

# 令和6年度 こおりやま☆カイゼン運動 発表事例

タブレット等で以下のQRコードまたはURLからアクセスし、動画（Youtube限定公開）を御視聴ください。

タイトル	チーム（所属）	区分	URL・QRコード
上から順に入力してね～書類もデータも自動生成～	チーム年金（国民健康保険課）	市民サービスの向上 業務の効率化 業務の正確性向上 財政効果 事務時間の削減 スマートの有効活用 ハンドルレス ファイルレス	 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=62ijH-Gi1Pk">https://www.youtube.com/watch?v=62ijH-Gi1Pk</a>
運転日誌のデジタル化	おじさんたち（スポーツ振興課）	業務の効率化 職員の意識向上 職員の能力向上 事務時間の削減 スマートの有効活用 ハンドルレス	 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=lzvZx6JF8n4">https://www.youtube.com/watch?v=lzvZx6JF8n4</a>
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	資産税課オンライン申請プロジェクトチーム（資産税課）	市民サービスの向上 業務の効率化 業務の正確性向上 カウンターレス スマートの有効活用 ハンドルレス ファイルレス	 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=1rVYUolchbY">https://www.youtube.com/watch?v=1rVYUolchbY</a>
「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～	「なぜ窓口を利用するのか」研究グループ（市民課）	市民サービスの向上 業務の効率化 事務時間の削減 スマートの有効活用 カウンターレス スマートの有効活用 ハンドルレス	 <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xg3QAkapNc8">https://www.youtube.com/watch?v=xg3QAkapNc8</a>

# 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

作成・交付

システム入力

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、ロード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

## 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）

『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。』

『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

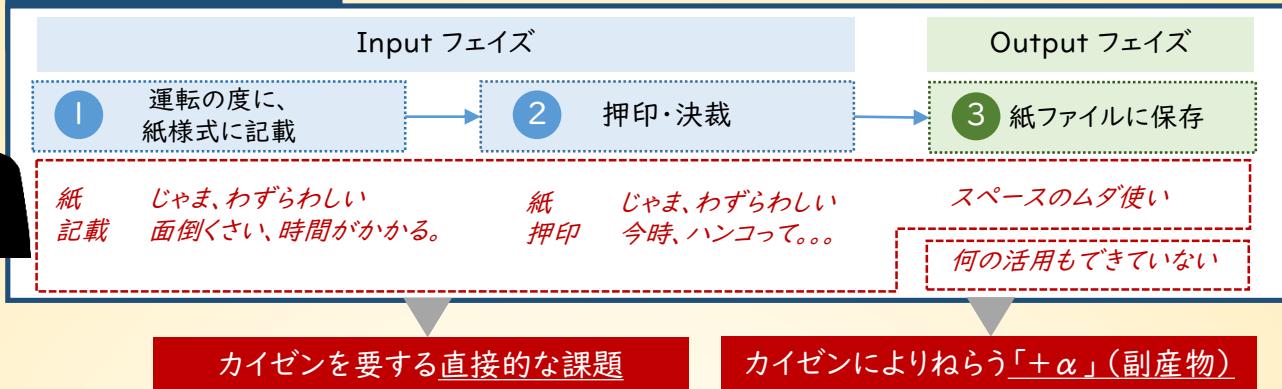
# 運転日誌のデジタル化

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



### カイゼンで意識したポイント

- 1 おじさんだってカイゼンはできる。
- 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フェイズ)

- 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フェイズ)

- 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



#### Input フェイズ

- 1 スマホで必要事項を入力 → 2 データを確認

#### Output フェイズ

- 3 データ利活用

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、マネしてください。

発表者:磯部 康弘  
:鴨原 伸  
:吉成 昌晃

# オンライン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

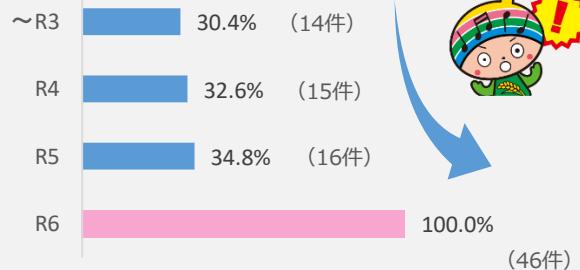
・遠方に住む納税義務者もいるため、オンライン申請のニーズは高いのに個人番号の提供を受ける手続きはオンライン化未対応だった…

“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！



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 タイプ・コスパをカイゼン！

タイプ 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！



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

お客様

職員

## カイゼン内容

### 1. 実態把握 「窓口に足を運ぶ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 「簡単で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、  
一步踏み出せない方へ

★申請方法の選択肢を増やすために

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

市ウェブサイト・YouTubeで動画公開

広報こおりやまで紹介

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

### タイプ向上・ペーパーレス

意外と簡単！  
コンビニに行ってみようかな！



お客様を待たせずに済む！  
焦らず1人1人に向きあえる！

待ち時間・移動時間の削減  
土日も取得可能  
手書き不要

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）

「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。」

「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  
：小板橋 智香