

「優秀カイゼン事例」動画配信中！



今年度は各所属から66件のカイゼン事例報告をいただきました。
66事例の中から、職員の事前投票の結果、得票数の多かった上位3事例による事例発表を、動画配信（録画）により実施します。

2024年1月9日（月）～1月19日（金）の間、いつでも視聴可能です。

皆様ぜひご覧ください！

（※以下のQRコードまたはURLからアクセスし、動画（Youtube限定公開）を視聴ください）

タイトル	チーム (所属)	区分	URL・ QRコード
24時間いつでもどこでも！税務証明書のオンライン請求	チームOh!No! (資産税課)	カウンターレス キャッシュレス ペーパーレス ムーブレス IT化	 動画時間 4:56 https://youtu.be/U-5YEYE29Mc
放課後児童クラブ入所申請のオンライン化	カイゼンらじお 放送局 (こども政策課)	カウンターレス ペーパーレス ファイルレス BPR IT化 窓口サービス向上	 動画時間 5:10 https://youtu.be/755zUUG-FTI
行政センター空き状況見える化	空き状況見える化プロジェクト (総務法務課・DX戦略課)	IT化 窓口サービス向上	 動画時間 5:26 https://youtu.be/xNdr5hH4c8Y

各チームの個性が光る
素晴らしい動画ですよ！

順位決定方法

審査員による投票を行い、
3事例の中で最終的な順位を決定します。

（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、各部局長及び外部講評者）

最終順位は、次号のカイゼン通信でお知らせします



今年も
カイゼン
がんばろう！

24時間いつでもどこでも！税務証明書のオンライン請求

＜税務部 資産税課 管理係＞

チーム名：チームOh!No!

Before

市外在住者は郵便請求するしかなかった・・・

郵便請求

- ・請求書作成
- ・定額小為替、切手の購入
- ・返信用封筒の作成
- ・本人確認書類のコピー

郵送

市役所

- ・証明書作成
- ・発送準備

郵送

受け取り



【カイゼンポイント】

- ①郵便請求は揃えなければならない書類が多い。
- ②郵便で2回のやり取りをするため、郵便事情に左右されやすく、証明書の受け取りまでに時間がかかってしまう。
- ③請求書記入や添付書類の漏れがあった場合、職員はその確認のために多くの時間を取られてしまう。

より便利に
より速やかに

タイパ 120時間削減
コスパ 480千円削減

After

オンライン請求という選択肢を増やした！！

オンライン請求

- ・請求内容入力
- ・マイナンバーカードによる本人確認
- ・手数料をクレジット決済

送信

市役所

- ・証明書作成
- ・発送準備

郵送

受け取り



※郵便請求と比べて**3日程度短縮！！**

職員投票での投票者からのコメント(抜粋)

- 一つのカイゼンが業務の効率化とサービス向上に繋がっているのが特に素晴らしい。
- やればいいのにとっているものに、取り組んでいる一手間がすごいと思いました。

発表者からの一言

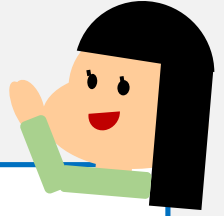
利用者側と職員側がどちらも快適に利用できるよう、これからも「カイゼン」します！
発表者：氏名 遠藤 沙織

放課後児童クラブ入所申請のオンライン化

《こども部 こども政策課 放課後児童クラブ係》

Before

チーム名：カイゼンらじお放送局



ステップ
1

申請書類の入手

窓口 or ダウンロード



ステップ
2

勤務証明書の証明

勤務先での証明



ステップ
3

申請書類の提出



再び窓口へ
提出に！！

カイゼン内容

郡山市オンライン申請サービスの活用

Point 1 ペーパーレス！
書類の大幅削減！

紙：入所申請書
健康状態等調査票
勤務証明書
同意書



オンライン：勤務証明書
用紙の大幅な削減！
勤務証明書もデータ添付で
ファイルレスにも成功。
手書き→選択・入力になり、
申請にかかる時間も短縮。

郡山市オンライン申請サービス

もっと便利に。
もっと簡単に。

郡山市では行政手続きの受付がインターネット
で行えます。
このサービスを通して皆様生活をもっと
便利に。もっと簡単に。



【新1～3年生】郡山市放課後児童クラブ入所
申請書

保存日時：2023年11月10日 15時17分

タイパ 198時間削減
コスパ 790千円削減

Point 2 カウンターレス！
いつでもどこでも！

紙：直接、児童クラブやこども
政策課の窓口へ提出に出向く必要
があった。
クラブでも受付書類を確認・送
達の事務が発生。



オンライン：出向く必要なし！
児童クラブでの受付も減るため、
送達にかかるタイムラグの解消。
即日の審査も可能に。

After

ステップ
1

勤務証明書の入手

窓口 or ダウンロード



ステップ
2

勤務証明書の証明

勤務先での証明



ステップ
3

オンライン申請



スマートフォンから
いつでもどこでも
申請可能！

職員投票での投票者からのコメント(抜粋)

- デジタル化や添付書類の削減により市民の負担軽減・利便性向上を図っている。
- 子育て世代の負担軽減に大きくつながる取り組みだと感じた。

発表者からの一言

一つカイゼンを実施すると、付随していくつかのカイゼンが出来るという発見がありました。

発表者：小林 友菜
：鈴木 和人

行政センター空き状況見える化

＜総務部総務法務課総務管理係、政策開発部DX戦略課DX戦略係＞

Before

チーム名 空き状況見える化プロジェクト

手続きを早く済ませたい

窓口の空き状況を知りたい

窓口に行く

電話をする



来てみたら窓口が混雑...



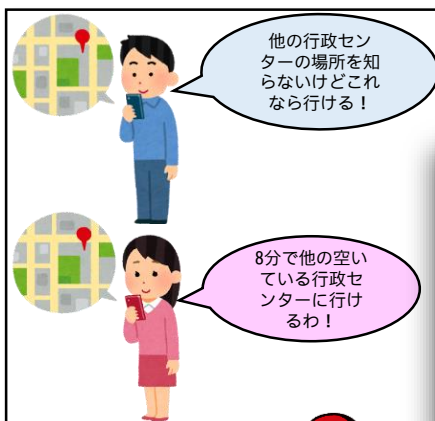
窓口状況は不明で市民のタイパが悪い...

空き状況は見えない

カイゼン内容

1. 18行政センターの窓口状況を「**混雑**」、「**やや混雑**」、「**空**」の3種類でお知らせするアプリを令和5年8月1日に運用開始。

2. 行政センター職員が、**窓口状況をリアルタイムで入力**。窓口閉庁時間は自動で「**営業時間外**」と表示するなど入力を簡単に。



他の行政センターの場所を知らないけどこれなら行ける！

タイパ20時間削減
コスパ546千円削減



3. Googleマップとの連携により市民サービス向上



4. ローコードツールのキントーンを使用 ©サイボウズ㈱

8分で他の空いている行政センターに行けるわ！

スマホ表示画面

三浦行政センター	空	2023-11-27 08:34
大塚行政センター	やや混雑	2023-11-27 10:49
安積行政センター	やや混雑	2023-11-27 10:40
日和田行政センター	やや混雑	2023-11-24 16:53
浅瀬行政センター	混雑	2023-11-27 09:55
田村行政センター	空	2023-11-27 08:37
中田行政センター	混雑	2023-11-27 10:18
高久山行政センター	混雑	2023-11-24 15:58

1. 窓口開庁時間

三浦行政センター	営業時間外	2023-11-28 09:24
大塚行政センター	営業時間外	2023-11-28 14:38
安積行政センター	営業時間外	2023-11-28 14:16
日和田行政センター	営業時間外	2023-11-28 16:45
浅瀬行政センター	営業時間外	2023-11-28 12:44
田村行政センター	営業時間外	2023-11-28 15:13
中田行政センター	営業時間外	2023-11-28 16:40
高久山行政センター	営業時間外	2023-11-28 15:22

2. 窓口閉庁時間

3. Googleマップとの連携で、初めて行く行政センターに簡単に行けるようになり、所要時間も簡単に分かる。

4. プログラミング等の専門的知識が少なくても比較的容易に作成することができる「**ローコードツール**」のキントーンを使用して、**市職員自らが作成**。
(※窓口状況をお知らせするシステムを職員自ら作成したのは全国初)

After

早く手続きを済ませたい

窓口の空き状況を知りたい

市民のタイパ向上！

事前確認可能

最適な場所を選択(場所の分散)
+
最適な時間を選択(時間の分散)



ページはこちら



カイゼン！

混雑状況は3種類

混雑

やや混雑

空

閲覧はアプリダウンロード不要！

職員投票での投票者からのコメント(抜粋)

- 市民の利便性向上につながっている。
- 作成したツールがシンプルでわかりやすい。
- ローコードツールを活用している良い事例だと思います。

発表者からの一言

多様化、複雑化する行政課題の解決に課題を熟知した職員自らローコードツールを使用してシステムを作成してみませんか？

発表者：氏名 小林 拓司
：氏名 柳内 智裕