

# 行政サービス改善事例集（令和3年度）

## 目 次

### 1 新型コロナウイルス感染防止対策

#### (1) オンラインを活用した混雑緩和対策

- 電話、郵送及びオンラインの利用を推奨【福岡法務局】……………1
- オンライン記者会見の取組【福岡管区气象台】……………3
- 行政機関等を対象とした研修をオンライン形式で実施【九州管区行政評価局】……………5
- 高齢者乗車券の交付方法の見直し【福岡市（保健福祉局高齢社会部高齢福祉課）】……………6
- 定期報告概要書のオンラインによる閲覧【福岡市（住宅都市局建築指導部監察指導課）】……………7
- オンライン来館を企画【福岡市（消防局予防部防災センター）】……………8
- お客様満足度調査アンケートのWEB化【福岡市（交通局総務部マーケティング推進室）】……………9

#### (2) 施設整備による窓口混雑緩和対策

- 繁忙期における仮設待合テントの設置【福岡市（東区総務部総務課）】……………10
- 新規マイナンバーカード交付専用窓口の設置【福岡市（東区市民部市民課）】……………11
- 密集回避のための待合ロビー拡張【福岡市（城南区総務部総務課）】……………12
- 駅改札利用時における非接触決済技術の活用【福岡市（交通局総務部マーケティング推進室）】……………13

#### (3) その他

- サーモグラフィーカメラの設置【九州防衛局】……………14
- トイレ洗面台の自動水栓化【福岡市（城南区総務部総務課）】……………15

### 2 その他の行政サービス改善事例

- メール配信サービスの実施【福岡出入国在留管理局】……………16
- VBSソフトを活用した業務効率化【福岡県】……………17
- デジタル窓口の構築【北九州市】……………19
- 市民相談室のレイアウト変更【福岡市（城南区総務部企画共創課）】……………21

福岡地域さわやか行政サービス推進協議会  
総務省九州管区行政評価局

# 1 新型コロナウイルス感染防止対策

## (1) オンラインを活用した混雑緩和対策

### ○ 電話、郵送及びオンラインの利用を推奨

【福岡法務局】

#### 取組内容

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、業務全般において、電話、郵送及びオンラインの利用をホームページで推奨し（資料①参照）、特に、来庁者の多い登記手続案内については面談による対応に代えて予約制の電話による対応のみとしている（資料②参照）。

#### 資料①

The screenshot shows the homepage of the Fukuoka Legal Office. The main content area features a notice titled "【お知らせ】新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の徹底について" (Notice: Thoroughness of COVID-19 infection prevention). The notice text states that while the emergency declaration has been lifted, the office continues to take thorough measures to prevent infection spread, such as maintaining a smooth business operation. It includes a date of update: 2021年6月21日 (June 21, 2021). A sidebar on the right lists various services like "業務のご案内" (Business Information) and "業務取扱時間・開庁日" (Business Hours and Opening Days). At the bottom right, there is a date stamp: 令和3年1月14日改訂 (Revised January 14, 2021).

**福岡法務局** [本文](#)

文字サイズ [標準](#) [拡大](#) [色変更・音声読み上げ・ル](#)

[福岡法務局トップページ](#) > [【お知らせ】新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の徹底について](#)

**【お知らせ】新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の徹底について**

更新日：2021年6月21日

福岡県における新型コロナウイルス感染症に係る緊急事態宣言が解除されましたが、福岡法務局においては、引き続き、感染症の拡大防止の徹底を図りつつ、円滑な業務運営を行うこととしていますので、御理解と御協力をお願いいたします。

[【新型コロナウイルス感染症関連情報】福岡法務局を利用される方へ](#)

**福岡法務局**

- ▶ 業務のご案内
- ▶ 業務取扱時間・開庁日
- ▶ 法務局・管轄のご案内
  - ▶ 管内法務局一覧
  - ▶ 登記管轄一覧
  - ▶ 取扱事務一覧

令和3年1月14日改訂

**福岡法務局を利用される方へ**

福岡法務局の本局及び支局・出張所に来庁される方は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、次の事項を遵守してください。

- ① マスクの着用
- ② 入室時の手の消毒
- ③ 他の来庁者との距離の保持（約1メートル以上）
- ④ 早期の退庁

福岡法務局では、人と人との接触を極力減らすため、利用者が直接来庁されることは、可能な限り控えていただき、各業務は、次の方法によりご利用いただくことを推奨していますので、御協力をお願いいたします。

- ① 電話の利用
- ② 郵送の利用
- ③ オンラインの利用

なお、オンライン等による各業務の取扱いは、以下のとおりです。

御不明な点については、来庁せずに、担当部署へ電話により問い合わせいただきますようお願いいたします。

● 不動産登記関係

1. 登記申請手続

オンラインによる申請、郵送による申請

<http://home.mhlw.go.jp/hom/mvii70.html>

以下、省略

[▶ サイトマップ](#)[法務省ホームページ](#)法務局 [▶ 本文](#)[各法務局の所在地・連絡先](#)文字サイズ [標準](#) [拡大](#)[色変更・音声読み上げ・ルビ振り](#)[法務局トップページ](#) > [お知らせ一覧](#) > 【新型コロナウイルス感染症関連情報】各手続のお問合せについて

## 【新型コロナウイルス感染症関連情報】各手続のお問合せについて

更新日：2020年4月3日

ホームページにおいて申請書様式等の案内を掲載していますので、御活用ください

- ・不動産登記申請手続については、[こちら](#)をクリックしてください。
- ・商業・法人登記申請手続については、[こちら](#)をクリックしてください。
- ・その他の登記関係・供託手続については、[こちら](#)をクリックしてください。

### 法務局における登記手続案内を利用される皆様へ

新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、来庁される皆様への感染防止のため、各法務局における手続案内については、当分の間、原則として電話による手続案内とさせていただきます。

今後、手続案内の予約をされる方は、面談による手続案内に代えて電話による手続案内の予約を御案内させていただきます（予約日時に法務局担当者からお電話いたします。）。

既に予約済みの方で連絡先をお聞きしている方につきましても、事前に法務局から御連絡の上、予約日時に電話により手続案内を実施させていただきますので、御理解と御協力をお願いいたします。

なお、お問合せ等は、各法務局の手続案内の予約電話番号まで御連絡をお願いいたします。

### 法務局

- ▶ 業務のご案内
- ▶ 各法務局のホームページ
- ▶ 管轄のご案内
- ▶ 不動産登記申請手続
- ▶ 商業・法人登記申請手続
- ▶ その他の登記関係・供託手続
- ▶ 遺言書保管手続
- ▶ 各種証明書請求手続
- ▶ オンライン申請のご案内
- ▶ 電子証明書取得のご案内
- ▶ 人権相談について
- ▶ 各法務局の入札公募情報
- ▶ ご意見・ご要望

## ○ オンライン記者会見の取組

【福岡管区気象台】

### 背景事情

福岡管区気象台では、管内の地震火山活動や今後の天候の見通しに関する情報について報道機関を通じて広く住民に伝達する目的で、毎月下旬に定例記者会見を開催している。また、重大な災害をもたらす現象が発生した場合や予想される場合には、臨時記者会見や大雨・台風等に関する説明会を随時開催している。

しかしながら、限られた空間に多数の報道関係者や防災機関関係者、気象台職員が居合わせることが想定されたため、一層の感染防止対策に取り組んだ。



### 取組内容

- ① 定例記者会見については、令和3年2月以降、緊急事態宣言・まん延防止等重点措置が発令されている期間においては、福岡管区気象台での会場開催を見合わせ、Microsoft Teams や Zoom を用いたオンライン会見とした。会議で用いる資料については、机上配布の代替手段として、福岡管区気象台のホームページに事前掲載した。
- ② 福岡管区気象台の YouTube 公式チャンネルを5月に開設し、上記①のオンライン会見終了後、記者会見の動画を関係機関向けに限定公開し、参加できなかった機関への情報共有を図った。
- ③ 台風の接近や、大雨等の悪天が事前に予想される場合に、県内自治体や防災機関を対象としたオンライン気象解説、報道機関や防災機関を対象としたオンラインによるプレ情報レク（臨時ブリーフィング）を開催する試みを新たに7月から開始した。こちらについても定例記者会見と同様に、終了後に YouTube 公式チャンネルにて動画を関係機関向けに限定公開し、情報共有を図った。
- ④ 特別警報発表・警報への切替え時等に福岡管区気象台で開催する臨時記者会見については、カメラ撮影等が入る都合から会場開催とオンライン開催の併用を8月から開始し、記者等がオンラインでも質疑応答できるようにした。なお、臨時記者会見に会場参加する参加者に対しては、下記の対応を行った。
  - ・ 会場参加の場合は、原則としてテレビカメラの撮影は1台のみとし、撮影映像については各社間で共有するよう、事前に放送局と調整を図った。
  - ・ 座席配置を工夫し、最低でも1mの距離を確保できるようにした。
  - ・ 原則として1機関から1名の参加とした。

- ・ 参加者にはマスクの着用をお願いし、受付で手の消毒と非接触式体温計を用いた検温を実施した。

なお、記者会見を実施する部屋に、通信が安定しているオンライン会議用の有線回線を設置し、また、会場に複数台の端末を設置し、オンライン会見のホスト役とモニター役を担当する職員を配置して会見を実施するなどの工夫を実施した。



### 取組効果等

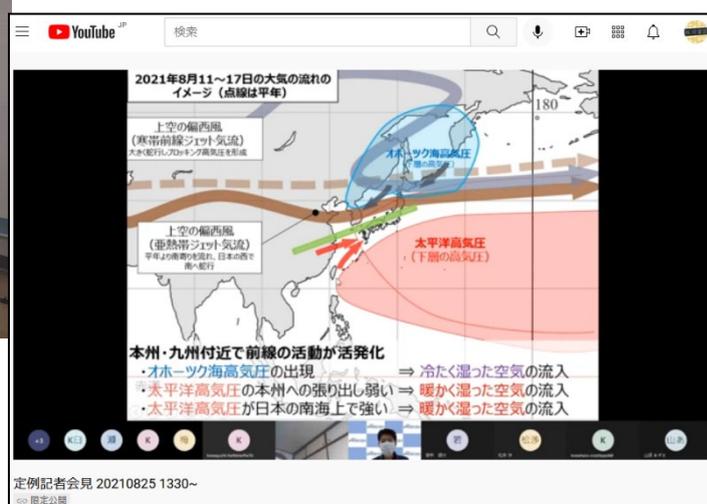
オンライン会見に参加した関係者からは、参集の負担が軽減されることに関する好意的な意見が寄せられた。また、普段は会見に参集することが困難な遠方の機関の参加が可能になる利点もあった。

一方、会見における質疑応答については、会場開催の時に比べると低調になる傾向があり、また、名刺交換やぶら下がり対応ができないため、顔の見える関係作りを構築するには不向きであるという一面があった。これらの利点・欠点を踏まえた上で、更に効果的な情報発信の方法を検討していきたい。

なお、福岡県では9月30日をもって緊急事態宣言が解除されたが、気象庁の方針に従い、福岡管区气象台では10月1日以降も定例記者会見等のオンライン開催を継続中である。



Microsoft Teams を用いたオンライン定例記者会見の様子（令和3年8月25日）



福岡管区气象台 YouTube チャンネルでの記者会見動画の限定公開（令和3年8月25日）

## ○ 行政機関等を対象とした研修をオンライン形式で実施

【九州管区行政評価局】

### 背景事情

九州管区行政評価局では、毎年、九州管内の国の出先機関、独立行政法人、地方公共団体等の職員（約 100 人）を対象に、同局が入居している福岡合同庁舎の大会議室を使用して政策評価に関する地方研修を開催していたが、新型コロナウイルス感染症の感染が収束しておらず、接触感染等のリスクを回避する必要があった。



### 取組内容

3 人の講師がそれぞれ事前に収録した講義動画に、同局による開会挨拶、司会進行等の動画を加え、研修事業受託業者が東京から配信する方法で研修会を開催し、参加申込者は、勤務先、自宅等からそれぞれ Zoom ミーティングで受講した。通信障害の発生はほとんどなく、ほぼ円滑に配信できた。



### 取組効果等

オンライン形式の研修は、移動（出張）をせずに、勤務先、自宅等から容易に参加可能となるメリットもあり、集合形式で開催した前年度に比べて市町村職員の受講者が増加した（中には、これまでの集合形式であれば参加が容易でない離島の市町村の参加もあった。）。

課題としては、講義は事前収録したものを配信する方式とし、研修終了後、個別に質疑を受け付けたことから、質疑内容を参加者全員に共有できなかったことが挙げられる。

## ○ 高齢者乗車券の交付方法の見直し

【福岡市（保健福祉局高齢社会部高齢福祉課）】

### 背景事情

高齢者乗車券（※）は、居住地の区役所等の窓口で受付、交付を行っていたが、混雑が課題であり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の対策を行う必要があった。

※ 福岡市は、高齢者の社会参加を促進するため、福岡市に居住し住民登録している満70歳以上で令和3年度介護保険料所得段階区分が1～7の人を対象に、交通費の一部を助成する高齢者乗車券（福岡市交通福祉ICカード、タクシー助成券等）を交付している。

### 取組内容

令和2年度から、窓口での交付を廃止し、郵送・オンラインによる申請の受付、処理の集約、及び郵送での交付を開始した。

令和3年度からは、上記に加え、ICカードを申請した方には、オンラインで交付額相当のポイントを付与し、地下鉄券売機や市内各所に設置する専用チャージ機等でチャージする方法を新たに導入した。

工夫した点については、以下のとおり。

- ・ 交付方法の変更に関する周知（市内各所へのポスター掲示や申請書付きチラシの配架、関係団体等への説明や協力依頼等）
- ・ 集約処理するための専用システムの開発（紙台帳をデータ化し、郵送やポイント付与するためのシステム開発と連携）、専用回線を敷設できる実施場所の確保
- ・ 地下鉄券売機以外のICカードのチャージ場所を確保するため専用機を開発し、専用回線を敷設できる場所を調整の上、区役所、地域交流センター、民間施設等への設置等

### 取組効果等

窓口交付の廃止により、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のための有効な対策を実施でき、従来からの課題であった窓口での混雑も解消できた。

また、市内各所にICカードのチャージ場所を確保することにより、利便性の向上を図ることができた。

## ○ 定期報告概要書のオンラインによる閲覧

【福岡市（住宅都市局建築指導部監察指導課）】

### 背景事情

特定建築物等の定期報告概要書の閲覧については、申請者が来庁し申請書を提出する際、窓口職員が対応しており、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため接触機会の削減の必要があった。



### 取組内容

閲覧用のパソコンを一台導入し、パソコン内に定期報告概要書を PDF データとして保存し、エクセルデータ（台帳）と連動させ、閲覧申請者が当該パソコン内で定期報告概要書を検索、閲覧できるようにした。

また、過去 3 年間に定期報告の提出があった物件については、市のホームページで建物名称、住所等を公開し、報告の有無は自宅等から確認可能とした。

定期報告概要書の閲覧は法に定められている行為であるが、オンラインによる閲覧方式が法的に問題ないかの整理、また、パソコン内で定期報告概要書を検索、閲覧できるようにするための整備に苦労した。



### 取組効果等

閲覧申請者が自身で検索、閲覧できるようになったため、職員が窓口で対応することがなくなり、感染予防につながったと思われる。

市のホームページに公開することにより、過去 3 年間の定期報告の有無は来庁せず調べられることができるようになり、結果、感染予防につながったと思われる。また、定期報告率の向上にもつながると考えている。

## ○ オンライン来館を企画

【福岡市（消防局予防部防災センター）】

### 背景事情

新型コロナウイルス感染症の感染拡大により例年並みの来館者を見込めず、多くの人に防災教育を伝えられない状況が続くおそれがあるため、オンライン来館を企画した。

### 取組内容

防災センターの体験施設ごとに、オンライン上で疑似体験できる動画をホームページ及びYouTubeで配信した。

具体的には、①地震体験、②消火器の使い方、③煙の怖さとその対処法の順に配信した。

それぞれ約8分の動画を最後まで見てもらうため、飽きさせないためにはどうすればよいか、構成や内容の検討に非常に苦労した。また、長い動画中でも、これだけは覚えてもらいたいというワードを絞った。

### 取組効果等

令和2年度の実際に来館者が1万7,120人と例年の10万人から大幅に減少する中で、YouTube上での視聴数が3動画合計で2万7,696人と来館者数を上回った。



## ○ お客様満足度調査アンケートのWEB化

【福岡市（交通局総務部マーケティング推進室）】

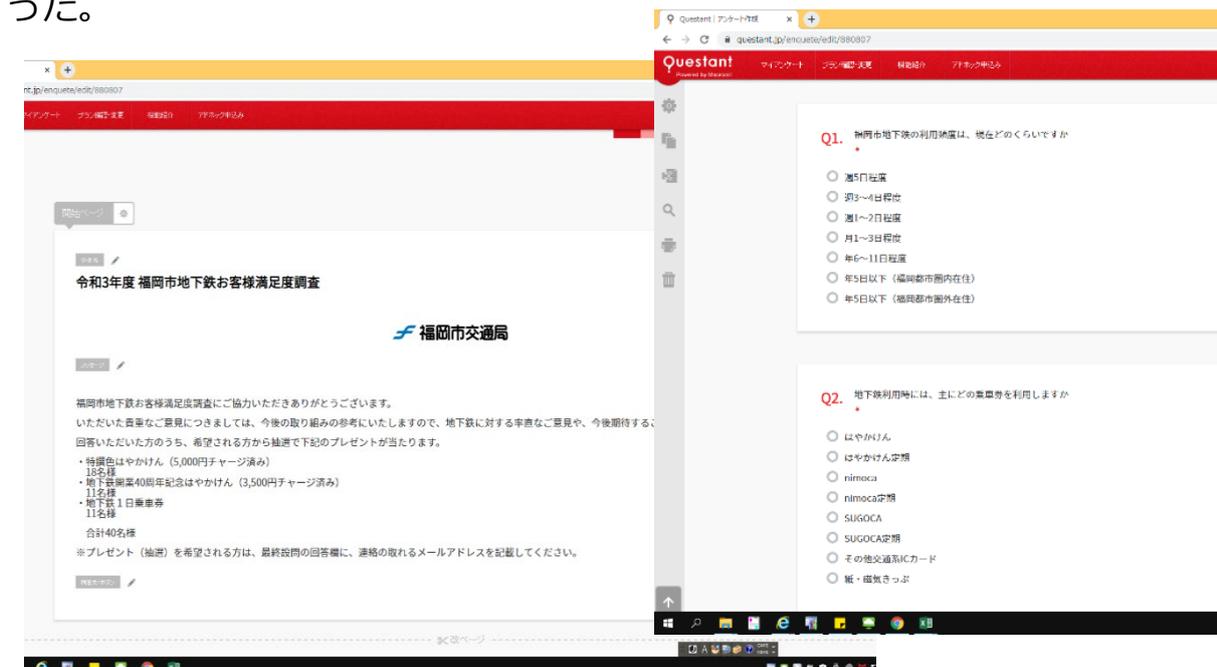
### 背景事情

これまで年1回、地下鉄利用に関する全般的な満足度調査アンケートを実施してきた。令和2年度までは、駅及び時間帯を限定し、お客様に直接アンケート用紙を配布していたが、コロナ禍において、アンケート用紙の手渡しは新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から困難と考え、お客様・委託事業者の安全に配慮するため、WEB化を検討した。

### 取組内容

今年度から、市政だよりや駅構内でアンケートの実施を周知し、WEB上でアンケートに回答する方式に変更した（紙のアンケート用紙も各駅に設置）。

質問内容が多岐にわたることや、お客様の多くがパソコンではなくスマートフォンの小さな画面で回答されることを想定し、設問数が多くなりすぎないようにするとともに、違和感なく回答ができるような文言及び設問順の工夫を行った。



### 取組効果等

昨年度までは、紙の回答用紙を駅で時間を限定し対面で配布していたため、アンケート用紙を受け取ったお客様しか回答できなかったが、今回からWEBをメインとし、周知を幅広く行ったことから、日頃あまり地下鉄をご利用にならない方などより幅広いお客様からの回答も取得可能となり、WEB回答件数は前年の2倍以上となった。

また、アンケート結果がサーバに保存されることから、紙のアンケートに比べて集計する業務が容易になった。

## (2) 施設整備による窓口混雑緩和対策

### ○ 繁忙期における仮設待合テントの設置

【福岡市（東区総務部総務課）】

#### 背景事情

例年、区役所窓口の繁忙期は、待合ロビーが混雑し密になっており、新型コロナウイルス感染症の感染予防の観点から、混雑緩和対策を行う必要があった。

#### 取組内容

令和3年3月8日から4月9日までの期間、庁舎外に待合テントを設置し、庁舎内ロビーの混雑時は待合テントへの誘導を行った。

庁舎内と同じ環境で待っていただけるよう、待合テント内には暖房器具と市民課・保険年金課の呼出し画面が確認できるモニターを設置した。



#### 取組効果等

庁舎内の混雑緩和に一定の効果があった。一方で、経費の面から長期設置は難しいため、繁忙期を中心に設置する必要がある。

## ○ 新規マイナンバーカード交付専用窓口の設置

【福岡市（東区市民部市民課）】

### 背景事情

国のマイナンバーカード交付事業の促進により、カード交付手続のための区役所来庁者が増加し、フロアの混雑を招いていた。コロナ禍で区役所窓口の3密対策が急務であるとともに、待ち時間短縮による市民サービスの向上を図る必要があった。



### 取組内容

なみきスクエア（東市民センター、千早音楽・演劇練習場、東図書館等の複合施設）内にある千早証明サービスコーナーの事務所スペースを拡充し、新たに予約制のマイナンバーカード交付専用窓口を、平日は9時から19時まで、土日は9時から17時まで開庁し、市民の要望の多い時間帯や土日には、ほとんど待ち時間なしで交付する窓口体制を整えた。

千早証明サービスコーナーの交付専用窓口を周知するため、PRサイトのQRコードのシールを作成し、交付通知書に貼付した。また、利用促進のため、なみきスクエア内にあるパン屋から割引チケットの協賛を受け、交付専用窓口利用者限定の特典としてカード交付時に渡すなどした。



### 取組効果等

来庁者の分散により、区役所の3密の解消と待ち時間短縮による市民サービスの向上につながった。

今後の課題としては、交付専用窓口のニーズが更に高まれば、人員や窓口数などの体制強化が必要である。

## ○ 密集回避のための待合ロビー拡張

【福岡市（城南区総務部総務課）】

### 背景事情

従来の待合ロビーでは密集を回避するためのスペースが十分に取れず、利用者間の感染リスクが高まることが懸念された。そこで、窓口や記載台の移動によるレイアウト変更を行い、待合スペースを拡張した。



### 取組内容

1階の窓口や記載台の移動を伴うレイアウト変更を行い、広いスペースを確保した。

業務に影響が出ないような工事の日程調整に苦慮した。また、レイアウト変更が複数の課にまたがったため、各課の調整に苦慮した。



### 取組効果等

スペースが広くなり、待合人同士の距離が余裕を持って取れるようになった。窓口や記載台を端に寄せたことにより見晴らしが良くなり、ロビーが以前より開放感にあふれるスペースとなった。

## ○ 駅改札利用時における非接触決済技術の活用

【福岡市（交通局総務部マーケティング推進室）】

### 背景事情

新たな企画乗車券(エリアを限定した 1 日乗車券)を検討するに当たり、商品性の検討に加え、接触機会の削減が図られる新たな技術の活用も検討するために民間事業者と実証実験を実施した。

### 取組内容

実証実験に当たっては、クレジットカード会社が推進する「タッチ決済」機能を活用。きっぷを専用 WEB サイトで購入し、駅改札通過は、きっぷ購入に利用したクレジットカードを専用読取機にかざすことにより、きっぷの有効性を確認し、購入から通過まで地下鉄利用者と駅係員の接触回避を実現した。

駅係員に対する電子きっぷに関する知識や新たな機材の利用方法の習得に苦労した。

[参考] タッチ決済における駅改札窓口イメージ



### 取組効果等

他者との接触や駅務機器の操作が不要であることから、コロナ禍における接触の削減に一定の効果が見込まれる。また、インバウンド需要が再度増加した際は、訪日外国人にとって、有用な販売及び利用方法となると考えられる。一方、課題として、利用者減に伴う収入減という環境下における投資の発生がある。

### (3) その他

#### ○ サーモグラフィーカメラの設置

【九州防衛局】

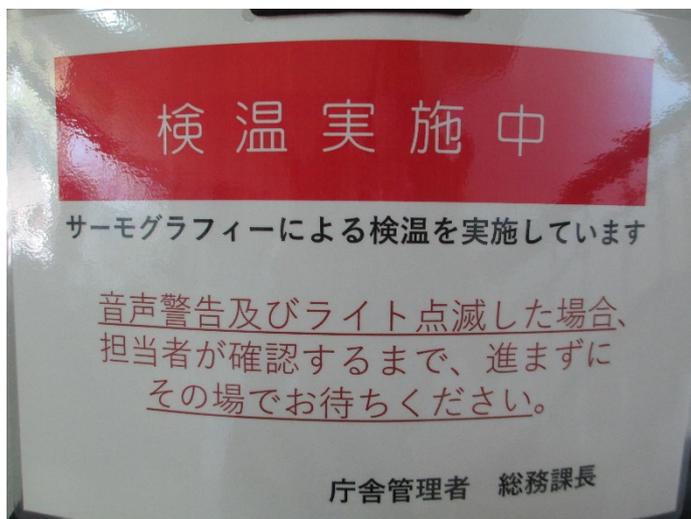
##### 背景事情

執務室内における感染リスクの減少のため、サーモグラフィーカメラを設置し、感染の可能性がある発熱者を速やかに発見し、立入りを制限する。



##### 取組内容

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、サーモグラフィーカメラを設置し、庁舎に入館した者に対して検温を実施している。調達しようとした時期にコロナ対策関連の商品が品薄だったため、導入に時間を要した。



##### 取組効果等

発熱者の執務室内への立入りを制限することで、感染拡大防止につながっている。また、入館時に検温されることから、職員一人一人が新型コロナウイルスを職場に持ち込んではいけないという意識改善が図られ、感染拡大防止につながっている。

## ○ トイレ洗面台の自動水栓化

【福岡市（城南区総務部総務課）】

### 背景事情

区役所のトイレ洗面台の手動水栓は、不特定多数の者が触れるため、利用者間での感染リスクが高くなることが懸念された。そのため、感染症防止対策として、手動水栓を自動水栓化した。



### 取組内容

改修のタイミングに合わせ、使用頻度が高い1階トイレの洗面台10か所を自動水栓化した。

工事期間にトイレが使用できなくなることによる影響が小さくなるよう、トイレ使用者の誘導や日程調整に苦慮した。



### 取組効果等

手動水栓のハンドルに触れる必要がなくなったことにより感染症予防効果が高まった。

まだ手動水栓が多数残っているため、1階以外の主要箇所の自動水栓化が課題である。

## 2 その他の行政サービス改善事例

### ○ メール配信サービスの実施

【福岡出入国在留管理局】

#### 取組内容

出入国在留管理庁からの情報発信を強化するため、メール配信サービスを開始した。在留支援や新型コロナウイルス感染症関連の情報を日本語、やさしい日本語、英語で配信している。

バックナンバー→[https://www.moj.go.jp/isa/about/pr/mail-service\\_backnumber.html](https://www.moj.go.jp/isa/about/pr/mail-service_backnumber.html)



本サービスの詳細→<https://www.moj.go.jp/isa/about/pr/mail-service.html>

#### 取組効果等

出入国在留管理庁のホームページを検索することなく、自身のスマートフォン等で同庁に係る情報を入手できる。

## ○ VBS ソフトを活用した業務効率化

【福岡県】

### 背景事情

県民サービスや業務能率向上等について、職場全体の対話や議論を通じて、テーマを共有し、改善に取り組むことにより、活力ある職場づくりを進めるとともに、職員の業務改善に対する意識と意欲を高め、県民の視点に立った行政を推進し、県民満足度の向上を図る観点から職場改善運動を実施している（取組自体は過年度から実施しているものだが、毎年度各職場にて新たなテーマを設定した上で取組を実施している。）。



### 取組内容

令和2年度は、全ての職場において542件の取組が実施され、「ペーパーレス化の促進」、「VBS ソフトを活用した業務効率化」、「図面閲覧システムの開発」など13件の取組を表彰した。

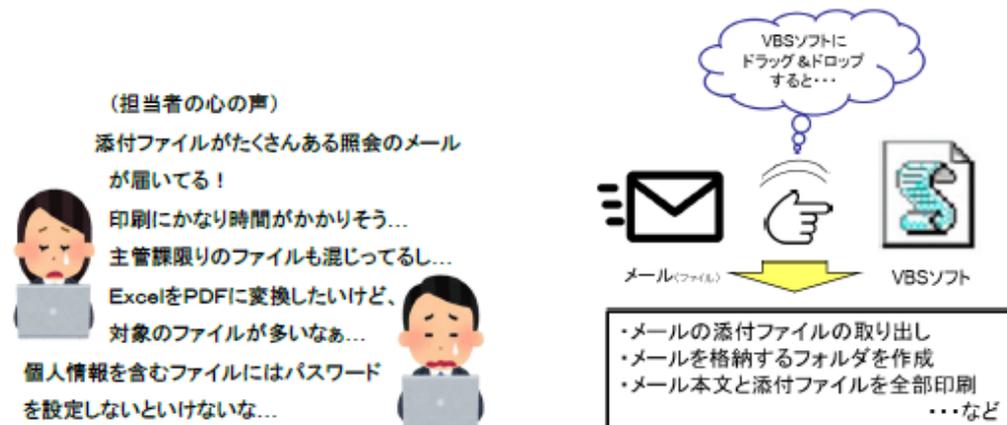
この取組のうち、「改善実行大賞」を受賞した「VBS ソフトを活用した業務効率化」（VBS（Microsoft Visual Basic Scripting Edition）とは、コンピューターに命令するプログラミング言語のこと。命令コマンドをあらかじめ動作させやすい形で作っておき、それを活用することで業務の効率化が期待される。）については、どの職場でも活用しやすく、業務の効率化につながると考えられたため、VBS ソフトやマニュアルを共有化し、全庁で活用できるように展開を行った。

（全庁で展開しているVBSソフトの例）

- メールから添付ファイルを取り出すVBS
- zipを解凍するVBS
- ワード、エクセル、パワーポイントをPDFに変換するVBS
- 個別にパスワードをかけて圧縮するVBS
- メールの内容を全て印刷するVBS 等

## VBSソフトの活用について

- VBS (Microsoft Visual Basic Scripting Edition) とは、コンピューターに命令するプログラミング言語のことであり、命令コマンドをあらかじめ動作させやすい形で作っておき、それを活用することで業務の効率化が期待されます。
- 例えば、添付ファイルがたくさんある照会メールが届いた場合に、VBSソフトを活用すれば、メールの添付ファイルの取り出し、メールを格納するフォルダの作成、メール本文や添付ファイルの印刷等を自動で行うことができます。



- この取組みは、昨年度に、福祉労働部が部の取組みとして行っており、業務の効率化が図られたとして、令和2年度「改善実行大賞」を受賞されました。

### 改善前

○パソコンでの作業において、機能を使いこなせていないことにより、多くの作業時間を要している。

### 改善後

○多くの職員がそれぞれの業務の内容に応じてVBSソフトの活用を図っており、業務の効率化につながった。

- 当本部では、この取組みを全庁的に推進していくこととします。今後、VBSソフトの具体的なやり方を全庁に周知する予定ですので、他部局におかれましても、是非、御活用いただくようお願いします。

(参考) 令和3年度第1回県庁における働き方改革推進本部会議資料より抜粋

## ○ デジタル窓口の構築

【北九州市】

### 背景事情

北九州市は、市民がスマートフォンなどで様々な手続を行うことができる「デジタル市役所」の構築に向けた取組を推進している。

その取組の一つとして、各事業ページに点在するオンラインでできる手続やアプリ等を1か所に集めて分かりやすく案内するポータルサイトを作成することとした。

将来的には、区役所などの窓口に行く代わりに、この「デジタル窓口」を通じて全ての手続をできるようにすることを目指す。



### 取組内容

北九州市の公式ホームページに、各種オンライン手続や、施設等の予約、各種支払等の手続を分かりやすく案内するポータルサイト「北九州市デジタル窓口」を開設した。

全ての手続を並列に並べてしまうと、表示数が増大して見づらくなり、カテゴリごとにサムネイル（注1）を作成すると、目立たせたいコンテンツが埋もれたり、ホームページの階層が深くなって何度もクリックしないとたどり着かないなど、トップページのサムネイルの選択に労力を要した。

また、サムネイルの説明の文字数を減らし、イラストや写真で分かるものとすることやホームページ作成の知識がない人でも比較的簡単に更新できるようにページソース（注2）をできるだけ簡単にすることなどを工夫した。

（注1）画像や印刷物ページなどを表示する際に視認性を高めるために縮小させた見本のこと

（注2）ホームページの元になっている情報

**手続きや予約がわかりやすく便利になりました！  
北九州市デジタル窓口 オープン！**

北九州市では、市民の皆様が、スマートフォンなどで様々な手続きを行うことができる「デジタル市役所」の構築に向けた取組みを推進しています。この度、北九州市公式ホームページから、各種オンライン手続きや、施設等の予約、各種支払い等の手続きをわかりやすく案内するポータルサイト「北九州市デジタル窓口」を開設します。



■ ネットで手続きガイド



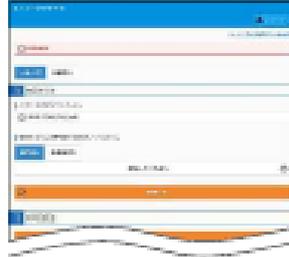
妊娠、出産やお別れなどライフイベントから必要な手続きをご案内します

■ アプリガイド



北九州市に関連するさまざまなアプリを紹介します。

■ 公共施設の予約



体育館や生涯学習センターなどの公共施設の予約ができます。

問い合わせ先  
北九州市 デジタル市役所推進室  
電話 093-582-3007  
担当 (課長)藤原、(係長)藤原

## ○ 市民相談室のレイアウト変更

【福岡市（城南区総務部企画共創課）】

### 背景事情

市民相談室は、通路から相談者の姿が見えてプライバシーが確保されていなかった。また、相談員が2人に対し3人分のカウンターがあり、車イスの職員が相談員の代わりに入るときは、一旦通路に出てからでないといれなかった。

### 取組内容

カウンターを一つ減らして向きを変え、相談者のスペースに通路から見えないうようにパネルを置いた。パソコンや電話の配線が床にあり、カウンターや棚を移動するときに苦労した。また、新型コロナウイルス感染症対策のため設置しているアクリル板も設置し直した。

### 取組効果等

通路から相談者が見えなくなり、相談者のプライバシーが確保されたほか、車イスの職員が相談対応にスムーズに行くことができるようになり改善された。また、相談員と職員の距離が近くなり、コミュニケーションが取りやすくなった。

変更前



変更後



向きを変え、パネルを設置し、相談室が通路側から見えないうように配慮



個々の相談者のプライバシーを確保