

No.1 マップあいちを活用した県有林事務所への要望・苦情場所の可視化  
(農林基盤局 県有林事務所 管理業務課)

<p><b>現状把握</b></p>	<p>県有林事務所には年間100件近くの要望・苦情（倒木や危険木、除草、イノシシの獣害など）がある。その多くは電話による問合せであり、その都度記録を残している。2024年度に記録様式の入力フォームを改善し、1つのExcelファイルでまとめて管理をできるようにしたが、要望等の場所は、紙資料で案件ごとに綴っていた。問合せでは、同じ要望者や同じ場所での要望等が多くあり、地図上で過去及び周辺の要望等を確認する必要がある。しかし、紙資料で案件ごとに綴られていることから、確認に多くの時間を要し、要望者対応に時間がかかっていた。また、担当者の業務習熟度により対応時間や対応内容に差があった。</p>
<p><b>目標(何を、いつまでに、どうするか)</b></p>	<p>要望等を受け付けた段階で、担当者が速やかに場所を認識でき、同時に要望等の場所及び周辺における過去事例を確認できるよう「可視化の仕組み」を作る。 これにより現状平均15分かかっている確認作業を年度内に5分にし、要望者への対応方針の回答までにかかる時間を短縮する。</p>
<p><b>要因分析</b></p>	<p>要望等の内容は、様式化して1つのExcelファイルで管理しているが、要望等の場所は電子データとしてまとめられておらず、紙資料を案件ごとにファイルに綴じて管理している。そのため、確認時にはファイルに綴られた記録を1件ずつめくって探す必要があり、時間がかかっている。</p>
<p><b>対策立案実施</b></p>	<p>マップあいちを活用して県有林要望等情報マップを作成し、過去の要望等の場所をGIS上に番号で表示する。</p>
<p><b>取組効果 (その他のアピールポイントを含む)</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>過去にあった要望等との照合時間を1件当たり平均10分、総件数で年間約16時間短縮できた。</li> <li>要望等について、内容と場所を同時に確認できるようになった。</li> <li>①②の結果、資料検索時間の短縮と電話対応の円滑化に繋がった。</li> <li>要望者への対応方針の回答にかかる時間を短縮することができ、担当者の業務習熟度による対応内容の差がなくなった。</li> <li>マップあいちで管理することで要望等の多いエリアが可視化されることから、事業計画の立案などに活用できるようになった。</li> <li>マップあいちを使うことで予算的な負担がない、閲覧・編集が容易である、課員全員が閲覧できるなどのメリットがある。</li> <li>操作マニュアルを作成し、課員全員がマップの加工・編集をできるようになった。</li> </ol>
<p><b>今後の方向性(標準化と管理の定着)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>過去情報の入力を進め、データを蓄積させることで、より迅速・適切な対応を行えるようにする。</li> <li>不法占拠・不法投棄などの問題案件、県有林が設置した看板・柵、県有林境界などの情報や現地の写真データについても、マップあいち上で一元的に管理することが可能であるため、要望等対応に限定せず、多目的での活用を図る。</li> <li>要望等の多いエリアが可視化されることから、事業計画の立案時の資料として活用する。</li> </ul>

【取組内容（写真や図など）】



**改善前の所要時間**

① Googleマップなどで場所を確認	4分
② 紙資料から該当の地図を探す または、 経験年数の長い職員への聞き取り	11分
所要時間 ①+②	4分+11分=15分

**改善後の所要時間**

① マップあいちで場所を確認	4分
② 過去の要望等があれば、Excelの記録様式で検索	1分
所要時間 ①+②	4分+1分=5分

➡ (15分 - 5分 = 10分) × 100件/年 = 1000分/年 ÷ 60分 = 16時間/年の削減

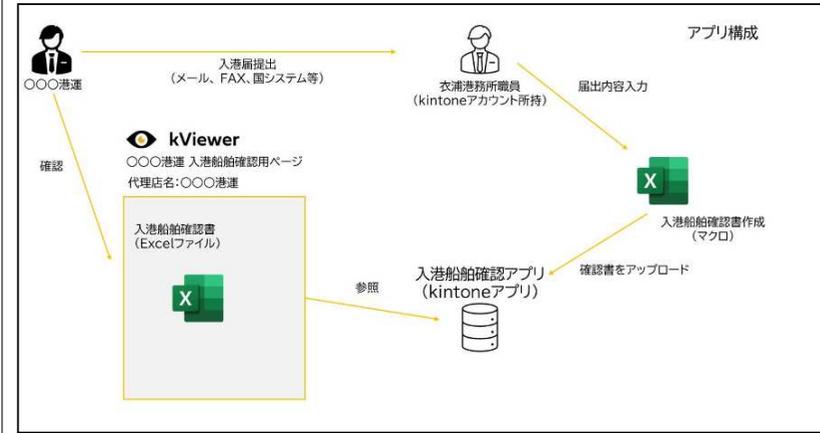
No.2 kintone を活用した入出港船舶確認業務の改善

（都市・交通局 衣浦港務所 総務課）

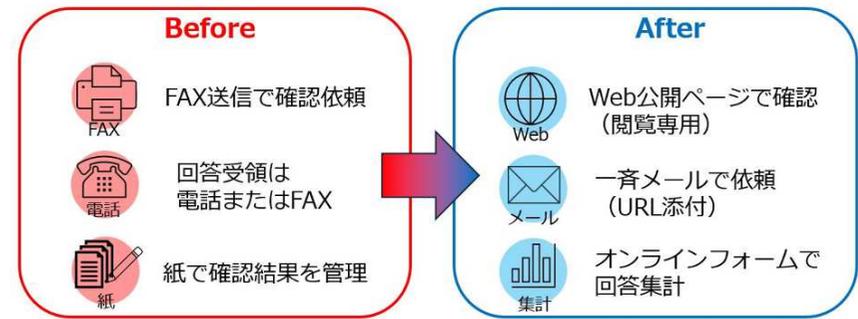
<p><b>現状把握</b></p>	<p>当グループでは、衣浦港に入港する 700t 以上の船舶から提出される入出港届を受領し、条例に基づき入港料を徴収する業務を行っている。</p> <p>業務の流れとしては、受領した入出港届をもとに毎月代理店ごとの「入港船舶確認書」を作成し、FAX で代理店へ確認依頼を送信する。その後、確認結果は電話または FAX で受領しており、電話対応を含めて多くの手間が発生している。</p> <p>&lt;2024 年度の実績&gt;                  入出港届：1,704 件 FAX 送信回数：150 回以上（うち半数以上は電話で回答）</p>
<p><b>目標</b>（何を、いつまでに、どうするか）</p>	<p>今年度中の運用開始を目指し、以下の目標を設定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入港船舶確認用の Web ページを作成し、外部からアクセス可能な環境を整備する。</li> <li>・確認依頼の送信方法を、FAX から一斉メール送信へ切り替える。</li> <li>・確認結果について、電話および FAX に代わる簡易で効率的な伝達手段を導入する。</li> </ul>
<p><b>要因分析</b></p>	<p>代理店との確認作業を FAX および電話で行っており、以下の課題が発生している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・時間的負担：FAX 送信や電話対応により、確認作業に多くの時間を要している。</li> <li>・手間の増加：複数回のやり取りや紙ベースでの管理が必要で、業務効率が低下している。</li> <li>・情報の即時性不足：電話や FAX ではリアルタイム性に欠け、確認結果の反映に遅れが生じる場合がある。</li> </ul>
<p><b>対策立案実施</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① 「kintone」を活用し、電子ファイルを添付できるシンプルなアプリを開発。</li> <li>② プラグインツール「kViewer」を導入し、代理店ごとに入港船舶確認用のページ（My ページビュー）を作成。</li> <li>③ 確認依頼は一斉送信メールに切り替え、Forms の URL を添付することで結果集計を簡易化。</li> <li>④ 業務の BPR を実施し、従来手入力していた部分を自動化。</li> </ol>
<p><b>取組効果</b> （その他のアピールポイントを含む）</p>	<p>FAX 送信や電話対応による手間が解消され、業務の自動化とあわせて大幅な業務時間削減を達成した。</p> <p>【削減効果】                  改善前 190.8 時間／年 改善後 151.2 時間／年                  ⇒削減時間 約 40 時間／年（約 21%削減）</p> <p>さらに、今回導入した「kintone」アプリおよびプラグインツールの活用により、外部代理店とリアルタイムな資料共有が可能となった。他業務への横展開も期待でき、業務効率化のモデルケースとなる。</p>
<p><b>今後の方向性</b>（標準化と管理の定着）</p>	<p>当グループで引き続き運用を続け、他業務への活用が見込める場合には積極的に展開する。特に、港湾関係の他所属から活用希望があれば、手法・ノウハウを提供する方針である（※三河港務所へ情報提供済み）。</p> <p>また、運用を進める中で、担当職員や代理店からの意見を積極的に取り入れ、アプリの機能や運用方法を改善し、標準化と管理の定着を図りながら、より実用的で汎用性の高い仕組みへ発展させることを目指す。</p>

【取組内容（写真や図など）】

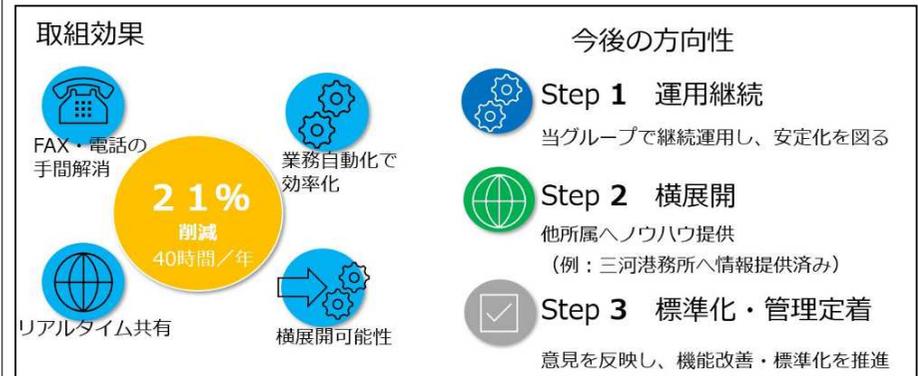
Okintone アプリの概略



○取組内容



○取組効果と今後の方向性

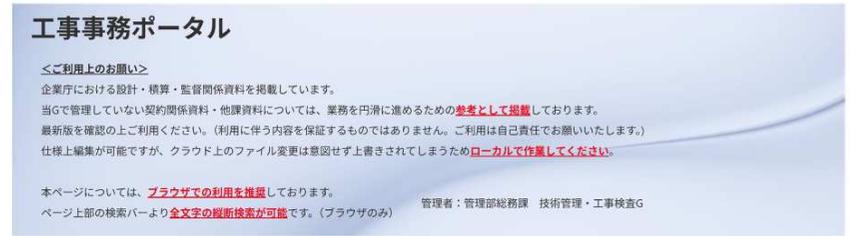


No.3 庁内ポータルサイト構築と問い合わせ一元化による業務効率化  
 （企業庁 管理部 総務課 技術管理・工事検査グループ）

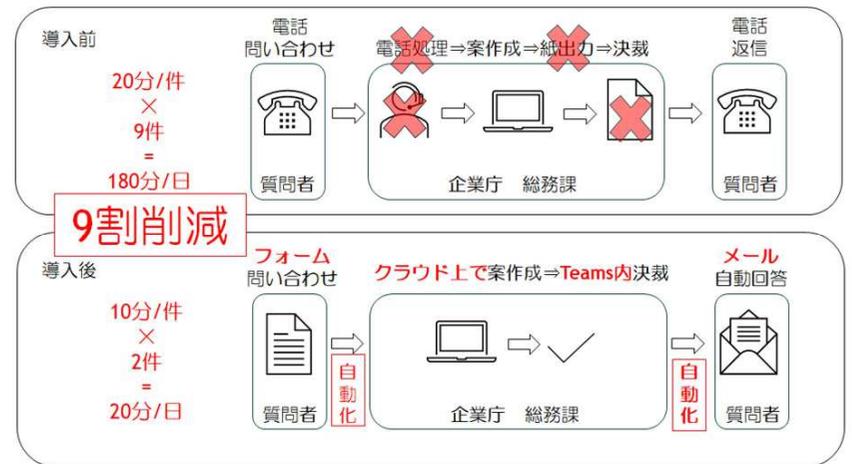
<p>現状把握</p>	<p>建設業の「休み方改革」関連施策の推進により、工事発注に関する問い合わせが急増し、若手職員が気軽に質問できる機会が減少している。                  庁内データベースの文字検索ができないこと及び電話等による問い合わせにより、課題特定に時間を要しており、非効率を招いている。                  これらの問い合わせ履歴は非公開で、繰り返し同じやりとりがされている。                  所要時間：9件/日×20分=180分/日</p>
<p>目標(何を、いつまでに、どうするか)</p>	<p>庁内データベースのクラウド化及び庁内外問い合わせのオンライン化</p>
<p>要因分析</p>	<p>庁内のデジタル化が進んでいないことから、以下の固定概念が存在している。                  ① 資料は紙資料や共有フォルダに入れるもの                  ② 問い合わせは電話でするもの</p>
<p>対策立案実施</p>	<p>① Sharepoint による庁内ポータルサイトを開設し、関係資料をすべてクラウド化して文字検索可能とした。通知文は簡易なニュースなど全職員へ一括配信することで、メール転送の繰り返し等がなくなり事務効率化に寄与した。                  ② 愛知県庁業務ルールを再周知した上で、庁内外の問い合わせをすべて Forms へ統合し、緊急以外の電話連絡は避けるよう重ね周知した。問い合わせはリスト化され緊急度を付して Teams へ通知されることから、業務分担や困難度に応じて円滑し進捗管理可能となった。                  ③ 問い合わせ履歴はすべて公開し、分からないことは生成 AI を併用して自己解決するよう求めた。</p>
<p>取組効果                  (その他のアピールポイントを含む)</p>	<p>① 問い合わせ業務の一元化・電話対応の大幅減少                  電話対応 9 割減少。640 時間削減。                  ② 多様な働き方への寄与                  働く場所を選ぶことがなくなり、職員の生産性が大幅に上昇                  ③ 電話対応コスト・紙資料の大幅削減                  紙資料が大幅減少。電話対応がなくなったため、手持ち業務に集中し取り組むことができた。</p>
<p>今後の方向性                  (標準化と管理の定着)</p>	<p>① 企業庁内の他部へ横展開し、生産性向上を図りたい。                  ② デジタルツールに精通する職員をチーム化し、より一層の管理運営を図る。</p>

【取組内容（写真や図など）】

・ 庁内ポータルサイトの開設



・ 問い合わせ一元化導入前後の変化

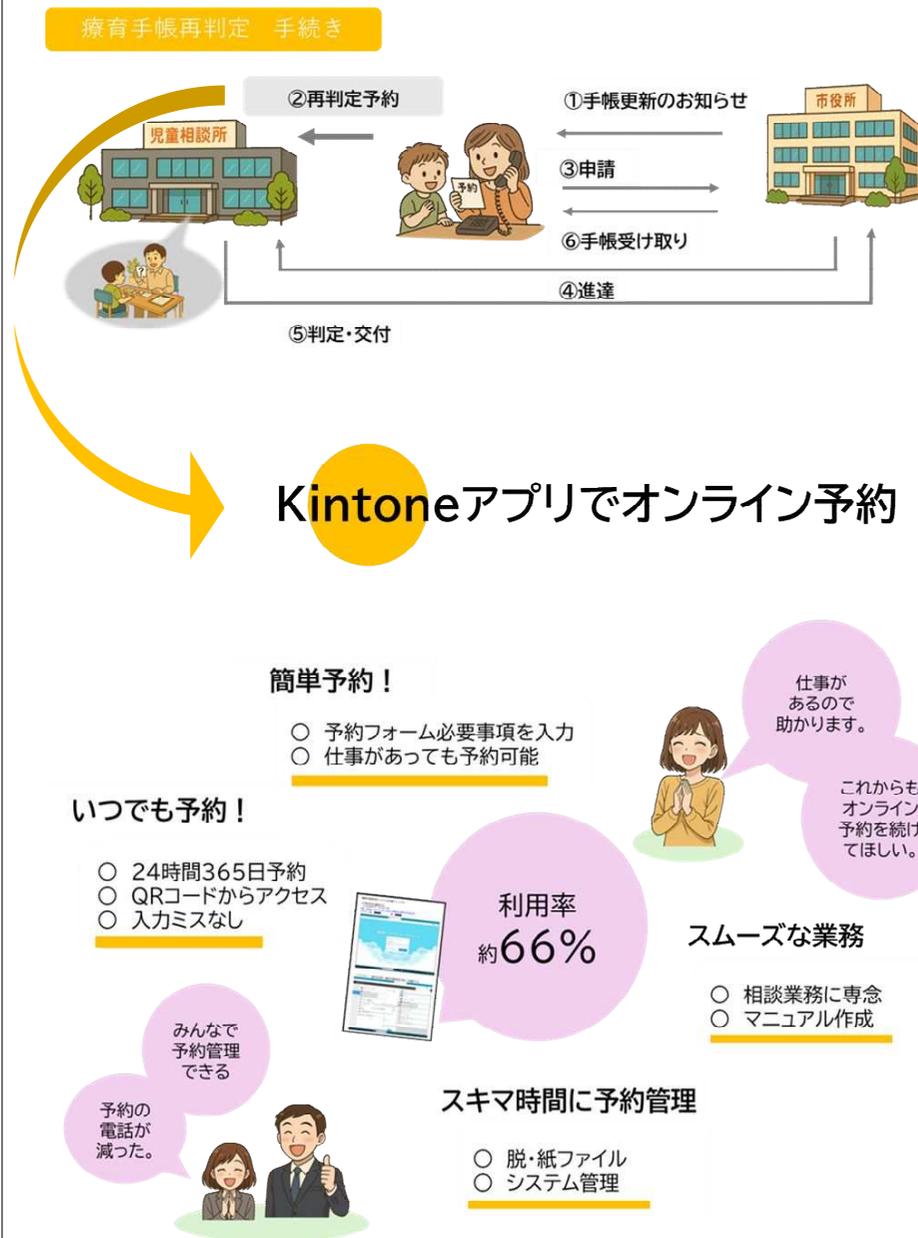


No. 4 療育手帳再判定予約オンライン化

(福祉局 春日井児童相談センター 児童育成課)

<p>現状把握</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>療育手帳再判定予約件数は月平均約35件（春日井児相のみ）</li> <li>現状は電話による再判定予約しか対応しておらず、開庁時間内での予約となり、保護者によっては予約することに制限がある。</li> <li>児童心理司は、心理検査や判定などの相談業務に多くの時間を割きながら、予約電話対応も行っている。再判定の電話予約対応には、月平均約6時間要する。</li> <li>予約電話対応では、予約に必要な情報を聞き取ることに加えて、判定予約可能な日程についても口頭で案内した上で、日程調整を行うため保護者にわかりづらく、日時や連絡先誤りへの対応に時間を要する。</li> <li>再判定予約一覧は紙ファイル1冊で管理しており、保護者からの予約電話に対応した職員が随時、紙ファイルに書き込むため、同時に対応ができない。</li> </ul>
<p>目標(何を、いつまでに、どうするか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キントーンアプリを用いることにより、保護者の利便性向上と職員側の業務効率化を図る。</li> <li>上半期にアプリの作成を実施し、下半期で試行的に運用し効果の検証を実施する。</li> </ul>
<p>要因分析</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>療育手帳再判定予約を紙ベースでのファイル管理としている。</li> <li>保護者は予約時間が開庁時間に制限される。</li> </ul>
<p>対策立案実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各市から保護者宛てに送付する療育手帳再判定予約案内文に、予約入力しやすいよう予約アプリのQRコードを添付。</li> <li>紙ファイル管理からシステム管理に移行し、キントーンアプリを各児童心理司が確認しやすいようお気に入り機能にURLを張り付け、管理体制を整備。</li> </ul>
<p>取組効果 (その他のアピールポイントを含む)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>試行期間中のオンライン予約申し込み件数は、再判定予定者のうち66%がオンラインでの予約であったため、電話対応は月平均約4時間減少した。今後再判定予約のオンライン予約が定着すれば、さらなる負担軽減が期待できる。</li> <li>紙ファイルからシステム管理へ移行したことにより児童心理司がいつでも誰でも、一人一台パソコンにて療育手帳再判定予約状況を確認できるためファイルを探す手間がなくなった。</li> <li>オンライン上で保護者が必要な情報を直接入力することにより、児童心理司が基本情報を書き込む手間がなくなり、入力ミスもなくなった。</li> </ul>
<p>今後の方向性(標準化と管理の定着)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>来年度中に療育手帳再判定のオンライン予約化について、当センターの実績や取り組みを心理司会議で県内各児童相談センターへ共有する。</li> <li>今年度の試行期間中に表出した改善点(再判定予約案内文の工夫、システムによる管理方法等)を改良し、来年度は取り組み推進チームの立ち上げを提案する。</li> </ul>

【取組内容（写真や図など）】



No.5 Power Apps 等を活用した照会業務の効率化

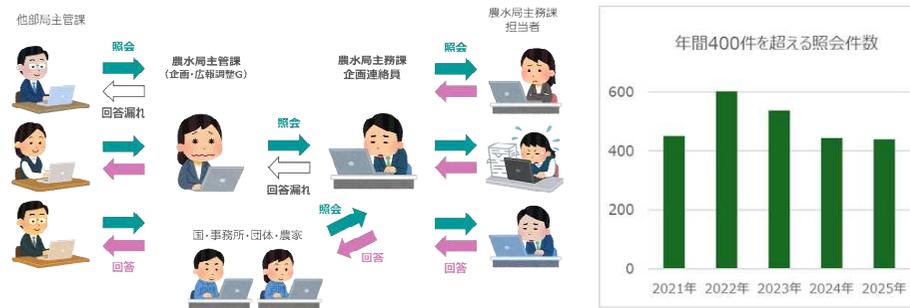
（農業水産局 農政部 農政課 企画グループ）

<p>現状把握</p>	<p>主管課である農政課の企画部門（企画、広報調整）では、他部局主管課からの照会を受けて局内各課に対して年間400件を超える照会（過去3年（2022-2024年）平均528件、1日あたり約2件）を行い、得られた回答を取りまとめ、照会元へ回答している。現状では、主にメールで照会し、共有フォルダに回答してもらう形に対応しているが、件数が多いため、照会の確認漏れや、不切までに回答が得られない場合がしばしば発生する。</p>
<p>目標（何を、いつまでに、どうするか）</p>	<p>メールによる照会業務から脱却し、局内各課の関係者が効率的にタスク管理を行えるように、メールに代わる新たなシステムを年度内に開発する。</p>
<p>要因分析</p>	<p>メールでは、農政課からの照会だけでなく、依頼、通知等、内部・外部との様々なやり取りが日々行われるため、メールの見落としや、回答漏れが発生しやすい。また、照会する側の農政課としても、共有フォルダ内の回答の確認や、回答がない場合のリマインドなど、一つの照会においても多くの手間と時間を要する。照会業務については、現状、多くの職員が、主にメールを介して行っている状況にあると考えられる。</p>
<p>対策立案実施</p>	<p>Power Apps で照会業務を一元管理できるアプリを開発し、12月末までアプリの動作確認・テストを行ってきた。1月に農政課、局内各課に対してアプリの説明会を行い、局内で試験的な実装を開始した。年度内には、照会業務への実装を目指す。また、誰でも容易にアプリを使用できるように、主管課用、主務課用の操作マニュアルも作成した。</p>
<p>取組効果（その他のアピールポイントを含む）</p>	<p>照会業務アプリの開発は、県庁内初の取組であるとともに、外注ではなく、職員自らが県のシステム環境下で開発したという点も、大きなアピールポイントとなっている。開発したアプリでは、アプリ内で照会から各課の回答提出まで完結できる環境となっており、照会業務の効率化を図ることができる。また、リマインド機能を搭載しており、ボタン一つでリマインド送信が可能であるため、回答漏れの防止にもつながると考えている。</p>
<p>今後の方向性（標準化と管理の定着）</p>	<p>現在は、実証を行っており、各課にアプリを使用してもらいながら、意見をもらって、より実用性の高いアプリに改良を図っていく段階まできている。アプリには、利用者から機能面や操作性等に対する意見を受け付ける機能も搭載しているので、アプリを改良して、より使いやすいものへとバージョンアップさせていきたいと考えている。また、照会業務だけに留まらず、幅広い業務への適応についても検討していきたいと考えている。</p>

【取組内容（写真や図など）】

●取組の背景

県庁内における照会業務は、下記のような流れでメール中心に行われるが、件数が多く、照会の確認漏れや回答漏れがしばしば発生するため、農政課と局内各課との照会業務のカイゼンを目指すことにした。



農業水産局のデジタル化・DX推進担当に相談し、照会業務を一元管理できるアプリを開発した。

●アプリの起動画面、照会した案件一覧

農政課は「案件登録」から案件の登録を行う。「案件確認」から照会の状況、各課の回答状況を確認できる。



各課からの回答があると、Teamsのチャット機能により、回答された旨のチャットが届く。



●リマインド機能

案件一覧の詳細からリマインド送付ボタンをクリックすることで、リマインド通知のメールを送ることができる。



No.6 南警察署 SS 会議

(南警察署 地域課)

<p>現状把握</p>	<p>地域警察官は三交替勤務をしており、当番日は24時間緊張感を維持しながら常時警戒、有事即応体制を取っている。 社会情勢的確に対応する強い地域警察の構築と治安維持の達成には、若手、ベテラン問わず地域警察全体の執行力の向上及びやりがいを感じられる魅力的な職場環境が不可欠で、職場環境の改善と職員の健康管理の充実が課題となっている。</p>
<p>目標（何を、いつまでに、どうするか）</p>	<p>2025年4月に南警察署SS会議を設置し、働き方改革を推進させ、2026年9月に開催される「第20回アジア競技大会」に向けて、強い地域警察及び新しい治安維持の在り方を構築する。</p>
<p>要因分析</p>	<p>地域警察幹部による治安維持の在り方、人材育成、職場環境改善、働き方改革に係る役割の明確化、取組に向けた意思統一を図るために必要な検討の機会がない。 各種訓練や教養の質の向上と時間の確保、勤務環境（仮眠時間等）の改善を検討し、地域警察官の職務執行力の強化及びモチベーションの向上を図る必要がある。</p>
<p>対策立案実施</p>	<p>地域警察幹部（警視・警部・警部補）による「南警察署SS会議（『S』は最適化と専務化、もう一つの『S』はスピード化とセーフティ・マネジメントを指す。）を設置し、毎月1回以上、地域幹部が地域課員のために求められる訓練や教養等を話し合い、翌月には実施するというサイクルを確立した。</p>
<p>取組効果（その他のアピールポイントを含む）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日勤勤務を毎月1回以上設定し、術科訓練や各種スキルアップ訓練、教養時間を充実させることで、当番勤務員の身体的負担の軽減と現場執行力が強化した。</li> <li>・地域警察官の仮眠時間（4時間）を警察署受付業務等の当直員と同じ時間帯（5時間）に合わせたことで、業務の引継ぎや連携がスムーズとなったほか、非番の交通取締り強化や公用車交通事故防止の効果がでている。</li> <li>・高い実績や模範的な仕事をした職員を対象に「グッジョブ賞（3部門）」を新設するとともに、職員の活躍を写真パネル化した「士気高揚パネルコーナー」を設置し、係及び個人の士気高揚に大きく貢献した。</li> <li>・地域課エリアに約60名の荷物置き場を新設、当番員と非番員の動線を指定したことで、人の滞留が解消し、荷物と装備品を安全に保管・管理できるようにした。</li> <li>・地域課において2か月ごとに多様な大規模訓練（暴力団対立抗争、JR駅における無差別殺傷事件、区役所内における凶器使用事件、バスジャック対処等）を企画し、報道機関を入れて社会的注目を受けることで、崇高な仕事の認識とやりがいを感じさせるとともに、現場執行力の強化につながった。</li> <li>・これら取組により地域課全体のチームワーク向上につながった結果、四半期ごとの総合実績で県警本部長賞を受賞する等、実績面でも成果を出している。</li> </ul>
<p>今後の方向性（標準化と管理の定着）</p>	<p>南警察署SS会議による取組を継続・定着化することにより、業務効率の向上と職員の更なる意識改革につなげるとともに、やりがいを感じられる魅力的な職場環境の構築を進め、採用問題や組織の高齢化に資する働き方改革を進めていく。</p>

【取組内容（写真や図など）】

要因

- 1 地域警察幹部による治安維持の在り方、職場環境改善、働き方改革を検討するために必要な機会がない。
- 2 地域課の仮眠時間が現在4時間で実質3時間程度であるため「量（時間）」と「質（休養感）」を改善する必要がある。
- 3 警察官の心技体を養う重要な術科訓練の「質」の向上と各種スキルアップ訓練や教養を行う時間が十分に確保できない。
- 4 単調な仕事であるため「仕事のやりがい」を感じにくい。
- 5 本署において、毎朝交替時に約60名が同じ場所に入り乱れるタイミングがある。

【対策立案】

- 1 南警察署SS会議の設置(R7.4.1)
- 2 職場環境等を取り巻く課題の改善
- 3 健康管理に配慮した公私の取り組み
- 4 人材育成「精強な地域警察の構築」等を推進した。



取組

○勤務環境の改善

○健康管理改善

○人材育成



南警察署SS会議「検討課題の解消方法を本部指導者と検討⇒試行・アンケート・本実施」  
⇒本部厚生課健康管理室・本部教養課若手推進室・地域総務課地域指導室・地域課長以下

グッジョブ賞 ～仕事のやりがい～

成果

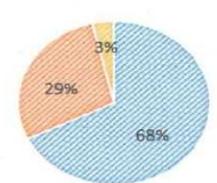


人材育成 ～精強な地域警察の構築～



総合評価

- 継続したい
- 継続してらよい
- どちらでもよい
- あまり継続したくない
- 継続したくない
- その他



勤務環境改善 97%賛成