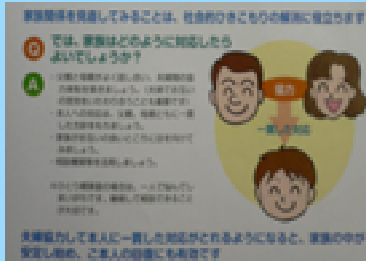


# ひとり1改革運動

## 「県民サービス向上」改革賞

### ひきこもり対策で当事者支援と家族支援を一体化



ひきこもり支援のパンフレット

#### こども家庭相談センター精神保健福祉部

ひきこもり対策は、通常、当事者支援と家族支援を職員が並行して実施していますが、ひきこもりからの回復は十分ではありませんでした。

そこで、当事者支援と家族支援を一体化させた支援方法に変えたところ、当事者の社会参加が促進され、家族からも好評でした。

静岡産業大学

大坪学長から一言

家族との一体化体制で、取り組んで解決。今までと違った体制に切りかえ、前例を新例に置き直した事例は、視点と仕組みを変えれば、解決ができる好例です。

### 市町担当部署をヨコにつなげて「がん相談窓口」を 県立静岡がんセンター



リストを活用した長泉町の相談風景

マスコミでがんに関する特集が組まれると、市町の保健センターへの問い合わせが増え、対応に苦慮していることを聞きました。

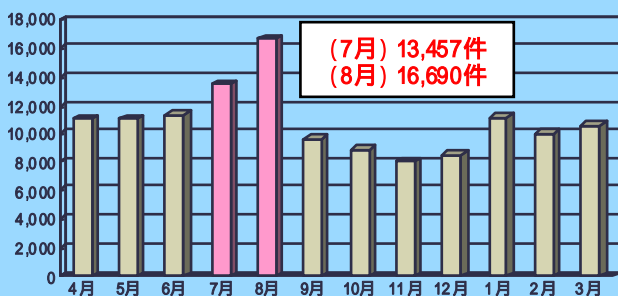
そこで、市町に調査を行い、利用できるサービス、情報を得られる窓口を整理し、市町ごとにリスト化し、ホームページに掲載したところ、たいへん便利だと反響がありました。

明治大学 公共政策大学院  
北大路教授から一言

がん治療専門の病院が、「あなたの町では経済的支援の相談もできますよ」、などというきめ細かな案内までなぜできているのか、不思議でした。答えはテレビ報道でも有名な「がんセンターよろず相談」が蓄積した相談データだそうです。この宝の山から66種もの患者家族のニーズを割り出し、それらに対応する公的サービスを市町へ徹底照会したとのこと、顧客ニーズ情報が経営品質を高めることが実証されています。

### パスポート申請の待ち時間縮減

#### 中部県民生活センター藤枝駐在



パスポート月別申請件数

修学旅行のためにパスポートを申請する高校が増加しており、今後も申請時に長時間待つことが予想されたため、あらかじめ高校を訪問して窓口混雑緩和のため、代理申請の方法をとっていただいたり、学校側に申請書等を回収してもらい、事前に審査する方法をとったところ、混雑を緩和することができました。

静岡産業大学  
大坪学長から一言

生産性の向上の取組でアタックするポイントは“待ち時間”と“探す時間”。この待ち時間の減少を“代理申請”で大幅減にした目のつけ所が素晴らしい。宝は身近なところにあります。

## 宅地建物取引主任者の法定講習を県外でも受講可能に 県民部住まいづくり室



法定講習会の状況

宅地建物取引主任者は、取引主任者証の5年ごとの更新時に、知事が指定する講習の受講が条件となっています。

これまで、県内の法人が行う講習だけを指定してきたため、県外在住の主任者も静岡県まで来て講習を受講していましたが、東京都内の法人が行う講習を指定したことで、東京都でも講習を受講できるようになり、利便性が向上しました。

静岡産業大学

大坪学長から一言

県民の負担を減少させて、役立った意外なサービスです。これにより宅地建物取引主任者の登録減を食い止め、一石二鳥の効果が生まれた事例です。

## 住民参加による治山事業実施で満足度アップ

### 中部農林事務所治山課



地元説明会の状況

治山事業の実施場所は、山の中が多く、事業が行われたことはあまり知られていませんでした。

そこで、新規事業では、地元に進捗協議会を立ち上げ、住民参加により事業を推進したところ、住民の要望に即した事業の実施ができました。また、復旧事業の場合には工事完了を回覧板でお知らせすることにより、治山事業に関心をもってもらうことができました。

静岡産業大学

大坪学長から一言

よい事前住民PRが、結局はよい行政効果を生み、さらには住民満足、防災意識を生むという好例です。行政はPRが下手だという批判がよくありますが、これはよい行政PRのモデルになるかもしれません。

## 津波避難施設で県民の安全確保

### 焼津漁港管理事務所工務課



津波緊急待避施設

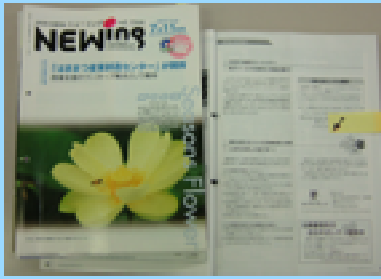
焼津漁港は東海地震が発生した場合、5分以内に津波の第1波が襲来し、堤防より海側にいる人々が取り残される恐れがありました。そこで、外港地区に地表から約5mの高さの津波避難施設を4箇所整備したことにより、最大1,100人が避難できるようになりました。

静岡産業大学

大坪学長から一言

水門や堤防だけに津波対策があると思いがちだが、発想を転換して、避難施設を新構想。アイデアとアプローチの大転換を評価したいです。

## 事業主委託訓練制度の広報を改善



訓練制度を紹介した広報誌

### 浜松技術専門校訓練課

事業主委託訓練制度の実施先である事業主に対して、制度の周知が不十分で、利用者が少なく、新規確保が課題となっていました。

このため、事業主への広報として浜松商工会議所と協働し、会員が集まる場で制度説明やチラシ配布、広報誌で制度や利用方法の紹介をしたところ、問い合わせも多く、新たに訓練を実施することができました。

明治大学 公共政策大学院  
北大路教授から一言

潜在的ニーズはあるのに、それを顕在化できないという行政サービスは少なからずあるのではないのでしょうか。実際に使えば絶対に気に入ってもらえるはずなのに、エンドユーザーに届かない、訴求力がない、という商品を、民間のメーカー達は地道な市場分析や媒体評価を続けて選ばれる仕組みを作るそうです。商工会議所との協働関係を築き、多くの会員事業者の目に触れるニュースレターを通じたPRなどによって市場の拡大に成功したこの取り組みは、行政にも優れたメーカーが存在することを証明した好例でしょう。

## 建築確認審査の審査状況を公開

審査状況	申請状況
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済
申請済	申請済

### 県民部建築確認検査室

建築確認申請に対しては、法改正に伴い、審査の停滞が発生し、申請者から苦情や問い合わせが多く寄せられていたため、県内審査機関の審査状況をホームページで公表したところ、申請が分散するようになり、円滑な運用をすることができました。

静岡産業大学  
大坪学長から一言

問題解決のため事情把握・分析し、混雑を分散するアプローチを取り、効果をあげた例です。このアプローチは行政サービスで発生する“待ち時間”の解決に広く応用できます。よいモデルとなることを期待しています。

## 4機関協働で散策マップを制作

### 県立美術館総務課



野外彫刻とともに四季折々の花木を楽しめる美術館周辺は、年間を通じて多くの県民が散策に訪れます。

そこで、静岡市谷田地区には、県立美術館の他に県関係の機関が立地しているため、4機関で協働し、散策マップを制作しました。予算にもゆとりが出たことから、マップのサイズを大きくし、たくさんの情報を盛り込むことができました。

明治大学 公共政策大学院  
北大路教授から一言

民間企業が自社商品が選ばれるために行う作戦活動をマーケティングと呼んでいますが、自治体経営では地域のマーケティング、つまり選ばれる地域になるための作戦活動が大切です。美術館、図書館、大学、研究所が個別に選ばれる作戦活動を行うだけでなく、一体となってこの優れた文化環境ゾーンが選ばれるための作戦展開が始まっていることがわかります。谷田サミットという作戦会議の中から、この地域のファンサービスとして生まれた「散策マップ」のアイデアは、実に効果的なマーケティングツールではないかと思われま