

行政サービス改善事例

～親切で真心のこもった行政を目指して～

平成 29 年 8 月

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会
関東管区行政評価局

前書き

行政に対する国民の一層の信頼を得るためには、公務員一人一人の行政サービスに対する意識を徹底し、「国民の立場に立った親切的な行政」、「真心のこもった行政」を実現することから、政府は、昭和 63 年 1 月 26 日に「さわやか行政サービス運動について」を閣議決定しました。

これに基づき、各府省は、所管の独立行政法人及び特殊法人並びに地方公共団体の協力も得て、窓口サービスを始めとする所管の行政サービスを改善するため、国民の声に耳を傾けながら総点検を行うなどにより、さわやか行政サービス運動を全国的、持続的に展開しています。

さわやか行政サービス運動の対象は、窓口サービスにとどまらず、公共施設利用サービス、その他国民と接触する公務サービスにも及ぶものであり、各府省は、所管の行政に係るサービスについて、「分かりやすい行政サービス」、「迅速な行政サービス」、「便利な行政サービス」、「清潔な行政サービス」、「丁寧な行政サービス」、「安全な行政サービス」及び「人間性に配慮した行政サービス」の改善の観点に沿って総点検を実施する等によって改善を推進しています。

また、各府省等によるさわやか行政サービス運動の趣旨を広く国民に周知し、この運動を恒常的に推進するため、埼玉県の区域においては、同県内に所在する各府省の地方支分局、附属機関等をもって構成する「埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会」を置いています。

今回、埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会の活動の一環として、「行政サービス改善事例集」を作成しました。

さわやか行政サービス運動の推進に当たって、この改善事例集が参考になれば幸いです。御協力いただきました関係機関の皆様には厚く御礼申し上げます。

目 次

ページ

1 窓口の改善

- 【事例 1】 窓口にコミュニケーション支援ボードを配置
関東管区行政評価局…………… 1
- 【事例 2】 インターネットを活用した申請手続の案内
さいたま地方法務局…………… 2
- 【事例 3】 受付窓口に「耳マーク」及び「筆談ボード」を設置
日本政策金融公庫さいたま支店…………… 3
- 【事例 4】 接客マナー研修を実施
日本政策金融公庫さいたま支店…………… 4

2 業務内容の改善

- 【事例】 平成 28 年度「もし埼玉県庁が株式会社だったら」
埼玉県…………… 5

3 その他

- 【事例 1】 災害支援に係る地方公共団体との包括的な連携の推進について
関東財務局…………… 7
- 【事例 2】 未来へつなぐ「防^{がくしゅう}さい楽習」
さいたま市…………… 8

1 窓口の改善

【事例1】 窓口にコミュニケーション支援ボードを配置

関東管区行政評価局

(事例の概要)

平成29年6月に、当局の窓口担当部署に「コミュニケーション支援ボード」を配置した。

(経緯・背景事情)

平成29年5月の「さわやか行政サービス推進月間」を迎え、改めて行政サービス活動の点検を行った結果、障害のある方など、話し言葉によるコミュニケーションに配慮が必要な方が来局された場合に、伝えたい内容を指で示してもらおうなどの方法で活用することを目的として、「コミュニケーション支援ボード」を配置することとした。



【事例2】 インターネットを活用した申請手続の案内

さいたま地方法務局

(事例の概要)

さいたま地方法務局の取扱業務の一つである供託事務について、担当課である供託課において、相談者と申請方法や申請書の記載等についての事前相談をする際、オンライン申請手続について案内したところ、後日、相談者からオンライン申請があり、相談者の負担が軽減された。

(経緯・背景事情)

法務局では、国の電子政府化の方針に沿って、登記申請や供託申請の場面において、オンライン利用の促進を図っており、機会を捉えて各機関に働きかけを行っている。

特に、供託受入事務においては、「供託かんたん申請」という名称で、利用者が専用ソフトをインストールすることなく、手軽にオンライン申請ができるように環境を整えている。

相談者には、内容の類似した申請を多数提出する際には、紙ベースでの申請よりも、オンライン申請の方が便利であることを伝えている。

(効果)

紙による申請よりもオンライン申請の方が手間が掛からず、申請者の負担軽減になったばかりか、法務局における処理作業も迅速に行えるようになり、より充実した審査を行うことができ、行政サービスの向上につながった。

【事例3】 受付窓口に「耳マーク」及び「筆談ボード」を設置

日本政策金融公庫さいたま支店

(事例の概要)

耳の不自由な方との会話の手段とするため、受付窓口に写真のとおり、「耳マーク」及び「筆談ボード」を設置。

(経緯・背景事情)

福祉施設からの物品購入を検討している際に、施設の方から上記のような設備があると紹介を受け、導入したもの。

(効果)

耳の不自由な方の来店実績はないが、対応可能な状況を整備した。なお、「筆談ボード」は受付席の下に備え付けている。



受付に備え付けられた「耳マーク」



「筆談ボード」

【事例4】 接客マナー研修を実施

日本政策金融公庫さいたま支店

(事例の概要)

顧客サービス向上のため、外部講師を招き、職員に対して接客の際の「マナー研修」を実施。

(経緯・背景事情)

顧客に好感を与えることができる接客術を再確認するため。

(効果)

社会人としての礼儀・マナーを再確認することができ、職員の顧客対応能力の向上に寄与。

2 業務内容の改善

【事例】 平成 28 年度「もし埼玉県庁が株式会社だったら」

埼玉県

(事例の概要)

埼玉県では、業務改善や職員の意識改革を目的とした業務改善運動について、「もし埼玉県庁が株式会社だったら」の視点から全庁をあげて取り組んでいる。

(経緯・背景事情)

職員の意識改革については、これまで「スピード、スマイル、スピリット」という 3つのSをキーワードに全庁的な職場運動として取り組んできたが、平成 25 年度から、「もし埼玉県庁が株式会社だったら、各課所は何に、どう取り組む必要があるか」の観点からの改善運動に取り組んでいる。

(効果)

- ・ 各所属で検討した改善策の取組を実施し、県民サービスの向上を図ることができた。
- ・ 所属職員で改善の議論をし、改善策を考える仕組づくりの定着化
- ・ 業務改善を推進するため、優秀な取組事例などを各所属所に提供

《優秀な取組》

各所属の取組それぞれについて、民間企業役員の方などの審査員による審査を行い、優秀取組を決定している。(平成 29 年 4 月 7 日(金)に表彰)

ア 本業の改善部門

◆最優秀賞

- ・ 医療整備課「救急現場へのスマートフォン導入による搬送時間の短縮」
取組内容：重症救急患者の医療機関への受入照会回数を減らし搬送時間を短縮するため、救急医療情報システムにスマートフォン対応機能を追加し、新たな予算をかけずに救急車及び救急医療機関へのスマートフォンの導入を進めた。

◆優秀賞（2取組）

- ・ 熊谷保健所「「おいしい適塩」を目指した食環境整備～働き盛りのサラメシ戦略～」
取組内容：県北地域の健康課題を改善するため、市町の特定健診と医療費データから徹底分析し、食品製造業等とともに健康に良い食環境を整備した。
- ・ 秩父県土整備事務所「秩父地域における道路除雪作業のスピードアップ」
取組内容：県、市町、除雪業者が一体となり、道路除雪作業のスピードアップを図り、「48時間以内」で主要道路の除雪を完了できる体制を構築した。

イ 小さな改善部門

◆最優秀賞

- ・ 財政課「退庁時間の「見える化」による時間外勤務縮減」

取組内容：時間外勤務を縮減するため、朝礼の際に退庁時間を宣言したうえで、各自の退庁時間を「見えるボード」に書き込み、周囲の職員が見えるよう掲示した。

◆優秀賞（2取組）

- ・ 営繕工事事務所「「すぐに改善！所内ベンチャー企業」の更なる躍進」

取組内容：各部門の推進体制を強化し、所内全職員が一丸となり改善を推進することで、昨年度の改善取組をブラッシュアップし一層の所内改善を実施した。

- ・ 川越県土整備事務所「道路拡幅問い合わせ時間ダイエット」

取組内容：県民からの道路拡幅についての問い合わせに迅速に対応するため、窓口に事業中の道路、担当者等を明記した都市計画道路網図を配置し、速やかな担当者への取り次ぎを実現した。

3 その他

【事例1】 災害支援に係る地方公共団体との包括的な連携の推進について

関東財務局

(事例の概要)

災害発生時に財務局が担う役割を予め明確に定めた包括的な災害協定の締結を推進し、平成29年6月末において19（注）の地方公共団体と「災害時の支援等に関する包括的な協定」を締結した。

（注）19自治体 埼玉県、さいたま市、栃木県、前橋市、宇都宮市、長野市、茨城県、横須賀市、群馬県、水戸市、甲府市、千葉市、立川市、山梨県、新潟市、神奈川県、長野県、横浜市、新潟県（協定締結順）

【地方公共団体との協定内容】

- ・災害が発生した場合の地方公共団体情報伝達・連絡体制の整備
- ・一時滞在施設としての庁舎の活用
- ・被災者の応急的な住まいとして国家公務員宿舎の提供
- ・ガレキ置き場等としての未利用国有地の提供
- ・地方公共団体への災害復旧事務支援のための財務局職員の派遣
- ・地方公共団体が実施する訓練等への積極的な協力

また、平成29年2月に関東財務局ホームページ上に「災害関連情報」ページを設置。包括的災害協定の締結状況のほか、金融機関等に対する金融上の措置要請情報や、各都県の防災情報サイトへのリンクなど、災害関連の情報を集約して掲載し、災害時等にホームページ閲覧者が容易に情報にアクセスできるよう配慮した。

【 <http://kantou.mof.go.jp/soumu/pagekthp006000056.html> 】

(経緯・背景事情)

関東財務局では、熊本地震等を踏まえ、平時より災害支援対応に係る地方公共団体との連携強化を図る必要性を認識し、「平成28年事務年度の地域連携基本方針」において地方公共団体との災害協定の締結を推進する旨を明記。同方針に基づき、本局・各事務所・出張所が所在する都県及び市・特別区に対し協議を行うこととした。

(効果)

協定の締結により、災害発生時における地方公共団体との連携・調整の方法や、関東財務局が担う役割等についての認識の共有や体制の整備が図られるなど、地方公共団体との連携がより深化し、災害発生時の地域に対する一層円滑な支援に繋がるものとする。

【事例2】 未来へつなぐ「防さい学習」

さいたま市（消防局 南消防署 消防2課）

（事例の概要）

幼児をターゲットにした防さい学習の取組。教えるのではなく、子どもが楽しみながら、自然に覚えられることを主眼とし、市内の保育園・幼稚園で下記の取組を実施した。

①おかしもち体操

「押さない」「駆けない」「しゃべらない」「戻らない」「近づかない」の頭文字をとったもので、言葉自体は保育園児・幼稚園児も知っているが、行動とリンクできていないことが多い。そこで、歌と振付をつけた「おかしもち体操」を考案し、体を動かしながら幼児に覚えてもらった。

②ゴロゴロ体操

着衣に火がついたときの対処法であるストップ・ダウン・ローリング（地面に転がり消火する）を、子どもたちの背中に炎のシールを貼りゴロゴロ体操として体験させた。

③クイズ

火災にあったときどこに逃げるか、など防災に関するクイズを実施した。

（経緯・背景事情）

東日本大震災時、岩手県釜石市内の幼児をはじめ小中学生ほぼ全員が津波の難を逃れた「釜石の奇跡」で再認識された幼児期からの防災教育を従来の消防訓練に取り入れられないか検討した結果、ターゲットを幼児に変更することで、教えるのではなく、楽しんで覚えることで、自然に防災訓練が身に付くと考えた。

（効果）

火災時の避難を想定した訓練では、「おかしもち体操」を体験前後の幼児の行動変容が大きく変わり、「おかしもち」（逃げる時の約束事）が実践されるようになった。この取り組みの成果は数年後、災害に遭遇したときにしか表れないが、子どもたちが主役になり家庭内での防火・防災意識の向上につながり、将来的には自助・共助・公助の定着に寄与できると考えている。

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関

(平成29年8月9日現在)

人 事 院 関 東 事 務 局
関 東 管 区 警 察 局
関 東 管 区 行 政 評 価 局
北 関 東 防 衛 局
さ い た ま 地 方 法 務 局
関 東 財 務 局
関 東 信 越 国 税 局
関 東 信 越 厚 生 局
埼 玉 労 働 局
関 東 農 政 局
関 東 経 済 産 業 局
関 東 地 方 整 備 局
関 東 運 輸 局 埼 玉 運 輸 支 局
関 東 地 方 環 境 事 務 所
日 本 年 金 機 構 浦 和 年 金 事 務 所
東 日 本 電 信 電 話 株 式 会 社 埼 玉 事 業 部
日 本 政 策 金 融 公 庫 さ い た ま 支 店
日 本 た ば こ 産 業 株 式 会 社 北 関 東 支 社
商 工 組 合 中 央 金 庫 さ い た ま 支 店
住 宅 金 融 支 援 機 構 地 域 業 務 第 二 課 (オブザーバー)
埼 玉 県 (オブザーバー)
埼 玉 県 警 察 本 部 (オブザーバー)
さ い た ま 市 (オブザーバー)
関 東 管 区 行 政 評 価 局 (事務局)