



# 静岡財務事務所



## 令和3年度業務改善活動の記録

管理課	近藤	博也 (リーダー)
総務課	服部	茉衣子
管理課	前田	銀志朗
納税第1課	服部	智美
自動車税課	袴田	早紀

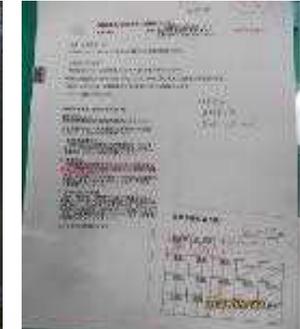
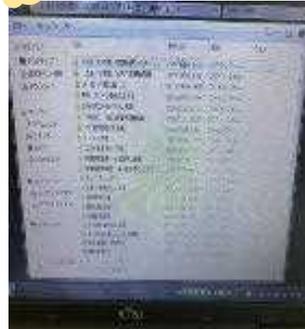
直税第1課	新保	翔馬
直税第1課	内山	健太
直税第2課	高杉	有加
間税課	齊藤	有佑美



※メンバーに加え、所長及び次長からも強力なバックアップを取り付けた！

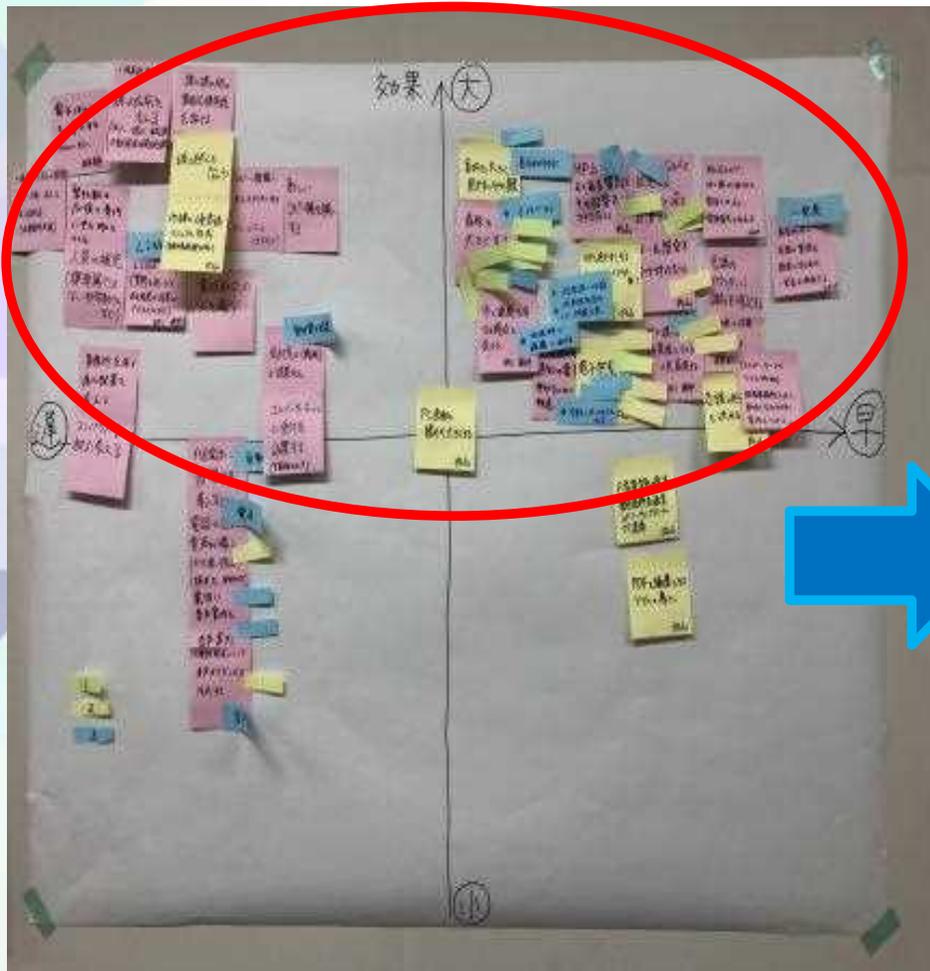
# 業務上の課題

「ここを直したい！」という  
ところを写真に撮ってみて♪



# 課題に対する改善策の検討

各グループで実現に向けた検討 → 実施策を決定



① 来庁者の問合せ  
対応時間の削減  
→ 案内表示の改善

② 紙文書の削減  
→ 電子決裁・供覧  
の推進

③ 問い合わせ件数  
の削減  
→ 県HP改修

④ 問い合わせ件数  
の削減  
→ 留守電設定・転  
送時ルール作成

⑤ 事務環境の整備  
→ 所内横断的な  
業務応援体制の創設

完了！  
執務室内における  
各種の整理等  
→ ゴム印整理・不  
要文書廃棄etc

# 業務改善体系図

上位目的

県税収入の確保と適正かつ公平な税務行政の執行

目的

税務行政の一層の効率化

目標

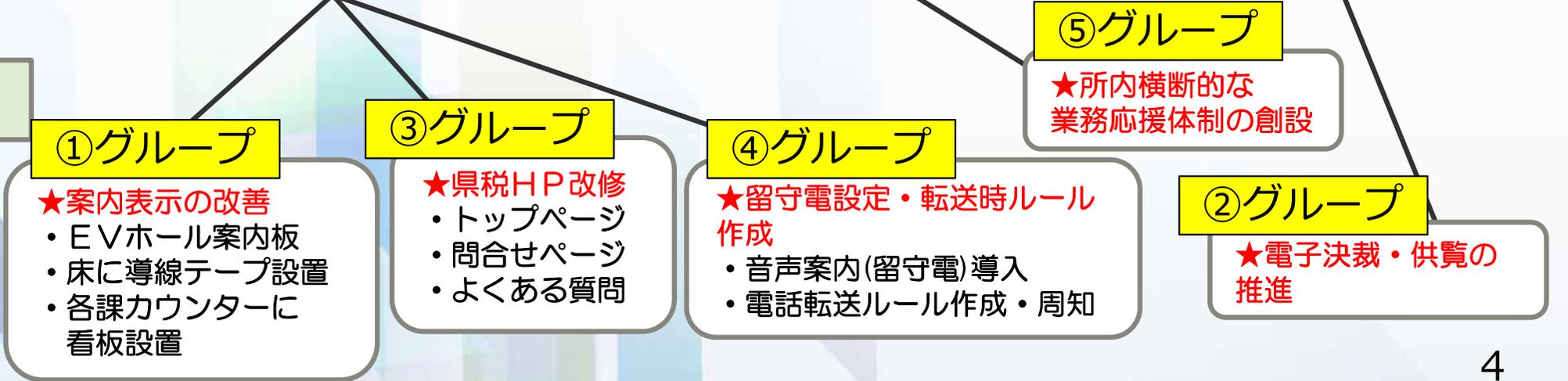
業務時間の削減（問い合わせ、雑務に掛ける時間等）

KGI

課題



改善策



# 改善策ごとにチームづくり

## 業務改善担当一覧

	改善策案	担当者			
①グループ	案内表示の改善	服部 茉衣子	服部 智美	齊藤 有佑美	
②グループ	電子決裁・供覧の推進	袴田 早紀	内山 健太		
③グループ	県HPの改修	服部 智美	内山 健太	高杉 有加	
④グループ	留守電設定。転送時ルール作成	服部 茉衣子	前田 銀志朗	袴田 早紀	新保 翔馬
⑤グループ	業務応援体制整備	前田 銀志朗	新保 翔馬	高杉 有加	齊藤 有佑美
	総括	近藤 博也	近藤 博也	近藤 博也	近藤 博也

# ①グループ

## 窓口に来た県民が迷わないように所内の案内表示を改善

### ①ラインテープ

EVホールから各課へ



### ②案内板

EVホール & 通路に設置



### ③課名表示

各課のカウンターに設置



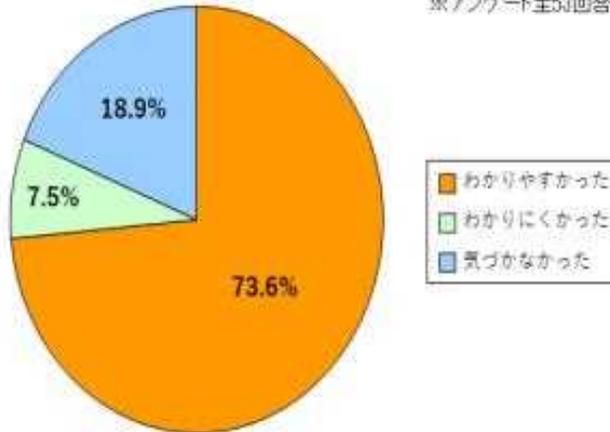
- ・ カラーやイラストを使用して気づきやすく・わかりやすく！
- ・ 間違いやすい課や来庁者の多い課は重点的に対策

## 来庁者アンケートの実施

## ① ラインテープ

①床ラインテープはわかりやすかったですか？

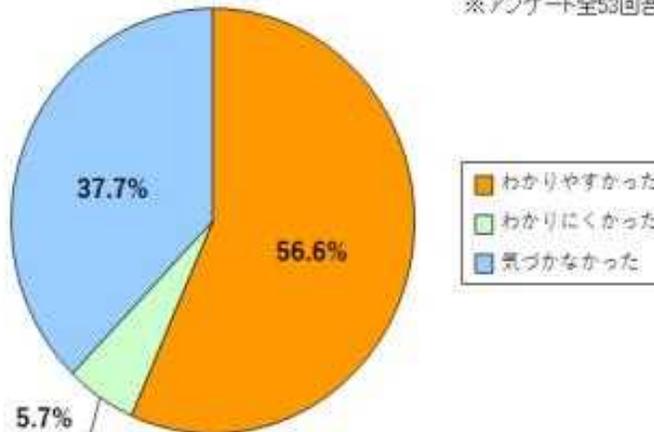
※アンケート全53回答



## ②案内板

②案内板はわかりやすかったですか？

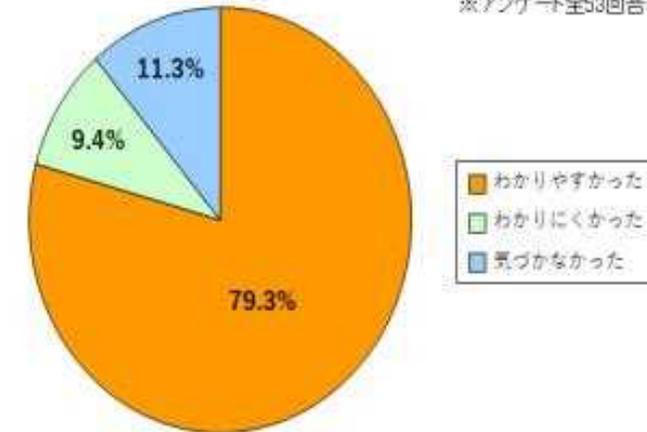
※アンケート全53回答



## ③課名表示

③課名表示はわかりやすかったですか？

※アンケート全53回答



「わかりやすかった」が平均70%

## 回答者の意見

- ・とても良い取組みだと思います
- ・わかりやすくなりよかった
- ・駐車場がわかりにくかった→**新たな課題**

閲覧者が欲しい情報をすぐに入手できるHP

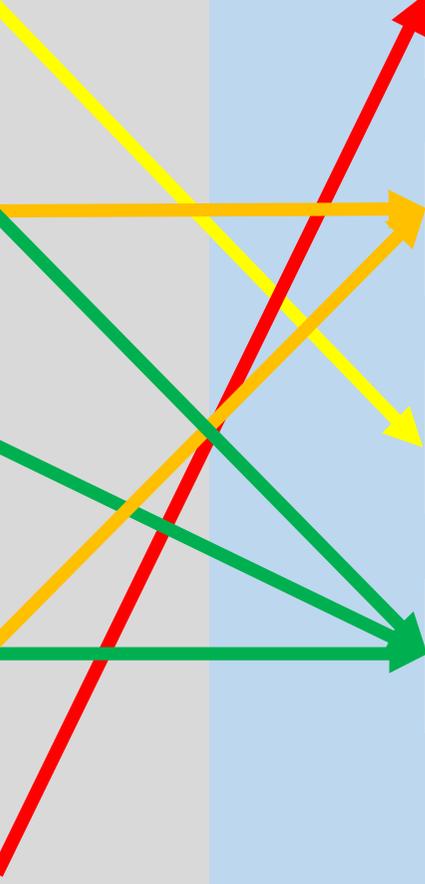
1. トップページを見やすく改修
2. よくある質問（Q&A）を掲載
3. 問い合わせページの改修

改善前

- ①新着情報
- ②ピックアップ項目
- ③トピックス
- ④INDEX
- ⑤県税の種類

改善後(案)

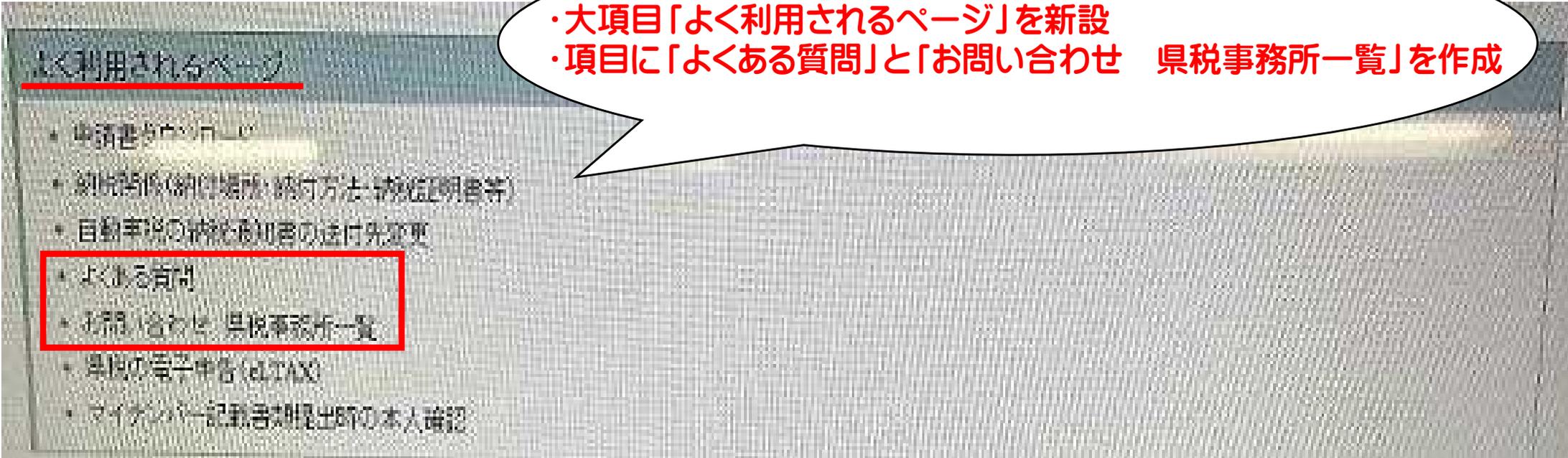
- ①県税の種類
- ②よく利用されるページ
- ③新着情報
- ④トピックス



文字数や項目数を極力抑え、すっきり見やすいレイアウト

改善後

・大項目「よく利用されるページ」を新設  
 ・項目に「よくある質問」と「お問い合わせ 県税事務所一覧」を作成



イメージ図

1層目

- よくある質問**
- ・ 法人事業税
  - ・ 個人事業税
  - ・ 不動産取得税
  - ・ 納税関係
  - ・
  - ・

2層目

- 法人事業税のよくある質問
- 個人事業税のよくある質問
- 不動産取得税のよくある質問
- 納税関係のよくある質問

## 改善前

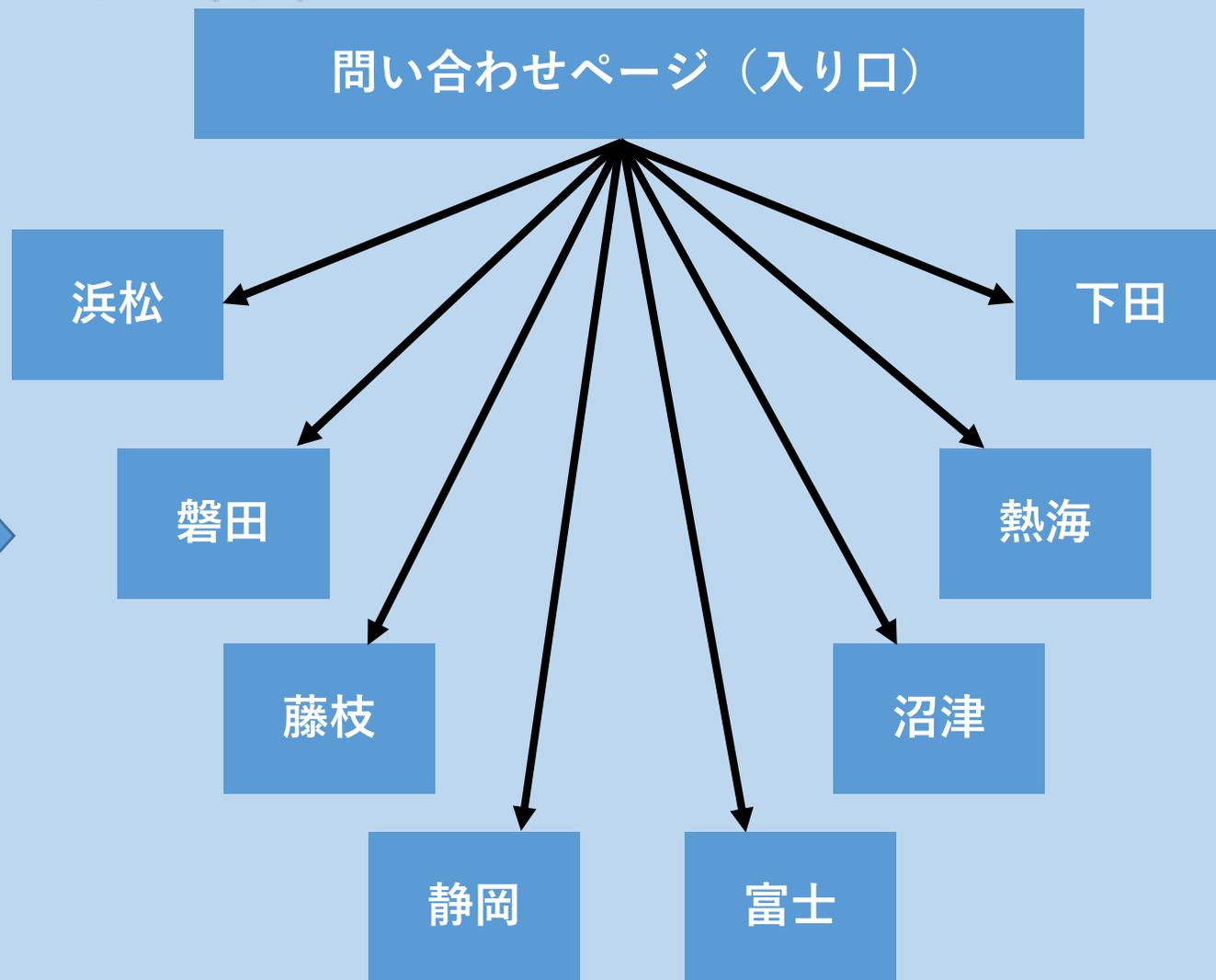
### 問い合わせページ



1つのページに  
全ての事務所の情報



## 改善後(案)



入り口のページから  
各財務事務所のページへ (2層)

## 1 層目

## 2 層目

県税の市町別・税目別管轄事務所

県税の市町別・税目別管轄事務所

お問い合わせする方の 住所地又は所在地	税目	管轄する財務
下田市、東伊豆町、河津町、 南伊豆町、松崎町、西伊豆町	法人県民税・事業税、個人事業税、不動産取得税、ゴルフ場利用税、 軽油引取税、自動車税種別割、鉱区税、狩猟税	下田
	自動車税環境性能割	沼津
	県民税の利子割・配当割、株式等譲渡所得割、県たばこ税	静岡
	個人事業税、不動産取得税（家屋評価業務を除く）、自動車税種別割	熱海
熱海市、伊東市	法人県民税・事業税、不動産取得税（家屋評価業務）、ゴルフ場利用税、 自動車税環境性能割、軽油引取税、鉱区税、狩猟税	沼津
	自動車税環境性能割、軽油引取税、鉱区税、狩猟税	沼津
	県民税の利子割・配当割、株式等譲渡所得割、県たばこ税	静岡
	個人事業税、不動産取得税（家屋評価業務を除く）、自動車税種別割	熱海
沼津市、三島市、御殿場市、 裾野市、伊豆市、伊豆の国市、 函南町、清水町、長原町、小山町	法人県民税・事業税、個人事業税、不動産取得税、ゴルフ場利用税、 自動車税環境性能割、軽油引取税、自動車税種別割、鉱区税、狩猟税	沼津
	自動車税環境性能割、軽油引取税、自動車税種別割、鉱区税、狩猟税	沼津
	県民税の利子割・配当割、株式等譲渡所得割、県たばこ税	静岡
	個人事業税、不動産取得税（家屋評価業務を除く）、自動車税種別割	熱海
富士宮市、富士市	法人県民税・事業税、個人事業税、不動産取得税、ゴルフ場利用税、 自動車税環境性能割、軽油引取税、鉱区税、狩猟税	沼津
	自動車税環境性能割、軽油引取税、鉱区税、狩猟税	沼津
	県民税の利子割・配当割、株式等譲渡所得割、県たばこ税	静岡
	個人事業税、不動産取得税（家屋評価業務を除く）、自動車税種別割	熱海
静岡市	法人県民税・事業税、個人事業税、不動産取得税、ゴルフ場利用税、 自動車税環境性能割、軽油引取税、自動車税種別割、鉱区税、狩猟税	静岡
	自動車税環境性能割、軽油引取税、自動車税種別割、鉱区税、狩猟税	静岡
	県民税の利子割・配当割、株式等譲渡所得割、県たばこ税	静岡
	個人事業税、不動産取得税（家屋評価業務を除く）、自動車税種別割	熱海
島田市、焼津市、藤枝市、 牧之原市、吉田町、川根本町	法人県民税・事業税、個人事業税、不動産取得税、ゴルフ場利用税、 自動車税環境性能割、軽油引取税、自動車税種別割、鉱区税、狩猟税	藤枝
	自動車税環境性能割、軽油引取税、自動車税種別割、鉱区税、狩猟税	藤枝
	県民税の利子割・配当割、株式等譲渡所得割、県たばこ税	静岡
	個人事業税、不動産取得税（家屋評価業務を除く）、自動車税種別割	熱海

2 層目への  
リンク設定

### 下田財務事務所

#### 所在地

〒415-0016 下田市中 531 の 1 下田総合庁舎 3 階

#### 管轄区域

下田市、東伊豆町、河津町、南伊豆町、松崎町、西伊豆町

・法人県民税・事業税	・個人事業税	・不動産取得税	・鉱区税
・自動車税種別割	・ゴルフ場利用税	・軽油引取税	・狩猟税

※自動車税環境性能割は沼津財務事務所へ

※県民税利子割・配当割・株式等譲渡所得割、県たばこ税は静岡財務事務所へ

#### 主な問い合わせ内容・連絡先

問い合わせ内容	連絡先	担当課
納税相談	0558-24-2019	納税課
法人県民税、法人事業税	0558-24-2014	課税課
個人事業税		
不動産取得税、鉱区税	0558-24-2018	
自動車税種別割、収納状況照会(自動車税)		
納税証明書交付(自動車税)	0558-24-2016	管理課
ゴルフ場利用税、軽油引取税、狩猟税		
収納状況照会(自動車税を除く)	0558-24-2012	
納税証明書交付(自動車税を除く)、納税方法		
その他総務		

・FAX (全課共通) : 0558-24-2025

#### 業務時間

平日 8 時 30 分から 17 時 15 分まで

※12 時から 13 時までは職員が少ないため対応にお時間をいただく場合がございます。

可能な限り、その時間帯を避けてお電話又はご訪問いただきますようお願いいたします。

## 改善前

所内横断的な業務応援は、  
 挙所体制として整備済みの業務  
 に限定されていた。

- ・自動車税定期課税に係る作業
- ・軽油引取税路上抜き取り調査

その一方・・・

繁忙期のズレ

時間外勤務量の差

各課に照会したところ

**67業務**について、  
**他課の職員**でも応援可能

## 効果

- ・ 職員の業務量を、**ボトムアップ**かつ**フレキシブル**に調整可能になった

## 改善後

所内職員による**業務応援の募集**を開始

→**応援職員の募集票**を所内に掲示

出発先	所属先
応援職員募集票	
作業日時	
作業場所	
募集人数	
作業名	
作業内容 (簡単な事項を含む)	
応募条件	
課名・課名	
担当番号・連絡先	



掲示板で  
 応援職員を募集

個々の職員が主体となって  
**応援職員の募集**      **応援業務への従事**

# 改善の効果一覧

改善策	時間的效果(時間) ※年間			定性的効果
	県民側	県側	合計	
①グループ 案内表示の改善	208	64	272	
②グループ 電子決裁・供覧の推進	-	2,970	2,970	決裁288 供覧2681.6
③グループ 県HP改修	1,120	480	1,600	県民からの問合せ削減
④グループ 留守電設定・転送時ルール作成	-	264	264	電話の待ち時間、転送時間の減少
⑤グループ 所内横断的な業務応援体制の創設	-	-	-	
合 計	1,328	3,778	5,106	

# 活動を振り返って



## <意識>

- ・ 新たな取組意欲がわいた
- ・ 日常的に改善意識をもつようになった

## <充実感>

- ・ 来庁者や周囲による賛同の声が聞けて、改善した達成感が大きい

## <期待感>

- ・ 県民サービスの向上に繋がってほしい
- ・ 1人でも多くの職員に業務改善に取り組んでほしい

わたしたちは、これからも業務改善活動を続けます！

ご静聴ありがとうございました



身体障害者手帳

静岡県 [redacted] 号

平成 [redacted] 年 [redacted] 月 [redacted] 日交付（認定）  
（令和 [redacted] 年 [redacted] 月 [redacted] 日再交付）（1）

氏名 [redacted]

昭和 [redacted] 年 [redacted] 月 [redacted] 日生

静岡県 [redacted] 県 [redacted]

身体障害者手帳、特別児童  
扶養手当、特別障害者手当、  
心身障害者扶養共済制度  
の認定

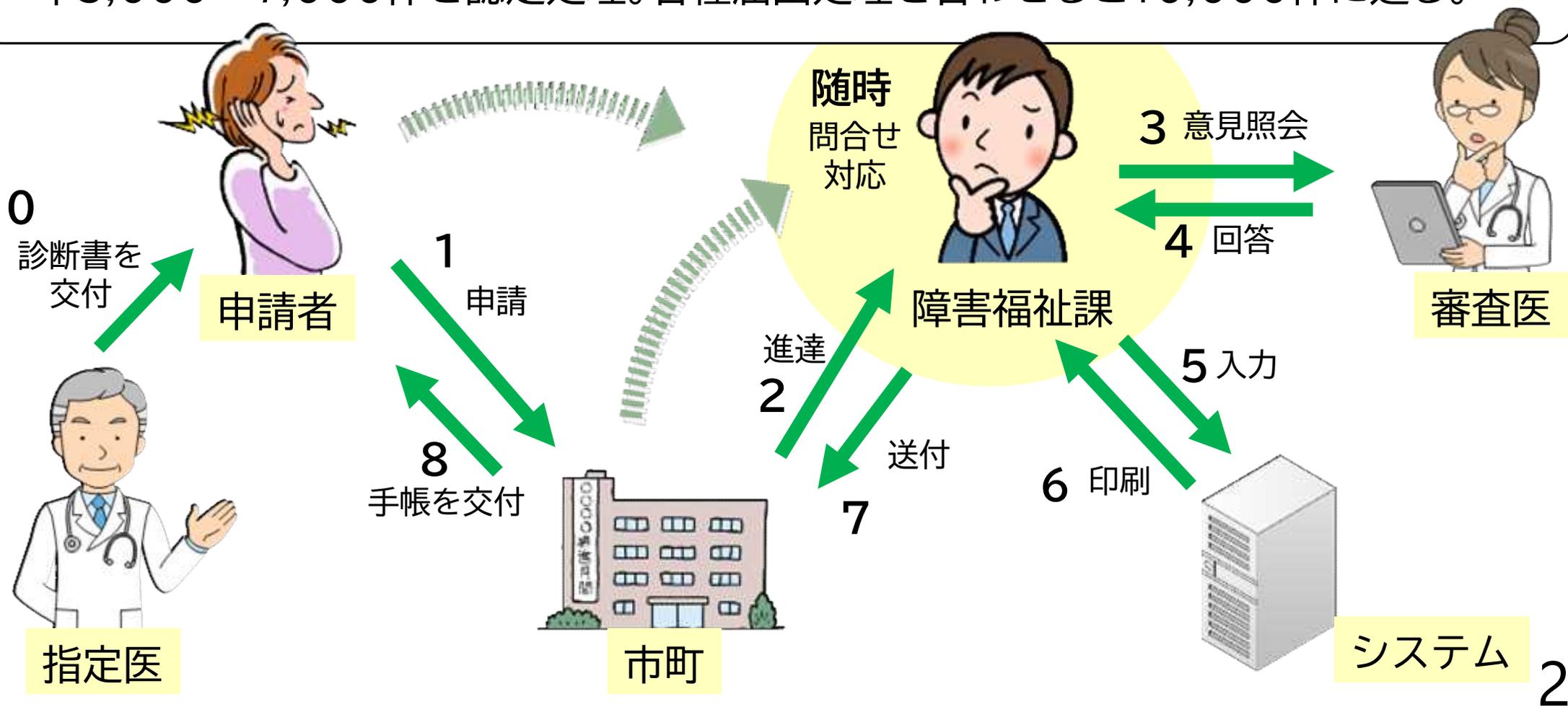
## 令和4年2月 静岡県障害福祉課 手帳手当班の 業務改善活動

小林和彦、中村留美子、浅沼智博、  
牧 潤、西野知紗子、竹原一真、尾田真敏



# 手帳手当班の業務（うち、身体障害者手帳交付業務の場合）

○ 申請は市町が窓口。指定医の診断書と、審査医の意見書をもとに認定。  
年5,000～7,000件を認定処理。各種届出処理を合わせると10,000件に迫る。



## 業務上の課題

○ 班員全員で、現在の業務の課題を挙げ、整理しました。



# 業務上の課題

## 医師

認定基準が医師に浸透していない。

審査医への確認の手戻りが多い

## 修正依頼

追加記入依頼の作成時間がかかる。

診断書の修正依頼の作成時間がかかる。

県、市町、申請者、病院を経由するため、処理に時間がかかる。

決裁の手戻りが多い

業務に人数が見合っているのか。

申請件数が多く処理しきれない。

システム入力時のチェックに時間がかかる。

## システム PC

システムへの入力が、上書き保存であり、戻せない。

システムから直接印刷できない。

差込印刷が面倒

## 情報の保管

共有サーバの保存分類が整理されていない。

## 説明書作成

申請者ごとに説明書類を作らなければならない。

医療に詳しくないのに説明書類を作らなければならない。

過去例を確認する必要がある。

## 審査基準

認定基準の細かいところは国が示してくれない。

認定基準が複雑で理解しづらい

判定基準が明確に示されていない。

## 電話対応

電話の取り次ぎが大変

電話対応の件数が多い。

## 書類等の保管

書類をとるのに労力がかかる

決裁書類を分割、一時保存しなければならない

保管場所がない

マイクロフィルムの保管場所がない

書類の積み重なり

収納スペースが少ない

## μフィルム

マイクロフィルムの確認に時間を要する

マイクロフィルムを表示するのに時間がかかる

マイクロフィルムの腐食が進んでいる。

## 外字

外字を共有できない

外字の作成に手間がかかる。

## 進捗把握

市町への進捗状況のお知らせ方法

地区担当しか対応できない

処理状況をすべて把握できない。

## 申請者

審査結果への不服や、即日交付を求める申請者の対応に苦慮。

## 執務室

室温が快適でない。

手帳班だけ、部屋が分かれている。

本庁集約時に書類がすべてそろっていない。

# 業務上の課題

- 優先度や実現可能性を考慮し、班内で投票し、取り組む課題解決策を決定  
まずは身体障害者手帳関係をメインに取り組む！！

よくある誤り  
簡素なマニュアル  
の作成

要 良 良 良

簡素な質問  
→市町に理解を  
促す仕組み  
(お知らせとか)

要 要 良

県の処理状況が  
市町にも分かると  
よい

要 要 良 良

要 取り組むべき  
良 取り組んだ方が  
良い

執務室内  
の  
ペーパー  
レス推進

審査医が  
納得しない部分が  
明確化されるとよ  
い

要 要 要 要

軽微な訂正は  
県職員で対応する  
ルールとする

要 要 良 良

システム改修

要 良



# 業務改善体系図

上位目的

障害のある人が分け隔てられない共生社会の実現

“ありたい姿”

目的

多様な障害に応じた きめ細やかな支援

“あるべき姿”

目標

早く 確実な 手帳・手当の認定処理

KGI

認定に50日以上要する手続件数を50%削減する

【業務改善】

【環境改善・デジタル化】

課題

審査能力の向上

決裁書類の手戻り削減

課内+市町と進捗共有

市町への制度周知

書類検索時間の短縮  
書類保管場所の確保

手帳発行手続の煩雑さ解消

改善策

改善策①

差戻し事例集  
マニュアルの作成

審査医の  
疑義箇所の明確化

職員が訂正可能とする範囲の検討

進捗表の作成, 市町との共有

改善策②

市町へ  
情報提供

改善策③

ペーパーレスラボでPDF化

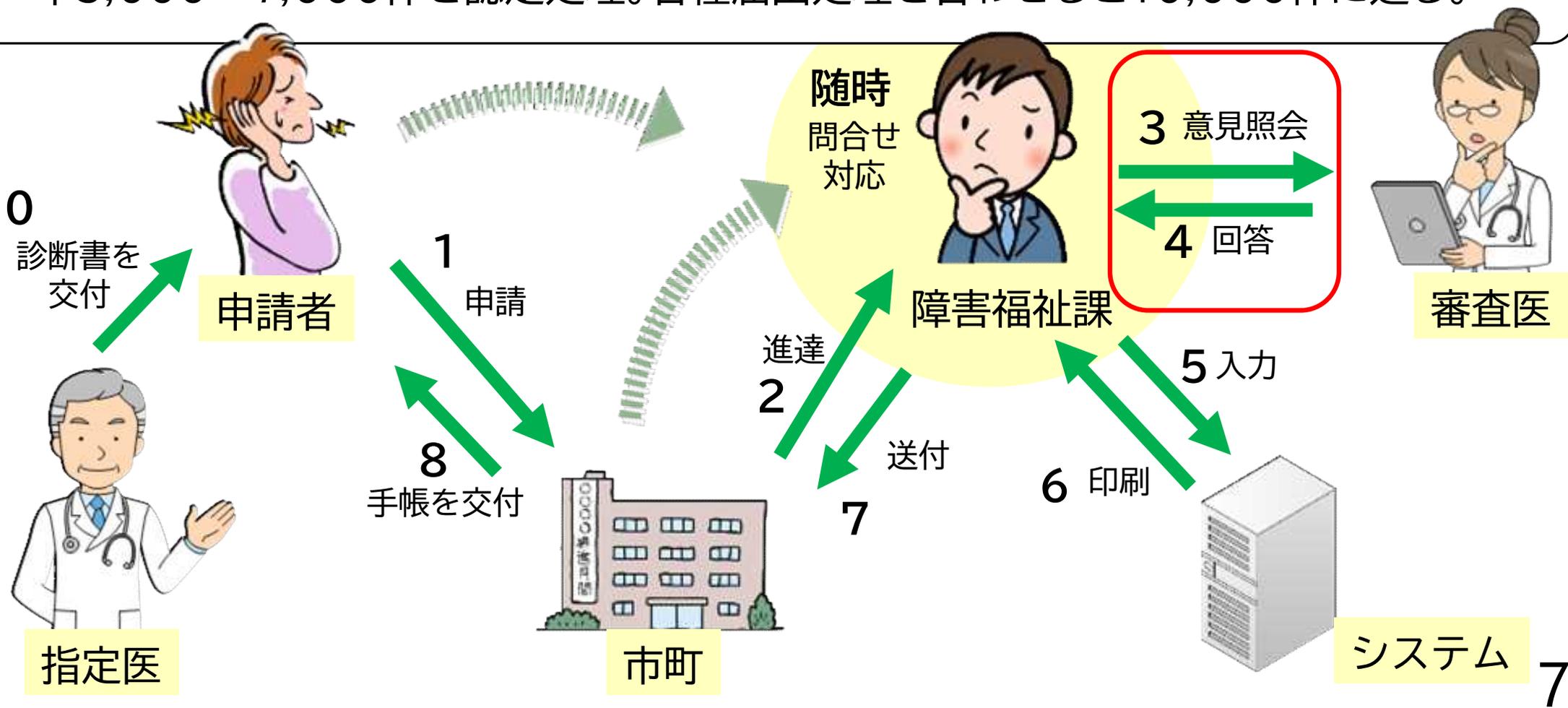
保存  
ルール  
の検討

手帳発行  
システムの改修

外字  
の  
検討

# 手帳手当班の業務（うち、身体障害者手帳交付業務の場合）

○ 申請は市町が窓口。指定医の診断書と、審査医の意見書をもとに認定。  
年5,000～7,000件を認定処理。各種届出処理を合わせると10,000件に迫る。



# 改善策①（差戻し事例集、マニュアルの作成）

○ 審査能力の向上のため、差戻し事例の共有 や 過去事例の収集・共有を実施

## 差戻し事例の共有

決裁上で差戻しとなった事例の課題と対処法を班内で共有  
(1~2週間に1度)



画面上で事例を確認  
(ペーパーレス開催)

## 依頼文の収集・共有

医師への追加記入依頼文を収集し確認すべきポイントを整理し共有化  
マニュアルとしてまとめる (予定)

追加記入依頼が多い定型的な内容を抜粋しマニュアル化

追記例①-3

隠 蔽 部 号 -  
令和 年 月 日

様

静岡県健康福祉部障害審査支所長

身体障害者手帳 申請に係る診断書の追加記入について (お願ひ)

令和 年 月 日付で身体障害者手帳 申請がありましたが、審査に当たり下記のとおり診断書の記載内容について確認したい事項がありますので、お手数ですが、診断書を作成した医療機関にこの通知書と診断書を持参の上、追加記入を依頼くださるようお願いいたします。

また、記入された診断書は、改めて まで御届出ください。

記

<記入を要する事項等>

1 視力について  
診断書・意見書の参考意見等級は2級相当と記載があります。  
ニールトマン型視野計における視野障害2級は、「1/4視野による周辺視野角の総和が左右眼それぞれ30度以下」かつ「1/2視野による両眼中心視野角が20度以下」であるものとされます。

1/4視野における周辺視野角の総和は、右が\_度、左が\_度と記載がありますが、添付された説明書によれば、右が\_度(上\_度、内\_度、内下\_度、内下\_度、外下\_度、外\_度、外上\_度) 程度、左が\_度(上\_度、内\_度、内下\_度、内下\_度、外下\_度、外\_度、外上\_度) 程度と思われる、総和が60度を超えているのではないかと疑念が生じております。

つきましては、記載内容について再度御確認の上、整合がとれるよう見直しをお願いします。

## 改善策②（市町への情報提供）

○ 問合せ内容を分析し、制度に関する市町からの問合せが多いことを把握

### 問合せ内容の分析

12～1月の問合せ件数  
及び内容を分析  
→ 制度の質問が多い  
（進捗確認の7倍）

月	件数	内容
12月	10	特別児童扶養手当の申請方法について
12月	8	特別児童扶養手当の支給額について
12月	5	特別児童扶養手当の申請書類について
12月	3	特別児童扶養手当の申請期限について
12月	2	特別児童扶養手当の申請場所について
12月	1	特別児童扶養手当の申請方法について

各自の背面の壁に  
貼って、逐次記入

### よくある質問の共有・発信

よくある質問内容について  
班内で共有し、回答が  
手早く出来る体制を検討  
→ ゆくゆくは市町にも共有  
し、市町の業務改善にも

各種市町説明会の  
資料では不十分？



## 改善策③（ペーパーレスラボでPDF化）

- ペーパーレスラボを活用し、保管文書をPDF化。→文書保管庫送り（予定）

### ペーパーレス化

申請書類を順次PDF化  
整理番号をファイル名に  
つけて検索も可能



OCR（文字読取）  
機能つき

### 保管スペースの整理

鉄庫1個分、  
段ボール20箱分の  
スペースを確保（見込）  
執務室が（少し）快適に



# 成 果

○ 審査能力の向上等により、合計で389時間の削減等を見込む。(想定値)

認定に50日以上要する手続件数 = . . . . .

年度を通じたデータの収集中

## ①審査能力の向上

年間1,900時間×5人  
×0.7(業務比率)×▲2%改善 = ▲199時間

間違いの軽減

## ②問合せの削減

週当たり件数40件 ×15分  
×52週 ×(1/2に縮減) = ▲86時間

合 計  
▲389時間  
(想定値)

## ③保管書類のペーパーレス化

週当たり探索時間15分×10件/月  
×12月×4人×▲87%改善 = ▲104時間

時間外勤務縮減及び  
着実な進捗管理の  
ために投入

# 成 果

潜在的な問題を  
明らかにすることが  
できた。



自分を含め決裁文書中の  
指摘事項が たくさんある  
ことがわかった。

勤務時間中、黙々と仕事を  
していたが、業務改善の中で  
職員同士の会話の機会を  
持てた。

やり方を見直し  
改善することが全体の  
効率化に繋がることに  
気が付いた。



等

## 中長期の改善策（検討中）

### ○ 身体障害者手帳に関するその他の主な継続課題

#### μフィルム



- ▲数百巻を所蔵  
@約8,000円で  
外注して  
PDF化するか  
保管ルール  
の変更を要検討

#### 異字体対応

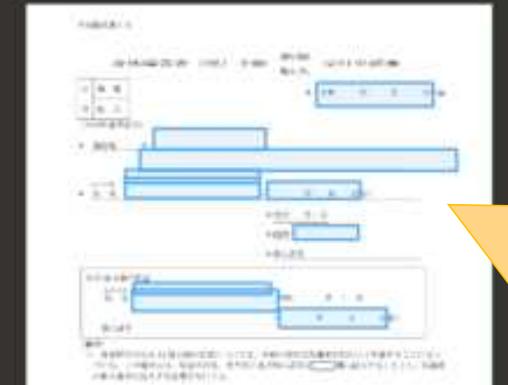
IPAmj 明朝フォント

はし 椅 椅 椅 椅 椅

ふじ 藤 藤 藤 藤 藤

- ▲モバイル端末  
では標準搭載  
だが、  
システムが  
非対応

#### AI-OCR利用



- ▲読取位置の  
都合により  
精度に難あり
- ▲利用時に  
個人番号を  
隠す必要あり

#### システム改修

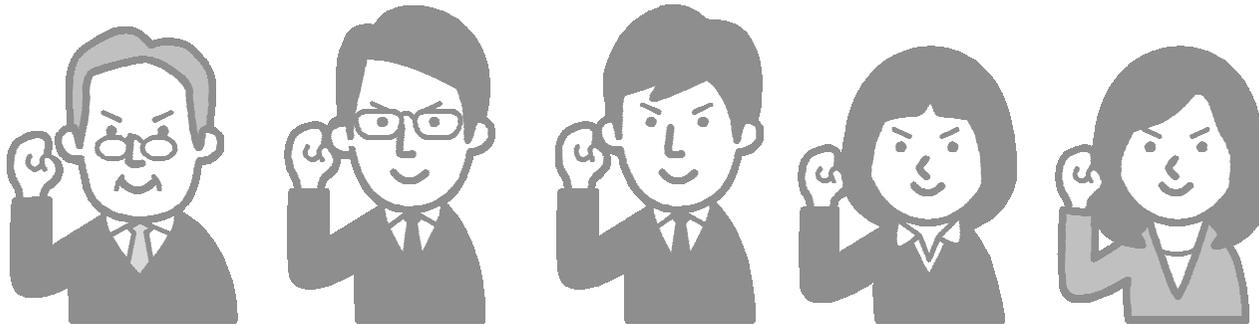


- ▲改修予算の  
確保や  
システム全体  
の改修方針に  
合わせる必要

## 今後の予定

### ○ 速く、確実な業務執行をめざして

- ・さらなるノウハウの蓄積を進め、効率的な審査業務につなげる。
- ・削減を見込む業務時間については、時間外勤務の縮減、申請等の進捗管理に充て、確実な執行体制を構築する。（→Qualityの向上）
- ・将来的には、システムの改修や、審査医のやりとりや文書保管に関するルールの改正等についても着手していきたい。



# おしまい

名前	更新日時
329701.pdf	2021/05/16 10:05
329702.pdf	2021/05/16 10:08
329703.pdf	2021/05/16 10:45
329704.pdf	2021/05/16 10:49
329705.pdf	2021/05/16 10:53
329706.pdf	2021/05/16 10:53
329707.pdf	2021/05/16 10:54
329708.pdf	2021/05/16 10:55
329709.pdf	2021/05/16 11:00
329710.pdf	2021/05/16 11:02
3297	21/05/16 11:04
3297	21/05/16 11:05

診断書がPDF化で  
検索しやすくなった



他の業務を含め、  
課題はまだまだある



これからも業務改善は続きます！！

ご清聴  
ありがとうございました



# 広聴広報課 業務改善活動の記録



(写真はすべてイメージ)

主事 村松 歩美  
課長 横山 雅機

主事 八木 僚哉  
課長代理 岩崎 正

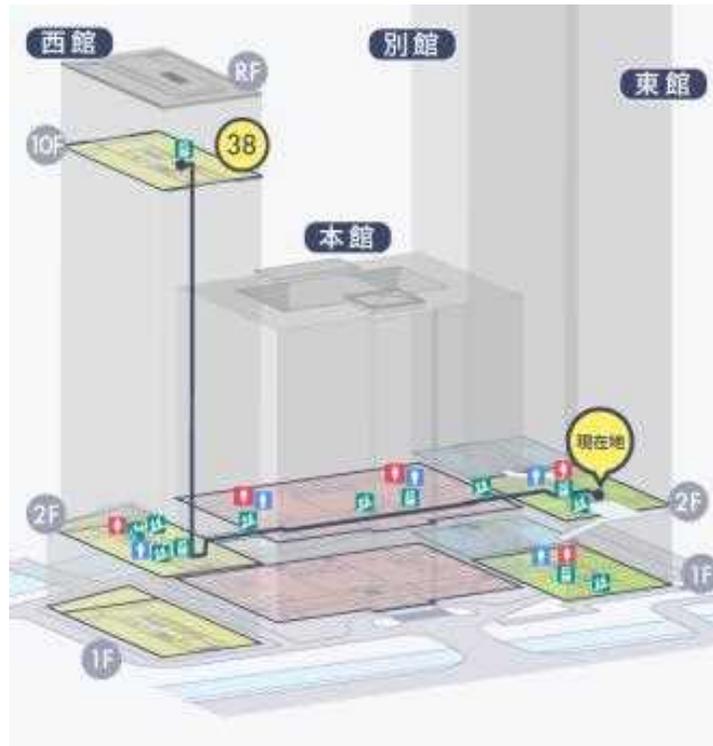
主事 三浦 祐太

# 広聴広報課 業務の紹介

- ・ **県民のこえを施策に反映、広聴と広報の連携**
- ・ **効果的で分かりやすい広報**



県庁東館 4F、2F



各部局と連携、広報計画に基づき、媒体特性に応じたタイムリー・効果的な広報を行う

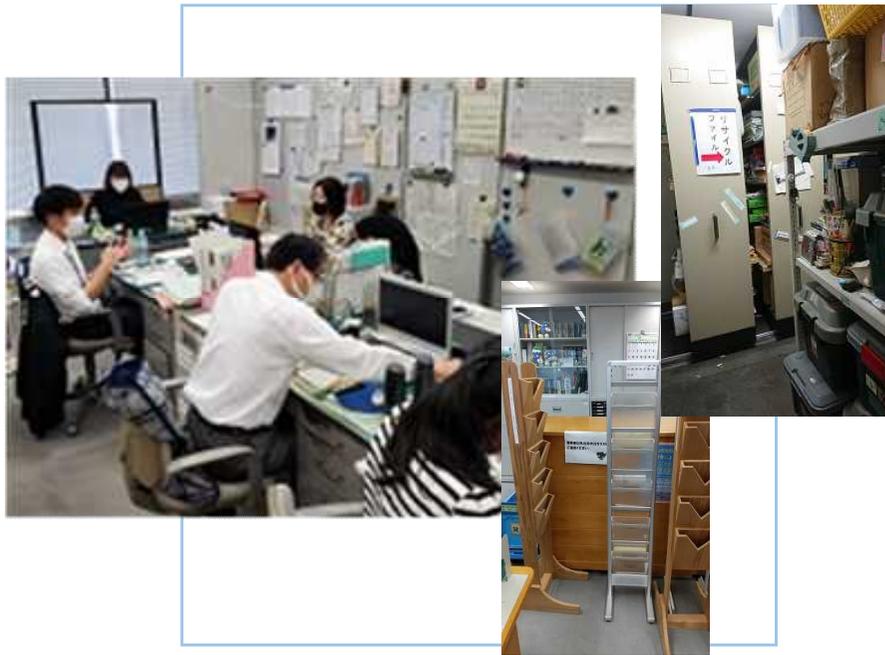
(所掌事務)

- ・ 広聴に関すること
- ・ 相談窓口案内及び県庁案内に関すること
- ・ 県民サービスセンターに関すること
- ・ 広報に関すること
- ・ 報道機関への情報提供及び連絡調整に関すること
- ・ 部局をまたがる課題(広聴広報課に関するものに限る。)に係る他部局との調整に関すること

# I 業務改善活動の背景

## 業務の現状…連携不足、不可視化、他人事、一過性

▷ 開かれた県庁の顔として、一層の県民サービス向上！



- 暗い・狭い・倉庫みたい、掲示物は無秩序  
置けるだけ置く… **県民目線0！**
- 伝えても無駄と思われる **県職員の態度の悪さ**  
…10.9%ショック

- 働きやすく訪れやすい  
ワークスペース
- 親しまれ愛される  
県職員

## Ⅱ 業務改善活動の方針

### 業務改善体系図

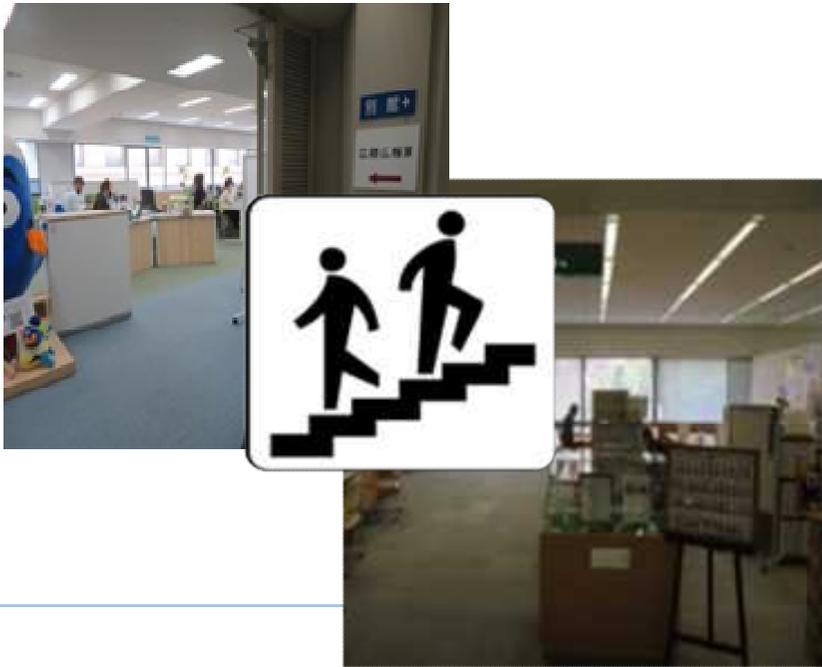


### Ⅲ 業務改善活動の実績

## コミュニケーションの場の設定で 課内・全庁連携

↑ 9時間の業務効率化  
↑ 課題意識の共有化  
↓ 広聴→広報媒体反映に課題

Before



- 関係する課が4～2Fに別れ、コミュニケーション断絶
- 課内、庁内連携不足

After



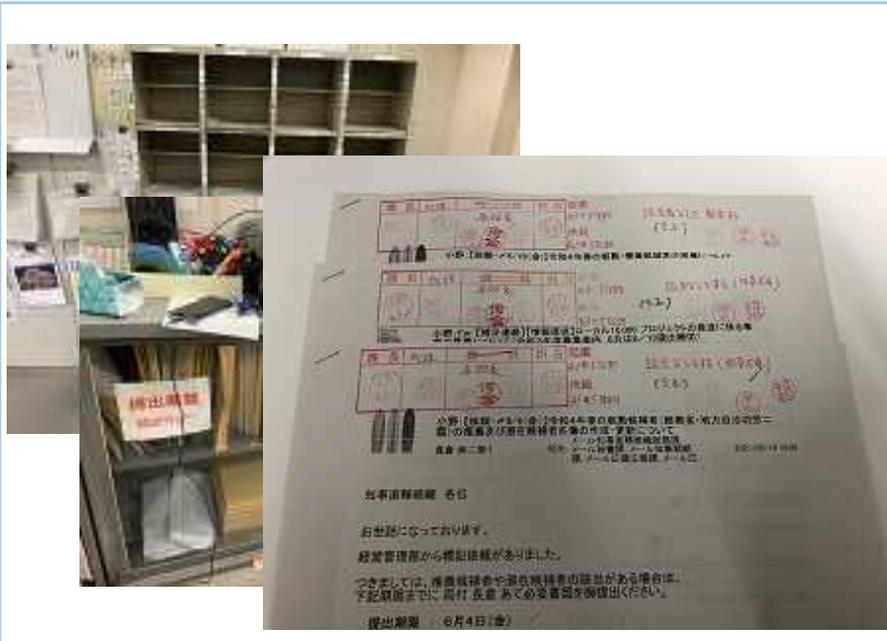
- チャット、モニター活用（課内）
- SDO全庁掲示板活用（全庁）
- 斑間・班長間連携会議設定
- 既存制度や事業、班長（班機能）紐付け

### Ⅲ 業務改善活動の実績

## 電子化、ペーパーレスで 在宅勤務促進・情報共有スピード化

↑ 243時間の業務効率化  
↑ 1,782千円削減  
↓ 徹底に課題

Before



**カミよ、我々に捨てる勇気を**

あふれる紙、机上也書庫も飽和状態  
意思決定にも探すのにも時間がかかる

After



**起案文書、記者提供資料  
ペーパーレス**

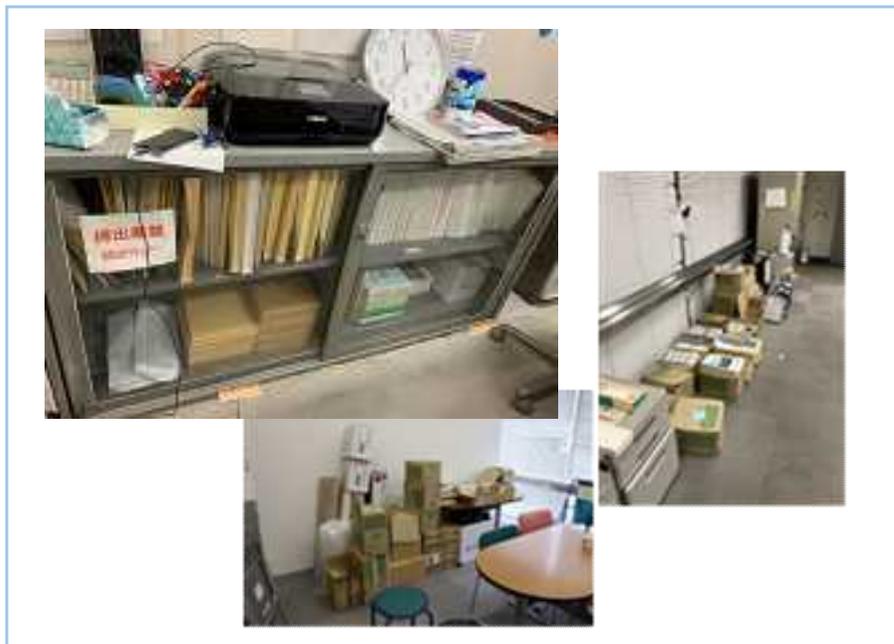
紙決裁回付を原則電子決裁  
記者配布30部紙配布を原則メール配信（議会除く）

### Ⅲ 業務改善活動の実績

## 片付け職場改善で 働く人もお客さまも気持ちよく

↑ 実践・結果を視覚的に理解  
↑ 職場環境の改善  
↓ 徹底・継続に課題

Before



**時間も人もスペースも、あるだけ  
使っちゃう**

4Fは前回ワークプレイス改善済み、2Fは取りこぼされ掲示物は無秩序、置けるだけ置く無法地帯

After



**2F片付け、無人で放置されている  
受付も大そうじ**

文書クリーン等機会を捉え、動ける人でお片付けやるからにはみんなの心が動くように

## IV 課題効果一覧

### 電子化・コミュニケーションの促進

(電子化)

◎起案ペーパーレス

◎記者提供資料ペーパーレス

(コミュニケーション促進)

△チャット・モニター等活用

◎庁内ラン・SDO全庁掲示板「県民のこえは教えてくれる」シリーズ化

◎視覚化「人はミスをする」前提での対策→ストーブ消し忘れ防止表示ほか

△対応マニュアル作成、DB整備→的確・迅速な対応→お客さまのストレス軽減

(職員の気付き・行動変容)

△決められたことを正しく+「正しく」やるための考える習慣づくり

電子化	実績概数	効果
起案	9 7 7 件	在宅勤務促進 情報共有スピード向上
記者提供	3 6 4 9 件	▲2 4 3 時間 ▲1 7 6 万円



…やるべきことを当たり前にするだけだった

## IV 業務改善活動の効果 (課題効果一覧表)

### 時間的効果▲252時間、定量的効果▲1782千円



改善策	時間的効果	定量的効果	定性的効果
起案のペーパーレス	—	▲18千円	在宅勤務促進、情報共有向上
記者提供資料のペーパーレス	▲243時間	▲1764千円	県のデジタル化を具体的に訴求
チャット活用	▲9時間	—	状況把握・意思疎通の円滑化
県民のこえ状況を課内共有	—	—	課内連携・広聴広報一体化
庁内ランでの全庁共有	—	—	全庁連携、こえ対応の迅速・的確化
2階執務室、相談室、無人案内所の片付け	—	—	実践、結果を視覚的に理解
カラーコーンによる視覚化	—	—	うっかりミス防止
他流試合推奨ほか	—	—	内向き思考打破
<b>合計</b>	<b>▲252時間</b>	<b>▲1782千円</b>	

## V 業務改善活動を通じて

### 完全な解はまだ存在しない（だからこそ続ける必要がある）

- 必要なこと
- トップダウン◎、中間層のやる気と力？（疑問）、若手の行動力△（もう少し!）
  - 目的・理念の共有、自分事と日常ごと ボトムアップ

- 支え
- 所属長** …ことあるごとに朝礼等でBPRの趣旨を説明、自らも実践で示す
  - 素直な職員たち** …素直なので泣かされながらも最後まで諦めない
  - 外部知見、目線** …BPR研修でのノウハウ、巡回での刺激、情報共有の場での吐出し
  - わくわく感** …精神状態を保つには明るさや笑いは欠かせない

▷ 実践を振り返って（詳細別添）

**自分に負けるな（八木 僚哉）**

**全員賛成ならやる必要はない（村松 歩美）**

**忙しいからこそ（三浦 祐太）**



## V 業務改善活動を通じて2

### 納得させる熱意と語る力

#### 自分に負けるな（八木 僚哉）

業務改善活動は、考えながら業務を行う癖をつける良い機会でした。業務改善は日頃の業務にプラスαで行う必要があるため、目をそらしがちになってしまうのですが、より良い働き方のためにはどうしても重要になってきます。今回、業務を見直すに当たって、日々の気付きが大事だと改めて感じました。今後もただ業務をこなしていくだけでなく、日々の気付きを大事にし、効率的かつ効果的に業務ができるよう心掛けていきたいと思えます。



#### 全員賛成ならやる必要はない（村松 歩美）

どこでも社内の説得が一番たいへん。「自分がやり抜く」強い意志も、いろんな立場や現実との葛藤、どうしていいかわからない、長い暗闇。でも、行政経営課さんの親身な寄り添い・業務改善アドバイザーの的確なアドバイスで、踏みとどまることができました。挑戦してはじめて失敗があり、気付きや学びにつながります。これまでと違う・自分とは違う価値感を恐れずにまず受け入れることが多様性であり、県庁内だけで完結する同質性の視野を打破し、県民目線を取り戻すものと思えました。

#### 忙しいからこそ （三浦 祐太）



業務改善活動をとおして、前例を見直し改善することの難しさ、大切さを実感しました。特に今年は新型コロナの影響で前例が通用しないことが多いので、日々業務改善が必要な場面に出くわしました。業務に追われる中で、常に本来の目的を考え最善の解決策を出していくことは難しいですが、思考停止することなく考える姿勢が大切であると感じました。今回の活動を糧にどんなときも、思考を止めずに目的をはっきり考える習慣を身につけていきたいと思えました。

# 所属長コメント・横山広聴広報課長



- ・まずは行政経営課、業務改善アドバイザー、関係のみなさまにお礼申し上げます。
- ・このような機会とご協力をいただき、感謝いたします。
- ・**異動してくる前、広聴広報課は、知事に近く県庁の最前線でスピード感とセンスにあふれた仕事をしているイメージを持っていました。**
- ・**しかし実際は？ → ただよう「停滞感」を感じました。**
- ・変えることへの拒否反応もあり、ともすれば、忙しさにかまけて現状維持に甘んじてしまいます。
- ・**職員には「想像力」が必要であると言いつつ、変化を許容しました。**
- ・**少しずつ変化が見え始めたとき、業務改善活動の提案があり、課長代理が中心となり快く取り組んでくれました。**
- ・**業務改善活動は、課題を見つけ改善につなげるうえで「想像力」が培われます。**
- ・**通常業務で大変な中、改善に向けた形を示してくれたスタッフを誇りに思います。**
- ・この発表会をもって終わりではなく、むしろ始まりです。
- ・待ち受ける困難にこれからも立ち向かい、その姿を見せていってください。

2021

# 監査課 業務改善活動

2022.2.17  
有明ベース

## 活動メンバー

小林 浩三  
峠坂 吉孝  
金子 博之  
三輪 佳久  
片山 太

中条 通  
澤木 孝  
大平 光子  
小池 章仁



## 監査対象機関を含めた監査に係る事務作業負担の軽減

- ▷ 生産性の高い持続可能な行政運営のための効率的・効果的な監査の実施に向けて、監査対象機関を含めた監査に係る事務作業負担の軽減を図り、十分な監査時間を確保することが求められている。



### 監査情報の共有化

監査委員等からの指示事項や監査情報など、全職員が同じレベルで監査に関する情報や知識を共有することが必要



### ICTを活用した監査実施

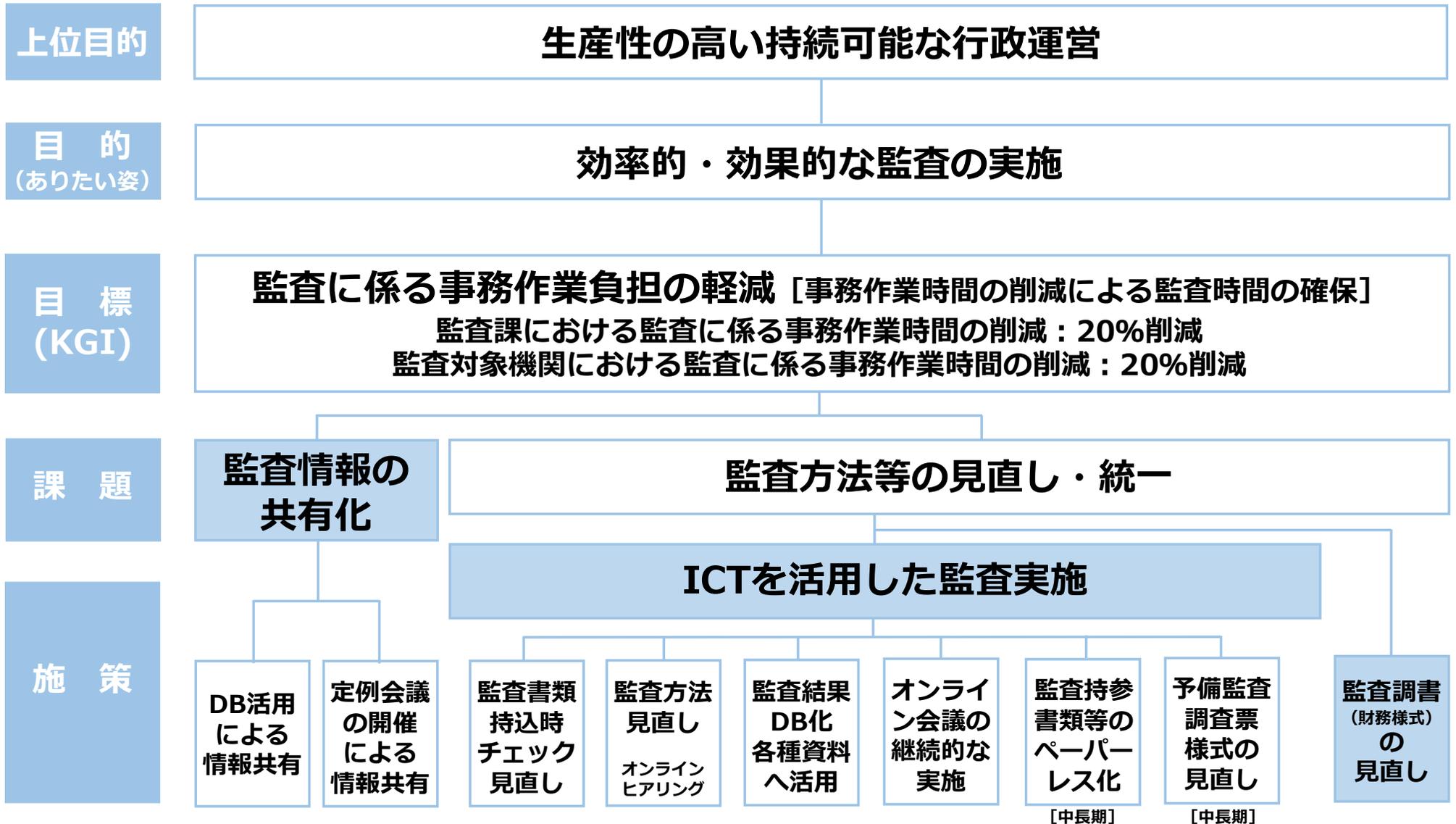
オンラインミーティング機能やモバイル端末等を活用した効率的・効果的な監査方法への見直しが必要



### 監査調書の見直し

監査対象機関を含めた監査に係る事務作業負担の効率化のため監査調書様式の見直しや統一が必要

### 監査に係る事務作業時間の20%削減を目標



## 定例ミーティングとDB活用で情報共有化

↑ 指示に対する調査時間 ▲ 30h  
↑ 職員共通の問題意識の醸成  
↓ DB運用方法は継続検討課題

Before



### 突発的な指示等の共有が課題

監査委員等からの指示事項や監査情報などについて、出張も多く、課員全体で情報共有できていないことが課題となっていた。

After



### 定例ミーティング、NotesDBの活用

月1回の定例ミーティングを開催するとともに、NotesDBを活用することで、課内での情報共有を進めている。

## 監査書類持込時のチェックの見直し

- ↑ 移動時間▲238h、旅費▲714千円
- ↑ いつでも書類チェック可能で効率化
- ↑ 移動中の書類紛失の危険性防止

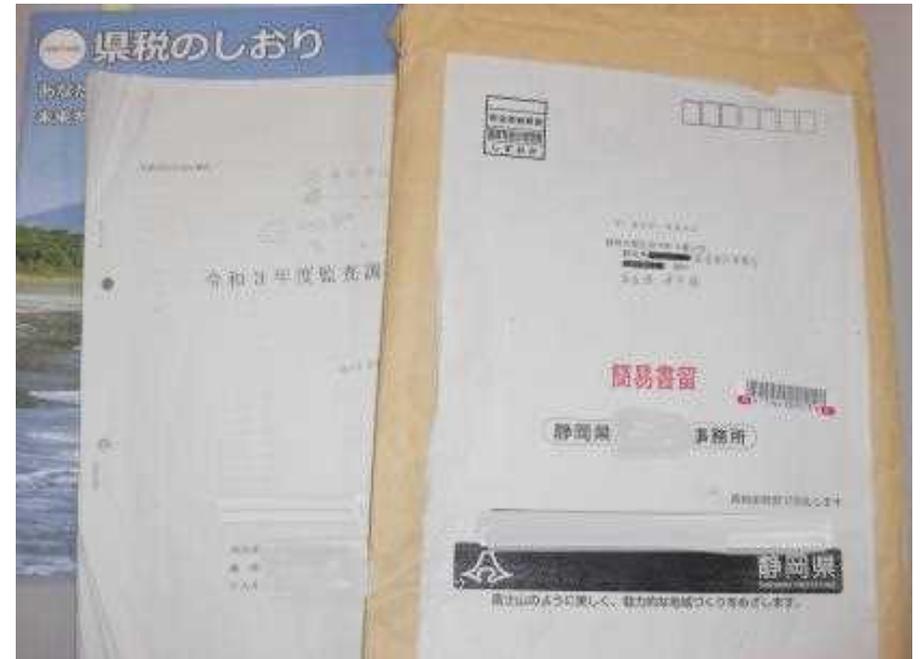
Before



### 書類の事前チェックが長時間化

各所属に監査課へ来所してもらい、事前に監査書類をチェックしていたが、長時間となる場合があり、監査課までの移動についても負担となっていた。

After



### 原則として、書類提出は郵送に変更

原則として、監査書類は郵送に変更し、必要に応じてメール等で確認した。移動時間や旅費が削減できたことに加え、いつでも書類のチェックが可能となり、業務の効率化が図られた。

## 予備監査でのオンラインヒアリング

- ↑ 移動時間▲30h、旅費▲124千円
- ↑ WEBブースで集中してヒアリング
- ↓ 対面との比較検証、運用を検討

Before



### 対面でのヒアリング実施に負担感あり

出先機関の予備監査では、対面で事業ヒアリングを実施していたが、対面ではヒアリングできる日が限定される上、ヒアリングや帰庁後の取りまとめに長時間を費やすこともあった。

After



### オンラインヒアリングの試行

#### WEBブースの設置

WEBブースを設置。遠方等の一部の事務所で試行的にオンラインによるヒアリングを実施しその成果を検証していく。(R4から試行)

## 監査結果のDB化→各種資料へ活用

- ↑ 各種資料の作成業務効率化▲330h
- ↑ 各種資料作成時のミス防止
- ↓ DBテストやR4からの運用方法が課題

Before

現状、各担当毎にワードで作成

令和3年度監査結果 指摘等の案文及び詳細

監査箇所	〇〇事務所	監査実施日	
監査委員	△△委員		

【監査結果】

- 監査実施日 令和3年〇月〇日  
 公認会計士による財務会計に関する予備監査 令和3年〇月〇日  
 事務局長職員による工事技術に関する予備監査 令和3年〇月〇日  
 事務局長職員による事務事業に関する予備監査 令和3年〇月〇日
- 監査結果  
 財政監査：注意 △△使用料の徴収誤り
- 事務局長指導事項 なし

<通知案文>

(1) 件名 △△使用料の徴収誤り  
 内容 〇〇事務所は、△△使用料の徴収において、減免制度の適用を誤り、徴収不足の件、△△用が発生した。

2 監査結果

(1) △△使用料の徴収誤り【注意】

ア 適用基準

### 多くの資料に複写、作業ミスも発生

一度作成した監査結果を会議用資料等に何度も複写していた。作業ミスが発生したり、作業に多くの時間を要していた。

After

複写年月日

▼基本情報

検査名

検査所属

検査者	所属	職階	氏名

対象年度

検査対象月

検査対象所属

検査対象所属区分

検査年月日

前回検査年月日

### NotesDBで資料を自動作成

NotesDBで監査結果の主要な部分を定型的に入力し、入力データから各種資料を自動作成することで業務の効率化を図る。(R4から運用)

## オンライン会議の継続的な実施

- ↑ 移動時間▲36h、旅費▲108千円
- ↑ 将来的な監査のペーパーレス化も視野
- ↑ 検討会議等の会議準備（設営等）が容易

Before



### 局内会議を対面で実施

監査結果等に関する局内の会議を対面で実施していた。外部の公認会計士も出席するため、県庁までの移動時間や旅費がかかっていた。

After



### ZOOMでの会議を継続的に実施

令和3年9月以降、公認会計士とはZOOMでつなぎ、オンライン会議を開催。旅費や移動時間の削減が図られた。

## 監査調書（財務様式）の統一

↑ 自動集計等による事務効率化▲75h  
 ↑ 様式内の数値集計や突合チェックが容易  
 ↓ 全庁での統一的な運用を今後検討

### Before

様式第11号

委託料に関する調



整理番号	委託業務名	受託者	当初設計金額	契約金額			契約締結方法	契約期間	年	月	日	摘要
				当初額	変更増減額	計						
1	(事務関係)		円	円	円	円						
	事務関係計	件										
	(工事関係)											
	工事関係計	件										
	合計	件										

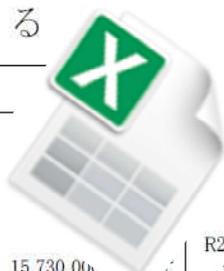
### 監査調書を各所属の判断で作成

監査調書の様式を示して作成依頼しているが、特にエクセル、ワード等の細かいソフトの指定まではしていなかった。

### After

様式第11号

委託料に関する



整理番号	委託業務名	受託者	当初設計金額(円)	契約金額(円)		随契	R
				当初額	変更増減額		
1	静岡県〇〇システム保守業務委託	〇〇株式会社	16,000,000	15,730,000	15,730,000		R2.4.1 ~ R3.3.31
2	△△作成業務委託	〇〇協会	500,000	479,160	479,160	随契	R3.2.10 ~ R3.3.31
3	〇〇に関する実務研修業務委託	株式会社△△	2,500,000	2,310,000	2,310,000	随契	R2.6.10 ~ R3.2.28
	合計	3件	19,000,000	18,519,160	0		

### 様式を統一化、集計・分析に活用

様式の一部をJUST Calcに統一。自動計算や突合チェックが容易となり、将来的には集計・分析に活用予定である。(R4から試行)

## 時間的效果▲739時間、定量的効果▲996千円



改善策	時間的效果	定量的効果	定性的効果
監査情報の共有化	▲30時間	—	共通の問題意識の醸成
書類持込時チェック見直し	▲238時間	▲714千円 (旅費)	事務効率化、書類紛失防止
監査方法見直し (オンラインヒアリング)	▲30時間	▲124千円 (旅費)	WEBブースで集中してヒアリング
監査結果DB化・各種資料活用	▲330時間	—	各種資料作成時のミス防止
オンライン会議の継続的实施	▲36時間	▲108千円 (旅費)	将来的な監査のペーパーレス化視野
監査調書(財務様式)見直し	▲75時間	—	様式内の集計や突合チェックが容易
監査持参書類ペーパーレス化	—	▲50千円 (印刷費)	監査のペーパーレス化、書類紛失防止
予備監査調査票様式見直し	—	—	事務効率化と監査の質向上
<b>合計</b>	<b>▲739時間</b>	<b>▲996千円</b> (旅費・印刷費)	

## 業務改善活動は取り組む価値あり

### 日頃の業務振り返りに効果あり、QuickWINでモチベーションを維持

日頃の業務に紛れて、自分の業務の進め方を振り返る時間がありませんでした。業務改善の時間を取ったことで、これまでの業務の進め方を振り返る良い機会となりました。QuickWINで購入していただいた物品が届くたびにモチベーションの維持が図られました。

### デジタル化の流れの中で継続して取り組む

デジタル化の流れの中で、どのように取り組んでいくのか課内で検討し課題や方針を共有することができました。これをきっかけに継続して改善に取り組んでいきます。

