

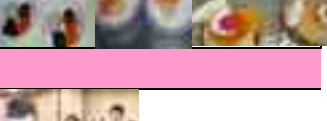


府民サービス向上成果発表会

事例発表



番号	発表者	発表事例名	概要	
1	交通対策課 【建設交通部】	KTRをみんなで元気にしよう(庁内オフサイトやサポーターズクラブの活動によるKTRの利用促進)	市町村職員も含めたオフサイトや府民参加のサポーターズミーティングを企画。そこでの提案をKTRやサポーターズクラブと一体となり実現するとともに、PRの場としても活用。それにより、メディアに取り上げられる機会が増大したほか、取組も活発化。また、19年度から対前年度比利用者アップを継続中。	
2	特定非営利活動法人 まちづくりねっと・うじ 山城広域振興局 企画総務部 【山城広域振興局】	「協働の種・つながるプロジェクト」(京都府山城NPOパートナーシップセンターの取組)	山城地域の抱える課題解決や地域の振興、活性化に向け、多様な主体との協働による取組を進めている。情報交換、対話を重ね地域課題を解決する拠点となり、3,000人以上の府民が交流する場となり、今後新たな広がりを見せている。	
3	安心・安全まちづくり推進課 【府民生活部】	割れ窓運動実践	地域防犯活動を通じた地域再生の取組として、府職員に広く呼びかけ「京都府庁落書きバスターズ」を結成し、割れ窓理論に基づいて小さな犯罪の芽となる落書き等を撤去している。一般ボランティアだけでなく府職員ボランティアも参加者が増加。給与厚生課の協力により、全庁職員に呼びかけたところ、本庁・公所問わず積極的な参加があり、職員の社会貢献活動への参加が進んでいる。	
4	京都林務事務所 【農林水産部】	京都モデルフォレスト運動の先駆けとなった取組み	平成17年から進めている「京都モデルフォレスト運動」の先駆けともなった事例。企業、地元のボランティア団体、大学、所有者、地元市町が信頼関係を構築しながら取組を進めたが、その間所内で情報共有を進めることで担当以外の職員も参加し、所内全体の取組となってきた。この取組を通じ府民参画を探る新たな動きができてくると、組織能力が向上してきたもの。	
5	社会福祉法人 倣義会 亀岡あゆみサービスセンター 高齢者支援課 【健康福祉部】	京都から全国へ！「京都式えらべるサービス」(介護保険を利用者本位に)	介護保険デイスサービス(施設に通ってリハビリ等を行うサービス)は、これまで個人のニーズや好みに関わらず、集団的、画一的に提供されがちだった。平成17年、府の担当者がこのあり方に疑問を持ち、利用者が複数のメニューから選んで参加できる方式を模索。現場の介護者と協働してモデル事業で効果を検証しながら、報告会などに取り組み、府内で「えらべる」式を広げてきた。21年度からは、国の介護保険制度に「えらべる」デイスサービスが取り入れられることになりました。	
6	農林商工部 【南丹広域振興局】	「南丹おいしい食の応援隊」の取組み	消費者、生産者、飲食店・流通業関係者が互いに応援できる具体的な仕組みづくりと、特色ある南丹の「地産地消」の創出をめざし、農作業を通じて交流を深めている。消費者応援隊には農作物を加工する企業の方も参加し、里山再生にも取り組んでいる。この活動を通じ、地域の豊かな食と農が守るために協力しあう関係づくりを進めている。	
7	京都府立体育館 【文化環境部】	Yes, We Can! 府立体育館のサービス向上に挑戦(公民チャレンジ提案制度の実践)	府内初の公民チャレンジを実施し、直営での府民サービスの徹底した向上を図っている。従来の手法にとらわれず、地域のニーズに基づいたサービスを検討。地域ボランティアとの連携により、サービスの充実と運営経費削減の両立を図った。	
8	中丹東土木事務所 【中丹広域振興局】	府民の命を土砂災害から守るために ～アプローチ方法について考え直しました～	急傾斜地崩壊対策工事が平成17年度から実施されているが、日頃通学等で関心を寄せている小学生や地元住民を対象にした工事見学会を実施。当該地域が土砂災害の危険性が高い地区であることを理解していただき、避難の重要性や心構えを当事者として認識を深めていただいた取組。	
9	特定非営利活動法人 京都観光文化を考える会・都草 府有資産活用課 【総務部】	NPO法人との協働による「府民に開かれた府庁旧本館づくり」	重要文化財「府庁旧本館」を府民に開かれた施設とする一環として、平成19年度より旧知事室の常時公開を開始。20年度からは京都の文化・歴史の高いNPO法人に対し、案内業務を委託するとともに、法人の活動拠点として旧本館の一室を貸し付け、年間1万人を超える見学者からは、丁寧できめ細かいガイドが好評を得ており、周辺の歴史スポットの紹介などを通じ、府庁界隈の魅力発信にもつながっている。	
10	京都府立海洋センター 【丹後広域振興局管内】	海まるごと体験	府民、特に小学生が楽しみながら海や海の生物、それに関わる仕事が理解できるように体験メニューを実施。丹後産の魚等の紹介やおいしい食べ方を書いたカードを作成するなど全職員のアイデアを結集した。参加者の募集は丹後、中丹の市町教育委員会や地元自治会の協力、地元ミニコミ誌を活用するなど、従来の広報手段以外にも工夫した。研究機関としての理解と関心を深めていただき、今後の、地域・府民ニーズの把握に活かす取組。	

先進事例報告

与謝の海病院 【丹後広域振興局管内】	与謝の海病院	与謝の海病院では、以前から接遇の手引きをつくるなど、患者さん本位の取組を続けています。各職場毎に課題を決めて取り組み、19年度からは病院全体での発表会を実施するなど組織を上げて実践している先進取組としての報告です。	
	コードまとめ大作戦	ICUでは生命維持のため多くの医療機器を使用しているがコード類が整理されず床に散乱。安全、感染、作業面に配慮しながらの整理整頓の必要性を痛感した。使用する医療機器の電気容量を確認し、病院内の技術系の職員の協力を得ながら延長コード付きにベッドに改良。マニュアルを作り使用方法を統一し、アンケートを取りながら改良を続けている。	
	いい塩梅(あんぱい)	患者様の要望に対応するため選択食メニューや揚げたての天ぷら等を配膳。「一流料亭以上!」という褒めの言葉まで。これにより職員のモチベーションもアップ。多忙・満足感・達成感 やりがい、診療報酬の改正により点数が取れなくなったが発想を変えて幅広い患者サービスに結びつけた。今後制限のある食事もおいしく食べられるよう研究を行う。	

表彰

(最優秀賞 1チーム、優秀賞 2チーム)

最優秀賞	「京都式えらべるデイスサービス」	府民や事業者との交流の中で気づきと課題克服があり、事業者と連携して取組が全国へと広がっていった点が評価されました	
優秀賞	「協働の種・つながるプロジェクト」	既存の枠を越え、多くの府民やNPOと職員が関わり、府民視点の取組を展開している点が評価されました。	
優秀賞	NPO法人との協働による「府民に開かれた府庁旧本館づくり」	NPOとwin-winの関係構築し、これまでにないアイデアで、旧本館案内、周辺の歴史案内など新たな府民サービスが実現したことが評価されました。	