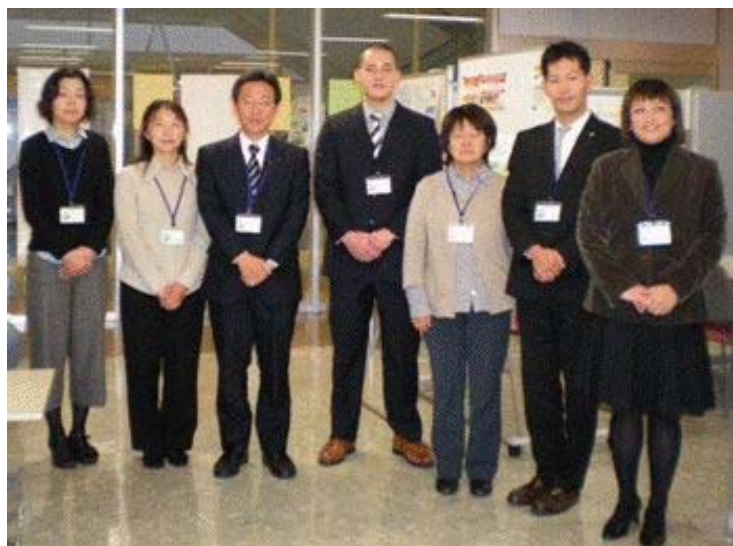


ひとり1改革運動

「県民の立場に立ってサービスを向上しよう」改革賞

日系外国人向けに様々なサービス向上を実現

【西部県民生活センター】



県西部地域ではリーマンショック後に製造業で働いていた多くの日系外国人が失業しました。当センターでは通訳を配置して就職支援を行ってきましたが、相談やアンケート調査を通して、日本で生活する上での必要な知識の提供といった支援も必要なことが判明しました。

そこで、生活設計セミナー等の各種セミナーを開催するとともに、官公庁や学校、NPO等の協力を得て、多様な広報活動を展開しました。

その結果、今年度はこれまでに合計84人がセミナーに参加するなど、日系外国人向けに様々な支援を実現することができました。

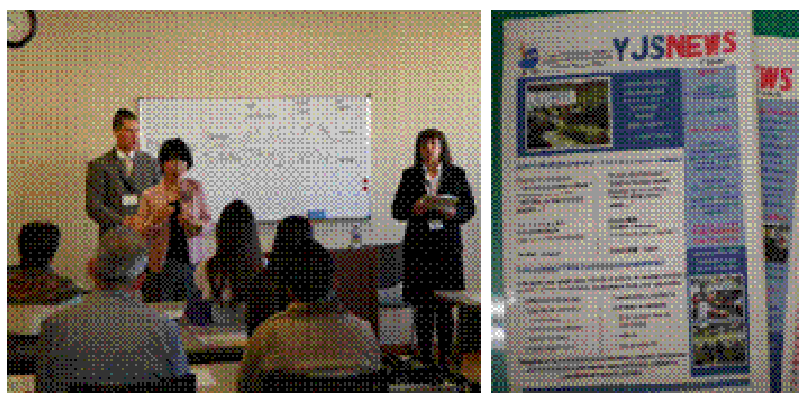
取組にあたって工夫した点は？

・まず、地域在住外国人へのアンケート調査を実施して実態の把握に努めるとともに、調査結果を活用して、消費者行政班と労政班が共同でサービス内容を研究し、「生活設計セミナー」や「青少年就職準備セミナー」、「労働法ミニセミナー」といった各種セミナーを開催しました。さらに、セミナーや就職・生活関連情報をより広く伝えるため、情報誌「YJS NEWS(ヤングジョブステーションニュース)」を発行しました。

取組にあたって留意した点は？

就業者の自立につながる支援となるよう、

- ・派遣会社任せの就業姿勢から、主体的な意識や行動への転換
- ・時間厳守、無断欠席しないこと等日本でのマナー、モラルの周知や啓発
- ・将来の生活を見据えた生活設計の啓発を心掛けています。



【生活設計セミナーの光景(左)と「YJS NEWS」誌(右)】

静岡大学日詰教授から一言

日系外国人への支援を効果的に行うにあたり、日常的な相談やアンケート調査から見えてくる課題を検討し、それを具体的なサービスにまとめ上げた点が見事でした。その際、「就業者の自立につながる支援」という視点は、とても大切であり、それが今後もあらゆるサービスの原点になるよう期待をします。

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

スムーズな事務処理で県民サービスの向上につなげる

～取扱マニュアルなどを作成し市町の援護恩給事務を効率化・円滑化～

【健康福祉部 長寿政策課】



国から戦没者遺族に対して支給される給付金の決定通知を毎月各市町に送付していましたが、国のシステムから自動的に打ち出される送付状は内容が乏しく、各市町から決定通知の取り扱いや給付金の交付方法について問い合わせが数多く寄せられていました。

そこで、請求者への交付窓口となる市町での事務が円滑に進むよう、県独自に取扱マニュアルを整備しました。

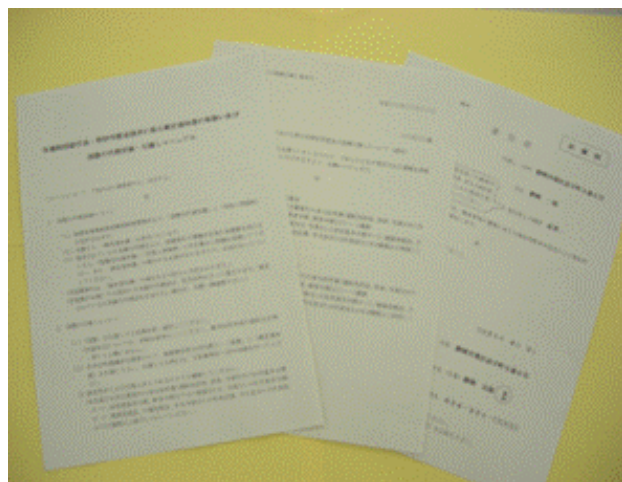
その結果、県への問い合わせがなくなり、市町から請求者へのスムーズな交付を実現しました。

取組にあたって工夫した点は？

・市町が事務を行う際に手に取りながら作業できるよう、マニュアルはできるだけ見やすくコンパクトなものにするよう心掛けました。また、マニュアルの内容は、これまで問い合わせの多かった質問項目を整理し、市町が事務を行う上でポイントとなる3つの柱に絞込み、分かりやすいものとなるように留意しました。

今後に向けてさらなる取組は？

・他の業務についても、マニュアルの作成により事務の効率化を実現し、県民サービスの向上につながるものがないか、さらに検討を進めています。また、市町の担当者の意見から対応できるものはないか、県民の問い合わせから改善すべき点がないか気を付けていきます。



【取扱マニュアル】

静岡産業大学松本准教授から一言

マニュアルは職場の知識の集大成であり、それはさらなる改善の基にもなります。本件では更に、わかりやすさを重視したこと、節減効果を明らかにしたことが特筆すべきことでしょう。このような地道な取組が改革の基本であることを再認識させてくれる好例です。

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

地震防災センター 夜間開館・夜間講座の開催

【危機管理部 危機情報課】



地震防災センターは毎週月曜の休館日を除いて、土日祝日を含む毎日9時から16時まで開館していますが、事業所や団体によっては平日の昼間に来館することが困難なところもありました。

そこで、11月の地震防災強化月間に合わせて、11月16日～21日の開館時間を試験的に20時30分まで延長するとともに、「社会人向け夜間防災講座」を開講しました。

その結果、夜間開館時間に163人が来館し、そのうち113人が防災講座を受講して、防災に対する理解と関心を高めていただくことができました。

取組にあたって留意した点は？

- ・夜間開館と講座開講には5人の職員が必要になりますが、地震防災センター職員を必要最小限の3人とし、残りを危機管理部管理職2人が受付業務等に従事することで、センター職員の負担の軽減と時間外勤務の節減に配慮しました。

取組に関連してコメントがあればお願いします。

- ・駿河湾から遠州灘にかけては、1854年の安政東海地震以来大きな地震がなく、地震活動の空白域と呼ばれて大きな地震エネルギーが蓄積され、近い将来巨大地震の発生が予想されています。

「自分の命は自分で守る」ため、いま一度、自宅の耐震対策、家具の固定を見直しましょう。地震防災センターには「自分の命を守るヒント」があります。



【夜間開館での来館者への説明光景】

静岡文化芸術大学田中准教授から一言

利用者の立場に立つ（開館時間の延長）とともに創意工夫を行っている（防災講座を併せて開催）点で優れた取り組みです。このような取り組みが可能となったのは、センターのミッション（使命）が適切に設定され、それを職員の皆さんがしっかりと理解しているからでしょう。今後もミッションの達成に向けたさまざまな努力や工夫を期待しています。

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

窓口業務を入口正面に集約してサービスUP

【下田財務事務所 課税課】



窓口対応の多い業務が納税課(自動車税)と課税課(軽油引取税等)に分かれており、来所者が窓口を探して迷うことがありました。

そこで、組織改正により自動車税の担当班が納税課から課税課に組み入れられ、窓口業務のほとんどが課税課に集約されたことを機に、納税課と課税課の位置を入れ替えて、課税課を事務所入口正面に配置しました。

その結果、窓口を探して迷う来所者がいなくなり、スムーズな対応ができるようになりました。

取組にあたって留意した点は？

・ハード面の改善とともに、職員の意識の改善にも取り組みました。執務中は視線が下を向いて来所者に気付かない場合があるので、気付いた職員は窓口から離れていても大きな声で「おはようございます」「こんにちは」と挨拶をするようにして、これに気付いた近くの職員がすぐに窓口対応をするようにしました。

今後に向けてさらなる取組は？

・税務はクレームの多い業務ですが、それだけに行政はサービス業との意識を持って窓口での第一印象の向上に努めることが重要だと思います。特に、年度当初の職員が不慣れな時期は、消極的な窓口対応とならないよう、意識して取り組むことが必要と考えています。



【課税課での窓口対応の光景】

静岡産業大学大坪学長から一言

窓口業務のオペレーション改善は、顧客→県民満足の向上に大きく影響します。このようなサービス向上につながる組織の見直しや場所の改善が、この事例をモデルに県民満足の視点で他部門でも行われることを願います。

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

ノロウイルス食中毒注意報の発表

【健康福祉部 衛生課】



ノロウイルス食中毒に対する注意喚起のため流行期に入ると情報発信をしてきましたが、年により流行規模が異なることから、その方法(タイミングや回数等)の調整に苦慮してきました。

そこで、客観的な観測データを複数組み合わせ、情報発信の基準を設定し、基準に達した場合は「ノロウイルス食中毒注意報」として発表するようにして、事前に記者説明も行いました。

その結果、適時適切に情報発信ができるようになり、注意報も報道各社に大きく取り上げられ、県民に広く注意喚起をすることができました。

取組のねらいは？

- ノロウイルス食中毒に対して、現在最も効果的と考えられる対策は、県民や食品取扱者への適時適切な注意喚起です。この注意報発表により、県民や食品取扱者が的確な予防措置を取ることが期待され、これによりノロウイルス食中毒の減少につなげたいと考えました。

取組にあたって工夫した点は？

- 注意報が科学的根拠に基づいた信頼性のある情報と県民に受け取られるよう、客観的な観測データを複数組み合わせた合理的な基準を設定し、制度の運用開始時点で基準を公表しました。



【県民向けリーフレット】

静岡文化芸術大学片山准教授から一言

行政が専門性を高め、的確な情報提供を行なうことにより政策課題の解決に貢献している好例であり、こうした取り組みが内発的に起こってきたことは、プロフェッショナル性が求められるこれからの行政にとってとても価値のあることと言えます。