

# RPAの活用による電力・燃油価格高騰に係る各種支援金交付業務の省力化等

---

経済産業局産業部産業科学技術課  
管理・調整グループ

# RPAとは

---

- RPAとは「Robotic Process Automation（ロボティック・プロセス・オートメーション）」の略で、作成したシナリオに基づいて動作するロボットにより業務を自動化するもの
- 主に、Microsoft ExcelやWebブラウザ等で行うルーチン業務をロボットによって自動化する

# 事業概要等

## <事業概要>

愛知県中小企業特別高圧電力価格高騰対策支援金

【支払実績：1,250,042千円(1,146件)】

特別高圧電力価格の高騰を鑑み、県内で特別高圧電力を受電している中小企業者又は県内で特別高圧電力を受電している工業団地及び商業施設等に入居している中小企業者に対し、支援金を交付する事業

愛知県窯業事業者燃油価格高騰対策支援金

【支払実績：126,072千円(250件)】

L P ガス価格の高騰を鑑み、県内に事業所を置く中小企業者等であり、L P ガスを燃料とする窯を使用して製造を行う窯業事業者に対し、支援金を交付する事業

愛知県繊維事業者燃油価格高騰対策支援金

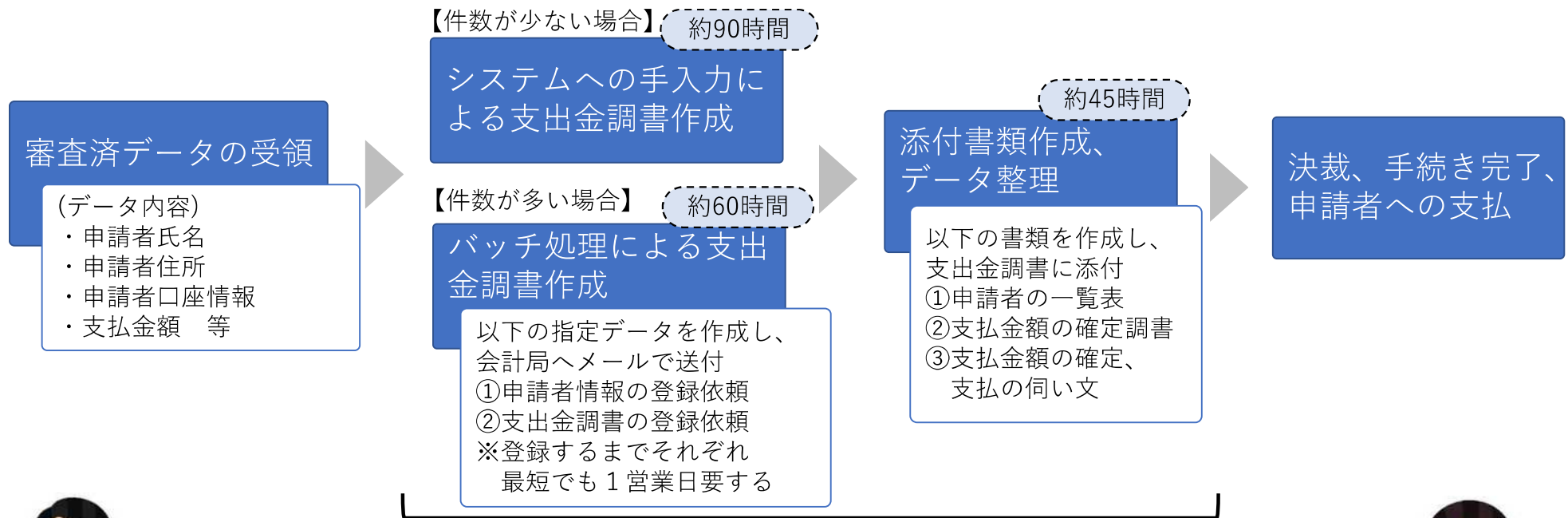
【支払実績：533,112千円(836件)】

燃油価格の高騰を鑑み、県内に事業所を置く中小企業者等であり、電気又は都市ガスを動力(熱源)燃料として製造を行う繊維事業者に対し、支援金を交付する事業

## <事業実施方法>

- 申請受付、審査、問合せ対応等の事務処理全般については業務委託により行う。
- 県は、委託事業者から週2回程度、審査済の申請者情報データを受領し、申請者へ支払を行う。

# 従来の支払事務の流れ



ネックになる事務担当者の作業等

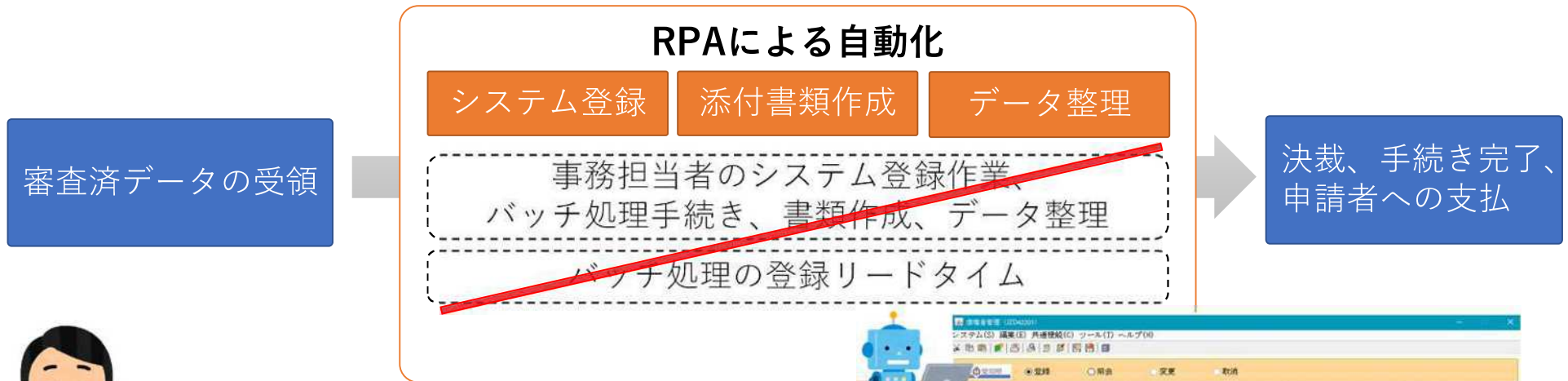


各事業毎に申請が何百件もあるから手作業では処理しきれない...

口座情報や支払金額の入力を誤ったり、メールの送付先を間違えたらどうしよう...



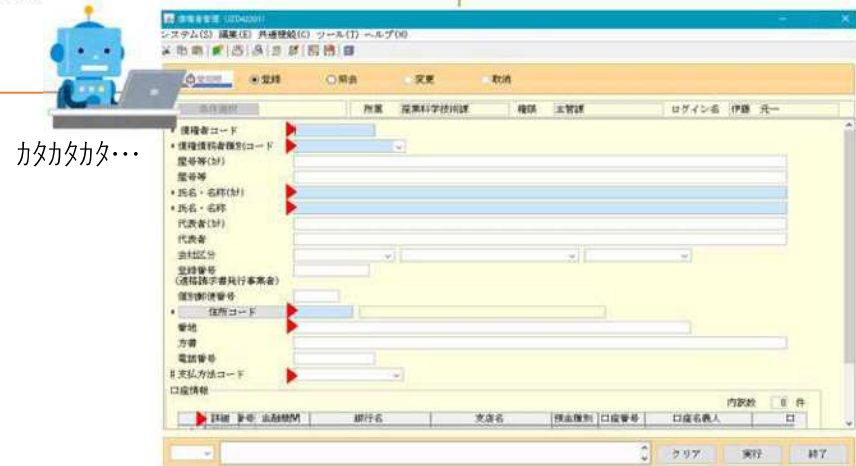
# RPA導入後の支払事務の流れ



自動化で作業時間が削減できた！  
バッチ処理を経由しない分、  
申請者に早く支払うことができた！



誤入力や誤振込、情報漏洩の心配がなくなった！



# 効果

	作業時間の削減	その他
システムへの手入力による支出金調書作成	約3時間×30回 =約90時間	・誤入力、誤振込の防止
バッチ処理による支出金調書作成	約1時間×60回 =約60時間	・誤入力、誤振込の防止 ・情報漏洩の防止 ・支払の迅速化
添付書類作成、データ整理	約30分×90回 =約45時間	—
計	<b>約195時間</b>	—

※延長分(12月補正)除く

# 経済産業局内の連携

## 産業政策課



愛知県中小企業特別高圧電力価格高騰対策支援金

## 産業振興課



愛知県窯業事業者燃油価格高騰対策支援金  
愛知県繊維事業者燃油価格高騰対策支援金

## 産業科学技術課

RPA導入支援  
(今回の取組)

### 地方機関の予算執行管理業務

- ・ 配分状況をアプリに表示
- ・ 執行状況をリアルタイム集計、一覧表示
- ・ 決算業務の迅速化、簡便化



クラウドにおける  
アプリケーションの構築  
(今回の取組とは別)

### 研究開発補助金交付事業の現地検査業務

- ・ アプリによる申請者との日程調整
- ・ 検査結果を現地でスマホでアプリに入力
- ・ アプリで報告書を自動作成

< 予算執行管理アプリ >

< 日程調整アプリ >



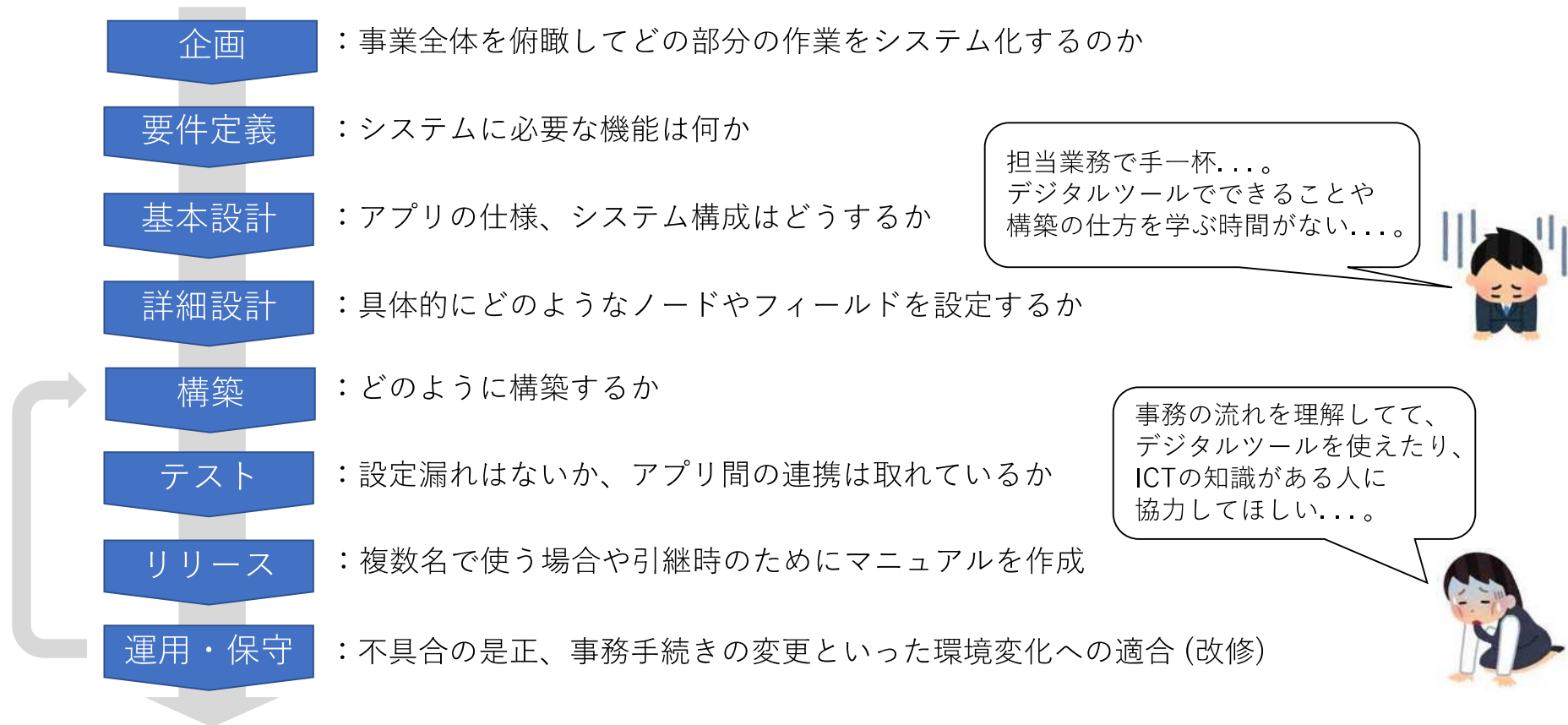
# 総務局総務課を通じた他部局への展開

- 燃油価格等の高騰に係る支援金の交付事業は他部局でも実施している。
- 同様のスキームで交付事業を行っていて、RPAの活用を希望する部局があった場合は、総務局総務課を通じて横展開を図ることとなった。





# システム(デジタルツール)導入の流れと課題



# 今後の取り組み

---

- 12月議会において、各種交付金事業の延長が決定したため、引き続きRPAを活用し、省力化に努める。
- 産業科学技術課を中心としてDXに取り組み、他所属においても有用な取り組みは横展開を図る。



# AI自動応答チャットボットシステムの導入

総務局財務部税務課税務電子化推進室



# 目次

1 現状と課題

2 取組の内容

3 取組の効果

4 今後の方向性

# 愛知県税務行政が抱える課題とは



## 業務時間外 への対応

電話などによる県税に関する質問・問い合わせは、平日の午前9時から午後5時15分に限定されていることから、開庁時間外における問い合わせに対応できない



## 外国籍住民 への対応

本県には外国人住民数が県内総人口のうち3.8% (286,604人) を占めているが、外国語による案内が税務課ホームページの掲載資料(PDF)に限定されており、外国人住民に対する問い合わせに十分に対応できていない



# 目次

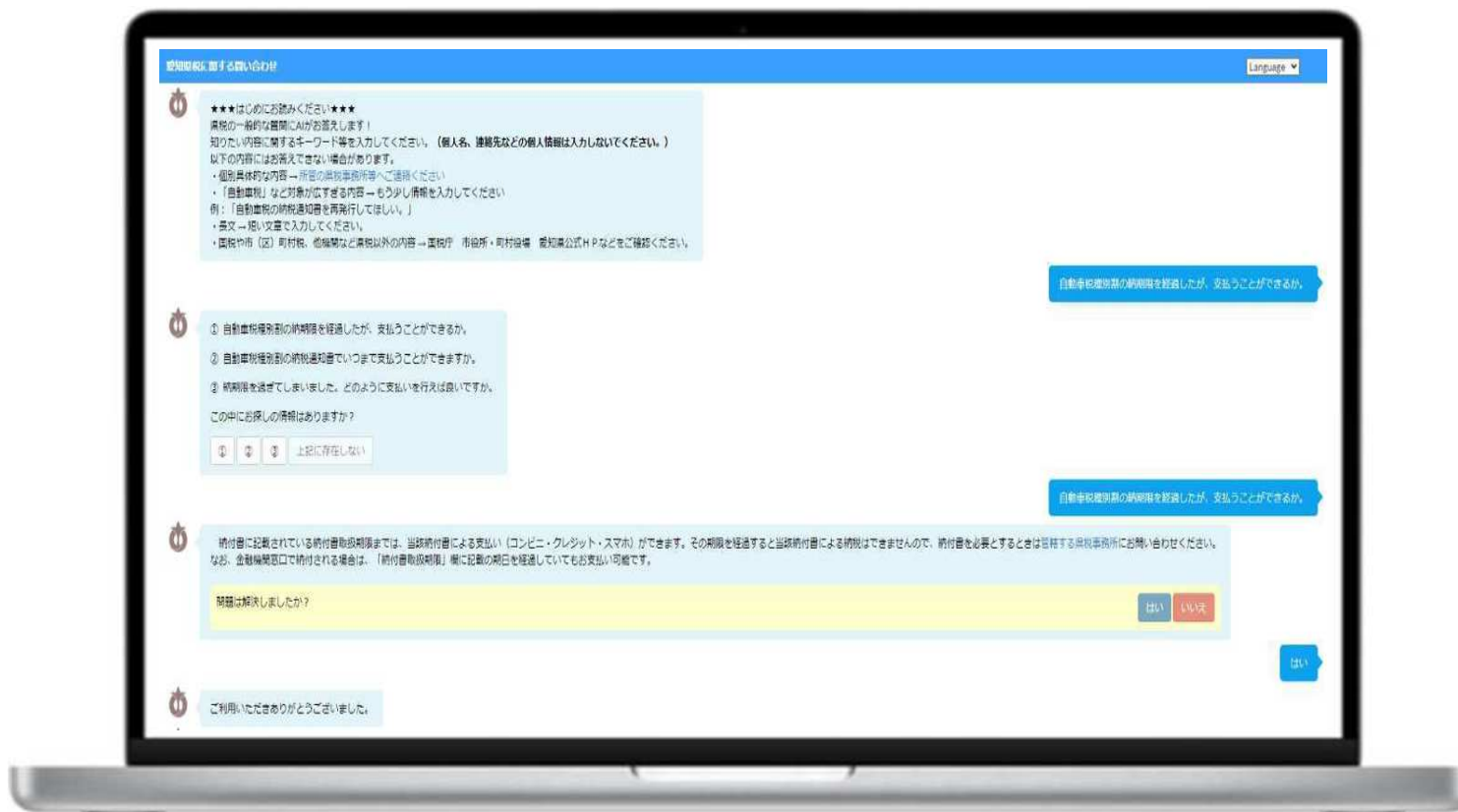
1 現状と課題

2 取組の内容

3 取組の効果

4 今後の方向性

# 令和5年5月から愛知県税務課ホームページにAI自動応答チャットボットシステムを設置する



# チャットボット導入により期待される効果は



## 業務時間外 の対応

システムであれば、24時間、365日業務時間外であっても問合せ対応できる。

## 外国語対応

質問や回答を英語・中国語、ポルトガル語を含む6か国語に翻訳して表示できる。

## 問合せ動向 の分析

質問内容等の集計、分析を行って、問合せの動向調査を行うことができる。



# 目次

1 現状と課題

2 取組の内容

3 取組の効果

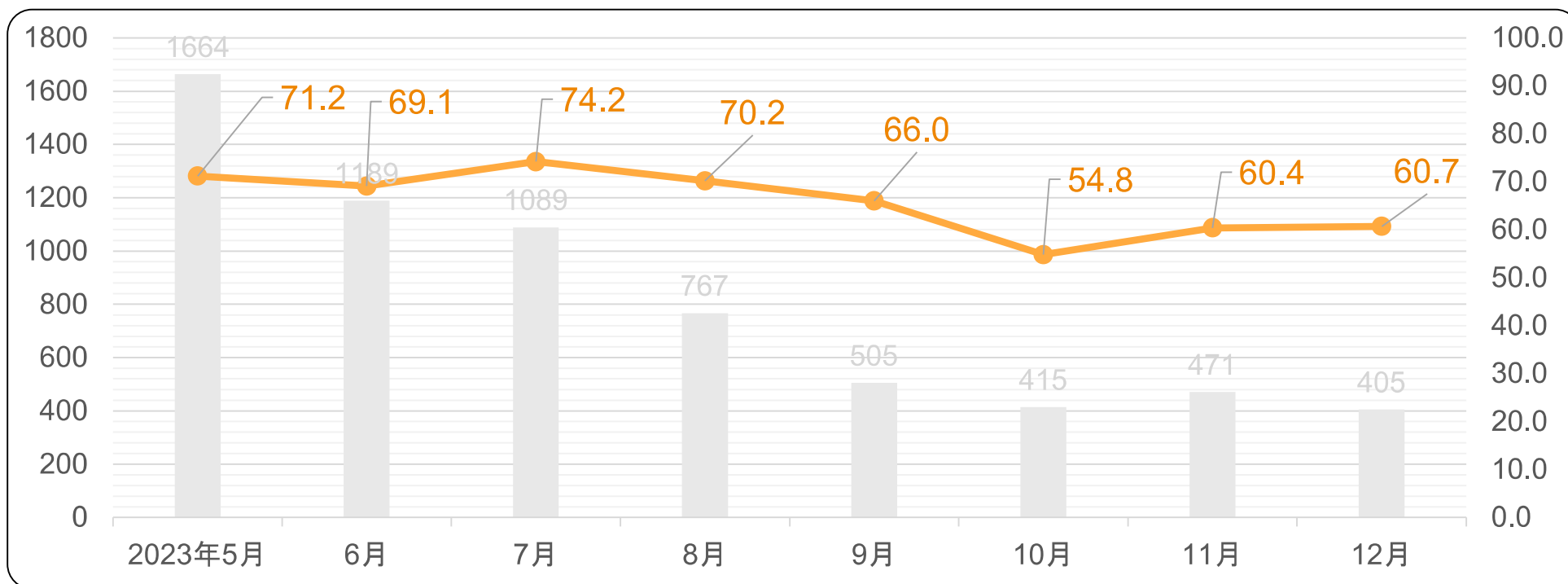
4 今後の方向性

# 回答率は、概ね7割程度で推移しており、 問合せ対応への一定の効果がある

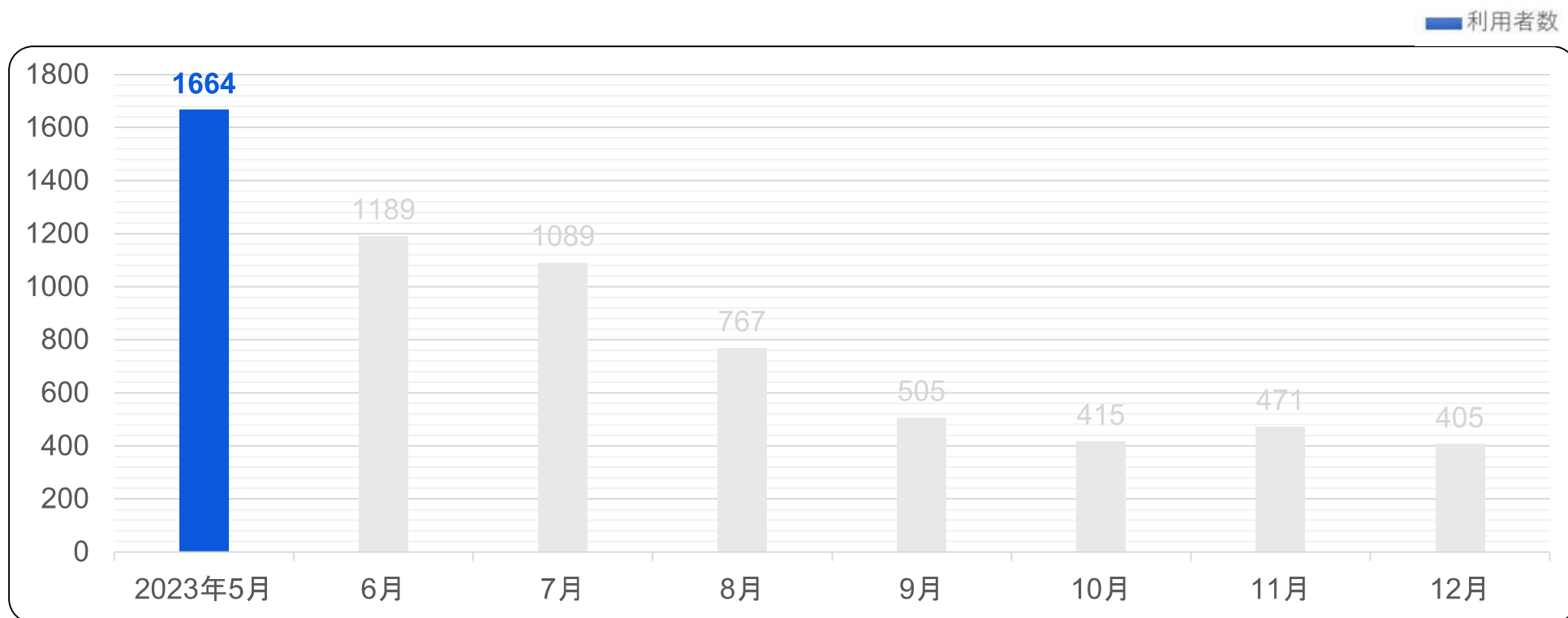


月別利用実績

■ 利用者数 ▲ 回答率



# 自動車税種別割の納税時期である5月の繁忙期における電話対応の負担が軽減された

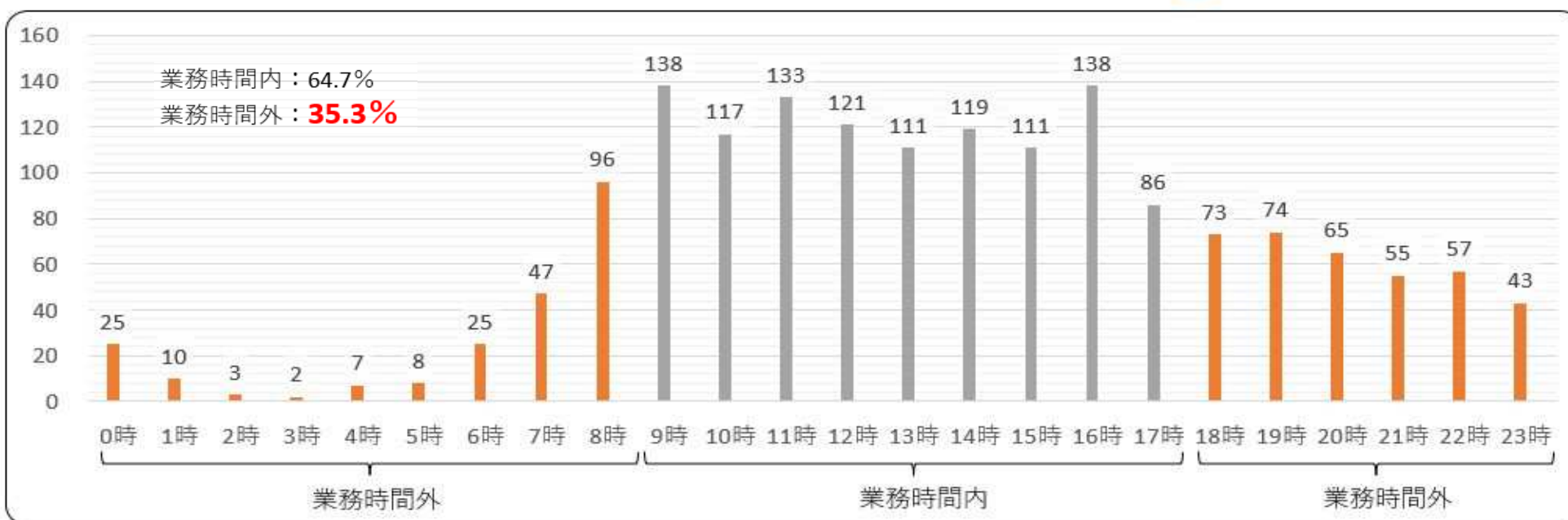


# 利用者数のうち35.3%が業務時間外に利用しており、業務時間外での問い合わせに対応できている



5月（利用者数：1664名 集計期間：2023年5月）

■業務時間外(%) ■業務時間内(%)



※休日は考慮していない。

# 従来に比べて外国籍の納税者に対し、 母国語での案内が容易になった



英語

### ◇Automobile tax(Category Base)

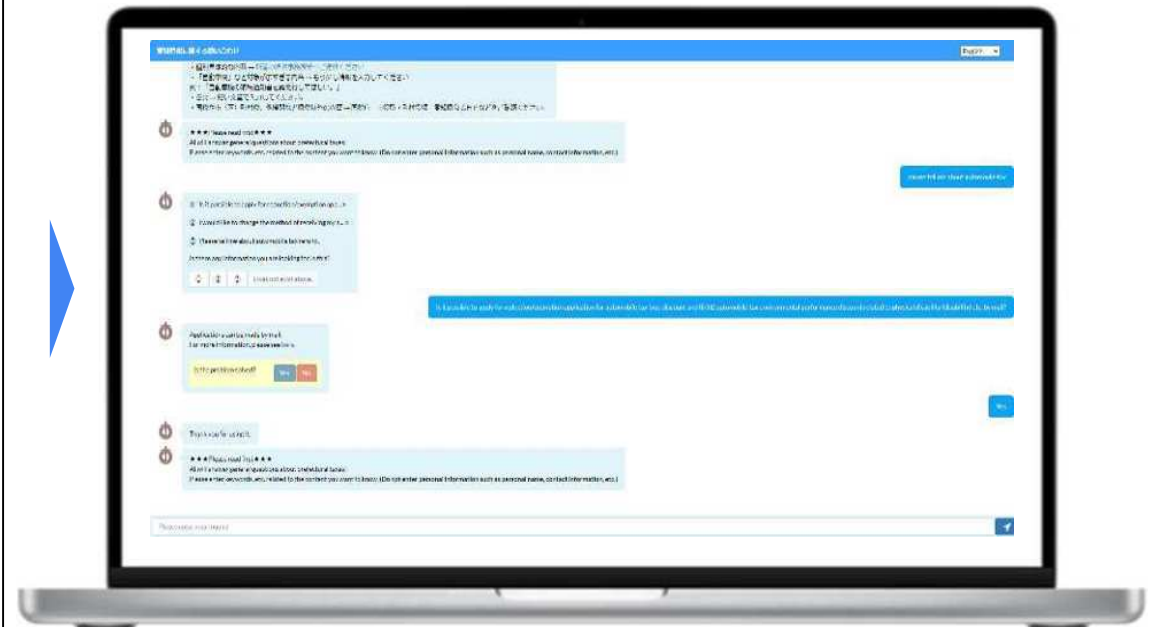
Automobile tax(Category Base)is levied on those who own automobiles as of April 1.  
Each vehicle has a different tax rate, depending on its type and engine displacement.  
You are to pay the tax by the due date(generally by the end of May)using the tax notice sent to you from the Prefectural Tax Office in early May.  
In addition, light vehicle tax (municipal tax) is levied on those who own light car, motorcycle.

### ◇Amount to pay

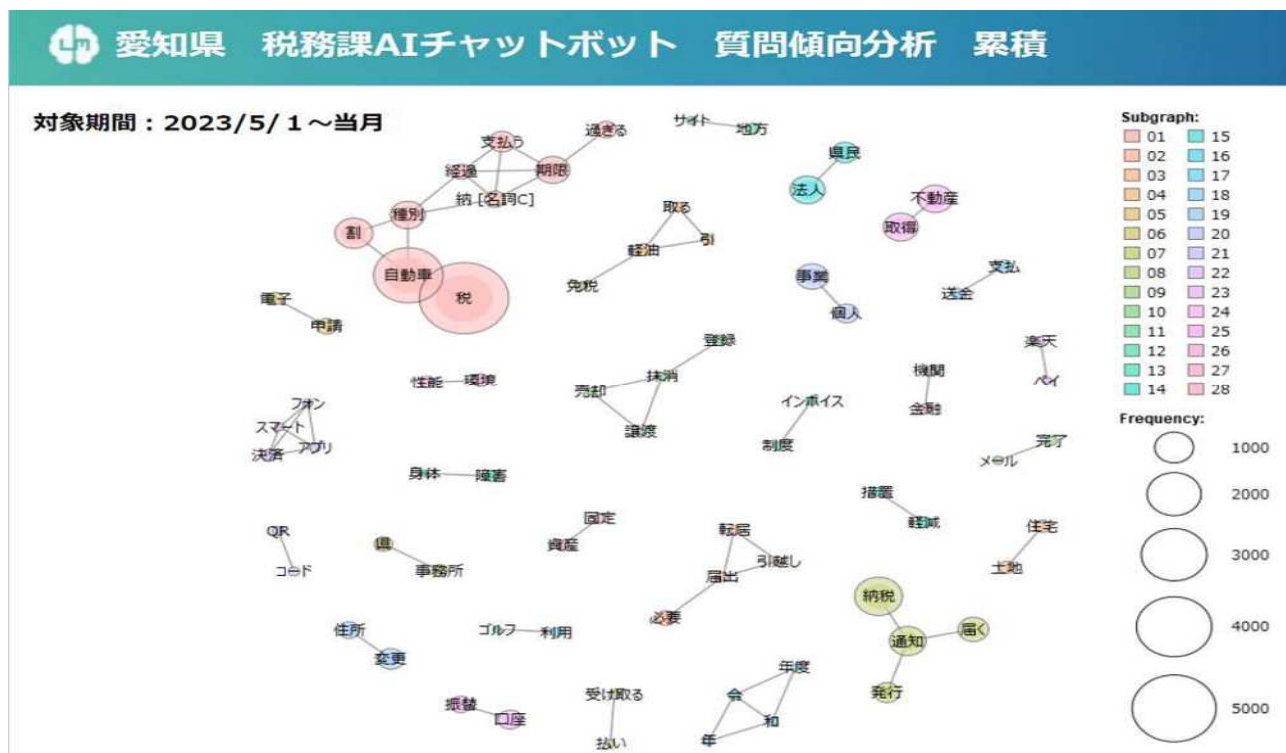
Car tax table(Private car)

Vehicle type	Annual amount (yen)	Private car		
		Standard tax rate	Heavy tax rate	About 70% light tax rate
Electric car (Including fuel cell vehicles)		29,500 (25,000)		6,500
P A B C D E F G H I	Total displacement 1ℓ or less	29,500 (25,000)	33,900	6,500
	" More than 1ℓ ~1.5ℓ or less	34,500 (30,500)	39,600	8,000
	" More than 1.5ℓ ~2ℓ or less	39,500 (36,000)	45,400	9,000
	" More than 2ℓ ~2.5ℓ or less	45,000 (43,900)	51,700	11,000
	" More than 2.5ℓ ~3ℓ or less	51,000 (50,000)	58,600	12,500
	" More than 3ℓ ~3.5ℓ or less	58,000 (57,000)	66,700	14,500
	" More than 3.5ℓ ~4ℓ or less	66,500 (65,500)	76,400	16,500
	" More than 4ℓ ~4.5ℓ or less	76,500 (75,500)	87,900	19,000
	" More than 4.5ℓ ~6ℓ or less	88,000 (87,000)	101,200	22,000
	" More than 6ℓ	111,000 (110,000)	127,600	27,500

※ The tax rate in ( ) is the tax rate for vehicles registered as new vehicles after October 1, 2019.



# 質問内容等の集計・分析が可能となり、問合せやウェブサイトの機能改善に役立てている



# 目次

1 現状と課題

2 取組の内容

3 取組の効果

4 今後の方向性

## 今後目指していきたい方向性は



### 税制改正への対応

毎年発生する税制改正に伴い、回答内容を修正・更新していく。

### 回答精度の向上

メンテナンスを通じて、より精度の高い質問への回答を目指す。

### 広報・周知

県税に関するお知らせや封筒にAIチャットボットに関する案内文を記載し、利用促進と周知を図る。



# 実施設計書の 情報提供の自動化

建設局土木部建設企画課

## 実施設計書（金入り）とは？

- ▶ 工事施工に関する工種、設計数量及び規格ごとに金額を示し、工事ごとの予定価格を算出したもの

見積書作成の参考となるため  
業者から多数の情報提供依頼

⇒年間2,000件ほど



# 実施設計書（金入り）サンプル

## 内訳表

頁0-0005

費目・工種・施工名称など	数	量	単 位	単 価	金 額	備 考
本工事費						X1000
舗装						Y1E03
舗装工			式		1,103,000	Y1E0303
アスファルト舗装工(ICT)			式		1,103,000	Y1E030305
下層路盤(車道・路肩部)(ICT)			式		1,103,000	Y1E03030501
下層路盤(車道・路肩部)(ICT) 全仕上り厚300mm 2層施工 RC-40			式		1,103,000	SCB410080 0
**直接工事費**	1,000		m <sup>2</sup>	1,103	1,103,000	施工 第0-0001号内訳表
技術管理費					1,103,000	Z0006
3次元起工測量・3次元設計 (ICT) データの作成費用 諸経費対象外					2,626,657	SWB010610 0
	1		式	1,000,000	1,000,000	施工 第0-0002号内訳表

愛知県

## 実施設計書の情報提供の課題

- ▶ 職員側：問合せ対応や確認作業など  
対応する職員の業務を圧迫
- ▶ 業者側：依頼から提供までに時間を要する  
費用負担が発生（紙請求）

情報提供の自動化により  
リードタイム縮減を図る

**建設局及び都市・交通局は**



**設計書情報  
提供サービス**

**を開始しました**

インターネット上で実施設計書のダウンロードが可能になりました！

【URL】<https://www.kensetsu-sk.pref.aichi.jp/ShinseiWeb/>

## 情報提供の流れ

3  
~  
5  
日  
程  
度

提供依頼書提出

(職員) 対象設計書の検索

(職員) 対象設計書の保存

(職員) 提供方法の調整【窓口・郵送】

実施設計書提供【紙・CD】

必要な作業が多く対応に時間を要する

## 自動化後の流れ



建設企画課HPへアクセス

対象設計書を検索（ネット上）

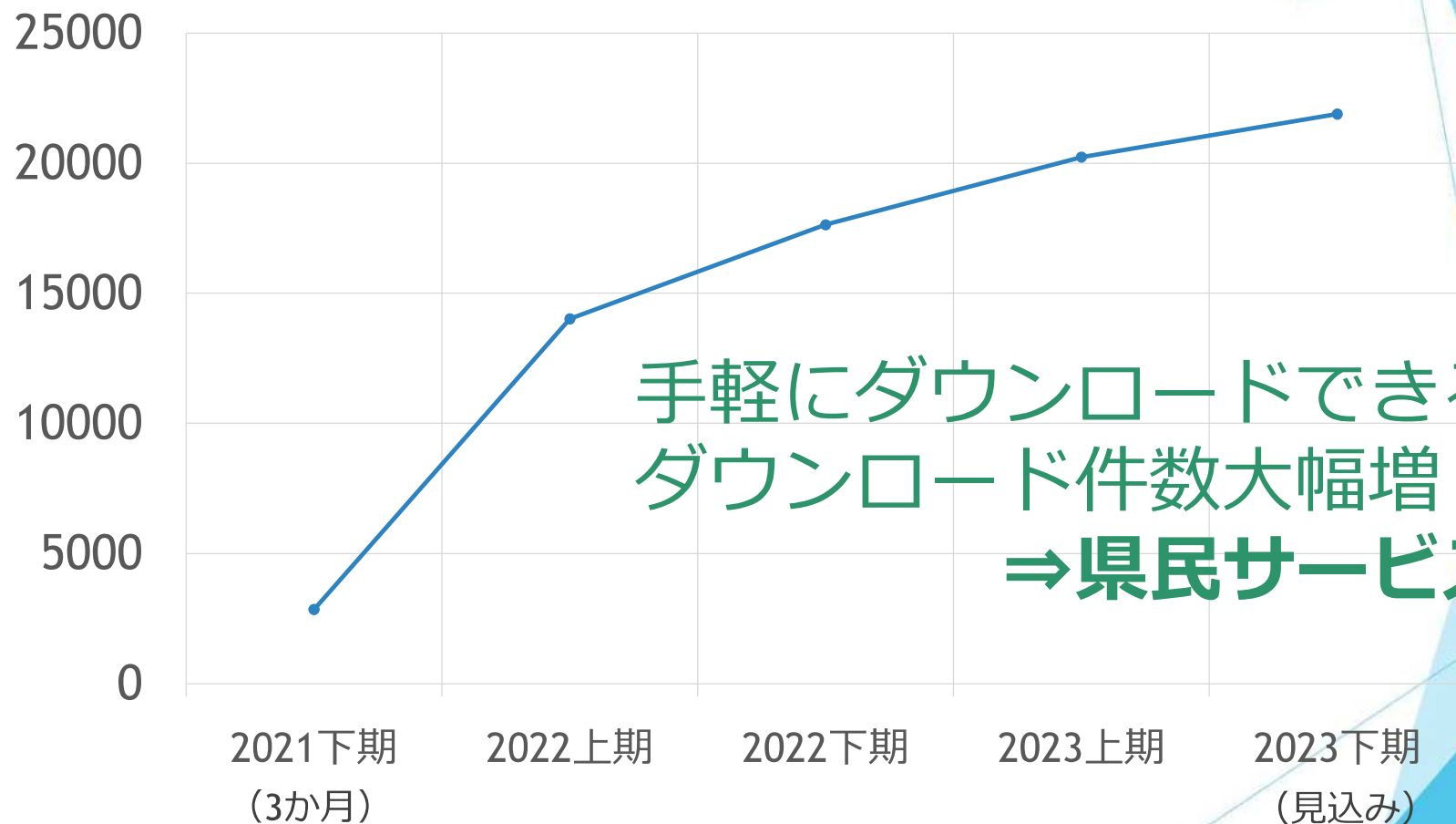
必要事項の入力・申請

実施設計書データDL

申請からダウンロードまでWEB上で完結！  
※職員の作業不要

5  
分  
程  
度

# 実施設計書ダウンロード件数 推移



手軽にダウンロードできるため  
ダウンロード件数大幅増  
⇒県民サービス向上

## 取組効果

### 【職員側】

- ◆事務負担軽減 : 年間約2,000件⇒約300件 (約1,700件減)

### 【職員側・業者側】

- ◆開示までの期間の短縮 : 3日～5日⇒5分程度

### 【業者側】

- ◆ダウンロード件数 : 約31,000件 (2022年度実績)

⇒引き続きサービスの周知を図ってまいります



▶ ご清聴  
ありがとうございました

2024年2月16日  
あいちグッドジョブ大会

# 治山事業の要望書等のGIS活用による 業務（作業）の効率化

豊田加茂農林水産事務所 森林整備課  
山本拓也

## 治山事業とは

森林の維持造成を通じて、山地災害から県民の生命と財産を守り、水源かん養等をはかる国土保全事業

災害発生時



工事完了



植生の回復した状況



地域の要望を元に実施

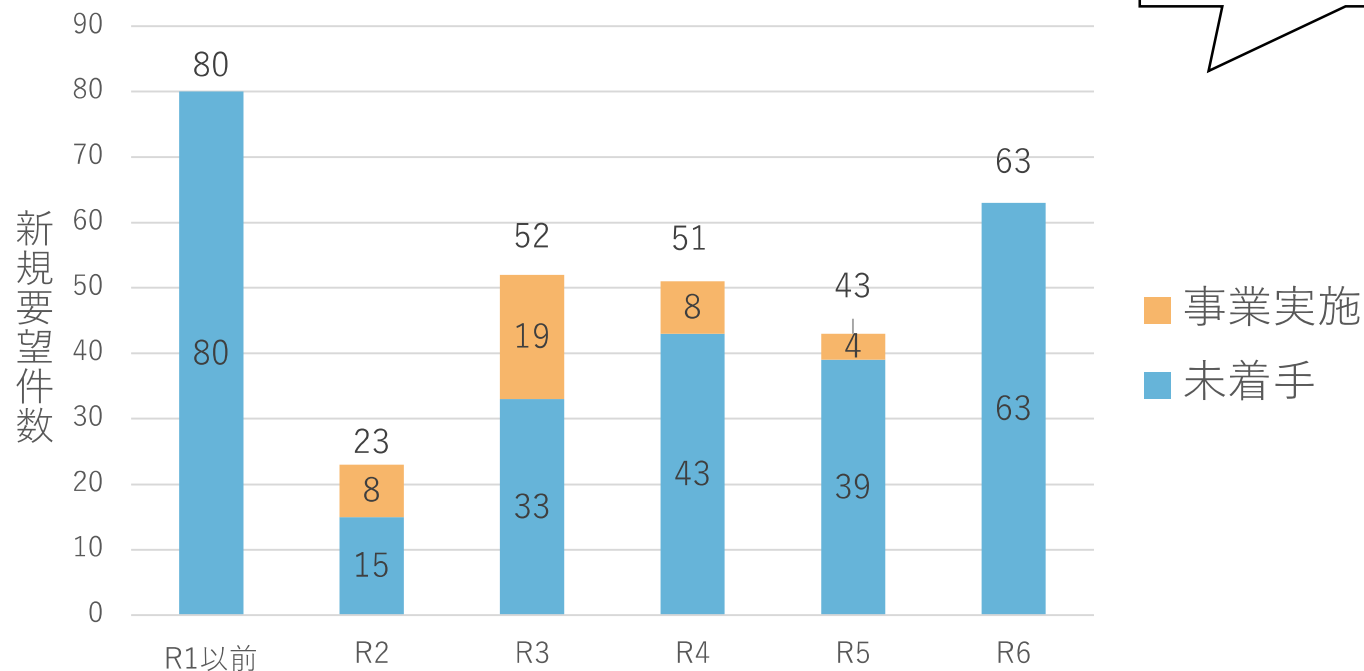
# 治山要望について

はじめに / 現状・改善方法 / 結果・考察 / 今後の展望

毎年、市を通じて所有者等に照会し、要望を取りまとめる

未着手が累計約270か所

新規要望件数と事業実施状況



年間20件程度発注  
完成まで複数年かかる  
ことも

↓ 事業実施に時間のかかる場合あり

要望者が来庁されて、問い合わせを受ける



# 現状の業務フロー

はじめに / 現状・改善方法 / 結果・考察 / 今後の展望

事業実施に対する  
問い合わせ

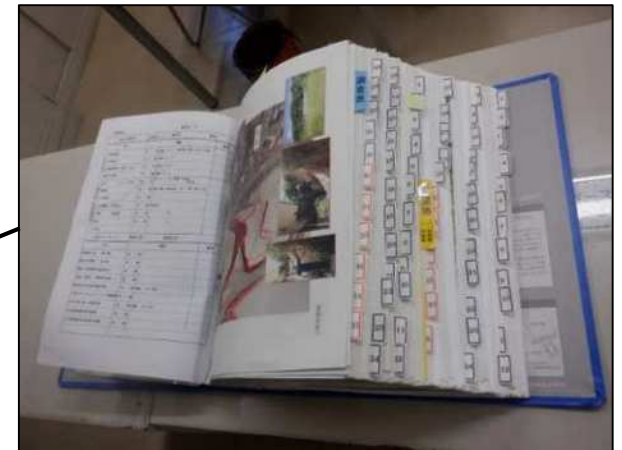
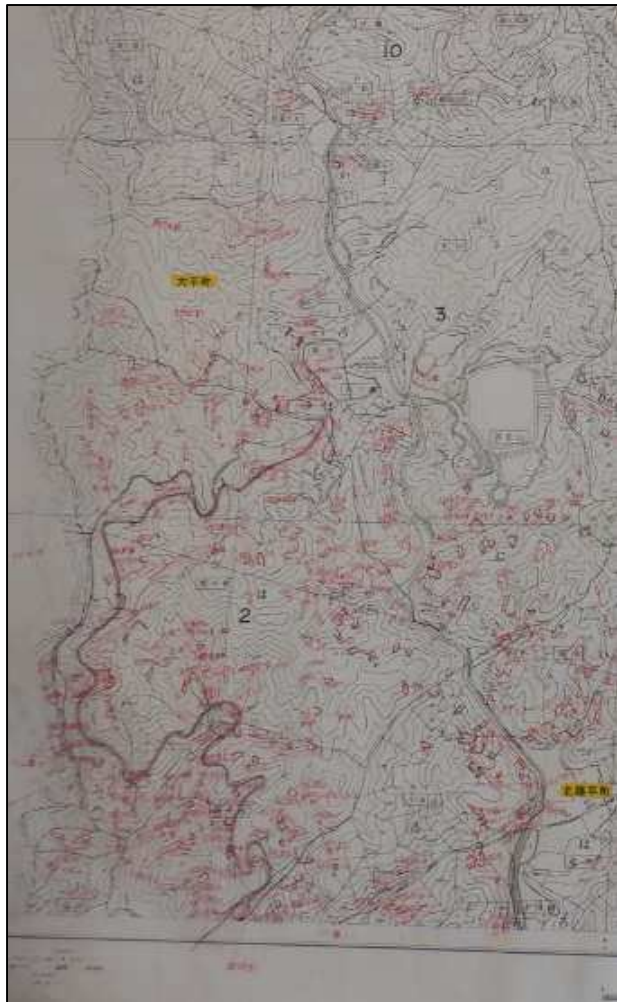


紙資料

- 要望書
- 現地調査結果  
(5分)
- 治山施設位置図  
(5分)
- 治山台帳  
(5分)



回答



# 現状の問題点

はじめに / 現状・改善方法 / 結果・考察 / 今後の展望

## 要望書・現地調査結果

紙資料で検索に時間がかかる  
要望か所を総括した位置図がない

要望書・現地調査結果



## 治山施設位置図

地図が古く、位置の特定に時間がかかる  
治山台帳との照合が煩雑

治山施設位置図



改善目標

3分以内に回答！  
一括で資料を検索！

# 業務フローの改善

はじめに / 現状・改善方法 / 結果・考察 / 今後の展望

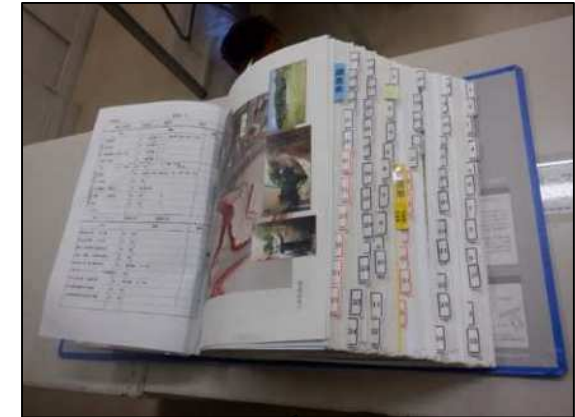
治山台帳



治山施設位置図



要望書・現地調査結果



最新の地図



GIS※

※GIS (地理情報システム)  
電子地図上に情報を重ね、編集・  
検索・分析・管理などを行える  
システム

回答時間の短縮、資料の一括検索



# フローの改善結果

はじめに / 現状・改善方法 / 結果・考察 / 今後の展望

## 改善後

事業実施に対する  
問い合わせ



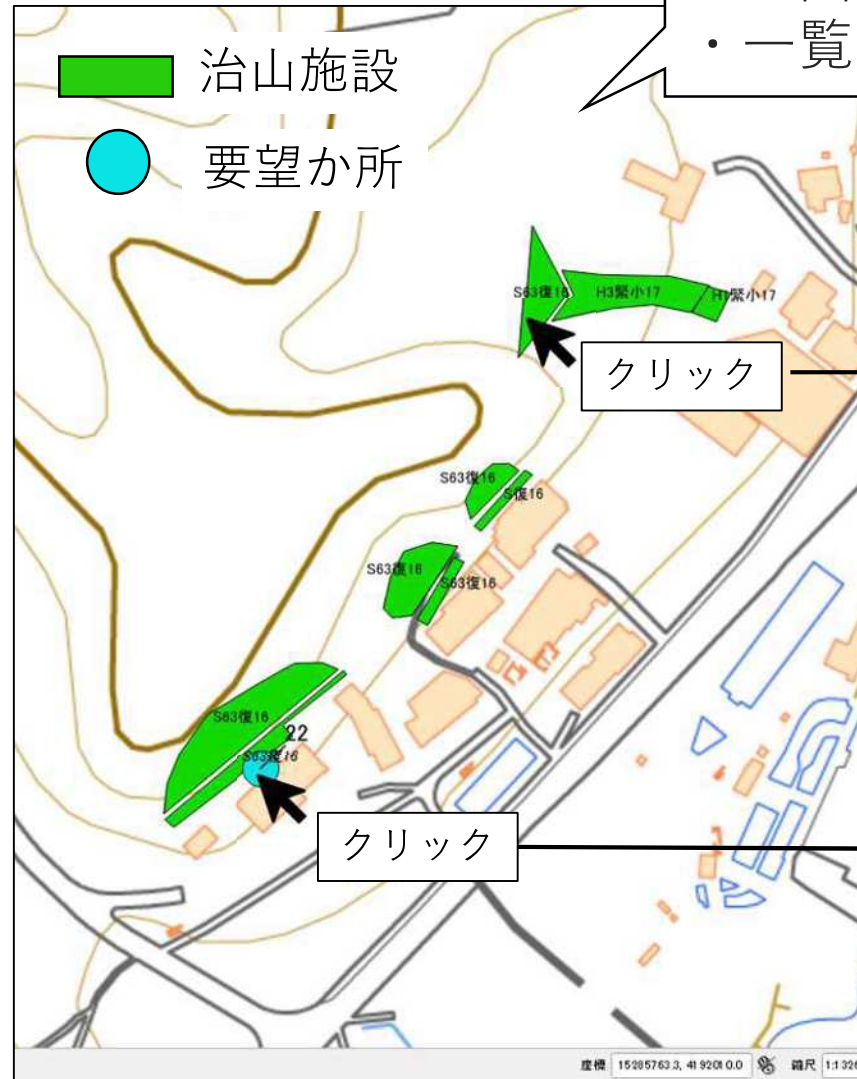
GIS

一括検索！

- ・ 要望書
- ・ 現地調査結果
- ・ 治山施設位置図
- ・ 治山台帳



回答



- ・ 地図から検索・表示
- ・ 一覧からも検索可能

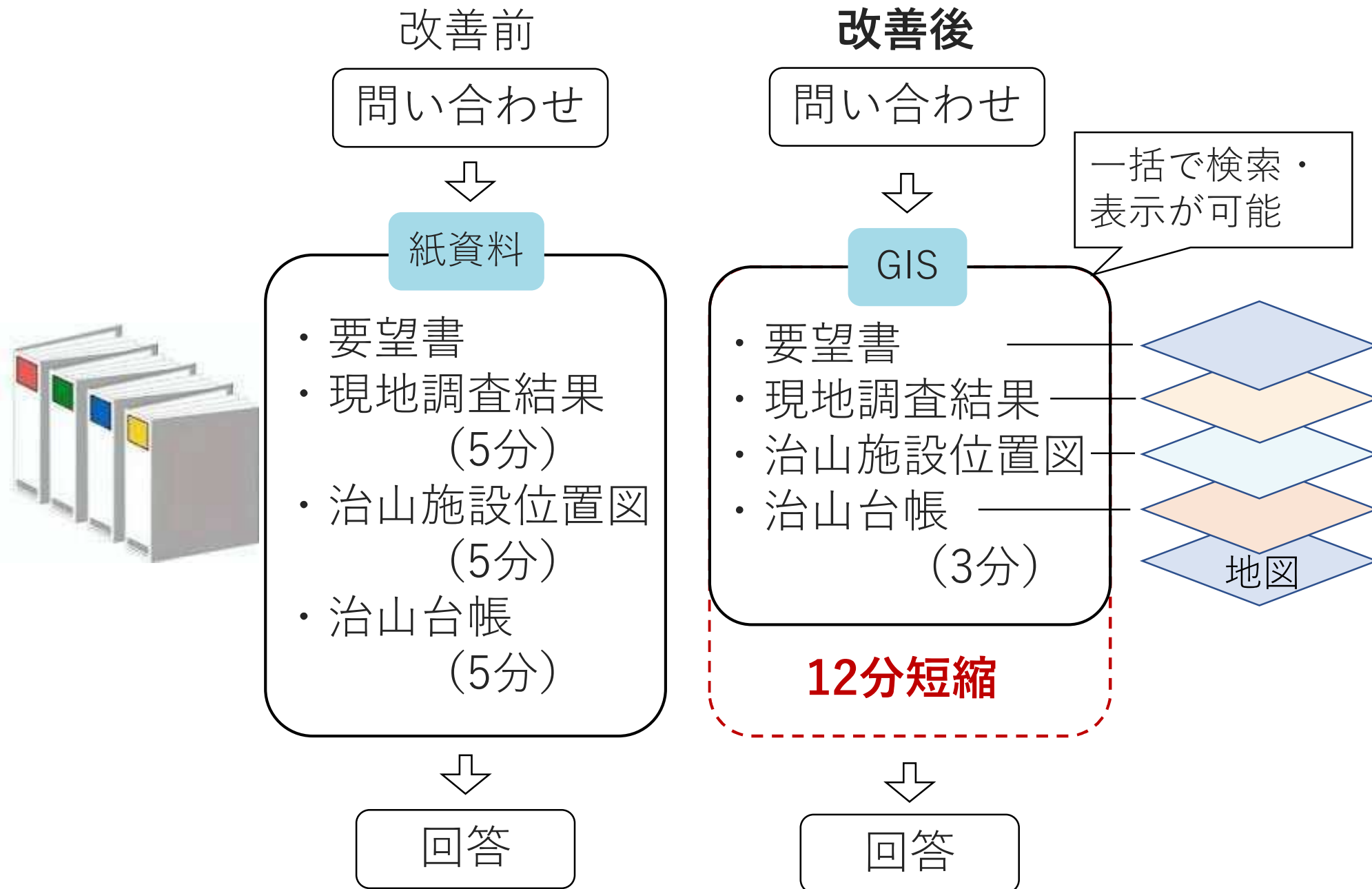
治山台帳

要望書  
現地調査結果



# フローの改善結果

はじめに / 現状・改善方法 / **結果**・考察 / 今後の展望



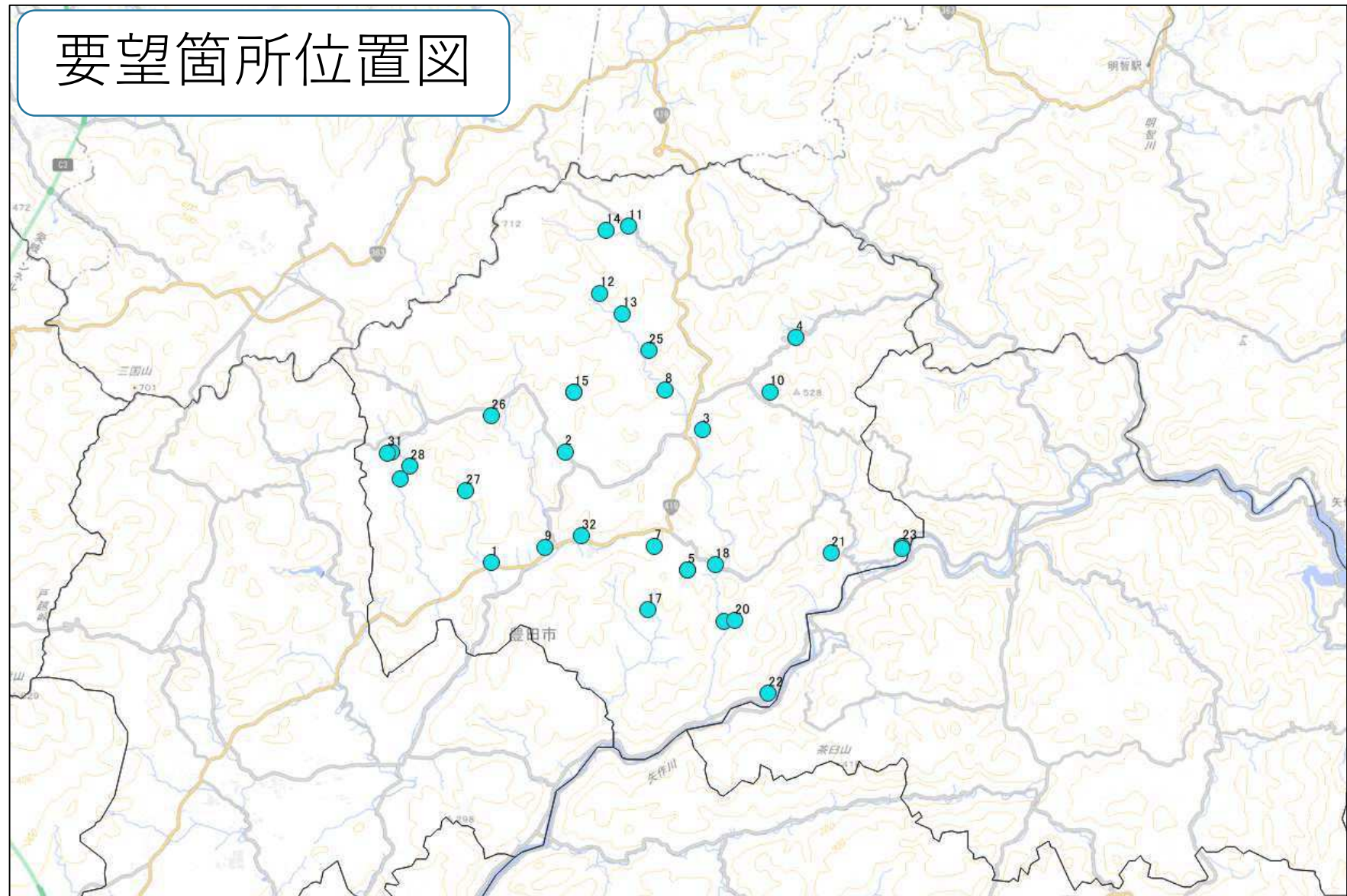
- ・ 回答まで3分以内の目標を達成  
→ 住民サービスの向上、職員の作業時間短縮
- ・ PCを持ち出せば現地において書類の確認が可能  
→ 災害発生時の現地調査において活用可能
- ・ 無料のソフトを使用  
→ 他所属での利用可能

- ・ 農林基盤局森林保全課で位置図のGIS化を実施中  
→ 今回の取組をシステムに組み込めるように依頼
- ・ 毎回普段業務に使うPCを持ち出すのは不安  
→ タブレットを何台か配備できれば非常に効率的

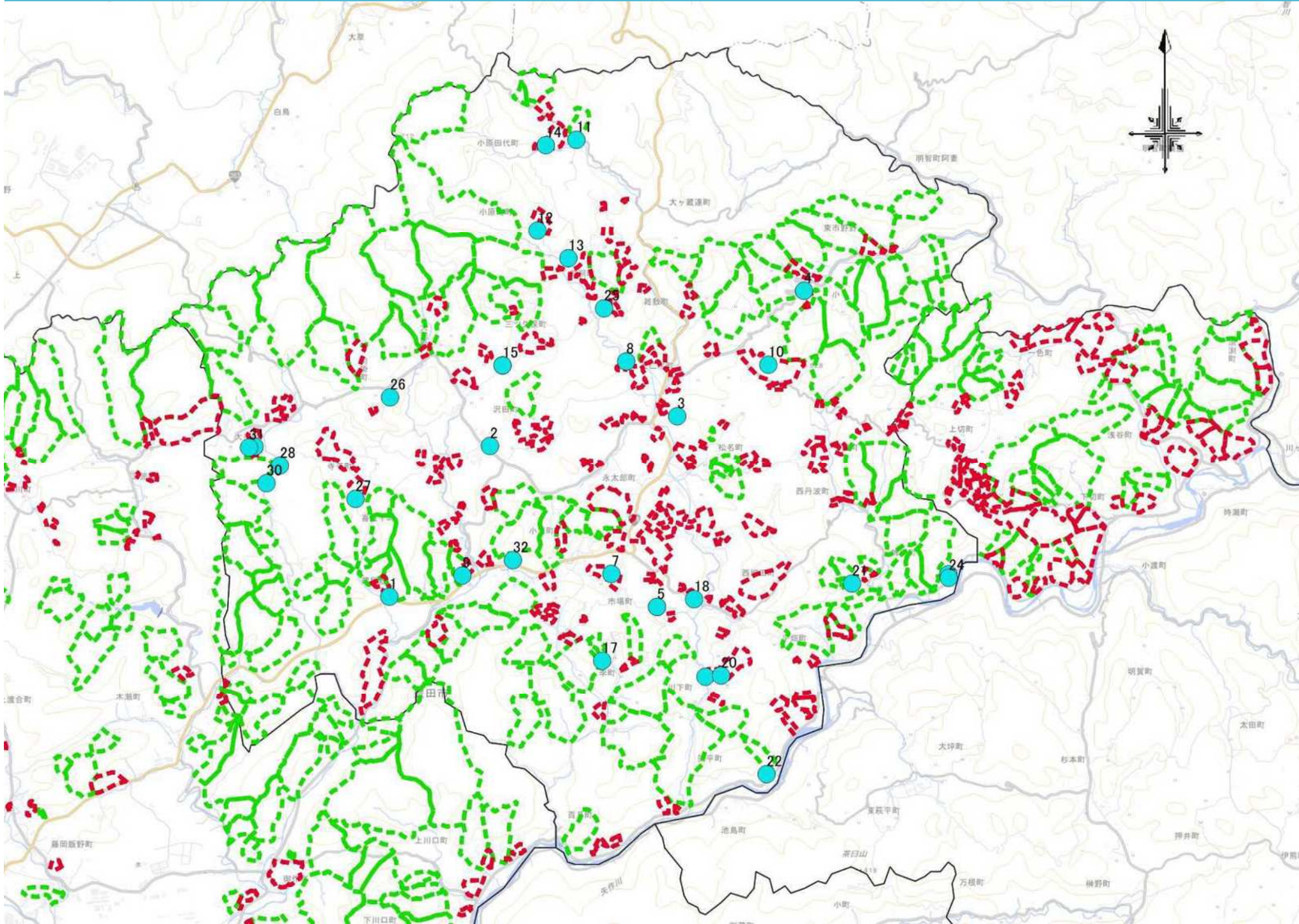
住民サービスの向上

災害発生時の迅速な対応











ブラウザ

- お気に入り
- 空間ブックマーク
- プロジェクトホーム
- ホーム
- C:¥
- D:¥
- E:¥
- F:¥
- R:¥
- T:¥

レイヤ

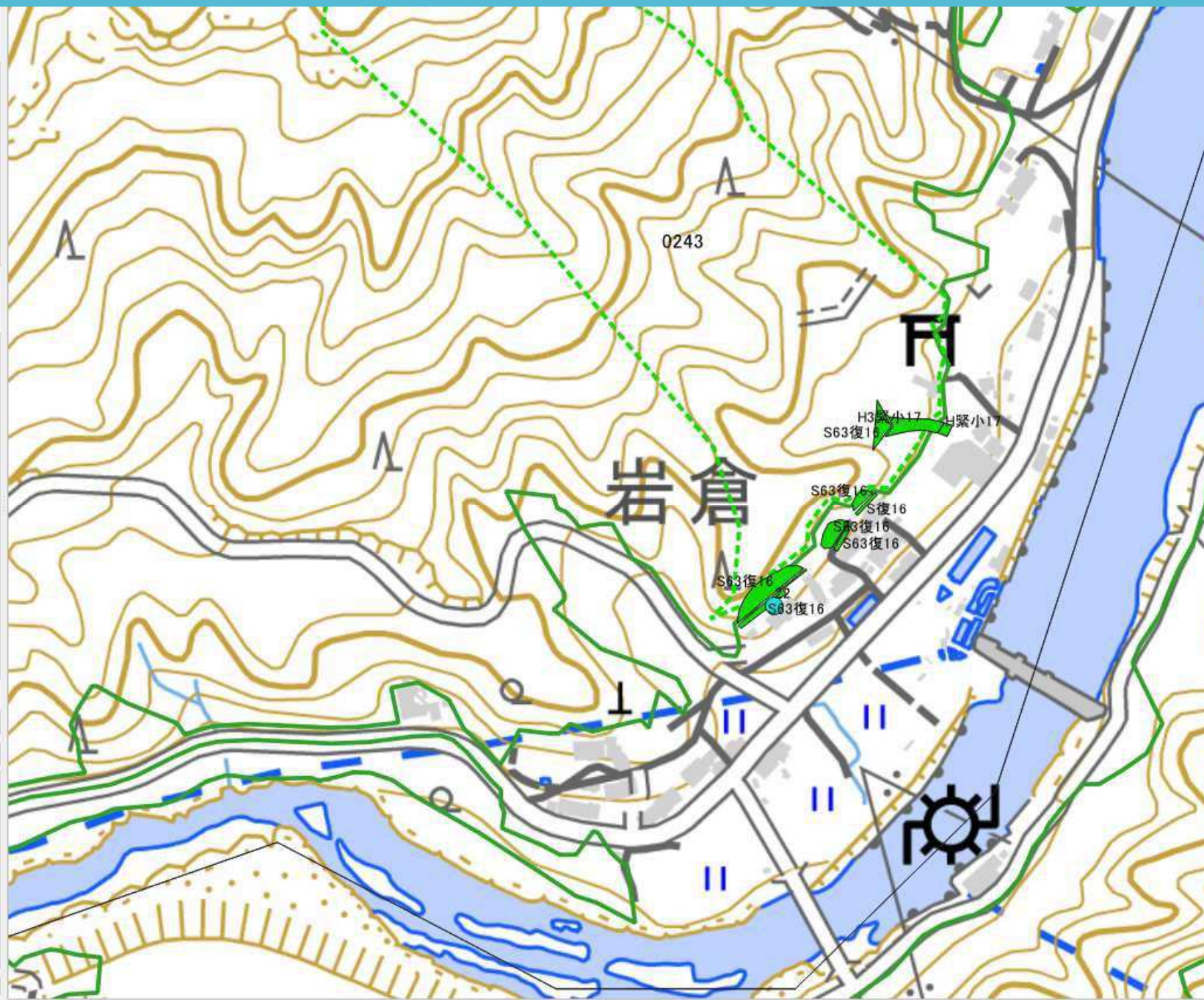
- 小原要望箇所
- 個別施設計画
- 小原既設位置
- 小原山麓崩壊
- 小原土砂流出
- 森林計画区域 (豊田)
- 道路データ
- 旧小原村
- 旧市町村域
- Google Sarelite
- 国土地理院地図
- 淡色地理院地図

統計量の出力

個別施設計画

統計量	値 (Value)

選択した地物のみ





ブラウザ



- ★ お気に入り
- ▶ 空間ブックマーク
- ▶ プロジェクトホーム
- ▶ ホーム
- ▶ C:¥
- ▶ D:¥
- ▶ E:¥
- ▶ F:¥
- ▶ R:¥
- ▶ T:¥

レイヤ



- 小原要望箇所
- ▼  個別施設計画
  - H21.3.25
  - H22.3.10
  - H23.3.10
  - H24.2.29
  - H25.2.28
  - H26.3.10
  - H27.2.20
  - H28.2.10
  - H28.8.5
  - H29.1.12
  - H30.2.9
  - R2.3.3.1
  - R3.2.26
  -
- 小原既設位置
- 小原山腹崩壊
- 小原十砂流出

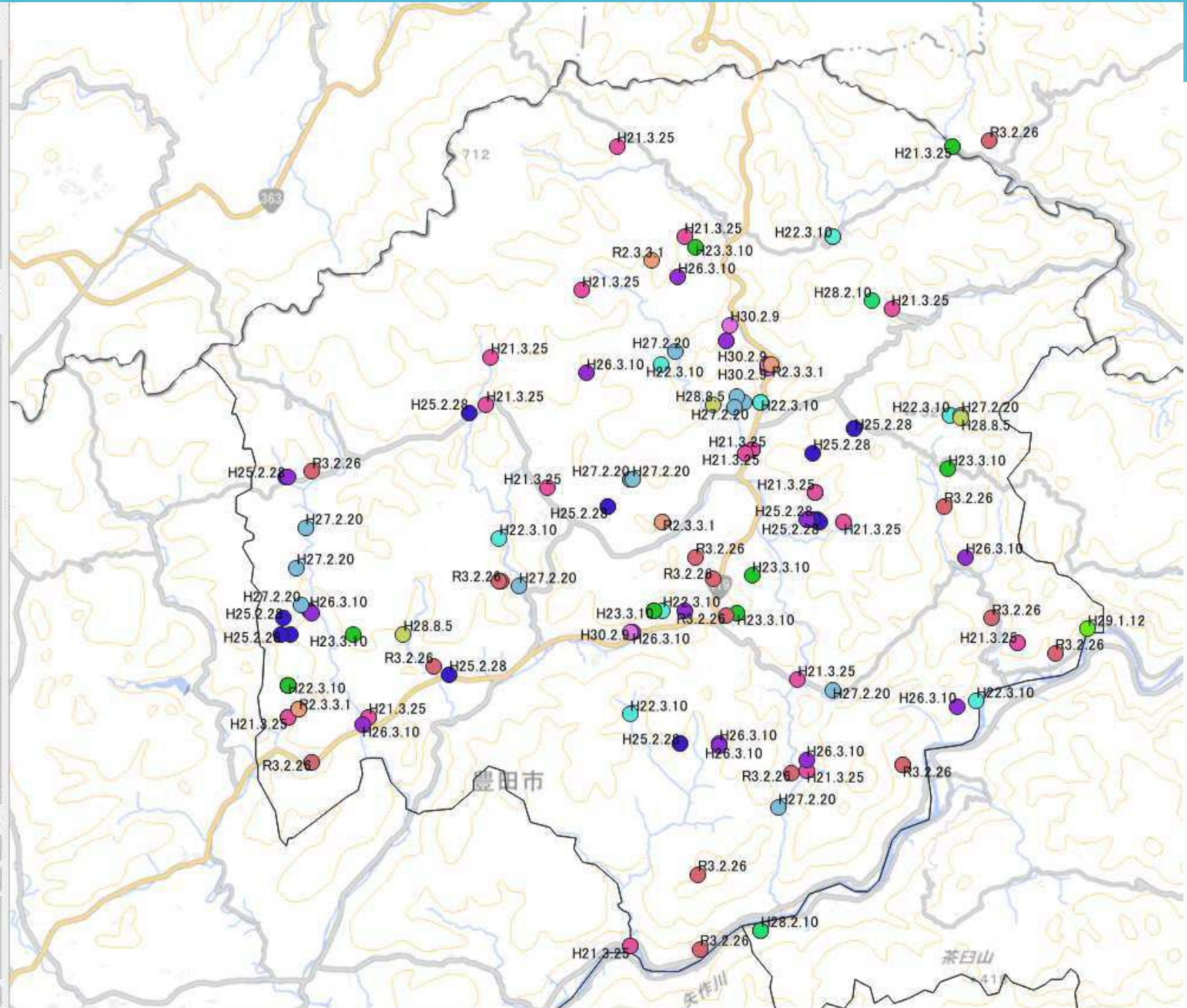
統計量の出力

個別施設計画

統計量 値 (Value)

統計量 値 (Value)

選択した地物のみ





ブラウザ

- お気に入り
- 空間ブックマーク
- プロジェクトホーム
- ホーム
- C:W
- D:W
- E:W
- F:W
- R:W
- T:W

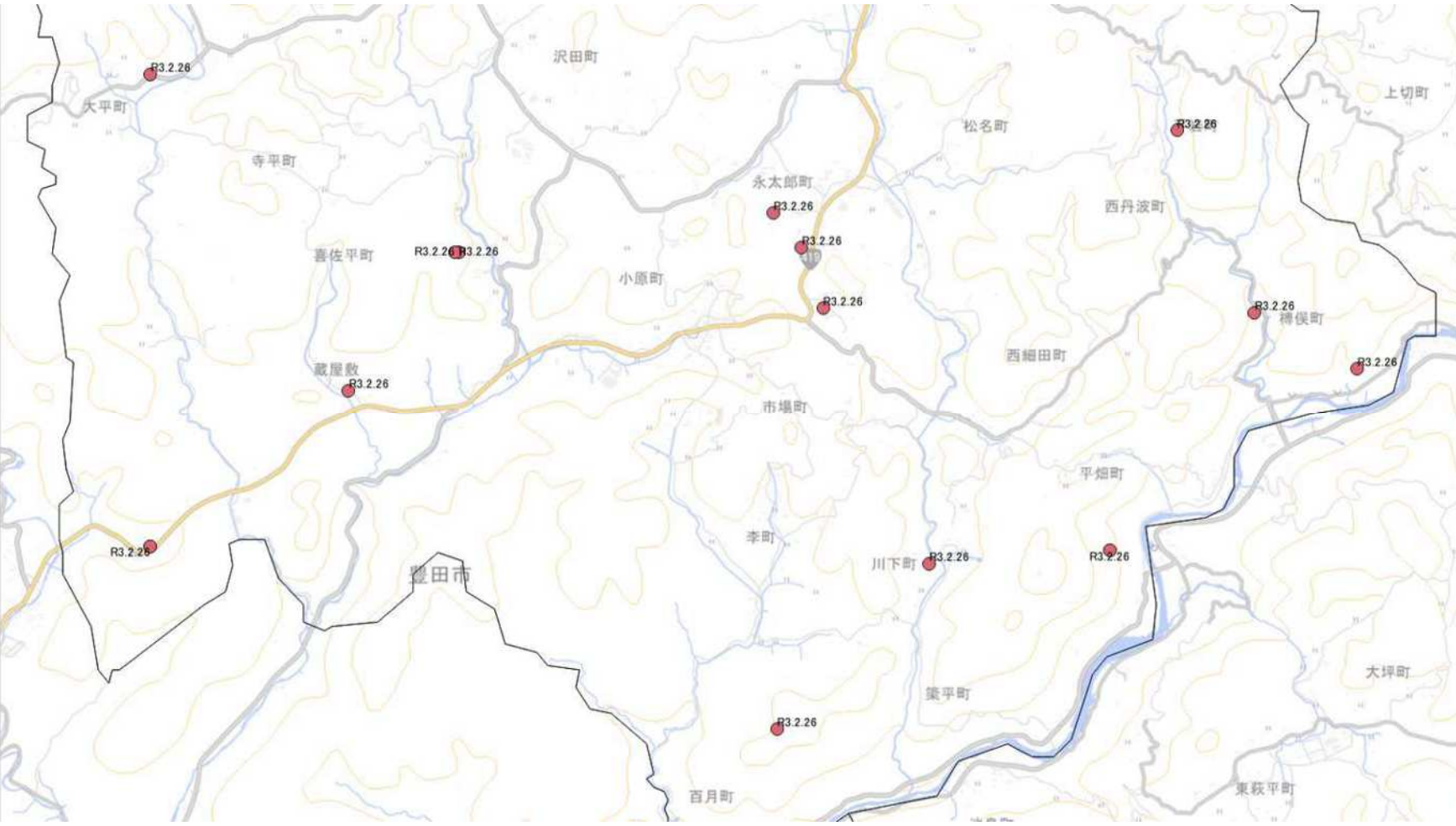
レイヤ

- 小原望所
- 個別施設計画
  - H21.3.25
  - H22.3.10
  - H23.3.10
  - H24.2.29
  - H25.2.28
  - H26.3.10
  - H27.2.20
  - H28.2.10
  - H28.8.5
  - H29.1.12
  - H30.2.9
  - R2.3.3.1
  - R3.2.26
  -
- 小原観望位置
- 小原山腹崩壊
- 小原土砂流出

統計量の出力

個別施設計画

統計量	値 (Value)
選択した地物のみ	



# ノーコード・ローコード ツールを活用した 啓発資材の在庫管理

環境局 地球温暖化対策課  
調整・企画グループ

# 当課の県民向け啓発事業

## イベント内容



### ➤ ブース出展

県職員自ら、市町村イベント等に月2～3回程度、ブース出展を実施。



### ➤ 出前授業

#### 「ストップ温暖化教室」

委託事業で、小学生等を対象とした出前授業を年300回以上実施。

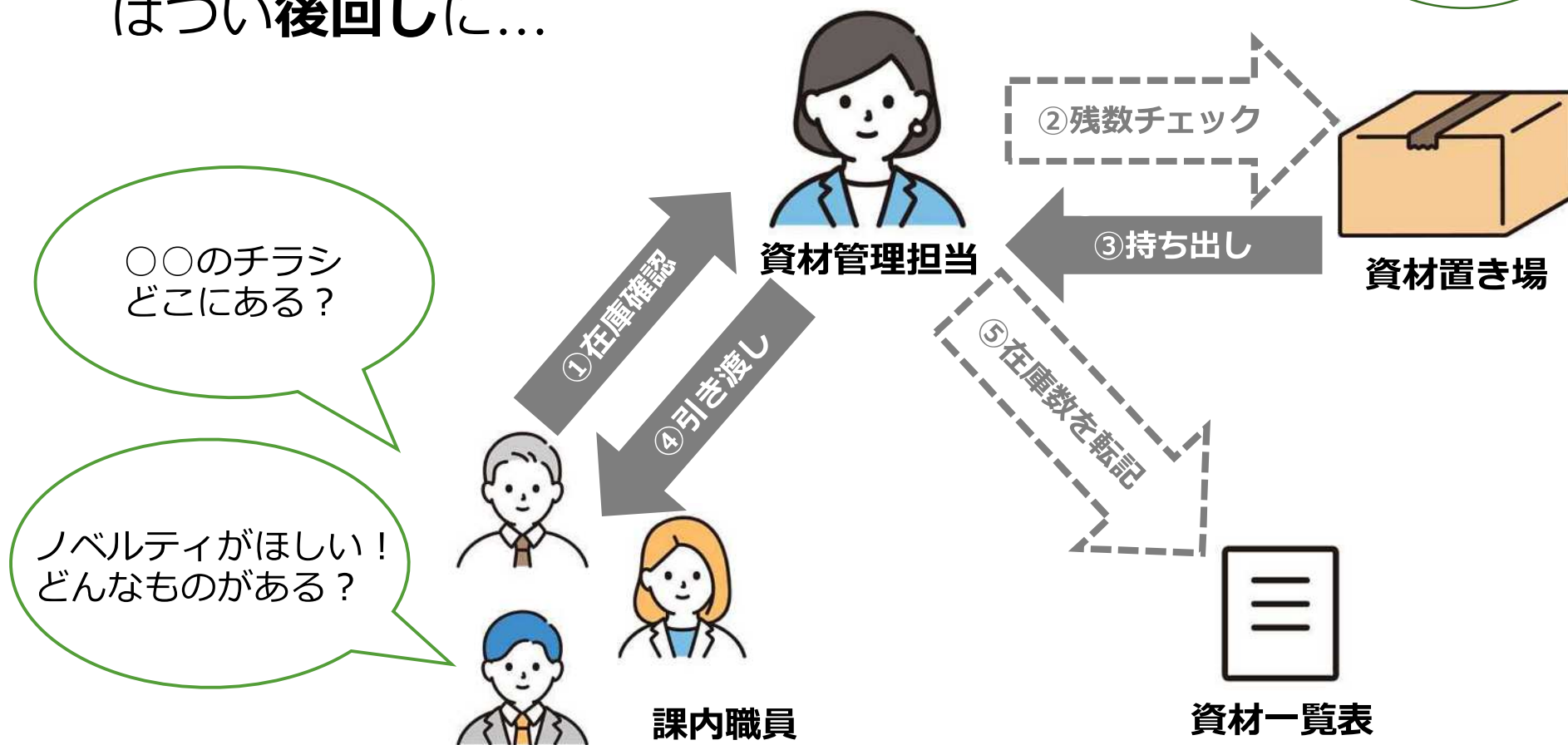
## 使用資材（一例）



# 問題点①課内の管理体制

資材入出庫  
年40回<sub>程度</sub>

- 在庫状況は**資材管理担当者だけが把握**
- **在庫数管理**（残数チェック、一覧表への転記）  
はつい**後回し**に...



# 問題点①Excelでの在庫管理

- いつ時点の在庫状況なのか分からない
- 写真は写真帳で別途確認、写真がない資材は判別できず...
- チラシ等の電子データは添付不可

本当に最新？

在庫一覧

資材名	在庫	保管場所
自転車発電機	2	西庁舎倉庫
省エネ家電チラシ	300	課室内
マグネット	100	課室内
マグネット(新)	300	西庁舎倉庫
テキスト (写真帳①)	5000	西庁舎倉庫

写真がないと  
わからない

# 解決策

- ▶ ノーコード・ローコードツールを活用し、資材に関するデータを集約した**アプリ**をクラウド上に作成し、公開



集約



課内職員

アクセス



在庫管理用アプリ



# 在庫管理用アプリ

一覧画面  
(課内職員・資材管理担当職員用)

## ➤ 写真を含む資材の情報が一画面に表示

	担当G	画像	分類	品名	在庫数 (自)	利用状況	保管場所	付
	調整・企画		ノベルティ	ちきゅうおんだんか★すごろく	1,000	表示する▶	西庁地下2階倉庫 (棚1) 課室内 (活動G打合せスペース棚)	
	調整・企画		ノベルティ	木製しおり	0	表示する▶	西庁地下2階倉庫 (棚1)	
	調整・企画		ノベルティ	紙うちわ	200	表示する▶	西庁地下2階倉庫 (棚1)	
	調整・企画		ノベルティ	木製定規	40	表示する▶	西庁地下2階倉庫 (棚1)	
	調整・企画		ノベルティ	マスキングテープ	100	表示する▶	西庁地下2階倉庫 (棚1)	
	調整・企画		ノベルティ	木製バッジ	130	表示する▶	西庁地下2階倉庫 (棚1)	

# 在庫管理用アプリ

詳細画面  
(課内職員・資材管理担当職員用)

- 入出庫履歴の入力可能、在庫数は入出庫数から**自動計算**
- チラシ等の電子データをアップロードし、データベース化

The screenshot displays the application's interface for inventory management. It features a top navigation bar with options like '出品' (Output), '作成年度' (Creation Year), '職員合作' (Staff Cooperation), and '使用中止' (Usage Stop). Below this, there are sections for '在庫状況' (Inventory Status) and 'データ' (Data).

The '在庫状況' section shows a table of transactions with the following data:

日付	利用者	目的	入出荷数
2022-08-12		初版納品	1500
2022-12-31		イベント	-100
2023-04-29		イベント	-200
2023-12-21		センターへ引き渡し	-200

Below the table, the '在庫数 (自動計算)' (Inventory Count (Automatic Calculation)) is shown as 1,000.

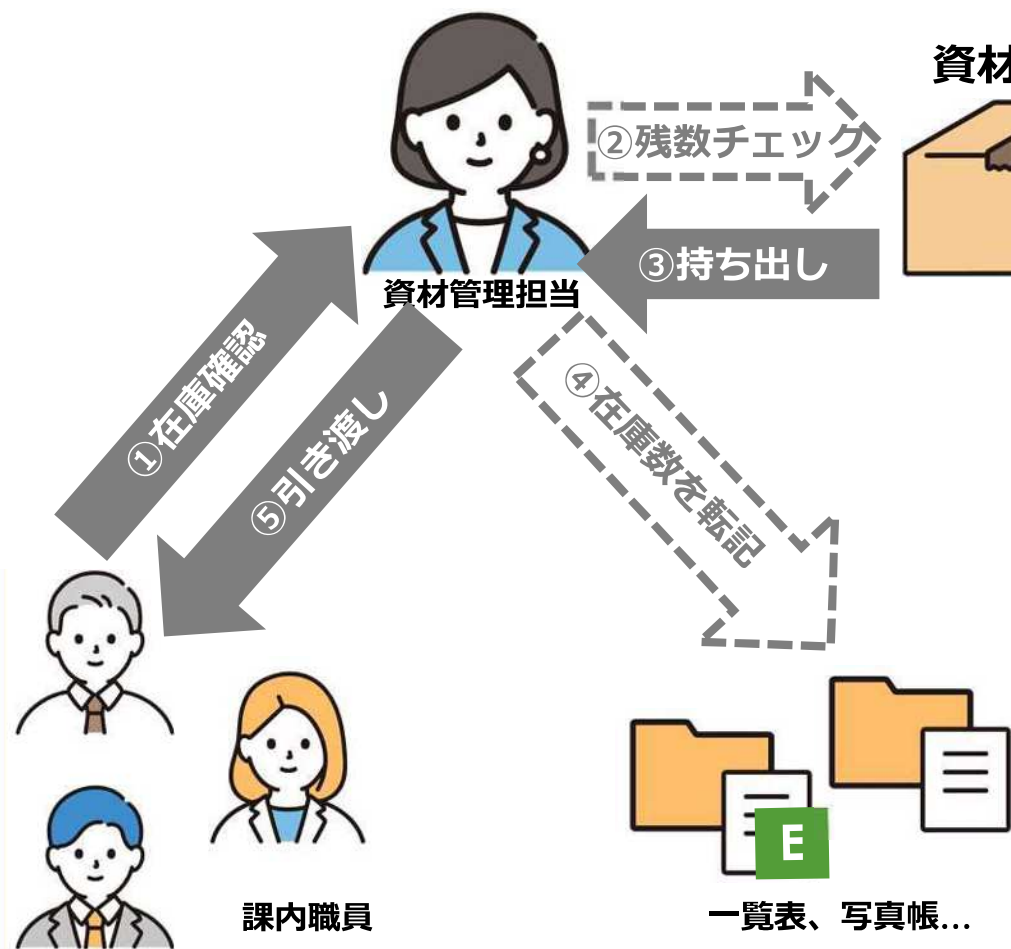
The 'データ' section shows a list of uploaded files, including 'すごろく' (Sugoroku) files. A red box highlights the file upload area, showing a grid of file thumbnails and their names, such as 'すごろく\_...' (Sugoroku\_...). The files are categorized as '添付ファイル' (Attachment File) and have a maximum size of 1 GB.



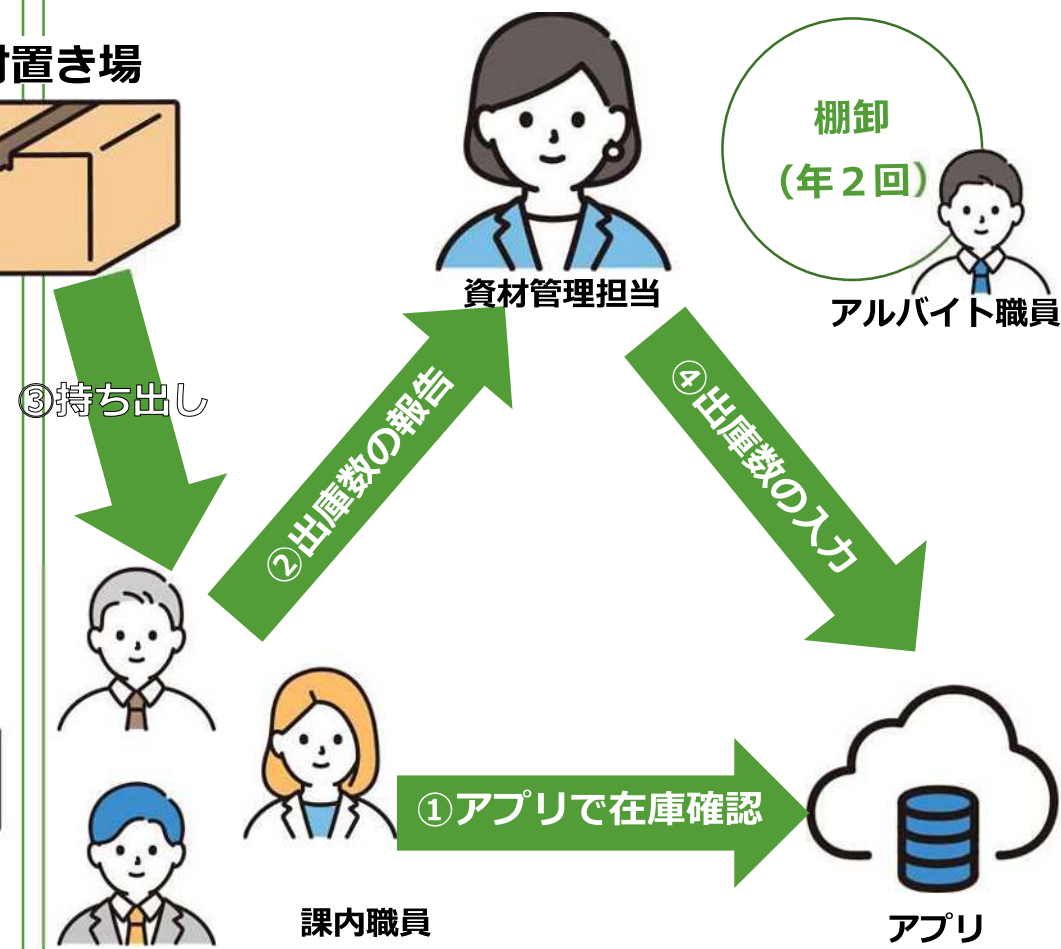
# 見直し前後の管理体制

## 作業手順を簡素化

before



after



# 当課の県民向け啓発事業

## イベント内容



### ➤ ブース出展

県職員自ら、市町村イベント等に月2～3回程度、ブース出展を実施。

## 使用資材（一例）



### ➤ 出前授業

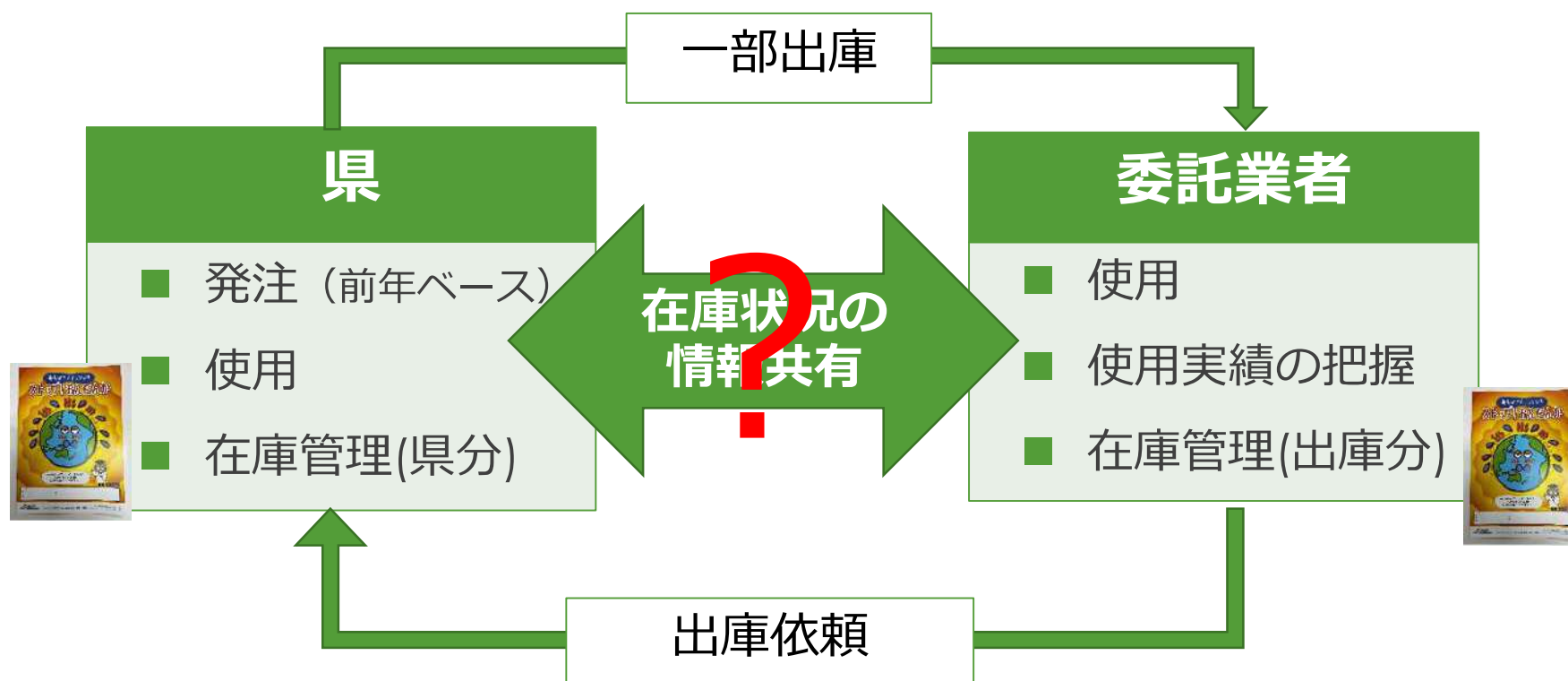
#### 「ストップ温暖化教室」

委託事業で、小学生等を対象とした出前授業を年300回以上実施。



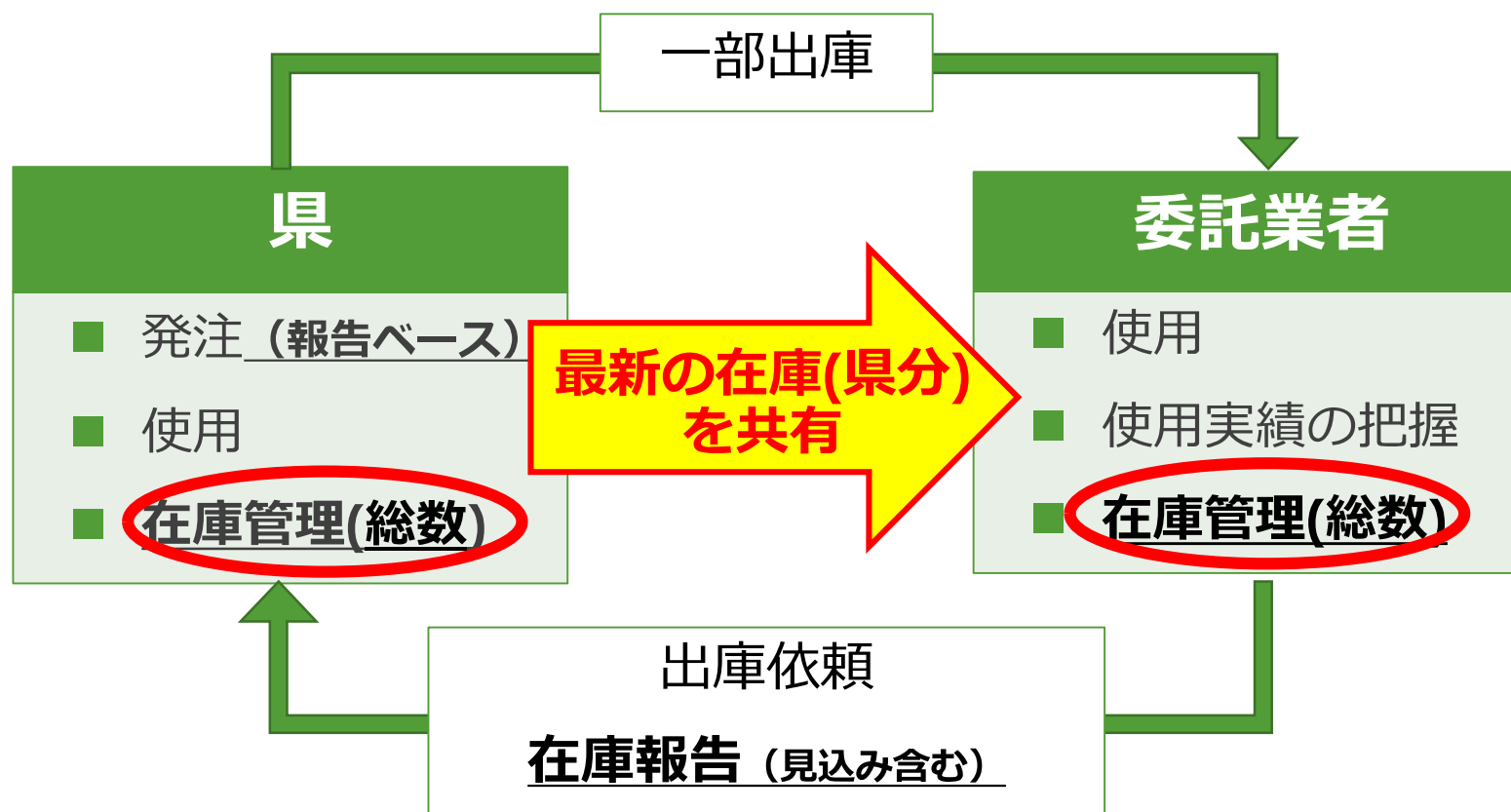
## 問題点②外部との在庫共有

- テキスト類の一部を委託業者に出庫
- 在庫管理における県・委託業者の役割があいまいで、情報共有の頻度もまちまち



# 解決策

- 県分の在庫状況を委託業者にも共有し、総在庫数を漏れなく管理
- 県分の在庫状況を委託業者へ共有する必要あり



# 在庫状況の共有方法

- ノーコード・ローコードツールの**拡張ツール**を活用
- アプリの在庫を更新すると、**必要な情報のみインターネット経由で委託業者へ自動で公開**

担当G	画像	分類	品名	在庫数 (自)	利用状況	使用中止	備考
調整・企画		テキスト	ストップ温暖化教室テキスト (放課後教室用)	600	閉じる*		

日付	目的	入出荷数	備考 (貸出の場合は返却予定日)
2022-04-01	在庫確認	2200	
2023-01-17	出庫	-400	
2023-05-18	出庫	-400	
2024-01-15	出庫	-800	

調整・企画		物品	缶バッチメーカー	0	表示する*	切る機械、缶バッチメカ...
調整・企画		物品	工口射的	1	表示する*	銃2丁・看板・マト・ラン...
調整・企画		物品	自転車充電機	0	表示する*	コンバーター、コンプレッ...
調整・企画		ノベルティ	ちきゅうおんだんか★すごろく	1,000	表示する*	

公開

非公開

一般の方



委託業者

# まとめ (導入効果)

## 在庫の 一元管理

ノーコード・ローコードツールを用いて、資材一覧・写真等の電子データを一元管理可能なアプリを作成。

### 導入効果

- 在庫状況が正確な把握が可能に
- 在庫管理担当者の負担軽減
- 出庫にかかる一連の**作業時間の6割を削減**

#### 変更前

**1h (※1) × 40回 = 40h/年**

※1 在庫チェック・資材持ち出し0.5h、電子データ探し0.4h、問合せ対応0.1hと仮定

#### 変更前

**0.4h (※1) × 40回 = 16h/年**

※2 アプリでの在庫チェック0.1h、資材持ち出し0.2h、アプリへの在庫登録0.1hと仮定

## 外部との 在庫共有

外部との共有資材の在庫管理方法を明確化。在庫状況をインターネット上で自動公開。

### 導入効果

- **情報共有漏れ (ヒューマンエラー) の防止**
- 最新の在庫状況に応じた**適切な在庫管理が可能に**

ご清聴ありがとうございました

---



児童相談センター ぐっしょぶ！委員会  
～「新グッドジョブ運動」の取組促進活動～

福祉局 児童相談センター

事務局 豊田加茂児童・障害者相談センター  
一宮児童相談センター





# 最前線で子どもの安全安心を守る専門機関 愛知県児童相談センター

## 養護相談

- ・ 家庭養育困難
- ・ 施設入所

## 虐待相談

- ・ 児童虐待通告受理
- ・ 虐待防止指導

48時間以内の安全確認  
緊急一時保護



## 障害相談

- ・ 知能検査の実施
- ・ 療育手帳の交付

## 非行相談

- ・ 非行少年の指導
- ・ 家出少年の保護

児童福祉司

児童心理司

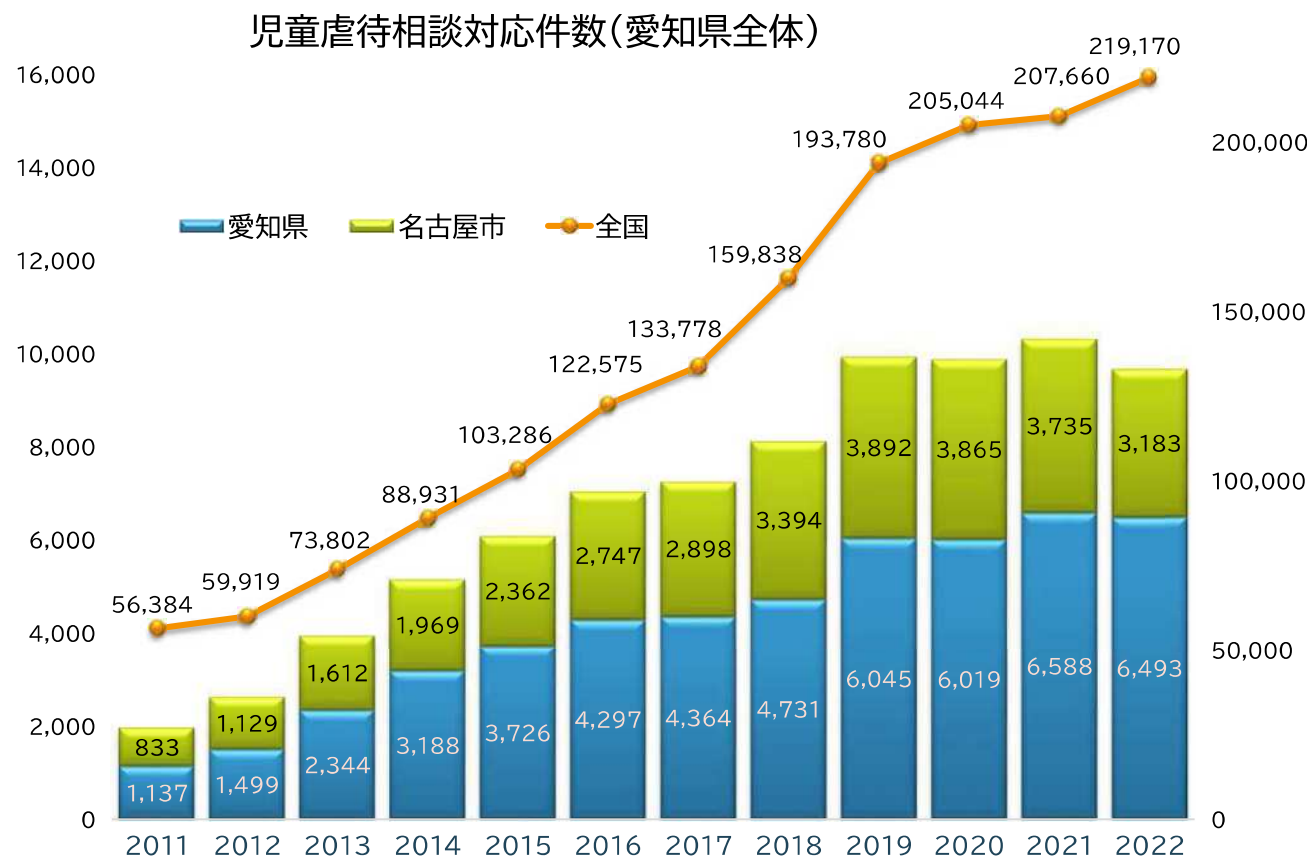
保健師

児童相談センター

警察 医師 施設・里親



# 依然として増加傾向にある児童虐待相談



児童虐待相談対応  
2022年度 6493件



約4倍

2012年度 1499件

名古屋市を除く

児童虐待相談の増加に伴い、  
児童相談センター職員数も  
2016年度159人から2023年  
度352人と約2倍に増員

# 児童相談センターの現場が抱える苦悩

児相はやりがいの  
ある仕事だけれど  
ハードワーク。仕  
事と家庭の両立が  
難しい・・・。

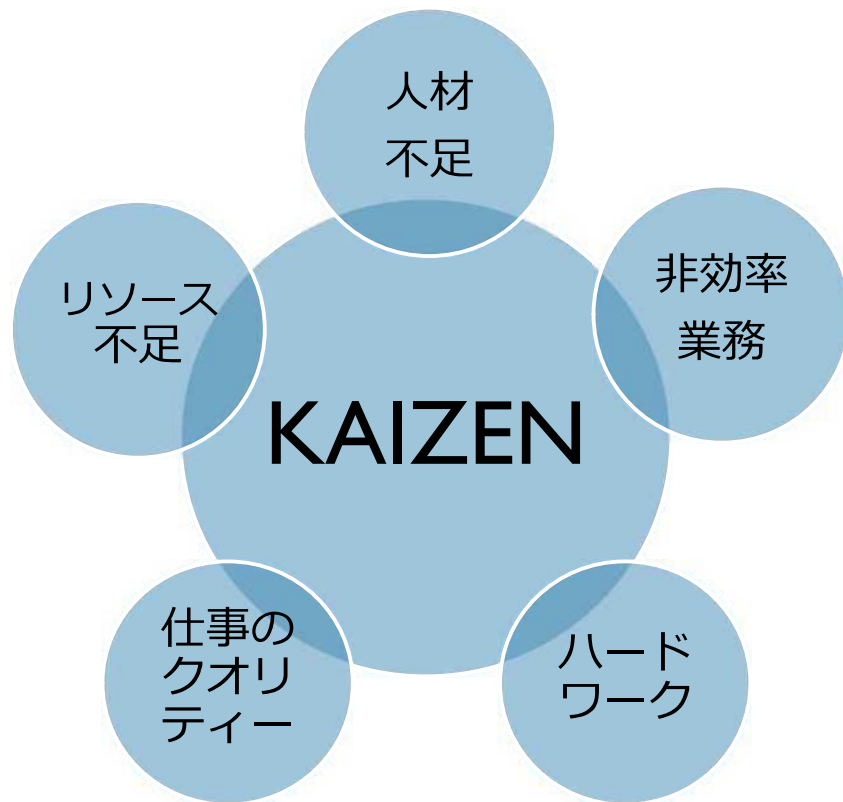
休日夜間であろうと児童虐待通  
告対応は迅速に対応します！  
でも、事務が溜まって、時間外  
勤務がどんどん増えていく・・・。

業務で悩んでいる仲間  
がいる。相談に乗って  
協力してあげたいけれ  
ど、今は自分のことで  
精一杯なんだよな・・・。

もっと効率的に仕事を  
したいけど、なかなか  
良い方法が思いつかな  
いな・・・。



# いま、児童相談センターに必要なカイゼンは？



## 人材不足

- ・実務経験の不足（約半数の職員が経験年数3年未満）
- ・自律的に問題解決できる人材

## リソース不足

- ・子どもの福祉をかなえるための社会資源

## 非効率業務

- ・必要な非効率業務 → リスク回避（安全最優先 etc）
- ・単なる非効率業務 → ムダな業務フロー  
実現しないペーパーレス化 etc

## 仕事のクオリティー

- ・業務量の増加 → 仕事のスピード重視（応急処置）
- ・複雑困難化する児童虐待問題

## ハードワーク

- ・休日や深夜であっても現場に急行
- ・時間外勤務の増加

# 集まれ！職員300人のアイデア 児童相談センターぐっじょぶ！委員会の立ち上げ

業務にあるムダを排除して  
業務内容やプロセスを見直す。

改善点の発見 現状維持 → 現状打破



現状の分析 ゼロベース思考



新しいアイデア Trial and error



全員参加 1人の100歩より100人の1歩



-Target-

## 業務効率化

業務のデジタル化  
オンラインの活用  
リードタイム縮減  
コスト削減

## 業務の標準化・質の向上

人材の早期育成  
多機関連携の強化

# チャレンジ① 私が見相を変えていく!! ぐっじょぶ! 大賞の開催

## 1 マイグッジョブ! (改善案) を募集

## 2 児童相談センターぐっじょぶ大賞! の開催

- ①仕事の質 県民サービス向上部門 提案数 84件
- ②コスパ・タイパ向上部門 提案数 24件
- ③人材育成・チームワーク向上部門 提案数 24件
- ④アイデア提案部門 提案数 12件

(2023年度実績)

## 3 ぐっじょぶ! を全センターでシステム共有

### 参考例

#### 子どもの安全を守るために チャイルドシート講習会

##### 提案の背景

一時保護などで子どもを公用車で移送する時、大切な子どもの安全のため、適切なチャイルドシートの装着技術を身につける必要があります。絶対に誤った装着をしないように、自動車事故に関する知識を持つ職員により講習会が開きました。

##### 期待される効果

チャイルドシートの機能や装着方法について実技演習をしたところ、「スムーズに装着できるようになった」「気をつけなければいけない点が良く分かった!」との反響がありました。

##### コメント

チャイルドシート装着方法以外にも重要な情報がたくさん載っていて驚きました。とても大事な講習会だと思います。全児相で行うべきだと思います。



#### 児童養護施設や里親からの自立を支援する これで安心 自立準備シート

##### 提案の背景

施設等に入所していた子どもが自立する時、就職や進学後の新たな生活に希望を感じながらも、慣れない新生活に不安を抱えています。自立前の子どもが安心してスタートできるための支援が必要だと感じました。

##### 期待される効果

社会でのルールや常識、新生活での起こりがちなトラブルを学習することで、子どもたちが少しでも安心してスタートできるよう支援ができました。

##### 他センターの反応

自立にあたっておさえておくべき多くの内容がまとめられていて、自分のケースで自立について考える際、参考・活用できそうな部分がたくさんあると感じました。この資料でどんなふうに面接を進めていったのか、ぜひ知りたいと思いました。





## チャレンジ②

みんなはどうしてる？

ぐっじょぶ！オンライン会の開催

他のみんなの業務改善の取り組みを共有、職員の専門性向上と多職種・多機関連携の強化を図る取り組みとして、ぐっじょぶ！オンライン会を開催。

### <開催例>

- ・ぐっじょぶ！担当者ミーティング
- ・新人報告会（新規採用職員）
- ・人材の早期育成（トレーナー職員）
- ・多職種連携の促進（児童福祉司・児童心理司・保健師）



# 想像以上の反響と成果があった！！

多くの職員が子どもの福祉のため熱意を持って働いていることが分かった！

<魅力ある職場の発信>

多忙を極める児相の現場だからこそ、少しでも時間を有効活用したいよね！

<業務効率化>

一人で悩んでいたけれど、一緒に乗り越えていく仲間がいる。

<離職防止>

現状について、センター間でオンラインミーティングを行い積極的な情報共有ができた。

<多機関連携の強化>

先輩たちの仕事ぶりから多くのことを学ぶ機会になります！

<専門性強化>

私のアイデアにこんなにたくさんの方が「ぐっしょぶ！」をくれましたー！


<モチベーションアップ>

子どもたちの安全と安心 笑顔を守るため  
愛知県児童相談センターは業務改善と  
県民サービス向上に努めながら  
子どもの福祉の推進に取り組みます。

*Good job!!*



*Aichi Jidou*



# 男性職員の 育児休業取得促進

愛知県警察本部警務部警務課



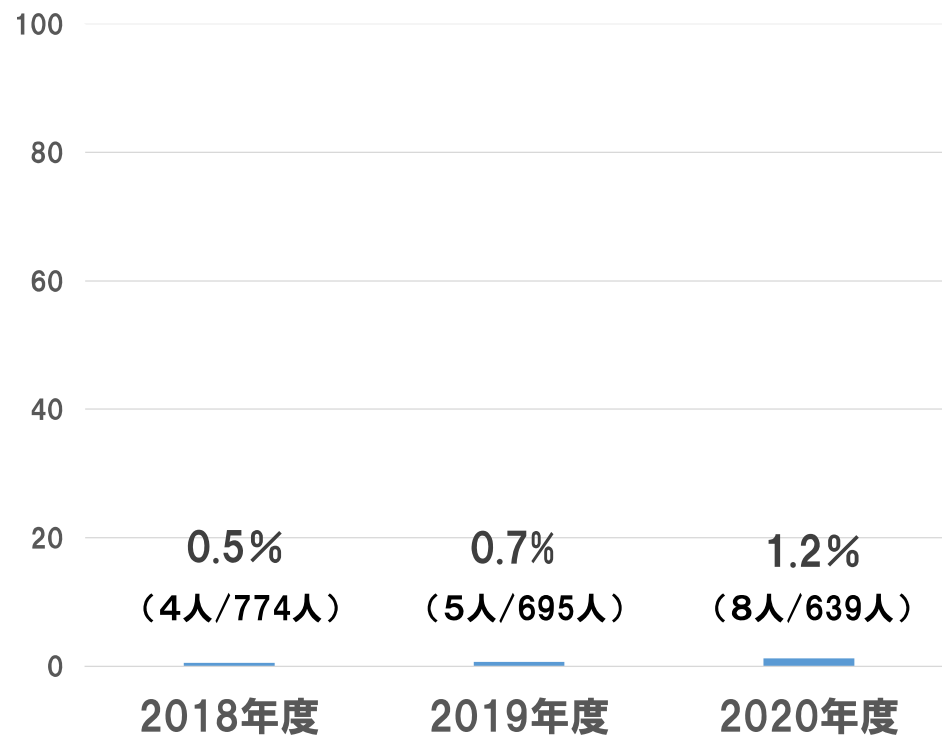


# 24時間365日の対応



# 男性職員の育児休業取得率

※取得促進前



毎年度600～700人超の男性職員に子が誕生するが、  
育児休業取得者は数名程度・・・

2020年度 **1.2%**

～全職員を対象にWLBに関するアンケートを実施～

男性職員の約9割が育児休業を取得したいと回答。



約9割が取得したいと考えているのに、  
1.2%しか取得していないのはなぜか？

同アンケートにおいて、

- 収入を減らしたくない
- 同僚等に迷惑をかけてしまう
- 上司や同僚等の理解がなさそう
- 女性が取得するものだと思う

等の回答があった。

# 要因分析

## 1 制度を知らない

制度周知の必要性

## 2 性別役割分担意識が払拭できていない

男性職員や幹部の意識改革の必要性

## 3 警察官は代替職員が望めない

育休取得時の心理的安全性を確保する必要性







# 制度の周知



上司は、両立支援手帳を  
交付して対象職員と面談



所属長



イクメン面談シートにより、取得の意向や  
期間等を所属長に報告

## 職員向けのHPに掲載

### 職員が休業する場合の手続

 知れない・手続きの煩雑さが心配 目本がわかりにくい 情報が届かない	<table border="1"> <tr> <td>扶養親族</td> <td>慰労年金</td> <td>功より年金</td> <td>けいしん(預金)</td> <td>扶養給付</td> </tr> <tr> <td>各種保険等</td> <td>育児休業手当金</td> <td>育児給付金等</td> <td>児童手当</td> <td>扶養手当</td> </tr> <tr> <td>通勤手当</td> <td>住居手当</td> <td>ボーナス</td> <td>退職金</td> <td>退職金費</td> </tr> <tr> <td>給料</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	扶養親族	慰労年金	功より年金	けいしん(預金)	扶養給付	各種保険等	育児休業手当金	育児給付金等	児童手当	扶養手当	通勤手当	住居手当	ボーナス	退職金	退職金費	給料					<table border="1"> <tr> <td>モデル1 (休業期間1ヶ月以内)</td> <td>モデル2 (休業期間1ヶ月以内)</td> <td>モデル3 (休業期間1ヶ月以内)</td> <td>モデル4 (休業期間1ヶ月以内)</td> <td>担当連絡先 (警電)</td> <td>リンク</td> </tr> <tr> <td>勤務</td> <td>育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。</td> <td>育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。</td> <td>育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。</td> <td>警電課 給与第二課 (2284)</td> <td>なし</td> </tr> <tr> <td>手続</td> <td>育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。</td> <td>育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。</td> <td>育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	モデル1 (休業期間1ヶ月以内)	モデル2 (休業期間1ヶ月以内)	モデル3 (休業期間1ヶ月以内)	モデル4 (休業期間1ヶ月以内)	担当連絡先 (警電)	リンク	勤務	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	警電課 給与第二課 (2284)	なし	手続	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。		
扶養親族	慰労年金	功より年金	けいしん(預金)	扶養給付																																				
各種保険等	育児休業手当金	育児給付金等	児童手当	扶養手当																																				
通勤手当	住居手当	ボーナス	退職金	退職金費																																				
給料																																								
モデル1 (休業期間1ヶ月以内)	モデル2 (休業期間1ヶ月以内)	モデル3 (休業期間1ヶ月以内)	モデル4 (休業期間1ヶ月以内)	担当連絡先 (警電)	リンク																																			
勤務	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	警電課 給与第二課 (2284)	なし																																			
手続	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。	育児休業期間中は、通常の勤務から引き続き勤務し、育児休業期間終了後は、通常の勤務から引き続き勤務する。																																					

### 育児休業中の収入シミュレーション

このシミュレーションは、出生した子供が、(期間)にのまるとして育児休業を取得した場合、育児休業中の収入をシミュレーションするためのものです。育児休業中の収入をシミュレーションするためのものです。育児休業中の収入をシミュレーションするためのものです。

1 育児休業の開始日と終了日を入力してください	育児休業開始日	2021/12/1
育児休業終了日	2021/12/14	
育児休業期間	14日	

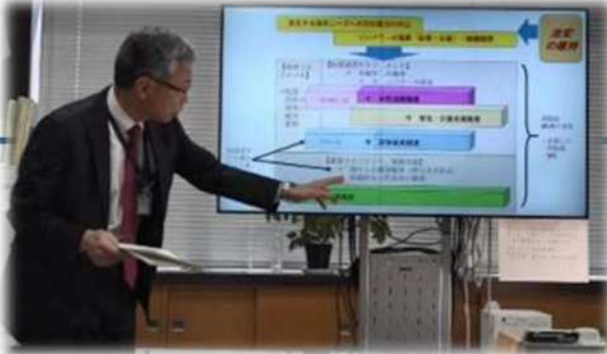
2 給与明細表を確認しながら1か月分の金額を入力してください

給料の内訳	355,100
児童手当	30,800
通勤手当	34,880
住居手当	0
相違額(円)	560,000

本来支払われる給与(目安)	976,848
育児休業手当金(目安)	140,970
減額的な減少額	35,878



# 意識改革



## 幹部対象の意識改革教養の実施

警部（同相当職を含む。）階級の全職員約900人に対し、育児休業制度や男性職員が取得する必要性、イクメンの実施要領等について教養を実施。

上司の意識改革を図ることで、男性職員の育児休業取得を促進！！



上司



男性職員

意識をカエル！



## 配偶者が妊娠中の男性職員を対象にセミナーを開催

妊娠中の女性職員や配偶者が妊娠中の男性職員を対象としたセミナーを開催し、育児休業制度や産後の女性のケアの必要性等について教養を実施。

男性職員の意識改革を図ることで、育児休業取得をはじめ、男性の家庭参画を促進！！



# 取得者の心理的安全性の確保



警察本部



警察署

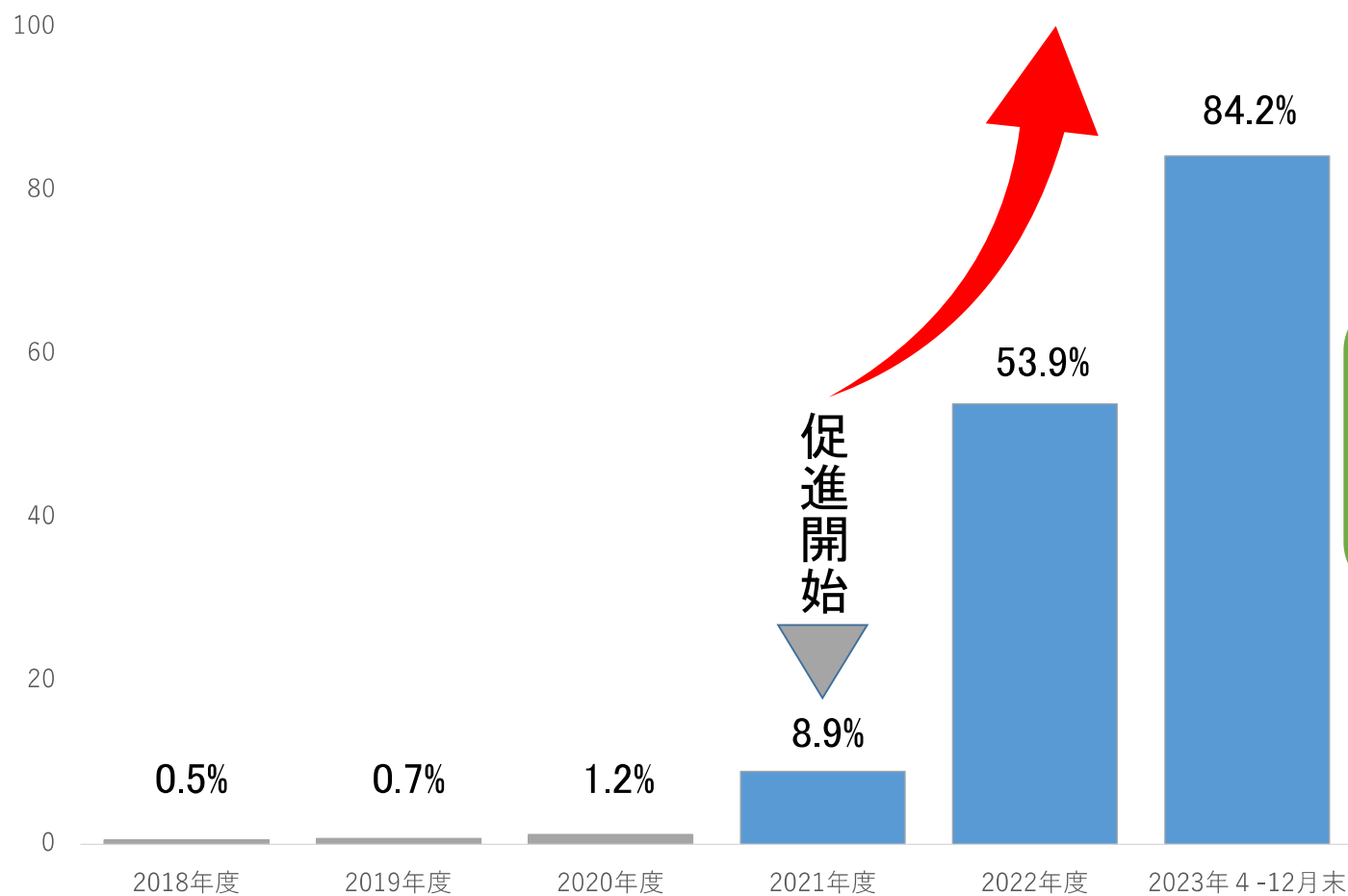
## 【警察本部員派遣制度】

警察署員が育児休業を取得する場合に、  
一定の要件の下、本部員から代替員を派遣(刑事部)

心理的安全性

# 男性職員の育児休業取得率


※取得促進後



2023年度 **84.2%**  
※4月～12月末までの途中経過

取得率の向上が中日新聞一面  
(2023年12月18日朝刊)に掲載!  
他都道府県警察のほか、市役所、  
消防等からも問い合わせが入るなど、  
反響あり!



A photograph of a man in a white shirt and tie, smiling and holding a baby. The image is semi-transparent and serves as a background for the text on the right.

# 育休取得後の効果 (取得者の意見)

- 育児は妻に任せて、仕事に専念しようと考えていたが、育児休業の取得で、育児を甘く見ていたことがわかった。仕事の能力を高め、育児も分担したい。
- 仕事も家事も合理化・効率化を常に意識するようになった。
- 当初は育児休業に関する知識がなく、取得する予定はなかったが、上司から背中を押されて取得した。育児休業の経験があることで、妻への感謝の気持ちや積極的に育児に参加しようという気持ちが持てた。育児休業中は、上司や同僚のおかげで子育てに集中できたので、復帰後は一生懸命仕事に取り組んでいる。
- 育児休業から復帰した後は、これまでよりも効率よく働き、早期退庁を意識するようになった。育児休業を取得させてもらった分、同僚が取得したいと考えているときには、バックアップしたい。



# 今後の取組

- 1 更なる業務の合理化・効率化の推進
- 2 取得率の継続的な観測
- 3 すべての職員がいきいきと活躍できる  
職場環境の構築







**「安心して暮らせる安全  
な愛知」の確立を目指して**

御清聴ありがとうございました。  
愛知県警察本部警務部警務課