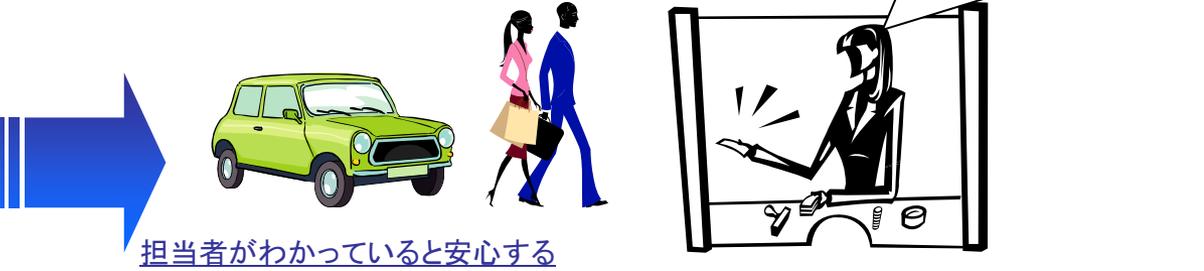
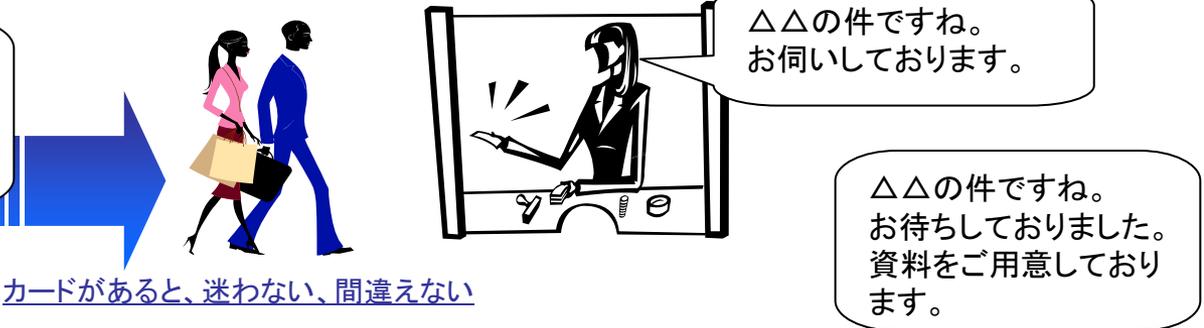


# 紹介カードでたらい回しを防ごう！

- 窓口対応の際に、紹介カードにお客様の相談内容を記載、整理する。⇒ **相談内容の確認！**
- 紹介先の所属に電話して、担当部署に間違いがないか、担当者が誰か確認する。⇒ **紹介ミス防止！**
- 紹介先の担当者は、紹介カードを読めば、相談内容の概要が把握できる。⇒ **引継ぎがスムーズに！**



### 紹介カード(例)

<p>〇〇課 様 担当課 電話</p> <p>・このカードを持参された方の相談にのって差し上げてください。</p> <p>&lt;相談内容&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> <p style="text-align: right;">裏面 あり ・ なし</p> <p>丁寧な対応を御願います。紹介先が違えば連絡を御願います。</p> <p>〇〇課 担当 ( ) 内線 ( )</p>	<p>&lt;相談内容つづき&gt;</p> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div> 
--	---

## 課題

### 水路清掃における市負担

- ・高額の事業費
  - ・業者委託費用  
(土砂処理、運搬等)
- ・職員の人件費
  - ・市役所依存
  - ・地域住民の高齢化、  
コミュニティーの崩壊による  
地域における清掃力の低下



## 改善のポイント

- ・清掃方法の効率化  
(土のう袋の活用、機械の導入、道具の改善)
- ・土砂の資源化  
(土のうを防災対策等  
様々な事業に活用)
- ・市民協働化  
(地域住民と業者と行政の  
役割分担)



## 効果

- ・作業時間が短く、楽になり、  
高齢者でも清掃できるよう  
になった。
- ・道路がきれい、臭わない
- ・ゴミ処理費用の削減  
(前年度比較約50%程度削減)
- ・地域住民の意識変化「私たち  
でもできる！私たちがやる！」



# 水路清掃方法における改善

## 清掃方法の効率化

### ○土のうの活用

- ・ヘドロを土のう袋に入れることにより、嫌な臭いがしない⇒**苦情激減**
- ・ゴミの混入に神経質にならずに、ゴミの分別が容易に⇒**労力軽減**
- ・ヘドロ処理費用が不要に⇒**経費削減**
- ・土のうをそのまま資源として活用可能⇒**他事業に活用**

### ○機械の導入、道具の改善

- ・高齢者でも土のうが簡単に作れるような道具の活用
- ・汚泥ポンプなど適切な機械を導入。
- ・土のうが簡単に作れるように改善

## 土砂、ヘドロの資源化

- ・H23春、水路清掃で作成した土のうは13,000個にのぼる。
- ・防災危機管理室が購入している災害用土のうは500円／個と高額。(土のう袋1枚あたりの金額は38円)

土のう1万個を作成する場合の経費

※災害用土のう購入にかかる経費 @500円×10,000=500万円

※水路清掃でできる土のうにかかる経費 @38円×10,000=38万円

**1万個での経費削減効果462万円！**

- ・土のうを活用して、災害時に活用可能(台風がきてもわざわざ土のうをつくる必要がない)。

**台風12号でも、これまで作成した土のうを配布するなど、緊急時に対応！**

- ・遊水池の堤防処理にも利用可能。
- ・袋からだせば、土として利用も可能。

## 市民協働化

- ・ヘドロ清掃が、業者任せではなく自分たちの力のできるようになった。自分でやる意識が地域に根付く。
- ・土のう袋さえあれば、自分で水路清掃できる！台風12号の際にも市民自ら清掃を行った。
- ・水路清掃をすることが、防災対策(土のう作成)にもなることを市民が理解。
- ・地域でできないところは、市(業者)が対応する。