

平成15年度県民サービス向上運動表彰

松本由美子氏（県行財政改革推進懇談会委員）、岡本正耿氏（日本経営品質賞表彰制度委員会委員長）、鬼澤慎人氏（NPO法人茨城県経営品質協議会代表理事）から意見を伺い、表彰課所を選考しています。

【優秀賞：県西地方総合事務所建築指導課】

実績	表彰理由
<p>相談スペース等拡大による利便性向上 室内レイアウト改善により来客者の利便性が向上している。 建築確認審査事務の短縮化 内部事務処理方法の改善や市町村との調整により審査期間を短縮した。 ・一般建築物で2.16日短縮 ・特殊建築物で2.70日短縮 建築計画概要書等写しの即日交付 建築概要書等の写しの交付について、新たな要項制定を提案、実現し、これまで3～5日かかっていた交付期間を即日交付にした。</p>	<p>県民が安心して申請や相談ができるよう、全員でレイアウトの移動を行ったこと、審査期間の短縮を図ったこと。</p> <p>本庁へ新たな要項制定を提案するなど、前例にとらわれず、県民サービスにつながる改善に自発的に取り組んでいること。また、その効果が他の地方総合事務所にも及んでいること。</p>

【努力賞：水戸県税事務所】

実績	表彰理由
<p>案内係の設置による利便性の向上 窓口案内係の設置により、来客者がスムーズに用件を済ませることができるようになってきた。また、全職員が案内係を経験することで、所内全体の事務について理解が深まり、仕事の的確な対応につながっている。 苦情・意見等の情報共有 来所者からの意見や共通の注意事項などについてノート等を活用し情報共有を進めている。</p>	<p>所内各課の代表者によるサービス向上委員会、階層別のミーティングを開き、情報共有や苦情への早期対応を図るなど継続的に県民サービス改善を進めていく仕組みを作っていること。</p>

【努力賞：鹿島下水道事務所】

実績	表彰理由
<p>コスト削減 汚泥焼却炉の運転方法の工夫等により電気料、燃料費を削減。また、水質監視方法の工夫により凝固剤投入量を削減した。 ・電気料等：約2,400万円減(年間13%減) ・凝固剤：約300万円減(年間21%減) 下水道事務の的確な処理 事務処理マニュアルを作成し、事業所への説明、また職員の勉強会の開催等により、排水設備等設置計画の承認事務に係る処理期間を9日から5日に短縮した。 ・処理件数：129件(H15年4～12月)</p>	<p>職員全員で意欲的にコストの削減を図ったこと。</p> <p>事業所との相互理解等が深まることで仕事がスムーズになり、事務処理期間も短縮したこと。</p>

【努力賞：出納事務局出納第二課】

実績	表彰理由
<p>物品調達等競争入札参加資格の有無及び審査数値の決定に要していた期間の短縮 ・従来15～45日程度要していた審査期間を、要項等改正により、局内で迅速に事務処理し、7日程度に短縮した。 (6ヶ月で142名登録)</p>	<p>従来の要項を改正するなど、前例にとらわれず、手続きの流れをグループ全体で見直し、事業者の参入機会を早めたこと。</p>