

ひとり1改善運動

～生き活き岡山の実現に向けて～

顧客主義
コスト意識
スピード感



これまでの取組成果をご紹介します！



岡山県では、平成25年度から、職員一人ひとりが、「顧客主義」「コスト意識」「スピード感」の3つの視点から、日頃の事務や仕事のやり方を見直し、組織全体で改善に取り組む風土を浸透させるため、「ひとり1改善運動」に取り組んでいます。運動を始めてから1年半が経過しましたが、コスト削減、県民サービスの向上等に成果を上げています。（次のページ以降に主な事例を13件紹介しています。）

平成25年4月～平成26年10月の取組成果

コスト削減

約**1,143万円**の事務経費を削減(注1)

(例) 年度当初は県単独で行う予定であった環境イベントを中止し、他の団体による同様のイベントとの共催を働きかけ、予算執行額を抑制するとともに、開催回数を倍増(3→6回)させた。

県民サービスの向上

県民の皆様の満足度を高める取組 **160件**(注2)

(例) 農家に技術指導を行う際、タブレット端末と小型プロジェクターを組み合わせた効率的な情報提供を試験的に開始した。

注1: 自己申告額を集計したもので、効果額を申告していない事例もたくさんあります。

注2: 職員からの提案を受け、所属で実施に向けて検討中のものを含めています。

平成25年4月～平成26年10月の取組件数

区分	平成25年度	平成26年度 (4～10月)	計
改善(自ら取り組んだ改善)	301件	127件	428件
提案(事務改善等に関する意見・提案)	585件	235件	820件
計	886件	362件	1,248件



優秀な改善・提案を提出した職員には知事表彰を授与しています。これまでに**58件(団体5組、個人52名)**を表彰しています！



【事例1】エレベーター内にポスターを貼り広報機会を拡充

- 改善前** 来庁された方がエレベーターに乗っている時間を無為に過ごしていた。
- 改善後** エレベーターの壁面に観光地やイベント等のポスターを貼ることとした。
- 効果** 来庁された方がエレベーターに乗っている間、県内の情報に接することができ、県としても広報機会の拡充を図ることができた。



【事例2】「EV急速充電スポットマップ」を貼り利便性を向上





- 改善前** 一般の方から、EV(電気自動車)の急速充電器が利用可能な施設の場所を教えてほしいとの要望があった。
- 改善後** 庁舎の急速充電器の近くに、県内の急速充電器の設置場所が表示された「EV急速充電スポットマップ」を貼り付けた。
- 効果** 来庁されたEV利用者が、他の急速充電器の設置場所や利用時間等が確認できるようになり、利便性が向上した。

【事例3】配席表の見える化～執務室入口に職員の顔写真を～

- 改善前** 来庁された方や職員が、目的の担当者が分からずに、執務室の入口付近で戸惑うことがあった。
- 改善後** 各課室の入口に掲示している配席表に、職員の顔写真を入れることとした。
- 効果** 来庁された方や職員が、担当者を見つけ易くなるとともに、心にゆとりと安心感を持って執務室に入ることができるようになった。

〇〇課 座席表

副参事 佐藤 (7771)	班長 高橋 (7770)	
主任 田中 (7773)	主幹 鈴木 (7772)	

入口

【事例4】「簡単確定申告」説明チラシによりふるさと納税を勧誘



「簡易確定申告」説明チラシ

- 改善前** 「確定申告の手続は面倒」というイメージから、ふるさと納税を躊躇している方々が少なくないと思われた。
- 改善後** 「ふるさと納税額のみが対象の確定申告手続は簡単」ということが分かるチラシを作成し、ふるさと納税制度のご案内と併せて配布した。
- 効果** ふるさと納税をしても確定申告手続は簡単にできることが理解され、寄付者の増加が期待できるとともに、申告手続の手助けとなる。

【事例5】自動車税住所変更の呼び掛けによるワンストップ手続

- 改善前** 車検証の住所変更手続をされていない方に送付した自動車税納税通知書が毎年大量に返戻され、住所調査に大きな労力を要していた。
- 改善後** 税務窓口自動車税住所変更の届出用ハガキを置き、不動産取得税の手続に訪れた方に、ご家族分も含めて手続を呼び掛けることとした。
- 効果** 自動車税納税通知書の返戻が減り、事務負担が軽減した。また、納税者もご家族分を含めワンストップで手続ができ、翌年度から納税通知書が通常の期間内に新しい住所に届くようになった。

自動車税用住所(氏名)変更届
(このハガキは、来年度の納税通知書の住所を変更するためのものです)
※すべての項目に必ずご記入ください。

フリガナ	フリガナ (変更のある方は)
納税者氏名 (T・S・H 年 月 日生)	旧姓
電話番号 () - () - ()	
現在の住所 (新住所) <small>※マンション等の場合はマンション名、階、号室もご記入ください。</small>	
上記住所地へ住民票を異動した年月 平成 年 月	
納税通知書の住所 (旧住所)	
自動車登録番号 (プレート番号) <small>(軽自動車は除きます)</small>	納税通知書の内容 (普通車台数) 枚



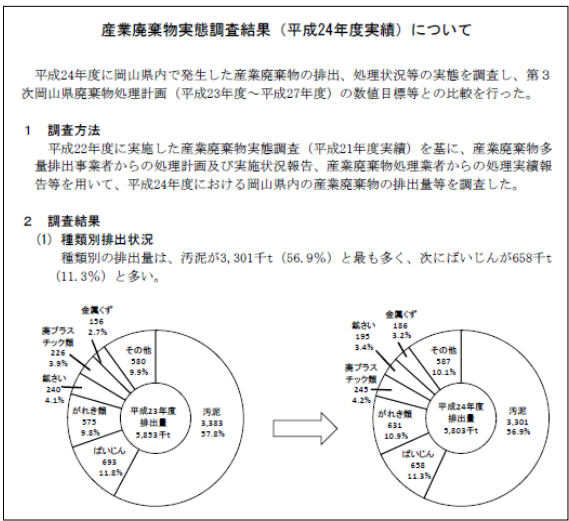
【事例6】外国人観光客向け日本語挨拶レッスンを通じた岡山のPR



- 改善前** 外国人観光客に岡山県を訪れてもらうためには、「岡山」の認知度が低いことが課題となっている。
- 改善後** 国際課・観光課の外国人スタッフが出演した日本語挨拶レッスンを通じて岡山を紹介する動画を作成し、観光課HPで公開した。
- 効果** 岡山の認知度の向上により、外国人観光客の増加が期待される。

【事例7】「産業廃棄物ミニ実態調査」の委託費を大幅に削減

- 改善前** 「産業廃棄物ミニ実態調査」について、前年度の事務処理にならい、特命随意契約により実施していた。
- 改善後** コスト意識の観点からゼロベースで検討した結果、業務仕様書の具体化や定期的なチェック、進行管理をきめ細かに行うことで、一般競争入札による業者選定が可能となった。
- 効果** 例年どおりの成果物の水準を確保した上で、委託経費を約2割削減することができた。



産業廃棄物実態調査結果 (抜粋) →

【事例8】 農業研究所の取組内容を県民に分かりやすく発信

- 改善前** 農業研究所HPには、主に研究成果や論文をそのまま掲載していたため、内容が専門的で、一般の方には分かりにくかった。
- 改善後** 研究成果を視覚化した記事や、日々の視察や研究会等の出来事をHPに掲載するようにした。
- 効果** 農業研究所の取組内容を広く県民の方に分かりやすく伝えることができ、HPのアクセス数は前年同時期比で約150%に増加した。

農業研究所で開発した新技術 2014 

8月下旬以降に連続して収穫できるモモの新品種を2品種育成しました



8月下旬に成熟する「岡山モモ11号」

9月上旬に成熟する「岡山モモ14号」

農業研究所HP掲載資料

開発のねらい
「白桃」のシリーズ化のため、有望品種の少ない8月下旬で果皮着色しにくく、糖度が高く旨味の濃い品種を開発しました。

新技術の概要
おやかやま白桃に「白桃」を交配した品種で、果皮が極めて高く、肉質がら密で旨味が濃く、8月下旬に清水白桃の自然交配で得られた品種で、果皮着色しにくく、大実で糖度が高く、果肉が軟らかくて旨味が濃く、9月上旬に成熟します。

活用場面
この2品種は、「白桃」の後に続いて収穫でき、岡山ならではの高品質な白いモモが長期にわたって市場に供給できることから、「岡山白桃」のブランド強化につながり、生産農家の収益性の向上に役立ちます。

果樹研究室

【事例9】 水産研究所における電気料金の節減

- 
- ① 冷凍冷蔵倉庫
- 
- ② 貯水槽
- 
- ③ 送水ポンプ

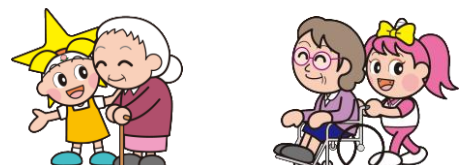
- 改善前** 水産研究所では、電気料金が年間1,300～1,400万円とほぼ一定であった。
- 改善後** 利用状況の見直しにより、2つあった冷凍冷蔵倉庫のうち1つを運転中止した。また、海水の送水ポンプを原則停止し、通常は貯水槽からの落差を利用して送水することとした。
- 効果** 電気料金を1～2割節減することができた。

【事例10】 特定疾患医療受給者証更新申請の受付事務の改善

- 改善前**
- ① 受付事務が短期間に集中している
 - ② 昼休みの申請がある
 - ③ 要介護等、遠くに行くことができない方がいる
 - ④ 勤務のため休日しか来庁できない方がいる
 - ⑤ 前年の申請を探すのに時間がかかっていた
- 改善後**
- ① 受付事務の説明会を全班員を対象に開催した
 - ② 昼休みの受付当番を全班員に割り振った
 - ③ 赤磐市と備前市で出張受付を行った
 - ④ 休日受付を行った
 - ⑤ 前年の更新・新規申請を五十音順で打ち出したものを用意した
- 効果**
- ① 班員誰でも受付ができるようになった
 - ② 担当者の昼休みの負担が軽減された
 - ③ 患者の身近なところで申請ができた
 - ④ 休日しか休めない方が申請できた
 - ⑤ 前年の申請との比較が迅速にできた



班員対象の説明会の様子



【事例11】「旅費計算補助ツール」により事務を効率化

- 改善前** 出張旅費は旅費システムで自動計算されるが、自家用車を使用した場合の最短路程が表示されない。最短路程と通勤経路に重複する部分がある場合は減額調整するが、その最短路程を調べるのに手間がかかっていた。
- 改善後** 旅費システムを補完するものとして、県内路程表の地区名と地区名を繋いだ最短路程の検索ができる「旅費計算補助ツール」を作成し、庁内HPに掲載した。
- 効果** 簡単に最短路程を調べることができ、旅費システムに入力をする旅行者本人だけでなく、それを確認・審査する職員にとっても大幅な事務の効率化につながった。

出発方法 自家用車 @ 25 円	地名、地区名、IC名	地区名	片道(青字は往復)		有料道路の片道(円)	
			距離	金額	距離	金額
出発地	岡山市内山下	岡山市				
経由地1	岡山IC	岡山IC	9.8 km	225 円		
経由地2	岡山IC	岡山市津高	19.6 km	475 円		
経由地3	岡山IC	岡山市落合	14.2 km	350 円	178.2 km	4,450 円
経由地4	真庭市勝山	真庭市勝山	28.4 km	700 円		
経由地5	津山	津山市	65.4 km	1,625 円		
帰着地	岡山市内山下	岡山市	127.2 km	3,175 円		
利用道路ごとの合計			120.8 km	3,000 円	89.1 km	2,225 円
利用道路ごとの合計(往復)			240.8 km	6,000 円	178.2 km	4,450 円
総合計			209.4 km	5,225 円		
総合計(往復)			418.8 km	10,450 円		

旅費計算補助ツール（抜粋）

【事例12】未処理の書類を“見える化”



- 改善前** 書類の保管場所は担当者にしか分からず、緊急時に担当者が不在のとき、机の中を班員が“検索”することもあった。
- 改善後** 未処理の書類を、「分類タグを付けたクリアファイル」に整理して定位置に保管することとし、保管場所は班員に周知しておいた。
- 効果** 緊急に書類を処理しなければならなくなったとき、出張等で担当者が不在でも、迅速に対応できるようになった。また、担当者自身も処理漏れを防止できるようになった。

【事例13】他の台帳との突合による書類整理～書類の棚卸～

- 改善前** 水質汚濁防止法施行時(昭和49年)に営業していた、めん類製造業、豆腐製造業、旅館業及びクリーニング業のうちの多数の店舗が既に廃止、移転等されていると思われたが、ロッカーに届出書が整理されずに保存されたままになっていた。
- 改善後** 各店舗ごとの届出書を、保健所の食品営業、旅館業及びクリーニング業許可台帳と突合することで、廃止等の届出をさせ、書類整理を行った。
- 効果** 無届け廃止等が是正され、事業場の統計が実態数に近づくとともに、ロッカーのスペースが確保できた。また、職員の改善意識の高揚にもつながった。

① 確認対象店舗リスト

② ロッカーのスペースを確保