

業務改善活動の記録



令和5年2月15日

経営管理部
総務局文書課

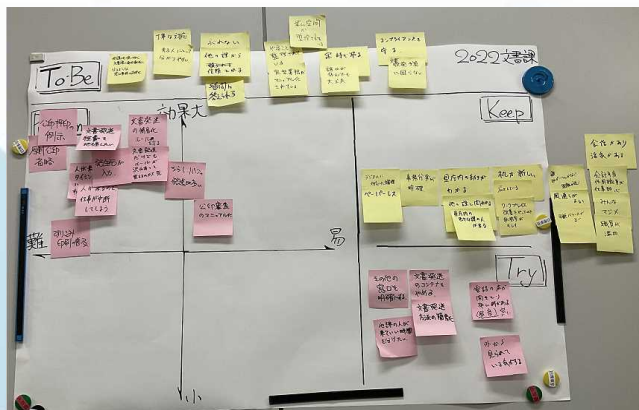
田代 憲孝 望月 健士
内山 倫史 高山 裕紀

文書課の改善すべき課題の分析（現状把握）



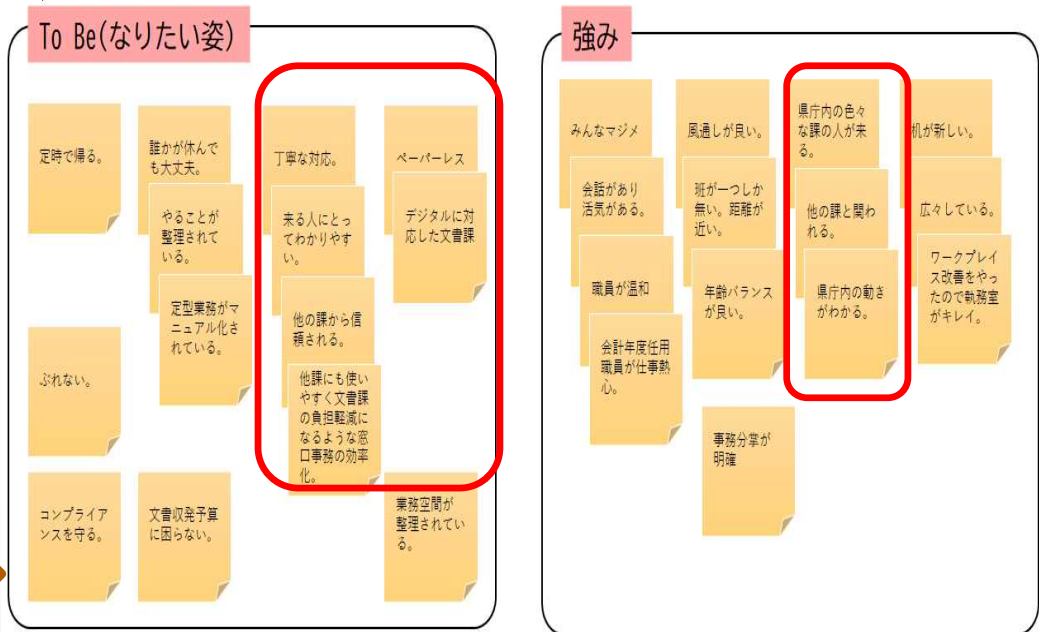
現状

○ 普段の文書課の様子（公印や文書発送の窓口）
窓口に沢山の人が来て、滞留することがある。



整理・分析

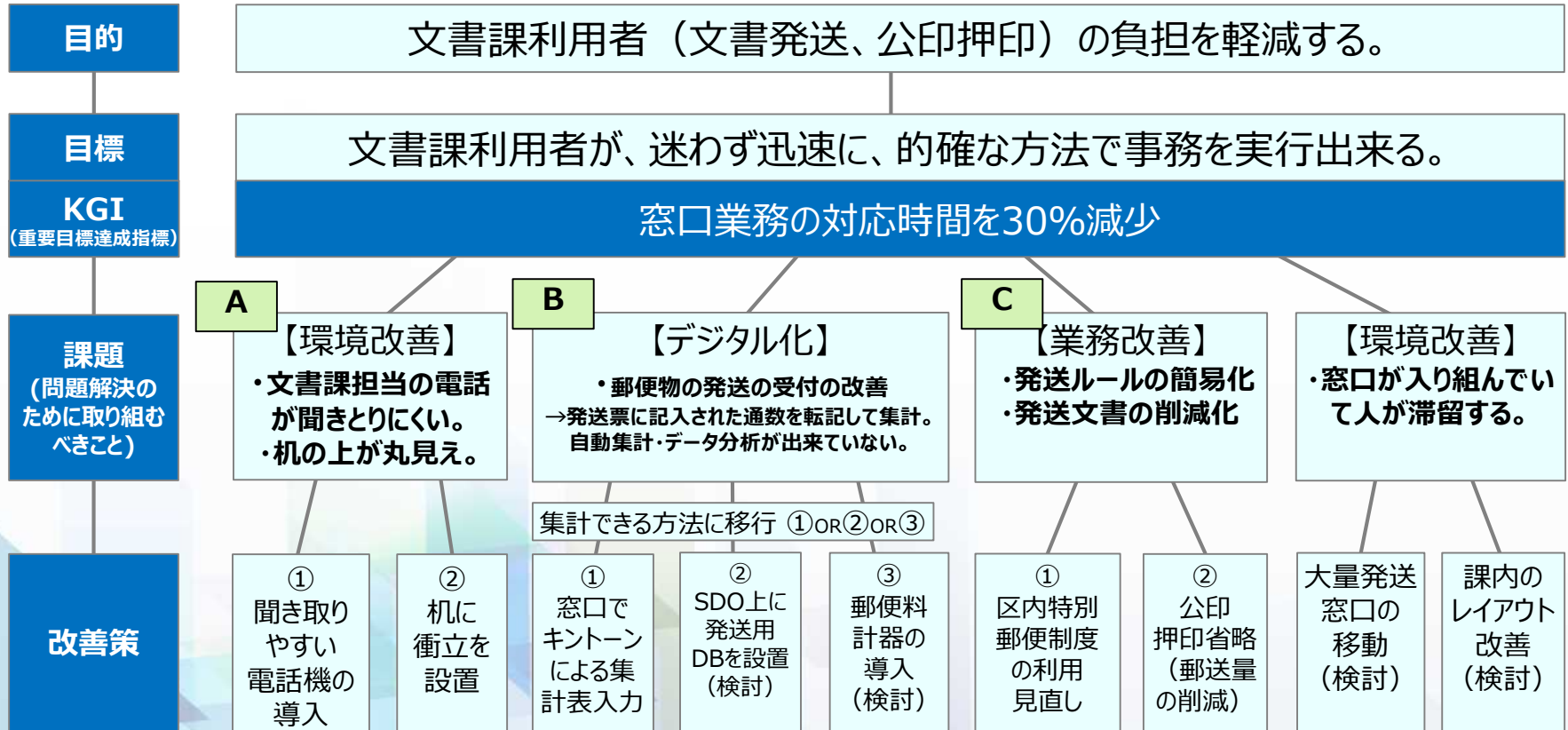
ToBe – KPTボード



文書課の「強み」と「なりたい姿」とは？

- 強み → 文書課は全庁の課と係わる。（大勢の人が来る）
- なりたい姿 → 利用者の負担を軽減したい。

文書課 業務改善体系図



A

身近な課題への対応

○文書課執務室の問題点

文書集配の作業があり、騒がしい時間帯がある。

①電話が聞きとりにくい

・聞こえやすい電話機種もあるため、
新しい機種に変更

→電話対応ストレス改善、聞き返しも減少



quick WIN
(すぐに改善)

年間9.5時間の
削減効果！

②来訪者に机の上が丸見え

・衝立を設置して、離席する際の机上の整理のための作業中断を減少

→情報漏洩等のリスクも低下



改善策	取組内容	取組状況	時間的な効果		(時間/年間)
			Before	After	
聞こえやすい電話機に交換する。	パナソニックの親子電話を導入する。	○	電話での聞き返し回数 1日あたり5回×20秒× 245日=24,500秒(年間6.8時間)	電話での聞き返し回数 1日あたり1回×20秒× 245日=4,900秒(年間1.4時間)	▲ 5.4
机の上が見えないようにする。	衝立を設置する。	○	机上の整理で作業中断 1日あたり2回×15秒× 245日×2名=14,700秒 (年間4.1時間)	机上の整理で作業中断 1日あたり0回	▲ 4.1

B①

郵便物の発送の受付の改善

○現在の事務処理（通数の転記のみ）



月	日	第1種						第2種
		定形			定形外			
25g以内	50g以内	100g以内	150g以内	250g以内	500g以内	1kg以内		
84円	94円	120円	140円	210円	250円	390円	580円	
1	79							
2				25				
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

○10通以上郵送する課の職員が発送票に記入して、文書課の承認を受け、郵便局に発送票+郵便物を持ち込む。

文書課は承認の際に、発送票から後納郵便の通数を転記して、郵便局に持ち込まれた郵便物の数との整合チェック用の資料作成に使用する。（合計数のみでチェック）

→どの課がどれ位郵便物を出したか、集計・把握出来ていない。

○キントーンによる集計



○キントーンによる集計表を試験導入

提出された発送票を元に、文書課の会計年度職員がキントーンによる集計表に入力する。（発送する課名を選択、通数を入力）。

→課ごとの発送数の分析が可能になる。

→10通未満の郵便物の通数もキントーンに入力・集計出来る。

B②③

郵便物の発送の受付の改善（今後の検討課題）

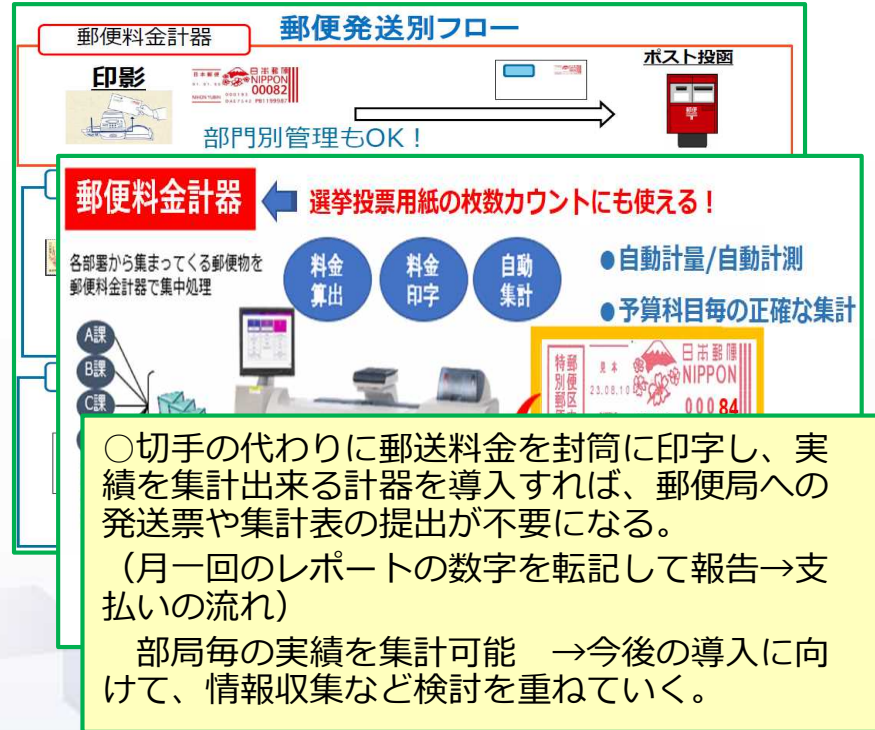
② SDO上に発送用DBを設置（検討）

検索	発送日付	担当者	内線	引渡し場所	A	B	C	D	合計	概算金額	荷物の内容
					171	714	102	128	1,115		
		▶ 経営管理部									
		▶ 経営管理部総務課			1	3	0	0	4		
		▶ 法務課			1	47	0	1	49		
		▶ 文書課			4	3	1	0	8		
	2022/11/18	望月 健士 (2068)	本館	2F 文書課	0	1	0	0	1	¥418	研修資料
	2022/11/14	高山 裕紀 (2067)	本館	2F 文書課	1	0	0	0	1	¥398	作文コンクール 適用書類
	2022/07/21	望月 健士 (2068)	その他	他中遠農林事務所	0	2	1	0	3	¥1,331	回函袋ほか
	2022/04/26	宅配便 発送集計 (7472)	本館	2F 文書課	3	0	0	0	3	¥396	パンフレット類
		▶ 行政経営課			3	2	0	3	8		

○宅配便の発注集計DBと同様に、郵便発送集計をDB化すれば、各課でパソコンから入力して、文書課でデータ集約、自動集計が可能となる。

所属長等による発送への承認機能や文書課の承認機能など追加機能が必要なため、今後、検討を重ねていくこととする。

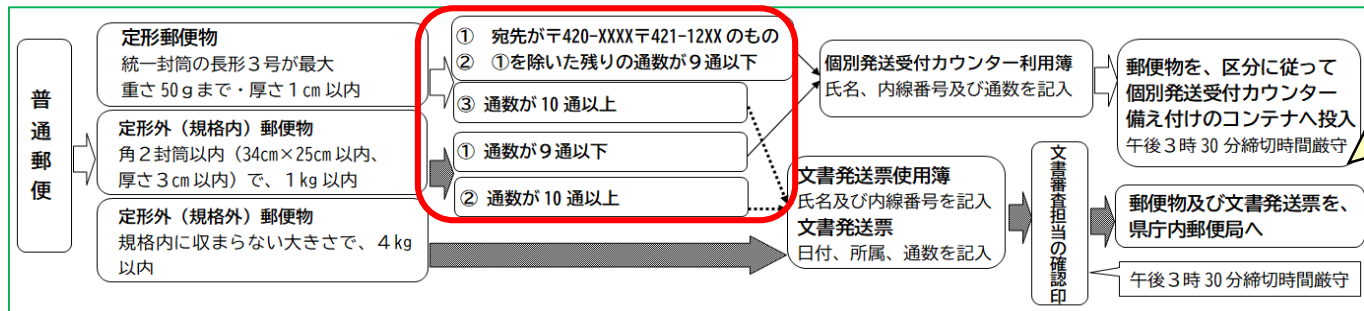
③ 郵便料計器の導入（検討）



C①

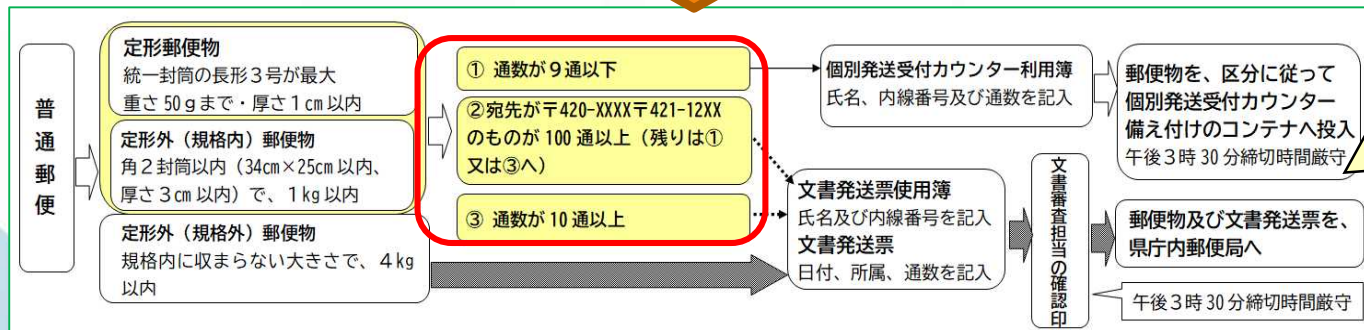
発送ルールの簡易化

○普通郵便の発送ルール
区内特別郵便物制度による割引の適用確認のため、
発送ルールが複雑になっており、無駄な集計作業も発生している。



区内特別割引の適用の有無の確認がほぼ毎日発生
（カウントして100通未満だと不適用）

@適用実績：年間20回、
計53,000円の割引適用
（年間の郵送料約9千万
の0.06%相当）



年間40.8時間の短縮
（1日あたり1回×10
分×245日 = 2,450
分）

各所属単位で割引適用となる場合②のみ適用へ（静岡市葵区内に大量に発送する場合のみ注意する）

各所属の毎回の確認作業、文書課の確認作業・集計などの時間を短縮できる。

公印押印省略

<現行の規定>

◇静岡県文書管理規程

第14条 施行する文書等（県公報に登載するものを除く。）には、公印を押し、決裁文書（決裁を終えた文書等をいう。以下同じ。）と契印しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる文書等については、押印を省略することができる。

- (1) 県の組織内部相互間の文書等（特に重要なものを除く。）
- (2) 外部に対して施行する軽易な文書等

<課題等>

○公印押印に係る事務の効率化

…押印省略できる文書がわかりにくい。
押印の必要性が低いものは改善が必要

○多様な働き方への対応

…可能なものは押印省略化し、文書の電子化を進める。
→多様な働き方へ

<見直しの方向性>

○「わかりやすさ」の視点と「可能な限り押印を省略する」視点から、公印を押印すべきものを明確化し、慣例で押印しているものは廃止していく方向で見直す。



県本庁の
公印審査



混雑する公印審査窓口

本県の見直し内容（今後の運用方針…押印が必要な文書を明示）

区 分	具体例	考え方
<p>1</p> <p>法令等の規定により公印を押印する必要がある文書</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約書（地方自治法第234条） ・ 法令等で公印を押印する様式となっているもの ・ 契約書に準じる文書 	<p>○法令等を遵守した文書を施行する必要</p>
<p>2</p> <p>県又は相手方の権利義務又は法的地位に影響を及ぼす文書</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 許認可の通知書 ・ 命令、取消の通知書 ・ 行政指導に関する通知書、勧告書 ・ 納入通知書 ・ 督促状、催告書 ・ 裁決書 ・ 委任状 ・ 補助金交付決定通知等 	<p>○文書を交付する相手方のほか、その内容を信頼して行動する第三者への影響を考慮する必要</p> <p>○義務を課すものは、相手方が文書の真正性を信頼できるよう配慮が必要</p> <p>○補助金交付決定通知等については国や他の自治体あてに発出するものは省略するものとする。</p>

区 分		具体例	考え方
3	事実証明に関する文書その他特に信用を付与する必要がある文書	<ul style="list-style-type: none"> ・免許証 ・身分証明書 ・受給者証 ・各種の福祉手帳 ・修了証 ・検査済証 ・内容・事実の証明に関する文書 	<p>○免許証など第三者に示すことが想定される文書は、第三者がその文書の真正な成立を容易に判断できるよう配慮が必要</p>
4	上記のほか、特に公印を押印する必要がある文書と認められる	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方から公印の押印を求められるもの ・公印がその形式の要素となるもの（賞状、表彰状、感謝状） 	<p>○上記には該当しないが、事務の性格や特別の事情により、決裁権者が公印の押印を必要と判断する場合がありますと想定</p>

運用方針策定（令和4年12月）

<現行の規定（静岡県文書管理規程）>

第14条 **施行する文書等**（県公報に登載するものを除く。）には、**公印を押し**決裁文書（決裁を終えた文書等をいう。以下同じ。）と契印しなければならない。

2 前項の規定にかかわらず、次に掲げる文書等については、押印を省略することができる。

- (1) 県の組織内部相互間の文書等（特に重要なものを除く。）
- (2) 外部に対して施行する軽易な文書等



改正

<今後の運用方針（改正：静岡県文書管理規程）>

施行する文書のうち、**次に掲げる文書に限って公印を押印するものとし、これら以外の文書への押印は省略するものとする。**

ただし、(2)、(3)及び(4)に掲げる文書の内、**形式的な内容であるなどの理由により、文書管理者が押印が不要であると判断したものについては、省略できるものとする。**

- (1) 法令等の規定により公印を押印する必要がある文書
- (2) 県又は相手方の権利義務又は法的地位に影響を及ぼす文書
- (3) 事実証明に関する文書その他特に信用力を付与する必要がある文書
- (4) その他、特に公印を押印することが必要であると認められる文書

<押印が必要な文書を明確化した上で、それ以外は押印省略>

<従 前>

これまでの公印押印文書（原則押印）

改正

各所属に
②～④の
手続
(1,356手続)を
確認

①法令

②権利義務
549手続

③事実証明
222手続

④その他必要
111手続

・形式的などの理由により、押印が不要であると文書管理者が判断したもの
(庁内調査による各課回答…474手続・約35%)

①～④に含まれないもの
(慣例的に押印していたもの)

押 印

省 略

<本庁(157所属)の実態調査 集計結果>

区 分		手続の相手方							
		国		自治体		民間		合計	
		手続数	起案数	手続数	起案数	手続数	起案数	手続数	起案数
見直し可		61	246	101	2,061	312	6,903	474 (35%)	9,210 (23.4%)
見 直 し 不 可	権利義務	11	2,325	36	6,496	502	14,930	549	23,751
	事実証明	3	不明	24	210	195	5,395	222	5,605
	その他	9	12	18	154	84	694	111	860
	計	23	2,337	78	6,860	781	21,019	882 (65%)	30,216 (76.6%)
合 計		84	2,583	179	8,921	1,093	27,922	1,356	39,426

※押印数では、概ね25%(約48,500件)の省略が見込まれる。

押印省略可能な起案の数：公印審査件数9,210件、
知事印押印回数4万8千500件

@ 審査 5分×9,210件=46,050分

押印 4.85万件×1分=48,500分 合計94,550分(1,576時間)の削減(年間)

業務改善活動 課題効果一覧表

課題効果一覧表 (取組状況・・・「○」：完了、「△」：取組中、「×」：今後実施)

所属名：文書課

No	課題	改善策	取組内容	取組状況	時間的な効果		(時間/年間)	その他の効果	
					Before	After		定量的効果	定性的効果
1	電話が聞こえにくい	聞こえやすい電話機に交換する。	パナソニックの親子電話を導入	○	電話での聞き返し回数 1日あたり5回×20秒×245日 = 24,500秒 (年間6.8時間)	電話での聞き返し回数：1日あたり1回×20秒×245日 = 4,900秒 (年間1.4時間)	▲ 5.4		・電話応対ストレスの減 ・聞き取りミスの防止
2	机の上が丸見え(落ち着かない)	机の上が見えないようにする。	衝立を設置する。	○	机上の整理で作業中断 1日あたり2回×15秒×245日×2名 = 14,700秒 (年間4.1時間)	机上の整理で作業中断：1日あたり0回	▲ 4.1		・業務の効率性の向上 ・情報漏洩等のリスクの低下
3	料金後納郵便受付の改善	窓口でキントーン入力により集計	窓口でのキントーン入力に対応(2月6日から試験導入)	○	郵便集計時間(全てDB化して手集計不要となった場合) 1日あたり1回×20分×245日 = 4,900分 (年間81.7時間)	集計時間ゼロ	▲ 81.7		・課ごとの郵送料の把握により、予算事務の適正化が図れる。
4		S D O上に発送用DBを設置		△					
5		郵便料計器の導入を検討		△					
発送DB作成、郵便料計器の導入を検討									
6	発送ルールの簡素化	区内特別郵便制度の利用の見直し	年間20回、計53,000円の割引適用の実績を踏まえ、適用継続を検討中(年間郵送料9千万円の0.06%相当)	△	区内特別郵便集計時間 1日あたり1回×10分×245日 = 2,450分 (年間40.8時間)	集計時間ゼロ	▲ 40.8	(年間53,000円の費用増加)	・各課における仕分け作業の減
7	発送文書の削減(知事押印省略)	文書課で扱う知事印の押印について見直し、事実証明に係るものを除いて、原則押印しないものとする。	県知事印の押印事務に係る庁内調査の結果を踏まえ、押印すべきものを明確化していく方向で、運用方針を策定(12月27日施行)	○	押印省略可能となりそうな起案の数：審査件数9,210件、知事印押印回数4万8千500件 審査 5分×9,210件 = 46,050分、押印 4.85万件×1分 = 48,500分 合計94,550分(1,576時間)	時間ゼロ	▲ 1576.0	郵送料金の減 4.85万件×84円 = 4,074,000円	出先機関の公印押印についても一定のものは省略可能となるため、効果は大きい。
8	入り組んでいる窓口をシンプルにする。	大量発送窓口の移動	課内レイアウトを改善し、郵送持ち込みの方の移動時間を短縮する。	×	大量発送窓口から移動時間 1日あたり20回×10秒×245日 = 49,000秒 (年間13.6時間)	移動時間ゼロ	▲ 13.6		・人の流れがスムーズになる ・窓口混雑の解消に繋がる
9		課内レイアウトの改善	課内レイアウトで迷う人を案内する手間を減らす。	×					
					(合計)	▲ 1,721.6			
レイアウト等は今後も継続的に検討していく。									

藤枝財務事務所 業務改善活動の記録

課税課 鈴木 智行(リーダー)

課税課 村上 香織

課税課 寺本 さゆり

課税課 赤池 佳奈

課税課 西嶋 友

管理課 益田 聡

管理課 浅井 真喜子(総合サポート)

管理課 大庭 幹晴 (アドバイザー)



藤枝財務事務所の主な業務

- 自動車税種別割、不動産取得税及び個人事業税の賦課徴収
(島田市、焼津市、藤枝市、牧之原市、吉田町、川根本町)
- 納税証明書交付業務
- 藤枝総合庁舎の庁舎管理業務

業務改善活動の背景

- 業務が煩雑で細かく、ミスが起きやすい。
- ミスが生じないようなチェック体制を取ることに時間を要する。
- 納税者等への窓口・電話対応の時期が集中する。
- 納税者にとって、分かりづらい事項が多く、窓口・電話対応に時間を要する。
- 処理期限があり、迅速な処理が求められる。
- 専門的な規定が多く、財務事務所業務の初心者、未経験の税目を担当する転入者は、理解に時間を要する。
- 来庁者が多いため、分かりやすい庁舎案内が重要である。

見直しの手順(税目+庁舎管理)

課題抽出

改善策提案(全員でワークショップ)

改善策着手

改善策見直し(全員でワークショップ)



業務改善体系図

目的

適正かつ公平な税務行政の執行と県民サービスの向上

目標

業務の効率化と手続きのスマート化

K G I

業務上のミスゼロ、県民からの苦情ゼロ

課題

【環境改善】
事務環境の
整備

【業務改善】
窓口業務の
効率化

【デジタル化】
QRコードに
よる効率化

【デジタル化】
紙処理・手作業
のデジタル化

【デジタル化】
紙申請の
デジタル化

改善策

1 総合庁舎案内
の見直し

2 自動車税種
別割電話自
動アナウン
スの検討

3 自動車税種別
割窓口業務の
効率化

○口座振替転居
時の再申請制
度見直しを税
務課に要望

4 自動車税種別
割身障者等
減免現況報告
のQRコード
利用

5 不動産取得税
過去事例の
PDF化

6 庁舎管理図面
のPDF化

7 個人事業税
手作業の
デジタル化

8 不動産取得税
インターネット
による登記
情報取得

○申請の電子化等
を税務課に要望

課題の抽出、解決に向けた改善策の検討

To Be-KPTボード



改善実施項目

1. 総合庁舎案内の見直し
2. 自動車税種別割電話
自動アナウンスの検討
3. 自動車税種別割窓口業務の
効率化
4. 自動車税種別割QR利用
5. 不動産取得税過去事例
PDF化
6. 庁舎管理図面のPDF化
7. 個人事業税手作業の
デジタル化
8. 不動産取得税インター
ネットで登記情報取得

皆の目に留まりやすい所内入口に掲示。
検討経過について、メンバーだけでなく全員で共有。

【環境改善】事務環境の整備

1 総合庁舎案内の見直し①

庁舎ロビーの案内図を見やすいように改善しました

改善前



来庁者にとって、窓口、事務所の位置が分かりづらい。



改善後



メニュースタンドを設置して各フロア配置図及び用件別担当事務所一覧を配架し、来庁者に訪問先が分かりやすいようにしました。

【環境改善】事務環境の整備

1 総合庁舎案内の見直し②

改善前



庁舎正面玄関から入った場合、財務事務所は正面にある壁の反対側にあり、来所者には回り込むように進んでもらう必要があるが、分かりづらく、問い合わせが多かった。

改善後



財務事務所への誘導表示に加え、エレベーターや会議室等への誘導表示も設置しました。

【環境改善】事務環境の整備

1 総合庁舎案内の見直し③

改善前



改善後



Quick
Win

【環境改善】事務環境の整備

1 総合庁舎案内の見直し④

改善前



ロビー設置の間伐材を使用して製作されたテーブル・長椅子を来庁者に実感してもらえるように、机上に配架していたパンフレット類を移動しました。

改善後



パンフレットスタンドを昨年度、業務改善活動に参加所属の広聴広報課から行政経営課を通じて貰い受け、配架しました。
※こちらにも職場巡回時にいただいた御意見により改善しました。

【環境改善】事務環境の整備

2 自動車税種別割電話自動アナウンスの検討

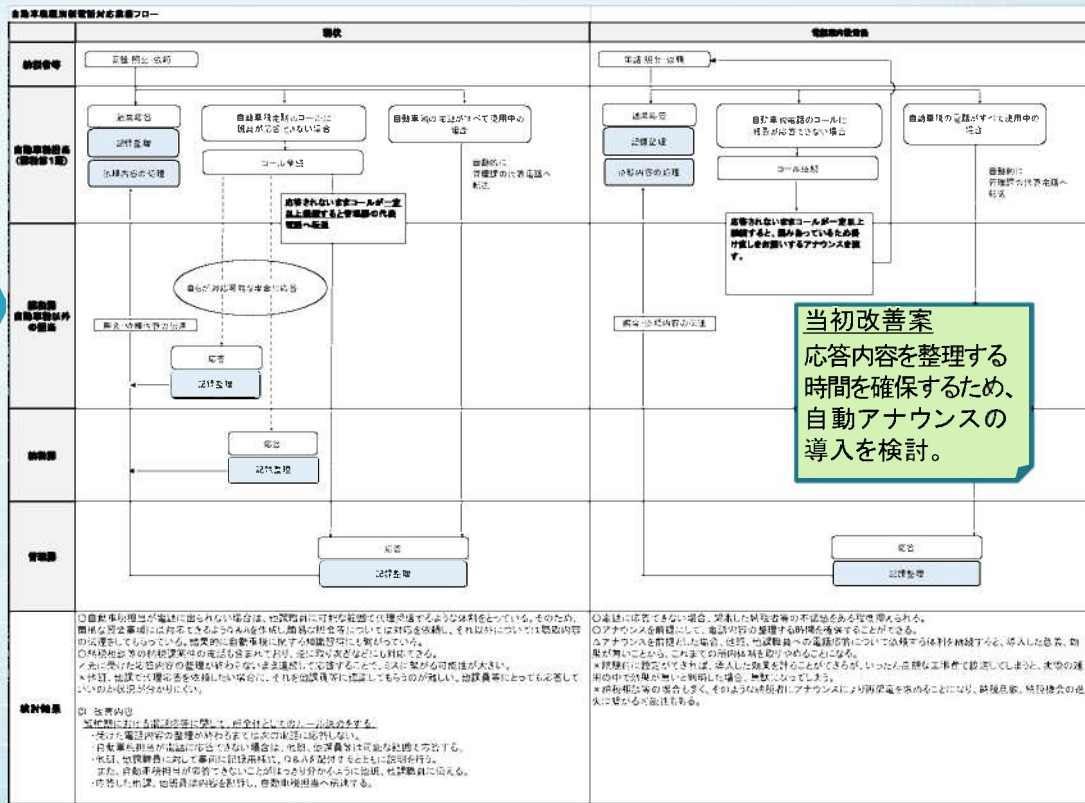
課題

自動車税種別割の定期課税等の繁忙期は電話が集中し、コールが鳴っても応答できない。

電話の内容は、納税者の個別的な照会、依頼等がほとんど。HP等のFAQでは解決できない内容

電話の受信記録、後処理が終わらないうちに次の電話が鳴るため、ミス発生リスク大

課題整理のためフロー図を作成・検討



検討結果

○アナウンスを前提にして、電話内容を整理する時間を確保することができる。

× 試験的に設定できれば、導入した効果を計ることができるが、いったん高額な工事費をかけて設定してしまうと、実際の運用の中で効果が無いと判断した場合、無駄になってしまう。

× 納税相談等の場合も多く、そのような納税者に対し自動アナウンスで再架電を求めることになり、納税意欲、納税機会の逸失に繋がる可能性がある。

○繁忙期における電話応答に関して、所全体としてのルール決める。

【業務改善】窓口業務の効率化

3 自動車税種別割 事務処理効率化

身体障害者等減免申請に係る受付事務の効率化

改善前

対象者約350人程度、規定が複雑で受付に時間を要する

改善後

- ・申請書受付チェックリストの作成
- ・申請受付後の手帳記載内容リストの作成
- ・申請書に記載する定型句のゴム印の作成

申請書受付日	年 月 日
申請者氏名	機能障害 体幹機能障害
住所	
氏名	本人
障害者との続柄(関係)	作成したゴム印
免許証番号	
交付年月日	年 月 日
有効期限	年 月 日
免許の種類	中型 普通二 大型 大特
免許の条件	中型で運転できる車は中型車(5)に限る 中型車(5)、準中型車と普通車はAT車に限る 準中型車(5)と普通車はAT車に限る
交付している車の登録番号	眼鏡等 自動車に限る
捺印の年月日	年 月 日

申請書の見直し
申請のデジタル化
を税務課に要望

【申請受付後の手帳記載内容リストの作成(統一化)】

身体障害者手帳記載内容一覧

1 移転又は住所済の場合

自動車税(種別割)	申請年月日	登録番号
減免申請済(身体障害)		納税
	年度から納税	返金印

※移転又は住所済の日付

2 取消申請が出された場合又は減免取消となった場合

自動車税(種別割)	申請年月日	登録番号
減免申請済(身体障害)		納税
	年度から納税	返金印

減 免 取 消 (R5-) 印

※取消が適用される年度

3 手帳再交付により、スタッフを新規する場合

自動車税(種別割)	申請年月日	登録番号
減免申請済(身体障害)		納税
	年度から納税	返金印

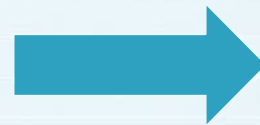
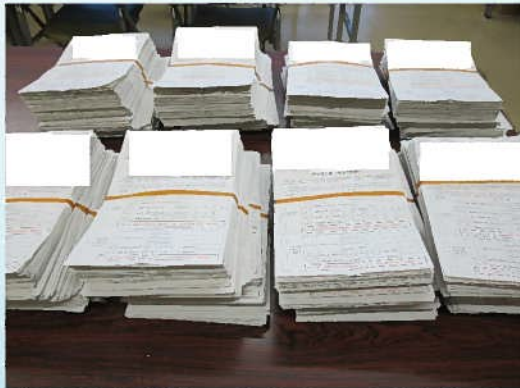
※再交付より納税
※旧内容を記載

4 自動車税種別割 QRコード利用

改善前

自動車税種別割の身体障害者等減免にかかる現況調査は対象が約4,300件あり、回答書の受付確認を紙ベースの一覧表へマーキングするなどして行っていたため、処理に時間を要していた。

現況報告書 台帳記入143時間
(4,300件×2分)



改善後

- 現況報告書に印字されているQRコードを読み取り、エクセルシートに受付状況を自動入力
- 作成したシートを利用し、データで処理状況の確認、進行管理が可能になった。
(R3年度に沼津財務事務所が実施した「ひとりー改革」の成果)
QRコード読込 6時間(4,300件×5秒)



連	QRコード	整理番号	確認1	確認2	自動車の登録番号	登録番号	納税義務者氏
			1				
			1				
			1	1			
			1				
			1	1			
			1				
			1				

【デジタル化】紙処理・手作業のデジタル化

5 不動産取得税 過去事例のPDF化

改善前

地下1階の書庫に保管された過去の処理台帳。

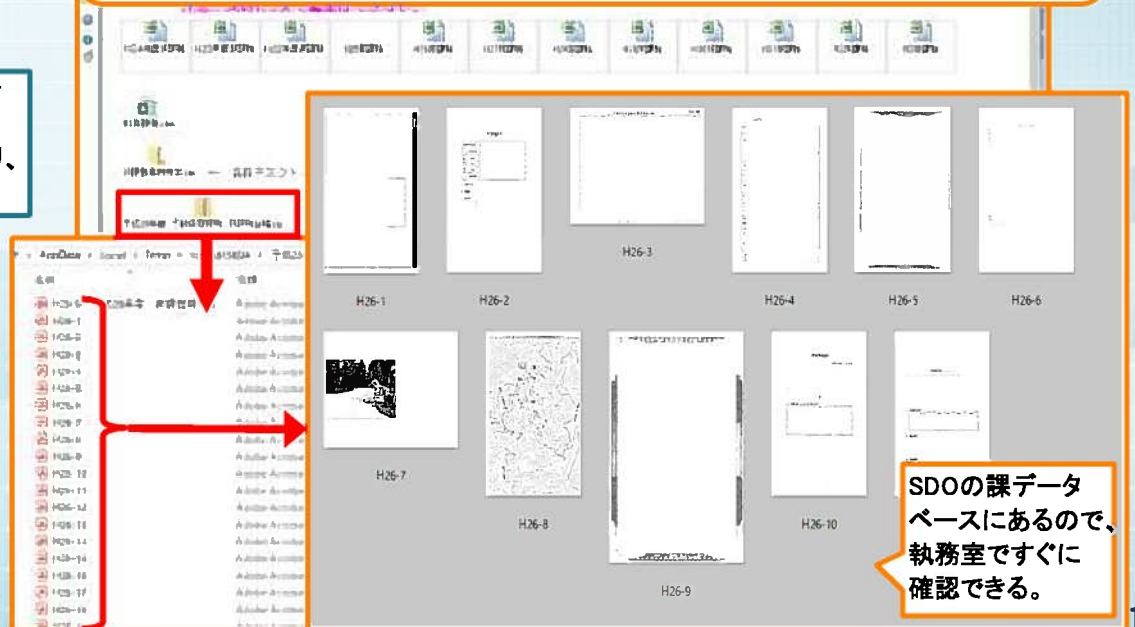


必要な都度、地下書庫等へ。執務室へ持ち帰り、確認

改善後

ペーパーレスラボ利用により、データ化。
既存のExcel一覧表(処理番号及び取得者、法令根拠等記載)と同じDBに保存。

今後はR5.3月開設の庁舎内ワークステーション利用でデータ化。



The screenshot shows a software interface with a list of cases on the left and a grid of PDF thumbnails on the right. The thumbnails are labeled H26-1 through H26-10. A red box highlights a section of the list, and red arrows point from this section to the corresponding PDF thumbnails in the grid.

SDOの課データベースにあるので、執務室ですぐに確認できる。

【デジタル化】紙処理・手作業のデジタル化

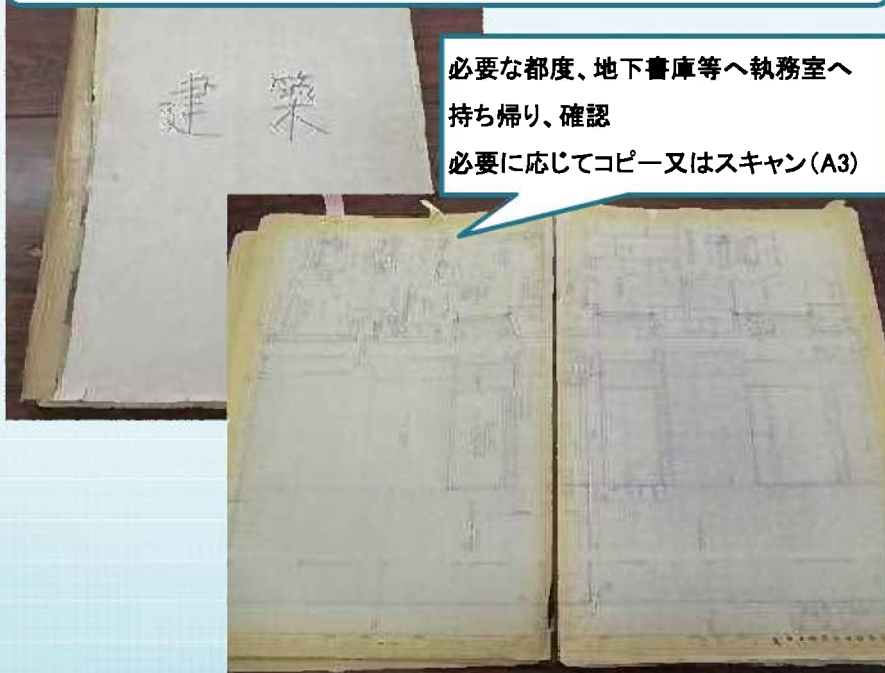
6 庁舎管理図面のPDF化

改善前

地下1階書庫等に保管された庁舎管理用図面(A1)

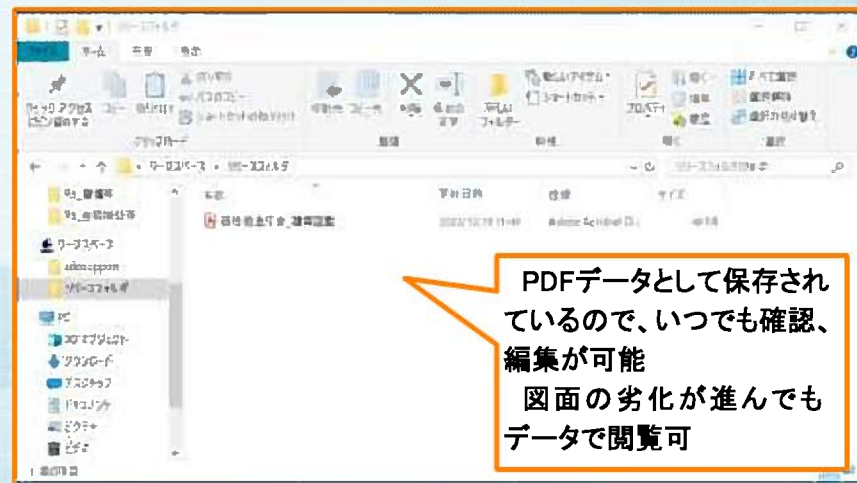
必要な都度、地下書庫等へ執務室へ
持ち帰り、確認

必要に応じてコピー又はスキャン(A3)



改善後

業者に依頼し図面を原寸サイズでPDFに。



PDFデータとして保存され
ているので、いつでも確認、
編集が可能
図面の劣化が進んでも
データで閲覧可

【デジタル化】紙処理・手作業のデジタル化

7 個人事業税県税システムの利用①

改善前

定期課税の時期に要注意リスト、過去の資料を個別に参照しながら、賦課決定、税額の計算を行うため、1件の判定に要する時間が膨大である。

900件 × 5分 = 計75時間

定期課税の時期に、申告書、過去の課税資料、要注意リストなどを1件ずつ検索、コピーなどしながら課税の判定
→毎年同じ時期に事務が集中してしまう。



改善後

- ・課税注意リストの情報を県税システム基本情報画面の備考欄に入力
 - ・定期課税までに必要書類を事前収集
- 判定に要する時間を縮減 ▲ 75時間

定期課税の時期までに、要注意リストの内容を入力、必要な書類を整理しておく。

→ 入力内容が課税資料に自動に印字される。
紙ファイルを探したりコピーしなくても済む。

【業務の平準化】

担当以外でもわかりやすい【業務の共有化】



課税注意リスト

№	品名	税額	備考
139	04-55	044-3	1-150 ○ 住民税控除控除
140	04-127	045-8	1-152 ○ 住民税控除控除
141	04-207	046-5	1-150 ○ 住民税控除控除
142	04-008	047-0	1-150 ○ 住民税控除控除
143	04-251	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
144	04-51	049-3	1-150 ○ 住民税控除控除
145	04-51	049-0	1-150 ○ 住民税控除控除
146	04-130	047-0	1-150 ○ 住民税控除控除
147	04-008	047-0	1-150 ○ 住民税控除控除
148	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
149	04-1	049-3	1-150 ○ 住民税控除控除
150	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
151	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
152	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
153	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
154	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
155	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
156	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
157	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
158	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
159	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除
160	04-018	048-3	1-150 ○ 住民税控除控除

課税システム「個人事業税」基本情報画面

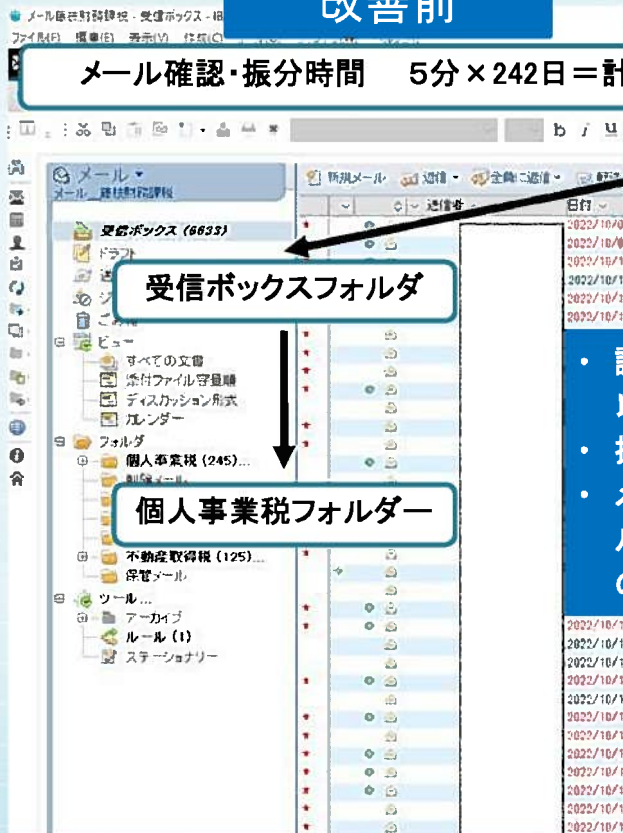
【税額計算】の項目を県税システム上の課税資料画面の備考欄へ入力
定期課税時に必要書類を事前に収集、整理しておく

【デジタル化】紙処理・手作業のデジタル化

7 個人事業税自動メール振り分けの実施②

改善前

メール確認・振分時間 5分 × 242日 = 計20時間

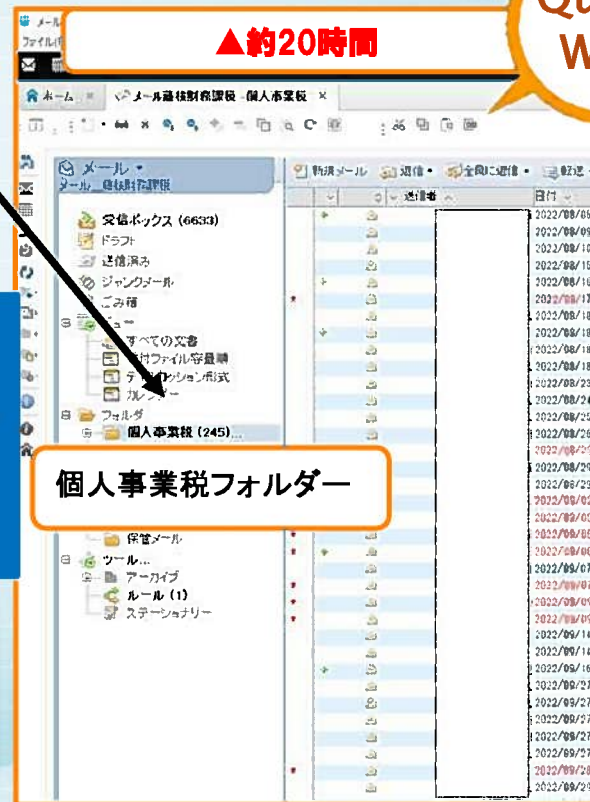


課税課宛のメールのうち
【個人事業税】関係のメール

- ・ 課税課受信ボックスに個人事業税以外の2税目も受信
- ・ 振分に時間がかかっていた。
- ・ メールオプション機能のメールルールにより個人事業税のメールの自動振分を実施

改善後

▲約20時間



Quick Win

【デジタル化】紙申請のデジタル化

8 不動産取得税インターネットによる登記情報取得

改善前

職員が法務局に出向き登記情報取得
年間25件×(移動時間20分+申請交付20分)
計16時間

改善後

インターネットによる登記情報取得
年間25件×ネット申請手続き10分
計4時間



法務局に行く手間
が省け**12時間削減**
助かるわ！

※ただし、取得情報が大量の場合は法務局に出向いて取得

税務課への要望事項

1 口座振替転居時の再申請制度の見直し

要望

管轄が違う財務管内に転居した場合、納税者は再度、口座振替申請をしなければならない。
納税者が転居しても再申請が不要となるよう見直しを要望

口座振替だと思っていたのに納付書が届いた。何でまた手続き！



メリット、デメリット等を現在検討中

2 紙処理の電子化

要望

国税においては電子化が進んでいるが、県税においては未だ紙処理であるため、電子申請等の推進を要望

総務省・地方税共同機構において地方税共通納税システムの拡大及び電子化に向けて令和5年度から順次着手、将来的にこの枠組みで電子化推進

改善の効果

NO	改善項目		時間的な効果			定性的効果
			Before	After	(時間/年間)	
1	庁舎管理	総合庁舎案内の見直し	案内10時間 (案内1回3分×2回/日×100日)	-	▲10時間	来庁者をスムーズに誘導することによる 県民サービスの向上
2	自動車税種別割	電話自動アナウンスの 検討	所内でデメリット・メリットを検討した結果、自動アナウンスではなく、繁忙期における電話応答に関し、所全体のルールを決め挙所体制で 実施			
3	自動車税種別割	窓口業務の効率化	申請受付134時間 (350件×23分)	申請受付93時間 (350件×16分)	▲41時間	・申請書作成に係る時間の短縮による 県民サービスの向上 ・ミス防止
4	自動車税種別割	身障減免現況報告の QRコード利用	現況報告書 台帳記入143時間 (4,300件×2分)	現況報告書QRコード読み込み6時間 (4,300件×5秒)	▲137時間	
5	不動産取得税	過去事例のPDF化	過去事例検索10時間 (年間10件×検索・資料持出60分)	DB検索1.6時間 (年間10件×検索10分)	▲8.4時間	
6	庁舎管理	図面のPDF化	-	-	-	図面の劣化が進んでもデータで閲覧可
7	個人事業税	手作業のデジタル化	・資料検索等75時間 (年間900件×5分) ・メール振分 年間20時間	・0分 (年間900件×0分) ・自動振分 0分	▲95時間	
8	不動産取得税	インターネットによる登記 情報取得	登記情報取得16時間 (年間25件×法務局への移動時間20分・ 申請交付時間20分)	登記情報取得4時間 (年間25件×ネット申請手続き時間10分)	▲12時間	



業務改善活動を通じて



各メンバーの感想

- 日頃業務に追われる中では、業務を見直す時間はなかなか確保できませんが、この活動に参加することで、改善への意識を持つことができました。
- 日常業務を一から見直すことで、今まで気づかなかったことが、良い点、悪い点を含めて明らかになりました。
- 自らの仕事のあるべき姿、目標から細かな事務処理へと視点を移しながら改善していくことを、研修、活動の中で学ぶことができました。今後の業務に生かしていきたいと思えます。
- 共通の課題に対して、職員が担当の枠を越えて取り組むことができ、貴重な機会になりました。
- アドバイザー、行政経営課及び他の活動参加所属のサポートのおかげで、QuickWinによる庁舎案内の見直しを初めとした改善により、短期間で県民サービス向上を図ることができました。



所属長コメント

- ともしれば現状に甘んじてしまいがちですが、業務改善活動を通じて、小さな事でも課題に取り組み改善していく事の大切さに気づいてもらった事が一番の成果です。また、横の連携を図れたのも何よりの成果です。
- 結果、窓口での待ち時間の短縮や庁舎利用者の利便性の向上などの県民サービスの向上、また、業務の効率化により大幅な時間外勤務の削減(課税課はR3の2割削減)を図ることができました。
- さらに、チェック表を作成したり、過去事例DBにより、ミス防止も図ることができました。
- 今回は要望に留まりましたが、数年先には県税も地方税共通納税システムによりデジタル化が一層推進することを期待します。それまでは地道に一步ずつ改善を積み重ねていってください。

業務改善活動の記録

令和5年2月15日
静岡県埋蔵文化財センター



富樫孝志 (課長代理)
蔵本俊明 (普及班長)
中川律子 (主幹)
岩崎しのぶ (主査)
大森信宏 (主査)

まもる

埋蔵文化財の保護、修復



そだてる

学校・社会教育への貢献



つなげる

出土文化財、記録類の管理

業務改善活動の背景

ありたい
姿

- 専門性の維持
- 文化財の適切な管理
- センターを広く周知

↓ 実現のために

課題1

文化財を適切に管理しながら活用を推進していくために、**文化財の貸出・閲覧等への対応業務の見直し・改善**が必要

課題2

埋蔵文化財センターの存在を周知し、来館者へのサービス向上を図るために、**館内表示・展示解説の多言語化**が必要

全職員で課題抽出と問題共有



- ☆センターの存在をもっと周知
- 館内表示と展示解説の多言語化
- ◎出土文化財貸出・閲覧業務の迅速化

業務改善体系図

目的 文化財をまもる・そだてる・つなげる

目標 文化財の適切な管理・センターの存在周知

KGI 出土文化財管理システムの運用 (R5以降)
館内表示と展示解説の多言語化 (R5実施)

課題

① 出土文化財保管台帳の整備
出土文化財管理システム整備

② 貸出・閲覧対応業務が多忙

③ 館内表示と展示解説の英訳

④ 館内の段差解消

改善策

Kintoneによる出土文化財管理

貸出・閲覧対応業務省力化
貸出・閲覧書類の押印廃止

館内英語表示QRコード印刷
英語展示解説シートの印刷

段差解消スロープの設置

課題① 出土文化財保管台帳、管理システム整備

- 文化財のデータは永年保存で永続的に増えていく
- 大量のデータの効果的な整理が喫緊の課題となっていた

(保管管理業務の変遷)

昭和～平成初期



静清バイパスの資料増加により
ファイルメーカーで台帳作成



多すぎる資料数、担当職員の異動
⇒ 一部の職員しか使えない



平成中期～



第二東名で更に資料増加
台帳作成をExcelに切替
※H25, 26年緊急雇用対策
事業で台帳をExcelに統合



資料数の急増大
⇒ Excelの作動が鈍り検索に時間がかかる



平成後期



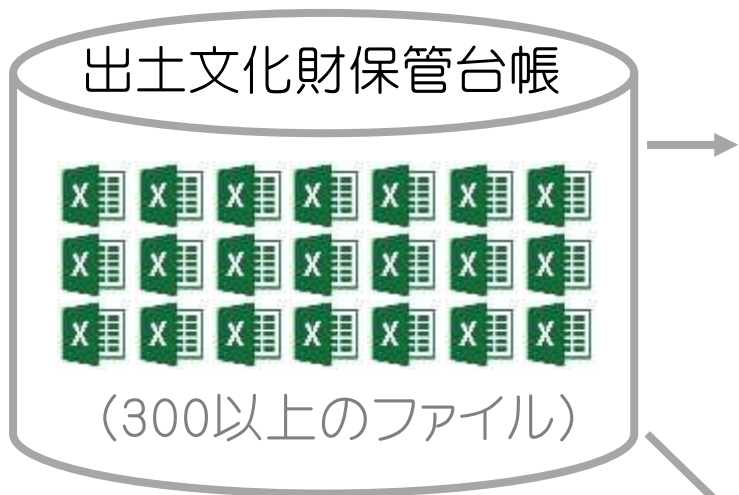
Excelが限界となりAccessに切替
システムは臨時職員さんが作成



資料数はさらに増大、平成28年センター移転
臨時職員退職、収蔵場所変更、
一部の職員しか使えない
⇒ データの保管整理が大きな課題

改善① Kintoneによる出土文化財管理

Kintoneを試験的導入し、大量のデータを横断的に活用可能に改善



Before

個別ファイルを探し出し、当該文化財の

- ①保管部屋番号
 - ②部屋の棚番号
 - ③コンテナ番号
- を検索、特定

⇒多大な時間・労力



After

Kintoneにデータをインポート

- ファイルの横断検索が可能
- 使いやすい
- 検索時間が大幅に短縮

(図書管理システムに試験導入)



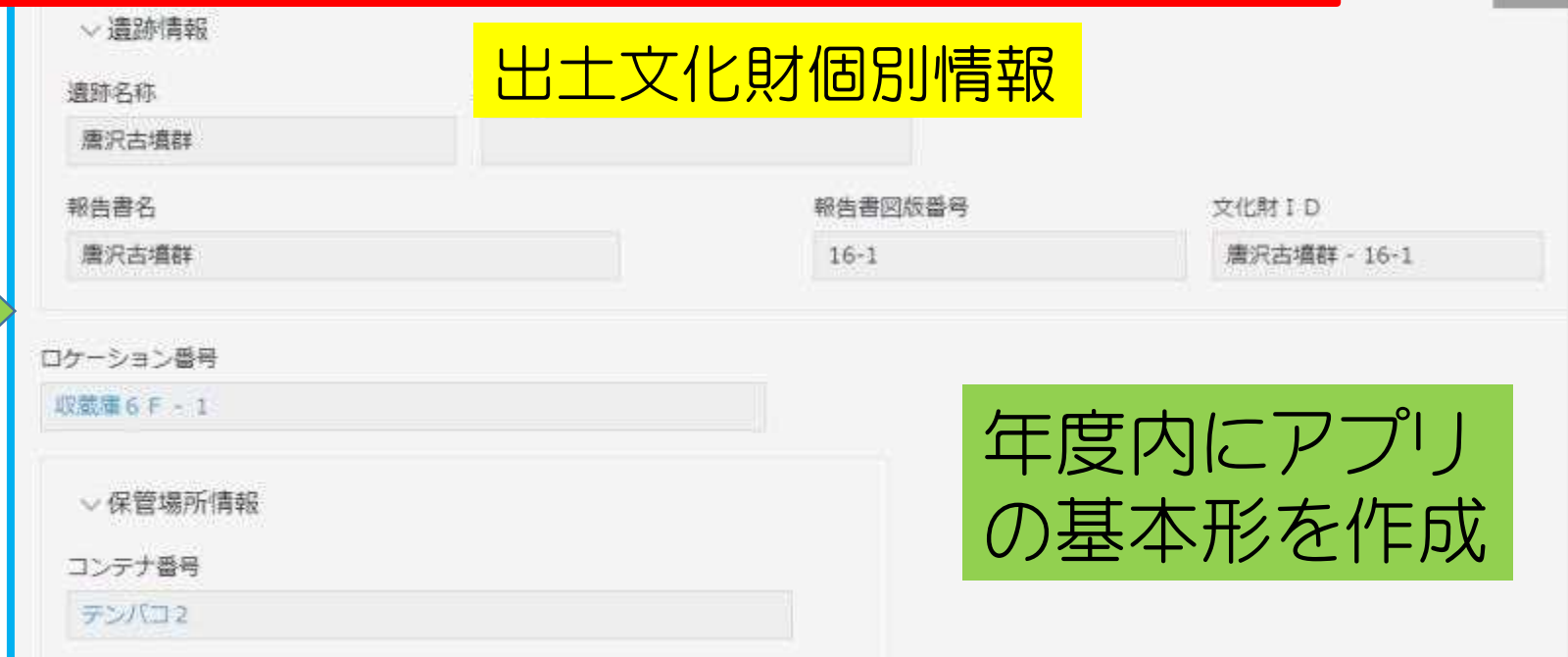
Kintoneで出土文化財管理アプリを試行



The screenshot shows the Kintone application interface. At the top, there is a yellow header with the Kintone logo and a user profile for 'takashi1_togashi'. Below the header, there is a navigation bar with a search icon and the text 'アプリ内検索'. The main content area displays a list of cultural heritage items. A yellow box highlights the text '出土文化DB' (Excavated Cultural Heritage DB) overlaid on the list. The list has columns for '遺跡名称' (Site Name), '報告書名' (Report Name), '報告書図版番号' (Report Figure Number), '文化財の種類' (Type of Cultural Heritage), '移動の可否' (Whether it can be moved), '時代' (Period), and '文化財指定' (Cultural Heritage Designation). Two items are visible, both with '唐沢古墳群' (Karakasa Kofun Group) as the site name and '土器' (Earthenware) as the type.

遺跡名称	報告書名	報告書図版番号	文化財の種類	移動の可否	時代	文化財指定
唐沢古墳群	唐沢古墳群	16-1	土器	可能		なし
唐沢古墳群	唐沢古墳群	報告書図版	土器	可能		なし

出土文化財個別情報



The screenshot shows the detailed information page for a specific cultural heritage item. A green arrow points from the list view to this page. The page is titled '遺跡情報' (Site Information) and contains several input fields for details. A yellow box highlights the text '出土文化財個別情報' (Excavated Cultural Heritage Individual Information) overlaid on the page. The fields include '遺跡名称' (Site Name) with the value '唐沢古墳群', '報告書名' (Report Name) with '唐沢古墳群', '報告書図版番号' (Report Figure Number) with '16-1', and '文化財ID' (Cultural Heritage ID) with '唐沢古墳群 - 16-1'. Below this, there is a 'ロケーション番号' (Location Number) field with the value '収蔵庫 6 F - 1'. At the bottom, there is a '保管場所情報' (Storage Location Information) section with a 'コンテナ番号' (Container Number) field containing 'テンバコ2'.

遺跡情報

遺跡名称
唐沢古墳群

報告書名
唐沢古墳群

報告書図版番号
16-1

文化財ID
唐沢古墳群 - 16-1

ロケーション番号
収蔵庫 6 F - 1

保管場所情報

コンテナ番号
テンバコ2

年度内にアプリ
の基本形を作成

課題② 貸出・閲覧対応業務が多忙

文化財の貸出・閲覧対応に多くの労力を費やしていた

貸出・閲覧問合せ

当該文化財確認

日程等事前調整

関連メールを何度も送信

貸出・閲覧申請

貸出・閲覧準備

書類作成に多くの時間

貸出・閲覧実施

押印、郵送が必要

文化財返却・収納

改善② 出土文化財貸出・閲覧業務の省力化

1 日程等事前調整で、必要事項を1回のメールで聴取

効果

メール送信回数の削減

(R4年度197回→R5年度(4/1~2/7)148回)

2 職員が作成していた書類を貸出・閲覧申請者が作成

効果

職員による書類作成時間削減

(R3年度74時間→R4年度19時間)※いずれも推計

3 貸出・閲覧申請、許可等の書類の押印を廃止

「静岡県出土文化財の管理に関する規則」を改正(R5.4~)

効果

押印書類の郵送料の節約

(R4年度1008円(2/7現在)→R5年度0円)

課題③ 館内表示・展示解説の多言語化

Web siteの多言語化は実施済

館内表示は…



"information"はわかるけど…



改善③-1 館内表示の英訳

改善例:展示室の表示



館内表示プレートに英語を埋め込んだQRコードを貼り付け

スマホでQRコードを読み取ると、スマホのアプリが起動して”exhibition room”と表示される。



スマホをお持ちの方はお試しください。

館内27か所の表記の英訳完了
→QRコードのシール印刷の予定

改善③-2 展示解説シートの英訳



①Paleolithic period

In Shizuoka Prefecture, Paleolithic remains dating from 36,000~14,000 years ago have been discovered. The 36,000 year old stone tools are relics from the time when humans began to live in Japan. People traveled over a wide area to secure food and stone materials for stone tools. Some of the obsidian used in stone tools was transported more than 100 km from its place of origin, while others were brought from islands in the Pacific Ocean 50 km away.

②Jomon period

The Jomon period is 14,000~2,300 years ago, and is called the Neolithic period overseas. "Jomon" means "code mark".

In addition to code marks, pottery made in the Jomon period was given intricate patterns. It is known that there are differences in patterns depending on the region and time when the pottery was made.

③ Yayoi period

ベタ打ち原稿



Exhibition Room 1

日本語解説シート10枚を
A4判1枚に要約、英訳完了。
デザインを含めて見積合わせ

展示解説シート

課題④ 施設内段差による文化財運搬作業の負担

- 保管庫と管理棟が別棟のため、文化財貸出・閲覧等の際は、文化財を保管庫から管理棟に運搬。
- その際、2か所の段差を通過するが、スロープなどが無く、職員が重たいコンテナを持ち上げて運搬
⇒ 転倒による負傷、文化財破損の危険性



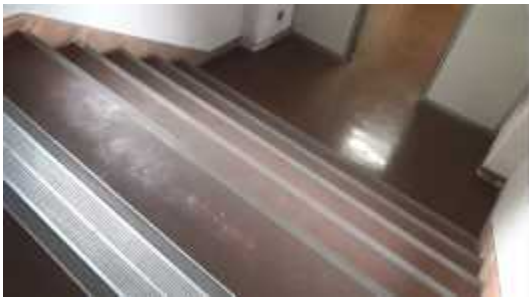
保管庫の状況



台車に乗せ運搬



段差部分



急勾配、スロープなし



手作業で運搬

改善④ 段差解消スロープの設置

段差にスロープを設置(現在施工中)

⇒ 文化財運搬作業の安全を確保



イメージ

業務改善活動に取り組んで

成果

- 長年の懸案であった出土文化財管理システムに見通し
- 館内表示、展示解説の英訳を実現して多言語化に弾み

学んだこと

- 業務内容を見える化することで、課題と無駄を発見
- 自由な意見を否定、拒否しないで受け入れる雰囲気

行政経営課の皆様 アドバイザーの皆様
ありがとうございました。

中遠農林事務所家畜衛生課 業務改善活動



西原由希子
矢島秀歌
松井繁幸
藤巻章郎

貞弘真行
松本侍那子
大塔玲子

家畜衛生課 業務の紹介

- ・ 家畜伝染病の発生予防に関する検査
- ・ 家畜衛生対策の指導
- ・ 動物用医薬品の適正使用指導
- ・ 飼育動物診療施設の指導
- ・ 安全な畜産物生産のための指導
- ・ 畜産経営環境保全対策及び指導
- ・ 家畜伝染病等の病性鑑定業務

特定家畜伝染病の発生予防・まん延防止



防疫措置について

鳥インフルエンザ、豚熱等特定家畜伝染病の発生



原則として24時間以内殺処分・72時間以内防疫措置完了
県全体として対応、市町、協定団体等にも協力依頼

防疫計画

特定家畜伝染病発生時の防疫措置について事前に想定

- ・農場概要
- ・動員計画
- ・資材計画
- ・焼埋却計画
- ・消毒ポイント 等



発生時の迅速な対応

業務改善活動の背景

共有ファイルの使いにくさ
雑然とした執務室、検査棟



もっと使いやすい職場
にできないか？

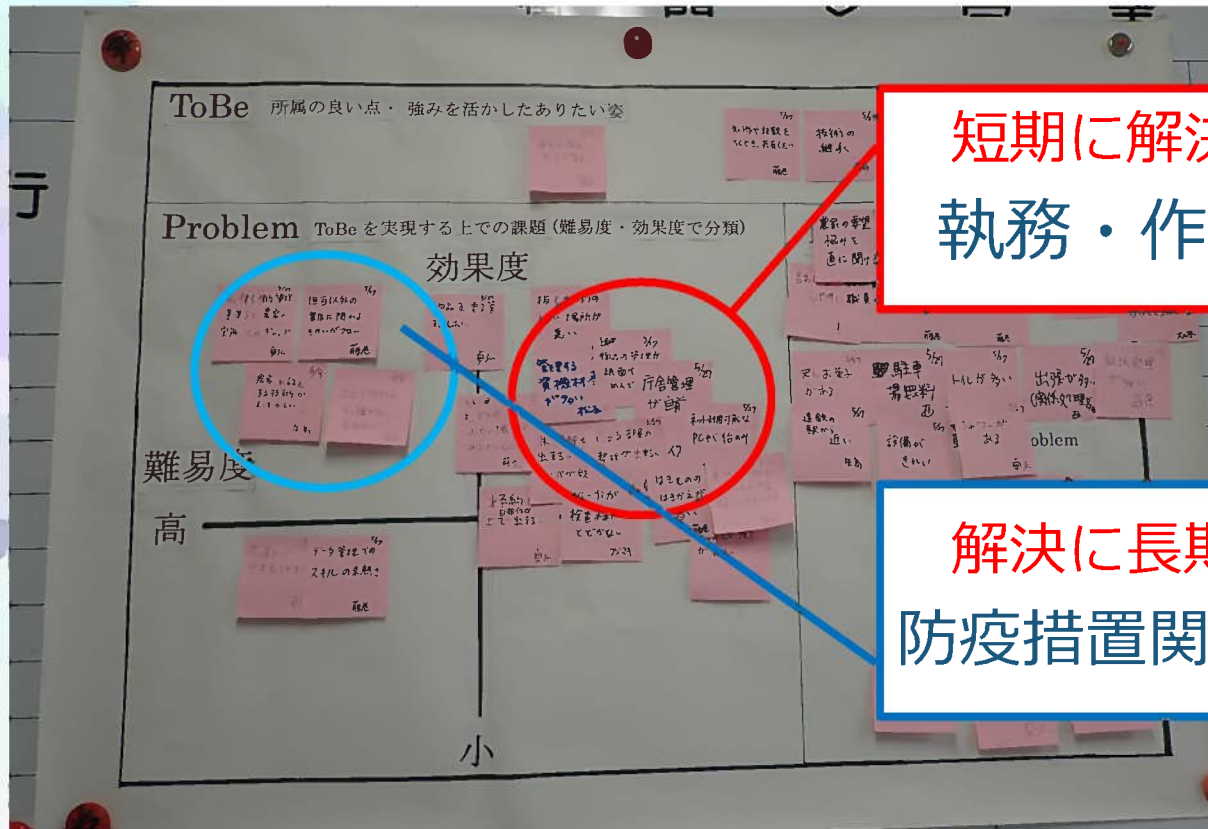
日常業務に追われ、
防疫の準備に十分な時間をとれない
細かなルールが多く、業務が属人化



実際に必要になったとき、
防疫対応の準備が不十分

課題の検討

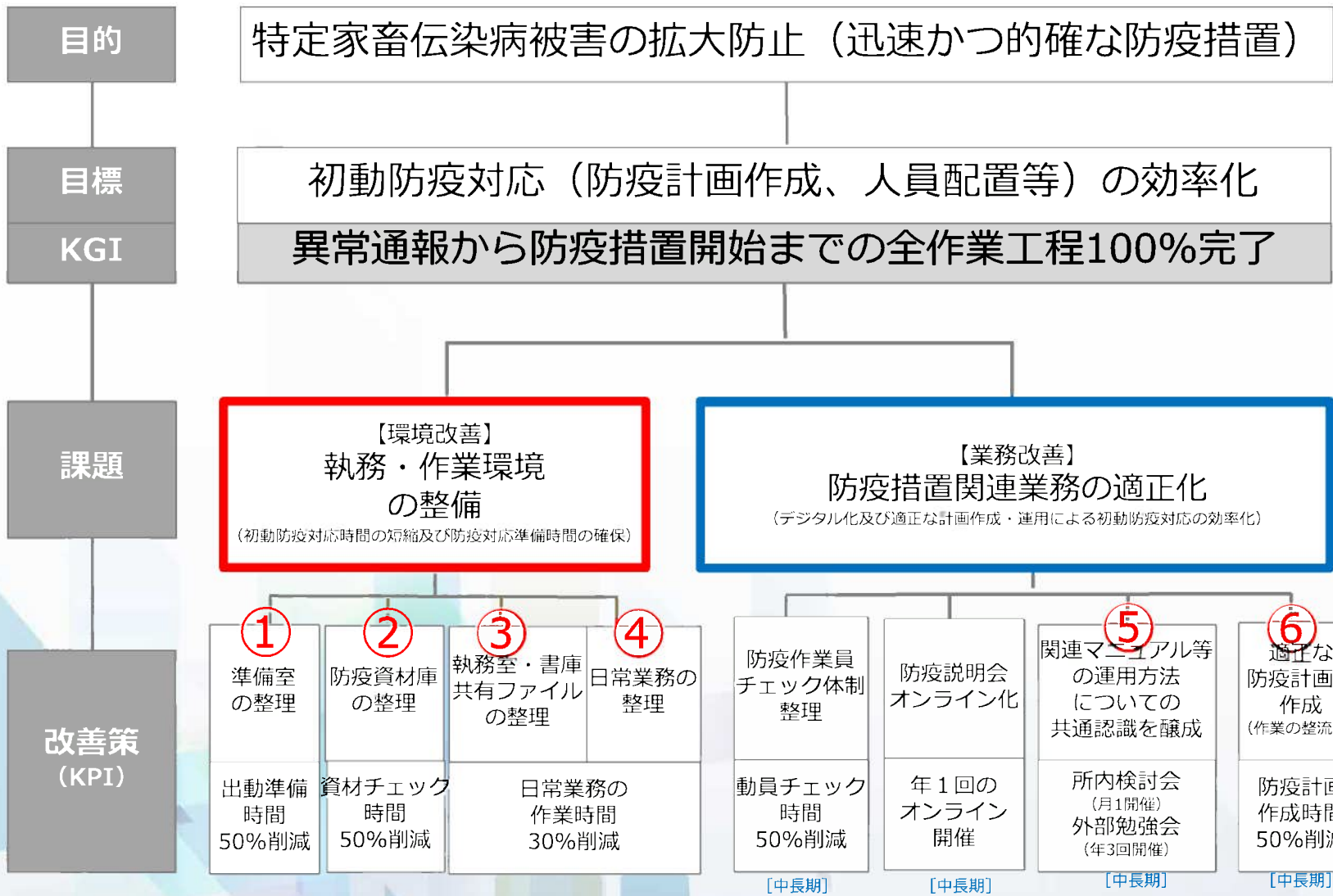
ToBe-KPTによる分析



短期に解決できること
執務・作業環境の整備

解決に長期が必要なこと
防疫措置関連業務の適正化

業務改善体系図



業務改善活動の実績

課題：執務・作業環境の整備

① 準備室の整理 ➡ 異状通報時の出動時間を短縮

before



after



ラベル

サイズ

個人名



業務改善活動の実績

課題：執務・作業環境の整備

②防疫資材庫の整理 ➡ チェック・持ち出し時間短縮

before



資材の種類ごとに保管

after



集合施設用資材

使用場所ごとに整理



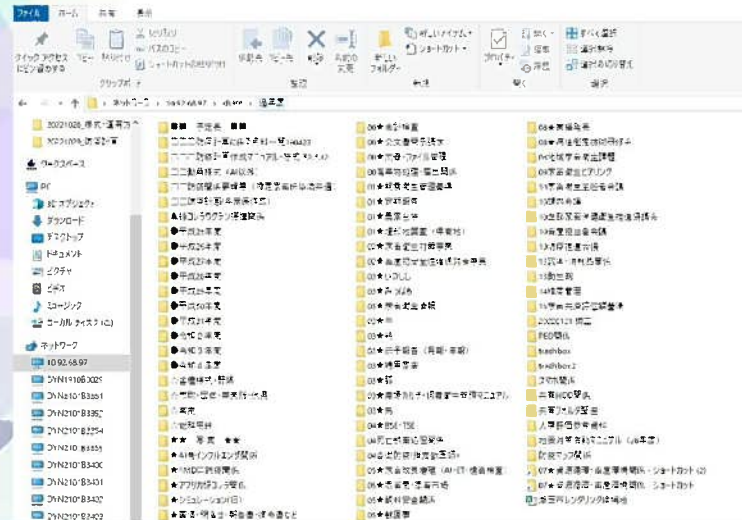
発生農場用資材

業務改善活動の実績

課題：執務・作業環境の整備

③ 執務室・共有ファイルの整理 ➡ 日常業務時間短縮

before



最上層に雑多にフォルダ作成

after



常用・年度に分類

業務改善活動の実績

課題：執務・作業環境の整備

③ 執務室・共有ファイルの整理 ➡ 日常業務時間短縮

before



畜種ごとの配置



after



共有ファイルと一致



業務改善活動の実績

課題：執務・作業環境の整備

Quick Win

before



after



不要品の廃棄

作業スペースの確保

現在取組中

④ 日常業務の整理

- ・ 家畜伝染病予防事業 月報
- ・ 豚熱ワクチン業務

<例：月報>

- [R4-4]ワクチン接種実績(農家別)市別表
- R4検査出取りまとめ表
- R4牛検査実績
- R4豚検査実績
- R4鶏検査実績
- 01_R4豚子畜産実績(知事認定を除く)
- 02_R4飼養家畜管理状況
- PDF 要原簿
- 旅費R4月

- ・ 旅費データ
- ・ 出役表
- ・ 検査実績 (牛・豚・鶏)
- ・ 豚熱ワクチン業務
- ・ 農家巡回実績 etc



- ①②③④4月報(別の他)
- R4 豚 A D 要原簿 R4.4月
- 月報4月分畜産対策

報告書

課題：執務・作業環境の整備

日常業務時間短縮

kintoneを試行

集計を効率化

農家ID	農家名	所在地(市郡)	検査項目	検査結果	検体採集	検体分析	検体保管	検体廃棄	検体回収	検体処理	検体運送	検体検出	検体検出	検体検出	検体検出
202209	〇	宮城県													
202209	〇	宮城県													
202209	〇	宮城県													
202209	〇	宮城県													
202209	〇	宮城県													
202209	〇	宮城県													
202209	〇	宮城県													
202209	〇	宮城県													

現在取組中

④ 日常業務の整理

kintoneの試行

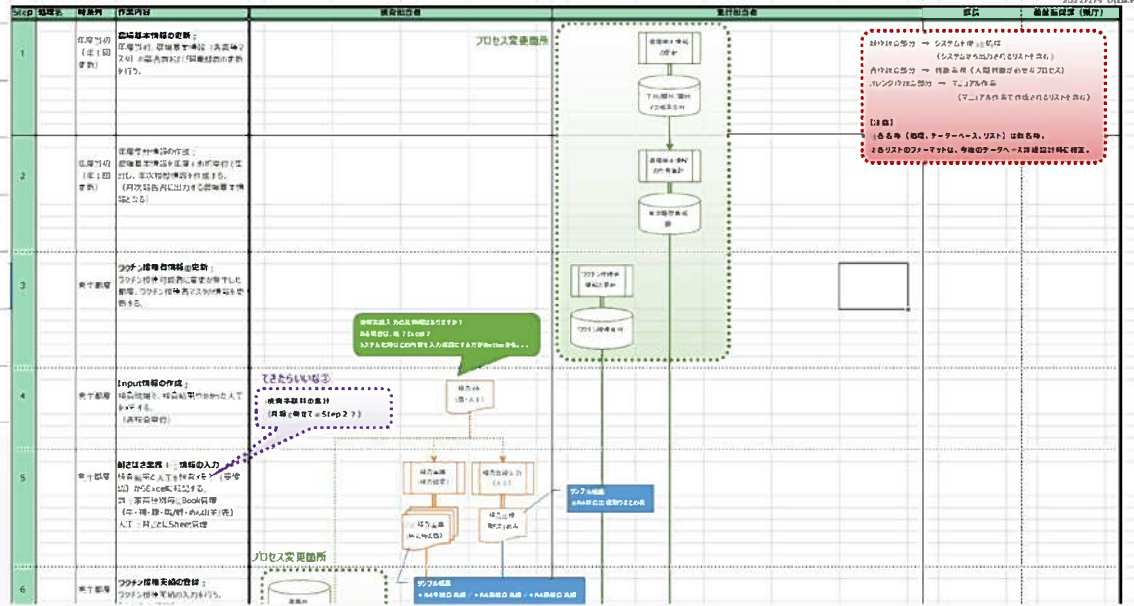
フェーズ	課題	担当 業務推進課長	担当 業務推進課長	実行	1版および2版 業務分析	インプット	アウトプット	利用先
実務入力	紙入力							
実務入力	業務システムへの入力					出張場所、手帳等	業務実務	
実務入力	伝子出席実務入力							
実務入力	エクセル入力(請求ファイル)					出張理由等	出張取りまとめ表	
実務入力	検査実務入力							
実務入力	異種別への入力					検査内容・結果	検査実務	異種により違ふ
実務入力	衛生情報発出力							
実務入力	エクセル入力(共有ファイル)							

課題：執務・作業環境の整備

日常業務時間短縮

kintoneを活用するにあたり
手順を業務フローに整理

あるべき姿の業務フロー (1/30版業務分析より)



今後の取組

中長期課題

⑤ 関連マニュアルの運用

⑥ 適正な防疫計画の作成

課題：防疫措置関連業務の適正化

作業の属人化を解消
防疫対応の円滑な実施

所属名：中遠農林事務所 家畜衛生課

改善策名	適正な防疫計画の作成	<input type="checkbox"/> 短期 <input checked="" type="checkbox"/> 中長期	版数・作成日	第1版 令和4年 月 日
活動期間 <small>(改善策が実施されるまでの期間)</small>	令和4年 12月 1日 ~ 令和6年 3月 31日	改善策担当者	リーダー) 松井	(担当)
目標値(KPI) <small>(指標名と指標値)</small>	計画策定時の手戻り回数の削減、作成時間の削減			

アクション項目	確認先	担当グループ	担当者	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月
1 体制の整備															
作業内容と現状を整理し、一覧表を作成															
作成方針を定める (いつまでに、誰が、何を、どうやって、つくるか)															
(3 計画策定規則 (ルール) の設定のこと)															
防疫計画作成作業をする職員への作業内容をレクチャーし平準化															
(工程表により進捗管理を行う)															
項目毎に更新等ルールを作成する															
(毎年の更新があると思うので) 継続的に更新できるよう事務分掌を明確化															
(作業を引継ぎを実施)															
2 防疫計画の様式整備															
初動時に必要な様式の確認															
様式内の不要な項目について検討															
家畜で独自の様式を作成していいか確認															
3 防疫計画策定規則 (ルール) の設定															
(1) 農場情報															
共有HDDの置き場所の検討															
共有HDDの管理方法の検討															
各農場から様式に合わせた情報の収集															
(2) 防疫計画作業回数															
人数についての考え方を整理 (現在は10人)															
(3) 業務分作業員数 (必要人数)															
採卵時の必要人数の検討															
ブローラーの必要人数の検討															
豚の必要人数の検討															
牛の必要人数の検討															
(4) 集合施設 (第2)															
農場毎に第2集合施設の場所を決定															
選択する場合は															
選定員について関係係1名でいいか検討															

防疫計画作成がスムーズにできないのはなぜ？



作成の障害となっている項目を検討



作成するために必要なアクションを整理

実施計画書に整理

今後も引き続き改善を実施

業務改善活動の効果

執務・作業環境の整備

改善策

時間的效果

その他の効果

準備室の整理

出勤準備時間

年間960回×▲10分
= ▲160時間

準備漏れの防止

防疫資材庫の整理

資材管理時間

400資材×▲5分
= ▲33時間

応援要員が資材を把握できる

共有ファイルの整理

資料検索時間

年間1万回×▲5分
= ▲833時間

問い合わせへの対応、次年度への引き継ぎがスムーズにできる

執務室の整理

年間240回×▲5分
= ▲20時間

業務改善活動の効果

防疫措置関連業務の適正化

改善策

時間的效果

その他の効果

防疫作業員
チェック体制
整備

作業者確認時間
30クール×▲240分
= ▲120時間

確認者の
ストレス軽減

防疫説明会
オンライン化

回数+準備移動削減
= ▲51時間

参加人数増加
別所属と一緒に
検討

関連マニュアル
共通認識醸成

資料検索時間
100回×▲10分
= ▲17時間

作業の属人化の
解消

適正な防疫計画
の作成

作成時間
30回×▲24時間
= ▲720時間

防疫対応の円滑
な実施

合計 1,834時間

業務改善活動を通して

◎ よかったこと

- ・ 共有ファイルや執務室の整理で所内環境が改善できた。
- ・ 環境の改善が目に見えてわかり、モチベーションにつながった。
- ・ やったほうがいいとわかっていながら中々手がつけにくかったことを、今回の業務改善により道筋を描くことが出来た。
- ・ 防疫計画作成について、どこでつまずいているか多少なりとも解明することが出来た。
- ・ 長年の問題について、いろいろな角度から考える良い機会だった。

◎ 大変だったこと・反省点

- ・ 日常業務に加え、業務改善活動に時間を要したのが大変だった。
- ・ 防疫関連業務の自分の知見が浅く話し合いに貢献できなかった。
- ・ リーダーやメンバーにお任せで、なかなか所内全員が自分事として取り組むところまで行けなかった。

◎ 今後していきたいこと

- ・ 事務分掌を割り当てて話し合いなどを継続していくのが大事
- ・ 防疫計画を全員で作成し、どこでつまずいたか共有できると、課員の意識も少し変わるのではないか。
- ・ 日常業務について、プロのご意見も伺いながら改善したい。