



## 第10回こおりやまカイゼン運動事例発表会

# オーディエンス賞決定 「資産税課」

オンライン申請プロジェクトチーム

### 【タイトル】

「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」

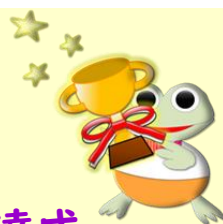


## 第10回「こおりやま☆カイゼン運動事例発表会」投票結果

### 【資産税課】

「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



## オーディエンス賞、市長賞ダブル受賞

記念すべき第10回「こおりやま☆カイゼン運動事例発表会」の投票結果は、**資産税課のオーディエンス賞、市長賞ダブル受賞**で閉幕となりました。あらためまして、協力いただいた皆様に感謝申し上げます。

なお、オーディエンス賞に選ばれた資産税課の皆様には、2月7日に埼玉県所沢市で開催される、「第17回全国都市改善改革実践事例発表会」にて事例発表していただく予定です。

オーディエンス賞受賞動画は  
こちらをチェック

資産税課の発表動画URL及びQRコード

<https://www.youtube.com/watch?v=1rVYUolchbY>



### 市長講評

今年度も多くのカイゼン事例報告があり、大変嬉しく思うとともに、出来れば全てのカイゼン事例に対して、何らかの賞を贈りたいと思っています。

その中でも、あえて市長賞を選ぶなら、最も対象となる市民が多く、かつ市民の利便性が向上したか、という観点を重視し、資産税課のカイゼン事例に投票したいと思います。資産税課のカイゼン事例である「固定資産税の手続きオンライン化率100%達成」は、自宅に居ながら行政手続きが行えるということから、最も市民の利便性向上に寄与していると思いました。

市民課のカイゼン事例である「窓口に来なくても済む市役所」についても、市民が市役所に来なくても、近くのコンビニで証明書の発行ができることを周知する内容であることから、市民の利便性向上に寄与している素晴らしいカイゼンでした。

国民健康保険課とスポーツ振興課のカイゼン事例についても、それぞれエクセルのマクロやキントーン等のローコードツールを活用しながら事務処理効率の向上を図っており、相当のコスパ・タイパ向上が期待されることから、素晴らしいカイゼンであると感じました。

今後についても、まだまだご年配の方々が直接窓口に来庁しているのを目にすることから、今回のカイゼン事例の横展開を視野に入れつつ、実用性や市民サービスの向上に重点を置き、引き続きカイゼンに取り組んでください。



## 外部有識者講評①

日本大学工学部 林 隆史 教授

### 総評

毎年、素晴らしい事例発表をありがとうございます。

例年にも増して、いずれもすばらしく、ABCD評価で言えば、どれもA+以上でした。文章にまとめてしまうと、各課の発表への感激やおどろきを表すことができず、とてもとてももどかしい思いをしました。すばらしい発表を本当にありがとうございます。

### ①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）

デジタルを使うことで、今までできなかったことを可能にし、今までよりも仕事の質を向上させたうえで、手間も減らすというDXのお手本になりうるカイゼンだと感服いたしました。

ローコードを使えないことに対して、使えるものを利用するという点も「疎結合連携」のお手本にもできると感じました。

マインドセットの話は、オープン（サービス）イノベーションの教材にも載せたい話です。全国展開、ぜひ進めてください。全国展開の話もとてもすばらしいです。

### ②運転日誌のデジタル化（スポーツ振興課）

カイゼンする対象を見出し、方法をローコードなどを用いながら進めていた点はとてもすばらしいと感じました。

DX戦略課との連携も含めて、とても鮮やかなカイゼンの実現だと感動しました。

今まで見えにくかったものを見える化するなど、DXの教科書にぜひのせるべき事例だと思います。手話を交えた説明もとてもわかりやすかったです。

業務のやりにくさを解決するだけでなく新たな効果も生み出していてすばらしいです。

### ③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）

ニーズへの気づきから始まり、とてもすばらしいカイゼンでした。

実現上の課題を「ぴったりサービス」の利用など、「疎結合連携」のよいところをIT企業よりも上手に実現している点に感動しました。

DX戦略課、市政情報センター、マイナンバー活用課などとの連携は、以前より感服いたしております。郡山市の部署を超えた連携の素晴らしさを再認識いたしました。

DXのお手本になるカイゼンです。

### ④「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）

窓口業務の多くの側面をもれなく吟味して、操作の不安などを見出していった点はとても素晴らしかったです。

システムを作る以上に操作をわかりやすくする部分は大事だと日頃から感じておりました。全国の様々な規模の自治体全体に指針となるカイゼンだと考えております。

案内カード、QRコード、電子フォトフレームなど、利用者のことを考えている点もすばらしいです。



## 外部有識者講評②

社会福祉法人郡山清和救護園 難波 朝重 理事長

### 総評

10回目の「こおりやま☆カイゼン運動事例発表会」の開催、誠におめでとうございます。皆さんの努力が実り、これまで素晴らしい成果をあげてられました。私も毎回参加させていただき大変嬉しく思っております。

今回のカイゼン活動で共通していることの1つ目に、各チームとも身近な業務についてデジタル化を進めることで業務効率化を図ることを主としたカイゼンであったという点が特徴的でした。まさに時代を反映した活動だったと思います。

2つ目に、難しい課題だと諦めるのではなく前向きにカイゼンに取り組み大きな成果をあげられていた点で、これは職員の皆さん全体の意識・意欲の高さを示すものであったと感じております。また、目標を定めたり、重点思考で活動を進めるなど、カイゼンの基本をしっかりと捉え活動を推進されていて大変良かったと思います。

カイゼンは終わりのないエンドレスの活動です。カイゼンは継続することにより知識に知恵が加わり現場力が高まると言われます。これからも創意工夫の上で、カイゼンに取り組んでいただければと期待しております。

#### ①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）

高いサービスの質を求められている業務に取り組まれる中で感じていた、効率の悪さや品質維持の難しさに対して行った、大変重要なカイゼン活動でした。窓口対応職員によりばらつきのあった情報データ等の統一が図れたことで、窓口業務のサービスの質の向上につながられたのではないかと思います。活動の次の目標を立てカイゼン活動を進めていることは、他のチームもお手本にして欲しいと思いましたし、本庁職員の皆さんや支所職員の皆さんとの協力によりチームで活動を進めていった点も、他のチームの皆さんのカイゼン活動への参考になるのではないのでしょうか。

#### ②運転日誌のデジタル化（スポーツ振興課）

はじめに“カイゼンで意識している5つのポイント”をまとめることで、ブレずに活動をすすめていけたのではないかと思います。これは大変良いことです。1つ目の問題を整理する過程でデータの利活用ができていないことが2つ目の課題と気づき、日誌のデータ化により入力されたデータを利用できるようになったことで、次のカイゼンのヒントが得られたと捉えたことが素晴らしいと思います。カイゼン活動への高い意識・意欲を感じました。是非他のチームも「マネ」をしてみてください。チームの皆さんが知恵を出しあい、アプリ作成時には専門家に任せてしまうのではなく、実際にシステムを使用する職員の皆さんが自分たちで作成を進めたことで、より実用性の高いシステムができた、大変効果的なカイゼンでした。

#### ③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）

資産税課チームにおいては、毎年カイゼン活動に取り組まれ、素晴らしい成果を上げられております。「手続きオンライン化率100%」という高い目標を立て、実際に目標を達成されたことは素晴らしく、また、難しい課題だと諦めるのではなくカイゼンに前向きな姿勢であることが大変良かったと思います。資産税課の各種手続きがすべてオンラインで行うことができるようになったことで、利用される市民の皆さんの利便性は格段にアップしたのではないのでしょうか。行政手続きのオンライン化の取り組みについては国、市の方針のもとカイゼン活動に取り組まれ成果をあげていることは素晴らしいことです。

#### ④「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）

実際に窓口を利用する方にアンケート調査をする等、現状を把握して問題点を浮き彫りにしたことが良い結果につながったと思います。カイゼンを効果的に進めるために、「コンビニ機器操作の手順の動画化」をし、それを広く活用していただけるよう「広報誌や張り紙等を活用しPRする」とした対策等は大変わかりやすく、理解できました。市民の皆さんにとってタイパが向上したこと、職員の皆さんにとっても窓口業務の負担軽減やコスパにつながった良いカイゼン活動でした。