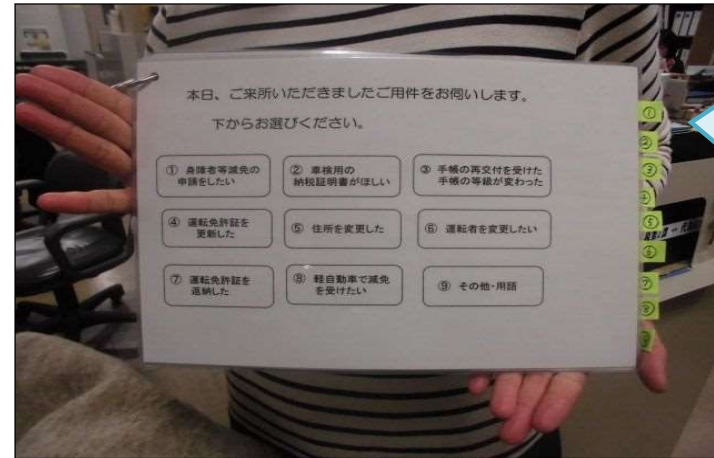


『聴覚障害者の方のためのコミュニケーション・カード作成で自動車税減免申請受付窓口のサービス向上』

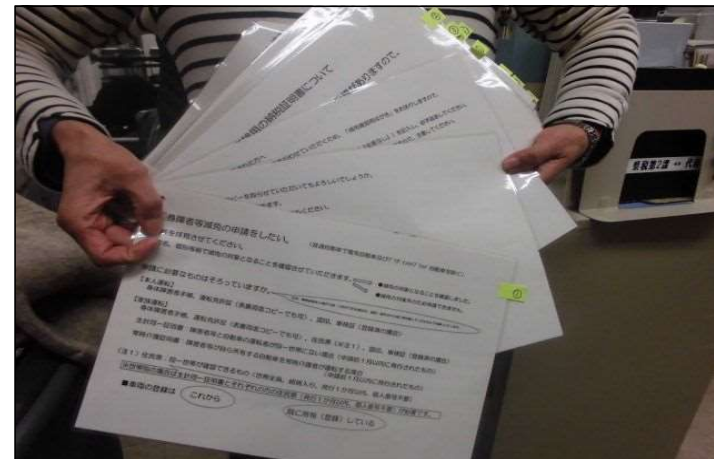
（総務部豊田加茂県税事務所課税第二課自動車税グループ）

<p>現状と課題</p>	<p>自動車税の身体障害者に対する減免制度に基づく申請手続きや相談等のために来所される聴覚障害者を有する方に、従来は制度紹介パンフレットを見ながら筆談により説明を行っていたので、手続きに時間がかかっていた。 また、減免申請受付時には、身体障害者手帳の等級、自動車の所有者・使用者、運転者等の確認が必要となるが、意思を確認することが難しかった。</p>
<p>目標</p>	<p>聴覚障害者の方が来所された際に、筆談を必要最小限に抑え、短時間で分かりやすく説明ができるよう、来所用件ごとに場合分けした指差し説明方式のコミュニケーション・カードを作成する。 また、聴覚障害者の方からの意思表示も同カードの記載箇所を指さしていただくことで、簡単・正確に行っていただけるようにして、利便性・快適性の向上を図る。</p>
<p>取組内容 （プロセス・体制等を含む）</p>	<p>①6月に、班長と担当でブレインストーミングを行い、身体障害者の方が来所された際の質問事項の洗い出しを行い、想定質問を作成した。 ②9月末までに、想定質問を来所用件ごとに分類・整理して基本となるフローチャートを作成し、各場面ごとに説明文や必要な意思表示を行っていただくための記載を追加した。 ③10月上旬にコミュニケーション・カードの原型が完成したため、課長及び班員に意見を求め、同月下旬にかけてブラッシュアップを図った。 ④11月1日より受付窓口を設置し、聴覚障害者の方が来所された際に活用している。</p>
<p>成果 （その他のアピールポイントを含む）</p>	<p>筆談を最小限に抑え、短時間で分かりやすく説明が行えるようになり、窓口サービスの質が向上した。また、聴覚障害者の方の利便性・快適性を向上させることができた。さらに、減免申請に係る説明や申請受付手続等を短時間で効率的に行えるようになったため、職員の窓口業務に係る負担も軽減し、必要事項の説明漏れ防止効果もあった。</p>
<p>残された 問題点等</p>	<p>コミュニケーション・カードについては、より伝わりやすい文章表現やイラストの活用など、さらなる工夫の余地があると考えており、今後も改善を重ねていく必要がある。</p>
<p>今後の 方向性</p>	<p>会議等の機会を利用して、当事務所だけでなく、他県税事務所への聴覚障害者用コミュニケーション・カードの紹介、普及に努め、全県的に自動車税減免申請受付窓口のサービス向上と事務の効率化が図られるように働きかけていきたい。</p>

<『コミュニケーション・カード』の内容>



A 4 コピー用紙をラミネート加工し、カードリングで綴じたもの。来所用件を①～⑨に場合分けし、聴覚障害者の方が来所されたら、指さしにより意思表示をしてもらう。



【部局長推薦理由】

聴覚障害者に対して分かりやすく的確に説明できるとともに、説明や申請受付手続に係る時間が短縮され事務の効率化にもつながる取組である。

『LED導入シミュレーションシートの作成』
 (環境部大気環境課地球温暖化対策室温暖化対策グループ【個人応募】)

現状と課題	省エネ、長寿命であるLED照明を県有施設に導入することについて検討する場合、施設ごとに設置されている照明器具の種類や台数は様々であり、各施設における導入費用やLED照明に切り替えた場合の電気代等の削減コストを算定することは容易ではない。そのため、施設管理者にとって、LED照明の導入の要否を判断することが困難な状況であった。
目標	施設管理者が、LED照明の導入を検討するにあたっての判断材料を整備し、県有施設への導入を推進する。
取組内容 (プロセス・体制等を含む)	平成29年度に自治センター、西三河総合庁舎にLED照明をリース方式で導入した経験を通して、導入に係る必要コストや費用構成を習得することができた。これを踏まえ、他の県有施設について、照明器具の設置状況や点灯時間に応じて、リースによる導入費用や削減される電気代等を自動計算し、コストメリットを把握できるシミュレーションシートを作成した。
成果 (その他のアピールポイントを含む)	当該シートを用いることにより、各部局又は施設管理者が、導入に必要な費用と削減コストを試算し、それらを比較した上で、導入の可否や導入する範囲等を検討することが容易にできるようになり、県有施設におけるLED照明の導入促進につながった。
残された問題点等	施設照明には、蛍光灯だけでも様々な種類が存在し、実際には業者と現地調査を経て器具の選定を行い、シミュレーションシートを作成している。このため、現地調査を経ずに、簡単にシミュレーションが可能となるシートとするには、更なる経験やデータの蓄積が必要となる。 また、蛍光灯の他に、誘導灯など蛍光灯以外の照明への対応を整備する必要がある。
今後の方向性	今後、さらに改良を重ね、汎用性の高いシミュレーションシートを整備するとともに、知事部局の施設に限らず、警察や学校など、知事部局以外の施設にも展開していきたいと考えている。

施設情報【担当者入力】
 (年間稼働日数、契約電力単価等)

LED導入状況調査票

※別添の記入要領及び照明器具の見分け方を御確認の上、ご記入ください

調査票1【施設情報等】 ←この色のセルをご記入ください

<基本情報>

① 施設名

② 担当課室 氏名 電話

<施設について>

③ 施設廃止・移管予定 ○の場合、予定年 年度 廃止が〇の場合は、この欄に記入

④ 指定管理施設 ○の場合、指定管理期間 2016年度～2020年度 (※)

⑤ 施設年間稼働日数 296日/年

⑥ 契約電力単価 夏季 16.73 円/kWh その他 15.21 円/kWh

⑦ 施設改修予定 ○の場合、予定年 年度～ 年度 (※)

照明器具設置状況【担当者入力】
 (場所、点灯時間、形状、本数等)

施設情報及び照明器具設置状況に応じて、LED器具代・工事費、年間消費電力(現行・切替後)、電気代(現行・切替後)等が試算される。

年間収支(円/年) 18,500

リース方式によりLEDを導入した場合の年間収支(削減費用-導入費用)が表示される。

【部局長推薦理由】

専門的な知識がなくても、LED導入に伴う具体的なコストメリットやCO₂削減量を簡易に試算でき、転換の効果を見る化することによりLED導入を促すという地球温暖化防止という国際的な動きに沿った取組であり、全庁のみならず、地域全体の機運醸成への波及も期待できるため、経費削減及び地球温暖化防止の面で大きな効果が見込める。

『訓練生の指導記録情報の一元化について』

（産業労働部愛知障害者職業能力開発校訓練課）

<p>現状と課題</p>	<p>訓練生の指導記録については、年度末に出席状況や訓練評価等を記す訓練生指導要録があるものの、入校からの日々の訓練、心理相談、生活指導あるいは就職に係る事柄についての記録は各職員がそれぞれの様式にて作成しており、一元化されていなかった。</p> <p>また、職業訓練指導員、就職支援員、生活指導員、心理相談員、看護職員それぞれの活動の情報が共有されておらず、効果的な指導体制とは言えない面があった。</p>
<p>目標</p>	<p>訓練生に対する多面的な情報を一元化し、職員間で共有することにより、指導案の作成、生活指導及び就職支援の基礎情報として役立てる。</p>
<p>取組内容 (プロセス・体制等を含む)</p>	<p>訓練生ごとの訓練状況、就活状況、生活指導状況等を一つにまとめた訓練生個人指導記録簿をエクセルにて作成し、職業訓練指導員、就職支援員、生活指導員、心理相談員、看護職員それぞれが各訓練生の状況について入力、職員間で情報を共有した。</p> <p>また、訓練生の日々の状況入力については、エクセルのVBA機能を使い、簡単かつ迅速に行えるようにした。</p>
<p>成果 (その他のアピールポイントを含む)</p>	<p>訓練生に対する多面的な情報が一元化され、総合的に判断することが可能となり、指導案の作成、生活指導及び就職支援の基礎情報として役立てることができるようになった。</p> <p>また、毎月開催している訓練生の支援の方法について検討するケース会議（生活指導委員会）において、訓練生個人記録簿を活用することで、より活発に訓練生の個人支援策の検討を図ることが可能となり、訓練・生活指導に役立てることができた。会議資料の作成時間も短縮することができた。</p>
<p>残された問題点等</p>	<p>現在の入力フォームは、「体調」「生・心（生活・心理）」「就職」「その他」の4つの区分に分類し、必要事項を入力するようになっているが、訓練生の状況によっては、いずれの区分に分類すべきか迷う事例が多々ある。また、状況を入力する欄については定型がなく、各職員が個々に判断しているため、内容が統一されていないといった問題点が見受けられる。</p>
<p>今後の方向性</p>	<p>職員から問題点を洗い出し、入力フォームの区分を追加するなどの見直しを行うとともに、より短時間で統一的かつ詳細な状況の入力ができるよう、年度末を目途にマニュアルを作成したいと考えている。</p>

〈取組内容〉

○訓練生個人指導記録簿（情報）

1 基本情報

氏名		性別	男・女	通/香	通・香
生年月日	昭和・平成 年 月 日 (歳)	訓練生総合保険	有・無	専免許	有・無
住所	〒 電話 () -				

2 学歴資格等に関する事項

学歴	年	卒業・中退
	年	卒業・中退
主な資格取得	年	
	年	
	年	

3 仕事に関する事項

職歴	年	事業所名	職務内容
H 年～H 年	()	()	()
H 年～H 年	()	()	()
H 年～H 年	()	()	()
H 年～H 年	()	()	()
主な転職理由	人間関係のトラブル		

4 障害と健康管理に関する事項

手帳の有無・種類	身体障害者手帳 () 級・療育手帳 () 級・精神保健福祉手帳 () 級・無		
病気・障害			
配慮事項等			
通院	有・無	医師名	調/療/丹
服薬	有・無	内容	
支援機関	有・無	支援機関名・担当者	

5 緊急連絡先

氏名		続柄
連絡先	電話 () -	

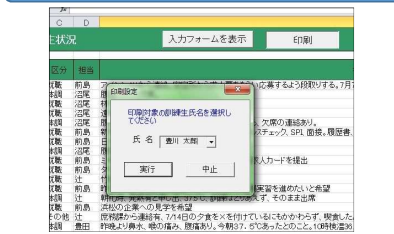
様式を統一して一元化したことで、職員間で情報共有が可能に。

○訓練生個人指導記録簿（状況）

① 訓練生の状況を入力フォームから入力



② 「印刷」を押し氏名を選択⇒記録が集約



○○ ○○ にする記録

体調に関する状況		状況
日付	担当	
4月24日	前島	
6月17日	前島	
7月18日	前島	

生活・心理に関する状況		状況
日付	担当	
4月24日	上田	
4月26日	上田	
7月18日	上田	
7月27日	上田	

就職に関する状況		状況
日付	担当	
6月17日	佐	
6月17日	前島	
7月24日	前島	
7月24日	前島	

その他に関する状況		状況
日付	担当	
4月24日	佐	
4月26日	前島	
7月18日	佐	

【部局長推薦理由】
 訓練生の日々の状況をエクセルに入力し、共通様式による訓練生個人指導記録簿を作成できるようにすることにより、生活指導委員会の会議資料作成の省力化、効果的な訓練生の訓練・生活指導等に貢献する非常に優秀な取組である。

『浄水場小学校見学説明用のろ過池模型作成』

（企業庁尾張水道事務所犬山浄水場）

<p>現状と課題</p>	<p>小学校4年生になると住み良い暮らしについての学習があり、犬山浄水場には年間3,000名以上の生徒が見学に訪れる。見学は浄水場職員が川の水がきれいになっていく様子を各池ごとに説明していくが、ろ過池は砂層を通過した後閉鎖された浄水池へと流れていくため、上から見ただけではそのしくみや機能が分からず、説明するのに毎回苦労していた。</p>
<p>目標</p>	<p>ろ過池の断面が分かる模型を見学コースに置き、ろ過池のしくみ（構造）や機能について、簡単な説明で分かるようにする。</p>
<p>取組内容 （プロセス・体制等を含む）</p>	<p>浄水場内の廃材を利用した透明アクリル板の容器を用意し、当浄水場内で保有していた砂、砂利、ブロックを用いてろ過池同様の断面模型を作製した。なお、一度に大人数の人が見ることができるよう、110cm×70cmの大きさとした。さらに、小学生の見学者が多いことを考慮し、子どもの目線に合わせて設置した。</p>
<p>成果 （その他のアピールポイントを含む）</p>	<p>模型を見てもらいながら説明することで、職員が説明に苦労することなく、解りやすい説明ができるようになった。また、見学者の理解も得られやすくなり、好評である。さらに、砂層の構造が一目で分かるようになったことで、見学時間が短縮できるため、多くの見学者に対応できる。</p>
<p>残された問題点等</p>	<p>見学者には、施設内に設置した模型を外から見ながら説明を聞いてもらうが、雨が降った翌日など、天候によっては足場が悪く見学しづらい状況となるため、モルタルにて整備を行うなど、改善する必要がある。</p>
<p>今後の方向性</p>	<p>現在、見学者には屋外施設の見学のほか大会議室でパワーポイントを使った説明も行っているが、思い出に残る見学となるよう体験することを取り入れたいと考えている。例えば、ペットボトルで作成した「ろ過実験装置」でろ過を体験してもらおう。簡単な実験を体験することで、浄水場の思い出と水道への関心を持ってもらえたらよいと思う。</p>

〈見学の様子〉

大会議室で説明を受ける子どもたち



ろ過池

子どもたちが施設内に設置した模型を見ながら説明を聞き入る様子



拡大



拡大

沈殿水

砂 60cm

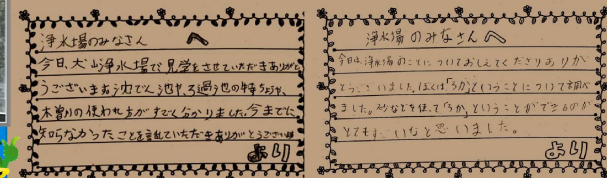
じゃり 20cm

集水装置



県営水道イメージキャラクター「カッパ君」

〈見学した子どもたちからの手紙〉



【部局長推薦理由】

犬山浄水場に年間3,000名以上の生徒が見学に訪れる中で、ろ過池の断面模型を見てもらうことにより、砂層の構造が一目で解るようになったことから、職員が用意に具体的かつ分かりやすい説明ができるようになり、また見学者の理解も深まるとともに、見学時間を短縮でき多くの見学者に対応できるようになった。

『委託料ゼロ』の広報の質の向上プロジェクト
 （議会事務局調査課広報・情報・図書グループ）

<p>現状と課題</p>	<p>本会議の傍聴者に対しては、これまで、傍聴時の注意事項を記した紙資料を渡し説明していたが、違反行為等を職員が注意することがあった。 また、議会ホームページにおいて、議事堂内を写真で紹介する「議事堂のご案内」を平成29年3月に掲載したが、議事堂についてより分かりやすく一般の方に紹介できる方法はないか模索していた。 さらに、議会日程について、議事堂内にある議会PRコーナーに掲示していたが、近づいてじっくり見ないと分からないような状況だった。</p>
<p>目標</p>	<p>広報業務を行うに当たり、情報を県民の方に「伝える」という視点ではなく、情報が県民の方に「伝わる」という視点に立って業務の質の向上を図る。</p>
<p>取組内容 (プロセス・体制等を含む)</p>	<p>①動画版「傍聴される皆様へ」の放映 本会議の傍聴者に対して、従前からの注意事項を記した紙資料「傍聴される皆様へ」の配付に加え、その主な内容を動画にして傍聴受付横で放映した。 ②YouTube「愛知県議会の議場はこんな感じです」の制作 一般の方が普段見られない映像や関係者しか知らないような情報を盛り込んだ動画を制作し、議会ホームページの「議事堂のご案内」からリンクしてYouTubeで視聴できるようにした。 ③本会議啓発ポスター 本会議の開催等を周知するポスターを制作し、議会PRコーナー・議会図書室等に掲示をした。</p>
<p>成果 (その他のアピールポイントを含む)</p>	<p>①受付業務の事務が短縮されるとともに、違反行為者が以前より少なくなった。動画の内容については、特に注意してほしい項目にポイントを絞り、できるだけ視覚的な内容とするとともに、用語・テロップ・言い回しをシンプルなものとした。 ②一般の方が普段見られないような映像や、関係者しか知らないような情報をできるだけ盛り込むとともに、字幕を入れ、聴覚障害者にも配慮した。 ③A2サイズで廊下からでも来庁者の目に留まりやすくなった。制作は、一人1台パソコンのソフトウェアを使用しているため、今後のデザイン変更等も容易である。 なお、いずれも職員自ら制作しているため、委託料等はかかっていない。</p>
<p>残された問題点等</p>	<p>引き続き改善を継続するとともに、職員が速やかに内容を見直すことができるよう、作業マニュアルを整備し、周知する必要がある。</p>
<p>今後の方向性</p>	<p>県民の方に、議会についてもっと知っていただくために、より分かりやすいPR方法について、職員で意見を出し合いながら引き続き検討していく。</p>

〈取組内容〉

① 「傍聴される皆様へ」 動画の設置状況



動画の映像例



② YouTube「愛知県議会の議場はこんな感じです」



③ 本会議啓発ポスター



【部局長推薦理由】

職員自らがコンテンツを制作したことにより、コストや手間をかけずに県民サービスの向上を図ることができている。また、修正等も職員により可能であるため、今後も内容の充実や更なる展開が期待できる。

『改良型救命浮環』 (警察本部警備部機動隊)	
現状と課題	救命浮環は、水のある場所には欠かせない最も身近で必要不可欠な救命器具であり、人の生死を分けるような緊迫した場面になることも考えられることから、その使用には迅速さや確実性が求められる。 従来品は、投げるには持ちにくい、取り付けたリードロープが邪魔で上手に投げられない、ロープが絡まるといった使用時の不確実要素があった。
目標	救命浮環としての基準、要件の範囲内で改良を加え、「投てき距離や安定性の向上」「リードロープの効果的な収納」を目標とし取り組んだ。
取組内容 (プロセス・体制等を含む)	従来の浮環の形状は維持しつつ、遠心力を生むための回転のかけやすさ、持ちやすさ、投げやすさ等を実現するため「把手」を採用した。 また、浮環本体に溝を作ることで浮環自体を一つの「リール」と見立てたことにより、リードロープを絡みなく収納することが可能となったほか、投てき時には本体の回転でロープがスムーズに伸びるよう工夫した。 なお、素材は安価で入手できるポリスチレンフォームを使用した。
成果 (その他のアピールポイントを含む)	水難救助訓練で使用したところ、浮力、強度、視認性ともに十分であった。また、投てきの際、ロープが邪魔になることがなくなったため、目標方向に対する送り出しが安定し、投てき距離も倍近くに伸びた。
残された問題点等	現在は訓練で使用している段階であるので、より持ちやすく投げやすい大きさや形状を追求して投てきの安定性を高めた上で、実際の水難事故等で使用できるように改良する必要がある。
今後の方向性	投てきを繰り返し行い、効果等を検証することで、更なる改良を加え実用化を目指す。

〈参考〉 よく飛ぶ！取扱い楽々！

脱落防止のためのロープ端の[持ち手]

持ちやすさ、投げやすさを追求した[把手]

視認性向上のための[反射テープ]

素材 ポリスチレンフォーム
いわゆる発泡プラスチック、軽量、浮力◎
色 オレンジ
国際的な救難色で視認性が良い
ロープ 直径6mmの丸編みロープ20m
折れ、燃れがなく丈夫

リール方式による効率的なロープ収納

リードロープの収納
巻き取るだけ
絡み、おじれなし

把手の利用
握ることができる
力を入れやすい

取扱い
コンパクト！
かさばらない！
見た目スマート！

改良型

従来品
うーん…
扱いづらいな…

使用状況-実際の投擲(とうてき)による検証

改良型の投擲距離

従来品の投擲距離

**回転をかけることにより投擲距離大幅アップ！
リールの回転によりロープがスムーズに伸びる！
安定したロープの送り出しにより絡み等なし！**

きれいに伸びるー！

従来品の着水状況
絡み、おじれが発生した…

投擲者から見た状況

【部局長推薦理由】

救命浮環の安定性が増すことで、より多くの人命救助につながる可能性があるという点を評価した。なお、平成29年7月、愛知県警察本部にて開催した「平成29年警察装備資機材開発改善コンクール」において本部長賞を受賞した。

『～事務所内の情報の共有を図る～「東三河建設かわら版」の定期発行』（建設部東三河建設事務所）

<p>現状と課題</p>	<p>当建設事務所は、7つの課で構成されているが、それぞれ4階層のフロアに分かれて業務を行っている。そのため、それぞれの課がどのような事業やイベントを行い、県民とどう向き合っているのか把握する機会が少なく、職員間の横断的なつながりが希薄となっていた。</p>
<p>目標</p>	<p>各課で実施する主要事業やイベント等の情報を集約して発信することで、所属全体で情報共有を行い、事務所内の風通しを良くする。</p>
<p>取組内容（プロセス・体制等を含む）</p>	<p>当建設事務所における建設事業、イベント及び幹部等職員紹介など、事務所に関する情報を載せた「東三河建設かわら版」を月1回程度作成し、所内の7つの課へ配布することとした。まずは、工事完了情報を把握できる総務課企画・防災グループにて作成することとし、9月から11月までに4回発行した。</p>
<p>成果（その他のアピールポイントを含む）</p>	<p>メールではなく、あえて「かわら版」として紙面で回覧することにより、職員だけでなく、嘱託員やアルバイトの方も読むことができる、所属全体のコミュニケーションツールとしての活用を図った。その結果、複数の職員から「事業や取組、幹部職員等を知ることができていい。」「イベントの開催情報をあらかじめ知ることができ、地域により関心が持てるようになった。」といった感想をもらった。事務所内の各課の事業等を把握することで、コミュニケーションの向上や風通しのよい職場づくりに役立っている。</p> <p>また、今後定期的な発行を繰り返すことにより、事務所内の共有情報が増え、他課職員とのコミュニケーションの契機となるとともに、課の枠を超えた横断的なつながりが構築されていくことが期待できる。</p>
<p>残された問題点等</p>	<p>現在、総務課企画・防災グループのみで作成しているため、担当職員の負担を軽減する必要がある。また、掲載内容が工事関係に偏る傾向があるため、情報収集方法等を工夫する必要がある。</p>
<p>今後の方向性</p>	<p>作成時間の短縮や掲載内容の偏りの解決を図るため、各課1名程度で構成する「かわら版作成委員会」を年度末までに設立する予定である。</p> <p>これにより、幅広い分野の内容を掲載することができ、共有情報を増やすことができるとともに、委員会の運営を通じ、職員間のさらなるコミュニケーションが図られるものと期待する。</p>

⇒ 第1号は事務所の概要を中心に、職員の会話の契機となるような内容を掲載。

⇒ 第4号は、事務所管内で最もタイムリーな情報を写真付きで掲載。

⇒ 職員紹介は、所長から始まり、次長、企画調整監、課長…とインタビューを実施。得られた情報を元に、親しみやすい内容に。

『部局長推薦理由』
事務所全体の情報共有により、階ごとに分かれる各課の共通コミュニケーションが図られ、職場環境作りに有益であるため。
また、各課の業務や管理職の横顔を知ること、事務所全体の一体感が深まることが期待できるため。