

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”

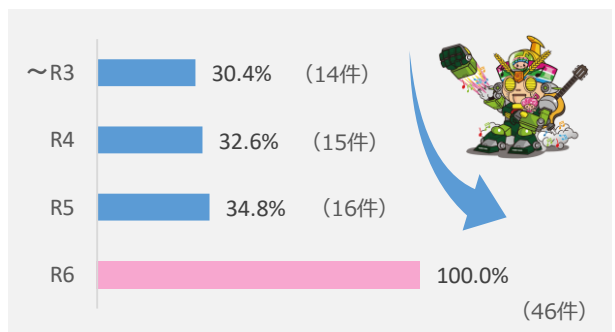
30件は未対応…

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！



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！**

ペーパーレス

カウンターレス

**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。

千一ム名 千一ム年金

月次集計

「失敗は通過点」
成功するまで歩みを止めない

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



Input フェーズ

① 運転の度に、紙様式に記載

紙 じゃま、わずらわしい
記載 面倒くさい、時間がかかる。

② 押印・決裁

紙 じゃま、わずらわしい
押印 今時、ハンコって。。

Output フェーズ

③ 紙ファイルに保存

スペースのムダ使い

何の活用もできていない

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ができる。
- 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



Input フェーズ

① スマホで必要事項を入力

② データを確認

Output フェーズ

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、マネしてみてください。

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

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 「窓口で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！



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！

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！！