

# ひとり1改革運動

「業務がラクラク！RAKUして効率化」改革賞

## 療育手帳の面接日の決定方法

【西部健康福祉センター 相談判定課 相談班】



知的障害者療育手帳は、市町で申請を受け付けてから県で面接・審査して交付していましたが。このうち、面接日決定までの手続きは、県に申請書が市町経由で届いた後、県の担当者が申請者と電話連絡をして決定し、郵便で通知していましたが。このため、申請から面接日決定まで約1か月の期間がかかっていました。

そこで、療育手帳面接日の枠を、予め県で定め、各市町で申請書を受け付けた際に、各市町担当者が枠の中で面接日を決定するように変更しました。

その結果、市町で申請書を受け付けた時点で面接日が決まるため、申請者にとっては、面接日決定までの1か月弱の待ち時間がなくなりました。このため、3か月弱かかっていた手帳を受け取るまでの期間が約2か月に短縮され、県民サービスが大幅に向上しました。また、面接日についての問い合わせをせずに済み、予定を立てやすくなりました。市町は、申請者からの問い合わせ対応が不要となり、県は、申請者への電話連絡や通知を送付する手間がなくなりました。（県：経費148,700円/年、時間15,605分/年を節減）

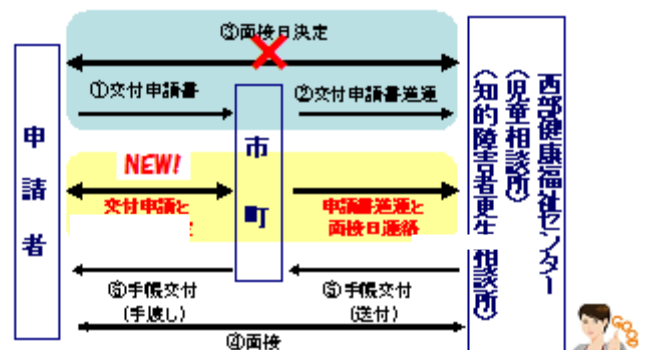
### 工夫した点、苦労した点は？

・各市町に対して、申請者が市町の窓口で申請時に面接日を決められるよう、協力をお願いし、調整を重ねて全市町で実現しました。

・班員が交代で、療育手帳面接相談を担当し、申請者や市町からの随時の問い合わせ等に円滑に対応できるようにしています。

### 今後に向けての更なる取組は？

・市町担当者に対する発達障害・知的障害・精神障害などの障害特性の知識や理解を深める基礎研修を実施していきます。



【療育手帳交付までの流れ】

### 【QCサークル アスモ株式会社 鈴木 徹 様 から一言】

療育手帳申請者の方にとって申請時のFace to Faceの対応は利便性の向上のみならず、何より申請者の方の安心につながります。その点で本事例は他地区の事例を参考にしながら、高度なシステムを構築するのではなく、身近にあるものを活用し、市町の窓口の方の協力も得ながら根気よく活動する事により申請者の方の負担軽減を達成しており、お客様視点の活動として高く評価できます。

今後の課題として、市町の担当者の研修を行うとありますが、改善活動における「標準化と管理の定着」で定着を図るために、関係者への「周知・徹底」は非常に重要ですので、ぜひ早急に行っていただきたいと思っております。

# ひとり1改革運動

「業務がラクラク！RAKUして効率化」改革賞

## 立入検査業務の標準化を図るため「立入検査票」を作成

【東部健康福祉センター 廃棄物課 不法投棄対策班】



廃棄物の処理及び清掃に関する法律等は複雑であり、毎年度改正されるため、立入検査や事業者指導の際、対応に苦慮していました。また、産業廃棄物の不適正処理の手口が悪質化、巧妙化する中、検査・指導を効率的かつ確実に行うことが課題となっていました。

そこで、法令根拠や検査の着眼点など、立入検査等に必要な事項を網羅するとともに、様々な事業者、施設に対応できる立入検査票を作成しました。

その結果、班員の誰もが画一的で適正な立入検査等を実施できるようになり、業務の標準化が図られ、より迅速かつ的確な検査・指導が可能となりました。検査件数255.6%（前年7月末比）を達成するとともに、検査後の報告書の作成時間を1件当たり1時間程度削減し、時間外勤務を47.9%（6月比）削減しました。また、立入検査等の増加により、不法投棄抑止につながっています。

### 工夫した点、苦労した点は？

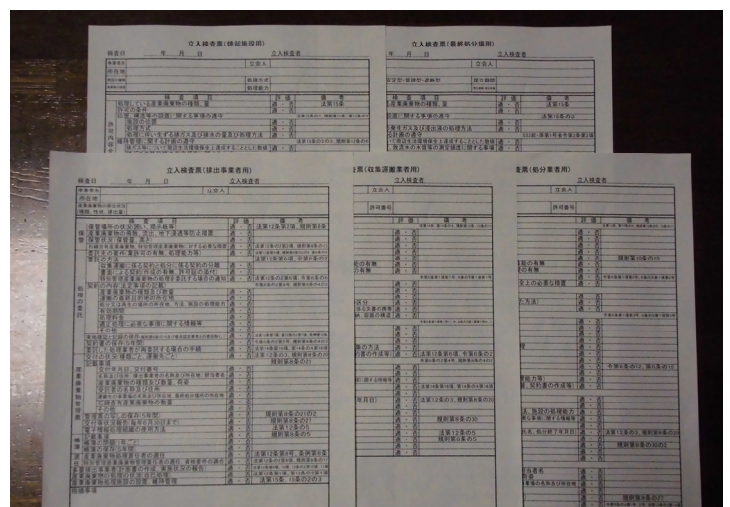
・異動等に伴う新規班員でも、画一的で適正な検査が実施できるよう、検査内容の標準化を目指しました。

・立入検査票は、法令根拠だけでなく、検査の着眼点、検査結果及び指導内容等を記録できるようにしました。また、多岐にわたる事業者の形態に対応できる様式にしました。

### 今後に向けての更なる取組は？

・計画的な立入検査を推進することにより、排出事業者等に対し、法律に基づく適正処理を履行していただくとともに、不適正処理の早期改善をめざします。

・広く検査を実施することで、不法投棄抑止につなげます。



【立入検査票】

### 【静岡県立大学 西野 勝明 教授 から一言】

規制・取締は行政の基本的業務ですが、公平、公正で厳格な運用が求められるため、業務の標準化は必須です。本取組は、法令等の頻繁な改正や対象行為の巧妙化など流動的要素が大きな業務の標準化を実現して、立入や報告書作成等の業務時間の短縮と共に、円滑な引継など、多面的な成果を挙げています。

# ひとり1改革運動

「業務がラクラク！RAKUして効率化」改革賞

## 指定申請書類のひな型作成による事務負担の軽減

【健康福祉部 福祉指導課 介護指導第1班】



介護保険施設等の指定申請では、指定申請事業者が作成する運営規程、重要事項説明書等を、指定権者である県が審査しています。これらの書類は、事業者により内容が異なるため、審査と補正指示にかなりの労力と時間を要していました。また、今年度から通所介護事業の一部が市町に権限移譲されるため、市町と県の事業者への指導に、ばらつきが生じるおそれがありました。

そこで、運営基準に沿った通所介護事業の運営規程、重要事項説明書等のひな型を作成し、市町、事業者に参考として提示しました。

その結果、市町と県の指導内容の統一が図られ、市町や県担当者の業務負担が軽減されるだけでなく、指定申請事業者の事務負担も軽減されました。

(県：前年度比で660時間を削減)

### 工夫した点、苦労した点は？

・県条例や介護保険関係法令等で定められた運営基準等を満たしているか、表現方法一つ一つについて誤解のないような内容となっているか、わかりやすい内容となっているか、複数の職員から意見をもらって作成しました。

### 今後に向けての更なる取組は？

・居宅介護支援は、平成30年度から市町に権限移譲されるため、居宅介護支援事業所についても指定申請書類のひな型を作成します。

(利用料等)

第8条 指定通所介護又は指定介護予防通所介護を提供した場合の利用料の額は、介護報酬の告示上の額とする。なお、当該指定通所介護又は指定介護予防通所介護が法定代理受領サービスであるときは、その1割又は2割の額とする。

2 前項に定めるもののほか、利用者から次の費用の支払いを受けるものとする。

(1)食費

昼食代〇〇円、おやつ代〇〇円

(2)おむつ代等

紙おむつ1枚〇〇円、パッド1枚〇〇円

(3)通常の事業の実施地域を越えて行う送迎に要する費用

通常の事業の実施地域を越えた地点から、片道1キロメートル当たり〇〇円

(4)日常生活において通常必要となる費用で利用者が負担すべき費用は、実費を徴収する。

3 前項の費用の支払いを受ける場合には、利用者又はその家族に対して事前に文書で説明をした上で、支払いに同意する旨の文書に署名(記名押印)を受けるものとする。

【運営規程作成例の一部】

### 【静岡産業大学 松本 有二 教授 から一言】

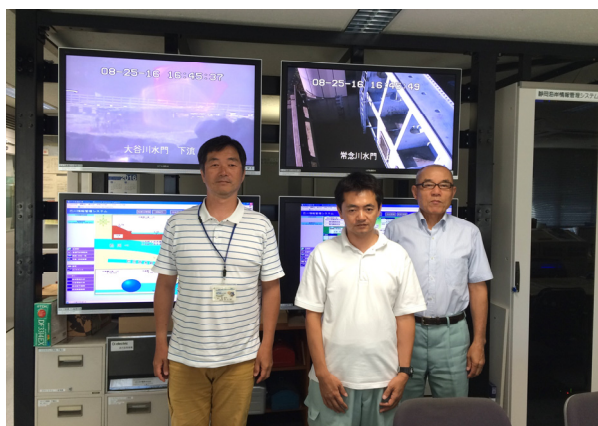
「標準化」によって、効率化や事務負担の軽減だけではなく指導内容の統一なども図られた点は、公共分野における事業管理の重要な事例です。これからのローカル・ガバナンスを考える上でも貴重な「教材」と言えるでしょう。

# ひとり1改革運動

「業務がラクラク！RAKUして効率化」改革賞

## 公共施設台帳の電子ファイル化及び スマホ・タブレットへの活用のための試行

【静岡土木事務所 企画検査課・維持管理課】



### 工夫した点、苦労した点は？

・他事務所での前例がないため、事業課間の調整や契約手法、紙台帳の地図情報及び施設の座標をデジタル登録する作業手間に関する委託費用について、関係課と打ち合わせを綿密に実施し、試行に至りました。

### 今後に向けての更なる取組は？

・将来、県が推進するGIS（静岡県統合基盤地理情報システム）への移行がなされた際に、県民の皆様がWeb上で土木施設の位置やその状況を把握できるようにしていきます。

・本取組を、多くの土木インフラに採用・展開し、現場で道路、河川構造物等の施設台帳を検索・閲覧できるようにしていきたいです。

砂防施設のパトロールは、紙媒体の施設台帳のコピーを持参して実施していました。しかし、分厚いコピーを携え、危険渓流に指定された斜面を歩行することは、危険を伴う上、非効率でした。

そこで、砂防施設パトロール時に、施設台帳平面図をスマートフォンに取り込み、国土地理院地図と合わせ、GPSを活用し、施設まで誘導できるようにしました。

その結果、見通しのきかない場所等であっても、施設を容易に探し出すことができ、安全な経路で到達できるようになりました。また、GPS経路記録機能により、地図上では判明しえない障害物等をどのように避けたのか、記録することができ、次回パトロールの最短経路の把握が容易になりました。（年27.5時間削減）



【砂防施設の位置情報】

### 【静岡文化芸術大学 田中 啓 教授 から一言】

静岡県は山間地が面積の7割以上を占めており、土砂災害の危険地域を多数抱えています。砂防施設のパトロールにスマホのGPSアプリを利用することができるようになったことは、作業の正確性や効率性の向上だけでなく、県民の生命・財産の安全の確保という点においても大きな意味を持っています。

# ひとり1改革運動

「業務がラクラク！RAKUして効率化」改革賞

## 人口関係統計について質問・回答・経験の共有化

【政策企画部 統計調査課 人口就業班】



国の人口統計は、複数部署から異なる人口統計が公表されており、内容等が理解しづらく、県民の皆様から様々な問い合わせの電話がかかってきます。その際、職員によっては回答に時間がかかっていました。また、担当不在の場合、折り返し対応とする場合が多くありました。

そこで、人口関係統計の名称、組織、提供周期、概要、問い合わせ先電話番号を一覧表にまとめ、問い合わせの時期・相手方・質問・回答を記録した記録簿、QAを作成し、これらを班員で共有しました。

その結果、具体的対応方法が明確になることで、担当以外の職員であっても自信を持って対応できるようになり、県民の皆様への問い合わせに迅速に回答することができるようになりました。

（折り返しの電話対応を50%削減）

### 工夫した点、苦労した点は？

・副担当に、問い合わせに関する資料の整理や確認を依頼することで、知識を引き継いでいます。

・耳の聞こえない職員がいるため、その職員にも分かるように、分かりやすく的確な資料作成を心がけました。

### 今後に向けての更なる取組は？

・HPの統計データの一部について、経年比較ができる一覧表がないので、情報をまとめて掲載し、県民の皆様の利用性向上につなげていきます。

国が公表する人口関係の統計（国勢調査以外）

統計の名称 (何がわかるのか)	組織 H28.2現在	提供周期	概要	問合せ先 H28.2 現在
<b>1 人口・世帯数についての統計</b>				
人口推計 (最新の人口)	総務省統計局 統計調査部 国勢統計課	毎月 (都道府県別は毎年)	国勢調査による人口を基に、その後における各月の人口の動きを他の人口関連資料から得て、毎月1日現在の人口及び毎年10月1日現在の都道府県別の人口について推計、公表しています。	03-5273-1009 (直通)
住民基本台帳に基づく人口・人口動態及び世帯数 (住民基本台帳上の市町村別の人口や世帯数)	総務省 自治体行政局 住民制度課	毎年	住民基本台帳法(昭和42年法律第81号)に基づき、毎年1月1日現在の住民基本台帳に記載されている者の数(住民基本台帳人口)及び世帯数並びに前年1月1日から当該年12月31日までの間の人口動態(住民票の記載及び消滅の数)について算出しています。	03-5253-5517 (直通)
在留外国人統計 (登録されている外国人数)	法務省 入国管理局	毎年6月及び12月	毎年未現在における外国人登録者について、国籍別、都道府県別在留資格別、男女別等の集計を行っています。	03-3590-4111
海外在留邦人数調査統計 (海外に滞在する邦人数)	外務省 領事局 政策課	毎年	我が国在外公館が毎年10月1日付現在の数値について、それぞれの管轄地域内に在留する邦人数を調査した結果を集計したものです。	03-3580-3311 (代表)
国民生活意識調査	厚生労働省 大臣官房	毎年	健康、医療、福祉、年金、介護等国民生活の基礎的かつ	03-

### 【人口関係統計一覧表の一部】

No	問合せ日付	問合者	方法	対応者	内容	回答
例1	H28.4.1	県民 〇〇課 〇〇新聞 〇〇テレビ 〇〇議員 大に警察署 警察本部 〇〇県	電話 メール 来課	石上	①静岡県の最新の人口を知りたい (合計・男女別・世帯数・市区町別) ②静岡県の過去の人口を知りたい ③静岡県の年齢別人口を知りたい	①最新の月報データを確認する。 (平成28年3月1日現在の推計人口は、368万9千418人) ②③統計センターしずおかをご案内する。 (静岡県のホームページから、統計センターへ)

推計人口公表日の報道対応については、別途口頭記録を作成してある場合があります。

### 【問い合わせ記録簿の一部】

### 【静岡大学 日詰 一幸 教授 から一言】

日常業務を定型化することにより、効率よく仕事を進めることができるようになります。それに挑戦したのが、まさにこの事例です。人口統計に対する問い合わせを、主担当者以外でも対応できるようにQ&A集を作成し、班員全員で共有することにしたため、業務の効率化に大いに役立ちました。