

カイゼン

上から順に入力してね
～書類もデータも自動生成～
国民健康保険課

発表動画	
URL	QRコード
https://www.youtube.com/watch?v=62iJH-Gi1Pk	

運転日誌のデジタル化
スポーツ振興課

発表動画	
URL	QRコード
https://www.youtube.com/watch?v=lzvZx6JF8n4	

上位
4事例
決定

オンラインでできない手続きはありません！
固定資産税の手続き
オンライン化率100%達成
資産税課

発表動画	
URL	QRコード
https://www.youtube.com/watch?v=1rVYUolchbY	

「窓口に来なくても済む市役所！」
～コンビニ交付操作説明動画作成～
市民課

発表動画	
URL	QRコード
https://www.youtube.com/watch?v=xg3QAkapNc8	

今年度のカイゼン運動では、各所属から36件のカイゼン事例報告をいただきました。皆さまご応募ありがとうございました。

職員投票の結果、得票数の多かった上位4事例決定しました。詳細については、上記QRコードまたはURLからアクセスし、事例発表動画を視聴ください。※次ページから上位各事例の概要資料になりますので、動画と併せて是非ご覧ください。

今後は、ここからさらに、審査員による投票で全国大会に出場するオーディエンス賞及び市長賞を決定いたします。続報をお待ちください！

(審査員：市長、副市長、上下水道事業管理者、教育長、代表監査委員、各部局長、外部講評者)

上から順に入力してね ～書類もデータも自動生成～

＜市民部 国民健康保険課 国民年金係＞

Win-Win

チーム名 チーム年金

Before

業務の全てが手作業、マニュアルを見て判断していたので間違いも・・・

【お客様】

【行政センター】

【国民年金係】

聞き取り

確認・判断

システム入力

作成・交付

紙台帳記入

月次集計

カイゼン内容

- ✓ 条件分岐を使ったExcelツールを作成
運用は個人番号系（住民票等を取り扱う画面）で行うため、ローコードのツールは使えません。今あるもので対応するにはExcelで地道に作る必要がありました。
- ✓ 事実を入力するだけで自動的にサービス内容を表記
入力項目は少なく、事実のみを入力し、判断を伴うものを排除。操作はボタンを配置し、ワンクリックで実行できるよう設計しました。
- ✓ 作成したツールを係内で共有し支所には成果品をお届け
個人で利用していたツールを係内で公開。成果品が電子発行されるようになったため、支所にはフォルダ間移動で成果品を即時お渡しする事が可能に。

人為的な判断を無くし条件分岐で自動判断

品質向上

本庁・支所の成果品の品質を統一

ミスゼロを達成

時間短縮

手作業から自動生成
電話伝達からファイル転送
内容確認に要していた時間の削減
受付 1件12分短縮 年間約3,000件
月次集計 1月300分短縮

年間660時間

コスト削減

紙の台帳廃止
支所に事前配置していた用紙類を廃止
様式変更も柔軟な対応が可能に

2,500枚削減

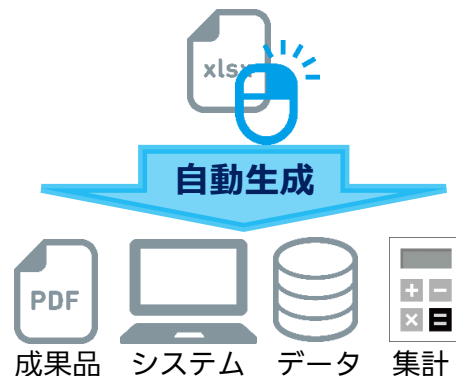
① 上から順番に聞き取り項目を入力し

【西市民部から】おぐやみ窓口のみ→	【99】	【222】
おぐやみ窓口予約日	8月17日	おぐやみ窓口を利用しない 「なし」と入力
おぐやみ窓口予約時間	18:18	
宛番番号	123456	

【西市民部から】おぐやみ窓口のみ→	【99】	【222】
「ご入力いただいたお名前・生年月日をお確認します。」		
死亡者氏名	222 222	
死亡者生年月日	昭和18年10月10日	89歳
「配属の力はご勘弁でしょうか。」		
配属者氏名	222 222	
請求者氏名	222 222	マイナンバー記載済み
請求者続柄	配偶者	
世帯の同一・別	※同一・別(※)※	2
世帯分離		世帯分離
「確認して折り添いで送付いたします。ご送付先のお電話番号をお知らせします。」		
電話番号	024-1234	

【おぐやみ窓口システム】		
死亡者基礎年金番号	1234-123456	
年金コード	1150	
配属者基礎年金番号	9876-987654	
〒(1150番未満)	024-1234	

② ボタンをクリック



After

事実を入力すれば、条件を判断して交付物やデータを自動で生成します。

【お客様】

【行政センター】

【国民年金係】

聞き取り

入力

Excel集計

印刷・交付

ファイル転送

職員投票での投票者からのコメント（抜粋）

① 特別なシステムやツールではなく、エクセルフォームで整備され、業務時間の削減と正確性の向上が図られており、費用対効果に優れている。

② 3方すべて良しの素晴らしい内容

発表者からの一言

関わる誰もが winwin になるよう運用全体を見直しました。ご協力いただいた皆さんに感謝申し上げます。

「失敗は通過点」

成功するまで歩みを止めない

発表者：兼子 奈穂

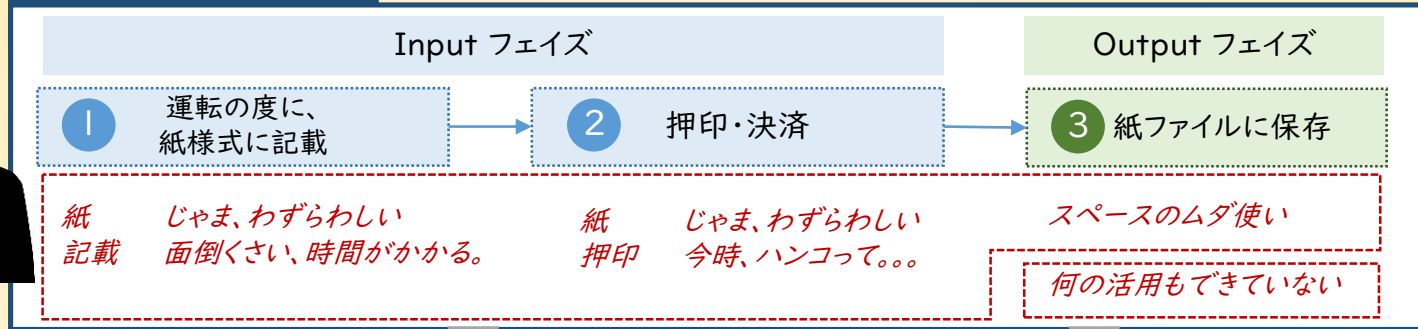
運転日誌のデジタル化

チーム名:おじさんたち

《文化スポーツ部 スポーツ振興課 施設マネジメント係》

公用車の運転毎に、行先、運転者、用務、車両の異状の有無を「運転日誌」として記録している。この事務の効率化を図るとともに、デジタルデータの利活用を実現する。(ペーパーレス、ファイルレス)

Before



カイゼンを要する直接的な課題

カイゼンによりねらう「+α」(副産物)

カイゼンで意識したポイント

- 1 おじさんだってカイゼン是可以的。
 - 2 現場レベルからのカイゼン提案。
 - 3 効果があること。
 - 4 シンプルであること。
 - 5 マネができるカイゼンであること。
- 誰だってカイゼンの主役になれる。
 - わかっている人が現状の課題をカイゼンしていく。
 - 直接的な課題解決+αをねらう。
 - 特別なスキルを要しない。
 - 有意義だと思われる(うらやましがられる)カイゼン

カイゼン内容

直接的な課題の解決 (Inputフェーズ)

①ローコードツール「Kintone」によるアプリ作成・活用 (ペーパーレス)



紙様式に記載 (アナログ)



スマホで入力 (デジタル化)

「+α」の副産物 (Outputフェーズ)

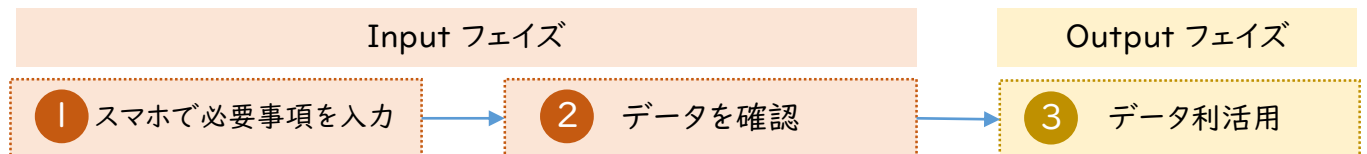
②入力データ (デジタル) の利活用 (ファイルレス)



特段の活用なし

検索性UP
データ分析

After



タイパ 運転日誌作成に要する業務 年間44時間削減
コスパ 年間約175,000円削減(人件費相当)

職員投票での投票者からのコメント (抜粋)

- ☞端末を持っていない職員でも入力できるよう、スマートフォンの画面で申請できるようにされているのが素晴らしい。
- ☞ローコードツールを活用していて、しかも横展開できる取り組みだと思います

発表者からの一言

「おじさんたち」もがんばってカイゼンしてみました。是非、マネしてみてください。

発表者:磯部 康弘
:鳴原 伸
:吉成 昌晃

オンラインでできない手続きはありません！ 固定資産税の手続きオンライン化率 **100%** 達成

＜税務部 資産税課＞

資産税課オンライン申請プロジェクトチーム

Before

手続きがしたい



窓口に行く

郵送する

オンライン申請

・遠方に住む納税義務者もいるため、オンライン申請のニーズは高いのに個人番号の提供を受ける手続きはオンライン化未対応だった…

“いつでも”
“どこでも”

30件は未対応…

カイゼン内容

・国の提供する「ぴったりサービス」を活用して、個人番号の提供を受ける手続きもオンライン化を実現！

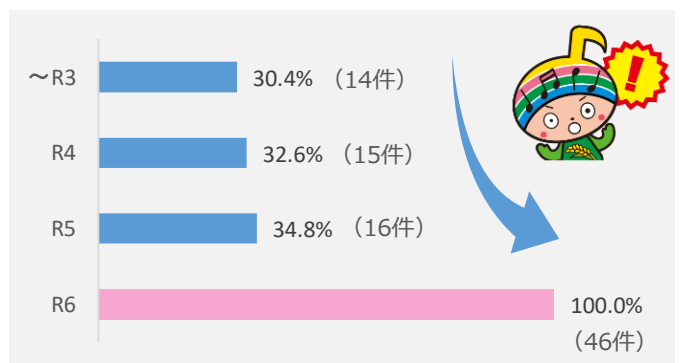
・事務担当者向けのマニュアル作成等により、係横断で30件の手続きを速やかにオンライン化！

・これにより、資産税課の手続きオンライン化率が **100%** に！



ペーパーレス

カウンターレス



資産税課のオンライン申請手続き数の推移

**納税義務者の
タイパ・コスパをカイゼン！**

タイパ 約1,800時間削減
コスパ 約20万円削減

After

手続きがしたい



窓口に行く

郵送する

オンライン申請

・マイナンバーカードを持つ個人の方は、24時間・365日、すべての手続きがオンラインで可能に！

“いつでも”
“どこでも”
“なんでも”

46件
100% 対応

職員投票での投票者からのコメント（抜粋）

☞ オンライン化100%はすごい。このままでいいやと思わない担当者の努力を見習いたい。

☞ 各種申請のオンライン化は手のひら行政の基本ですね。ご苦労様でした。

発表者からの一言

課長のリーダーシップのもと、課内一丸となって取り組んだカイゼンです。

発表者：福原 遼

窓口に来なくても済む市役所！

～コンビニ交付操作説明動画作成～



Before

＜市民部 市民課＞

「なぜ窓口を利用するのか」研究グループ/デジタルリーダー

証明書のコンビニ交付が出来るようになったのに、窓口はまだ混雑・・・

まだなの？ 早くして！
駐車場はいつも満車！
書類書くのも面倒！



お客様



職員

まだ待ってる人がいる・・・
昼食もまともに取れない・・・

令和5年度市民課証明発行窓口受付
繁忙期最大待ち時間 1時間45分

令和5年度市民課証明発行窓口
繁忙期最大申請人数 296人/日

カイゼン内容

1.実態把握 「窓口足に理由を探るためのアンケート調査実施」

証明書交付申請のために市民課窓口に来た方を対象に

「証明書コンビニ交付の認知度調査」をした結果、窓口を利用する理由は

1位 対面の安心感 2位 市役所が近かった 3位 **機械操作の不安**

2.課題解決 「簡単に待ち時間なく取得できる」イメージを持ってもらえる仕組み作り

不安解消に向け、実際の操作画面を映したコンビニ交付操作説明動画を作成

使ってみたいけど、
一歩踏み出せない方へ

★申請方法の選択肢を増やすために

市ウェブサイト・YouTubeで動画公開

広報こおりやまで紹介

窓口に来て申請中の方へ

★次はコンビニを利用してもらうために

市民課フロア内テレビで動画放映

QRコード付き操作案内を配布



After

タイパ向上・ペーパーレス

意外と簡単！
コンビニに行ってみようかな！

待ち時間・移動時間の削減
土日取得可能
手書き不要



お客様



職員

お客様を待たせずに済む！
焦らず1人1人に向きあえる！

事務時間の削減
紙の申請書使用量減

職員投票での投票者からのコメント（抜粋）

①私自身、対面の安心感からコンビニ等で各種証明書を取得することは考えていませんでした。動画配信という形でコンビニ等での取得に対する心理的ハードルを下げることは非常に有効であり、大変良いカイゼンであると考えます。

②利用者に対しアンケート調査を実施し、それにより課題を把握し、その課題に対してカイゼンを図っている点が良い。

発表者からの一言

市職員なら**当然コンビニ交付！**
窓口には来ないで！！

発表者：伊藤 拓史
：小坂橋 智香