

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 30 年 9 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】 ホームページ掲載記事の充実「防衛問題セミナーの開催」
北関東防衛局…………… 1

2 業務内容の改善

- 【事例】 平成 29 年度「もし埼玉県庁が株式会社だったら」改善運動
埼玉県…………… 3

3 その他

- 【事例】 マグネットを貼るだけで駐車場をスマート利用
さいたま市…………… 5

1 窓口の改善

【事例】 ホームページ掲載記事の充実「防衛問題セミナーの開催」

北関東防衛局

(事例の概要)

北関東防衛局では、以下のとおり、ホームページの掲載記事（防衛問題セミナー開催）の情報を、よりわかりやすく、細部内容の確認及び参加申込等の容易性を追求し改善を実施した。

- ① 項目の明確化
必要とする情報のみを項目掲載
- ② 細部情報の提供
案内書及び申込書をバナー化し、拡大表示により詳細な内容の確認ができる。
- ③ ホームページからの参加申込
Eメールアドレスの直接クリックによる参加申込ができる。

(経緯・背景事情)

防衛省では、我が国の安全保障、防衛問題、防衛施策又は自衛隊の活動などを通じて国民の皆様の一層のご理解に資することを目的として、防衛問題セミナーを開催している。

北関東防衛局は、これまでの開催実績やアンケート結果等も踏まえ、開催地の特性と時宜に応じたテーマを選定し、講師についても日本人有識者のみならず、米軍関係者へも依頼するなど、在日米軍の存在意義・役割等について地域社会の理解を得るために活動しているところである。

開催する防衛問題セミナーについて、より多くの方の参加と理解を促進する方策として掲載記事の改善に至ったもの

(効果)

ホームページ掲載記事から、セミナーの概要、詳細が閲覧できることで、より多くの方に認知された。また、ホームページからの容易な申込が可能となった。

2 業務内容の改善

【事例】 平成 29 年度「もし埼玉県庁が株式会社だったら」改善運動

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。

平成 29 年度は「本業の改善」部門、「小さな改善」部門の 2 部門について、民間企業役員の方などが審査を行い、その結果を踏まえて、知事が最優秀賞及び優秀賞を決定し、表彰した。

(経緯・背景事情)

埼玉県では、株式会社が持つ優れた 3S（「スピード (Speed)」、「スマイル (Smile)」、「スピリット (Spirit)」）を取り入れるため、平成 25 年度から「もし埼玉県庁が株式会社だったら何に取り組む必要があるか」というテーマで業務改善に取り組んでいる。

(効果)

- ・各課所で検討した改善策を実施することによる、県民サービスの向上。
- ・職員間で改善策を議論することにより、職員一人一人が改善策を考える仕組が庁内に定着。
- ・優秀な取組事例などの情報を共有することで、業務改善事例として全庁的に活用。

《優秀取組》

「本業の改善」部門と「小さな改善」部門の優秀取組は以下のとおり。

① 本業の改善部門

◆ 最優秀賞

- ・管財課「建物劣化調査への赤外線カメラ搭載ドローンの導入」

取組内容：赤外線カメラを搭載したドローンを活用して県庁舎の劣化調査を実施したことにより、安全性や調査精度の向上を図るとともに、大幅なコスト削減を実現した。

◆ 優秀賞

- ・地域整備課「事前エントリー&オーダーメイド」方式による産業団地の整備
取組内容：産業団地の造成前に立地を希望する企業を「事前エントリー企業」として募集し、立地条件等の希望を整備計画に反映することで、企業のニーズに対応したスピーディーな分譲を実現した。

② 小さな改善部門

◆ 最優秀賞

- ・ 建築安全課「窓口審査スピードアップチャレンジ」

取組内容：宅建業許可にかかる窓口職員の受付時間を計測・可視化した上で、受付時間の目標を設定し、審査方法の見直しを行ったことにより、受付時間を平均で1割削減した。

◆ 優秀賞

- ・ 財政課「ハウレンソウタイムの設定」

取組内容：毎日グループ内で「報告・連絡・相談（ハウレンソウ）」を集中的に行う時間を設定したことで、ハウレンソウをする側、受ける側の双方が集中して業務に臨める環境を整備した。

3 その他

【事例】 マグネットを貼るだけで駐車場をスマート利用

さいたま市

(事例の概要)

- ・ 公民館の駐車場は、手前に車があると奥の車が出られない構造のため、駐車場のレイアウトボードと、利用する部屋の名称を記載したマグネットシートを用意し、ボードにマグネットシートを貼ってもらうことで、同じサークル利用者が固まって駐車できるようにした。(同じサークルのメンバーであれば帰るタイミングが同じため、縦列でも問題がない。)
- ・ 利用者をお願いしたのは次の2点
 - ① 同じサークルの車は、横並びではなく、縦並びに駐車するよう心掛ける。
 - ② 利用する部屋のマグネットシートを、駐車場の位置番号と同じボード上の番号に貼り付けてもらう。

(経緯・背景事情)

- ・ 奥の車は手前に車があると出られないため、改善前は、何度も駐車場整理や車の移動の呼び出しをする必要があり、サークル活動が中断されがちであった。
- ・ 奥に止めたがらない方も多く、駐車できる台数が減ってしまう状況であった。

(効果)

- ・ 車移動の呼び出しにより、サークル活動が中断されることがなくなり、利用者がサークル活動に集中できるようになった。
- ・ 多くの車が駐車できるようになった。
- ・ 利用者を巻き込んだ改善を行ったことで、利用者自身がどのように停めたらスムーズに車を出し入れできるのかを考えてもらえるようになった。



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30年9月20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)