

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～

令和元年 9 月

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会

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。

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、埼玉県から行政サービス改善事例の提供がありました。

さわやか行政サービス運動の推進に当たって、参考にいただければ幸いです。

【事例】平成30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)

平成30年度は「『省く』コンテスト」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、表彰。

(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》

「『省く』コンテスト」部門と「小さな改善」部門の優秀取組は以下のとおり。

① 「『省く』コンテスト」部門

◆ 最優秀賞

- ・情報システム課「RPA※ツールを活用した業務効率化」

取組内容：電子メールの担当者への振分けや支払い事務など定型業務をRPAツールにより自動化することにより、職員が本来業務に注力できる環境を整備した。

※ RPA (Robotic Process Automation) : パソコン上で稼働するソフトウェアロボットにより事務処理を自動化する技術

◆ 優秀賞

- ・水道整備事務所「Web会議システムの活用による業務効率化」

取組内容：これまで支所の職員が本所に出向いて行ってきた会議をWeb会議で開催することにより、参加者の移動時間や旅費を削減するとともに、コミュニケーションの活性化を図った。

- ・嵐山史跡の博物館「講座・講演会の受付にバーコードを導入」

取組内容：これまで手作業で行っていたイベント参加者の受付作業にバーコードを導入することで、参加者の待ち時間を大幅に縮減するとともに、職員の作業負担も軽減した。

② 「小さな改善」部門

◆ 最優秀賞

- ・ 狭山保健所「指定難病継続申請受付事務の改善」

取組内容：煩雑な申請受付事務を徹底的に効率化することで、利用者の待ち時間を大幅に短縮するとともに、職員の時間外勤務も大幅に削減した。

◆ 優秀賞

- ・ 東松山県税事務所「今一度、5S※の視点で見直そう（身の回りの整理整頓）」

取組内容：毎月「5Sの日」を設定し、全職員で整理整頓に徹底して取り組み、庁舎全体のイメージアップに取り組んだ。

※ 5S：整理、整頓、清掃、清潔、躰（しつけ）の頭文字の5つのSをとったもの

- ・ 地域包括ケア課「働き方改革 ～効率性から多様性へ～（モバイルワーク・復命報告の効率化）」

取組内容：モバイルパソコンやタブレット端末を導入し、移動時間中の報告書作成や職場との連絡を可能することなどにより、業務の効率化を図った。

埼玉地域さわやか行政サービス推進協議会構成機関

(令和元年9月19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 部 (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)