



令和7年度

業務改善活動 入賞取組の概要  
【最優秀賞】





# KAIZEN AWARD 2025 最優秀賞

取組名

## 独自開発した認定調査票入力支援シートを活用した 認定調査票作成・点検業務の時間削減、提出方法の電子化

改善前の  
問題点

- ・市が求める一定の基準を満たす認定調査票の記載及び点検の習熟に時間を要する。なお、満たした上でも認定調査票の記載及び点検に多大な時間を要している。
- ・認定調査票の記載及び点検内容の不均一

取組内容  
の詳細

- ・昨年度より継続して若手職員が中心となり認定調査票入力支援シートの独自開発の実施(市販ソフトより安価(無償)に作成)
- ・従前の持参又は郵送による提出方法をLogoフォームとの連携へ変更
- ・調査委託受託者が円滑に利用できるよう操作説明を動画で作成(令和7年11月全認定調査委託受託業者へ周知)

改善後の  
効果

- ✓ 削減額(千円) : 596千円  
・郵送料 596千円削減 【葵区】296千円 【駿河区】195千円 【清水区】105千円
- ✓ 削減時間数(時間) : 3,270時間  
・受託者の調査票作成時間 2,200時間短縮 【葵区】1,100時間 【駿河区】600時間 【清水区】500時間  
・調査票点検時間 535時間短縮 【葵区】260時間 【駿河区】150時間 【清水区】125時間  
・調査票内容確認時間 535時間短縮 【葵区】260時間 【駿河区】150時間 【清水区】125時間
- ✓ その他 認定調査票入力支援シート利用割合(12月実績) 葵区79% 駿河区71% 清水区67%  
・調査依頼から調査票提出までの処理日数の短縮(令和6年度実績と本格実施後の12月実績との比較)  
【市全体】21日→18.2日 【葵区】16.7日→15.9日 【駿河区】24.5日→17.7日 【清水区】21.7日→20.9日  
・認定申請から認定までの平均処理日数の短縮  
【市全体】38.4日→35.1日 【葵区】38.4日→33.7日 【駿河区】37.5日→34.6日 【清水区】39日→36.6日

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・認定調査委託業務の受託者であるケアマネジャーの調査票作成・提出の時間(2,200時間)及び負担が大幅に減り、その結果、介護サービスを受ける高齢者等の市民サービスの向上に貢献した。
- ・認定調査票入力支援シートの活用により、調査票記載内容が平準化され、調査票点検・内容確認に要する時間(1,070時間)が削減し、職員の負担軽減に繋げることができた。
- ・調査票作成・点検時間が短縮できたことにより、認定申請から認定までの平均処理日数も38.4日→35.1日に短縮し、市民の介護サービスの早期利用に寄与した。

実施者

保健福祉長寿局 健康福祉部 介護保険課 給付・認定係  
葵福祉事務所 高齢介護課 介護保険第1係  
駿河福祉事務所 高齢介護課 介護保険係  
清水福祉事務所 高齢介護課 介護保険係







令和7年度

業務改善活動 入賞取組の概要  
【優秀賞】





# KAIZEN AWARD 2025 優秀賞

取組名

## デジタル技術を活用した危険物・石油コンビナート規制における業務効率化

改善前の  
問題点

- ・許認可申請及び届出が紙申請となっており、申請者は、消防局や消防署へ出向かなければならなかった。
- ・許認可申請及び届出の際に、訓令により受付簿や処理簿等を作成することとなっており、手書きで作成していた。
- ・許認可申請の際に、申請手数料が現金又は納入通知書による支払いのみであるため、消防局や消防署へ出向かなければならなかった。
- ・職員は、申請手数料を現金で受け取った際、財務会計システムでの処理後、公用車を使用し、銀行へ出向く必要があった。
- ・許認可に伴う検査は、現地検査を行っていたため、公用車を使用し、現地まで往復最大5時間を要することもあった。
- ・紙の処分通知等に公印を押印し交付していたため、申請者が受領のため、消防局や消防署へ出向く必要があった。

取組内容  
の詳細

- ・許認可申請及び届出を静岡市電子申請システムで申請を可能とした。
- ・業務全般の見直しを行い、訓令を廃止した。
- ・申請手数料の支払いにおいて、窓口及び電子申請に対応するキャッシュレス決済を導入した。
- ・事業所に立ち入ることなく、庁内で初めてオンラインでの検査が行えるようにした。
- ・処分通知等にLGPKIが発行する職責証明書を使用した電子署名の付与を行い、庁内で初めて電子情報処理組織による処分通知等が行えるようにした。

改善後の  
効果

- ✓ 市民の利便性向上
  - ・申請及び処分通知等の受理に伴う移動時間及び待ち時間 0時間
- ✓ 削減時間数(時間)
  - ・訓令廃止に伴う受付処理 38時間削減 (4月から2月末時点)
  - ・窓口対応時間 54時間削減 (8月から2月末時点)
  - ・検査出向にかかる移動時間 8時間(11月運用開始2月末時点)
  - ・会計処理 28時間削減 (8月から11月末時点)
- ✓ 時間外勤務削減時間数 : 1020時間→708時間 312時間削減(4月から2月末時点)

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・業務全般の見直し、電子申請及び電子交付等により、窓口対応や受付処理にかかる時間が削減できた。
- ・キャッシュレス決済により、現金紛失等のリスク、財務会計処理時間、銀行出向時間及び事故リスクの減少に繋がった。
- ・オンライン検査により、往復5時間かかる検査場所への移動時間が0時間になり、事故リスクの減少、処分通知等の作成手続きや交付手続きが迅速に行うことができた。
- ・電子情報処理組織による処分通知等を行うことで、申請者が処分通知等の受理のために、消防局や消防署へ出向く必要がなく、迅速な交付手続きが行え、事業所の円滑な操業に資することができた。

実施者

消防局消防部予防課 危険物規制係



令和7年度

業務改善活動 入賞取組の概要  
【局長賞】





# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

メール配信システムの統合による運用経費削減

改善前の  
問題点

これまで防災情報の伝達手段としてメール配信サービスを運用していたが、市民向けと職員向けで別々のシステムを利用していた。気象警報や注意報などの防災情報を発信するという目的は同一であるものの、それぞれのシステムで運用費用が発生していた。

取組内容  
の詳細

市民向けと職員向けで別々に運用しているシステムを、一つのシステムに統合した。

改善後の  
効果

- ・年間のシステム保守費用を約200万円削減した。
- ・併せて、X連携機能、プッシュ型電話通知機能を新たに追加するなど、市民への伝達手段を多重化することができた。

✓ 削減額(千円) : 4,132 →1,848

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・年間の保守費用が削減できた。
- ・2つのシステムの操作方法習得する必要がなくなった。
- ・システムに関する問い合わせ先が一本化した。
- ・災害関連情報伝達手段の多重化が、市民の早期避難につながり、また、安全・安心にもつながる。

実施者

危機管理課 情報・施設係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

定期健康診断受診免除申請書の電子化

改善前の  
問題点

- ①申請方法を紙に依存している。
- ②申請書を文書便で受け取り、処理、確認、入力、簿冊への整理、入力漏れや不備、提出したか忘れてしまったという問い合わせへの対応など事務処理に時間を要する。

取組内容  
の詳細

申請方法の電子化について検討。  
LOGOフォームの作成。  
受診免除申請の方法について定期健康診断の通知文を作成・発出。  
インフォメーションにも掲載し職員に周知。  
申請されたデータをExcelの別データと合わせ保存し、定期的に更新作業を行う。

改善後の  
効果

R7年度免除申請書LoGoフォーム申請件数1,493件

- ①紙の削減(各職員からの提出分)  $1,493 \text{件} \times 1 \text{枚} = 1,493 \text{枚}$   紙の削減数: 1,493枚→0枚
- ②処理時間の短縮 約60秒/1件削減  
約60秒 $\times 1,493 \text{件} \div 60 \div 60 \doteq 24.9 \text{時間}$   処理時間の削減時間数: 49.8時間→24.9時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

紙の削減に繋がった。  
事務処理時間が削減でき、定期健康診断後の保健指導業務の時間を増やすことができた。  
定期健康診断免除者の職員が申請にかかる時間や手間を削減でき、利便性が向上した。

実施者

職員厚生課 安全衛生推進係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名	各課へのシステム導入案件に対する伴走支援の効率化
改善前の問題点	令和6年度からシステム導入案件にかかる各課への伴走支援を開始した。課題管理が十分に行われていなかったため、「課題への対応に時間がかかる」「課題に未対応の状態のままプロジェクト部会審議を経て予算要求される」といった問題が発生し、原課のシステム導入に支障をきたしていた。課題の見える化と共有が不十分であったことが、要因となっていた。
取組内容の詳細	<ul style="list-style-type: none"><li>・「課題管理表」及び「共有フォルダ」を活用し、各プロジェクトの課題の内容、対応状況、担当者、期限などを一元管理し、定期的に更新・レビューを行うことで、課題の「可視化・共有・対応の徹底」を図ることができた。</li><li>・さらには、Kintoneを活用し、課題のステータス管理や優先度設定、対応履歴の蓄積により、対応の抜け漏れや遅延防止、品質向上につなげることができた。</li></ul>
改善後の効果	<ul style="list-style-type: none"><li>①課題対応率の向上 (内容)登録された課題のうち、対応完了した割合 【100%】</li><li>②再発課題率の低減 (内容)過去に対応済みとされた課題と類似の課題が再発した割合 【0%】</li><li>③対応時間の短縮 (内容)課題対応に要した時間を削減 【案件数50件(1次審査対象案件に限定)×対応時間7.75時間(=1日)÷7名≒56時間(1名当たりの削減時間数)】 ✅ 削減時間数(時間)：56時間</li></ul>
改善後の効果で得られたこと	プロジェクトマネジメントの手法により課題管理や進捗管理を行ったことで、課題への対応漏れとプロジェクトの遅延という問題点を解決するとともに、伴走を行うDX推進課職員の負担軽減につなげることができた。システム導入案件の検討において、このやり方を標準仕様とすることで、品質の向上が期待できる。 特に「課題管理表」は、関係課のみならず、事業者を含めた関係者との間で活用できるツールであり、システム導入案件のみならず、今後市の様々な業務に活かすことができる。
実施者	DX推進課 デジタル市役所推進係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名	登記異動情報(土地)の税務端末への登録作業の自動化
改善前の問題点	毎月1,100~2,300件の異動情報(土地・権利登記)を1件1件手作業で入力しており、確認作業を含め、全係員が月の10日~15日前後の勤務時間をこの作業に費やしている。
取組内容の詳細	登記連携システムの電子データを、マクロにより、1ヶ月分データを約2分でエクセルにリスト形式でデータ抽出することに成功した。 今後、このデータを元に、税務端末への登録作業が自動化できるよう、固定資産税課等と調整予定。
改善後の効果	税務端末への登記情報の入力作業や調査箇所の抽出作業等について、紙の通知書を、1枚1枚、町名地番順番や所有者ごとに並べ替えながら行っていた従来の方法と比較し、リストデータの抽出や昇順等により、作業時間が大幅に短縮した。 <ul style="list-style-type: none"><li>✓ 削減額(千円) : 0千円</li><li>✓ 削減時間数(時間) : 264時間→0時間(1ヶ月分22時間×12ヶ月分=264時間)</li><li>✓ 時間外勤務削減時間数 : 0時間</li></ul>
改善後の効果で得られたこと	異動処理の時間短縮により、現地調査等の本来業務の時間を捻出できた。
実施者	清水市税事務所 土地係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

市民参画手続に関する公告手続きの廃止

改善前の  
問題点

市民参画手続を実施することを市民に対して広く予告するため、静岡市市民参画の推進に関する条例及び同規則(2007年制定)の規定により意見募集等を実施する前に公告を行うことを義務付けているが、市公式HPやLINE等、市民に対して広く周知するための手段が充実してきた中で、公告を行う必要性が低下していた。

取組内容  
の詳細

- ・業務プロセスの分析に基づく見直し内容の検討
- ・規則改正に向けた関係課調整、改正規則案の作成、運用の見直しとマニュアルの改定、各課への周知等

改善後の  
効果

改正規則の施行は令和8年4月1日を予定しているため、改善後の効果測定は令和8年度末以降となるが、これまで必須であった事務処理が不要となるため、各課担当者の処理時間が短縮される見込み

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・市民参画手続に関する業務プロセスの見直しを行ったことで、公告手続の廃止以外の運用改善等に繋がった。
- ・若手職員が規則改正に関する一連の事務を経験したことで、政策法務スキルの向上に寄与した。

実施者

市民自治推進課 市民協働促進係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

生成AIを活用したテキストマイニングの作成による市民意識調査の分析

改善前の  
問題点

4年に1度市民意識調査を行うことで、男女共同参画に係る市民の考え方や施策の効果を測っているが、自由記述欄の分析ができていなかった。

取組内容  
の詳細

市民意識調査の自由記載欄をテキストマイニングで分析した。  
テキストマイニングを手作業で行う場合は、122件の自由記述を全て単語に分解し、それぞれの単語の出現回数をカウントして調査を行ったり、各単語がどのような文脈で出現しているかを調べる必要があるが、生成AIで分析したことで、自由記述欄のデータを生成AIに読み込ませるだけで解析ができた。

改善後の  
効果

- ・分析にかかる時間を大幅に削減することができた。
- ✓ 削減時間数(時間) : 11時間(12時間→1時間)
- ・市民の意見をより正確に把握することができ、施策への反映がしやすくなった。

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・分析に係る時間を削減し、また今まで分析できていなかった自由記述欄の分析ができたことで、市民の意見をより正確に施策に反映できるようになった。
- ・多くの意見や文章を短時間で分析することが可能となり、審議会における効果的な協議の一助となり得る。

実施者

男女共同参画・人権政策課 男女共同参画・人権政策係





# 高年齢者 育児 支援制度 行政 少子化 共同参画

## 考察

- 29歳以下…女性／平等／制度が並ぶ。支援／育休／共同参画／SNS／トイレ／少子化／若いなどが散発的に出現。  
**平等や制度アクセス、育休への関心**が相対的に強い。デジタル経路（SNS／ホームページ）にも触れあり。
- 30歳代…女性／支援／男性／制度、に次いで保育園／共同参画／保護など。子育て・保育・制度利用に言及が目立ち、  
**生活局面の具体的支援がテーマ化**。
- 40歳代…支援／女性／男性／意識／役職、に次いで少子化／若い／制度／育児ほか。支援ニーズに加え、役職・意識が出ており、**職場・役割期待への関心**が垣間見える。極性では否定が相対的に多い。
- 50歳代…女性／男性／平等／市民／共同参画に加え、自治会／保護／生活保護、婦人部／周知／負担など**地域組織や福祉用語**が目立つ。**共同参画を地域コミュニティでどう運用するか**に関心が向く構図。
- 60歳代…女性／共同参画／支援／男性、に次いで育児／家事／平等／両立など家庭と参画の両立ワードが並ぶ。  
インクルージョンの出現もあり、**包摂的視点の兆し**。
- 70歳代…相談／市民／家事／支援、に次いで女性／男性／平等、窓口／行政、クォータ制／ジェンダーなど。相談・窓口・行政といった**“アクセスのしやすさ”や制度の運用への関心が相対的に強い**。
- 80歳以上…支援／高年齢者／制度／少子化／共同参画。高齢者の視点からの支援・制度への言及が中心で、行政／育児も少数ながら存在。**世代横断テーマ（少子化・共同参画）への関心を維持**。



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

オープンバッジ導入による紙の修了証明書からデジタル修了証明への改善

改善前の  
問題点

「静岡シチズンカレッジ こ・こ・に」講座の修了生に授与する紙の修了証書について、地域活動でのスキル証明や就職・転職のキャリアアップなど、修了後の活躍の場面で役立てる際に、保管や活用の不便さ、修了証明に加え学習内容や知識・スキルを証明する履修証明の必要性などの課題がある。  
また、兼ねてより、修了生が学習歴を管理できる有用性を認識しており、学習歴管理システムの導入を検討していた。

取組内容  
の詳細

紙で発行していた修了証書をデジタル化した。  
一般財団法人オープンバッジ・ネットワークが運営しているデジタル証明書「オープンバッジ」のシステムを導入し、「こ・こ・に」講座の修了生に対して、修了・履修証明と学習歴管理を盛り込んだデジタル修了証明を発行した。

改善後の  
効果

- ①「オープンバッジ」の導入により、修了生がPCやスマホで手軽に学習歴管理(修了証明や履修証明など)ができるようになり、紙の修了証書に比べ、利便性の向上を図ることができた。  
✔ イニシャルコスト(千円) : 330千円    ✔ ランニングコスト(千円) : 330千円/年  
※導入に要するコストについては、経常経費の事業組換えにより捻出。
- ②修了証書台紙にかかる印刷製本費の削減  
✔ 削減額(千円) : 67千円→0千円  
・修了証書台紙の印刷製本費の削減 > 600枚(1年あたり印刷数)×113.3円/1枚=67,980円
- ③関係課への修了証書台紙送付や在庫管理をする必要がなくなった。  
関係課での修了証書作成にかかる印刷(講座名や修了生の氏名の差込み印刷)がなくなった。  
✔ 削減時間数(時間) : 11時間→0時間  
・担当課への修了証書台紙送付業務時間の削減 > 10分(1講座あたり)×24講座=4.0時間  
・修了証書台紙への講座名、氏名の差込み印刷時間の削減 > 15分(差込み印刷)×30講座=7.5時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

「こ・こ・に」関係18課(30講座)の事務時間の削減につながった。  
オープンバッジを導入(デジタル化)することで、ペーパーレスを図ると同時に、講座の修了生に対し、修了証明に加え学習内容や知識・スキルを証明する履修証明、学習歴管理ができるサービス提供を図ることができた。  
「こ・こ・に」の人材養成で目指す修了生の姿「地域や企業での活躍」の際に、自身のスキルを証明する「活動へのパスポート」としても活用でき、修了生の活動環境(支援)の充実を図ることができた。

実施者

生涯学習推進課 人づくり事業推進係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

交通安全運動事業の業務量削減

改善前の  
問題点

年4回実施する交通安全運動において、実施計画書の印刷及び関係機関への送付(840部)が大きな負担となっている。

取組内容  
の詳細

市HP閲覧への誘導及びデータ提供とした。

改善後の  
効果

- ・コピー用紙及び印刷費用の削減 ※2回=秋、年末交通安全運動  
7枚×840部×2回分=11,760枚、11,760枚×0.8272円/枚=9,727円  
11,760枚×0.418円×2(両面)=9,831円
  - ・業務時間の削減  
3時間×2人×2回=12時間
- ✓ 削減額(千円) : 約20千円→約0千円  
✓ 削減時間数(時間) : 約12時間→約0時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

業務の効率化と費用の削減が図られた。

実施者

生活安全安心課 防犯・交通安全係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

## 窓口来庁者の待ち時間の有効活用及び窓口の混雑緩和

改善前の  
問題点

- ・現在、戸籍や住民票の届出、証明書発行、国民健康保険、後期高齢者医療制度、国民年金、おくやみなどの手続きをする際、窓口の案内表示に待ち時間等が表示されないため、来庁者は席を離れることができず、待合スペースが混雑するとともに、待ち時間を有効活用できていない。
- ・また、混雑時には、多くの来庁者が待機しているため、窓口職員の精神的な負担も大きいことに加え、慌てて事務処理を行うことで事務ミスが発生するリスクがある。
- ・このほか、現在、使用している案内表示システムは導入から9年を経過しており、老朽化による機器の障害等のリスクもあり、早急に更新する必要がある。

取組内容  
の詳細

- 窓口案内表示システムを更新し、窓口での待ち時間の有効活用、窓口の混雑緩和などを図る。
- <主な内容>
- ①来庁者が待ち時間・人数などの混雑状況を確認できる番号案内表示モニターを導入する。
  - ②待合場所の混雑緩和のため、モニターを待合ラウンジに設置する。
  - ③来庁予定者がインターネットで窓口の混雑状況を事前に確認できるサービスを導入する。
  - ④来庁者が受付番号カード発行後、受付の順番が近づいた場合、メールでお知らせする呼出案内サービスを導入する。
  - ⑤外国人にも分かりやすい案内ができるよう、番号カード発券機に外国語表示機能を追加する。

改善後の  
効果

- 導入時期が令和8年2月のため、現時点での実績はないものの、次のとおりの効果が見込まれる。
- ・来庁者の待ち時間の有効活用、待合スペースの混雑の緩和が期待でき、満足度の高い市民サービスの提供につながる。
  - ・待合スペースの混雑を分散化することで、職員の精神的な負担を軽減するとともに、丁寧かつ正確な事務処理によりミスの軽減が期待できる。
  - ・案内表示システム更新費用は、全て広告放映料で賄われるため、コストをかけずに市民ニーズに即した質の高いサービスが提供できる。(※削減額はシステムを更新費用を市が負担した場合の想定額を記載している。)
- 削減額10,000千円

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・来庁者が待ち時間を有効活用できるとともに、受付の順番が近くなった場合、メールで呼出しができるため、窓口前で待つ時間が縮減され、「待たせない」窓口を実現することが期待できる。
- ・来庁予定者が混雑状況を事前に確認できるため、混雑時を避けて手続きができるようになり、市民の利便性向上が期待できる。
- ・待合スペースの混雑が緩和されることで、職員の精神的な負担や事務処理ミスの軽減が期待できる。

実施者

葵区戸籍住民課、葵区保険年金課



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

債権管理事務(文書起案・承認決裁)の効率化

改善前の  
問題点

生活保護費に係る債権管理業務の中に、生活保護法第63条に基づく費用返還及び同法第78条に基づく徴収等徴収の決定を行うための文書起案事務及び当該文書の承認決裁事務がある。文書中には多くの項目を過不足なく掲載しなければならず、1件の起案に相当の時間を要する。

取組内容  
の詳細

Excelシートに必要事項を入力することで、下記定型の起案文書等が作成できるツールを作成した。  
・債権管理の紙資料の自動出力(定型様式に必要事項が入力された状態)  
・生活保護法第77条の2の適用に係る起案文の自動出力

改善後の  
効果

起案内容等の統一化  
作業時間20時間の削減(8~11月実績+12~3月見込)

✓ 削減時間数(時間) : 20時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

出力される内容が統一されたことにより、入力誤りや記載漏れが減少し、作成される起案文等の正確性が向上した。作業時間が削減されたことにより、訪問や算定等、他の業務に取り組む時間を確保できるようになった。

実施者

駿河福祉事務所 生活支援課 地域福祉係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

業務フローの見直し等による窓口対応の質の向上及び受付時間の短縮

改善前の  
問題点

- ・来庁者1人に対して、複数の業務を横断して案内・手続きが必要になるため、1来庁者あたりの受付時間が長時間に及ぶ
- ・対応者が、業務ごと交代することにより、聴き取り内容が重複する。
- ・各業務への取次に時間を要する。

取組内容  
の詳細

- 前年度までの取組(法解釈整理・事務処理の効率化等)をふまえ次の取組を新たに実施した。
- ①窓口対応マニュアルの整備及び係内研修の実施による各係員のスキルアップ(マニュアル化・平準化)
  - ②窓口案内時のフローの見直しによる案内時間の短縮(効率化)
  - ③係内アンケートの結果をふまえ、各係員の技能に応じた業務割り振りの見直し(適材適所の人員配置)
  - ④子ども医療費助成業務における書かない窓口の試験運用(DX化)
  - ⑤児童扶養手当業務において表計算ソフトを活用したデータ管理の一元化を実施(DX化)  
※前年度、他業務で実施した内容の水平展開

改善後の  
効果

- ✓ 削減時間数(時間) : 1,100時間  
※1件あたりの窓口対応時間の短縮(30分→20分)  
10分×月550件×12か月=1,100時間/年の削減
- ✓ 時間外勤務削減時間数 : 55時間(R6:104時間→R7:49時間) ※11月末時点実績

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ①市民満足度100% ※令和7年度 駿河区役所窓口サービスについてのアンケートより。無回答除く(市民からのコメント「負担にならないよう改善している」とのことで、とってもありがたいです。改善が的確でとってもよきです!!)」
- ②後工程(審査等)に取り組む時間増加に伴う精度向上(事務事業事故・ミス0件)
- ③時間外勤務時間の削減(R6:104h→R7:49h)

実施者

駿河福祉事務所 子育て支援課 給付係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

戦没者等の遺族に対する特別弔慰金の申請に係る手続きの簡略化

改善前の  
問題点

特別弔慰金申請の特徴は、申請者のほとんどが高齢者であり申請書類は5種類と多く、申請者にとって負担は大きい。特に、記載項目が多い「親族関係確認票」と「戦没者等の遺族にの現況等についての申立書」については、通常60分（最大でも90分）程度の時間を要し、誤りも多いため申請書の補正も多い。

取組内容  
の詳細

記載項目が多い「親族関係確認票」と「戦没者等の遺族の現況等についての申立書」については、前回と様式に変更がないことから、前回の申請書を複写したものを、今回の申請書に切り貼りして作成する方法に変更したことにより申請者の「書く手間」の軽減と手続きに要する時間の短縮を図る。

改善後の  
効果

- 手続きに要する時間数 60分→15分  
4月～12月の申請件数 707件(実績)  
年間の申請件数は、約940件(見込み)  
940件×45分=42,300分 年間約705時間の短縮が見込まれる。
- 削減した時間外勤務時間数 令和2年度の97時間(実績)→令和7年度0時間(見込み)

改善後の  
効果で  
得られたこと

- 申請者のほとんどが高齢者で、市民にとって大きな負担となっていた申請書の作成が容易となった。また、これにより申請書の補正がほぼ皆無となり、窓口での手続きに要する時間が短縮したことで、市民の利便性が向上した。
- この取組みによって生じた時間を、記載内容の確認に充てることができ、時間外勤務時間数を削減することができた。

実施者

清水区地域総務課 区民生活係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

## 児童扶養手当事業における各種様式の見直し及び運用の変更 による市民サービスの向上と職員の負担軽減

改善前の  
問題点

- ①現況届の提出時に、「一部支給停止適用除外届出書」及び添付書類の提出を求めているが、添付書類の様式が7枚もあるのに加え、現況届と上記届出書を異なる時期に送付していたため、市民に分かりにくく、問合せが多かった。
- ②現況届1件あたりの審査に時間が掛かり、時間外勤務も発生していた。
- ③住所変更等の各種申請時に必要な書類が多く、市民の負担となっていた。また、様式が分かりにくく、書類不備により長期間審査が保留になったり、申請受付時の確認やその後の事務処理が煩雑になる要因となっていた。

取組内容  
の詳細

- ①「一部支給停止適用除外届出」の運用見直し  
ア 添付書類を国の様式例から市独自様式に変更(7枚→2枚) イ 発送方法の見直し(現況届に同封)
- ②現況届の審査方法の見直し  
ア 1つの作業に係る人数を削減。システムにできることはシステムに任せ、審査項目を精査することで効率化
- ③各種申請の運用見直し  
ア 市民に求める提出書類の精査による削減(異性名義の住居の場合、従来は一律で契約書等の提出や光熱水費の名義変更を依頼していたが、訪問の頻度を聴き取り、事実婚に該当しないと判断できる場合は書類の提出を求めないこととした。) イ 「住居に関する申立書」の様式を分かりやすく変更

改善後の  
効果

- ①ア 紙の使用枚数削減 約6,300枚→1,800枚(約4,500枚削減)
- ①イ 郵便発送量・料金の削減(約1,000通減少、約110,000円削減) 職員の事務負担軽減(230時間削減)
- ①アイ共通 書類不備及び問合せ件数の減少 R6:約100件 → R7:約60件(約40件減少)
- ②審査項目の精査による事務処理時間削減 5分→3分/件(2分削減) 2分×約1,400件 = 47時間削減  
(事務処理時間の削減による実際の時間外勤務削減効果 R6:約50時間 → R7:5時間(45時間削減))
- ③求める書類の精査による窓口対応時間の削減 5分→2分/件 職員の事務処理時間削減(審査) 5分→2分/件

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・処理時間の削減や郵便の大量発送に係る事務が例年と比べて減ったことにより、他業務に携わることや業務改善について考える時間を作ることができた。
- ・「その審査項目は本当に必要か」という考え方が「ひとり親医療費助成制度の更新手続省略」の提案にも繋がった。
- ・書類の提出を求める基準を精査し、様式を分かりやすく変更したことで、書類不備やそれに伴う再提出も減ったため、市民負担の軽減にも繋がった。

実施者

清水福祉事務所 子育て支援課 給付係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

電子申請の活用による市民サービスの向上と窓口業務の負担軽減

改善前の  
問題点

国民健康保険の加入、マイナ保険証の解除及び資格確認書等の再交付の手続きについては、各区役所の開庁時間に  
来庁する必要があるため、市民が平日昼間に窓口まで出向く負担がある。  
時期や時間帯によって窓口が混雑し、窓口職員に負担がかかっている。

取組内容  
の詳細

電子申請(LoGoフォーム)を用いて、インターネット上で国民健康保険の加入、マイナ保険証の解除及び資格確認書等  
の再交付の手続きを可能にした。

改善後の  
効果

電子申請ができることで、時間的又は身体的に制限のある方でも、来庁せずに手続きが可能となった。  
電子申請受付分は、バックヤードで任意のタイミングで処理可能となったため、窓口職員の負担が軽減された。  
窓口混雑時に電子申請での手続きを市民に案内できるようになった。

改善後の  
効果で  
得られたこと

新たに電子申請の選択肢を用意できたことで、市民サービスの向上につながった。特に、国民健康保険の加入手続き  
は年間1万件以上を受け付ける保険年金課窓口の主要な手続きであるため、今後、電子申請の利用率が増加すること  
で大きな効果が期待できる。  
窓口混雑によって窓口職員のみ負担が集中する状況を改善できた。

実施者

駿河区役所 保険年金課 保険第1係  
葵区役所 保険年金課 保険第1係  
清水区役所 保険年金課 保険係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

まち劇スポット事業の処理時間の削減

改善前の  
問題点

フォームで受付したデータをカレンダーにしてHP上に公開しているが、データを公開用に変換する手間が多く、誤りも多く発生しやすい状態。  
R5年度にアナログから部分的にデジタル移行して処理時間が半減したが、未だに多くを人力で処理しており、非効率である。

取組内容  
の詳細

予約受付にgoogleカレンダーを活用  
GASを用いて自動で台帳記録・公開用への加工を行いシステム化。  
キントーンへの蓄積により、パフォーマーのライセンス情報や活動状況の一元管理を行う。

改善後の  
効果

【データ変換の手間の削減】  
102時間/年  
算出:(月初4時間+1.5時間×3週)×12月  
【キャンセル対応の削減】  
25時間/年  
算出:50週(年末年始分2週を除く)×週あたり2件×15分/件

改善後の  
効果で  
得られたこと

内部処理にかかる時間を大幅に削減できた。  
削減した時間でパフォーマーへ個別の相談対応や臨時スポット等の企画立案に充てることができた。

実施者

文化政策課 まちは劇場推進係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

官民連携による特定外来生物駆除活動の実施

改善前の  
問題点

駿府城公園の中堀には特定外来生物のブルーギルが増えてきているが、駆除を行う予算も人工もない。

取組内容  
の詳細

葵舟を運営する㈱TOKAIケーブルネットワーク、松坂屋のスマートアクアリウム静岡と連携し、小学生とその保護者を対象に有料で駆除イベントを実施した。(7月、10月)  
スマートアクアリウム静岡で、飼育員による外来生物講座を受講後、駿府城公園に移動し葵舟に乗ってブルーギル釣りを行った。釣ったブルーギルは堆肥化し、駿府城公園の花壇で使用予定。

改善後の  
効果

同様の事業を市単独で実施した場合の事業費相当額(参加費として徴収した金額)及び、従事時間(事業者の準備作業時間及び当日運営時間)

- ✓ 削減額(千円) : 225千円→0千円(5,000円×45人=225,000円)
- ✓ 削減時間数(時間) : 74時間→0時間(準備作業56時間、当日運営18時間、計74時間)

改善後の  
効果で  
得られたこと

市は一切予算をかけることなく特定外来生物の駆除を実施することができた。また、市民の外来生物に対する普及啓発につながった。  
・ブルーギルの駆除 約80匹  
・市民の外来種に対する理解の促進 約90人(保護者含む)  
また、葵舟の乗船者数の増及びスマートアクアリウムの入場者増にもつながった。スマートアクアリウムではこの事業をきっかけに環境省の許可を得たうえで、特定外来生物の生体展示を始め、外来生物の普及啓発を行ってくれている。このイベントは今後も実施予定であり、予算をかけずに外来種の駆除と啓発活動を継続的に実施することが可能となった。

実施者

環境共生課 自然ふれあい係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

## 静岡市地理情報システムを活用した、 訪問支援事前準備/対象者選定業務の作業時間短縮

取組名

改善前の  
問題点

訪問支援において、1日の訪問ルート进行调整したり、保健指導の利用勧奨対象者を選定したりする際に、対象者一人ひとりの住所を紙の地図上で確認する必要があり、作業に多くの時間を要している。

取組内容  
の詳細

「糖尿病治療中断者訪問支援」・「後期高齢者の訪問支援」・「特定保健指導利用勧奨対象者の選定作業」において、静岡市地理情報システムを活用する。

改善後の  
効果

①糖尿病治療中断者訪問支援は、8時間の作業時間を2時間で完結し約8割削減された。(年間6時間削減)。  
②後期高齢者の訪問支援は、15時間の作業時間を1時間で完結し約9割削減された。(年間14時間削減)。  
③特定保健指導利用勧奨対象者の選定作業は、96時間の作業時間を12時間で完結し約9割削減された。(年間84時間削減)。  
以上3つの事業において、合計119時間作業時間が15時間で完結し約9割削減された。(合計年間104時間)

- ✓ 削減額(千円) : 120千円 → 地図購入費の削減
- ✓ 削減時間数(時間) : 104時間(内訳: 84 + 14 + 6 = 104)削減

改善後の  
効果で  
得られたこと

・作業時間の削減により、保健指導業務の時間を確保できた。  
・システムを活用することで、3つの事業の共通事項として、対象者の最新の住居地が正確に把握することができた。  
また、①糖尿病治療中断者、②後期高齢者の訪問支援において、市内全域の効率的な訪問ルートを作成したことにより市民への保健指導の時間を確保することができた。

実施者

健康づくり推進課 保健指導係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

事業者に対する集団指導の実施方法の変更(対面形式からオンライン形式へ)

改善前の  
問題点

年度末に事業者に対して開催する集団指導に関し、対面形式で開催しているが、当日準備に人員・時間を要し、かつ、事業者が市の職員の説明を聴く機会が1度しかない。

取組内容  
の詳細

集団指導の開催方法について課内で協議し、他都市の実施状況を調査した上で、対面形式からオンライン形式での開催方法に変更した。  
※令和8年3月上旬、オンライン形式で実施(HPへの動画掲載)予定

改善後の  
効果

①職員の当日の対応時間の削減

対面形式での開催の場合、会場の当日準備・参加事業者の受付、開催時間中の職員の説明及び待機、会場片付け等の一連の対応のため、自立支援系の複数の職員(主に事業者に対する運営の指導、給付費の支払処理等を担当する職員8人)が、終日会場にいる必要があった。

オンライン形式での開催方法に変更することで、当日、会場での職員の対応が不要となり、対応時間を削減することができた。

②会場使用料の削減

対面形式での開催の場合、多くの参加者を収容できる会場を確保する必要があった。

オンライン形式での開催方法に変更することで、会場の確保が不要となり、会場使用料を削減することができた。

✓ 削減額(千円) : 120千円→0円(会場使用料)

✓ 削減時間数(時間) : 64時間→0時間(当日対応者の勤務時間 8時間/人×8人)

改善後の  
効果で  
得られたこと

・集団指導当日の会場準備等に要する対応時間、会場使用料を削減できた。  
・対面形式からオンライン形式(HPへの動画掲載)に変更することで、事業者がいつでも空き時間に集団指導での周知等事項を確認できるようになり、事業者の利便性が向上した。

実施者

障害者支援推進課 自立支援係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名	相談記録の電子共有
改善前の問題点	課の新設にあわせ、相談記録などを作成する業務が生じた。 課内職員が以前所属していた課では、紙による相談記録の保存・供覧を行っており、保管に一定のスペースを要し、紙・印刷コストも生じていた。
取組内容の詳細	終活支援にかかる相談記録について、業務開始当初から、紙ではなく電子で記録を保存し、供覧する仕組みを構築
改善後の効果	相談記録を紙文書で印刷せずに、システム内で文書作成から保存までを完結させることで、印刷に係るコスト(紙、インク)の削減に繋がった。 また、紙文書保存を止めたことで、文書保存のためのスペースが不要となり、執務室内スペースのスリム化に繋がった。 <input checked="" type="checkbox"/> 削減額(千円) : 2千円 → 0円 (短期的には小さいが、継続して実施することで削減額などの効果は大きくなっていく。)
改善後の効果で得られたこと	紙文書を保管するためのスペースが不要となったことで、課内スペースに余裕が生まれた。 年度当初は、終活相談等で市民等が来課した際、課内のハイカウンターや他課の相談受付カウンターを借りるなどにより相談に応じていたが、本取組の開始により、紙文書保存等が必要となった場合に備えて確保していた課内スペースを有効活用できることが分かり、市民等のための受付カウンターを追加配置することができた。この結果、市民等の相談に対し、落ち着いた話を聴けるなど、市民サービスの向上に繋がった。 また、紙文書での保存をなくしたことにより個人情報の漏洩リスク低減にも繋がった。
実施者	安心感がある温かい社会推進課課 終活支援係 未来のあんしん支援係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

動物慰霊祭の運営方法の改善

改善前の  
問題点

- ・式典で使用している慰霊塔が老朽化しているほか、慰霊塔の保管、設置にあたり、高額な委託料が負担となっていた。
- ・式典の設営及び進行に人員が必要なため、職員の人件費がかかっていた。

取組内容  
の詳細

- ・従来設置型であった動物慰霊塔を、映像化(プロジェクションマッピング化)した。
- ・市内の動物専門学校の子生6人が、式典ボランティアスタッフとして活動した。

改善後の  
効果

- ・映像化による対応で費用削減に繋がった。
  - ・ステージのスクリーン上に慰霊塔の映像を投影することで、参加者にとっても違和感なく献花などの行事を滞りなく遂行できた。
  - ・学生ボランティアの参加により職員の従事人数を減らすことができた。
- ✓ 削減額(千円) : 282千円  
✓ 時間外勤務削減時間数 : 15時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・物価高騰による諸経費値上がりの中、大胆な発想で、経費削減だけでなく、動きのある映像を投影することにより、式典の質を上げることができた。
- ・若年齢層である学生ボランティアの参加は、職員の時間外の削減だけでなく、次世代との共創及び次世代への動物愛護精神の普及につながった。

実施者

動物愛護センター



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

ケース記録作成時の生成AI活用

改善前の  
問題点

- ・ケース記録(措置入院や医療保護入院が必要な精神疾患患者にかかる入院、退院支援までの記録)を残す際、作成、内容の精査に時間がかかる。
- ・記録に記載すべきポイントや構成、表現方法に個人差があり、確認作業が煩雑になる。
- ・時間外に業務が発生する機会が多いことや多忙時には記録作成が後回しになり、記憶の鮮度が下がる。

取組内容  
の詳細

ケースの要点(キーワード・事実の箇条書き・時系列など)を簡潔にまとめたものや、手書きの対応記録を生成AIに読み込ませ、適切な文体・敬語・構成を反映した文章を自動生成する。  
生成文を人の目で確認し、事実・語調・専門用語の整合性を修正し、記録を完成させる。

改善後の  
効果

- ・一次入力(要点)→自動生成→確認の流れにより、1件あたり平均約15分の短縮(全体で年71時間の短縮)を実現。
- ・職員間の文章構成や表現方法のバラつきが平準化され、情報の漏れがなく読みやすい記録の作成が可能となった。
- ・多忙時にも記録の作成が可能となり、記憶の鮮度が高いまま作成できるようになった。
- ・特に、時間外に発生、対応した場合には職員の負担軽減となった。

削減時間数(時間) : 71時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・記録作成に費やしていた時間を他の方の面談準備・ケース分析・フォロー対応へ再配分することができた。
- ・記録の内容・構成・表現方法が高い質で統一化されたことで、職員間での情報共有がスムーズとなった。
- ・誤解・再確認のための手戻りが減少した。

実施者

精神保健福祉課 相談支援係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

**取組名** 既存機能の活用による企業財務会計システムの紙ベース処理から電子処理化への転換（病院事業）

**改善前の問題点**

病院事業・上下水道事業は企業会計用の財務会計システム（以下、「AMAS」という。）を採用している。  
 AMASは財務帳票の紙ベース処理を前提としているが、紙ベース処理は次の問題点を抱える。  
 ① 紙帳票が「目の前にある」状態でないと処理ができない（在宅勤務もできない）・番号順に並べないと支払処理ができない・他の職員から決裁の処理状態が確認できない等の“**非生産性・非効率**”  
 ② 紙を大量に使用する・膨大な保管場所を必要とする等の“**コストの無駄**” ⇒ **平成時代の事務からの脱却！**

**取組内容の詳細**

① AMASから紙で出力していた伝票を、既存のデータ出力機能によりPDF出力し、紙媒体の添付資料についてはスキャンによりデータ化を行い、文書管理システムから手動による発意起案を行うことで、**新たなコストをかけずに**決裁を電子化する業務ルーチンの整理を行った。  
 ② 総務課やDX推進課へ、電子化に伴う注意点やデータ量の増加に伴う文書管理システムへの影響がないか等の確認を行ったほか、病院取引先の業者には電子データで請求書等を送付してもらえるように交渉を行った。  
 ③ 一般会計の会計処理マニュアルを参考に、会計室等に相談しながらAMAS用の電子決裁化マニュアルを作成した。  
 ⇒ **確立された一般会計の処理手順に可能な限り寄せることで、新たな事務ミス発生の抑制に留意し改善を進めた。**  
 ④ そのマニュアルを用いて、事務局職員向けに研修を実施した後、文書管理システム内での決裁の電子化を開始した。  
 ⑤ 定期的に事務局職員へヒアリングを行い、適宜マニュアルの修正を図った。  
 ⑥ 上下水道局にも情報共有を行い、他の企業会計に対しても電子決裁化の検討を促した。（水道局検討中）

**改善後の効果**

✓ 削減額(千円) : 326千円 → ・紙の使用量25万枚減、約100箱/年×2,068円=206,800円  
 （段ボール約100箱分の保管場所の省スペース化も達成）  
 ・コピー機の賃借料約120,000円の削減  
 ✓ 削減時間数(時間)・時間外勤務削減時間数 : 217時間/年(処理1回当たり4.5時間程度の削減×4回/月)  
 →紙ベース処理では、大量にある支出命令書の紙を番号順に並べ、銀行へ送信する支払データと突合することで処理漏れチェックを行っていたが、これに半日程度の時間を要していた。電子化に伴い、エクセル上にデータ貼付し突合するプログラムを自前で構築したことにより、30分でチェックが可能となった。  
 ⇒支払事務に係る経理系の時間外勤務時間は、対前年度比で217時間の減となった。  
**※上記は直接的な効果額のみを計上したが、他の関連業務も電子化ベースの手順となり、波及的な改善効果も発生。**

**改善後の効果で得られたこと**

① 紙の削減25万枚/年 ② 紙削減に伴うコピー機賃借料の削減 ③ 文書保管スペースの削減  
 ④ 業務効率化による時間外勤務の削減 → 監査委員事務局など他の関係部署への資料送付を、紙ベースから電子データに切り替えたことにより、病院事務だけでなく関係部署の業務負担の軽減にも波及的に寄与した。  
 ⑤ 市政PCが繋がる環境であれば承認・決裁できる環境が整備され、在宅勤務や他庁舎での業務が可能となった。

**実施者**

病院経営企画課 経理係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

## 放課後児童クラブ入会手続きのオンライン化

改善前の  
問題点

- ・保護者は、児童クラブが開所している平日の時間帯(放課後)に、紙の申請書をクラブに持参する必要があった。
- ・児童クラブで働く支援員は、保育と並行して申請書の内容チェックを行う必要があり、負担が大きかった。
- ・各クラブが紙の申請書をまとめて市に送付していたため、職員は短期間に大量の事務を処理する必要があった。
- ・申請書が紙媒体であるため、申請情報の管理やシステムへの入力チェックに時間がかかっていた。

取組内容  
の詳細

- ・LoGoフォームによる電子申請受付を実施  
LoGoフォーム、出力帳票、申請データの整理用マクロ・バッチファイルを作成。
- ・既存業務の見直し  
電子化に伴うチェック項目の精査、フロー作成補助及びフィードバック実施。
- ・業務フローの組立  
受付後のデータの保存方法や、システムに入力するための加工過程等を整理し、マニュアル化。

改善後の  
効果

- ✓ 市民の利便性向上 電子申請件数:2,710件、電子申請利用率:全体の46%(令和7年12月末現在)  
・児童クラブの開所時間中にクラブに持参する必要がなくなった(2,710件のうち1,989件が開所時間外の申請)。
- ・申請内容に不備があった場合の補正手続きが、電話連絡ではなく電子申請上で完結できるようになった。
- ✓ 児童クラブで働く支援員の負担軽減  
・支援員が児童クラブ内で申請書を受理する件数が大幅に減り(約半減)、負担軽減につながった。
- ✓ 論理チェックによる入力ミスリスクヘッジ  
・申請データのフィルタリングによる網羅的なチェックが可能になり、人為的な確認漏れが防げるようになった。
- ✓ 職員の作業効率の向上 新年度入会に係る事務 約173時間削減
- ・申請内容のチェック時間の削減  $2,710 \text{件} \times 3 \text{分} = 8,130 \text{分}$  (▲135時間)
- ・申請内容のシステム入力時間の削減  $2,710 \text{件} \times 0.75 \text{分} = 2,032 \text{分}$  (▲ 33時間)
- ・申請書類のファイル保存作業の時間削減 (▲ 5時間)

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・保護者は、自身が都合の良い時間帯にいつでも申請ができるようになった。
- ・児童クラブで働く支援員の事務負担が軽減され、児童と接する時間をより確保できるようになった。
- ・紙の申請書よりも作業効率が向上し、職員の事務処理時間が削減できた。また、文書の保管場所も圧縮できた。
- ・電子申請は、申請受付期間中に随時事務処理ができるため、職員の業務の平準化が図れた。

実施者

こども若者応援課 児童クラブ係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

給付費支給業務におけるRPA導入による業務の効率化

改善前の  
問題点

私立こども園等に対する毎月の給付費支給業務において、国の制度が年々複雑化していることに伴い、審査業務にかかる負担や処理時間が増加し続けている一方で、業務効率化については検討されていなかった。

取組内容  
の詳細

私立こども園等に対する毎月の給付費支給業務は「①市内178施設が給付費管理システムにより請求書を提出」「②職員が請求内容を1週間程度で審査」「③審査完了後に支払い事務(支出負担行為・支出命令 各178園分)」の流れとなっている。  
このうち③については定型業務であるが、これまで財務会計システムにおいて178園分の入力を1園ごとすべて手入力で行っており、178園分の入力に要する処理時間や入力誤り・添付漏れ等のリスクがあったことから、DX推進課へRPA構築を依頼し、178園全ての処理を自動入力とすることで、作業時間の大幅な削減を図った。  
○RPA(自動入力)を導入した作業

- ・私立こども園等から給付費管理システムで提出された請求書・その他添付書類を指定フォルダにダウンロード
- ・財務会計システムにおける支出負担行為の起案処理
- ・財務会計システムにおける支出命令の起案処理

改善後の  
効果

給付費支給業務にかかる処理時間(このうち財務会計システムによる処理)の削減  
【従来の手入力による処理時間】  
5分(支出負担行為・支出命令) × 178園 = 890分/月  
【RPAによる処理時間】  
178園 計 90分/月  
⇒削減された時間 890分 - 90分 = 800分 ≒ 13時間/月(156時間/年)

改善後の  
効果で  
得られたこと

○処理時間の削減により係内の給付費支給業務における時間外労働の削減につながった。  
○RPA処理中の時間を他業務に充てることができた。  
○添付書類の漏れや金額・口座情報の入力誤りがなくなった。

実施者

幼児教育・保育支援課 給付・支援係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

農地中間管理事業における契約手続の処理時間の削減

改善前の  
問題点

農業者を会場に集め、個別に対面で手続を行っているため、事前の日程調整や会場確保、契約会期間中の職員の拘束(約4週間×5名+時間外勤務での対応)、欠席者へのフォロー等に時間がかかっている。

取組内容  
の詳細

○業務フローを見直し、対面での契約会を廃止。契約会の代替となる案内文や記入例等の書類を作成した。  
○新たな業務フローへの対応に向けた係内での打合せの実施、スケジュール感の共有。  
○実務上の経験の共有により、想定されるリスク等を事前に洗い出し、対策を講じた。

改善後の  
効果

- ✓ 市民サービスの向上 : 対象者(農地所有者・耕作者)の移動時間、拘束時間の削減
- ✓ 業務フローの簡略化 : 契約手続に係る職員の手間・ミス発生リスク、事務負担を低減
- ✓ 削減時間数(時間) : 処理時間を約800時間(7時間45分×20日×5人)削減
- ✓ 時間外勤務削減時間数 : 50時間×3名→0時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

○本来力を入れたい農業者からの相談対応等、農業者が安心して農業を継続できる環境づくりや新規就農支援に取り組む時間が増えた。  
○契約会の代替となる案内文や記入例等の書類の作成により、これまで担当職員に依存していた問合せ対応等に係全員が対応できるようになった。  
○手続に係る時間的余裕が増え、軽微なミスが減少した。  
○処理時間や時間外勤務を削減できた。

実施者

農地利用課 農地集積係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

放置自転車管理台帳の電子化

改善前の  
問題点

・放置自転車対策業務は、放置自転車に対する①現場での指導/警告、②撤去、③撤去後の台帳作成、④告示、⑤所有者照会、⑥引取り通知の発送、⑦問い合わせ対応、⑧返却、⑨売却等、多くのプロセスを経て事務処理が行われるが、紙台帳やエクセル管理となっているため各プロセスにおいて情報処理に時間を要し、また庁舎と保管所両方での情報管理や問い合わせ対応が生じるため、複数のデータベースを作成/統合する作業が必要となり、非効率が生じている。

取組内容  
の詳細

・Kintoneを活用し台帳を電子化することにより、庁舎・保管所両方からの台帳入力が可能となり、データ出力等による資料作成の効率化、職員の負担軽減。また検索機能により撤去した自転車の情報をリアルタイムに把握することが可能となり、迅速な市民対応に寄与。

改善後の  
効果

データをクラウド上で扱うことにより、保管所と同一画面を共有しながらの情報共有が可能となり業務の精度が向上、また現場で撮影した写真をリアルタイムで共有可能となったことで、処理時間の短縮化、市民対応向上。データ蓄積による放置自転車の傾向分析が可能となり、また、これまで保管所とのデータ移送をUSBで行っていたが、クラウド化されたことによるセキュリティの向上が図られた。

- ✓ 削減額(千円) : 1,132千円 (削減時間×職員等の原単価)
- ✓ 削減時間数(時間) : 1,290時間→410時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

大幅な経費削減に加え、これまでは日々の情報処理に追われ、問題の本質を追求することが棚上げとなっていたが、DX化により職員の負担が軽減されたことで、精神的にも余裕が生まれ、更なる業務改善に向けた議論が起こる等、職場の活性化が図られている。

実施者

交通政策課 管理係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

IT活用による公有財産未登録地の登録作業の自動化

改善前の  
問題点

公有財産台帳システムに未登録の所管不明の市有地(R7作業分60,361件)について、登録に膨大な作業時間が見込まれる。

①システム入力前の局所管財産の集計作業(入力リストの整備)に8時間/月かかる。

②システム入力を手作業で行っており、1件あたり約2分かかる。

取組内容  
の詳細

①局所管財産の集計作業にExcelのマクロ機能を活用し、処理時間を短縮した。(8時間/月→4時間/月)

②公有財産台帳システムへの入力作業にRPAを導入し、自動化した。(1件あたり2分削減)

改善後の  
効果

①集計作業の削減

処理時間を4時間短縮 (8時間/月-4時間/月)×10か月=40時間

②入力作業の自動化

2分(1件当たりの処理時間)×60,361件(R7年度に処理すべき件数)=2,012時間

40時間(①)+2,012時間(②)=2,052時間

時間外勤務の削減について

60,361件(R7年度に処理すべき件数)-21,600件(勤務時間内対応可能件数)=38,761件(時間外対応件数)

2分(1件当たりの処理時間)×38,761件(時間外対応件数)=約1,292時間

✓ 削減時間数(時間) : 2,052時間(①80時間→40時間、②2,012時間→0時間)

✓ 時間外勤務削減時間数 : 1,292時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

登録作業を自動化したことで、想定していた作業時間を大幅に削減することができ、主担当業務に影響なく従事することができた。

実施者

土木管理課 登記係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名	特定図面の検索時間の削減
改善前の問題点	特定図面はサーバー内の膨大なフォルダ階層から図面を探すため、時間がかかる。市民や業者からの問い合わせ時に時間がかかることで相手を待たせてしまう。
取組内容の詳細	エクセルのVBAを活用し、土地の地番から特定図面を瞬時に自動表示する検索システムを構築し、検索工数の削減を行った。エクセル作成後、共有を行った。
改善後の効果	<p>✓ 削減時間数(時間) : 3分30秒程度(1件あたり) ※ 図面検索に4分程度かかっていたが、30秒程度に短縮した。</p> <p>年間の削減時間(概算) <math>3分30秒 \times 50件/月 \times 12か月 = 2,100分 = 35時間</math></p>
改善後の効果で得られたこと	<ul style="list-style-type: none"><li>・業務の効率化および窓口対応の迅速化により、市民サービスが向上した。</li><li>・削減した時間を工事設計に係る業務に取り組む時間に充てることができた。</li><li>・検索プロセスを簡略化することにより、特定図面の検索を習熟するための時間が短縮された。</li></ul>
実施者	河川課 工事係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

現金総括表等作成方法の変更

改善前の  
問題点

日々のエクセル入力やデータの貼付を手作業で実施しており、作業時間が発生している。

取組内容  
の詳細

生成AIを活用し日々のエクセル入力やデータの貼付作業をマクロに変換した。

改善後の  
効果

入力時間の短縮に繋がった。

✓ 削減時間数(時間) : 48時間(12分/日 × 240日)

改善後の  
効果で  
得られたこと

- ・作業時間が短縮したため、他の作業に取り組む時間が増えた。
- ・人為的なミスの削減にも波及し、全体の作業時間の短縮にも繋がった。

実施者

会計室 出納係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

工事発注情報の周知方法について

改善前の  
問題点

公共工事の発注状況は年2回(4月、10月)に全庁まとめて契約課から発信しているが、新たに国の補正予算の執行が必要となったため、入札不調が危惧される。

取組内容  
の詳細

上下水道局独自にて追加分の工事発注情報をHP掲載するとともに、静岡、清水の水道組合及び建設業協会に受注してもらい様に協力を求める。

改善後の  
効果

入札不調のリスクが軽減できた。



削減時間数(時間) : 46時間→0時間

※入札不調に伴って要する勤務時間を約46時間として算出した。

改善後の  
効果で  
得られたこと

入札不調のリスクが軽減できた。

実施者

水道建設・維持課



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名	維持管理業務の迅速化
改善前の問題点	現状、下水道管閉塞や道路陥没などの状況把握は、現地に出向した職員の個人携帯からの連絡及び帰庁後に撮影した写真を確認しており、状況把握に時間を要している。
取組内容の詳細	現地調査の状況確認に防災用多機能端末の写真共有機能を活用した。
改善後の効果	移動時間を20分短縮。 年間(20回)×20分=400分÷7時間の削減。 <input checked="" type="checkbox"/> 削減時間数(時間) : 7時間→0時間
改善後の効果で得られたこと	現地から共有された状況写真が地図上にリアルタイムに反映されることで、執務室で速やかに確認すること出来、業務の効率化が図れた。加えて、その後の対応の迅速化につながった。
実施者	下水道維持課



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

学校の支出伝票作成に使用している業者名簿データの更新方法変更による作業時間と事務ミスの削減

改善前の問題点

内容更新の際、当課から更新内容をメールでお知らせするが、各校が保存している業者名簿をそれぞれ学校事務担当者が修正しているため、入力誤りや入力忘れがあり、伝票の修正(差戻し)の手間が増える。  
また、独自に業者情報を新規登録したり、修正したりする学校もあり、学校ごと業者名簿の内容が異なっている。

取組内容の詳細

当課で業者名簿データの更新を行い、最新のデータを全校に送付して、全校の業者名簿の内容が統一された。学校での更新作業が業者名簿データ(Excelファイル)の上書き保存のみとなった。

改善後の効果

- ・業者名簿の更新忘れや更新ミスによる伝票の誤りが減り、学校への電話連絡が減った。  
教育資産管理課での削減時間数(時間)： 2時間→1時間(1時間削減)
- ・学校での業者名簿の更新作業が簡略化され、作業時間が削減された。  
更新作業1件あたり3分の削減(作業時間4分→1分)、11月末時点で更新作業104件  
【改善前】4分×104件×123校=51,168分(約853時間)  
【改善後】1分×104件×123校=12,792分(約213時間)  
学校での削減時間数(時間)： 853時間→213時間(640時間削減)  
※1校当たり約5時間削減

改善後の効果で得られたこと

他業務に取り組む時間が増えた。

実施者

教育資産管理課 経理係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

係内業務の平準化による時間外削減

改善前の  
問題点

係内の職員数が少ないため、各業務のサブ担当が事務分担上の形だけになっており、時期によっては個人に負担が掛かり時間外が発生することがあった。また、選挙執行前3か月の時間外発生が避けられない時期の事務負担を減らすための事前準備が不足しており、計画的な対応ができていなかった。

取組内容  
の詳細

各自の業務量が見える化するため、翌週実施すべき事務を一覧表に入力。この一覧表をもとに週末業務終了前の10分程度で終了する打合せを実施し、個人に偏らないよう平準化する。また、繁忙期の事務軽減のための事前準備に係る時間を毎週の業務に少量でも取り入れ、次年度業務にも手を付けるようにする。

改善後の  
効果

改善実施からの時間外発生はほぼ無し。  
✔ 時間外勤務削減時間数 : 30時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

選挙準備・照会対応などのコア業務に充てる時間確保、係内支援の機能化、属人化の緩和。

実施者

選挙管理委員会事務局 選挙係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

受験しやすい採用試験の実施

改善前の  
問題点

採用試験筆記試験を集合形式で行った場合、会場までの交通費は受験者負担となるため遠方に住む受験者に金銭的負担が大きい。また、体調不良や身内の不幸等のやむを得ない理由で試験を欠席する受験者がいる。

取組内容  
の詳細

春日程第1次試験筆記試験において、全国約350か所あるテストセンターの中から受験者本人が希望する場所・日時で受験できるテストセンター方式を導入した。

改善後の  
効果

- ✓ 大学卒程度技術職の受験者数 : 23人→41人(前年度比1.78倍)
- ✓ 時間外勤務削減時間数 : 30時間→0時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

受験者自身が受験日や受験場所を選択することで利便性が向上し、受験者数の向上につながった。受験者数が増えることで採用予定人員数に近い採用候補者を選出できた。筆記試験準備にかかる業務時間を削減することで、職員が面接試験等の準備に取り組む時間が増えた。

実施者

人事委員会事務局 任用係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

## 取組名

## 定期監査業務の効率化と年度内完了に向けた業務改善

### 改善前の 問題点

- 定期監査の予備監査期間が長期にわたっている。(7か月)  
受監課:定期監査調書の作成及び調書等の修正対応、また、長期間にわたり、照会対応等が続き、抽出伝票に係る書類(紙ベース)も監査委員事務局に長期間貸し出すことになり、予備監査がいつ終わるのかの把握もできず、定期監査に対する負担感が大きい。  
※定期監査の趣旨、進め方、留意点を受監課に十分に伝えられていないことも原因にある。  
事務局:同時並行で各種の監査業務が積み上がり、繁忙が慢性化している。
- 過年度の指摘事項が十分に改善されず、同様の不備が繰り返し発生している。

### 取組内容 の詳細

- 事前説明会の実施  
監査の趣旨、進め方、留意点等を体系的に説明。監査の流れを図解化し事例を交えた説明を行う。  
対象:受監課・業務統括課の担当者  
形式:対面・オンライン併用  
内容:目的、流れ、監査委員監査の意義等
- 定期監査業務の年度内完了(監査結果の各局講評まで)  
方法:対面で実施することによる予備監査期間の短縮、単純な記載誤りなどの不備の対応の見直し
- 過年度の不備の内容をデータベースで全庁へ提供  
方法:データベース形式に過去データを整理、庁内ポータルで公開、監査終了後の更新ほか

### 改善後の 効果

- 説明会を通じて、定期監査に対する受監課の理解が深まり、受監課から事務局への質問もしやすくなったことで、予備監査をスムーズに行うことができた。
- 単純な記載誤りなどの不備を口頭伝達とすることで、受監課に通知するための文書化が必要な不備の件数が減り、予備監査結果のレクに要する時間も削減できた。件数が減ったことで、報告書等の作成及び校正に要する時間も削減された。
- 対面による予備監査とし、主担当ともう1人の係員の2人の異なる視点で関係書類に目を通すことで、不備等に気付きやすくなったこともあり、紙ベースの書類の確認にかかる時間や確認事項のやり取りにかかる時間が短縮され、1所属当たりの予備監査の時間が短縮された。  
その結果、受監課においても予備監査の対応にかかる時間が軽減されるとともに、予備監査の実施状況を把握しやすくなり、他の業務との調整のしやすさにつながった。
- 監査結果の各局講評までを年度内に完了することで、受監課の担当者が異動となった場合でも、組織内で不備の内容を踏まえた新年度引継ぎが可能となった。理解の途切れがなくなることで、再発防止や改善取組の確保がより確実になった。  
✔ 削減時間数(時間) : 497時間(予備監査結果のレクに要する時間や報告書等の作成及び校正に要する時間等の削減)

### 改善後の 効果で 得られたこと

予備監査期間の短縮により、監査事務全体で更なる見直し可能な点の洗い出しや、個々の受監課に対する不備の確認のみに留まらず、業務統括課における全庁的な業務マニュアル等の実務に即した運用など、より広い視点から問題点を把握し、対応を検討するための時間を増やすことができた。

### 実施者

監査委員事務局 監査第2係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

他課からの依頼対応の効率化・迅速化

改善前の  
問題点

農業委員会事務局は経済局農政部農地利用課との兼務であり、他課からの照会の多くが照会1件あたり回答を2回行う必要がある。加えて、それらの照会はToDo/依頼や文書管理システムなど複数の手段で両課へ届くため、対応が複雑であり、回答期限の把握や課内職員の回答のとりまとめ等が不十分な場合があった。

取組内容  
の詳細

照会元・回答期限・到達日時、加えて課内で回答をとりまとめる必要がある場合には担当職員名・照会日時等を一覧表で管理する。この取組を通じて、回答期限を踏まえた係内での回答作成や課内担当者への照会、進捗の把握が可能となり、また係内で適宜ダブルチェックを行うことで、回答の遅延や漏れをなくしていく。

改善後の  
効果

一度に多くの照会があった場合でも、回答の遅延や漏れがないように適宜、進捗確認し、対応することができた。

✓ 削減時間数(時間) : 12.5時間→6.3時間

改善後の  
効果で  
得られたこと

照会対応業務の削減により、本来力を入れたい係内業務(予算、行財政改革業務、支払手続等)に計画的に取り組むことができた。

実施者

農業委員会事務局 農政係



# KAIZEN AWARD 2025 局長賞

取組名

正副議長のスケジュール管理のモバイル化

改善前の  
問題点

市政パソコンでスケジュールを管理し、正副議長への予定の伝達は紙媒体で行っている。そのため、予定の共有に時間がかかり、また、紙の使用によるコストも発生している。

取組内容  
の詳細

正副議長のスケジュール管理について、市議会が配備するタブレット端末及び同端末にインストールされたラインワークスのスケジュール機能を活用した管理に移行した。

改善後の  
効果

- ✓ 予定伝達等に要する処理時間を20分/日(68時間/年)短縮
- ✓ コピー用紙・使用料の削減(11,000円/年)
- ✓ 正副議長及び職員が、モバイル端末から予定をリアルタイムで確認・入力できるようになり、利便性が大幅に向上

改善後の  
効果で  
得られたこと

場所や時間を問わずスケジュールの確認・更新が可能となり、正副議長及び職員の業務効率が向上。特に外出中の情報共有がスムーズとなり、無駄な移動や確認作業が削減された。

実施者

議会総務課 総務係