

# 名古屋西部県税事務所



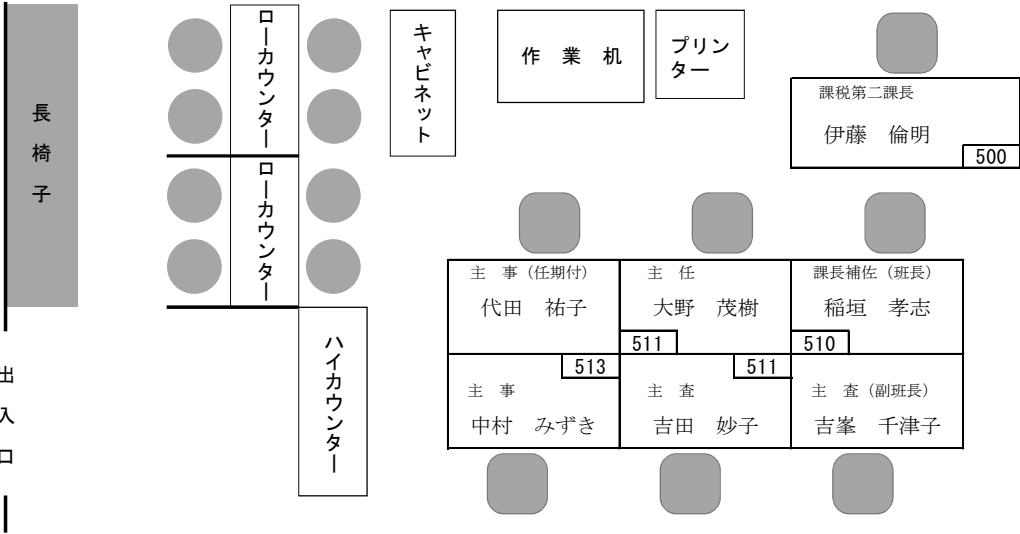
所在地：名古屋市中川区中郷一丁目3番地

## 平成30年度グッドジョブ運動

# 窓口での来所者受付方法の改善

愛知県名古屋西部県税事務所 課税第二課 自動車税グループ

## 当グループ事務室



## 当グループ事務室



## 現状と課題

当グループでは、通常業務を行いつつ来所者の窓口対応を行っている。しかし、繁忙期には、全員が電話・来客対応を行っている状況となることも少なくない。

こうした状況で新たな来所者があった場合…

直ちに対応することができないので、室内の長椅子で待ついただくこととなる。また、窓口のカウンターに空きがないときは、長椅子で対応をすることもある。

そのため、来所者が多い場合……

受付をしていない来所者があることに気付かず、受付をしないまま長時間待たせてしまうおそれがある。また、来所者の順番もわからないので、順番を前後して受付をしてしまうおそれもある。

## 目 標

- 1 当来所者を順次把握し、確実に受け付ける仕組みを構築することにより、来所者を必要以上に長時間待たせることがないようにする。
- 2 来所者の「自分に気付いているだろうか」、「いつ受け付けてくれるだろうか」といった不安感・焦燥感を解消する。

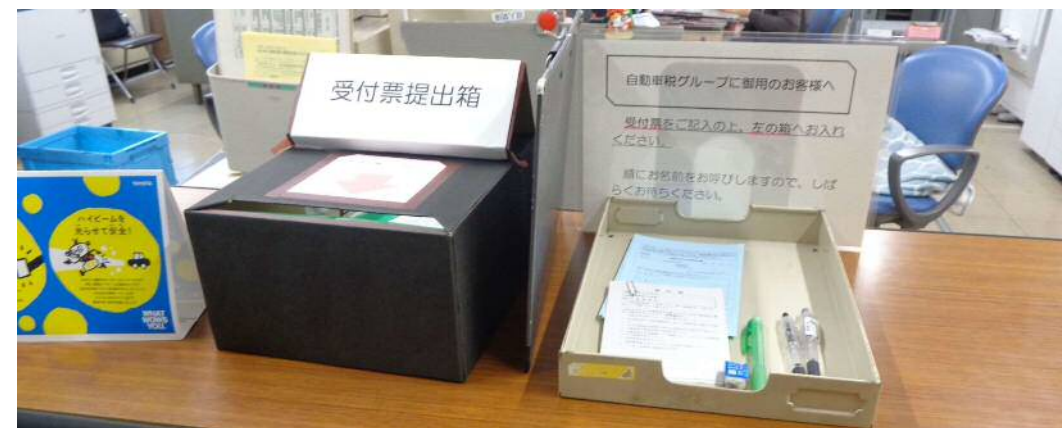
### 留 意 点

- ① 来所者の負担が少ない。
- ② できるだけ既存の物品を利用する（費用の抑制）。
- ③ 容易に構築することができる。
- ④ 運用が単純で職員の負担が少ない。

## 手法の検討

手 法	導 入 機 関 の 例	来所者の負担	費用の抑制	構築の容易性	職員の負担	備 考
自動受付システム	金融機関	◎	△	△	◎	
整理番号券	自治体（住民票等）	◎	○	◎	○	
受付名簿	飲食店	○	◎	◎	○	
<b>受 付 票</b>	医療機関（問診票）	○	◎	◎	○	用件等の把握が可能

## 取組内容①



窓口のハイカウンターに、受付票、受付票提出箱、案内文、筆記具及び下敷用パイナダーを配置する。来所者には、受付票を記入して受付票提出箱に入れていただく。

## 取組内容②

受付票	
御来所様のお名前	
納税義務者様のお名前	
車の登録番号	
<small>「納税義務者様のお名前」又は「車の登録番号」が御不明の場合は、空欄のままでも構いません。</small>	
<small>本日はどのような御用件でお越しですか。以下の該当する番号に○印をお付けください（複数選択可）。</small>	
<small>1 自動車税を納付したい（納付書を作成してほしい。）。</small>	
<small>2 身体障害者又は精神障害者に対する自動車税の減免を申請したい。</small>	
<small>3 中古自動車販売業者に対する自動車税の減免を申請したい。</small>	
<small>4 自動車税の軽減免除の承認を受けたい。</small>	
<small>5 自動車税を口座振替により納税したい。または、口座振替による納税を停止したい。</small>	
<small>6 住所変更の届出をしたい。</small>	
<small>7 納税義務者が死亡したので、必要な手続きをしたい。</small>	
<small>8 その他（具体的に御記入ください。）</small>	
<hr/> <hr/> <hr/>	

自動車税グループに御用のお客様へ

受付票をご記入の上、左の箱へお入れください。

順にお名前をお呼びしますので、しばらくお待ちください。

## 取組内容③

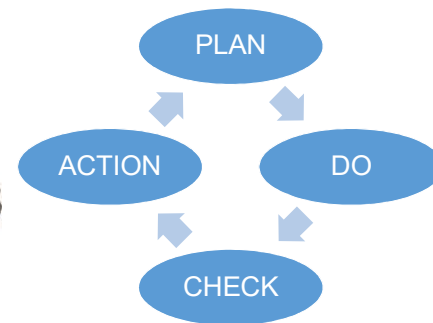


受付票提出箱に受付票が入っている場合は、手が空いている職員が、受付票に記入されている氏名を呼んで対応する。受付票が複数あるときは、下にあるもの（先に提出されたもの）から順次処理する。

## 実施状況等

- 職員が直ちに受付を行うことができる場合は、来所者にわざわざ受付票を記入してもらう必要はない。したがって、この取組は、**電話・来客が特に多い時期（主として定期課税後の約1か月間）**を想定している。そのため、現時点では未実施であるが、**目標を達成することができる**と考えている。
- 受付票で来所者の用件等をあらかじめ把握し、税務システムで情報を確認するなど必要な準備を行った上で対応することができるので、**事務の効率化（来所者にとっては時間の節約）**にも繋がるのではないかと考えている。
- この取組は、**労力・費用をほとんど要することなく容易に導入することができる**ので、**県税事務所だけでなく、窓口業務で同様の課題を抱える他の県機関にとっても参考になる**と考えている。

## 今後の方向性等



来所者が案内文に気付かず、受付票が記載・提出されないまま長時間経過してしまうおそれがあるため、**ある程度の頻度で来所者に確認（声掛け）**するなどの対応が必要になると思われる。

**実際の取組（直近では、今年5月の定期課税後）を実施し、その成果を検証する。その中で明らかになった課題を分析し、改善を図りたい。**

自動車税の納期内納付をお願いいたします！

御清聴ありがとうございました。



# 視聴覚資料室(AV室)の 手作りバリアフリー

県民文化部  
愛知県図書館 サービス課  
児童・AV・障害グループ

## 《視聴覚資料(AV)室》

CD・DVDの館外貸出  
名画鑑賞会  
図書館1階



## 《取組の契機 その1》



平成30年3月リニューアル  
1階エントランス  
企画展示・イベント  
グループ学習  
ディスカッション

ヨットテコ  
Yotteko

## 《取組の契機 その2》

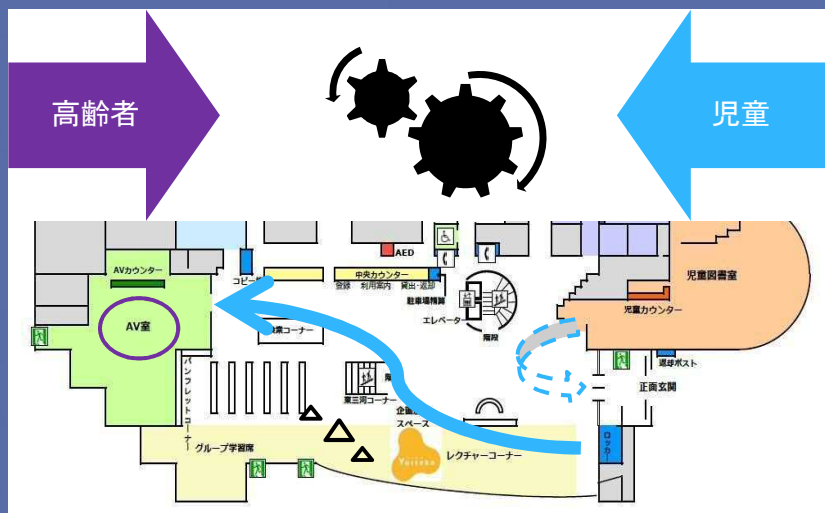
児童向けイベント

- あかちゃん向けおはなし会
- おたのしみ会
- 「生きもの」シリーズ
- 「作ってみよう!」シリーズ
- 「健康」シリーズ



ヨットテコ  
Yotteko

# 《問題点》



# 《目標》

児童・高齢者に**安全・快適**に  
御利用いただける**AV室**へ



## 改善1 《けが防止パネルの設置》

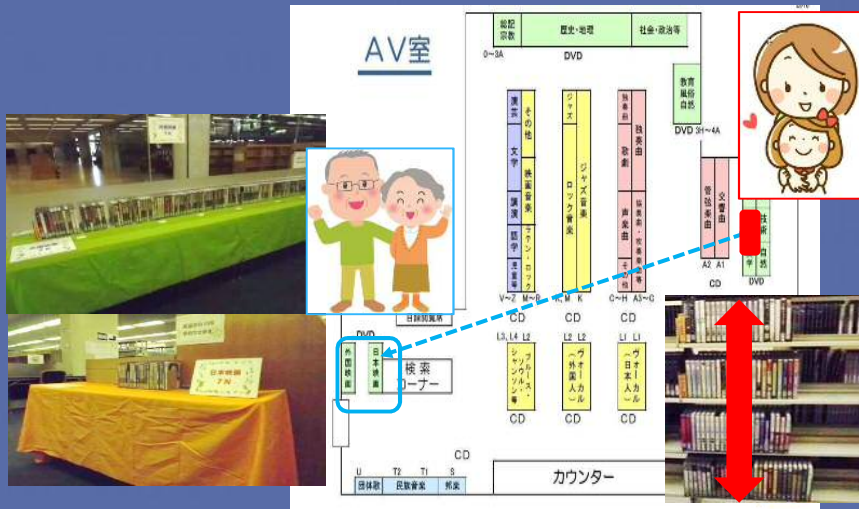


改善後 改善前

## 改善2 《多目的椅子・ベンチの設置》

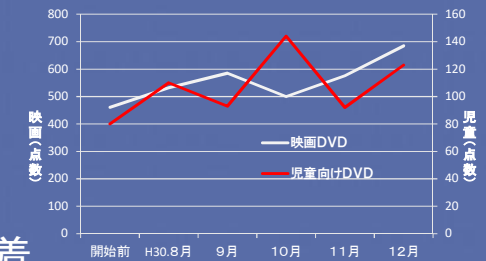


## 改善3 《DVDコーナー新設・模様替え》



## 《取組の成果と課題》

- 貸出数の伸び
  - 資料の有効活用
  - 利用満足度の上昇
  - 新しい利用層の定着
  - 児童に長く図書館を利用してもらうきっかけづくり
- 窓口の混雑 ← 課題



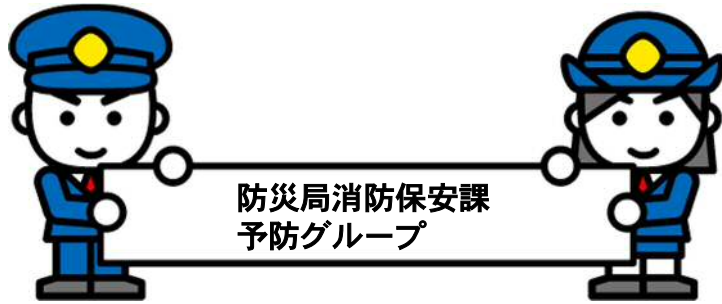
## 《今後に向けて》

- 大掛かりなことではなくても、利用者へのサービスの改善を積み重ねていきます。
- 多くの利用者に、安全かつ快適に御利用いただくことができるAV室へ。
- これからも、日々努めてまいります。

ありがとうございました。



「感震ブレーカー」のデモ機を作ろう！



「感震ブレーカー」のデモ機を作ろう！

- ①現状と課題
- ②取組の内容
- ③成 果
- ④最 後 に



### ①現状と課題(1)

地震による火災の過半数は、**電気が原因**



東日本大震災における本震による火災全111件のうち、原因が特定されたものが108件。そのうち過半数が電気関係の出火でした。地震が引き起こす電気火災とは、地震の揺れに伴う電気機器からの出火や、停電が復旧したときに発生する火災のことです。

東日本大震災における火災の発生原因



※日本火災学会誌「2011年東日本大震災 火災等調査報告書」より作成

《出典：内閣府・消防庁・経済産業省作成リーフレット》

### ①現状と課題(2)

電気火災対策には、**感震ブレーカー**が効果的です。

「感震ブレーカー」は、地震発生時に設定値以上の揺れを感知したときに、ブレーカーやコンセントなどの電気を自動的に止める器具です。感震ブレーカーの設置は、不在時やブレーカーを切って避難する余裕がない場合に電気火災を防止する有効な手段です。

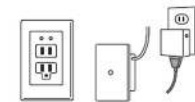
主な感震ブレーカーの種類



分電盤タイプ(内蔵型)



分電盤タイプ(後付型)



コンセントタイプ



簡易タイプ

感震ブレーカーは、延焼危険性や避難困難度が特に高い「地震時等に著しく危険な密集市街地」<sup>(※1)</sup>において、緊急的・重点的な普及促進が必要とされています。

《出典：内閣府・消防庁・経済産業省作成リーフレット》



### ①現状と課題(3)

防災(地震)に関する意識調査報告書(H29.8愛知県)

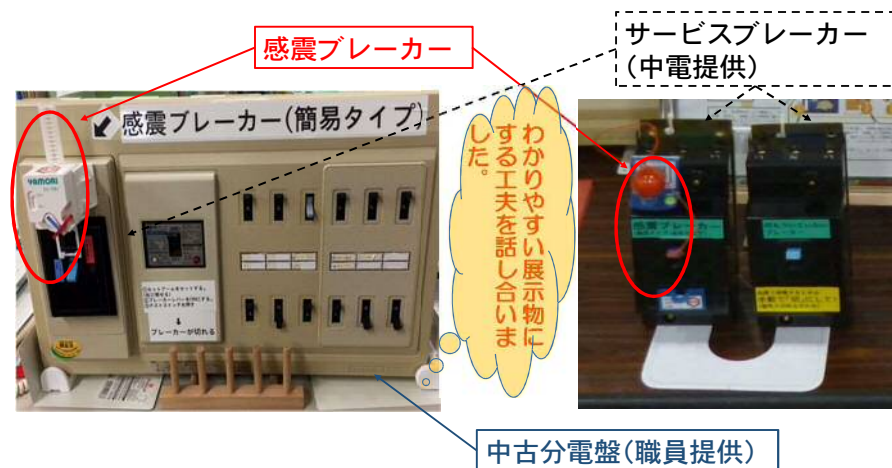
・問 あなたのお宅では感震ブレーカーを設置していますか。



まずは、感震ブレーカーの知名度をあげよう



### ②取組の内容(デモ機作成)



### ③成果(1) 中部ライフガードテック2018



デモ機が3種類になりました。



展示ブースを見たメーカーから、寄贈の申し出がありました。



### ③成果(2) あいち防災フェスタ



小さな子どもが「おもちゃ」感覚で寄ってきます。親御さんに説明できました。



知事にも体験していただきました



#### ④最後に



消防保安課**予防**グループは、各市町村の消防本部とともに**火災予防・住宅防火**に取り組んでいます。

みなさんの家には「**住宅用火災警報器**」  
はありますか？  
設置から**10年**が**交換の目安**です。



**大切な住宅を守るために感震ブレーカー！**  
**大切な命を守るために住宅用火災警報器！**



より迅速で確実な対応を目指して  
**漏水復旧の手引きの作成**

企業庁 西三河水道事務所  
配水課 配水グループ

発見当時の状況（平成30年4月の場合）



漏水状況（平成30年4月の場合）

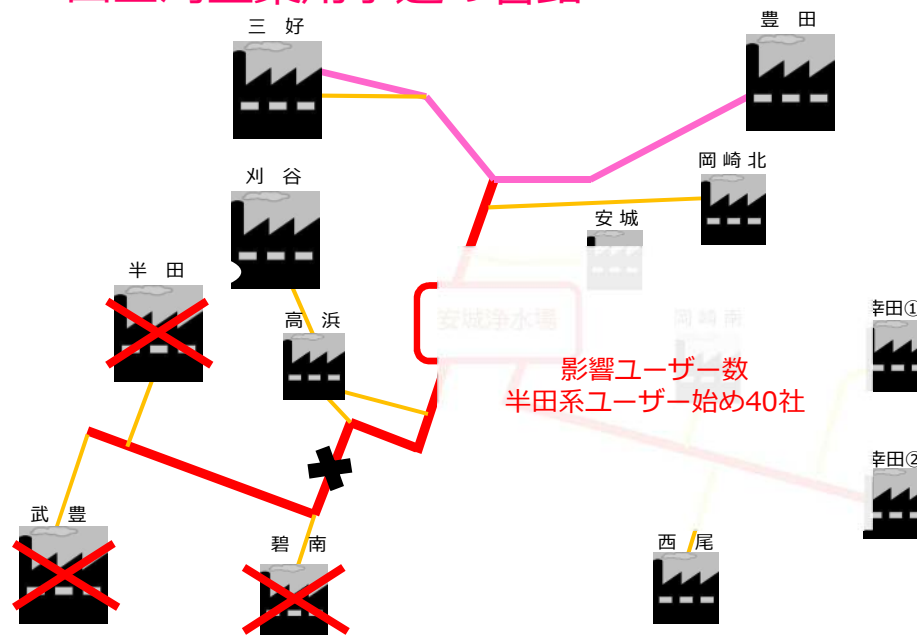


舗装を壊すと  
あっという間に水没

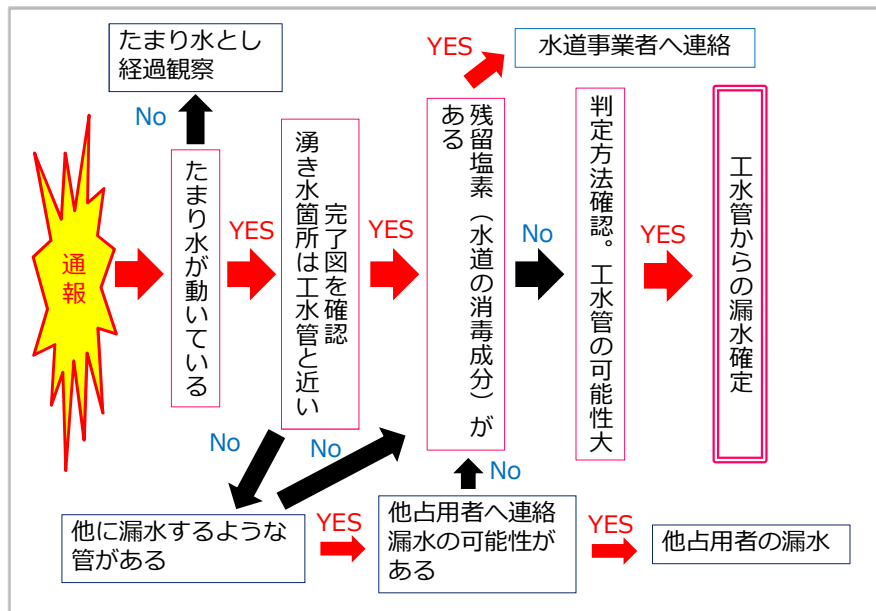


斜めと真下から  
水が吹いている

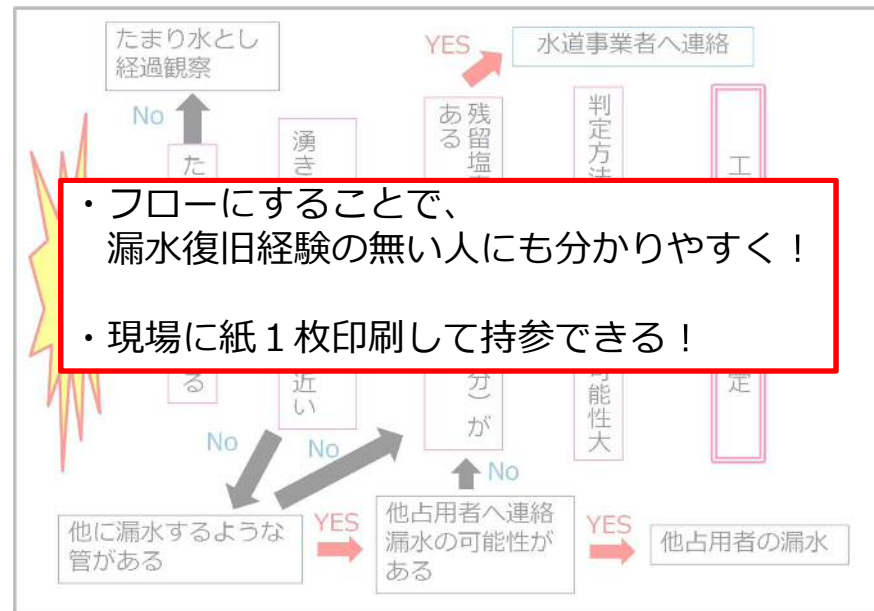
西三河工業用水道の管路



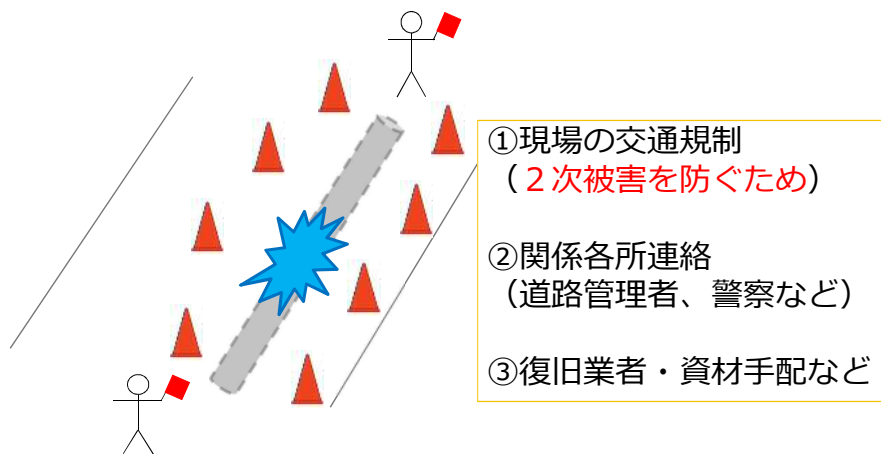
## 漏水はどうやって判別するのか？



## 漏水はどうやって判別するのか？



## 漏水確定→初動対応



- ・迅速な初動対応がスムーズな復旧作業へと繋がる
- ・手引きでは、初動対応方法を特に充実させている

## 復旧方法



まずは管を掘り出す



吹き出している位置を確認

## 復旧方法



部品を溶接して補修



止水完了

## 工事が全て完了したら...



漏水復旧事例集  
通称：漏水マガジン

漏水グループ研修メモ  
平成30年5月16日

漏水が発生した際の検討事項及び対応について（その2）

平成30年4月30日に発生した工業用水配管（第1区間管径φ700mm）での漏水における検討事項及び対応について取りまとめ、今後の参考とする。

漏水状況概要

- 発生日時 平成30年4月30日（月・祝祭日）午後0時20分頃
- 発生場所 豊前市本庄月野（大浜池水管橋南側）
- 発見方法 豊前市消防団生活安全課巡回員が市役所職員が通報した結果、工業用水マンホールからの漏水を発見した。
- 発見時状況 マンホール及び道路反対側側溝から湧水（計3箇所）
- 漏水量 10 m<sup>3</sup>/日未満

背景

第1区間管径φ700mm 5月1日に竣工しており、43年経過している。  
当該区間は第1区間管径φ700mm（SPφ1,200mm）から、衣帯池池畔で需要が発生した際の対応に備えている。現状でこの部分の管線は、改修計画（土留り工事）から分岐させる計画となっているため、将来的にも補修する見込みはないと思われ。  
今回の漏水箇所は当該箇所として、大浜池水管橋を跨いで北側にも分岐管（SPφ700mm、L=15m）が存在する。これは過去に漏水が発生した区間（下流1区間）が発生しており、平成29年度に当該区間の漏水工事を実施している。  
漏水発生により、漏水箇所を調査したところ、伸縮管や継ぎ手部分が発見され、製作段階での不良と見られることが確認された。伸縮管が破損していることから、伸縮管からの漏水が考えられた。  
漏水発生した部分にも、製作時に伸縮管が埋め込まれていることから、伸縮管が破損して漏水が発生していることが確認された。  
なお、現場周辺の交通状況は、当該区間の管径24寸管線に並走する副都道路であり、周辺工事の資材搬入のため大規模な通行規制が行われる道路である。  
しかしながら、交通規制がないうえ、工事に際しては交通通行止めも可能な現場である。

- ・ 工事の概要
- ・ 工事の特徴
- ・ 反省点
- ・ 今後の改善点

などを話し合い、  
漏水復旧の手引きに反映します。

番号	発生時期	修理方法	結果
1	平成19年度	ブタ閉鎖（2箇所）	
2	平成21年度	ブタ閉鎖（1箇所）	
3	平成21年度	ブタ閉鎖（1箇所）	
4	平成26年度	ブタ閉鎖（1箇所）+ 継ぎ手部分交換（1箇所）	

## 成果及び今後の方向性

成果

### ①漏水復旧の手引きを作成

☑作業を経験したことがない職員でも、  
復旧作業全体の流れが分かるようになった

### ②初動対応を重点的にフォロー

☑漏水の拡大防止、復旧時間の短縮に繋がった

### ③主担当を輪番制にし、復旧作業手順を振り返った

☑主担当として様々なことを考えながら対応することで  
経験がより明確なものになった

今後は

事例を積み重ね、  
手引きをより汎用性の高いものへ成長させる！

# 折りたためるコンパネ

愛知県警察本部 警備部 機動隊



1

# コンパネとは？



←コンクリート型枠用パネルの略称で、厚さ12mmの耐水のベニヤ板です。



←新築の基礎工事や道路舗装時にコンクリートを流し込む型枠として使用されています。

2

# 実際の活動状況



足が埋まる



泥のついた靴



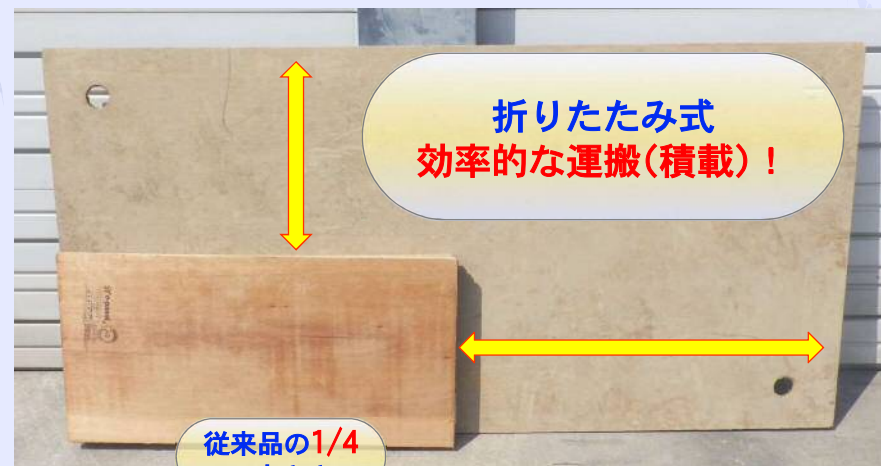
急な斜面

効率よく運搬するためには. . .

3

# 取組内容

## 折りたためるコンパネの考案



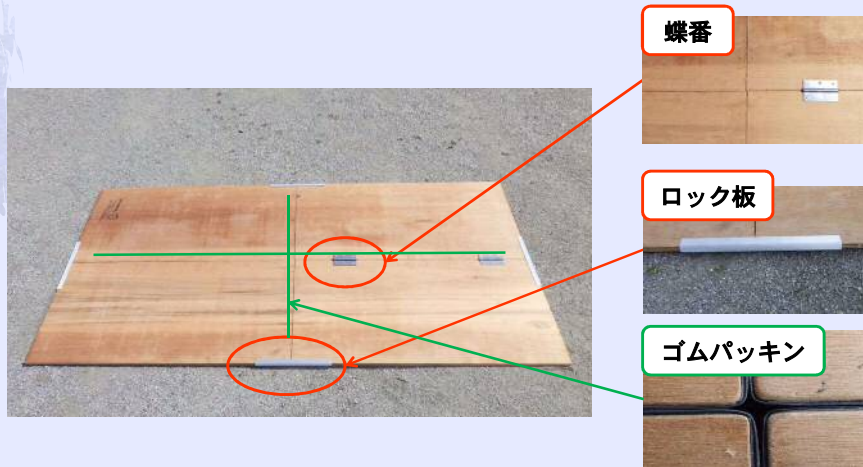
折りたたみ式  
効率的な運搬(積載)!

従来品の1/4  
の大きさ

4

## 構造

- ・市販のコンパネを四分割し、蝶番で結合
- ・接合部を金属製ロック板とゴムパッキンで補強



5

## 効果1…運搬効率の向上

折りたためるコンパネ

2名

1名(片手)

1名(背負い)

効率 2倍

効率 6倍

両手または片手が空くので活動の幅も広がる！

6

## 効果2…積載効率の向上



小型車



バイク

積載

16枚

4枚

積載できるようになった！

7

## 費用対効果 ※人による搬送の場合

従来のコンパネ

1,400円

費用 約1.7倍

2,350円

折りたためるコンパネ

費用対効果 約3.5倍

運搬効率 6倍

- ・活動に伴うストレスの軽減
- ・隊員の体力低下の防止
- ・現場に応じたサイズ変更が可能

8

## おわりに



○機動隊では、年間平均23件の装備品開発改善を提案し、業務の効率化に取り組んでいます。



ご清聴ありがとうございました



# 水曜30分勉強会の開催

農林水産部  
水産課



## 課題 その1

○水産課には5つのグループ

- 管理・金融G 漁業金融、施設管理、団体指導など
- 企画・資源G 試験研究、改良普及、水産資源管理など
- 漁業調整G 漁業取締、許認可、漁業権、漁船登録など
- 環境・栽培G 漁場環境、栽培漁業、内水面漁業振興など
- 漁港・漁場G 漁港整備、魚礁設置、干潟・浅場造成など



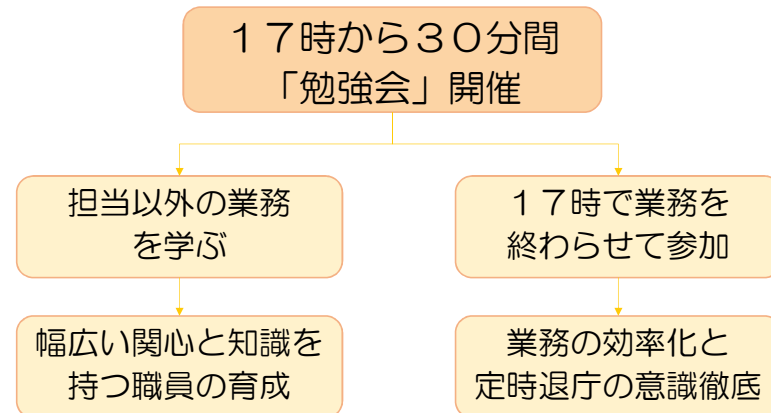
業務内容が大きく違うため、他Gの業務への理解が少ない

## 課題 その2



時間外勤務の縮減が必要  
↓  
定時退庁日の意識付け

## 二つの課題を解決



# 水曜30分勉強会の開催

回	月日	テーマ	参加者
第1回	H30.6.6	水産業に影響する開発事業について	12
第2回	H30.8.1	ウナギを巡るワシントン条約の状況について	12
第3回	H30.11.21	漁業権について	17
第4回	H31.1.16	漁協の経営統合について	16
第5回	H31.3.20	新「あいちの四季の魚」を考える	
計			57

- ・ 不定期の水曜日17時から開催
- ・ 参加者は有志で強制はしない
- ・ 業務の多寡を見て随時開催

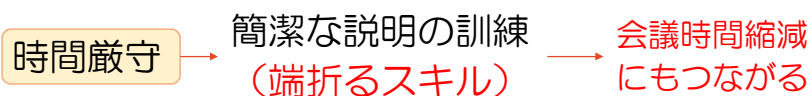


# 水曜30分勉強会の掟

- その1：時間厳守（15分説明、15分質疑）
- その2：資料は簡潔に！既存資料を活用
- その3：発表後は温かい拍手を
- その4：議論の続きは夜の部で  
(速やかに移動！)

掟は厳守！  
日常業務に負担をかけず、  
短い時間で最大の効果を

## 「30分間」の意義



ビジネスの世界でも30分会議が主流に

## 「17時から」の意義



会議室は大抵空いている（フレキシブルな開催が可能）

## 次年度への課題と対策

### 【課題】

講師への負担感、  
資料作成時間の過多



### 【対策】

気負わず取り組める雰囲気作り  
既存資料の活用徹底

質疑が予想外に活発  
で時間が足りない



資料を事前配付し説明時間短縮  
(説明10分+質疑20分)

参加人数増加により  
電話番がない



課長に頑張ってもらおう！



## 目指す職員像

- 広い視野に基づく判断ができる
- 諸課題を自らのことと考えられる
- 業務を効率的にこなせる

課全体の  
問題解決  
能力向上

共通するただ一つの目的「美味しい水産物を届ける」  
のために、  
一体感を持って  
課題に取り組める組織に



# eラーニングシステムの開発、運用

## 愛知県警察本部 情報技術戦略課

### 現状と課題

**現状**  
サイバー空間が国民の日常生活の一部となっている一方、世論調査の結果では、「インターネット空間」に対する不安が高まっており、サイバー空間の脅威への対処が警察に強く求められています。

**課題**  
愛知県警では、サイバー空間の脅威への対処を強化するため、警察本部において集合教養を実施しているが、1万人以上の警察官に実施するには、膨大な時間と労力を要するため、どのように推進するかが課題となっていました。

解決するには・・・

### 目標

警察全体のサイバー犯罪捜査能力を向上させ、サイバー空間の脅威に適切に対処し、県民の要望に応える。

この目標のために、eラーニングシステムの開発を検討してみましょう。

### システムの概要

愛知県警察ネットワーク

警察職員は誰でも利用することができます。

愛知県警察 eラーニングシステム

A 警察署 B 交番

県警ネットワークにつながる端末さえあれば、いつでも、どの勤務場所からでも学習することができます。

IT企業への派遣研修に伴い、その研修課題を「**eラーニングシステムの開発**」に決定し、研修中も関係部署の担当者と度重なる協議を行い、開発しました。

同システムを開発した後は、情報管理部門と調整を図り、**県警ネットワーク**で同システムが動作する環境を構築するとともに、他のシステムへの影響、ネットワークの負荷について、**綿密な試験を実施**しました。

利用者が「使って良かった。」と思えるようなシステム環境の構築を目標に取り組みました。



**サイバー犯罪基礎知識**

ダッシュボード / マイコース / サイバー犯罪基礎知識 / 学習カテゴリ / インターネットの基礎知識 1

問題 1  
未解答  
最大得点 1.0  
問題をフラグを付ける

「プライベートIPアドレス」はインターネットに接続するためのIPアドレスで、世界中で同時に同じIPアドレスを使用することはできません。

1つ選択してください:

○  
 x

急な用務等により、**学習を途中で中断**

再開

途中で中断しても、中断したところから学習を再開することができます。

姓 名	課 (部)	サイバー犯罪の概要	インターネットの基礎知識	インターネットの基礎知識	サイバー犯罪捜査要領 1	サイバー犯罪捜査要領 2	コース合計
伊藤 香任香		-	-	-	-	-	-
城崎 一郎		-	9.00	10.00	9.00	-	28.00
城崎 二郎		-	-	-	-	-	-
城崎 太郎		9.00	8.00	10.00	9.00	-	36.00
城崎 次郎		3.00	-	-	-	-	3.00

上司は、自所属の職員の学習の進捗状況や学習結果を管理することができます。

システムの機能により、未学習の職員や理解度の低い職員を一目で把握できるので、その職員に学習を促すことができます。

## 成果・アピールポイント



時間と場所の制約がなくなり、移動時間やコスト、教養会場の確保といった問題が改善されるとともに、ペーパーレス化の推進、僅かな空き時間の活用といった効果が得られるなど、**大幅な業務の合理化**につながりました。

システムの運用開始から1年間で、対象職員の**約96パーセント**が学習を修了し、警察全体のサイバー犯罪対処能力の底上げを図ることができました。

幹部による学習状況の進捗管理機能を付加したことにより、利用する警察官の**学習推進**につながりました。

業務の合理化と組織全体の知識の底上げになりました。



## 今後の方向性



警察官全体の**サイバー犯罪対処能力の維持向上を図る**とともに、警察官個々の役割や能力に対応した教養コンテンツを作成し、内容の**一層の充実を図っていきます**。

警察内部はもとより、**他の部局でも**同システムの運用及び活用ができるような**仕組みづくり**を行っています。

eラーニングシステムをどんどん広めていきたいと思えます。



## 残された問題点等



サーバ容量が十分ではないため、教養の内容を一層充実させるには、サーバ容量を増やす必要があります。



**情報管理部門の部署と連携が必要**

他の組織でシステム利用をする場合、複数のソフトウェアの競合や環境設定等、システム構築上の課題を解決する必要があります。



**システム構築の確立方法について検討する**

## おわりに



このeラーニングシステムは、人材育成や業務の合理化という点において、大きな成果を出すことができました。これからも組織の総合力を発揮してサイバー空間の脅威に対処し**「安心」して暮らせる「安全」な愛知の確立**を目指していきます。



御清聴ありがとうございました