～全国の熱いカイゼン 中野に集う～

全国自治体
改善事例集

あらたな気づきと
きっと出会えます

中野区シティプロモーションキャラクター
中野大好きナカノさん

はじめに

第15回全国都市改善改革実践事例発表会については、改善に積極的に取り組んでいる自治体の皆様が全国各地から中野区にお集まりいただき、発表や交流を通して業務改善情報を共有し、改善意識を高め合う場にしたいと令和元年度より準備を進めてきました。しかし、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、中止とさせていただきました。

ただ、コロナ禍でも全国各地で業務の改善は行われており、そういった事例を共有しないのはもったいないと考え、代わりに全国各地の自治体から改善事例をとりまとめた「全国自治体改善事例集」を作成し、各自治体に共有する取組を実施することとしました。

本書では、北は山形県酒田市から南は鹿児島県出水市まで、全22自治体の事例を紹介しています。
皆様がそれぞれの職場でより良い仕事をするための気づきにつながれば幸いです。
本書の作成にあたり、改善事例をご提出いただいた自治体の皆様、ありがとうございました。

目次

参加自治体紹介・・・・・・・・・・・・・ 1

各自治体の改善事例内容・・・・ 3

住民サービスの向上（事業の改善等）・・・・3
業務の効率化・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・13
経費削減又は収入増加・・・・・・・・・・・・・・・31
職場環境の改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・39

中野区の紹介・・・・・・・・・・・・・・・ 47

参加自治体紹介

本事例集には、全国の22自治体の事例を改善の視点(※)ごとに掲載しています。

近畿地方

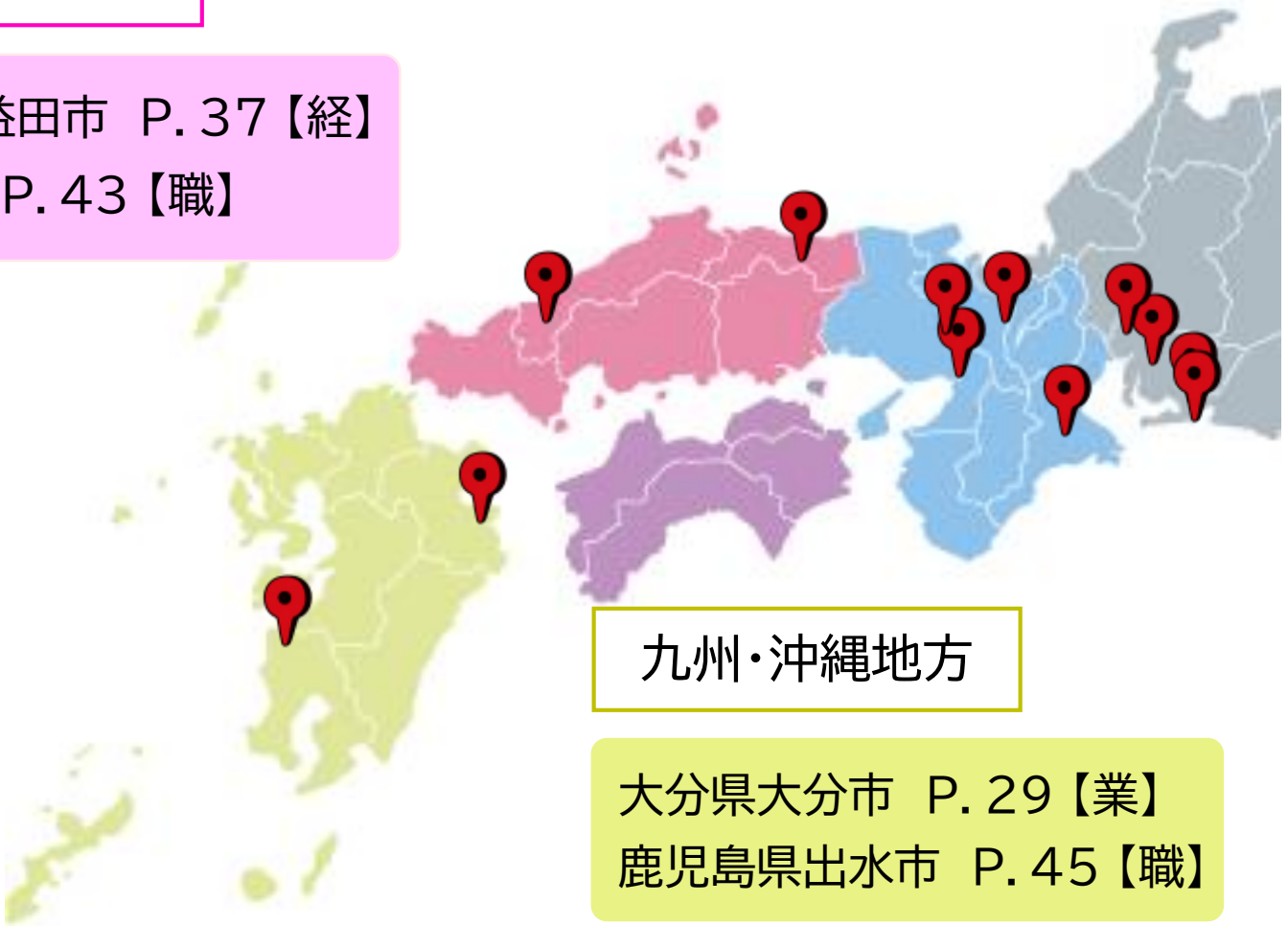
兵庫県尼崎市　P. 11【住】
三重県　P. 27【業】
兵庫県丹波篠山市　P. 39【職】
京都府京都市　P. 41【職】

中部地方

愛知県名古屋市　P. 9【住】
新潟県燕市　P. 15【業】
愛知県一宮市　P. 25【業】
愛知県豊川市　P. 33【経】
愛知県豊橋市　P. 35【経】

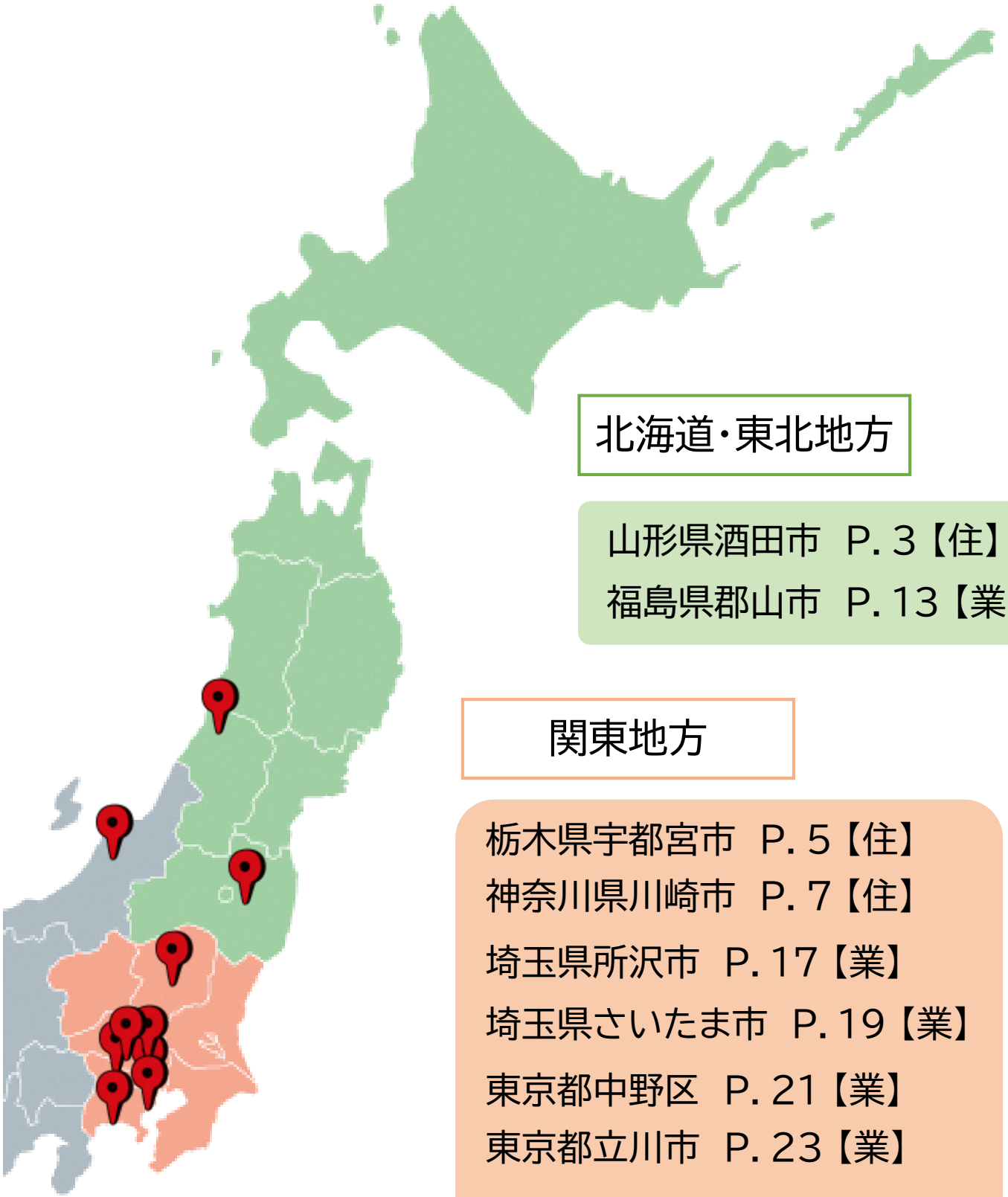
中国地方

島根県益田市　P. 37【経】
鳥取県　P. 43【職】



九州・沖縄地方

大分県大分市　P. 29【業】
鹿児島県出水市　P. 45【職】



北海道・東北地方

山形県酒田市　P. 3【住】
福島県郡山市　P. 13【業】

関東地方

栃木県宇都宮市　P. 5【住】
神奈川県川崎市　P. 7【住】
埼玉県所沢市　P. 17【業】
埼玉県さいたま市　P. 19【業】
東京都中野区　P. 21【業】
東京都立川市　P. 23【業】
神奈川県平塚市　P. 31【経】

※改善の視点

・住民サービスの向上（事業の改善等）【住】
・業務の効率化【業】
・経費削減又は収入増加【経】
・職場環境の改善【職】

改善の視点	住民サービスの向上（事業の改善等）

自治体名	山形県酒田市	
部署名	市民部市民課	

タイトル	**新任者への業務指導状況の見える化**
改善前 【Before】	毎年、人事異動等で新たに市民課に加入した職員に対し、課内の様々な業務を指導する必要がありました。特に今年度は、人の入れ替えが多く、業務ごと個人ごとにどこまで指導してどの業務なら対応可能か把握するのが困難でした。
取組内容 （具体的な改善の取組）	個人ごとに業務指導進捗状況を把握できるようなエクセルデータを作成し、管理できるようにしました。また、印刷したものを職場内に貼り、職員間で一目で進捗状況を確認ができるようにしました。
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	できる業務とまだできない業務が明確になり、業務指示が的確にできるようになったことで、業務効率と市民サービスの向上につながりました。また、指導漏れも把握しやすくなったことで、計画的な職員育成につながりました。

新任者への業務指導状況の見える化

～山形県酒田市　市民部市民課～

◆現状

人事異動等で新たに市民課に配属となった職員に対し、様々な課内の業務を指導する必要がある。
特に今年は、人の入れ替えが多く、業務及び個人ごとに指導の進捗状況を把握する必要があった。

進捗状況

	太郎	花子
戸籍謄本・抄本	済	済
身分証明・独身証明	済	済
住民票謄本・抄本		済
マイナンバー	済	済
軽自動車（納税証明）	済	

◆取組

個人ごとの業務指導進捗状況を把握できるよう、エクセルデータを作成。また、印刷したものを職場内に貼り、すぐに進捗状況を確認できるようにした。

◆効果

職員ごとにできる業務とできない業務が明確になり、業務指示を的確にできるようになったことで、市民サービスの向上につながった！

酒田市公認マスコットキャラクター
もしぇのんとあののん

見える化したことにより、効率よく業務指示ができるようになったことで市民サービスの向上につながったのん！

改善の視点	住民サービスの向上（事業の改善等）

自治体名	栃木県宇都宮市	
部署名	消防局通信指令課	

タイトル	Net119の概要説明（手話付き）動画の配信
改善前【Before】	聴覚や言語機能に障がいのある方は，主に手話による意思疎通を行っているため，手話を使うことができない職員が正しく情報を伝える場合，分かりやすい文章や絵を活用するなどの配慮が必要です。スマートフォン等のチャット機能により文字による緊急通報が行えるNet119を導入しましたが，文字や絵によるシステムの説明を行っていますが，手話による意思疎通と比較すると十分な理解を得られているとは言い難い状況にあり，Net119の登録を促進していくため，意思疎通の課題を解消し，十分な理解が得られる説明資料の作成が必要です。
取組内容（具体的な改善の取組）	・意思疎通の課題を解消し，Net119について十分な理解が得られるよう，登録促進が期待できる手話付き動画による説明資料を作成し，配信することとしました。 ・業務委託による動画作成は約20万円と高価であるため，宇都宮市障害者福祉会連合会の協力を得ながら職員が自ら手話を覚え，動画作成を行いました。
効果【After】（改善の成果・取組の効果）	・職員が自ら手話を覚えることでNet119について十分な理解を得られながら登録促進が図れるとともに，業務委託によらず動画作成を行なった結果20万円の経費削減の効果がありました。また，新型コロナウイルス感染拡大の影響により，登録説明会等が開催できない中，手話付き動画を見て，Net119について理解が得られ，30名の方が消防局通信指令課へ登録に来ました。

Net119の概要説明（手話付き）動画の配信

消防局　通信指令課

○現状

Net119を導入し，文字や絵による説明を行っているが，手話による意思疎通と比較すると，十分な理解が得られているとは言い難い状況であった。

Net119とは…

聴覚・言語機能に障がいのある方などが，スマートフォン等のチャット機能を利用して，「文字による緊急通報」が行えるシステム

○取組

Net119の理解が得られ，登録促進できるよう，手話付き動画による説明資料を作成し配信！しかし業務委託による動画の作成費用は約20万円ととても高価に…。

そこで，宇都宮市障害者福祉会連合会の協力を得ながら職員が自ら手話を覚え，手話付き動画の配信を行いました！

取組により得られた効果

★Net119システムへの理解は…

手話付き動画配信後，利用者のシステムへの理解が深まりました。

★作成費は…

職員自ら手話を覚え，動画を作成したことで約２０万円の経費削減の効果がありました。

★登録者は…

手話付き動画を見て，Ｎｅｔ１１９について理解が得られ，３０名の方が通信指令課へ登録に来ました。

職員自らによる手話動画です。
文字や絵と違い，表情などから，より伝わりやすさがアップしています！

宇都宮市マスコットキャラクター　ミヤリー

改善の視点	住民サービスの向上（事業の改善等）

自治体名	神奈川県川崎市	
部署名	健康福祉局保健所 動物愛護センター	

タイトル	**コロナ禍転じて福となす！譲渡推進大作戦！！**
改善前 【Before】	新型コロウイルス感染症が拡大する前は毎月定例、また状況により臨時の譲渡会を開催。移転開所以降、平均で400人以上の参加があった。また、来館者も月平均2000人超を数えた。さらに、「いのち・MIRAI教室」（動物愛護教室）は、47クラス1339名（令和元年度）の参加があったなど、普及啓発事業も好調であった。 感染拡大後は譲渡会の休止や来館制限を余儀なくされ、譲渡が滞り、センターが収容動物であふれることが危惧された。休校措置等により、「いのち・MIRAI教室」の申込みも入らない事態となった。
取組内容 （具体的な改善の取組）	Facebookを駆使した作戦を展開 ・飼養管理する職員目線によるリアルな情報発信 ・Facebook活用世代は、概ね譲渡や普及啓発のターゲット世代に当たる ・“映える”動物写真の投稿から、センターへの関心を高める
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	改善の取組が奏功し、フォロー数が増加、譲渡会が開催できなくても、子猫全頭の譲渡が決定し、おとな猫の譲渡は倍増した。また、やむなく停滞していた普及啓発も持ち直してきた状況にある。さらにセンターに寄せられる様々なメッセージが、職員の励みにもなり、より良い情報更新に向けた原動力にもなっている。

職場提案	コロナ禍転じて福となす！譲渡推進大作戦！！
チーム名	ＡＮＩＭＡＭＡＬＬ　かわさき【健康福祉局】

現状

新型コロナウイルス感染症拡大前は毎月、定例また状況により臨時の譲渡会を開催。移転開設以降、平均で４００人規模の参加があった。また、来館者も月平均２０００人超を数えた。さらに、「いのち・ＭＩＲＡＩ教室」(動物愛護教室）は、４７クラス１３３９名(令和元年度）の参加があったなど、普及啓発事業も好調であった。

拡大後は譲渡会休止、来館制限を余儀なくされ、センターが収容動物であふれることが危惧された。休校措置等により、「いのち・ＭＩＲＡＩ教室」の申込みも入らない事態となった。

取組

Facebookを駆使した作戦を展開。

・飼養管理する職員目線によるリアルな情報発信
・Facebook活用世代は、概ね譲渡や普及啓発のターゲット世代に当たる
・“映える”動物写真の投稿から、センターへの関心を高める

効果

取組が奏功し、譲渡実績を維持することができた。また、やむなく停滞していた普及啓発も持ち直してきた状況にある。センターに寄せられる様々なメッセージが、職員の励みにもなり、より良い情報更新に向けた原動力にもなっている。

今後

・譲渡後調査や動物愛護の普及啓発にZoomの利用を検討
・令和３年１月２１日(にゃんわん)に開設のTwitterによる情報発信

これらが加わることで、さらにパワーアップし、センターが目指す、多様な主体との連携の強固な一翼を担う。

アピールポイント！

コロナ禍で従来どおりに運営できない中、動物の譲渡を停滞させないため、Facebookを効果的に活用し、センター職員だからこそ伝えられる情報の発信に努めています。また、個別対応により３密を回避するなど、接触機会の減少により、感染症対策を講じています。今後zoom等の利用によって、これまでの現地対応に代えることができ、移動時間の解消にもつながります。拡散力を持つFacebookを利用し、来館制限等の状況であっても、迅速、広域に、継続的な普及啓発が可能となります。

従来どおりに運営できない中でも、Facebookの効果的な活用による新たな情報発信を行うことで、センターでの動物愛護の普及啓発や譲渡を推進した取組です。ぜひ改善事例紹介シートを見てください！

左から、まなぶくん、まもるくん、つなぐちゃん

改善の視点	住民サービスの向上（事業の改善等）

自治体名	愛知県名古屋市南区	
部署名	区政部市民課	

タイトル	**区民サービスの向上を目指して** ～南区市民課窓口・フロア中期プラン2023に基づいた取り組み～
改善前 【Before】	新型コロナウィルス感染症の世界的な流行の中、区役所利用者の安全を確保するためには、市民課窓口・フロアでの3密を防止する必要があります。 しかし、戸籍や住民票などの証明書交付件数は1日あたり500件を超え、繁忙期には利用者によっては1時間以上お待たせしてしまうこともあり、長い時間「3密」の状態で市民課フロアでお待たせしてしまっている状況でした。

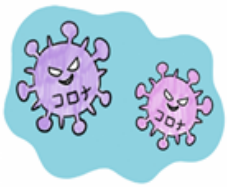
取組内容 （具体的な改善の取組）	○「南区市民課窓口・フロア中期プラン2023」を課独自に策定し、その目指すべき姿のひとつである「お待たせしない窓口」を最重点事項として、課全体で取り組みました。 **1 待ち時間目安ボードの設置** 利用者が混雑状況をみて、手続きを進めるかどうか判断できるようにします **2 窓口混雑情報のリアルタイム発信** いつでもどこでも混雑状況を把握でき、混雑を避けて来庁できるようにします **3 お呼び出しメールサービス** メールで呼出することで、市民課フロアで待ち続ける必要がなくなります **4 その他** 臨時待合いのスペースの設置、ICTを活用した窓口改善の検討など

効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	○利用者・職員（共通） ・市民課フロアでの滞在時間の縮減（3密の防止） ➢**利用者及び職員の新型コロナウィルスの感染拡大防止** ○利用者 ・混雑を避けて来庁できる。市民課フロアで待ち続ける必要がなくなる ➢**時間を有効活用できる** ○職員 ・混雑を平準化できる ➢**誤交付などの事務処理誤りの防止** ➢**混雑によるトラブルやクレームの対応時間の減少**

区民サービスの向上を目指して
～南区市民課窓口・フロア中期プラン2023に基づいた取り組み～

現状

新型コロナウィルスの流行　求められる感染拡大防止策



密閉　密集　密接

➢**市民の安全確保が最優先**

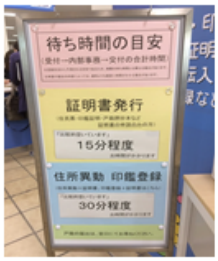
戸籍・住民票などの証明書交付件数

繁忙期には、１時間以上お待たせしてしまうこともあります。

長い時間、市民課フロアにて「３密」の状態で利用者をお待たせしてしまっている状態です。

取組１　待ち時間目安ボードの設置

待ち時間の目安を記したボードを市民課フロアに設置し、利用者が事前におおよその待ち時間を把握できるようにしました。



取組２　窓口混雑状況のリアルタイム発信

名古屋市南区のウェブサイトに専用サイト（外部）を設置し、リアルタイムに混雑状況（待ち人数及び待ち時間の目安）を確認できるようにしました。

取組３　お呼び出しメールサービス

専用サイトで受付番号とメールアドレスを登録することで、窓口で順番が来た際にお知らせする、メール配信サービスを始めました。

取組４　その他（取り組みの一例）

臨時待ち合いスペースの設置

ICTを活用した窓口改善の検討

効果　利用者、職員双方にメリットがあります

項　目	内　容
共　通	・市民課フロアでの滞在時間の縮減（３密の防止） ➢**利用者及び職員の新型コロナウィルスの感染拡大防止**
利用者	・混雑を避けた日時に来庁できる ・市民課フロアで待ち続ける必要がなくなる ➢**時間を有効活用できる**
職　員	・混雑の平準化 ➢**誤交付などの事務処理誤りの防止** ➢**トラブルやクレームの対応時間減少**

今後も利用者の目線に立って、区民サービスの向上に努めます！

南区イメージキャラクター
「Mioo（ミオー）」

「南区市民課窓口・フロア中期プラン2023」という課独自の計画に基づき、市民課窓口・フロアの目指すべき姿を共有し、その実現に向けて職員が一丸となって取り組んでいます！

改善の視点	住民サービスの向上（事業の改善等）

自治体名	みんなの尼崎大学	兵庫県尼崎市
部署名	自主研修グループ 「尼崎版ナッジ・ユニット」ほか	

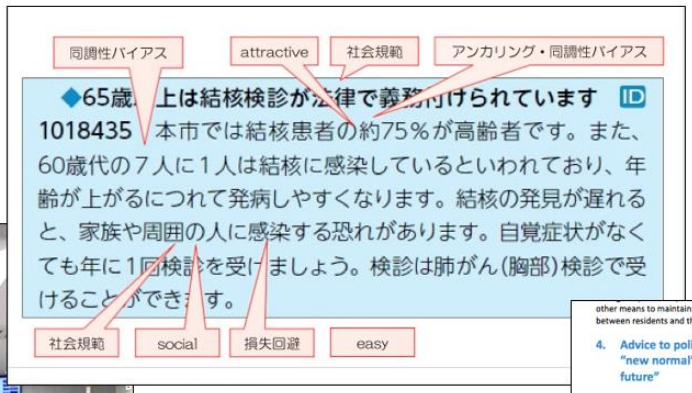
タイトル	アマのカイゼン小ネタ集
改善前 【Before】	各職場で住民サービスに関して、様々な問題が発生していました。 ※詳細は右ページのスライドを参照
取組内容 （具体的な改善の取組）	・各職場でナッジ理論等を活用し、問題の解決に取り組みました。 ・「ナッジ」とは、直訳すると「ひじで軽く突く」。行動科学、行動経済学を用いて、人々が自発的に、望ましい行動を取るように誘導すること。 ・例えばイギリスでは、督促状の表現を「あなたの街では10人中9人が期日内に納付しています」とすることで、納税率が67.5%→83%へ向上。 ・ナッジを始め、各職場での取り組み事例を集めて、その内容を「カイゼン小ネタ集」としてまとめました。 ※詳細は右ページのスライドを参照
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	・各職場で発生していた問題の解決や、利便性の向上を進めることができました。 ※詳細は右ページのスライドを参照 ・各職場が個々で行っていた改善について、「カイゼン小ネタ集」を庁内で共有することで、ほかの職場でも活かすことができました。

「日々の改善・小ネタ集」

尼崎市こども青少年課ほか

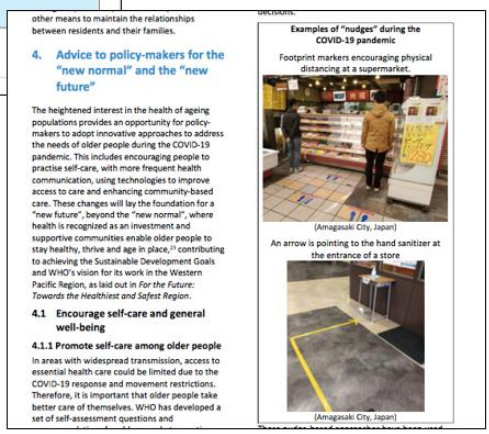
尼崎市のカイゼン小ネタ集

No	担当課	現状	取組	効果
1	武庫地域課	幹線道路沿いの駐車場が渋滞	入場開始時間を繰り上げた	渋滞解消、利便性向上
2	国保年金課	手続きの郵送化を推進	手続き案内にQRコード掲載	郵送手続きが増加
3	市民課	本庁窓口に利用者が集中	支所の窓口利用を回覧版でPR	効果測定中
4	保育管理課	コロナ禍で保護者説明会実施	Zoomを活用	コロナ対策・参加者利便性向上 職員のZoom活用スキルも向上
5	こども青少年課	EBPMの推進が課題	庁内にナッジユニットを設置	複数の課でナッジを推進中
6	市民課	本庁窓口に利用者が集中	ナッジでコンビニ等に誘導	効果測定中
7	道路維持課	トラックによるゴミの不法投棄	ナッジで効果的な看板設置	ゴミが激減した
8	柏木・杉原	商店街で自転車に乗る市民	ナッジで押しチャリを推進	実証実験中
9	柏木・杉原	商店街でコロナ対策が必要	足跡マークのナッジを導入	多店舗で導入、ニュースに。
10	武庫地域課	入り口の手指消毒を啓発したい	「ナッジ」で床に黄色い矢印	アルコール利用者増加
11	感染症対策担当	結核健診受診者が少ない	市報でナッジで受診勧奨	問い合わせ増加



結核健診受診勧奨ナッジ

市民課コンビニ・自動機への誘導ナッジ



コロナ対策ナッジ・WHO記事

参照：https://iris.wpro.who.int/bitstream/handle/10665.1/14500/COVID-19-emergency-guidance-ageing-eng.pdf

尼崎市自主研修グループ
「尼崎版ナッジ・ユニット」

「尼崎版ナッジ・ユニット」は、2019年10月、日本で2番目の自治体版ユニットとして設置。それぞれが職場で実践できるナッジに取り組みました。NHKや読売TV等のメディアのほか、WHOにも取材され、紹介されています。

改善の視点	業務の効率化

自治体名	福島県郡山市	
部署名	安積行政センター	

タイトル	**現金等払込書作成業務の自動化（RPA化）**
改善前 【Before】	行政センター窓口で受けた収納金の処理は、Excelの収入日計表に入力し、財務会計システムにも手入力し、現金等払込書（※）を作成しておりました。しかし、窓口対応をしながら作業をすると入力ミス等の原因となってしまうため、業務時間外に作業を行っていました。 ※市の公金口座への入金処理を金融機関に依頼する際に使用するもの

取組内容 （具体的な改善の取組）	・RPA（Robotic Process Automation）を活用し、財務会計システムでの処理を自動化しました。 ・同じ業務を取り扱う他の行政センター等（全22所属）にも展開しました。 ・問合せ・回答はポータル上の共通掲示板で行い、情報の共有化を図りました。 ※当市では、RPAがどの所属でもプラスの料金が発生することなく、特別な設定不要で自由に活用できるツールとなっています。

効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	・作業時間の短縮が図られました。（年間792時間の削減（22所属合計）） ・RPAの実行中に窓口対応等、他の業務ができるようになりました。 ・共通掲示板を活用したことで、各行政センターによる処理の違いに気づき、事務処理の統一化・標準化につながりました。 ・財務会計システムへの誤入力が生じなくなりました。 ・キャッシュレスレジの導入により増加した手数料収納事務もRPAで自動化しました。

現金等払込書作成業務の自動化

≪福島県郡山市　安積行政センター≫

Before

行政センター窓口で受けた収納金の処理は、Excelで作成した収入日計表に取扱い件数を種別ごとに入力後、財務会計システムにも手入力し、現金等払込書を作成していた。

財務会計システム入力作業は一定時間で強制ログアウトされてしまうため、途中で窓口対応の必要が生じると、入力作業をやり直していた。

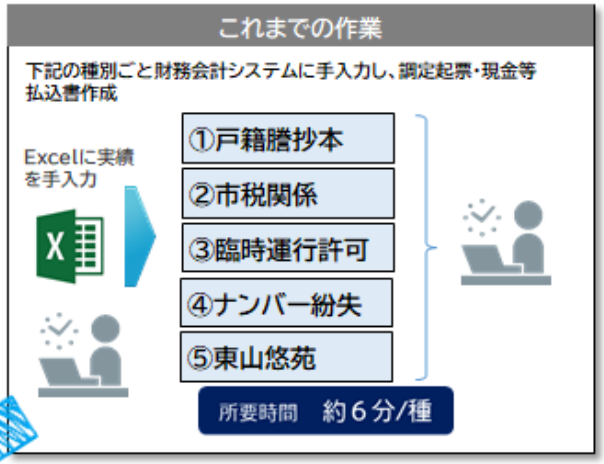
また、財務会計システムは手入力のため入力ミスが発生する可能性もあったので、毎日来庁者のいない時間外に作業を行っていた。

カイゼン内容

RPA(Robotic Process Automation)を使って、財務会計システムでの処理を自動化！

RPA実行後は入力作業が自動で行われます。

あとはプリンタに担当者のICカードをかざして現金等払込書を印刷すれば完了です。



安積行政センターでの稼働後、各行政センターやサービスセンター等にも展開し、各施設で使われています。

問合せ・回答はポータル上の<u>共通掲示板</u>を利用することで、センターによる処理の違いにも気づき、全行政センター共通での事務処理にもつなげました。

キャッシュレスレジの導入により増加した手数料収納事務もRPAで自動化済みです。

After

○作業時間の短縮につながった。(年間事務処理時間 <u>約792時間の削減</u>)
〔払込書平均処理種別数〕3種/日×〔処理短縮時間〕3分/種×22所属×〔開庁日数〕240日

○自動処理中に窓口対応などができるようになった。

○行政センター間での対口支援時等においても、いつもと同じ事務処理をすればよくなった。
⇒作業内容の統一化・標準化

○財務会計システムへの誤入力が生じない。

庁内発表会において優勝した事例です。センター職員、関係各課協力のもと実現できました！

郡山市イメージキャラクター　がくとくん

改善の視点	業務の効率化

自治体名	新潟県燕市	
部署名	企画財政部企画財政課	

タイトル	「特別な業務改善」から「日常の業務改善」へ
改善前【Before】	各部署に対し改善事例の報告を義務化しており、年度末には改善事例報告会を行い、各部署は優良事例の庁内共有として必ず1件のプレゼンを行うことになっていた。その結果、職員は「業務改善」を意識して業務を行う中で、やらされている感が溜まっていき、報告会でのプレゼン資料の作成は「仕事のための仕事」と揶揄される状態となっていた。
取組内容（具体的な改善の取組）	・一人ひとりの職員が日常の中で「こっちのやり方の方がいいんじゃないかな？」と思って実践しているような「日常的な改善事例」を報告。 ・改善事例の報告は、幹部会議にて部局長が定期的に報告。 ・日常業務の中で、改善を思いついたタイミングで入力できるよう、入力シートの項目をシンプルなものとし、各職員のシートを結合するだけで改善事例報告にも活用できる様式に変更。 ・行政改革推進本部長（燕市長）による表彰制度を創設（写真は表彰式の様子）。
効果【After】（改善の成果・取組の効果）	・令和元年は9月末時点で153件の事例報告があり、今年度は同時点で172件の報告に増加。 ・令和元年は、部署により報告数に大きな差があったが、今年度はその差が解消されつつある。 ・日常的な改善の意識が広まっている。

「特別な業務改善」から「日常の業務改善」へ

燕市 企画財政部企画財政課

	改善前	取 組
取組単位	部署ごと	個人
取組内容	事業レベル	日常業務の中の小さな改善
報告様式	パワポでプレゼン形式	エクセルにさっと入力
報告方法	年度末に改善事例報告会を開催	幹部会議で部局長が定期的に報告

今まで開催していた改善事例報告会

今年度の改善事例入力シート

効　　果

- 改善前は取組内容が事業レベルであったため、事例数は28件であったが、改善1年目の昨年度は9月末時点で153件。今年度については、同時点で173件に増加。
- 部署により報告数に差があったものが、今年度はその差が解消しつつある。
- 日常的な改善の意識が広まっている。

やらされ仕事化、マンネリ化した業務改善が改善し、「業務改善の業務改善」に繋がった

燕市のカイゼンは、TQC(Tsubame work Quality Challenge)と呼んでいますわろう(ﾍ Д ﾍ)キラッ☆
今年は、(T)楽しむ気持ちで、(Q)くまなく見渡し、(C)小さなことでもやってみる、を標語にとりくんでいますわろう(ﾍ Д ﾍ)キラッ☆

燕市観光PRキャラクター「きららん」

改善の視点	業務の効率化

自治体名	埼玉県所沢市	
部署名	産業経済部産業振興課	

タイトル	RPAで印刷作業を自動化
改善前【Before】	新型コロナウイルス感染症の影響により売上が減少した事業者を支援する小規模事業者等臨時給付金事業では、電子申請の申請書・添付書類等（平均14枚/1件あたり）を、産業経済部内にPTを作り10名が1件ずつプリントアウトする方法で、審査を行った。予想をはるかに超える電子申請が集中したため、通常業務をこなしながらの作業には限界があり、部内PTによる協力体制で対応しても、時間外勤務での対応が多く発生してしまった。

取組内容（具体的な改善の取組）	RPAを導入し、申請書類のプリントアウトを自動化した。

効果【After】（改善の成果・取組の効果）	①作業時間の減少 ②人工の減少 ③正確性（人的ミスを防止） ④全庁へのRPA導入のきっかけに

RPAで印刷作業を自動化

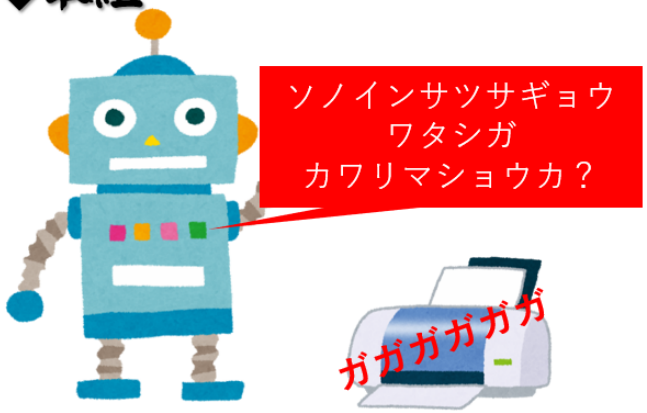
産業経済部産業振興課

◆現状

電子申請の申請書・添付書類等（平均14枚/1件あたり）を、
10名が1件ずつプリントアウト
↓
時間外勤務での対応が多く発生してしまった。

RPA

◆取組



RPAを導入し、申請書類のプリントアウトを自動化した。

RPAで印刷作業を自動化

産業経済部産業振興課

◆効果

①作業時間の減少
470時間削減（申請2,820件×10分/件）

②人工の減少
10名（部内PT）⇒1名（部内PT）

③正確性（人的ミスを防止）
ミス2件（手動時）⇒0件（RPA）に

④全庁へのRPA導入のきっかけに
庁内で開催したセミナーで今回の事例を紹介し、
来年度の全庁的なRPA導入のきっかけとなった。

◆担当者コメント

今回の経験を通して、RPAを導入するには、実務をしている担当者からボトムアップ的に提案しなければ実現に至らないと実感しました。

RPAの効果は何となく一般的に知られるようになりましたが、どの作業にRPAを使うと効率的なのか、本当に判断できるのは担当者自身です。そして、RPA導入による効果（コスト・正確性）を明確に説明すれば上司も背中を押してくれると思います。

単純作業はロボットに任せて、その分、人が本当にすべき業務やプライベートを充実させましょう！

毎日の大量の印刷作業がRPAの導入により、業務が効率化されました。あなたの職場でも導入を検討してみてください。

所沢市イメージマスコット「トコろん」

改善の視点	業務の効率化

自治体名	埼玉県さいたま市	
部署名	見沼区役所 保健センター	

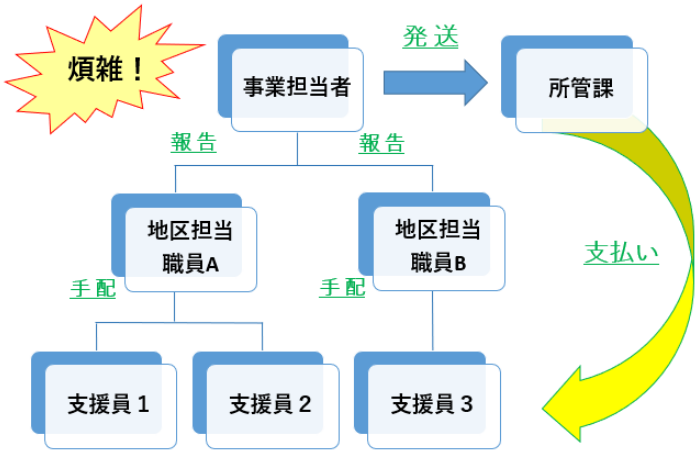
タイトル	**必着日が決まっている書類の発送準備時間の短縮と発送忘れを防ぐ工夫**
改善前【Before】	各職員が担当している地区に必要な支援員の手配を行い、各支援員の出勤簿等の様式を管理しています。事業担当はそれらを取りまとめ、毎月決められた日までに別の部署へ報告する必要があります。しかし、支援員は十数名を超え、出勤日の選定や出勤簿の管理を行っている地区担当職員からは手配後にしか報告があがらないことから、出勤状況や提出書類の確認が煩雑となっていました。
取組内容（具体的な改善の取組）	①作業マニュアルを作成し、フォルダの内側に貼付しました。 【工夫した点】 ・1枚で収まるよう、マニュアルの文章を簡潔にしました。 ・様式の縮小版を作成してマニュアルに貼付し、様式名だけでなく、様式そのものを目視で確認できるようにしました。 ・特に注意する点はマーカーで強調しました。 ・事業担当者が行っている事後処理もマニュアルに掲載しました。 ②フォルダ内の整理、視覚化を図るため、カラークリアファイルや付箋を活用しました。 ③書類の提出期限を設けました。 ④これらについて所内会議で周知しました。
効果【After】（改善の成果・取組の効果）	・各職員が行うべき事務処理内容が明確になり、さらに事後処理が事業担当者以外でも処理ができるようになりました。 ・各職員が書類の場所を視覚的に判断、分別できるようになり、書類の分別の精度が上がり、事業担当者の書類の整理が楽になり、発送準備の時間短縮につながりました。 ・各職員の処理忘れだけでなく、事業担当者の発送忘れを防止することができました。

さいたま市 見沼区役所 保健センター

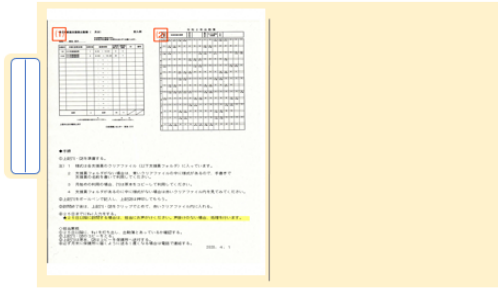
「必着日が決まっている書類の発送準備時間の短縮と発送忘れを防ぐ工夫」

事業内容（現状）

【事業イメージ図】



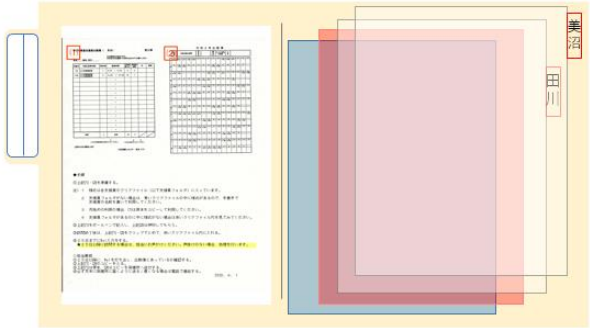
取組①簡単なマニュアルを作りフォルダの内側に貼付



【工夫点】
- １枚で収まるよう文章を簡潔に
- 図面を掲載
- 注意点をマーカーで強調
- 事業担当者の行う、事後処理も掲載

→ 事業担当者以外でも事務処理が可能に！

取組②フォルダ内の整理のため、クリアファイル等を活用



視覚的に判断可能

↓

事務処理が楽に！

情報共有ができた！！

その他の工夫点

- 書類提出の〆切を設けた
- 所内会議で周知

効　果

（各 職 員）　→　処理忘れ
（事業担当者）　→　発送忘れ

防 止 !!

WITHコロナの時代に、業務内容・情報の共有をできるようにすることは、業務継続の観点からも重要です。みなさんも、ぜひ「マネ改善」をしてみてください！

さいたま市PRキャラクター　つなが竜ヌゥ

改善の視点	業務の効率化

自治体名	東京都中野区	
部署名	南部すこやか福祉センター	

タイトル	**「母子保健システム」de 効率化大作戦！**
改善前 【Before】	区の母子にかかる情報は母子カード（紙媒体）で管理されていました。紙での情報管理は、手書きでの記録作成やお問い合わせの際にカードを探し出す必要があるため、時間がかかってしまい、区民の方をお待たせしてしまうことがありました。 平成30年10月に母子保健システムがすこやかに導入され、電子媒体での情報管理が始まりました。導入後、紙ベースで管理していた情報を母子保健システムに移行したため、移行に時間がかかりどのように業務を効率化させるべきかが課題でした。

取組内容 （具体的な改善の取組）	・母子事業のすべての情報を母子保健システムに入力しました。 ・母子カードの記録を母子保健システムに移行し情報の一元管理とペーパーレス化を実践しました。 ・健診や訪問に従事する会計年度任用職員にも適宜研修を実施しシステム活用能力の向上に努めました。 ・わからないことがあれば職員間で積極的にコミュニケーションを図り理解を深め解決しました。

効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	・名簿や宛名作成等の事務作業の時間を短縮することができました。 ・ペーパーレス化によりキャビネットなどの有効スペースが生まれました。 ・母子カード等の紛失リスクが減り、個人情報を安全に管理することができています。 ・乳幼児健診では、データ入力によって健診の状況を瞬時にリアルタイムで確認することができ、区民サービスの向上につなげられています。 ・区民の方からのお問い合わせや折り返しのお電話に対して、システムに記録があるため、担当者ではない職員でも迅速に対応することができました。 ・すでに入力されているデータを使うため、統計で数字を出す時間が速くなりました。

「母子保健システム」de 効率化大作戦！
中野区 地域支えあい推進部 南部すこやか福祉センター

現状

システム活用前までの情報管理・・・

乳幼児、保護者の情報はA3の紙カードで管理。
カード探しに時間がかかったり紛れたりと困難あり。

母子保健・乳幼児健診システム導入！

- 健診記録
- 相談記録
- 予防接種記録
- 世帯支援情報
- 住基情報
- 統計処理

どのように活用し業務を効率化させるべきかが課題・・・。

取り組み

- システム導入前までのカードも含め母子情報を入力することを徹底した！
- 入力を徹底することで、積極的なペーパーレス化を行った！
- 乳幼児健診等に従事する会計年度任用職員に研修を実施した！
- 疑問は職員間で相談し、共通理解を深めた！

実際の取り組み！！

区民からの電話対応

保護者から
折り返しのお電話！

情報検索中！
→記録を確認！

乳幼児健診での対応

医師の診察！

その場で情報入力！
スピーディ！

効果

職員

- 情報の電子化により空間がうまれた。
- ペーパーレス化及び個人情報紛失のリスクの削減＝情報管理の効率化を実現。
- 統計作業の効率化。

利用者

- 区民の方の個人情報の検索が迅速にできる。
- 問い合わせや乳幼児健診時の対応効率の向上。

効率化大作戦は大成功！これからも、職員同士での工夫やコミュニケーションを重ね、母子保健システム以外の業務でも効率化を図っていきたいと思っています。

中野区シティプロモーションキャラクター
中野大好きナカノさん

改善の視点	業務の効率化

自治体名	東京都立川市	
部署名	総合政策部行政経営課	

タイトル	**行政評価と主要な施策の成果の統合**
改善前 【Before】	決算時期に、決算監査のための資料、議会における決算説明資料及び行政評価の作成があります。同時期に作業量が多く、かつ、同様の内容を記載することが多く、同じ数字が記載されているのかを確認する作業もありました。

取組内容 （具体的な改善の取組）	・行政評価の「施策マネジメントシート」を①「主要な施策を説明する」項目と、②「施策を評価する」項目で分類し、様式を見直し。 ・行政評価の「施策マネジメントシート」として①②を一緒に作成を依頼。 ・各課で作成してもらった「施策マネジメントシート」を ①「行政評価」として報告するための様式と、 ②「主要な施策の成果」として報告する様式に分割し、 それぞれの報告書へ掲載。

効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	①行政評価と②決算説明資料（主要な施策の成果）を同時に議会へ送付することで、これまで「主要な施策の成果」として記載していた約320の事業の説明は、37の施策の評価の説明（行政評価の説明）と兼ねることとし、各事業の詳細は行政評価の事務事業マネジメントシートの報告で補うものとしました。 結果、職員の業務負担が減るとともに、行政評価と予算・決算との結びつきがより強くなり、PDCAサイクルとしての機能強化につながりました。

行政評価と主要な施策の成果の統合

総合政策部　行政経営課

◆現状

決算時期に、決算監査のための資料、議会における決算説明資料及び行政評価の作成があります。同時期に作業量が多く、かつ、同様の内容を記載することが多く、同じ数字が記載されているのかを確認する作業もありました。

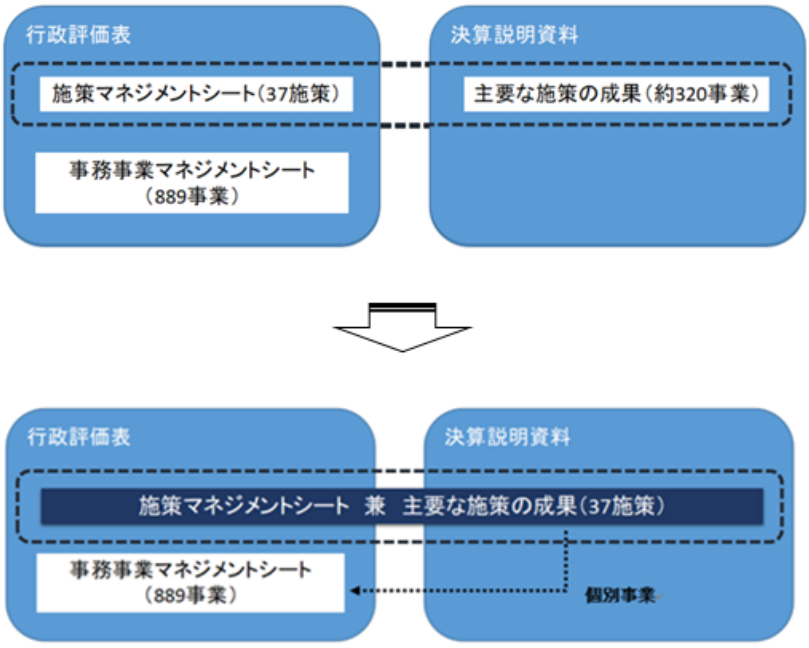
◆取組

「施策マネジメントシート」を
①「行政評価」として報告するための様式と、
②「主要な施策の成果」として報告する様式に分割し、
それぞれの報告書へ掲載。

◆効果

「行政評価」と「決算説明資料（主要な施策の成果）」を同時に議会へ送付することで、これまで「主要な施策の成果」として記載していた約320の事業の説明は、37の施策の評価の説明（行政評価の説明）と兼ねることとし、各事業の詳細は行政評価の事務事業マネジメントシートの報告で補うものとしました。

結果、職員の業務負担が減るとともに、行政評価と予算・決算との結びつきがより強くなり、ＰＤＣＡサイクルとしての機能強化につながりました。



事務の効率化を実現しました。行政評価制度の導入から約15年が経過し、これまで積み上げてきた行政改革を踏まえ、時代に即して制度の改革・改善に取り組みました。

立川市公式キャラクター　くるりん

改善の視点	業務の効率化

自治体名	愛知県一宮市	
部署名	経済部商工観光課	

タイトル	**イベント受付業務の接触低減・効率化！**
改善前 【Before】	・受付で来場者の名刺を2枚受け取り、1枚を保管、もう1枚を名刺ホルダーへ入れます。 ・保管した名刺を業種別、時間ごとに集計します。 ・名刺を入力業者に委託してデータ化して、次回の展示会案内に使用します。

取組内容 （具体的な改善の取組）	①来場者ID情報（管理番号のみで、個人情報は一切なし）を入れたQRコードを印刷したダイレクトメール（DM）を送付し、当日会場ではQRを読み込んで受付をしました。 ②長3封筒を三つ折り圧着のはがきサイズに変更しました。 ③来場者自身がDMをそのまま名札ホルダーに入れて、首から下げて名札として使用していただきました。 ④QRコード読み取りは専用システム開発をせず汎用アプリを活用しました。 ⑤業種別、時間別の来場者数はエクセルで計算しました。 ⑥来場者情報も変更の申し出がないものについては、名刺情報のデータ化委託が不要になりました。

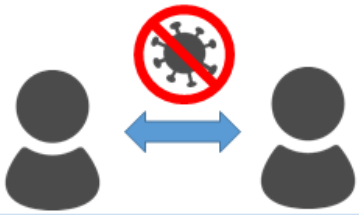
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	①受付応対が、通常3分程度だったのがQRの読み込みのみになり15秒程度で受付できるようになりました。 ②送料・発送手数料が87円/通→61円/通に削減されました。 ③名刺を受け取らずに、来場者自身に名札ホルダーにDMを入れてもらうことで、接触低減ができました。 ④QR読み取りの専用システムを開発すると478万円（パッケージシステムでも100万円程度）かかるところを、QRに入れる情報をIDのみにし個人情報漏洩の懸念点をなくし、汎用アプリを使用することで、端末レンタル費の1.2万円/台のみの費用負担で導入できました。 ⑤会期中に時間別、業種別に名刺の枚数を数える業務が、エクセルで集計可能になりました。 ⑥名刺情報のデータ化にかかっていた費用を削減しました。

接触低減 受付業務！

イベント

New Normal

新型コロナウイルス
感染症拡大により
イベントを実施する際は
接触を減らす必要性が



Our Plan

来場者に事前に**QRコード付き**
ダイレクトメールを送付

受付でQRを読み込み

端末に蓄積された
来場者IDを**csv形式**で
PCに取り込み
来場者リストと照合

愛知県一宮市は
市制施行100周年

接触低減イベント受付

①圧着はがきに**QRを印刷して送付**
封筒（**87円/通**）⇒はがき（**61円/通**）　送料削減

②通常**受付：約3分⇒約15秒**に　時間削減

③来場者自身がネームホルダーにはがきを
入れるので、受付での**接触低減**　感染防止

④**QRコードに入れる情報をIDのみに**することで
情報漏洩の懸念なく、**汎用機、汎用アプリで対応！**
（端末1.2万円/台のレンタル費用のみで導入）

⑤来場者IDは**csv形式**で
PCに取り込み　時間削減

→時間別、来場者種別に
エクセルで集計！

→受付で預かった来場者
情報の**データ化委託**
費用を削減！　経費削減

愛知県一宮市は
市制施行100周年

新型コロナにより変化せざるを得ない時代に、
新たな安全対策を行いながら、業務の効率化、
経費削減にも取り組み、ポジティブに適応する
ことができました。

一宮市マスコットキャラクター「いちみん」

改善の視点	業務の効率化

自治体名	三重県	
部署名	県土整備部　県土整備総務課	

タイトル	PC内蔵ボイスレコーダーを使用した議事録AI(※)の活用
改善前 【Before】	従来から議事概要を作成する必要がある場合には、パソコン(以下「PC」という)付近にボイスレコーダーを置き、その録音データを聞きながら職員が手入力で文字起こしを行っており、何度も聞き直すなど多くの時間を要していた。 令和元年9月に当県に導入された議事録AIの活用を試みたが、ICレコーダー等の録音では他の音声が混じるなど音質が悪くなるため、誤変換が多く、作業時間の短縮は図れなかった。 ※インターネットのサイト上に音声データをアップロードすると、約20分後にテキスト化されるクラウドサービス。

取組内容 (具体的な改善の取組)	・ネット上で中継される会議について、PC内蔵ボイスレコーダー(Windows10に標準搭載)を使用する。 ・特定の単語を議事録AIに登録する。 ・設定方法等のマニュアルを作成し、全庁的に有用性やノウハウを共有する。

効果 【After】 (改善の成果・取組の効果)	・議事録AIの変換精度が飛躍的に高まり、作成までの時間を約半分に短縮することができた。 ・特定の単語を議事録AIに登録することで、誤字を訂正する手間を省くことができ、さらに作業効率を向上させることができた。 ・設定方法等のマニュアルを作成し、全庁的に有用性やノウハウを共有し、今後さらにスマートな働き方の実現に繋げることが期待できる。

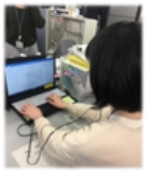
ＰＣ内蔵ボイスレコーダーを使用した議事録ＡＩ(※)の活用

三重県 県土整備部 県土整備総務課

現状

議事録ＡＩ導入前

テレビやＰＣの横に
ＩＣレコーダーを置き録音



音声データを聴きながら
手入力で議事概要を作成

何度も聴き直すなど
多大な**労力**と**時間**が必要！

議事録ＡＩ導入後

音声データを議事録ＡＩで
文字データに変換

聴き直す回数が減るなど
一定の効果を発揮！ したものの

大幅な効率ＵＰには繋がらず…

課題・原因

外部スピーカーを通じての録音

- **音質が悪い**
- **周辺の会話が混じる**など

誤変換や**変換漏れ**が多く
再度聴き直す必要が…

改善策

録音方法を工夫することで音質の改善を図れないか？

※議事録ＡＩ…インターネットのサイト上に音声データをアップロード一定時間後（約２０分後）にテキスト化されるクラウドサービス

具体的な取組

文字変換の精度を高めるためには
音質をクリアにすることが重要！

Windows10に標準搭載されている
ＰＣ内蔵ボイスレコーダー機能
を使うことで、音質が大幅に向上！

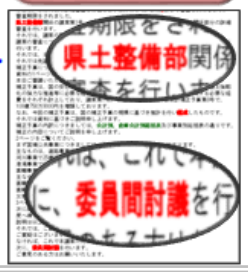
ＰＣで再生されている音声を直接録音するため
周辺の会話や雑音が混じらず
他の職員に気を使うことなく録音が可能に！

変換事例

ICレコーダー

ほぼ
誤変換なし

ＰＣ内蔵ボイスレコーダー



効果・成果

ＰＣ内蔵
ボイスレコーダー ＋ 議事録ＡＩ

単語登録機能

- 防災・減災、国土強靭化
- 熊野尾鷲道路（Ⅱ期）
- みんつく予算

これらを組み合わせることで
変換精度が飛躍的に向上！

３人がかりで**約１時間**を要していた
議事概要の作成が**約３０分に短縮！**

全庁的な展開

ＰＣ内蔵ボイスレコーダーを使用するためには
初回のみ設定が必要（約３分）

設定方法を記載したマニュアルを作成し、全庁で水平展開

全庁的に有用性・ノウハウを共有し、
スマートな働き方の実現へ！

1つの「気づき」を共有し、県庁の働き方を少しだけ良くする。そんな「50センチ」だけ前に進める取組です。水平展開しやすいため、皆さんもぜひご活用ください。

三重とこわか国体・三重とこわか大会の
公式マスコットキャラクター　とこまる

改善の視点	業務の効率化

自治体名	大分県大分市	
部署名	企画部企画課行政改革推進室	

タイトル	**カイゼンの手引きを作成** ～カイゼン事例の共有方法をカイゼンします～
改善前 【Before】	毎年度カイゼン運動の取組事例を取りまとめており、一覧を職員に共有していましたが、よりわかり易く、目に留まりやすい形でカイゼン事例を共有する必要がありました。

取組内容 （具体的な改善の取組）	過去に提案されたカイゼンの取組事例や他市の取組事例を参考に、文書（メール）、グループウェア（全庁システム）、会議、整理整頓の4つのテーマ毎に、職員単位で取り組みやすい項目をまとめた”カイゼンの手引き”を作成し、庁内大会やグループウェア上で紹介をします。

効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	・過去の優良カイゼン事例を改めて職員に共有することができます。 ・それぞれの取組を実践することで、全庁的な業務の平準化を図ることができます。

カイゼンの手引きを作成

～カイゼン事例の共有方法のカイゼンをします～

企画部　企画課　行政改革推進室

◇現状
・カイゼン事例の取組は平成21年度から毎年報告されています。
・一覧表として公開していたが、より効果的に事例の共有をする必要があります。

◇取組
・カイゼン運動のサポートチームスタッフが中心となってカイゼンの手引きを作成します。
・作成した手引きを庁内大会やグループウェアで紹介し、事例共有を促します。

◇効果
・過去の優良カイゼン事例を改めて共有することができます。
・それぞれの取組を実践することで、全庁的な業務の平準化を図ることができます。

全庁共通業務（各所属に共通する業務）について、4つのシーン（文書（メール）、グループウェア、会議関係、整理整頓）に分け、それぞれに関して職員が抱いている課題意識を抽出。それぞれの課題に対してカイゼンの取組を記載する形式で、カイゼン事例の紹介を行います。

課 題 と 取 組

A. 文書（メール）	
課　題	・メール量が多く、**内容を確認するだけ**で時間がかかる。 ・メールの件数が多いため、すぐ**容量制限**に達する。 ・調査や照会の回答に関して、**主管課とりまとめ**が多い。
取　組	**・標題で種別を伝える** **・本文で簡潔に** **・データ容量の削減** **・主管課を経由させない**
B. グループウェア（情報共有・スケジュール管理等）	
課　題	・課内、班内で**誰がどんな仕事**を進めているか分からない。 ・席を外すことが多く、折り返し電話の**メモ**がすぐに増える。 ・庁内への効率的な**情報発信手段**が知りたい。
取　組	**・つぶやきの活用** **・スケジュール管理** **・伝言機能の利用** **・キャビネットの活用**
C. 会議関係	
課　題	・紙の会議資料が多く、**保存場所の確保**などに困った。 ・情報共有のための会議が増えている。 ・会議が始まるまで、**開催趣旨**や**予定時間**が分からない。
取　組	**・会議のあり方を考える** **・資料の作成・配付の工夫** **・Web 会議の活用**
D. 整理整頓（文書保管及び職場の整頓）	
課　題	・**書類が多く**、保管場所・スペースが足りない。 ・簿冊の保管場所が正確に把握できておらず、探すのに**時間がかかる**。 ・印刷物や封筒の保管、廃棄ができず**乱雑**になっている。 ・ごみの分別がうまく周知できていない。
取　組	**・書類等の取捨選択** **・職場のレイアウト** **・書類等の保管場所** **・５ｓの取組の徹底**

優良カイゼン事例をより多くの職員に知ってもらいたい。より多くの職場で実践してもらいたい。その思いで作成しました。

改善の視点	経費削減又は収入増加

自治体名	神奈川県平塚市	赤ちゃんを救え！ クラウドファンディングで 財源確保
部署名	病院事務局経営企画課	

タイトル	赤ちゃんを救え！クラウドファンディングで財源確保
改善前 【Before】	平塚市民病院では低体重で生まれた赤ちゃんを他の病院へ搬送する際には、据え置き型の保育器を搬送用に代用しています。地域の小児医療を中心的に担う当院としては、搬送用保育器を所有すべきであることから、購入する必要がありましたが、予算の都合上、早期購入は困難でした。
取組内容 （具体的な改善の取組）	搬送用保育器の購入費（約350万円）の一部をふるさと納税制度を活用して行うクラウドファンディングを実施し賄うこととしました。 目標金額：200万円（目標金額に達成次第終了） 実施期間：令和元年10月15日（火）～12月31日（火） 申込方法：ふるさと納税サイト「ふるさとチョイス」から申し込み 寄附の特典：お礼状、寄附者名の掲示、病院見学会への招待 など 周知方法：院内サイネージ、チラシ、職員への呼びかけ、病院ホームページ、広報ひらつか、 病院広報誌「SMILE！」、報道機関への投げ込み など
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	・目標額の200万円を達成し、搬送用保育器の購入費の一部とすることができました。 ・市民病院の役割「地域の小児・周産期医療の体制維持」を市民にアピールすることができました。 ・平塚市の政策「子どもを産み育てやすい環境づくり」を市民にアピールすることができました。

搬送専用の保育器がない。
低体重の赤ちゃんの搬送には不安定
搬送用保育器を買ってもらいたい。

搬送用保育器は1台350万円
予算がなく、
すぐに買うことは厳しい。

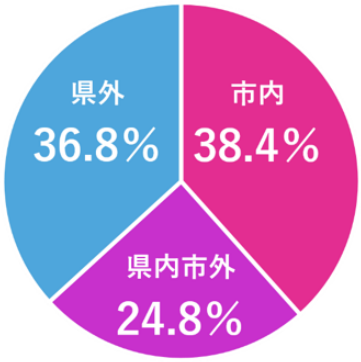
ふるさと納税制度を活用して行う 自治体クラウドファンディング

- 受付期間：令和元年**10月15日(火)から12月31日(火)**まで
- 目標金額：**２００万円**（搬送用保育器購入費とする。）
- 申込方法：ふるさと納税サイト「**ふるさとチョイス**」

200万円達成!!

予定より26日早い達成

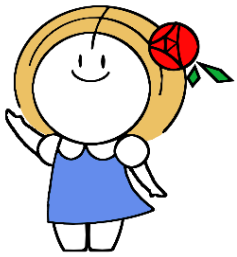
寄付者総数１２５件
６割超　市外・県外



効果

- **搬送用保育器の購入**費用の一部へ
- 市民病院の役割をアピール
  「**地域の小児・周産期医療の体制維持**」
- 平塚市の政策をアピール
  「**子どもを産み育てやすい環境づくり**」

平塚市民病院キャラクター
にっこりちゃん



市内(約4割)のみならず、市外･県外(約6割)から計125件の寄付を頂き、周産期医療への応援を実感しました。また、寄付と同時に温かい応援メッセージも頂き、職員のモチベーションアップにもつながりました。

平塚市民病院キャラクター
にっこりちゃん

改善の視点	経費削減又は収入増加

自治体名	愛知県豊川市	
部署名	消防本部消防署南分署	

タイトル	廃棄ホースをリサイクルでお役立ちグッズに変身！
改善前 【Before】	消防署には、なくてはならない火災現場で使用する消防用ホース、火災現場で穴が空いたり、経年劣化で水漏れ箇所が発生します。軽微な傷みは補修して使用していますが年間に何本かは補修するに値しないホースがでます。年度末までには全てのホースを点検し、使用不可のホースは廃棄ホースとして処分されます。 消防用ホースとしての役目が終わったものの中には、外観は新品同様の物や、汚れを落とし部分的には再利用の道があるものもあり、捨てればゴミ、再利用すれば第2の人生で役立てるのでは、ホースをリサイクルすることで業務や日常に役立つ品が出来るのではと考えます。 今までも消防署では、廃棄ホースを用いてリサイクルされてきましたが、使用については限定的でした。ホースのリサイクルで便利で役立つものを作製できれば、無駄に廃棄することなく、形を変え永く使えるものが出来るのではないか、消防署で出た廃棄ホースは、自分たちで活用できる物にリサイクルすることで、資源を無駄にせず、廃棄する量も削減できるのではと考えます。 消防用ホースは、ホースの太さに違いはあれど、構造は筒状で表面は布引で内側は水が流れやすいようにゴム引きになって丈夫にできているので長持ちするものが出来上がるのではと考えます。
取組内容 （具体的な改善の取組）	①現状使用している物の利便性を考え、廃棄ホースで作製可能か 廃棄ホースで作製可能なグッズや現在使用している物の代替品として作製可能な物品のリスト作成。 ②廃棄ホースの確保（各署所から、程度の良い廃棄ホースを集める。） ③グッズの製作
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	・各車両や倉庫に積載又は保管されている資器材の収納ホルダーを作製したことで、資器材を埃などから汚れを防止でき、資器材の保護にもつながり、管理がしやすくなりました。色々な発想やアイデアが生まれ用途も広がりホースのリサイクルに成功しました。 ・廃棄ホースは、形状や厚み、幅が決まっているので大きなものは作れない、形状も細長いものには対応できるが、ホースのサイズを超えるものは難しい、但し編むことによって大きな形状のものを作製できるが重くなり取り扱いが難しくなります。 結果、廃棄ホースもアイデア次第でリサイクル可能、どんな物でも廃棄する前に再利用の方法を考え不要な物品購入を避けゴミの削減ができます。

廃棄ホースをリサイクルでお役立ちグッズに変身！

消防本部消防署南分署

	作製リスト	現状	Before	After
1	携帯無線予備バッテリーホルダー	ケースなしで引き出しの中、入荷時の紙の箱のまま、簡易的な保護ケース等統一なくバラバラで保管		車載の予備バッテリー分9個作製（50ミリホース使用）
2	消火栓ハンドル補助パイプケース	コンテナの中にそのまま、又は簡易的に紐で縛り保管		2本収納可能、2車両分製作（65ミリホース使用）
3	救助用ロープエッジガード	麻袋や毛布を使用してロープの保護		50センチ四方（40ミリホース使用） 使用イメージ 収納 表側 裏側
4	対物（手すりや建物）保護カバー	壁や手すりに梯子部分が接触しお互いに傷がつく		コンクリート部分65ミリホース・手すり40ミリホースで覆う
5	車両バールのホルダー	容れ物はなくむきだしのまま、現場で転がりやすい		ケースに入れることで両先端の保護や搬送がしやすい（40ミリホース）
6	災害時貸し出し用バールホルダー	1．5ｍバールそのまま保管		災害時貸し出し用バール10本（40ミリホース）
7	幟旗まくれ上がり防止	紐で縛る等過去に対策は取ったことがあるが、現状は措置なし 風が強いとまくれ上がり広報効果がなく、最悪、上部の横棒に絡み破れの原因に		幟旗まくれ上がり防止ホース金具部分の保護用ゴムリングを活用
8	車庫車両停止位置表示	カラー布テープやペイントで線引き	消防車後輪 救急車前輪	ホースを割いて使用(６５ミリホース） 消防車前輪 消防車後輪 救急車前輪 救急車後輪
9	消火栓蓋開け用鍵ケース	なし、鍵は車内後部座席の足元に置く		収納ケース(６５ミリホース） まとめて収納　・　車内の邪魔にならない位置に吊るす。

効果　資器材を埃などから汚れを防止でき、資器材の保護にもつながり、管理がしやすくなりました。色々な発想やアイデアが生まれ用途も広がりホースのリサイクルに成功しました。

「廃棄ホース」を様々なお役立ちグッズに変身！
資器材の保護や管理が楽になり、リサイクルに成功しました。

平　明多(ひら　めいた)

改善の視点	経費削減又は収入増加

自治体名	愛知県豊橋市	
部署名	環境部　資源化センター	

タイトル	**焼却炉用薬品の選択肢の拡大**
改善前 【Before】	焼却炉の運転に必要な薬品(排ガス処理など)の供給先は1社のみであり、コロナ禍の影響により調達が不能になった場合は、焼却炉の運転が継続できなくなるリスクがありました。また、大気汚染防止法の改正に伴う規制項目の追加による薬品費の増加が懸念されました。
取組内容 （具体的な改善の取組）	多種多様な薬品の中から、各規制項目に効果的な成分の組み合わせの検討に始まり、ラボ・実機による実証実験を行いました。実証実験では、排ガスのデータ収集、灰のサンプルの採取・分析を実施し、配合率及び添加量の調整を繰り返した結果、代替可能な薬品の選定をすることができました。(採取日数：約80日、検体数：約190検体）また、焼却施設への影響及び運転方法の確認を行いました。
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	年間換算で約5,600 万円を削減することができ、大幅な経費削減につながりました。加えて、焼却炉用薬品の選択肢の拡大により、安定的な供給を受けられるようになりました。 【実証実験の結果】 ①薬品の性能は従来品と比べ同等以上であることを確認しました。 ②設備のトラブルはなく、適正処理、安定稼働が継続できることを確認しました。 ③職員の知識及び組織の技術力向上につながりました。

焼却炉用薬品の選択肢の拡大

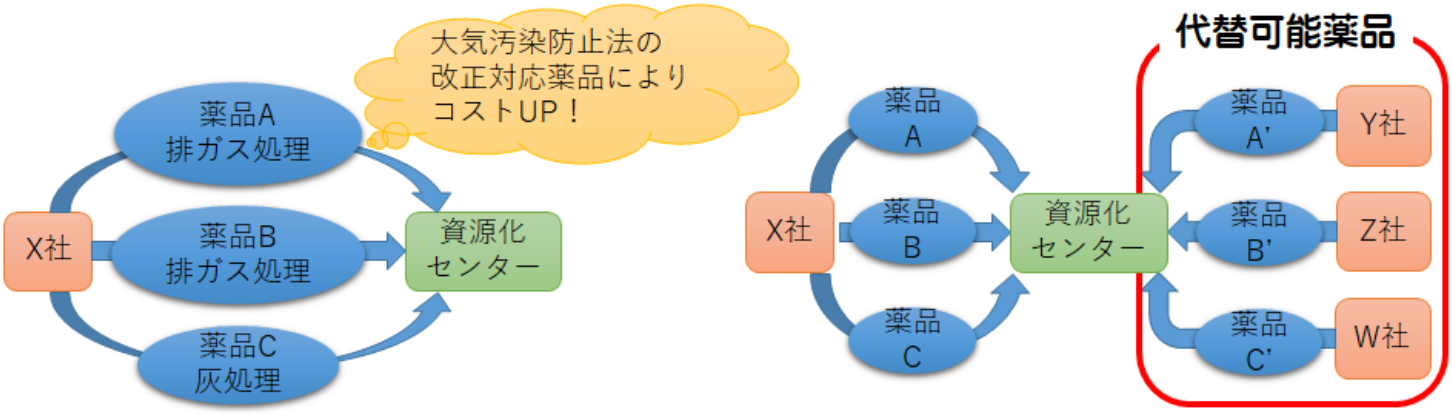
環境部　資源化センター

◆現状

・１社のメーカー製薬品を使用しているため、サプライチェーンが停滞した際、焼却炉の運転に影響。
・大気汚染防止法の改正に対応した薬品使用による薬品費の増加。

◆取組

・代替可能薬品を選定し、供給先を増やす！
・薬品費を削減する！



≪薬品の選定≫

①薬品メーカーにヒアリング

②薬品実証実験の計画（Plan）
ラボテストによる薬品の選定及び実機による実証実験の日程調整。

③薬品の実証実験（Do）
実証実験を実施し、排ガス測定や灰のサンプルの採取・分析を実施。

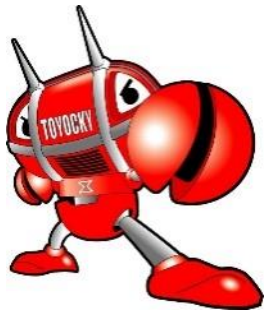
④実証実験の評価（Check）
排ガスや灰の分析結果及び焼却炉への影響を確認。

⑤改善（Action）
評価結果から、配合率及び添加量を調整。

②～⑤を繰り返し、代替可能薬品の選定を実施。
・サンプル採取日数：　約　８０日
・サンプル検体数　：　約１９０検体

◆効果

・焼却炉用薬品の選択肢が拡大し、**安定的な供給を受けられるようになった**。
・薬品費は、**年換算約５，６００万円削減**できた。



トヨッキー

焼却炉用薬品の選択肢の拡大により、安定的な供給をうけられるようになりました。実証実験の中で、コスト、性能の組み合わせを検討したことで、薬品費を大幅に減らすことができました。

改善の視点	経費削減又は収入増加

自治体名	島根県益田市	
部署名	政策企画局　政策企画課	

タイトル	**電力コスト削減と温暖化対策の同時実現に向けた 電力リバースオークションの試行**
改善前 【Before】	低圧施設での電力入札は、入札関係資料の作成に係る労務量の多さから、実施が見送られていました。 また、「電力部門」は、市が事業者として最も多く二酸化炭素を排出する部門でありながら、温暖化対策としての二酸化炭素排出量低減には繋がる取組が進んでいませんでした。
取組内容 （具体的な改善の取組）	コスト削減と温暖化対策を同時に実現する方法として、「電力リバースオークション」を試行実施することとしました。 『競り下げ方式』により、価格の競争性を高め、通常よりも割高になるRE100電力を受給する余地を生み出そうとするものです。 また、リバースオークションサービスの運営企業の支援で、電力使用状況などの入札関係資料を作成する職員の労務量の削減も見込みます。
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	令和2年12月時点では、ニュースリリースが行われたばかりであり、取組の成否は、令和3年2月末に判明します。 初の試みであり、庁内合意、議会説明等の試行準備の労務コストは生じましたが、明細情報の整理等の労力は確実に削減されています。 本市では、関連資料の作成等の所要時間の約56%を削減できたと試算しています。 先駆的事例として、他の自治体における経費削減・温暖化対策の取組の参考になれば幸いです。

電力コスト削減と温暖化対策の同時実現に向けた「電力リバースオークション」の試行

益田市　政策企画局　政策企画課

【現状】

・低圧電力施設の入札は、コスパが悪い。
（労力＝大　　コスト削減＝小）
・対象となる契約数は膨大。
・市の温室効果ガス最大排出は「電力」部門で、全体の約８０％。
・自然豊かな地域で、「温暖化対策」や「自然環境保護」に積極的。

【課題】

・契約見直しのコスパＵＰ
（労力 ↘　コスト削減 ↗ ）
・公的機関の責任としての温暖化対策

【取組】

「電力リバースオークション」の試行！

（⇒環境省での事例を参考にしつつ、
３６件の契約を対象に試行実施。）

○ねらい
・「せり下げ方式」による競争性向上
・民間のオークションサービス利用による、資料作成等の省力化
&
・『ＲＥ１００電力』（１００％）

**電力コスト削減・温暖化対策
同時実現を目指しました！**

【効果】

・令和２年１２月にニュースリリース。
「電力コスト削減・温暖化対策の同時実現」の成否は、令和３年２月頃に判明・・・。
・明細情報の整理等の労力は確実に削減された！（本市試算　**56%**　の省力化）

通常の入札での所要時間
（明細情報整理→入札資料・契約書案作成→入札・開札→契約）
約1,966分＝4.1日／人役

リバースオークションでの所要時間
（明細情報提供・予定価格確認→周知→契約書案作成→オークション結果確認→契約）
約858分＝1.8日／人役

（試算条件）・対象契約３６件
・前１２月の実績を予定価格として採用
・オークションを競争とみなして、価格優位として随契

【ＰＲ】

令和２年１０月開催の『３Ｑグランプリ ２０２０』（業務改善提案発表会）において、最優秀賞に選ばれた提案です！
電力コストの削減・業務の効率化に加え、**自治体レベルでの「ＲＥ100」実現**を目指そうと欲張りました！

職員提案から生まれた、電力コストの削減・業務の効率化を進めつつ、自治体レベルで「RE100」の実現を目指す取組です！

益田市クールチョイスPRマスコット（市内小学校の5年生がデザイン作製）
（左から「ピカまるくん」「ひかるくん」「ポノルちゃん」）

改善の視点	職場環境の改善

自治体名	兵庫県丹波篠山市	
部署名	若手職員有志によるプロジェクト カイゼン New Waves	

タイトル	人間関係は「密」がいい！ **若手職員横つなぎ計画**
改善前 【Before】	日々の仕事で他部署にお願いしたいとき、あの人なら仲がいいから頼みやすいとか、ちょっと事前に根回ししておきたいとか、そういう場面で一人でも知り合いが多ければ少し気が楽に進められるときがありませんか。仕事を円滑に進めるためにも、職場で知り合いを増やすことは若手職員にとってとても重要です。でもそのことに気づいていない、気づいていても機会がない、動き方がわからない若手職員が多いのでは！と感じる中、今年は特に、コロナ禍で歓迎会も中止。おかげで飲み会や食事会以外で他部署の職員と交流する機会がなさすぎることにも気づきました。まずは若手職員同士横のつながりで仲良くなりたい！気軽に交流できる場がほしい！

取組内容 （具体的な改善の取組）	**<u>若手職員の横のつながりづくりの茶話会「放課後ティータイム」の開催</u>** 仕事終わりに庁内の会議室を開放して、仕事上の小さな悩み、みんなはどうしてる？というような疑問を共有したり解決したり、気軽に話せる場を設定。初対面でも話しやすいようテーブルごとにテーマ（「仕事の悩み」「雑談」「ゲーム」など）を設けて、各々自由に過ごします。 **<u>若手職員が抱える疑問、悩みを解決するためのワークショップ「放課後カイゼンタイム」の開催</u>** ティータイムだけでは解決しなかった、いろんな人の知恵が欲しい！というときの場も設定。ティータイムよりはちょっとマジメに、ワークショップ形式で行います。今年提案があったテーマは「センス不要！伝わるデザイン研究会」「市役所入口の案内コーナーをもっといい空間にしたい！」。共感した人が自由に集まります。

効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	◆ティータイムは2回開催、各20名以上が参加し、全員が参加してよかった、次回も参加したいという結果になりました。同じような悩みに自分だけじゃないと思えて安心した、普段話さない人と交流できて楽しかった、など好評でした。知り合いが増えるだけで毎日の仕事への気分も変わります。これからも横つなぎしていきます！ ◆カイゼンタイムは2回開催、各10名程度が参加し、意見を交わしました。集合知のおかげで、新たな気づきも得られました。デザイン研究会は実践編を開催予定、案内コーナーは参加者の思いが一致して改善のためのステップへ動き出しました。 ◆「部署に関係なく、自分の思いが叶えられたら」。横のつながりで解決できることもあります。仕事への前向きな気持ちややる気を、普段の業務以外の場面からも醸成して、それを仕事に活かす！そのサイクルの一端を担える場となることが目標です。

人間関係は「密」がいい！

若手職員横つなぎ計画

兵庫県丹波篠山市

BEFORE-カイゼンマエ-

他部署にお願いしたいとき、ちょっと事前に根回ししておきたいとき、一人でも知り合いが多ければ少し気が楽なのに、、、

そこで つながりの場づくりをしました

AFTER-コウカ-

主に若手職員同士の部課を超えた交流を図ることで横のつながりができた。
実際に仕事の悩みの解決にもつながった。

「ティータイム」「カイゼンタイム」の様子と案内チラシたち

取り組み内容

まじめすぎると参加しにくい、くだけたお酒の席では話しにくい、その間をとってゆる～く集まる**「放課後ティータイム＆カイゼンタイム」**の場を作りました！

放課後ティータイム

開催 7回　参加 各20名

仕事終わりに庁内の会議室を開放して、仕事上の小さな悩みなどを共有したり、気軽に話せる場を設定。話しやすいようテーブルごとに「仕事の悩み」「雑談」「ゲーム」などのテーマを設けて、各々自由に過ごします。

放課後カイゼンタイム

開催 2回　参加 各10名

ティータイムだけでは解決しなかった、いろんな人の知恵が欲しい！というときの場も設定。今年は「センス不要！伝わるデザイン研究会」「市役所入口の案内コーナーをいい感じにする」のテーマで開催。

まじめすぎると参加しにくい、くだけたお酒の席では話しにくい、その間をとってゆる～く集まるのが放課後ティー＆カイゼンタイム！

丹波篠山市マスコットキャラクター　まるいの&まめりん

改善の視点	職場環境の改善

自治体名	京都府京都市北区役所	
部署名	北区役所改革実践チーム	

タイトル	ごみの分別・減量で地球を救うプロジェクト ～まずは身近な職場から1.5℃を目指そう～
改善前 【Before】	【課題】 ○職員がペットボトルやレジ袋を使用している実態があった。 ○ペットボトルやレジ袋のごみが多く，区役所が排出するプラスチックごみが減らないという問題があった。 ○各所属でごみの分別が徹底されていなかった。 （職員間に事業所版のごみの分別方法が浸透していなかった。） ○分別されていないごみがそのまま排出され，一般廃棄物（可燃ごみ）の排出量の増加の原因になっていた。
取組内容 （具体的な改善の取組）	【具体的取組】 **＜エコバック・マイボトル使用の推進＞** ○若手職員（改革実践チーム）間でエコバック及びマイボトルの利用を徹底し，各職場で率先して行動し，全職員の規範となる。 **＜所属対抗ごみの分別競争＞** ○若手職員が各所属のごみの分別状況等を直接調査し，表彰を行った。所属対抗で分別競争をすることで，ゲーム感覚でごみ分別に取り組めるよう工夫した。事前に分別の意識向上を啓発する寸劇をチーム全員で各所属に出向いて行い，楽しい雰囲気で職員へ取組内容を周知した。また，期間中に所属長インタビューやごみ分別のポイント，アドバイス等を掲載した「北エコ新聞」を発行することで，区役所が一体となってごみ問題に取り組んだ。
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	○若手職員が率先して行動・アピールし，また，寸劇を実施することで，職場全体を巻き込んだ取組となり，所属対抗競争をすることで，職員間のコミュニケーションにも役立ち，職員のごみの捨て方に対する意識改革に成功。 ○プラスチックごみの排出量（令和元年度下半期）を前年度（平成30年度下半期）比で1割削減を達成。

ゴミの分別・減量で地球を救うプロジェクト

京都市北区役所　改革実践チーム

◆現状

〇プラスチックごみが多い！
⇒**ペットボトル**や**レジ袋**のごみが多いから？
〇搬出されるごみが分別できていない！
⇒職員が**事業ごみの分別方法**を知らない？

＜取組のテーマ＞
若手職員が率先して行動し，区役所のごみ問題を解決しよう！

◆取組

〇エコバック・マイボトルの使用の推進
若手職員が自所属で率先して使用し，職員の規範となる。
〇所属対抗ごみ分別競争の実施
若手職員がごみ分別状況を抜き打ち調査し，高得点の所属を表彰。ゲーム感覚で分別できるよう，工夫した。**寸劇**を行い，職員へ取組を楽しい雰囲気で周知したほか，取組期間中に所属長インタビューやごみ分別のアドバイス等を掲載した**「北エコ新聞」**を発行。
区役所が一体となってごみ問題に取組む機運を醸成した。

◆効果

〇若手職員が率先して行動・アピールすることで，職場全体を巻き込んだ取組となり，**職員のごみの捨て方に対する意識改革に成功**。各所属からごみの分別方法に関する問い合わせが増えた。

〇プラスチックごみの排出量約１割削減
平成３０年度下半期　**978kg**
→令和元年度下半期　**896kg**

北エコ新聞

プラスチックごみを減らすために，エコバック・マイボトルの使用は必要不可欠！
ごみの分別方法についても，皆さん改めて考えてみましょう！！

「健康長寿のまち・北区」応援マスコットキャラクター」
キタエちゃん

改善の視点	職場環境の改善

自治体名	鳥取県	
部署名	鳥取県立皆成学園 （知的障がい児の入所施設）	

タイトル	「5S」の実践　～環境改善が業務改善に～
改善前 【Before】	・入所及び通所利用児童の支援を目的に整備した部屋等が、長年物置状態に。 ・本来の部屋の目的に応じた活用と、感染症予防のための広い空間確保のため、環境を改善する必要があります。
取組内容 （具体的な改善の取組）	・改善後のイメージを明確にした上で、各セクションから代表者数名を集め、学園全体で協議しながら整理整頓を進めます。 ・ブロークンウィンドウ理論(※)を応用し、使用ルールを定めてチェックをし、常にきれいな状態を維持します。 ・「整理」「整頓」だけで終わらせず、「清掃」「清潔」「習慣化」までの5Sを実践します。 (※) ブロークンウィンドウ理論・・・アメリカ出身の犯罪学者が発案した理論で、建物の窓が割れている状況は犯罪に配慮していない場所という意識を増長させ犯罪発生率を増加させるという考え方。
効果 【After】 （改善の成果・取組の効果）	・環境改善により、各部屋や物品が本来の機能を取り戻し、業務の幅が広がって支援の質が向上しました。 ・物品の重複購入の防止などの業務改善にもつながりました。 ・入所児童や職員の意識によい影響を与え、児童の自立支援という側面でもとても大きな成果がありました。

5Sの実践　～環境改善が業務改善に～

整理＞整頓＞清掃＞清潔＞習慣化

鳥取県立皆成学園

現状　＜before＞

・本来は児童の作業訓練のための部屋。
・活用できていない。物の所在がわからない。
・児童の手本になっていない。

取組　＜after＞

・各課から代表者数名を集め、所属全体で片付け
・きれいな状態を継続するためのルールの徹底
・整理整頓で終わらず、習慣化までの５Ｓを実践

ここがポイント

効　果

✓ 部屋が本来の機能を取り戻したことで、業務の幅が広がり、支援の質が向上
✓ 物品の重複購入の防止などの業務改善にもつながった
✓ 入所児童や職員の意識によい影響を与え、児童の自立支援という側面でも、とても大きな成果があった

環境改善が業務改善につながった！

子どもたちに、安全、清潔、整理された空間を提供できた。

本来の機能を取り戻す
- 取り出しやすく安全な器具庫
- 広い会議室
- 作業訓練スペースの確保

物を探す手間と重複購入の無駄を排除
- どこに何があるのか一目
- 残量確認しやすい

意識変化
- ここも片付けちゃう？
- 誰か使わない？

子どもたちに片付けの大切さを伝える一助に
- 居室整理の助言しやすさ

環境改善によって各部屋が本来の機能を取り戻しただけでなく、入所児童や職員によい意識変化をもたらして、自ずと業務改善につながった事例です。
皆さんも環境改善から始まる業務改善をしませんか！

皆成学園マスコットキャラクター
かいせいたろう

改善の視点	職場環境の改善

自治体名	鹿児島県出水市	
部署名	産業振興部 産業振興総務課	

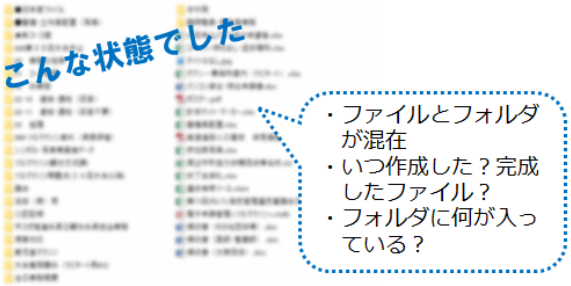
タイトル	**課内ドライブのデータ整理と運用管理**
改善前【Before】	フォルダやファイルの作成や整理について、明確なルールがないため、担当者の考えで作成され、その結果不要なファイルや作成された目的や時期などがわからないファイルが混在する状態となっていました。 これまで取り組んできた事業の過去の経験を生かしていくためにも、課内ドライブ内のデータを整理し、目的のファイルが見つけやすい環境を整える必要があります。
取組内容（具体的な改善の取組）	●フォルダの作成のルールを定めます。 原則、共通文書の管理、保管のために作成されている「ファイル基準表」の分類や保管方法に合わせたフォルダ作成、管理を行います。 ●ショートカットを活用します。。 施設管理やイベント等、テーマ別にショートカットを集めたフォルダを作成し、目的のファイルにアクセスしやすくします。 ●作業中のファイルの一時保管場所を作ります。 作業中のファイルや、ファイル基準表にないファイル等がある場合は、課ドライブ内に作成した個人のフォルダに一時的にファイルを仮置きし、後日確認の上、適切なフォルダに保存していきます。
効果【After】（改善の成果・取組の効果）	・フォルダの整理が「ファイル基準表」に合わせてあるため、文書の保存分類とデータの保存分類が一致しており、目的のファイルが探しやすくなりました。 ・新規の事業、業務のファイルを保存する場合、データ上のフォルダ作成と合わせて文書のファイル基準表も追記、修正するためどちらも継続的な管理が行えるようになりました。 ・テーマ別のショートカットの一覧で整理されているため、目的の業務・事業のフォルダにアクセスしやすくなりました。 ・作業中のファイルの一時保管場所を課ドライブ内に指定したことにより、ファイルを個人端末に保存することを防ぎ、他職員との情報共有や業務支援がしやすくなりました。

共有ドライブのデータ整理と運用管理

産業振興部　産業振興総務課

◇現状

共有ドライブ内のデータが雑然としていた



・ファイルとフォルダが混在
・いつ作成した？完成したファイル？
・フォルダに何が入っている？

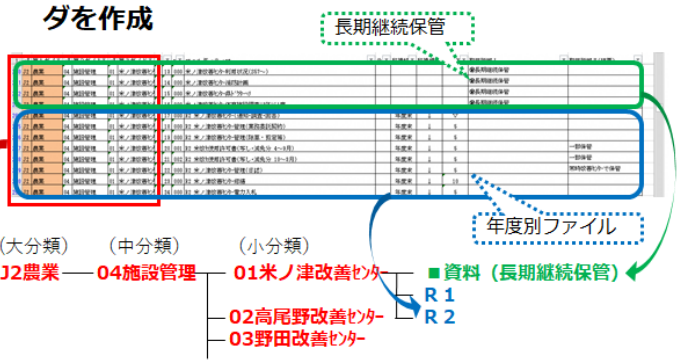
・フォルダ作成や整理方法の明確なルールがない
・担当者任せの整理

これまで取り組んできた事業等の過去の経験を生かすことが出来ない

◇取組

（１）フォルダの作成のルールを定める

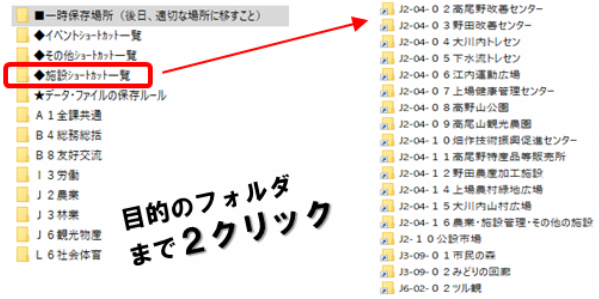
文書の管理・保管で使用している**「ファイル基準表」**の分類、保管方法に合わせてフォルダを作成



新規の事業・業務が発生したら
データ上のフォルダ作成に合わせて文書のファイル基準表の追記、修正を同時に行う。

（２）ショートカットを活用する

ショートカットを**テーマ別**にファルダ内に集め、**一覧で表示**する



（３）作業中ファイルの一時保管場所を作る

共有ドライブ内に職員の**個人名フォルダ**を作成し、作業中のファイルを**一時保管場所**とした

■一時保管場所
- Aさん
- Bさん
- Cさん
- Dさん

個人端末にショートカット作る。
長期間ファイルを置いたままにしない。

他職員との情報共有、業務支援に便利。
個人端末へのファイルの保存を防ぐ。

◇効果

・担当者以外の職員でも目的のファイルが探しやすくなった。
・新規にフォルダ、ファイルを作成・保存する際の**標準化**が図れた。
・日々の業務の中で「データを探す」**無駄な時間の削減**が図れた。

◇今後

・全庁的なデータ整理のルール策定
・全職員へのデータ管理の研修

これからの自治体ＤＸ推進のためにも、まずは**データ管理の標準化！！**

そして

業務効率化を図り、**人的資源を行政サービス**のさらなる**向上**へ繋げる！！

出水市のマスコットキャラクター
つるのしん

どこの職場にもある「困ったこと」の一つと思います。
まだまだ、道半ばですがもっとブラッシュアップして全庁的な取り組みにしていこう！
まずはデータの整理、その先には自治体DXの推進を！

中野区ってどんなところ？

中野区は東京23区の西部に位置し、渋谷区・新宿区・豊島区など大繁華街を有する区と隣接しており、とても利便性が高い街です。
また、約130カ国の外国人が住んでおり、様々な文化が融合した祭りが開催されるなど、多様性にあふれたダイバーシティの側面もあります。

サブカルチャーの聖地

中野ブロードウェイには、アニメに漫画にゲーム、コスプレやフィギュアなどを扱っているマニア向けのお店が軒を連ねており、ディープな世界観が醸し出されています。

食が充実！

都内でも有数のラーメン激戦区であり、つけ麺の発祥地としても知られる「中野大勝軒」等の人気店がしのぎを削り合っています。
また、人気の居酒屋も多く、夜になると人々が賑わい、活気で溢れています。

その他にも・・・

企業・大学・公園が一体となった
中野四季の都市

2020年東京オリンピック・パラリンピックで
卓球の公式練習会場に選ばれた
キリンレモン スポーツセンター

中野区には魅力がたくさん！ コロナが落ち着いたら是非遊びに来てください！

令和2年度全国自治体改善事例集

中野区 企画部 業務改善課

〒164－8501 東京都中野区中野4－8－1

電　話：03-3228-8299(直通)

ＦＡＸ：03-3228-5646

E-MAil ： kaizenundo@city.tokyo-nakano.lg.jp

中野ブロードウェイ(建物内)