

ひとり1改革運動

5月「仕事を見える化しよう」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	徴収管理表の作成(48条分)	浜松財務事務所 納税第1課
2	携帯電話のGPSとカメラを利用した災害画像収集	危機管理局 通信管理室
3	IT活用により新任職員への伝達事項を「見える化」	こども家庭相談センター 精神保健福祉部
4	データベースシステム(YOICO)の視覚的活用	吉原林間学園 治療指導課
5	記者提供資料一覧表の作成	志太榛原農林事務所 総務課
6	取組の方針をポンチ絵で作成。出先事務所と共通認識で事業を推進	建設部 森林保全室
7	一般入札参加受付時に「受領書(チェックリスト)」を配付	がんセンター局 がんセンター事務局管理課

1. 徴収管理表の作成(48条分)

【浜松財務事務所 納税第1課】

外国人	No	(執行停止)		処分	分納 期限	(納付予定日)		(分割納付書送付)				計	
		滞納 件数	滞納 金額			徴収額 8月	徴収額 9月	徴収額 10月	徴収額 11月	徴収額 12月	徴収額 1月		徴収額 2月
*	1	432,500	4	停止	15	停止済み		86,500					86,500
	2	403,900	20	停止	15		468,056						468,056
	3	420,300	16	停止	31	70,000	-	70,000	70,000				210,000
	4	388,800	17	停止	10			10,000	10,000	10,000			30,000
	5	408,000	3	停止	15			190,547		277,453			468,000
	6	388,000	6	停止	15		179,000	201,000	89,900	完納			469,900
*	7	392,100	9	停止	15	停止済み							
*	8	439,200	15	停止	15	30,000		30,000					60,000
*	9	411,000	12	停止	15	40,000	30,000	14,500	15,500	15,000			115,000
*	10	490,200	17	停止	31	40,000	-	20,000	20,000				80,000
	11	395,700	20	停止	10	15,000		15,000	15,000	15,000			60,000
*	12	391,700	15	停止	15	30,000	50,000	50,000	25,000	25,000			180,000
*	13	494,200	19	停止	31		20,000	20,000	20,100				60,100
*	14	410,800	16	停止	15			60,000	60,000	60,000			180,000
	15	465,500	4	停止	15	60,000	60,000	60,000	60,000	60,000			300,000
	16	478,800	20	停止	31	停止済み							
	17	475,500	17	停止	31	263,381							263,381
	18	466,400	16	停止	30	15,000	15,000	15,000	15,000				75,000
	19	466,000	20	停止	15	104,242	20,258	20,000	20,000	20,000			184,500
	20	475,800	15	停止	15		30,000	30,000	40,000	30,000			130,000
	21	425,700	20	停止	31	70,300	40,000		-	70,000	70,000		250,300

【徴収管理表】

地方税法第48条の規定を活用して浜松市から引継ぎを受けて市県民税の滞納整理を行っていますが、実績を上げるための効率的な取組が必要でした。

そこで、班員全員で協力して計画的に作業を進めることとしました。そのため、共有データベース上にセルを色分けして状況が一目で分かるよう工夫した「徴収管理表」を作成し、常に最新の状況を共有できるようにしました。

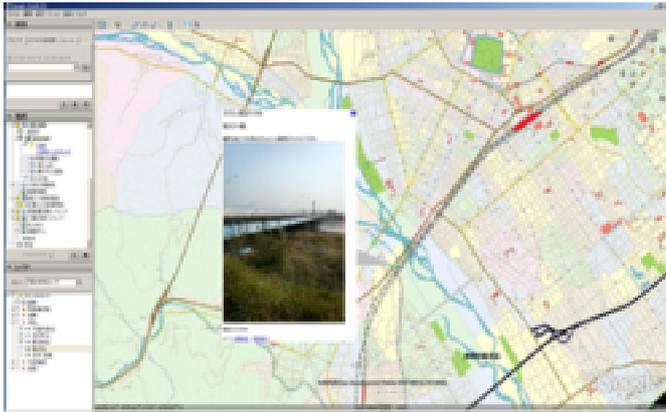
その結果、一斉の調査や処分、困難事案の話し合い等による効率的な滞納整理が可能となり、当初目標を20%上回る徴収率を達成することができました。

審査員から一言

仕事の見える化の取組の中で、対象の過半を占める外国人を意識して、理解が促進されるように工夫したのはよい点です。見える化は、外国人に理解してもらうには一番の手法ですが、日本人に対しても、分かりにくい行政事務や用語を理解してもらうためにも、見える化の取組を促進してはいかがでしょうか。

2. 携帯電話のGPSとカメラを利用した災害画像収集

【危機管理局 通信管理室】



【電子地図に画像表示】

危機管理センターには、発災直後に状況を判断するための視覚的情報として数台の固定カメラ映像しかなく、県全体の被害状況を把握するための客観的な情報が不足していました。

そこで、防災携帯電話(GPS機能、カメラ付)を利用し、職員が参集途上で被災箇所の画像を撮影して危機管理センター内のGIS端末にメール送信し、これをセンター内の電子地図上に表示できるようにしました。

これにより、県全体の被害状況が短時間で正確に把握できるようになり、また被害状況に関する情報の共有化も容易になりました。

審査員から一言

IT技術を利用して必要な情報が見える化、共有化することを促進した好例です。この手法の応用範囲は広いと思いますので、この例を見本に、他部門でも同じような取組ができればと思います。

3. IT活用により新任職員への伝達事項を「見える化」

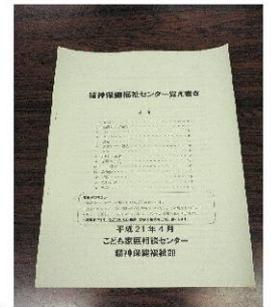
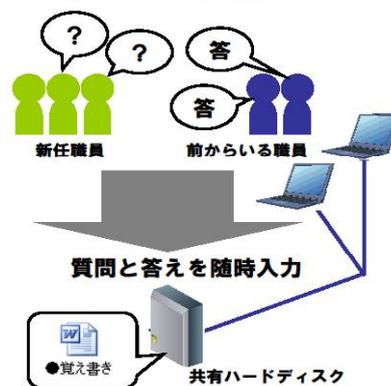
【こども家庭相談センター 精神保健福祉部】

新任職員が配属されるたびに、事務所の利用方法や事務機器の配置等、多岐にわたる事項を口頭で伝達していました。

そこで、よくある質問とその答え(FAQ)をまとめた冊子(「覚え書き」)を作成することにしました。作成にあたっては、SDOの共有ハードディスクを活用し、質問があるたびに回答者がハードディスクの冊子原稿に回答を入力することで、短時間で広範囲の項目を網羅することができました。

その結果、冊子の活用で、同じ質問を繰り返し説明する手間が省け、新任職員に対する伝達事項の漏れもなくなることができるようになりました。

「覚え書き」の作成方法



目次

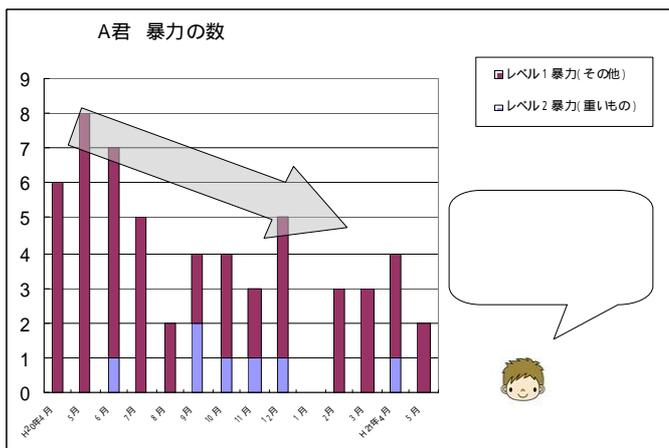
- 1 電話、2 鍵開け・戸締まり、3 メール、4 ノーツ、5 発送、6 カウンター対応、7 文書、8 出張・旅費、9 公用車予約、10 IT環境、11 資機材、12 防災、13 取材対応、14 その他

審査員から一言

「覚え書き」は、上質なオーダーメイドの業務マニュアルになっています。仕事の仕組みとやりかた、確実にすべきことと絶対にしてはいけないこと、便利な情報源、などなど、先輩職員の方達の頭脳に収められている知的財産がてんこ盛りになっています。そのうち覚えるさ、という意識の先輩たちが多い職場と比べ、ここに配属される新人は本当にラッキーです。特注品ではありますが、同じオーダーメイドのマニュアルは大抵の職場で整備できるはず。こんな新人に優しい職場があちこちに広がるといいですね。

4. データベースシステム(YOICO)の視覚的活用

【吉原林間学園 治療指導課】



【グラフ例】

従来、紙ベースの手作業で入所児童の問題行動を集計していましたが、パソコンを活用した集計システム“YOICO”の開発により、集計の自動化が可能となりました。

さらに、“YOICO”で集積したデータを有効活用するため、データを表やグラフに加工して、児童との話し合いや職員間の情報共有の際に用いるようにしました。

その結果、グラフ等を見ることで、児童が自分の行動傾向を理解して行動改善につなげたり、職員が施設の現状を把握し、問題に対して早期に対応することが可能となりました。

審査員から一言

見える化にあたって、利用しやすい、分かりやすい、受け入れやすい、しかも喜ばれることに留意した点が高く評価できます。分かって喜ばれる見える化は、“見える化”の原点です。

5. 記者提供資料一覧表の作成

【志太榛原農林事務所 総務課】

広報活動の一環として、新聞記者等への情報提供をその度ごとに行ってききましたが、事務所の情報提供の全体像を把握したり、提供結果に留意することはあまりありませんでした。

そこで、事務所全体の情報提供の内容と結果が一目で分かる「記者提供資料一覧表」(セルを色分けして表示を工夫)を作成し、データベース上で共有できるようにしました。

その結果、新聞記事として取り上げられやすい情報の傾向を把握することができ、定例的な情報提供の機会を失するおそれもなくすことができました。



【記者提供資料一覧と掲載された新聞記事】

審査員から一言

往々にして忘れがちな、情報提供者に対する「結果の見える化」を実践した優れた取り組み事例です。県庁では、各所属から情報が集められる例が少なくありませんが、「送りっぱなしと集めっぱなし」で結果がフィードバックされないことも多いのではないのでしょうか。結果情報がなければ、当然PDCAによる改善ができません。プレスリリース担当の方が参考にできるだけでなく、情報提供側から見た「結果の見える化」というキーワードによっても、今後いろいろ応用ができそうです。

