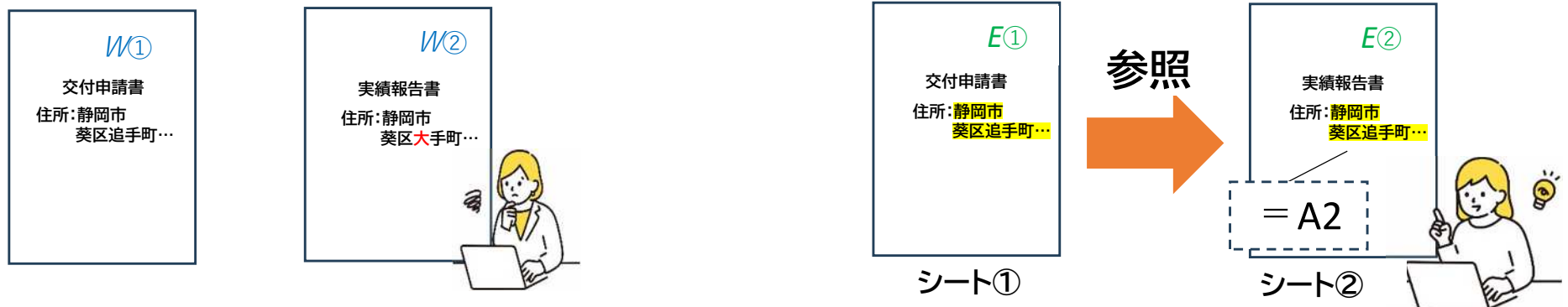


GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	補助金業務プチデジタル化事業		
問題点 課題	市内約180の施設から複数ある事業の補助金交付申請をデータにより受付けている。各事業、交付申請書、実績報告書に申請者名や所在地等、同じ内容を記入するが、それぞれファイルが分かれているため、入力誤りが生じるリスクがあり、交付申請者、市にそれぞれ負担となっている。また、市に提出された申請内容の一覧を作成するにあたり、ファイルに記載されている内容を職員が手で入力又はデータ貼付けを行い、その内容を目視により確認している。		
取組内容	補助事業の申請等に必要な複数あるファイルをエクセルの1つのファイル内にシートごとに分け、エクセルの参照機能を活用し、申請側の入力箇所を少なくし、入力誤りが起こりにくい仕組みとした。また、申請者一覧に必要な内容を別のシートに参照した。参照したデータは、マクロ機能※を利用し、別のファイルに自動転記させる仕組みを作成した。これにより、審査側(市)の手作業が限りなく0に近い状態となった。 ※マクロは、職員研修で基礎を習得し、ChatGptにより生成されたプログラムを応用して作成した。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 保育施設職員の補助金交付申請にかかる手続き時間が1件あたり5分削減 ✓ 市の申請者一覧の作成にかかる時間を1件あたり1分削減 ※この取組みによる二次的な取組 ✓ 当課から各政令市への照会に対する回答結果一覧作成への汎用 ✓ ChatGPTを活用して生成したマクロによる事務効率化(10以上のマクロ作成※) ※例:エクセルのシート名を一括で変更、エクセルファイルの各シートをそれぞれのファイルに分割 範囲指定したセルの内容を複数のファイルに転記、文字の置換(文字化けの解消)など		
削減効果	✓ 時間の削減 保育施設 時間(Before 30時間 → After 15時間) 職員 (Before 180分 → After 1分) ※ 幼保支援課内の1つの補助事業ではこの程度であるが、件数が多い事業ほど、削減効果あり		
所属長 意見	昨年度改善した給付業務に続き、補助金交付業務に対して改善を行うなど、職員の業務改善に対する意識の高さに感心している。また、庁内で行われた研修で基礎を固め、生成AIを活用し、習得したスキルを応用させるなど、職員研修の成果が発揮した点も評価できる。 他課の業務にも汎用できる業務改善内容である。	実施者	幼保支援課 給付係

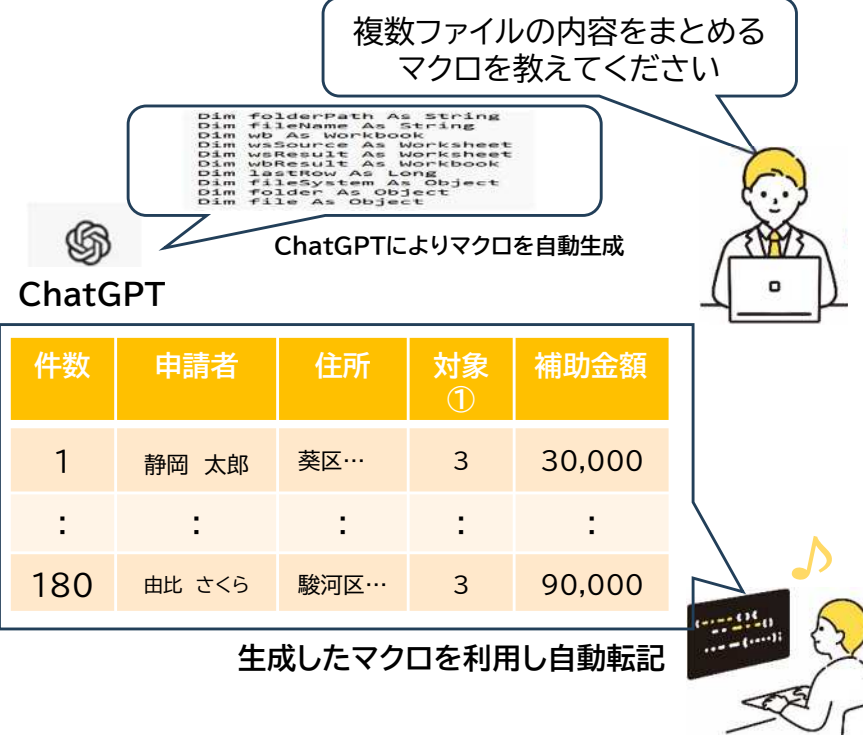
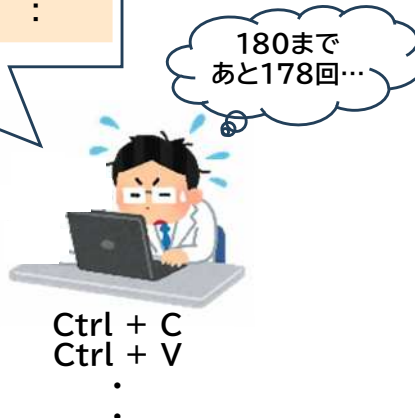
Before

単純な入力誤りへの対応



連続する単純な入力作業への対応

件数	申請者	住所	対象 ①	補助金額
1	静岡 太郎	葵区...	1	30,000
2	清水 花子	清水区...	2	60,000
:	:	:	:	:





GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	スタートアップと共働による市内の社会課題の解決という新たな手法の導入		
問題点 課題	・社会変革期において複雑化・多様化した社会課題がある中、従来通り行政単体で課題解決に取り組むことに困難が生じている。 ・課題解決のためには、外部から新しい知や技術を取り入れ、組織や仕事のやり方を変革していく必要がある。		
取組内容	■スタートアップと地域の共働による新社会システム共創コンテスト「知・地域共創コンテスト(行政課題発信型)」の実施 ・14課(10局)から提示された20の行政課題について、スタートアップから課題解決策の提案募集を行った。 ・選定された提案は、担当課・企業・団体とともに「共創チーム」を作り、社会実装に向けた実証実験を実施中。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ スタートアップから200件を超える提案が集まり、新たな気づきや改善の意識が芽生えた。 ✓ 共創コンテストという事業を通じて、職員がスタートアップと地域社会との共働による課題の解決という、新たな手法を体験することができた。 ✓ 職員の共創の必要性への理解が高まり、実践してみようという意識が醸成されてきた。 ✓ 今後、社会課題を解決する個々の取組が社会実装されれば、職員の業務負担減少や様々な経費の削減につながっていくと考えられる。		
削減効果	✓ 将来的な職員及び市民の負担軽減、経費の削減		
所属長 意見	外部の知の導入・活用は、どのように進めてよいかわからないことも多く、この事業を通じて多くの部署の職員に考え方ややり方を学びながら経験してもらえたことは、組織全体の改善につながる効果があると考えます。	実施者	産業政策課 創業・イノベーション推進係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	logoフォームを活用した林道東俣線通行許可車両の 沼平ゲートでの通行連絡の電子化		
問題点 課題	現行：(通行者)紙の連絡票への記入→現地回収箱へ提出→(職員)月1回収及び回収後のエクセルへのデータ入力 (500枚程度/月) ⇒ <u>回収及び入力作業の手間を削減したい。</u>		
取組内容	logoフォームを活用した通行連絡のオンライン化 (ゲートに掲出したQRコードからアクセスし、必要事項を入力、送信) ※R6.12月試行、R7.3月から本格稼働		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 職員の負担軽減 紙連絡票の用意(A6・6,000枚/年)、沼平ゲートまでの月1回収(往復5～6時間/回)、 エクセルへの入力作業(500枚程度/月)の軽減 ✓ 紙の削減 紙連絡票の削減(A4換算 1,500枚) その他、電子化による通行許可者(車)の負担軽減のほか、今後の可能性として、許可者への連絡事項等 をlogoフォーム画面へ掲載し周知の徹底を図る。		
削減効果	✓ 時間の削減 159時間(Before 159時間 → After 48時間 ※集計確認、その他連絡調整等) ✓ 紙の削減 1,500枚(Before 1,500枚 → After 0枚)		
所属長 意見	取組期間が冬季閉鎖期間及び短期間であるとともに、一部のキャ リアのみ利用可能なため、今後の結果に期待したい。今後の可能性 については、SNS等を活用して、情報を広く周知できる取組につい ても期待したい。	実施者	森林政策課 管理係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	局内保管文書の一斉点検・廃棄による文書保管スペースの新しい活用		
問題点 課題	- 局内の業務が増えており、人員増に合わせた執務スペースの確保が必要。 - 庁内外と連携する事業が多く、意識改革と打合せスペース・リモート機能の必要性が増している。 - 廃棄対象年度のものを機械的に廃棄するのみで、廃棄可能な文書を探す視点での文書確認が不足。		
取組内容	局内各課に担当者を指名し、各課で保管している文書を一斉点検し、局をあげて文書廃棄を推進。 袖机の廃止し、個人保有の紙資料を一掃。 フロア内の見通しを確保するため、腰高以上の書庫はフロア端のみに設置。 課・係の境界は書庫から、打合せスペースに可能な範囲で切り替え、物理的に境界を排除。 開発審査課を建築安全推進課と同フロアに移動。 腰高書庫の高さを揃えることでスタンディングミーティングスペースを創出。 会議スペースの増設と各会議スペースへのモニター設置。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 業務状況の把握 フロアが見渡しやすくなり、局内の業務状況を把握しやすくなった。 ✓ 職員の意識改革 物理的に課や係の境界を減らすことで互いの業務に関心を持ち話しやすくなった。 袖机を廃止し、紙ではなくデータで資料保管・確認をすることを習慣化した。 ✓ 庁内連携の促進 打合せスペースの種類・数を増やし、モニター設置で資料配布を削減することで気軽に打合せしやすくなり、リモートでの打合せも増加した。 ✓ 市民の利便性向上 建築関連の窓口業務を5階にまとめることで、来訪者のフロア移動の負担を軽減した。		
削減効果	✓ 時間の削減 1200時間(打合せ移動 1時間×6人×200日=1200時間 → 0時間) ✓ 紙の削減 175万枚の保管文書削減(700箱×2500枚) ✓ その他の経費 108万円/年 (65㎡ 文書保管スペース削減分のフロア目的外使用料)		
所属長 意見	局内一斉で文書破棄、袖机の廃止、本棚を整理し、打合せスペースの増設、モニターの設置により局内情報共有の機会を増やすと共に質の高い会議の創出、ペーパーレス化を図った取組は大いに評価出来る。	実施者	都市計画課 調整係 景観まちづくり課 都市デザイン係 都市局全員

保管文書一斉点検で紙保管を最小化し、“風通しのいい”フロアへ！（都市局）

多彩な打合せスペースの 創出

袖机を廃止し、
空いたスペースで・・・



座って、立って、リモートで・・・
いろんな形でサッと会議



局長室前のスタンディング
スペースで気軽に局長
にプレゼン

袖机を廃止し、 スペース創出 係内の距離キュツとまとめる



袖机と紙書類に囲まれ
職員の距離も離れる



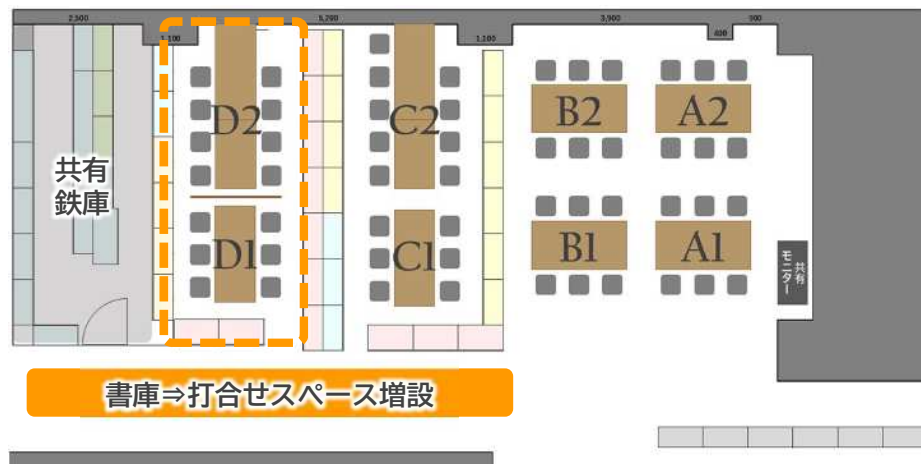
キュツとコンパクト



係長と係員が近くなり
業務を把握しやすく

保管文書一斉点検で紙保管を最小化し、“風通しのいい”フロアへ！（都市局）

保管文書一掃で打合せスペース増設



境界なし！顔が見えるフロア



袖机を廃止し、
空いたスペースで・・・



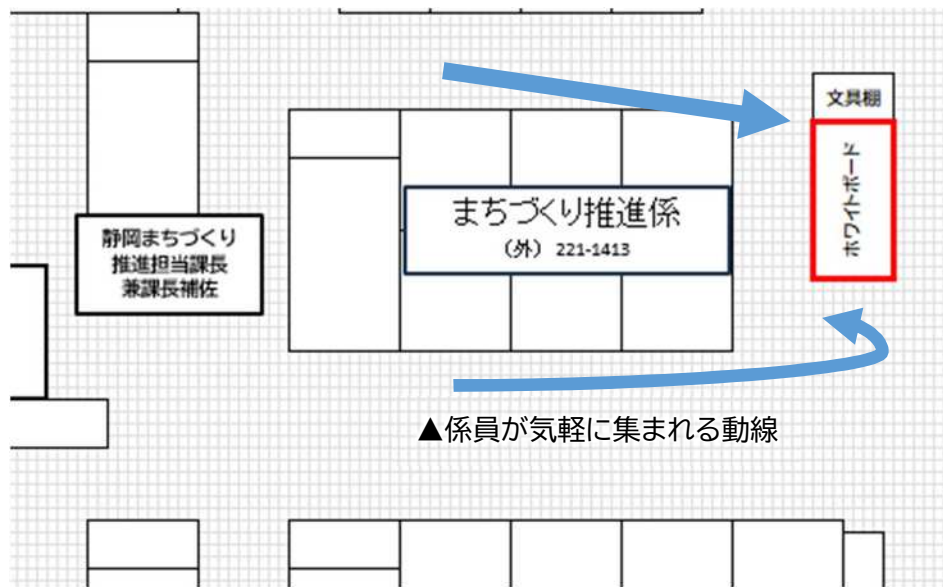


GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	常設机上ホワイトボード及びiPad活用によるペーパーレスの推進		
問題点 課題	・係内の情報共有のために資料を別途作成する手間が生じている。 ・資料作成のためにメモ用紙を含めた大量の紙を消費している。		
取組内容	・検討初期の案件について、係打合せ時に、常設机上ホワイトボードを利用し、検討内容のイメージを共有した。また、これをiPadで複写し電子管理とした。 ・資料作成時のメモ用紙を廃止し、iPadによる電子管理とした。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 係打合せのための新規資料作成回数減による資料作成時間及び紙の削減 ✓ メモ用紙廃止による紙の削減		
削減効果	✓ 資料作成時間の削減 36時間(月平均3回の資料作成 従来:平均1時間 →改善後:0時間) ✓ 紙の削減 576枚(月平均3回の資料作成 従来:平均配布1枚/人 →改善後:0枚/人) (月平均3回の打合せメモ 従来:平均作成1枚/人 →改善後:0枚/人)		
所属長 意見	経費削減に努めると共に、スタンディングミーティングによりコミュニケーションが取りやすく、議題へ集中し活発に意見交換が行われ、作業の効率化や省スペース化、健康維持にもつなげていることから評価する。	実施者	景観まちづくり課 まちづくり推進係

常設机上ホワイトボード及びiPad活用によるペーパーレスの推進

① 常設ホワイトボードの活用

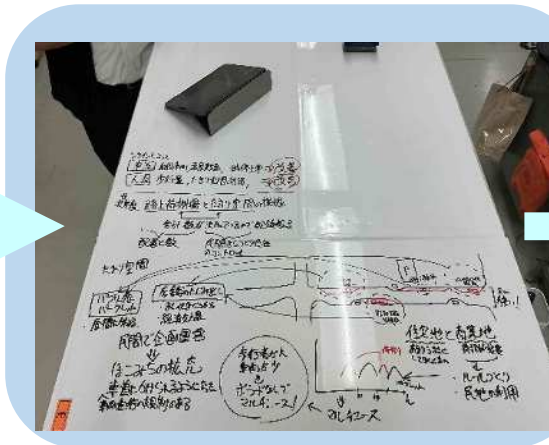


- ・意見を出しやすい距離感
- ・事前に資料を作成する回数減
- ・スタンディングミーティングで健康維持

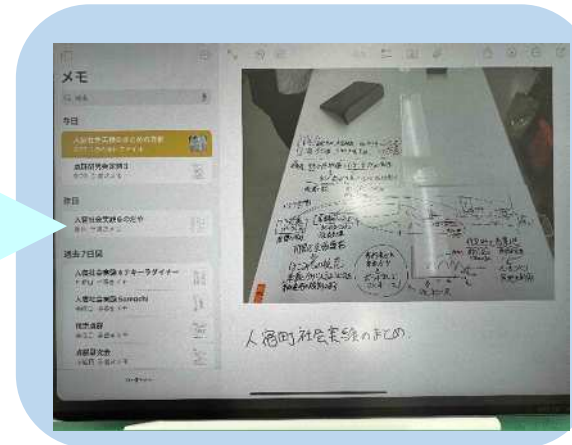
② iPad活用



- ・打ち合わせ終了後にホワイトボードを撮影



- ・メモを写真データ化



- ・紙のメモ用紙削減によるペーパーレス推進
- ・内容をすぐに見返せる(ハッシュタグ設定)
- ・Airdropですぐに共有が可能

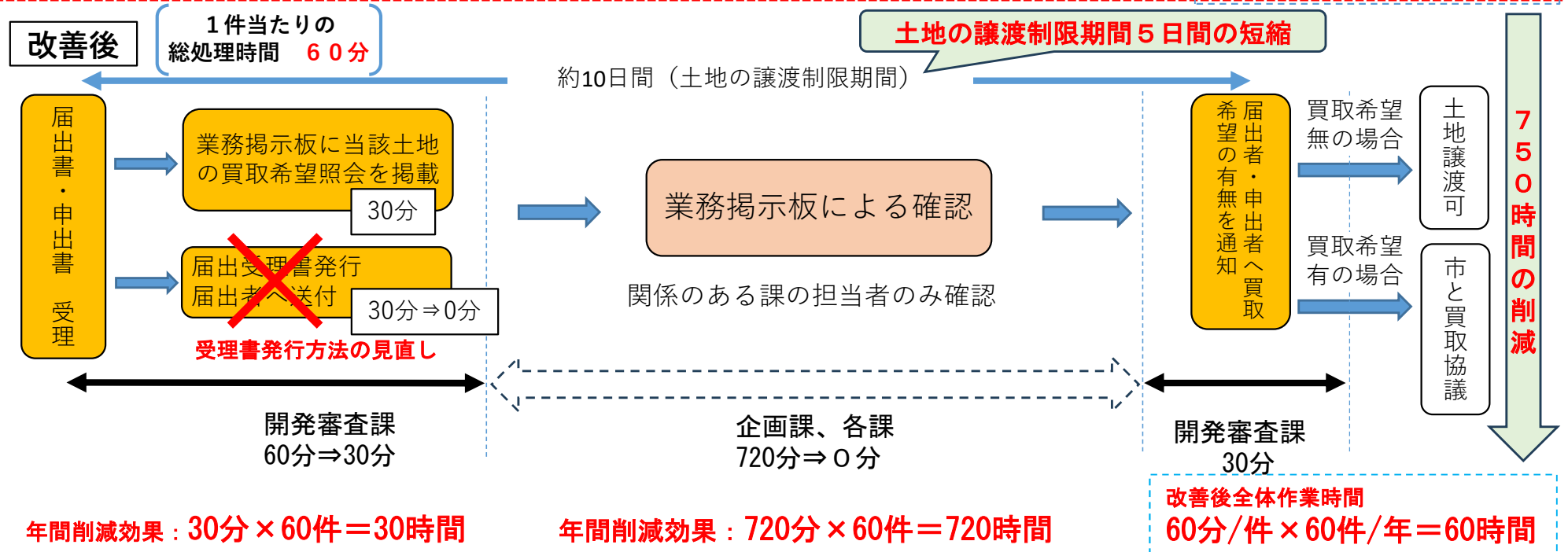
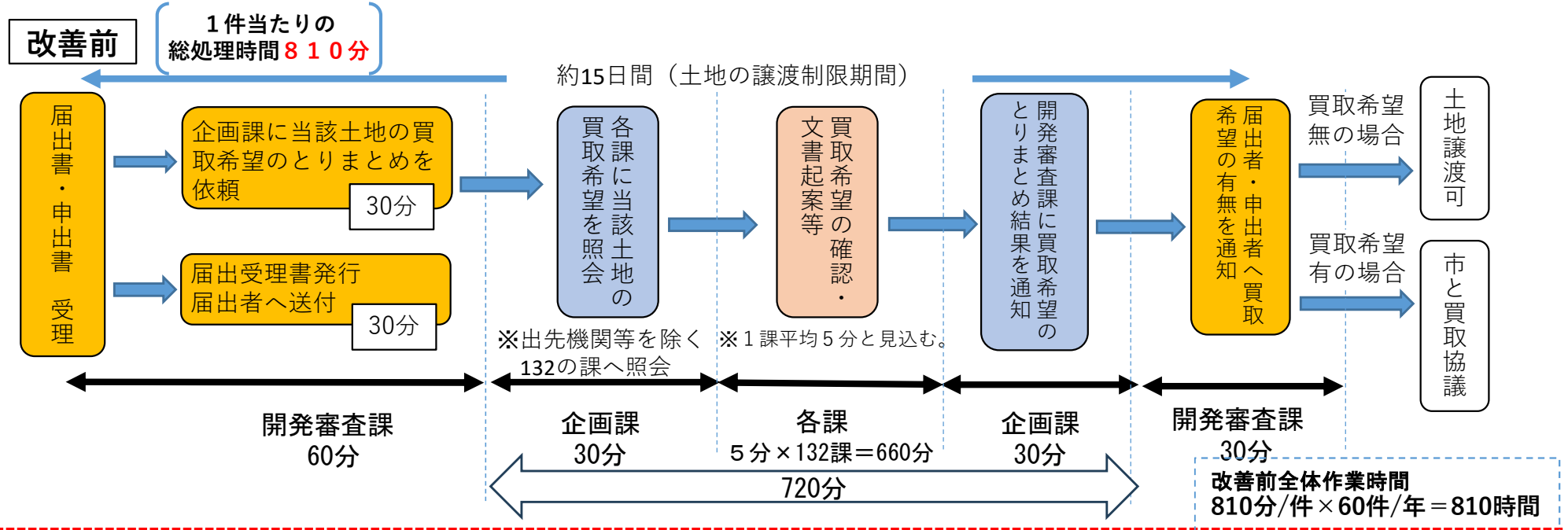


GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	公拡法に基づく届出照会業務及び届出受理書発行事務の効率化		
問題点 課題	・公有地の拡大の推進に関する法律に基づく土地有償譲渡届出書及び土地買取希望申出書が提出された際、企画課から出先機関を除く132の課へ買取希望の照会を実施していた。しかし、その中には公共用地取得とは無関係の課が多く含まれており、照会先の課で無駄な文書事務が発生していた。 ・届出書等が提出された際、届出受理書の作成・送付に係る事務時間が発生していた。		
取組内容	・全庁照会の非効率さと各課での無駄な業務負担を解消するため、照会方法の見直しについて企画課に提案を行った。提案により、従来より企画課から発出していた文書管理システムでの照会を廃止し、当課が庁内の業務掲示板に照会内容を掲示することで、公共用地取得に関心のある課が自主的に確認できる体制を構築した。 ・届出受理書発行事務を削減し、届出書等の写しに受理印を押印して交付する運用に変更した。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 職員の事務時間削減(総作業時間750時間の削減) ・企画課での照会文書の作成及び取りまとめ結果の通知に係る時間を削減(1件当たりの処理時間60分) ・照会先の課での、文書の受理や起案に要する時間を削減(1課5分×132課=660分) ⇒照会対応に係る年間削減効果720時間((60分+660分)×60件/年=720時間) ・当課での届出受理書発行文書の作成に係る時間を削減(1件当たりの処理時間30分) ⇒届出受理書発行事務に係る年間削減効果30時間(30分×60件/年=30時間) ✓ 市民の利便性向上(譲渡制限期間5日間の短縮) ・事務の簡易化、照会時間の短縮がされたことにより、買取希望確認がスムーズに進行。通知書発行までの事務処理期間(土地の譲渡制限期間)が5日間短縮。(Before 15日 → After 10日)		
削減効果	✓ 時間の削減 720時間(Before 810時間 → After 90時間) ✓ 届出受理書発行事務の削減による時間の削減 30時間		
所属長 意見	公拡法の買取希望の照会を市政パソコンの業務掲示板で行うことにより、当課の職員だけでなく、企画課及び従来の照会先の職員の事務負担と、土地譲渡制限期間が大きく削減したため大いに評価できる。	実施者	開発審査課 土地取引係

業務改善による効果について

【公拡法届出・申出事務処理の流れ】



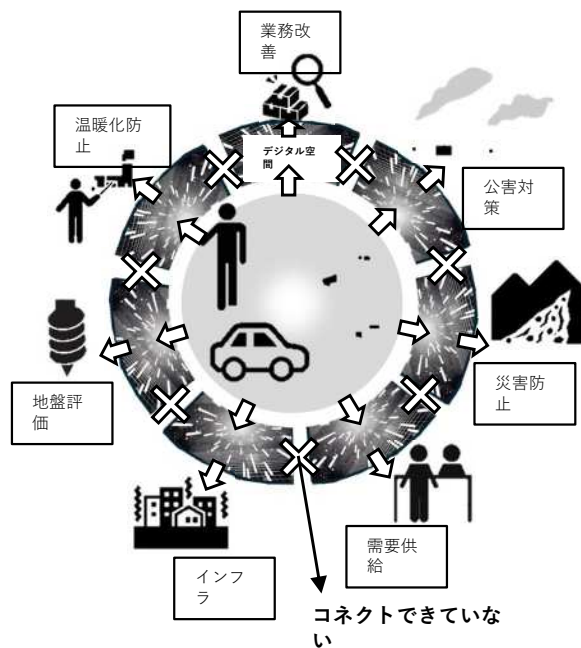


GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	令和7年より開始する盛土規制法の許可業務のDX化		
問題点 課題	・開発審査課内の他業務と足並みを揃えるとDX化が進まない(DX化の好事例がない)。 ・令和7年度から許可申請業務のDX化を図らないとタイミングを逸する(いつできるかわからない)。		
取組内容	統合型GIS移行に合わせ、既存地質データや危険個所の座標化、溪流の位置特定等を行い、ハイスペックPC搭載のGISで、統合型GIS移行の前処理を行った(データベース構築)。 関係団体と調整を行い、建築確認等で必要となる適合証明に替えて、統合型GIS閲覧により確認できる体制を構築した。 国や県、本市で実施した地質調査結果、過去災害データ、過去の開発データ登録(順次)、地形図を使った崖断面の抽出、既存溪流図、自治会からの情報提供、危険な盛土の通報、許可申請のための受付管理データベースフレーム等を課内H-PCを使ってデータ等可視化、統合型GIS移行データを作成した。		
取組結果 ・ 主な効果	✅ 市民の利便性向上 建築確認で必要となる適合証明を統合型GIS閲覧とした(2時間×100件=200時間(予測)の発行に係る時間削減) 許可された案件の確認に要する時間の削減(1.5時間×100件=150時間) Logoフォーム活用による手数料納付時間削減(1.5時間×100件=150時間) 盛土等が行われた箇所、土砂崩れがあった箇所等が可視化され、気象データや地質データを入力することで、災害発生リスクの高い場所を特定できる可能性が上がった。		
削減効果	✅ 時間の削減 60時間(Before 0.5時間 → After 0.1時間) 調査対象を150件と想定 ✅ 紙の削減 750枚(Before A4換算5枚 → After 0枚) 調査対象を150件と想定 ✅ その他の経費 10万円 (Before 交通費等10万円 → After 0円)往復700円、150件と想定		
所属長 意見	令和7年度から新たに始まる盛土等の許可申請業務のDX化に合わせ、建築確認業務等において適合証明の発行をしなくても統合型GISで許可書を確認できるように調整し、体制を構築した。このことで、申請者の労力及び経費と、職員の事務負担が大きく軽減されるため、大いに評価できる。	実施者	開発審査課 盛土対策係

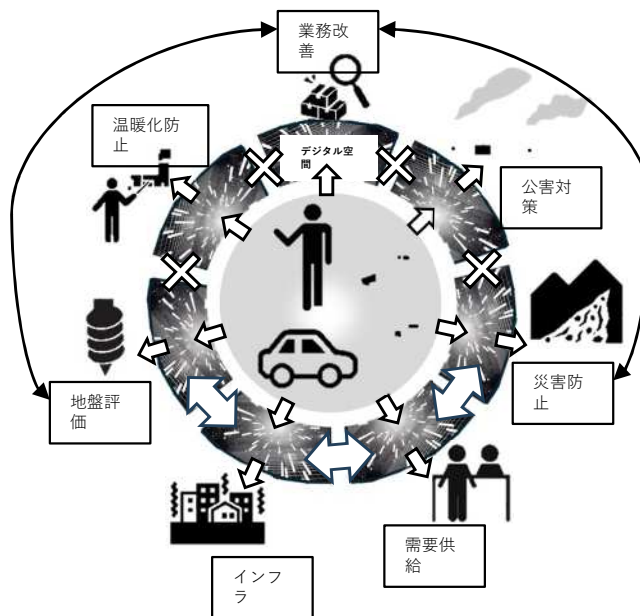
現在の姿

分野ごとのデジタル化は進んでいるが、分野を超えた領域、さらにすべてが繋がった理想のDX像には至っていない。デジタル空間の活用（データベース統合）がなく、分野ごとのコネクต์ができていない。



改善の姿

過去の災害記録、地質データ、地形図から引用した断面図、溪流図、過去の許可資料等、分野を超えたコネクット（部分）を行った。一部デジタル空間の活用を行い、データベース統合を行い、許可事務の効率化と一部将来予測が可能となった。



本改善で取り組んだイメージ

将来の姿

すべての分野がデジタル空間と同期、分野、領域の区別なくデジタルデータの活用が可能となる。現実社会がデジタル空間に内包され、データベースが共有化され、AIによる単純分析が進むことで、日常生活の安全性が格段に向上する。ガバメントクラウドに自治体クラウドが内包する。





GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	市有建築物の施設保全に関する業務改善		
問題点 課題	①施設整備担当者向けの研修会について、受講者が多数のため、日程調整及び会場の確保が困難であり、受講者も半日拘束されていた。 ②劣化調査の報告書や研修資料を印刷し配布していたため、資料準備に多大な時間と労力がかかっていた。		
取組内容	①施設整備担当者研修をWEB(録画)で行うことで、受講者は都合のよい時間に研修を受けることができるようになった。オンラインの研修では同時接続数の関係、会場開催では席の関係で研修を2回行う必要があったが、主催側が1度の収録で済むようになったことに加え、受講者は紙の印刷が不要となった。 WEB(録画)の研修は、新たにシステムを導入することなく、予算をかけずに行っている。 ②劣化調査の結果報告書をデータ化し保全システムに掲載することで、ペーパーレス化及び共有化による紛失防止を行った。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 職員が自分の都合で研修を受講することが可能になった。 ✓ 研修の日程調整、会場確保・資料準備、会場への移動など研修準備に要する業務時間を削減できた。 ✓ 研修資料、劣化調査結果がWEBに残るため、施設所管課が、いつでも資料を確認できるようになった。		
削減効果	✓ 時間の削減 48時間(Before 144時間 → After 96時間) ①40時間 ②8時間 ✓ 紙の削減 10,042枚(Before 10,042枚 → After 0枚) ①8,774枚 ②1,268枚		
所属長 意見	公共建築物の適正な維持保全には、施設所管課職員の維持保全に関する理解と対応方法を認識してもらうことが重要です。そのため、技術職員によるWEB研修や劣化調査結果を保全システムに掲載することで施設所管課職員が必要な時にいつでも資料等を閲覧、使用することが可能となり、自身の保全業務に活かせることが出来るようになった。	実施者	建築総務課 建築技術支援係

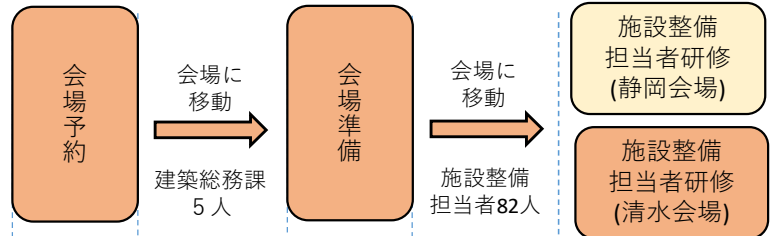
市有建築物の施設保全に関する 業務改善

■時間の削減
■紙の削減

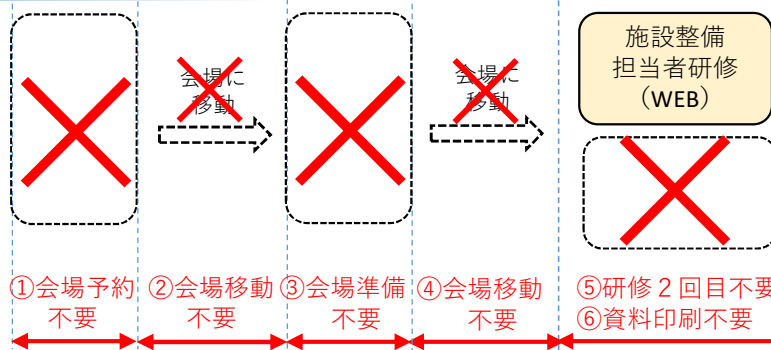
合計 48時間
合計 10,042枚

①施設整備担当者研修をWEB収録

改善前



改善後



メリット

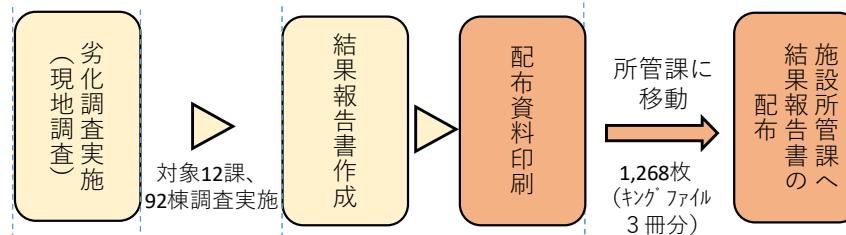
- ・会場の予約不要
- ・会場までの移動不要
- ・資料印刷不要
- ・気になる内容を何度も見直しができる
- ・施設整備担当者以外でも視聴可能
- ・新たなシステム導入の必要がないため、追加予算の必要なし
- ・会場不要
- ・研修日時の拘束がない
- ・研修の開催が2回から1回で済む

効果

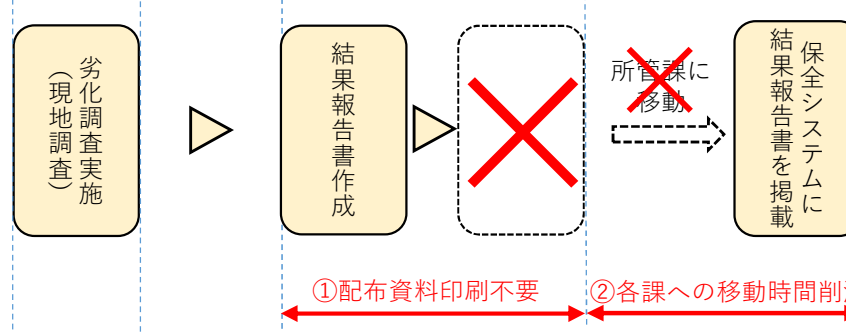
	【建築総務課】	【施設整備担当者】
■時間の削減	① 1人×30分 = 30分 ② 5人×20分 = 100分 ③ 5人×60分 = 300分 ⑤ 5人×70分 = 350分	④ 82人×20分 = 1640分
■紙の削減	⑥ 82人×107枚 = 8774枚	
	計 40時間	計 8,774枚

②劣化調査の結果報告書をデータ化

改善前



改善後



メリット

- ・配布資料印刷不要
- ・各課への移動時間削減
- ・各課が紙資料の保管に困らない
- ・結果報告書をすべての職員がいつでも確認できる。

効果

■時間の削減 (建築総務課)	② 2人×20分×12課 (施設所管課) = 480分	計 8時間
■紙の削減 (建築総務課) ※過去比較	① 令和4年度劣化調査の結果報告書	計 1,268枚



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	災害時の市営住宅一時使用、応急仮設住宅入居申し込みの電子化導入		
問題点 課題	・災害時において、被災者が一時的に避難・入居する住宅(災害時の市営住宅の一時使用、応急仮設住宅)を利用する際に、申請のために開庁時間内に避難所等から市役所等へ直接赴くことは、災害時のストレスに加えて大きな負担となる。 ・窓口が混雑するときには、多くの被災者を待たせる恐れがある。 ・これまで臨時の窓口を設置し、職員が紙の申請書を取りまとめていたことで負担となっていた。		
取組内容	災害時における市営住宅の一時使用申請、応急仮設住宅の利用申し込みについて、LoGoフォームを活用してインターネット(PC・スマートフォン)から申請できるように設定を行った。		
取組結果 ・ 主な効果	✅ 市民の利便性向上、事務効率の向上 ・被災者が開庁時間内に来庁して手続する必要がなくなり、場所や時間を問わず申請することが可能となった。窓口の混雑や待ち時間の発生が減る見込み。(窓口でもLoGoフォームにより申請書に記載せず、申請が可能となる。) ・職員は臨時窓口や避難所等へ出向く必要が無くなる。(LoGoフォームにより避難所等で申請することが可能。) ・LoGoフォームにより、集計等が行われるため、職員が紙での申請を取りまとめる負担も軽減することができる。また、集計データは被災者支援システムにインストールすることにより、被災者への支援を漏れなくプッシュ型で対応することができ、迅速な支援に繋がることが期待できる。		
削減効果	✅ 時間の削減 (有事(災害)時の対応となるため具体的な数値は算定不可) ✅ 紙の削減 (有事(災害)時の対応となるため具体的な数値は算定不可)		
所属長 意見	災害時は緊急な対応に追われる可能性が高いため、被災者に必要とされる申請を電子で受付できる体制が用意できたことは評価に値すると考える。	実施者	住宅政策課 管理係

▲ この画面は動作確認用です。一般公開用のURLではありませんのでご注意ください。

【作成中】静岡市被災者向け市営住宅一時入居申請

建設型応急住宅の一時入居申込の入力フォームです。

下記のフォームにご入力をお願いします。

Q1. 申込者の情報を入力してください。

氏名

氏 必須

テスト

名 必須

テスト

3 / 64

3 / 64

氏フリガナ 必須

ああ

名フリガナ 必須

ああ

2 / 64

2 / 64

電話番号

電話番号 必須

0000000000

9 / 15

メールアドレス

メールアドレス

0 / 128

メールアドレス (確認)

0 / 128

Q2. 前問で入力した電話番号以外に携帯電話等の番号がある場合入力してください。

電話番号

電話番号

0000000000

9 / 15

② 災害に伴う市営住宅の一時入居申込

2020年11月5日 12時35分

令和 年 台風に伴い、市営住宅一時入居の準備をしています。

※ 先着順ではありません。

		ふりがな	世帯主	年	身体障害	介護認定	車いす	
		氏 名	との続柄	齢	手帳の級を記入	該当に○と内容を記入	使用者は○を記入	
I	氏 名 等	レイワ	タロウ	これは1行のサンプルテキストで	1 2 0 0	ラジオボタン回答 ラジオボタン回答	要支援 (○) 要介護 (○)	○
		レイワ	タロウ	これは1行のサンプルテキストで	1 2 0 0	ラジオボタン回答 ラジオボタン回答	要支援 (○) 要介護 (○)	○
		レイワ	タロウ	これは1行のサンプルテキストで	1 2 0 0	ラジオボタン回答 ラジオボタン回答	要支援 (○) 要介護 (○)	○
		レイワ	タロウ	これは1行のサンプルテキストで	1 2 0 0	ラジオボタン回答 ラジオボタン回答	要支援 (○) 要介護 (○)	○
		レイワ	タロウ	これは1行のサンプルテキストで	1 2 0 0	ラジオボタン回答 ラジオボタン回答	要支援 (○) 要介護 (○)	○
		レイワ	タロウ	これは1行のサンプルテキストで	1 2 0 0	ラジオボタン回答 ラジオボタン回答	要支援 (○) 要介護 (○)	○
		レイワ	タロウ	これは1行のサンプルテキストで	1 2 0 0	ラジオボタン回答 ラジオボタン回答	要支援 (○) 要介護 (○)	○
II	住所 (被災時)	これは1行のサンプルテキストです。						
		種別: () (ラジオボタン回答-その他)						
III	被災状況	床上浸水 床下浸水 土砂流入 その他 (ラジオボタン回答-その他)						
		一時入居を希望する区について、該当するもの1つに✓を付けてください。 ☑ ① 葵区 ☑ ② 駿河区 ☑ ③ 清水区						

ご記入ありがとうございました。

これは改行が含まれる複数行のサンプルテキストです。
これは改行が含まれる複数行のサンプルテキストです。
これは改行が含まれる複数行のサンプルテキストです。

＜お問い合わせ先＞

静岡市役所 〒420-8602 静岡市葵区追手町5-1

TEL:054-221-1132 FAX:054-221-1135 mail:city.lg.jp

建設型応急住宅の入居申込 入力フォームイメージ

【作成中】建設型応急住宅の入居申込

建設型応急住宅の入居申込の入力フォームです。

下記のフォームにご入力をお願いします。

申込者情報（1 / 3 ページ目）

Q1. 代表者の情報を入力してください。

氏名

氏 必須
test

名 必須
test

4 / 64

4 / 64

氏フリガナ 必須
ああ

名フリガナ 必須
ああ

2 / 64

2 / 64

電話番号

電話番号 必須
000000000

9 / 15

メールアドレス

メールアドレス

0 / 128

メールアドレス (確認)

0 / 128

Q2. Q1で入力した電話番号以外に携帯電話等の番号がある場合入力してください。

電話番号

建設型応急住宅の入居申込 出カイメージ

① 建設型応急住宅の入居申込

令和 年 地震に伴い、建設型応急住宅の準備をしています。

令和2年11月5日 12時35分

- ・建設型応急住宅とは、市有地に建設するプレハブ住宅などをいいます。
- ・世帯構成に応じて、1K（洋室、台所があり6坪相当）～3K（洋室3室、台所があり12坪相当）の住宅を提供する予定です。

※ 先着順ではありません。

		ふりがな 氏 名	年 齢	身体障害 手帳の級を 記入	介護認定 該当に○と内容 を記入	車いす 使用者は ○を記入
I	氏 名 等	レイフ タロウ	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
		令和 太郎	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
		レイフ タロウ	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
		令和 太郎	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
		レイフ タロウ	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
		令和 太郎	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
		レイフ タロウ	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
		令和 太郎	12 00	ラジオボ タン回答 ラジオボ タン回答 -その他	要支援 (○) 要介護 (○)	☐
住所(被災時)	これは1行のサンプルテキストです。		種別: ☒ 特設 ☒ 借家 ☒ その他 (ラジオボタン回答-その他)			
ペットの有無	☒ 有 ☒ 無		種類: これは1行のサンプルテキストです。			
電 話	0300000000		携帯: 0300000000			
メー ル		reina@example.com				
II	被害の 程度	り災 証明書 有り	該当する被害の程度に○を付けてください。 ① 全壊 ② 半壊(中規模半壊、大規模半壊を含む) ③ ☒ 一部損壊			
		り災 証明書 無し	ご自身で判断できる範囲で、該当する被害の程度に○を付けてください。 ① 倒壊している ② 倒壊していないが、住家が傾き、壁などが剥がれている ③ その他 (ラジオボタン回答-その他)			
III	建設型 応急住宅への 入居希望等	住まいの希望について、該当するもの1つに✓を付けてください。 ☒ ① 建設型応急住宅(被災時の住所)を希望する ☒ ② 建設型応急住宅(被災時の住所以外)を希望する 希望する地区名: (これは仮に記される複数行のサンプルテキストです。)				

ご記入ありがとうございました。

<お問い合わせ先>

静岡市役所 〒420-8602 静岡市葵区迫手町5-1

TEL:054-221-1132 FAX:054-221-1135 mail: @city.lg.jp

これは改行が含まれる複数行のサンプルテキスト

これは改行が含まれる複数行のサンプルテキスト

これは改行が含まれる複数行のサンプルテキスト

これは改行が含まれる複数行のサンプルテキスト



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	市民がスムーズに利用できる窓口を目指して		
問題点 課題	(1)来庁した市民が、どの窓口(係)に行けばいいかわからず、立ち止まってしまう。 (2)雑然と置かれた書類、備品等により窓口スペースが足りず、市民の窓口待ち時間が長くなっている。 (3)関係部署との連携及び市民への案内が不十分なため、当課と関係部署間を、市民が何度も往復している。		
取組内容	課プロジェクトチームを結成し、課全体で抱える課題抽出・解決方法を検討し、下記対応を行った。 (1)窓口案内の改善 ①色覚多様性を考慮し、係毎色分けした業務案内掲示を設置、②業務案内掲示と同じ色のラインを各係のカウンターに設置、③係案内表示の設置、④必要最低限のもののみ窓口を設置し、窓口スペースを確保 (2)関係部署(建築安全推進課)への、当課業務内容の説明・意見交換会を実施		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民の利便性向上 (1)市民が目的の窓口スムーズに辿り着けるようになり、市民の窓口待ち時間が、1件あたり3分削減した。 (2)市民が関係部署間を何度も往復することが無くなり、往復・説明時間が30分/件削減した。 ✓ 関係部署との連携強化 ✓ 業務改善意識の醸成 (1)双方業務への理解が深まり、関係部署間の案内がスムーズになった。 (1)課題・解決方法を課全体で共有・検討したことで、各職員の業務改善への意識が高まり、上記記載の取り組み内容以外の改善にも繋がった。		
削減効果	✓ 時間の削減 60時間(窓口待ち時間 Before 80時間 → After 20時間) ✓ 時間の削減 50時間(往復・説明時間 Before 60時間 → After 10時間)		
所属長 意見	プロジェクトチームを通じて課の全職員が課題の抽出・解決に取り組んだ結果、誰にも見やすくわかりやすい窓口の案内表示ができ、市民と職員の窓口対応時間の短縮につながったことは大いに評価できる。	実施者	土木管理課

土木管理課

- ① 市道、市管理の国・県道の
「名称」「幅員」の確認
- ② 位置指定道路の寄附

総務・
道路台帳係



- ① 道水路（葵区・駿河区）の
「占用」「工事」の申請
- ② 特殊車両の通行申請
- ③ 幅員証明書の取得

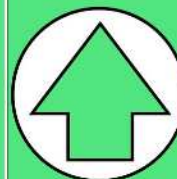
占用第1係
占用第2係



法定外道水路の

- ① 図面の閲覧
- ② 購入・寄附

登記係



官民境界確定の

- ① 申請（葵区・駿河区）
- ② 資料の閲覧

境界係



設置後写真



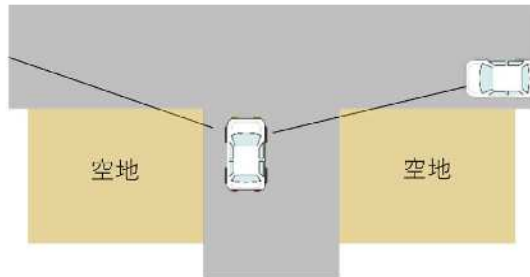


GOOD KAIZEN AWARD 2024

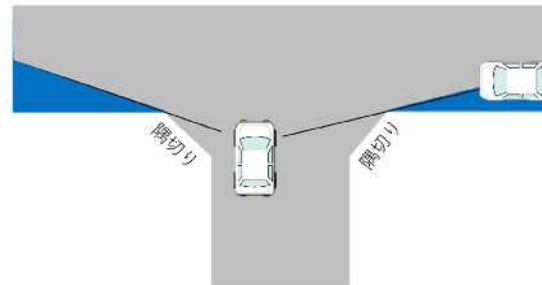
取組名	カーブミラー設置の手引きをHP公表し、業務能率向上		
問題点 課題	・市民から各区道路整備課に要望されるカーブミラー新設要望に対して、設置可否の判断基準を口頭説明で行っており、市民がイメージしにくい状況である。 ・説明に対して納得しないケースも見受けられ、対応に時間を要している。		
取組内容	解決に向けて各区道路整備課がこれまで口頭説明していた判断基準をイメージ図にした。これを含めた手引きをホームページで公表、QRコードを窓口に表示、市民対応時に持参して、職員の負担軽減（説明時間の削減）、市民の理解度の向上、紙の印刷を抑制する。		
取組結果 ・ 主な効果	・HP掲載半年経過後の各区道路整備課維持係職員へのアンケート調査 ✓ 業務能率の向上 市民の対応にかかる時間が1件あたり10分削減 ※147件/年（過去11年間のカーブミラー新設要望平均件数） ✓ 職員の心理的負担軽減 74%の担当職員が対応困難な要望が減ったと回答 84%の担当職員が手引きが役立ったと回答 ✓ 他課への横展開 4つある道路整備課で説明内容、判断基準が統一された		
削減効果	✓ 時間の削減 25時間（Before 123時間 → After 98時間） ※147件×10分削減（要望聞き取り、道路状況調査、現地立会・説明、発注） ✓ 職員の心理的負担軽減 ✓ 市民の負担軽減 齟齬がない相互理解と要望に係る所要時間等の削減		
所属長 意見	各区道路整備課の維持係員は、日々多様な要望・苦情の対応に追われているため、住民同意を効率化し業務時間の削減を目標とする取組みとして一定の効果が得られている。	実施者	道路保全課 交通安全施設係

設置できないと判断する場合 ×

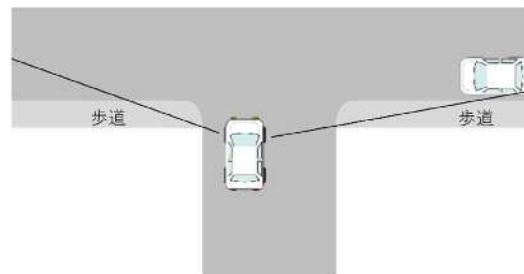
空地などの土地利用形態により、見通しが確保されている場合



隅切りが設置されている場合



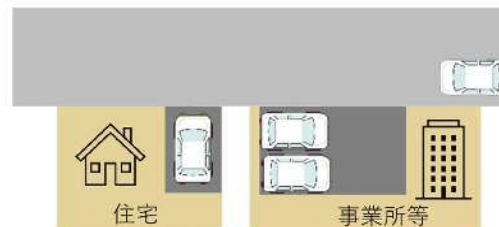
歩道が設置されている場合



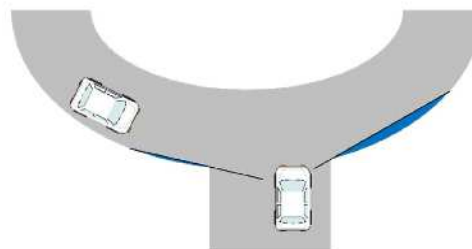
私道の両端が公道に接続していない場合



住宅や事業所などの出入口



外へカーブしており、見通しが確保されている場合





GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	所管車両全車(5台)に路面補修材を積載した迅速な補修の実施		
問題点 課題	年間36回の道路パトロール以外の公務(現場立会い)等で発見した路面損傷等は、別の日に別の補修用車両による対応としていたが、補修完了まで時間が掛かり道路管理瑕疵事故の危険もある。		
取組内容	葵北道路整備課の所管車両全車(5台)に路面補修材料と用具を積載しておき、路面損傷の発見時に即日補修を実施する。		
取組結果 ・ 主な効果	路面損傷を発見時に即日補修することで、道路管理瑕疵事故を削減することができた。 ✓ 道路利用者の安全性向上 路面損傷による道路利用者の事故が削減		
削減効果	✓ 時間の削減 2時間(Before 2時間 → After 0時間) ✓ 紙の削減 0枚(Before 8枚 → After 0枚) ✓ その他の経費 150,000円 (Before タイヤ修理費 30,000円/本×5回 → After 0円)		
所属長 意見	道路利用者の安全性向上と費用削減効果のある取り組みであり継続して実施したい。また、道路部で実施している道路パトロールにより対応可能か調整したい。	実施者	葵北道路整備課 維持係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	執務環境の見直しによる業務効率等の向上		
問題点 課題	・会計室内の個室スペースが、外部関係者(主に金融機関)と打合せを行うためには適当な環境ではなく、別途、個室スペースを確保することに苦慮していた。 ・十分な作業スペースが確保されていない、また事務スペースとの間隔に余裕がないため、作業効率が低下していた。 ・業務にかかる参考図書等が分散して管理されていたため、調べ物をするにあたり非効率な状態であった。		
取組内容	・主に室内、庁内関係者用として利用していた個室スペースについて、不用物品を徹底的に処分するとともに、用紙類や図書等の保管場所の精査を全職員で行った。 ・業務に関する動線を再確認し、レイアウトの一体的な見直しを図った。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 職員の負担軽減 個室スペースの拡張、環境が改善され、外部関係者との打合せ等を行うにあたり十分に整ったスペースが確保されたことにより、別途打合せ場所を確保するために要していた時間の削減につながった。 ✓ 業務効率の向上 スムーズな動線が確保されたことにより、業務の効率が上がった。 また、自席とは別に関係法令等を確認できる学習スペースの確保につながった。		
削減効果	✓ 時間の削減 20.9時間 ▪ 打合せスペースの確保 : 0.9時間 (3分×18回) ▪ レイアウトの見直し : 20時間 (1分×5人×240日)		
所属長 意見	会議スペースや室内のレイアウトの見直しを行うことで、無駄のない動きが確保でき、業務の効率が上がった。	実施者	会計室



GOOD KAIZEN AWARD 2024

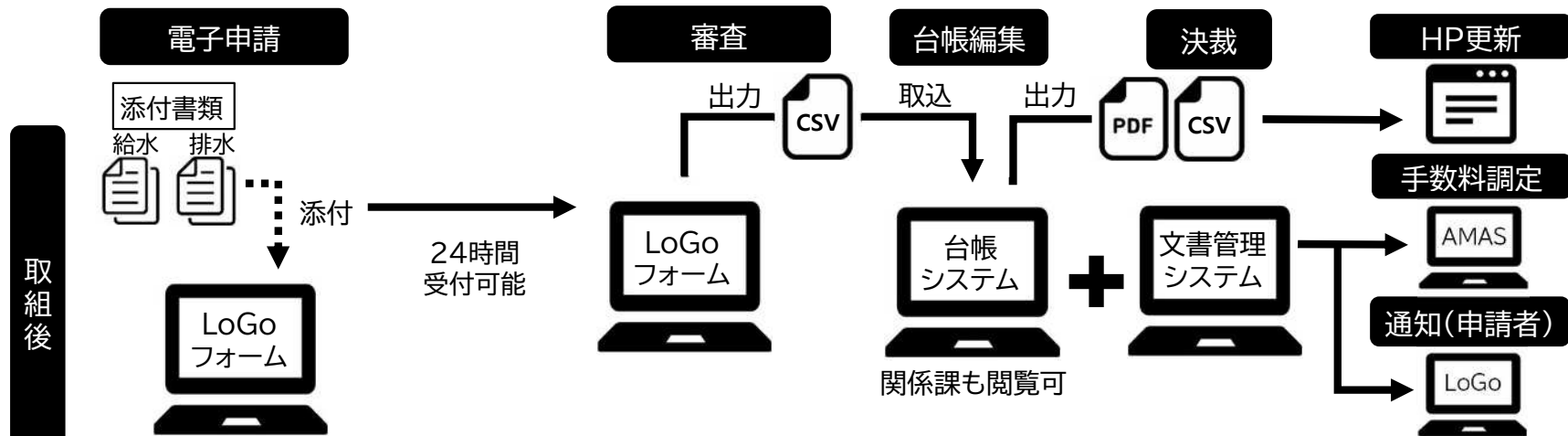
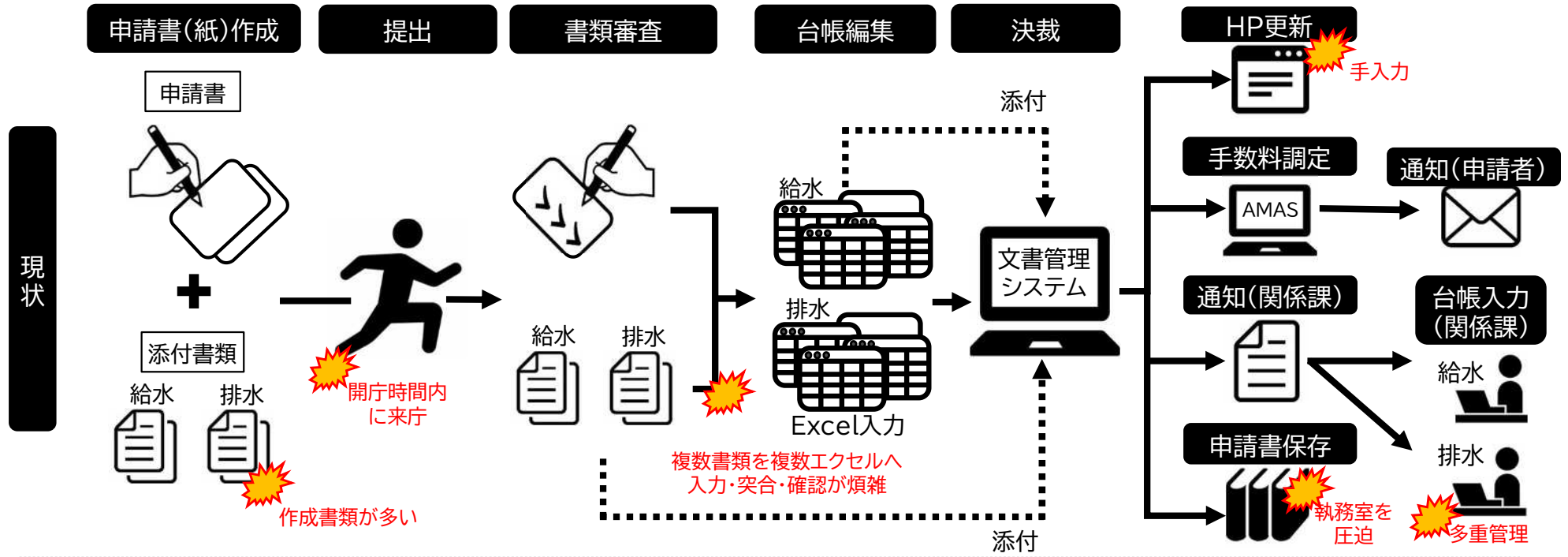
取組名	WEB会議形式の研修体制構築		
問題点 課題	当課では年間で医師、職員を含めた定期的な部会や救急隊員を対象とした研修を行っている。 研修等を開催するにあたって、会議資料の作成や会場の設営準備に時間を費やすとともに、島田市、牧之原市、吉田町などの広域市町に在住する職員を始め、研修参加者全員が対面による研修受講のため消防局本部庁舎に一同に集合し行っていることから、職員の負担となっているのが現状である。		
取組内容	年間で計画されている定期的な部会及び救急隊員を対象とした研修のうち、WEB会議システムによるリモート型の開催が可能なもの(12回)は、WEB会議システムによる開催とした。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 参加会場への移動時間が削減されるため職員の負担が軽減される。 ✓ 会場の設営や準備等が不要となる。 ✓ 必要資料を画面に共有する、もしくは電子ファイルを事前に送付するため、職員がディスプレイにて資料が確認ができ、紙ベースによる印刷が不要となる。		
削減効果	✓ 研修参加職員の移動時間の削減 約 360時間 (Before:約1時間×30人(島田・吉田・牧之原消防職員)×12回=360時間 → After:0時間) ✓ 会場準備時間の削減 約 18時間 (Before:約1時間×3人×12回=36時間 → After:30分×3人×12回=18時間) ✓ コピー紙の削減 約 25,200枚 (Before:約30枚×70人×12回=25,200枚 → After:0枚)		
所属長 意見	研修内容については、実技を伴うものもあり、全研修をリモート型に変更できないなか、年度内に実施する研修内容を精査調整し、効率良い研修体制を構築することができた。	実施者	救急課 指導係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	【給排水指定工事店】指定申請事務のデジタル化で市民・職員双方の業務効率化		
問題点 課題	・給水装置工事と排水設備工事の2つの指定工事店制度で、同様の申請時に提出する書類が異なる。 ・申請手段がアナログである。(紙の申請書、窓口持参か郵送による受付) ・必要書類が多く、申請者・職員ともに事務負担が大きい。 ・指定工事店の情報は用途別に複数のエクセルで記録しており、入力・更新・集計等の管理が煩雑。		
取組内容	市民・職員の利便性向上と業務効率化のため、2つの指定工事店制度の事務手続きを一体的に検討した。 ・申請書類の見直し(規程一部改正 R7.4.1公布、施行予定) ・LoGoフォームを活用した電子申請の導入(R6年度準備、R7利用開始予定) ・指定工事店の情報を管理する台帳システムの導入(R6年度開発 R7.4.1運用開始予定)		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民の利便性向上 ①提出書類を見直し、最大14種類→最大6種類に簡略化 ②電子申請の導入で申請者の書類作成時間及び来庁時間を削減 ✓ 職員の業務効率化 ①添付書類の簡略化により確認に要する事務負担の軽減 ②申請内容をCSV出力し、台帳システムで取り込むことで、入力時間を削減 ③複数のエクセルで管理していた内容を、一元的に管理が可能になる。 ④関係課に閲覧権限を付与することで、タイムラグなく情報提供ができる。		
削減効果	✓ 時間の削減(見込み)※提出書類1つの作成時間を3分とした場合 【市民】 申請書類作成時間 取組前 42分 →取組後 13分 - 来庁時間、待ち時間等の拘束時間 0分(公的な証明書類を添付しない場合) 【職員】 新規・更新申請の審査・入力時間 30分/件→10分/件(削減時間20分×130件/年=2,600分) ✓ 紙の削減(見込み) 【職員】 新規・更新手続完了の通知 130枚/年→0枚/年		
所属長 意見	局三部制移行のミッションとして、市民の利便性及び職員の業務効率化の両者を達成した取組みは大いに評価できる。	実施者	上下水道総務課 総務・調整係

【指定工事店】指定申請事務のデジタル化 事務フロー比較



申請書類の簡略化

- ▶ 最大14種⇒6種へ
- ▶ 作成時間削減
- ▶ 確認事務負担軽減

電子申請の導入

- ▶ 来庁時間削減
- ▶ 台帳への申請内容入力時間の削減 (CSV、PDF出力⇒台帳システムで取込)

台帳システムの構築・運用

- ▶ 指定工事店の情報の一元管理
- ▶ 集計等の事務負担を軽減(各種データ出力)
- ▶ 通知なし、時間差なしで関係課と情報共有が可能(閲覧権限の付与)



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	下水道事業会計における消費税の納税事務の見直しに伴う納税額(R5決算)の減		
問題点 課題	個別対応方式による一般会計繰入金の消費税の課税区分の考え方や納税事務の流れについて、課税仕入れ等による消費税の取扱いを整理できてないことから、一括比例配分方式のみでしか計算できない運用であるため、2つの計算方式(個別対応、一括比例)を比較し、経営上有利な方法で納税額を決定できない状態であること。		
取組内容	・消費税の課税区分の考え方について、疑義がある部分は静岡税務署に確認をとったうえで整理した。また課税区分の考え方や変更部分等をマニュアル化するとともに令和6年度から財務会計システムでの運用を開始した。 ・令和5年度決算において、整理した課税区分に基づいて伝票上の決算整理(振替100件)を行うとともに、2つの計算方式(個別対応、一括比例)による計算結果をもとに、納税額を決定した。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 経費削減 個別対応方式、一括比例配分方式の両方で計算し、比較したうえで経営上有利な方法で納税額を判断できるようになった。 ✓ 時間の削減・紙の削減 令和6年度以降の財務会計システム上の消費税の課税区分の見直しを行ったため、令和6年度決算以降の決算整理(振替100件)は不要となる見込み。		
削減効果	✓ 削減効果額 △3,428千円 (Before R5一括比例配分方式 還付額 △18,549千円 → After R5個別対応方式 還付額 △21,977千円) ✓ 時間の削減・紙の削減 消費税の課税区分見直しによる決算整理 △15時間、△200枚 (Before R5決算 時間外15時間 振替100件(紙媒体1件当たり2枚) → After R6以降の決算 発生しない見込)		
所属長 意見	消費税の納税にあたり、経営上有利な方法で計算できるように改善したことは、今後の経営においても有利になるとともに、次年度の決算事務で振替伝票作成業務を削減していることが評価できる。	実施者	上下水道経理課 下水道経理係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	舗装復旧業務の完了報告書を見直し、チェック時間の削減		
問題点 課題	受託者から提出される写真と報告書を照合しながらチェックを行うためミスが多いことや、チェック項目が多いことから、1件あたりのチェックに時間がかかる。(年間500～700件(葵区・駿河区・清水区合わせて))		
取組内容	取付管布設業務に伴う舗装復旧業務の精算時に、受託者から提出される完了報告書の様式を見直したことにより、確認時間の短縮につながった。		
取組結果 ・ 主な効果	☒ 職員の利便性向上 職員のチェック時間が1件あたり10分削減 職員のチェックの質が向上し、ミスが軽減 他の仕事に時間を割くことができ、時間外勤務時間の軽減		
削減効果	☒ 時間の削減 1000時間(Before 2000時間 → After 1000時間) 年間600件 × 削減時間10分/件 × 職員10人		
所属長 意見	下水道建設課と下水道事務所のための業務ではあるが、様式を変更することで作業効率がよくなり、ミスを軽減する効果がある。 他課でも類似する調書があれば、様式を見直すことによる作業の効率化は取り入れるべきで、固定観念に捕らわれず、不要なものは削除していくことも必要である。	実施者	下水道建設課 工事第1係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	学校給食費公会計化における口座振替依頼書のペーパーレス対応		
問題点 課題	現在、静岡市内の全小中学校の学校給食費の口座振替依頼について、各学校ごと指定の金融機関と紙の依頼書により手続きを実施している。		
取組内容	令和7年度から学校給食費を公会計化することに併せ、市民の利便性の向上を目的に会計室が取り組んでいる「Web口座振替受付サービス」を活用し、静岡市内の全小中学校の学校給食費の口座振替依頼について、Web(パソコンやスマートフォン)から県内9金融機関の口座振替依頼を可能とし、コンビニ・キャッシュレス納付にも対応する。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民の利便性向上 Web(パソコンやスマートフォン)から県内9金融機関の口座振替依頼が可能となり、コンビニキャッシュレス納付にも対応し児童生徒の保護者等の支払方法の利便が向上する。		
削減効果	✓ 紙の削減 46,800枚(Before 46,800枚 → After 0枚) (児童・生徒数約43,300人、教職員等約3,500人、合計46,800人)		
所属長 意見	懸案であった学校給食費の徴収方法について、会計室の協力を得ながらタイミングよく改善に繋げることができた。	実施者	学校給食課 管理係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	児童引率に関する動画マニュアルの導入と周知方法の改善		
問題点 課題	・劇団四季「こころの劇場」観劇について、会場が変わったことにより、従来の引率マニュアルが使用不可となった。 ・新会場はホールの入口が1か所で、参加校の交通手段も様々であるため、ホール内外において混雑することが想定された。 ・安全かつ迅速に各回1,000人前後の児童を入退館させるために、学校へ周知する注意事項は多く、また、確実に伝達する必要があった。		
取組内容	・新たな引率マニュアルを、紙面ではなく動画で作成し、引率教員にオンデマンド視聴を義務付け。 ・通知文を減らし、Googleクラスルームにおける情報発信や参加方法等の調査を実施。 ・各校必要に応じて印刷して持参できるよう、資料をサーバに格納。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 周知の徹底 ✓ 説明会実施不要 ✓ 安全かつ円滑な運営 ✓ 開始時間の厳守 参加校の動画視聴報告 100% 説明会実施に係る時間と人材の削減 現場写真入りの動画スライドにより、引率のシュミレーションができ、入退館時の混雑を緩和し、会場周辺の渋滞を回避できた。 昼の1時間で、約2,000人の入れ替えを行い、開演10分前に着席完了することができた。		
削減効果	✓ 紙の削減 836枚 ✓ 資料の印刷時間、説明会実施に係る時間の削減 10時間		
所属長 意見	市内5,000人以上の参加児童の安全を確保することを第一に考え取り組んだ。行政と現場が共通理解をした上で、無事にイベントを成功させることができた。また、ICTを活用した試みも現場には高評価だった。来年度も実施予定である。	実施者	教育センター 研修第1係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	就学支援金申請手続きの電子化		
問題点 課題	・全校生徒に申請書等の関係書類を配付するため、多量の印刷用紙が必要となるとともに、関係書類の製本、封筒詰め作業が生じている。 ・提出された申請書の用紙が全校生徒分あるため、保管場所に多くのスペースが必要。 ・紙媒体で提出された申請書の内容を、職員がシステムに入力する必要がある。 ・紙媒体で個人番号を提出する関係上、静岡県教育委員会への提出までの間、学校において、個人番号を取扱う必要がある。		
取組内容	静岡県教育委員会の申請方法が電子化されたことに伴い、市立高校の2校でも導入可能か検討し、県立高校同様の電子申請の実施が可能と判断したため、電子化を実施した。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 保護者の負担軽減 書類記入、提出の手続きが簡略化され、負担が減少した。 ✓ 紙の削減 申請書等の関係書類の枚数が減少した。 ✓ 職員の負担軽減 申請用紙の作成、配付、回収にかかる時間が削減した。 保護者が申請内容を直接システムに入力するため、職員がシステムに入力する必要がなくなり、負担が減少した。 個人番号の紙提出がなくなり、保護者が直接入力したものを静岡県教育委員会が確認する方法になったことから、学校として個人番号取扱い業務が減少した。		
削減効果	✓ 時間の削減 34時間(Before 40時間 → After 6時間) ✓ 紙の削減 14,320枚(Before 19,850枚 → After 5,530枚)		
所属長 意見	申請手続きを電子化したことにより、紙の削減に加え、保護者及び職員の負担が軽減され、経費節減と業務改善の効果があった。	実施者	静岡市立高等学校 事務室 静岡市立清水桜が丘高等学校 事務室



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	選挙のポスター掲示場地図のデジタル化		
問題点 課題	選挙時にポスター掲示場(静岡市全体で概ね1250か所)の位置を書き込んだ地図を各区で3部ずつ立候補者に、配布している。 ・配布する地図は、住宅地図や都市計画図にポスター掲示場の位置を書き込んでいる。その都度1250か所をの地図を作り直すのではなく、従前から使用している地図に変わったところを修正して書き込み、作成しているため、元の地図自体が古く、新しい道路や建物ができても更新されていない。 ・背景の地図が古いため、土地勘のない人は掲示場の場所がわかりにくい。 ・古い紙の地図をコピーしてわたしているため、地図が見にくい。 ・市内で概ね1250か所の地図をコピーするため、紙代、コピー代がかかる。 ・候補者の関係者がわざわざ各区役所に地図を取りに行かなければならない。		
取組内容	・ポスター掲示場の地図をデジタル化し、座標値で国土地理院地図、オープンストリートマップなど既存のデジタル地図に落とす。 ・デジタル化した地図に二次元コードを入れ、スマートフォンなどのグーグルマップと連動できるようにする。 ・ポスター掲示場のデジタルデータをウェブサイトで提供する。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 市民の利便性向上 ・市民(立候補者の陣営)がわざわざ区に地図を取りに行く必要がなくなる ・市民(立候補者の陣営)に見やすい最新版の地図を提供できる ・土地勘のない人でも2次元コードによりポスター掲示場の位置がわかる ✓ 職員の時間内作業の削減 ・職員のコピーにかかる時間の削減		
削減効果	✓ 時間の削減 15時間(Before 15時間 → After 0時間) ✓ 紙の削減 10,600枚(Before 11900枚 → After 1300枚※) ※確認用に1部紙を出力		
所属長 意見	デジタル化とウェブを組み合わせ、利便性と経費削減の両方ができることは大きい。既存のデジタル地図を使用することで、静岡市で背景地図を更新しなくても常に最新の背景の地図データを提供できるようになる流れができたこと、ウェブでのデータ提供により、経費、時間、利便性の3つの効果が図られる。	実施者	選挙管理委員会 事務局 選挙係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	定例会資料の事前確認方法の変更		
問題点 課題	資料を紙で印刷し確認を依頼していたため、案件によっては膨大な枚数の資料を印刷しなければならず、印刷に係る時間や紙の使用量が課題となっていた。また、在宅勤務を行っている職員がいた場合に確認に時間を要する場合があった。		
取組内容	事前確認の依頼方法を、紙を回覧する方法からデータを共有する方法に変更した。		
取組結果 ・ 主な効果	☒ 職員の負担軽減 ☒ 紙の使用枚数の削減 ・印刷作業に係る時間を削減 ・在宅勤務等で職場にいない職員も確認が容易になった。 ・修正を行う際の入力誤り、転記漏れ等のミスが生じるリスクが軽減された。 ・紙の印刷枚数を削減(年間4,000枚以上)		
削減効果	☒ 時間の削減 ☒ 紙の削減 31.2時間(0.2時間/件×156件) 4,000枚(Before 4,000枚 → After 0枚)		
所属長 意見	月2回以上開催される定例会において、開催時期によっては議案数も多く、使用する資料は膨大なものとなる。このような中、確認資料を電子化したことにより、作業における職員の負担を軽減させるとともに、紙の使用枚数の削減を図ったことは大いに評価できる。	実施者	人事委員会事務局 審査給与係・任用係 全員



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	令和6年度(第71回)近畿・北陸・東海三地区共催都市監査事務研修会における電子申請システム(LoGoフォーム)を活用した受付人員削減と受付時間短縮		
問題点 課題	・近畿、北陸、東海地区の286団体(出席者500人以上)を対象とした研修会を各地区会員都市の持ち回りで実施している。これまで他都市が実施してきた研修会では、対面の受付で団体名及び出席者数の確認を名簿により実施していた。 ・開催都市に対し、受付に要する人員が多いことや受付スペースの混雑が課題と感じていた。		
取組内容	・本市が主催した令和6年度研修会では、名簿による受付を廃止し、参加者数等を電子申告する受付に変更した。 ・具体的には、来場の際に電子申請システム(Logoフォーム)にアクセスするためのQRコードと研修資料を同時配布するとともに、研修会の開会までに、Logoフォームにより団体名と出席者数の入力(申告)をお願いした。申告漏れを防止するため、会場内で複数回、司会から注意を促した。		
取組結果 ・ 主な効果	✓ 受付業務の効率化 受付時間の短縮 受付の混雑緩和 ✓ 経費の節減 受付配置人員の削減(想定6人→想定3人) 次年度以降の開催市における負担の軽減		
削減効果	✓ 受付時間の短縮 約33分(Before @15秒×当日参加197団体＝約49分 → After @5秒×当日参加197団体＝約16分) ✓ 人件費(委託料) 59,846円 (Before 119,691円 → After 59,845円)		
所属長 意見	前年度開催地で課題と感じた受付の混雑を本市開催では解消させ、コスト削減につなげた点は評価できる。今後の開催に向けても他都市に良いアイデアを示すことができた。	実施者	監査委員事務局 監査第1係



GOOD KAIZEN AWARD 2024

取組名	議案説明会での説明順序の変更による説明員の出席時間の削減																																	
問題点 課題	説明員(局次長、部長等)は、予算・その他等の区分ごと建制順に議案を説明し、全ての説明が終わるまで出席していたため、拘束時間が長くなっていた。特に、決算や当初予算の議案説明会は、拘束時間が長くなっていた。																																	
取組内容	説明員の拘束時間短縮やまとまりの良い説明に向けて、議案説明会の説明順序を常任委員会順にし、所管分の説明が終わり次第退出し、別の常任委員会の説明員と入れ替わる形式に変更した。																																	
取組結果 ・ 主な効果	✓ 説明員の別業務に充てる時間の確保 説明員の出席時間 年間 約152時間 削減 (内訳) <table><tr><th>議案説明会</th><th>Before R5 (分) ※全体所要時間× 両年度出席説明員数</th><th>After R6 (分) ※出席時間×両年度出席説明員数 (常任委員会ごと)の合計</th><th>削減時間 (分)</th><th>削減時間</th></tr><tr><td>6月定例会</td><td>442</td><td>124</td><td>318</td><td>5.3時間</td></tr><tr><td>9月定例会</td><td>4,702</td><td>1,627</td><td>3,075</td><td>51.3時間</td></tr><tr><td>11月定例会</td><td>560</td><td>93</td><td>467</td><td>7.8時間</td></tr><tr><td>2月定例会(補正)</td><td>2,568</td><td>515</td><td>2,053</td><td>34.2時間</td></tr><tr><td>2月定例会(当初)</td><td>4,194</td><td>990</td><td>3,204</td><td>53.4時間</td></tr></table> ※議案説明会の全体所要時間は、両年度ほぼ同じ ※R6の2月定例会は未実施かつ改選期のため補正と当初を合わせて実施するが、同条件で比較するために、改選期以外の年度として、R5の2月定例会の出席説明員と同数、また同説明時間で試算した。				議案説明会	Before R5 (分) ※全体所要時間× 両年度出席説明員数	After R6 (分) ※出席時間×両年度出席説明員数 (常任委員会ごと)の合計	削減時間 (分)	削減時間	6月定例会	442	124	318	5.3時間	9月定例会	4,702	1,627	3,075	51.3時間	11月定例会	560	93	467	7.8時間	2月定例会(補正)	2,568	515	2,053	34.2時間	2月定例会(当初)	4,194	990	3,204	53.4時間
議案説明会	Before R5 (分) ※全体所要時間× 両年度出席説明員数	After R6 (分) ※出席時間×両年度出席説明員数 (常任委員会ごと)の合計	削減時間 (分)	削減時間																														
6月定例会	442	124	318	5.3時間																														
9月定例会	4,702	1,627	3,075	51.3時間																														
11月定例会	560	93	467	7.8時間																														
2月定例会(補正)	2,568	515	2,053	34.2時間																														
2月定例会(当初)	4,194	990	3,204	53.4時間																														
削減効果	✓ 時間の削減 約152時間 (Before 約208時間 → After 約56時間) → 所属する常任委員会の説明する時間のみ出席																																	
所属長 意見	新たな方式での議案説明会は、説明員の出席時間が大幅に短縮でき、別業務に充てる時間の確保に繋がった。 今後も実施していく中で改善すべき点があれば、取り入れ、効率的な会議運営に努めていく。	実施者	議会事務局 議事課 議事係																															