

県民くらし満足度日本一をめざして・・・

県庁のしごと改革ニュース



静岡県が取り組んでいる「しごと改革」について、身近な事例や役立つ情報を取り上げながら、ご紹介します。

行政改革って、なぜ必要なの？



社会状況の変化により、県民の皆さんが期待する行政サービスは質・量ともに大きく変化しています。しかし、厳しい財政環境の中で、行政が使える財源は限られているため、行政改革を進めないと県民の皆さんの期待に応えることが難しくなってしまいます。

どんな改革に取り組んでいるの？



行政改革では、経費を削減するだけでなく、仕事の進め方を見直して、最小限の予算や職員でこれまで以上に質の高い行政サービスを提供することが大切です。そこで、静岡県では、次のような取組を実施しています。

(1) 効率的な組織に改革する。

例えば、共通業務の集約や組織の統廃合などによって組織をスリム化し、職員数を減らしています。

(2) 民間の知恵やノウハウ、意欲を活用する。

例えば、公の施設の指定管理者制度導入や民間委託を推進し、コストの削減やサービスの向上を実現しています。

(3) 組織と個人のしごとを見直して改革・改善する。

例えば、業務棚卸表（業務の点検評価）やひとり1改革運動（事務改善運動）により、常に仕事のやり方を見直しています。

県民くらし満足度日本一を目指して！



民間企業では、顧客の満足度が向上することを最上位の目標にして、消費者の求める安くて、安心・安全な商品づくりに取り組むなど、様々な工夫を重ねています。静岡県庁でも「県民の皆さんを行政サービスにおける大切なお客様」と考え、サービス向上に努めています。目指すは「県民くらし満足度日本一」です。

県民くらし満足度日本一への挑戦から生まれた 県民サービス向上の事例を紹介します。



改革事例1 パスポートが日曜日に受け取れます！

平成18年7月から、東部(沼津市)、中部(静岡市)、西部(浜松市)の3ヶ所の旅券センターで、日曜日にもパスポートの受け取りが可能になりました。パスポートは、代理人には交付できないため、「休暇をとって受け取りに行くのは負担だ」という声に応えたものです。初日の7月2日には、平日の平均交付件数の2倍以上に当たる849件の交付があり、利

用者からは「平日は来れないので、助かった」と好評です。



日曜日に受け取りができる窓口 午前9時～午後4時30分(12月29日～1月3日を除く)

東部旅券センター	沼津市大手町 1-1-3 パレット2階	055-951-8211
中部旅券センター	静岡市駿河区南町 14-1 水の森ビル2階	054-289-6620
西部旅券センター	浜松市鍛冶町 100-1 ザザンティー浜松中央館 5階	053-458-7114

(注) 日曜日は受付のみで、申請はできません。また、申請した窓口以外では受け取れませんので、日曜日交付を希望される場合は、上記3センターで申請してください。

改革事例2 自動車税のコンビニ納付が大好評！

平成17年度から、自動車税の納付が納期限内であればコンビニエンスストアでもできるようになりました。これにより、土曜日・日曜日を含め、24時間納付が可能になりました。

平成18年度にはコンビニでの納付件数が全体の4分の1を占め、納期内納付率は過去最高となりました。この結果、督促状の発送などの事務経費の削減にもつながりました。

今後とも納期内納付に御協力をお願いします。



改革事例3 日本一安い水道料金の実現！

県企業局は日本一安い水道用水を県内の市町に提供することができました。維持管理業務の民間委託や電気料金の節約、計画的な施設整備、浄水場発生土の有効活用など、年間約24億円の経費削減により、実現しました。



改革事例 4 インターネットを活用すると手続きが大変便利です！

その1 県への窓口申請がインターネットでできます

県有施設の予約や抽選、空き状況の確認がパソコンや携帯電話のインターネット（とれるNet）でできます。現在では、7割以上の予約がインターネットで行われています。

対象施設（11施設）

草薙総合運動場、愛鷹広域公園、小笠山総合運動公園、富士山こどもの国、県立美術館、武道館、男女共同参画センターあざれあ、産業経済会館、沼津・静岡・浜松労政会館

利用時間

午前9時～午後9時(12月29日～1月3日を除く)
(空き状況検索は24時間可能)

御利用はこちら

<http://yoyaku.pref.shizuoka.jp/>



また、県の窓口で受け付けていた申請・届出等の手続きの一部がパソコンのインターネットを利用して可能になりました。これにより、受付窓口に出向いたり、郵送するための時間や経費の負担が軽減されるほか、夜間・休日も24時間、365日手続きが可能になりました。

利用が可能な手続

県庁見学申込、感染症発生動向調査、県職員や教員などの採用試験申込、消費生活モニター申込など116手続

御利用はこちら

[http://www.pref.shizuoka.jp/](http://www.pref.shizuoka.jp/kikaku/e-shinsei/shinseimenu.html)

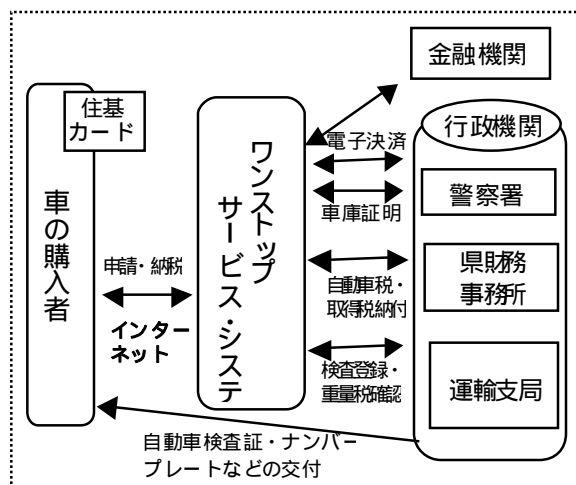
[kikaku/e-shinsei/shinseimenu.html](http://www.pref.shizuoka.jp/kikaku/e-shinsei/shinseimenu.html)

その2 自動車保有関係の手続がまとめてOK！（ワンストップサービス）

自動車を保有するためには車両の検査・登録、車庫証明、自動車税等の納税など、多くの手続が必要です。平成18年4月から始めた「自動車保有関係手続のワンストップサービス」ではパソコンのインターネットを利用して、これらの手続が一括可能になりました。これにより、申請のために各行政機関の窓口に出向く必要もなくなりました。

御利用はこちら

<http://www.oss.mlit.go.jp/portal/>



改革事例 5 不要な提出書類の廃止や処理日数の短縮をしました！

県に提出する書類の様式や添付書類を見直し、不要と判断した書類や押印を省略しました。また、提出書類の処理日数は平成10年度に比べ、5.5日短縮しました。

提出書類の見直し
運転免許証更新時の写真添付の廃止、
介護支援専門試験で前年度受験者の証明書添付の廃止 等

これらの改革成果をぜひ、御活用ください。

日本一のひとり1改革運動！



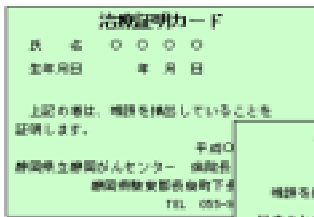
県民くらし満足度日本一を目指して、職員一丸となって取り組んでいます。

静岡県では、「速く・ムダなく・いい仕事」をスローガンに職員一人ひとりが身近なところから改革を実践する「ひとり1改革運動」に取り組んでいます。平成17年度の取組件数は12,392件で、全都道府県第1位を継続しています。この運動は、仕事の進め方を見直し、業務の効率化を図るとともに、県民の皆さんへのサービス向上を目指しています。県民サービス向上につながる取組は5,301件もありました。

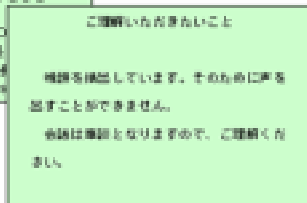
<運動成果1> 治療証明カードの発行で患者さんも安心

<治療証明カード>

(表側)



(裏側)



県立静岡がんセンターでは、治療状況を証明する携帯用のカードを発行しました。

「喉頭を摘出して声が出ないことが外見から判らず、行く先々で説明しなければならない」など、症状や機能障害などで日常生活に支障をきたしている患者さんの相談に応えたものです。患者さんや家族の方からも好評です。

<運動成果2> 既存のスペースを活かした身近な道路の緊急渋滞対策



改良前



改良後



<ポイント>

- ・既存空間の活用
- ・効果が限定的でも実施
- ・原則2カ年程度で完了

渋滞解消や車両のすれ違い円滑化のための整備手法は、通常は、2車線化やバイパス整備などですが、これには莫大な経費と時間がかかります。そこで、既存の道路用地内で右左折レーンや待避所を整備することにしました。

その結果、交差点の渋滞長が約7割減少し、1年間の経済効果は100億円、さらに従来手法では5年かかる事業期間を3年短縮して、約300億円の経済効果を上げました。

静岡県総務部行政改革室

〒420-8601 静岡市葵区追手町9-6 電話：054-221-2911 FAX：054-221-2750

e-mail gyouka ku@pref.shizuoka.lg.jp

ホームページ <http://www.pref.shizuoka.jp/soumu/sm-17/>

平成18年8月発行



第19回全国健康福祉祭しずおか大会

ねんりんピック静岡2006

平成18年10月28日(土)～31日(月)

♪ 夢でよう ふじのくにから 健康賛歌 ♪



「ねんりんピック」は、シニア世代を中心としたスポーツ、文化の祭典です。