

# ひとり1改革運動

## 「県民の立場に立ってサービスを向上しよう」改革賞

重点テーマについて、推進月間を設けて取組の質の向上を目指しています。

	件名	所属
1	国際交流員の活用拡大により子どもたちへの多文化共生理解促進	県民部 多文化共生室
2	介護保険事業者等メール配信システムによる緊急連絡体制の整備	厚生部 介護保険室
3	熱海海岸の有効活用に向けた社会実験(熱海市地域活性化プロジェクト)	熱海土木事務所 企画検査課
4	商品中古車減免還付事務の改善	浜松財務事務所 自動車税課
5	市町での旅券事務の円滑な実施に向けて様々な改善を実施	中部県民生活センター 旅券スタッフ
6	新型インフルエンザに協働で挑む<特別養護老人ホーム向けに「新型インフルエンザへの『対応の手引き』及び『事業継続計画』の作成例』を作成>	厚生部 長寿政策室
7	県民の立場に立った「水道法許認可等事務」の水先案内でムダを解消	東部健康福祉センター 生活環境課

### 1. 国際交流員の活用拡大により子どもたちへの多文化共生理解促進 【県民部 多文化共生室】



【出前教室の光景】

将来を担う子供たちに多文化共生への理解を深めてもらうことが課題となっていました。

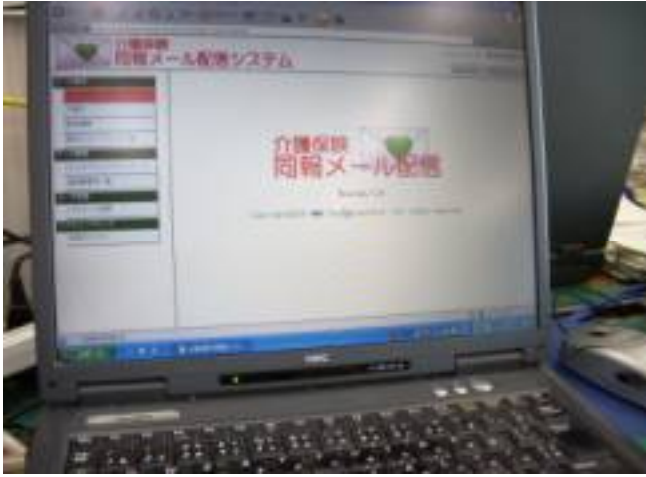
そこで、従来は県庁内での翻訳等の定型業務が多かった国際交流員(ブラジル人、アメリカ人)の能力を活かして、単なる外国紹介ではない、生活者としての外国人を理解してもらえよう出前教室を開催することにしました。

その結果、平成21年12月までに、延べ1,400人の児童を対象に授業を行い、児童と教師の双方から好評を得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

教育ではエンパワメント、自分自身で情報探査をする「学ぶ力」を与えることが重要ですが、その中心は知的好奇心の育成と、学びを邪魔する垣根を低くすることです。となりのブラジル人の子のことは少し気になっていたけど、もっと知りたいとは思わなかった生徒たちに、国際交流員達が好奇心を与え、垣根を低くし、子ども同士で互いについて学び合う力を与えることに成功しています。

## 2. 介護保険事業者等メール配信システムによる緊急連絡体制の整備 【厚生部 介護保険室】



【メール配信システム】

介護保険事業者に対する情報提供は、事業所数が約7,400事業所と膨大な数に上るため、県ホームページ等を閲覧してもらうこととしています。新型インフルエンザの緊急情報等、迅速、確実に閲覧してもらう必要があるものは、従来であれば、郵送等で周知していましたが、この方法では、多くの経費や手間がかかっていました。

そこで、事業所の約9割が登録しているメール配信システムを活用して、情報伝達を行うこととしました。

その結果、事業所が迅速、確実に情報を確認できるようになるとともに、郵送で伝達した場合に比べて、約870万円の経費と約7万4,000分の時間を節減できました。

### 明治大学公共政策大学院 北大路教授から一言

効果的な情報サービス・システムが既存のシステムの有効活用によって実用化されたことにも感心してしましますが、素晴らしいのは、システムに対するニーズ開発を作戦の最重要の柱とし、そのために集中的な力を注いでいることです。ニーズ開発はマーケティングの基本ですが、顧客に有益な情報であることを訴え、強いニーズを感じはじめるよう誘導して、システムの価値を高めることに成功しています。マーケティングの勝利と言えるでしょう。

## 3. 熱海海岸の有効活用に向けた社会実験 (熱海市地域活性化プロジェクト)

【熱海土木事務所 企画検査課】



訪れる人にも、住んでいる人にも魅力ある地域づくりを目指す上で、まずは、魅力ある海岸部を実現することが課題となっていました。

そこで、魅力ある地域づくりのために立ち上げた地域活性化プロジェクトのメンバーである熱海商工会議所等の地域の民間団体や熱海市との協働で、テラス式護岸上へのオープンカフェの設置や海から景色を楽しむ海上タクシーの運航といった社会実験を行いました。

その結果、利用者アンケートでも9割以上の方がまた利用したいと回答して高い評価を得るとともに、地域と県・市の信頼関係も深め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

開発援助プロジェクトなどの成果向上に有効と言われるプロジェクト・サイクル・マネジメント（PCM）の考え方が見事に具現化されています。複合的、総合的な地域課題への取り組みでの活用は大変難しいと言われていたのですが、それを今回絶妙な社会実験という形で実現したのは、素晴らしいとしか言いようがありません。地域づくりプロジェクトの貴重なお手本となる取り組みでしょう。

## 4. 商品中古車減免還付事務の改善

【浜松財務事務所 自動車税課】



【窓口に来ることが不要に】

静岡産業大学 大坪学長から一言

ちょっとした視点の転換が、関係者のプラスになる良い事例です。この事例では、申請者側、事務所側、さらには金融機関にもプラスになるという、一石三鳥の改善となっています。

自動車税を中古車減免申請者に対して還付する際に、従来は、金融機関で現金と引き換える還付通知を窓口で手渡していましたが、申請者には来所の負担があり、また事務所としても通知の保管リスクなどがありました。

そこで、こうした慣例を見直し、還付金は原則として口座振込とし、口座振替を申し出た申請者は来所しなくても済むようにしました。

その結果、窓口での手渡しを前年度の67業者1300件から5業者108件に減らして、多くの申請者の来所の負担や金融機関での現金受取の手間をなくすとともに、事務所の保管リスクの軽減や窓口の混雑緩和を実現することができました。

## 5. 市町での旅券事務の円滑な実施に向けて様々な改善を実施

【中部県民生活センター 旅券スタッフ】



【発送確認票】

静岡産業大学 大坪学長から一言

実地研修で体験を積んでもらうことによって仕事の実際を適切に習得し、県民サービスを向上させています。研修方法の改善が仕事の改善になる良い例です。

旅券の申請・交付事務を全市町に移譲しましたが、当センターでは、市町に対する窓口業務の指導や県全体の旅券の作成と各市町への発送等を行っています。市町を含めて、いかにミスなく円滑に旅券事務を実施できるかが課題でした。

そこで、市町職員への研修の実施、市町からの照会に対する回答体制の確保、旅券発送の際の発送確認票による相互確認等を行いました。

その結果、市町窓口で申請者に対する適確な対応がとられて県の負担も減少しました。また、旅券の発送ミスが防止され、申請者が交付予定日に確実に旅券を受領できるようになりました。

## 6. 新型インフルエンザに協働で挑む＜特別養護老人ホーム向けに「新型インフルエンザへの『対応の手引き』及び『事業継続計画』の作成例』を作成＞

【厚生部 長寿政策室】



【「対応の手引き」「事業継続計画」の作成例】

高齢者の入所施設では、新型インフルエンザが流行した場合にも食事等の事業を継続していく必要がありますが、今年流行している新型インフルエンザを想定した事業継続計画がなかったため、各施設では適切な対応に苦慮していました。

そこで、関係団体と協働で、県レベルでは全国で初めて、「対応の手引き」と「事業継続計画」の具体的な作成例を作り、各施設に提供しました。

その結果、各施設での計画等の作成を促進できたほか、他県からも参考にしたいといった反響が数多く寄せられました。

### 静岡産業大学 大坪学長から一言

現場の意見を活かして、その取組を取り入れながら新たに対応策を作り上げ、それを広く展開する仕組みを独自に構築して喜ばれた改革のモデルです。

## 7. 県民の立場に立った「水道法許認可等事務」の水先案内でムダを解消

【東部健康福祉センター 生活環境課】



【添付書類一覧表とチェックリスト】

保健所業務の統合により、富士、御殿場、熱海の各保健所で扱っていた水道法関係業務も当センターで一括して扱うことになりましたが、その分、申請者にとって相談等のために来所するには遠方まで足を運ばなくてはならず、場合によっては何度も来所の必要が生じるなど、負担となっていました。

そこで、水道法関係業務の中で、特に来所や問い合わせの多い専用水道確認申請と給水開始前届について、添付書類一覧表の整備や審査の際のチェックリストの作成を行いました。

その結果、申請者の来所回数が半減するとともに、問い合わせに対しても速やかな対応が可能になりました。

### 静岡産業大学 大坪学長から一言

仕事を細分化して分析し、一番問題の多い「山」の部分に注目して、チェックリスト等を作成し、それが県民サービス向上と職場の仕事の改善につながった良いケースです。この基本的な手法を、多くの職場でも参考にしてほしいと思います。