



事前相談から許可証交付まで。 ロードマップを用いて切れ目のない支援へ。

(西部健康福祉センター 衛生薬務課 衛生薬務班)

改善前

当センターでは、新たに食品営業許可の取得を希望する方から毎日相談を受けている。「食品営業許可申請手引き」に基づき説明していたが、事前相談から許可証交付までの手順が多く、相談対応に時間を要するとともに、手順の進捗確認に手間がかかっていた。

改善後

- 事前相談から許可証交付までの手順を可視化するロードマップを作成することで、必要な手順を俯瞰でき、相談者と職員の間での進捗確認も容易になった。
- また、ポルトガル語版も作成し、管内に多く居住するブラジル人にも十分に情報共有できるようになり、円滑な対応につながった。

▼タスクの細分化と見える化に対応したロードマップ



▼ポルトガル版ロードマップ作成



ポルトガル語

Seqüen	Principais passos	Responsável
1	Realizar a consulta com o requerente e receber o pedido de abertura de estabelecimento, etc., e receber o valor de emissão.	
2	No caso de um novo empreendimento, apresentar o plano das instalações comerciais e lista dos equipamentos elétricos a ser instalados.	
3	Confirmar a habilitação do gestor de estabelecimento de alimentos.	
4	Para espaços não habilitados, o centro de saúde pública orientar para um centro de formação de gestores de estabelecimento de alimentos.	
5	Confirmar o tipo de água utilizada em instalações comerciais (água canalizada, água de poço).	
6	Informar sobre o "relatório de teste de salubridade (teste de salubridade de Práticas Alimentares)" (RAT).	
7	Apresentar o plano por apresentar, antes do início da obra, sobre as instalações.	
8	Requisição de cota no "Sistema Informatizado (SIS)" do Ministério da Saúde, "Dados e Dados".	
9	Envio de relatório de teste, análise em laboratório (teste de água e teste de ar).	
10	Para o envio de teste (teste de água e teste de ar) enviar ao caso de número de identificação por meio de documento (teste de água e teste de ar).	
11	Entrega de planilha das instalações comerciais e lista dos equipamentos de empresas inscritas e instalação dos equipamentos.	
12	Atendimento de requisição de habilitação (original) emitido no estabelecimento de gestão de estabelecimento de alimentos.	
13	No caso de utilização de água de poço, apresentar um relatório de teste de qualidade de água (teste de água de poço).	
14	Envio de cota de inscrição (teste de salubridade de Práticas Alimentares).	
15	Entrega de cota por documentação do centro de saúde pública.	
16	Inspeção no local após realizadas as obras no espaço, caso haja alguma modificação nas instalações (teste de salubridade).	
17	Leva cota de uma semana a partir da data de inspeção até a entrega de planilha.	
18	Quando o estabelecimento for concedido, o espaço do centro de saúde pública entrará em contato por telefonia.	
19	Para não perder o prazo para emissão de alvará para começar o negócio basta a entrega do valor de emissão.	
20	No caso de teste de água de poço, enviar a emissão de planilha e teste de qualidade de água (teste de água de poço).	
21	Se não for possível a emissão de cota, enviar a emissão de planilha e teste de qualidade de água (teste de água de poço).	

QCサークル 静岡地区世話人 難波 浩三 様

まずは、改善活動ご苦労様です。ロードマップで進捗チェックが出来るようにしたことで申告者に安心感をもたらす県民目線の取組が大変良く、職員に対しても「標準化」が出来たことで質の向上へと繋がったと思います。

また、これで満足することなく進化させようとしている点は他の模範となる事例ですね。



郵便受付簿を改良し、郵送される有価証券の見落としを防止

(沼津財務事務所 間税課 課税調査班)

改善前

軽油引取税を申告する事業者から、申告書や猶予申請書とともに、有価証券が郵送されることがある。この有価証券を見落とすと、事務処理の遅延や税金の期限後納付に繋がるリスクがあった。

改善後

エクセルの「郵便受付簿」に有価証券の差出事業者を事前に登録し、郵便受付者が該当の事業者を入力すると、手渡すべき担当職員名に加え、担当職員不在時の対応方法を自動表示するよう改良した。これにより、有価証券の見落としリスクを低減し、適正な事務処理が可能となった。

郵便物受付事務フロー



大阪経済大学 准教授 酒井 大策 様

ミスは様々な原因で発生しますが、担当者が不在で処理が行われないのもその一つだと思います。処理件数が多い場合など、すべてを共有することが難しいケースにおいて、今回取り組まれたミス防止対策は非常に効果的で、素晴らしい取組であると思います。

入力項目

受付日	差出人	担当者
1月22日	有価証券差出事業者A	職員a
1月22日	有価証券差出事業者B	職員b

入力項目

自動的に表示されるように改良！

受付日	差出人	担当者	注意事項
1月22日	有価証券差出事業者A	職員a	申告書とともに約束手形が送付され、当日に納付する必要があります。午前中に担当者が不在の場合は、以下のとおり対応してください。 ①約束手形と封筒を総務課員に渡す ②県税システムに申告内容を入力 ③納付書を作成して管理課管理班に渡す
1月22日	有価証券差出事業者B	職員b	申告書とともに徴収猶予申請の有価証券が送付されます。担当者不在の場合は、有価証券と封筒のコピーを取り、原本と封筒を総務課員に渡してください。