

# 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

ベネフィットステーションを活用した県内振興

【経営管理部 福利厚生課】



互助会が福利厚生サービスを職員に提供するために加入しているベネフィットステーションには、全国に290万人、県内でも3万人の加入者がいて、2か月ごとの会報誌やHP上で様々なサービスを公開しています。

そこで、多くの目に触れることとなることに着目して、県内の観光振興に繋がる企画を、ベネフィットステーションと協力して実施しました。

その結果、職員だけでなく県民の利便性も向上するとともに、販促施設での宿泊者数も増加しています。

## 取組にあたって工夫した点は？

・業者決定のためのコンペの際に、「静岡県の観光振興又は富士山静岡空港の利用率向上についての企画」も審査の対象とし、それらを含む福利厚生契約としたため、プラスアルファの経費を必要とせず、企画・広報に優れている業者と契約することができました。

## 効果として実感している点は？

・7月から年末にかけて、「GOGOキャンペーンとのタイアップ」「静岡をまるごと楽しもう！ワクワクキャンペーン」「伊豆の温泉宿特集」と連続して販促を行った結果、販促施設での宿泊者数が、伊豆地域で前年度比25%、県内全施設でも15%増加し、県内宿泊施設の認知度が高まったと感じています。

## 今後に向けてさらなる取組は？

・航空チケットの販売提携やパッケージツアーの割引提携など空港の利用促進の取組を進めていきます。

静岡をまるごと楽しもう! 8,900円

DAIDOGEIを通して たくさん元気と幸せ気分を届けたい!

伊豆高原 ホテル アダ別邸 伊豆一碧湖

三保松原 天女の殿 羽衣ホテル

時わすれ 開華亭

大連舞ワールドカップin静岡2011 プレミアムステージ

## 【ベネフィットステーションの静岡特集】

静岡県立大学 金川教授から一言

プラスアルファの経費を必要とせず、観光振興に役立てた点は、評価できます。今後は、利用者の立場に立った、さらに使い勝手の良い紙面作りに一層努力してほしい。

# 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

### 封筒へのラベルシールによる注意喚起

【浜松財務事務所 自動車税課】



事務所から発送する公文書や納税通知書等は事務所作成の封筒で発送していますが、中の文書を熟読しないと受信者が「いつ」までに「何をすべき」なのかわりませんでした。

そこで、ラベルシールで注意喚起用のラベルを作成し封筒に貼付した上で発送しました。

その結果、文書を熟読しなくても封筒を一見ただけで受領者が必須事項を把握できるため、文書受領者の利便性が向上しました。また、提出文書について施設担当者との意思疎通がよりスムーズになりました。

### 取組にあたって工夫したことは？

・本来はあて名用としての使い方が一般的ですが、文書の受領者に情報を提供するツールへと転用することができました。ラベルシール自体は特別なものではないので、ローコストで容易に調達することができました。

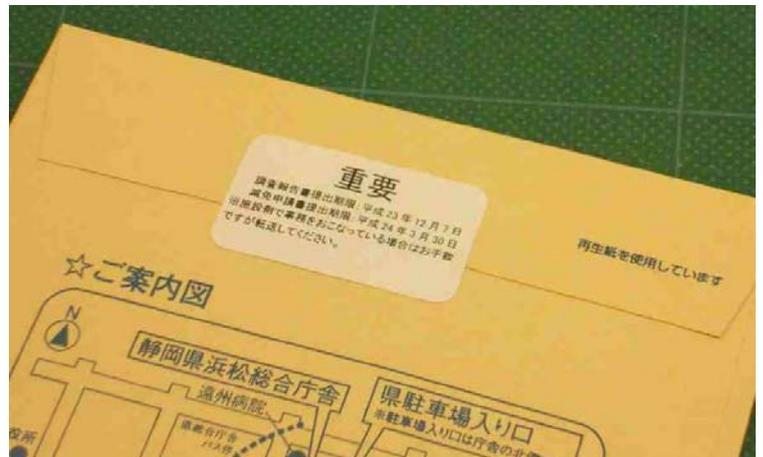
## 重要

調査報告書提出期限:平成23年12月7日  
減免申請書提出期限:平成24年3月30日  
※施設側で事務をおこなっている場合はお手数ですが転送してください。

【自動車税減免車両を使用している障害者施設を運営している事業者への注意書】

静岡産業大学 大坪学長 から一言

行政から住民に何か要請、行動を求める場合に、住民に最低限ここだけをまず抑えてもらえれば、住民側にも行政側にもプラス効果があることを念頭に情報伝達のアプローチを改善したよい取り組み。住民に効果的に伝える道が一寸した工夫、気配りで開けることを立証したよい例です。



【実際の使用例】

### 取組の効果として実感していることは？

・福祉施設への報告書提出要請に活用した際は、事業者側と意思疎通がしやすくなったため、極端に提出が遅れる等の事例はなく、きわめてスムーズに報告の集計ができました。

# 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

### 県管理の国有農地貸付地名義変更手続きの添付書類の簡素化

【交通基盤部 農地利用課】



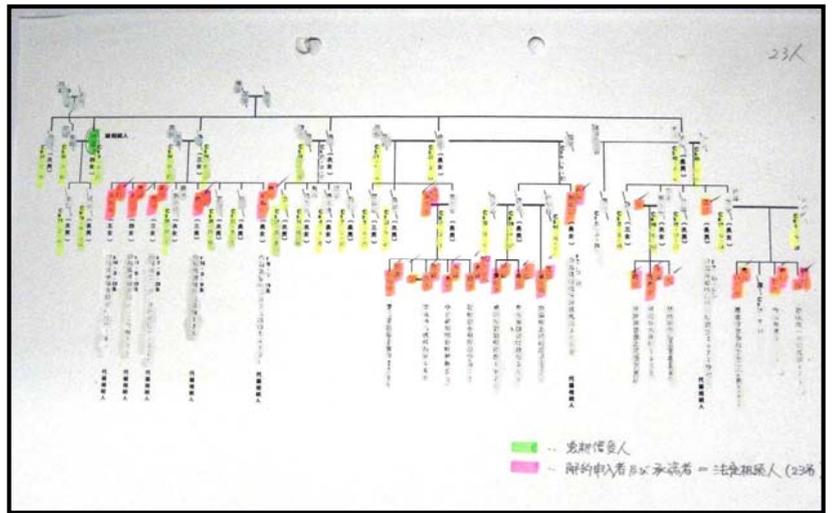
借受人が死亡した国有農地貸付契約では、名義変更手続きに相続人全員の同意書(印鑑登録証明書添付)と、戸籍謄本等が必要なため、名義変更できず、解約したくても貸付料金が発生し続けるケースが発生していました。

そこで、『普通財産貸付事務処理要領』を参考に、相続人代表者が他の相続人と調整済みであることを記載した確約書を添付することで、代表者を新しい借受人とすることとしました。

その結果、名義変更、解約共に、速やかに手続きができるようになり県民の利便性が向上しました。

#### 取組の効果として実感していることは？

- ・ 21/22年度は従前の方法で解約のみ1件づつしか処理できませんでしたが、23年度は簡素化した手続き方法により、6件の解約、4件の名義変更を処理することができました。
- ・ 数年来滞納している者に対して、簡素化した手続きを説明したところ、解約希望が3件あり、未納分支払後に解約する旨伝えたところ、3件とも未納分を支払う旨の約束をいただき、滞納の減少にも寄与しています。



【相続関係図】

緑が被相続人(農耕借受人)、赤が相続人23人

#### 【名義変更処理件数】

	契約件数	解約	名義変更
21年度	136件	1件	0件
22年度	135件	1件	0件
23年度	134件	6件	4件

#### 今後に向けてさらなる取組は？

- ・ 耕作せず、単に賃借権保持目的で国有農地の借受けを継続している者があることから、耕作の励行又は解約に向けた取組について検討していきます。

静岡大学 日詰教授 から一言

耕作目的で借り受けた国有農地も、借受人の死亡や借受後の事情変更等により、名義人の変更または解約は当然のことです。しかし、借受人側にとっては、その変更の手続きが煩雑であったため、スムーズに進んでいませんでした。このような状況を改善するため、手続きの簡素化に取り組んだことは、まさに県民目線に立っての対応で高く評価できます。

# 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

身体障害者相談員研修会の機会を利用し精神保健の講演会を実施

【東部健康福祉センター 障害福祉課】



身体障害者相談員(自らも障害をもつ方から市町が委託し、障害者の相談にのる)の研修会を年に一度実施していますが、毎年身体障害に関するテーマの研修内容となっており、再任が殆どの相談員のため、内容にバリエーションを持たせる必要がありました。

そこで、本年度は「身近なメンタルヘルス」というテーマで、課内の精神保健福祉士の資格を持つ職員が講師となりカウンセリングの基礎知識や、うつ病などの説明を行いました。

その結果、新しい角度から業務を考えるきっかけとなり、相談員の満足度が向上しました。

### 取組にあたって留意した点、苦労した点は？

- ・対象者は相談員としてのキャリアはあるものの、メンタルヘルスについては知識の無い方々のため分かりやすい説明を心がけました。
- ・実際に身体障害者の方からの相談を受けた際の基礎的なカウンセリング手法等を交えるなど、普及啓発と研修という2つの目的を満たすための内容調整に苦労しました。



【身体障害者相談員研修会】

### 取組の効果として実感していることは？

- ・アンケートでは「うつ病と思われる方からの相談が増えてきたのでタイムリーな企画だと思った」「普段聞くことのできない話が聞けて良かった。周りにいる仲間にも今回の話をしてあげたいと思った」など回答があり、好評をいただきました。

### 今後に向けてさらなる取組は？

- ・身体、知的、精神の3障害で担当が分かれています。各担当が連携して、所管を超えた総合的なサービスを県民に対して実現していきます。

静岡産業大学 大坪学長 から一言

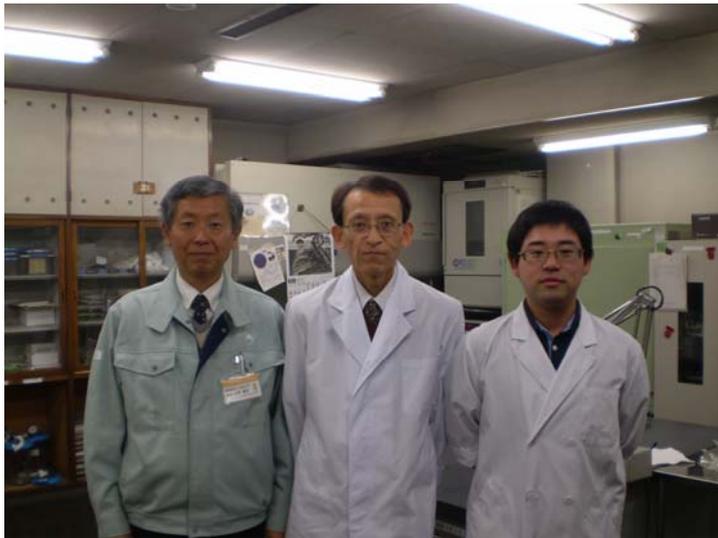
受講者を分析し、受講者が再任者であることを把握、研修内容を繰り返さず、新しい必要な研修内容を付加、マンネリ化を防ぎ、研修効果も向上。受講者に応じて研修内容を常に改善、再構築、効果あるものにするよい例です。所内の知見、情報、人材を連携、総合化して活用するだけでも研修効果は抜群に向上します。

# 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

### 保菌検査受付の時間延長

【東部健康福祉センター 細菌検査課】



昨年度まで保菌検査受付は祝祭日を除く月・火曜日の8:30～12:00まででした。しかし、午後に提出に来る利用者も散見されていました。

そこで、検査結果返却日を変更しないこと、勤務時間を超過しないことを条件に業務の見直しを図り、今年度より祝祭日を除く月・火曜日の16:30までと受付時間を延長しました。

その結果、利用者数が増加するなど、利用者の利便性が向上しました。

#### 取組にあたって工夫した点は？

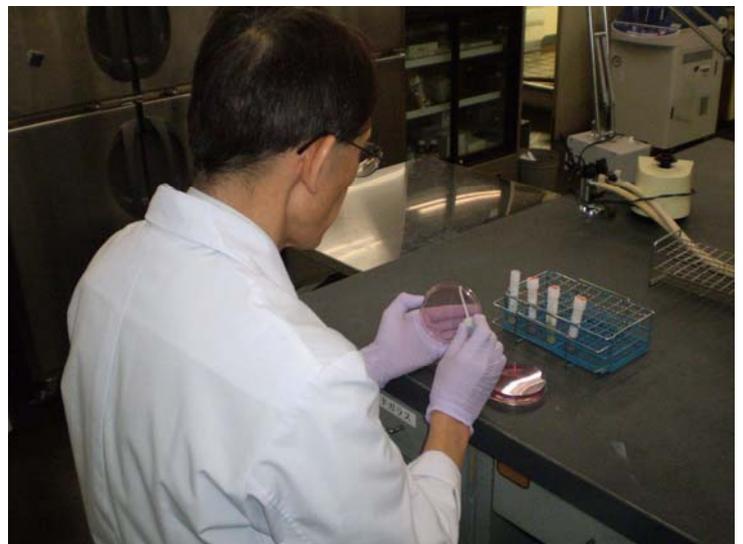
- ・検査結果の判定を翌日午前から翌日午後に変更するとともに、他の業務との重複を避けるよう検査実施法を変更して能率を上げました。
- ・利用者および県収入証紙を販売している食品衛生協会に、受付時間を延長したことを伝え、ホームページも変更して利用の促進を図りました。

#### 取組の効果として実感していることは？

- ・利用者数は昨年同期比より増加しており、午前中に容器を受け取りに来た利用者が同日午後に提出した事例もあり、利便性が向上しています。

#### 【利用者数】

年度	22年度	23年度
件数	100件	120件 (11月末同期比)



【保菌検査の様子】

#### 今後に向けてさらなる取組は？

- ・受付時間を延長したことを知らない利用者があるため、県民への更なる周知をしていきます。

静岡文化芸術大学 田中教授 から一言

県民や利用者の視点からサービスの改善に取り組んだ好例です。利用者からの要望もあったのかもしれませんが、職員の自発的な提案によりこの改善が行われた点を高く評価します。業務のルーティンを少し変更するだけで、業務やサービスの大きな改善につながる可能性があることをこの事例は示してくれます。他の職場でも参考にして頂きたいと思います。

# 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

### 申請書のダウンロード方法の案内

【静岡土木事務所 総務課】



建設業の許認可関係の様式は、県ホームページからダウンロードできます。ところが、方法が分からず、問い合わせの電話が多くありました。

そこで、許可満了日が近い業者に宛て、毎月発送している「更新のお知らせ」に、ダウンロード方法の案内を同封することにしました。

その結果、申請者の利便性が向上し、感謝の声も寄せられるようになりました。また、ダウンロード方法についての問い合わせ業務にかかる時間を削減することができました。

#### 取組にあたって工夫した点は？

- ・画面操作を図解し、誰にでも理解できるようにしました。
- ・当事務所では、従来から申請手続きに関する補足説明のための文書を同封していますが、郵送料の増加を防ぐべく情報を圧縮し、軽量化に配慮した案内を作成しました。

#### 取組の効果として実感していることは？

- ・来庁者から感謝の声が聞かれるようになりました。
- ・以前は職員1人あたり毎日30分以上の時間を取られていましたが、問い合わせ件数が減少して1人5分程度になり、時間を節減することができました。

#### 今後に向けてさらなる取組は？

- ・何気ない日常の窓口対応の中にも、改善のヒントがあります。建設業課や他土木事務所と協力しながら、県民の「声」に耳を傾け、改善に繋げていきたいです。



【建設業許可申請書ダウンロード方法の案内(抜粋)】

静岡産業大学 松本教授 から一言

県民の「小さな一言」を見逃さずに問題点を把握し、改善に結びつけています。これは、常日頃から業務活動内容や活動量をよく把握しているからこそできることと思います。

現場力の高さを感じさせる事例と言えるでしょう。