

ひとり1改革運動

「班を挙げて改善に取り組もう」改革賞

法人二税に係る収納管理事務の繁忙期における班を挙げての 応援体制の構築

【沼津財務事務所管理課 管理班】



法人二税の法定納期限である5月末を過ぎると、これに係る督促や還付充当事務が集中し、6月は管理課法人二税担当にとって最も多忙な時期となります。加えて、県税システムのオンライン稼働時間の短縮、他財務からのデータ送付方法の変更等に伴う作業環境の変化から業務の改善が求められていました。

そこで、班員の多能工化を目指し、短時間で必要なスキルを習得できるグラフィカルなマニュアルの作成や繁忙期の1ヶ月前からの実務でのOJTによる予行演習を班内で実施し、班を挙げての応援体制を構築しました。

その結果、繁忙期における当該業務に係る全体作業時間が短縮され、時間節約及び経費節減を図ることができました。特にエラー修正入力の作業時間はH24年度比25%減を達成。また、班員の法人二税への理解が深まり、納付確認等の窓口対応の迅速化が図られ、納税証明書請求者等からの苦情も大幅に減少しました。

工夫した点は？

・作業従事者が短時間で大量の入力を行うにあたり、別の班員が窓口対応を専門で行う等の後方支援体制も整えました。

留意した点、苦労した点は？

・作業でミスが発生すると、貴重な時間のロスやモチベーションの低下につながるため、疑問等が生じた時はその場で解決するように留意しました。

取組の効果として実感していることは？

・当業務に関して班員の理解が深まり、窓口対応の効率化による待ち時間の軽減が図られ、県民サービスの向上につながりました。

今後に向けてさらなる取組は？

・H26年1月から熱海財務と富士財務の法人業務等を引き継ぐ集約化を控えています。一層の業務見直しや他の財務事務所との連携等により、引き続き県民サービスの向上に取り組んでいきます。

班員総出で領収済通知書を額別に仕分けるところから始まります。(右上)
マニュアルで習得した要領で、限られた時間の中、一斉に消込エラーデータを修正します。(下)



【県税システムの入力画面等を使ったマニュアルの一部】

【静岡産業大学 松本教授 から一言】

システム稼働時間の短縮等の制約条件の中で、作業時間の短縮に加えて更に迅速な窓口対応などの質の向上をも同時に実現したことは、生産部門で用いられる工程管理が事務部門でも役立つことを示しています。

本事例は事務部門における工程管理の「教材」にもなりうる事例と考えられます。

ひとり1改革運動

「班を挙げて改善に取り組もう」改革賞

班全体で経営事項審査を効率化！

【交通基盤部建設業課 許可班】



工夫した点は？

・審査員向けチェックリストには、審査の流れを示したフロー図を付けて、実際の手続をイメージしやすくするよう心掛けました。

留意した点、苦勞した点は？

・申請者向けチェックリストは、認知度向上のため、申請代理人である行政書士が集まる講習会等の場も借りて、有効性を説明するようにしました。

今後に向けてさらなる取組は？

・申請者の利便性向上のため、引き続き班を挙げ、建設業許可に係る事務の改善も検討し、取り組んでいきます。

班全体で改善を進めるための工夫は？

・毎月定期的に班長主導で実施しているスタッフ会議で、積極的かつ気軽に意見交換を行い、改善策の実施に至らない場合でも班員間で問題意識を共有できるようにしています。

【静岡県立大学 西野教授 から一言】

行政への提出書類作成の煩雑さは、古来、市民・事業者の不満の種であると共に、書類不備は、行政職員の負担の種となってきました。本取組みは、重点を絞った点検チェックリストやQ&A集を作成することにより記載ミスを半減させ官民両方の従事時間の大幅減を実現しました。多くの工夫が盛り込まれており、ひとり1改革らしい素晴らしい取組みです。

県下8土木事務所を会場として、建設業者の入札参加資格に係る経営事項審査を年74回、約4,000業者に対し実施していましたが、申請書の記載ミス(審査員の点検漏れに伴うものも含む)の修正対応が煩雑かつ時間を要し、時には当該事業者が希望する入札に間に合わない場合もある等課題がありました。

そこで、今年度から毎月定期的実施している班内の“スタッフ会議”において、当審査に関する業務の平準化や申請者の負担軽減を念頭に、継続的に意見交換や問題意識の共有等を行いました。

班員の意見を活かし、申請者及び審査員のための申請書点検チェックリストの作成等の改善を行った結果、記載ミスの割合が、半減する効果(約5%→約2%)がみられました。また、例年より審査結果の通知書が速やかに送付できるようになり、申請者側からも「(チェックリストは)手続の改善に繋がるいい取組ですね。」という声をいただきました。

○ 申請者向けチェックリストの一部

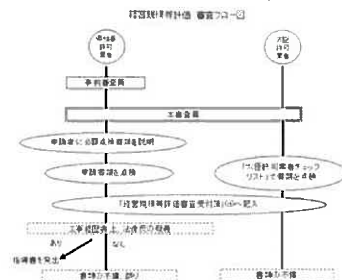
(申請者向け手引書、県建設業課HP「建設業のひろば」(<http://www.pref.shizuoka.jp/kensetsu/ke-110/>)内に添付)

経営規模等評価申請・総合評価値請求書作成用チェックリスト
(静岡県建設業課HP)

本チェックリストは、申請書提出前の自己点検用にご活用ください(提出不要)。

申請書	項目	チェック内容
01	申請書の様式は、申請日現在のものですか(県HP建設業のひろばから随時確認ください)。	<input type="checkbox"/> 申請書正本と副本の記載内容は同じですか(記入漏れはありませんか?)
		<input type="checkbox"/> 表題の不備事項は二重線で消しましたか(申請内容を確認いただき、「経営規模等評価請求書」等に記入してください)。
02	申請時の許可番号は正しく記入されていますか。	<input type="checkbox"/>
03	前回の申請時の許可番号は正しく記入されていますか。 (許可番号の変更がない場合は空欄になります。)	<input type="checkbox"/>

○ 審査員向けチェックリストの一部(フロー図)



ひとり1改革運動

「班を挙げて改善に取り組もう」改革賞

災害対応の見直し～交通誘導係、ネガティブからアクティブへ

【東部危機管理局地域支援課 地域支援班】



指令班交通誘導係が設置されてから十数年経過しているが、時代の変化に伴う災害支援の大規模化・迅速化や女性係員の執務環境の改善、活動拠点（足柄SA）の商業化に伴う防災機能との兼ね合い等が課題となっていました。

班内でこれらの課題について相談したところ、当班だけで上記の改善を図るのは難しく、様々な角度からの整理が必要等の意見があり、そこでSA施設管理者との協議の中で、交通誘導係の役割を中心に応援部隊（自衛隊・消防・警察）と来客との動線重複防止や機器の通信障害防止等の見直しを行いました。

その結果、応援部隊隊員と来客との間の衝突トラブル防止・円滑な通信による情報伝達時間の短縮（60分→30分）等の効果が図れました。また、SA内のトイレの無償使用と係員の休息場所の無償使用も可能となりました。

工夫した点は？

・SA施設管理者（中日本高速道路（株）・中日本エクス（株））との協議に備えて、確認事項のチェックリストを作成し、協議漏れのないように工夫しました。

留意した点、苦労した点は？

・庁内4部局の職員により構成される係であるため、いかに能動的に業務遂行できる組織にしていくのか、問題認識（訓練の必要性等）の共有化に苦労しました。
・災害時は緊張感のある中での長時間の業務になるため、女性係員用の休息場所の確保等、係員の執務環境の改善にも留意しました。

今後に向けて更なる取組は？

・チェックリストの活用や現地研修の実施等の改善を繰り返し、引き続きSA施設管理者と「顔の見える関係」を構築し、防災業務遂行に努めていきます。



【情報伝達訓練の様子】

	確認事項（調査事項）	チェック欄
建物設備	SA建物の関係は「1/A」であり、誤検や強盗では建物の使用が妨げない。	
休憩場所	業務時間外にトイレ等（女性専用トイレ）の確保が図られて中日本高速道路の施設に設置し、見守りや、必要に応じて行う。（SA内併設の設備の活用が前提となる）	
応援場所	警察・自衛隊・自衛隊等の応援部隊の受け付けとして、災害による被害等の対応に備えて行う結果、SA建物内臨時電話相談所（上部に屋根あり）に設置する旨を確認した。	
資料準備	「明細型衛星地図機」等通信機器の自衛隊機材の提供（タテマシ）情報について、中日本高速道路とSAのSA見守りマニュアルが対応することとする。（機材は、後日回収となる予定）	

【確認事項にチェックリストを活用！】

【静岡大学 日誌教授 から一言】

機動的な災害対応の仕組みを構築するため、関連する部内及び庁内の他部局と「顔の見える関係」をつくり、相互に問題認識を共有化できたことは優れた取り組みだと言えます。

加えて、応援部隊の誘導時間や情報伝達時間の短縮も図れたことも大きな成果です。そして、女性スタッフの執務環境の改善が図られたことも評価できます。

ひとり1改革運動

「班を挙げて改善に取り組もう」改革賞

あらゆる課題に対して班全体、班全員で問題解決

【賀茂農林事務所治山課 治山班】



今年度は、4月に異動で班員4人中3人が入れ替わり、経験の少ない職員が多くなり、業務を遂行する上で知識や技術の素早い継承が必要となる状況となりました。

そこで、毎週1回15分間の班内ミーティングや年間スケジュールの見える化、班内ミニ研修会等により、業務内容や課題等について情報を共有し、班全体で課題解決に向け対応できる体制を整えました。

その結果、お互いの業務をカバーすることができるようになり、管内での豪雨災害において、現場調査や地域の方からの情報収集、応急対応等を迅速に実践できました。豪雨災害での対応について、地域の方から「早めの対応でよかった。」との声もいただきました。

工夫した点は？

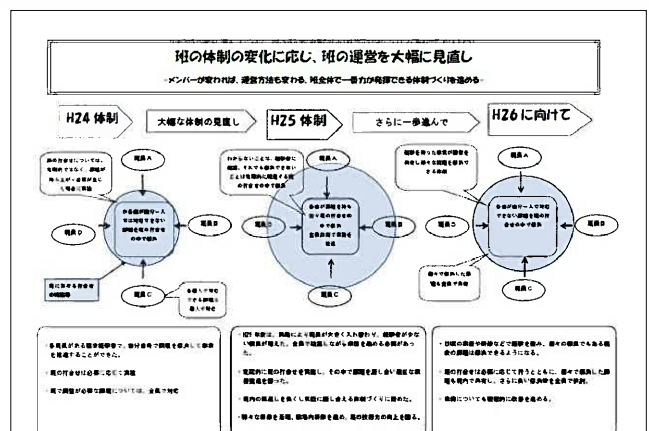
- ・班内ミーティングでは、班長が予め話し合う内容を班員に伝え、短時間で効率良く進められるようにしました。
- ・6月頃から15分程度の「治山ミニ研修会」も開始し、班全体及び個人の技術力向上に努めました。

留意した点、苦労した点は？

- ・班の中で気軽に意見を言える雰囲気を作るため、ミーティングでは、短い時間の中で必ず1人1回は発言するようにしました。

班全体で改善を進めるための工夫は？

- ・課題を避けるのではなく、積極的にミーティングの中で意見を出して、全員で考えるようにしています。
- ・風通しの良い雰囲気づくりに常に努めています。



【班体制の見直し計画】



【西伊豆町の豪雨災害での応急復旧状況】

学校法人新静岡学園 大坪理事長から一言

定期的に行われるミーティングにはルーチン化され惰性化されたものが多いが、組織全体でこのミーティングを問題解決志向のものに改善、特に気軽さ→積極的なアイデア醸成の雰囲気を作り、全員で課題解決に取り組むアプローチで、ミーティングを活性化し、145件の新規成果の出たことも大いに評価します。