

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

1

【豊田加茂県税事務所における現状と課題】

- ① 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。
- ② 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。



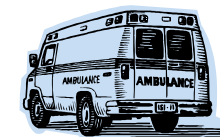
3

豊田加茂県税事務所

課税第二課自動車税グループ(班員6名)

【身体障害者等に対する自動車税の減免】

- 身体や精神に障害のある人が足がわりとして利用する自動車(障害の種類・程度や自動車の所有者・運転者などについて一定の条件を満たす場合に限り)は、申請により自動車税が減免される場合があります。



2

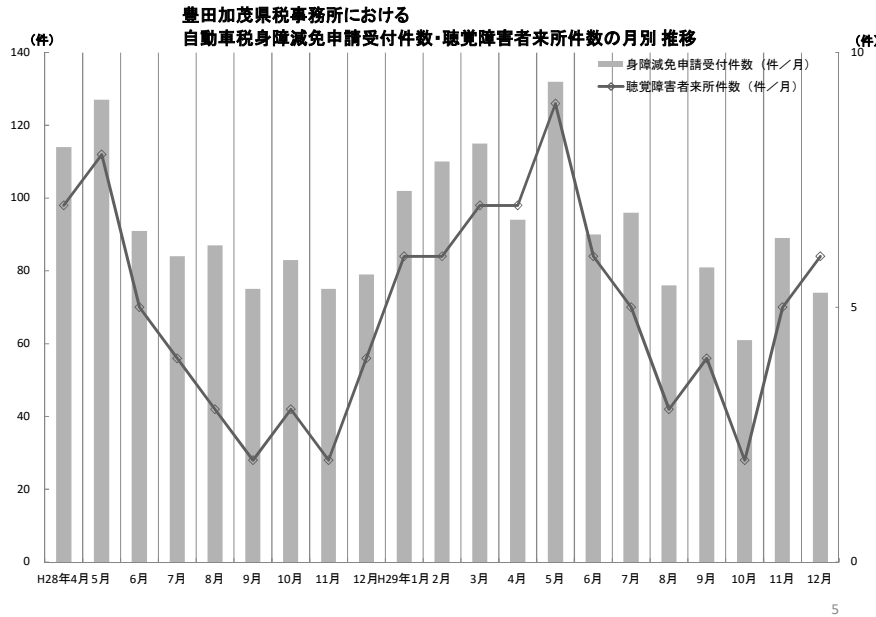
【参考1】豊田加茂県税事務所管轄の自動車税身障減免適用状況

区 分	身障減免適用を受けている納税義務者数	左記のうち聴覚障害を有する者
平成28年度末現在	6, 375人	412人
平成29年11月末現在	6, 410人	409人

【参考2】豊田加茂県税での自動車税身障減免新規受付件数  
⇒平成28年度:1,142件

【参考3】豊田加茂県税での自動車税身障減免受付窓口への聴覚障害者の来所件数  
⇒月平均約5件(ただし、繁忙期と通常期で差が大きい。)

4



### 【取組の目標】

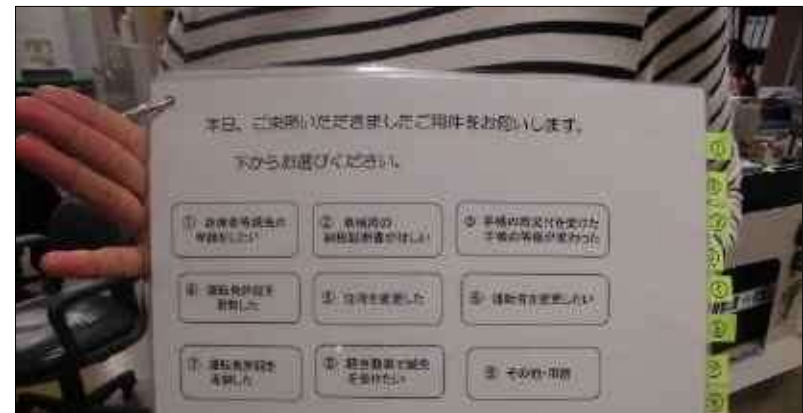
- ① 聴覚障害者の方が来所された際に、筆談を必要最小限に抑え、短時間で分かりやすく説明ができるよう、来所用件ごとに場合分けした指さし説明方式のコミュニケーション・カードを作成する。
- ② また、聴覚障害者の方からの意思表示も同カードの記載個所を指さしていただくことで、簡単・正確に行っていただけるようにして、利便性・快適性の向上を図る。



### 【取組内容】

- ① 6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を洗い出して想定質問を作成。
- ② 9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。
- ③ 10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。
- ④ 11月1日から受付窓口を設置し、聴覚障害者の方が来所された際に活用。

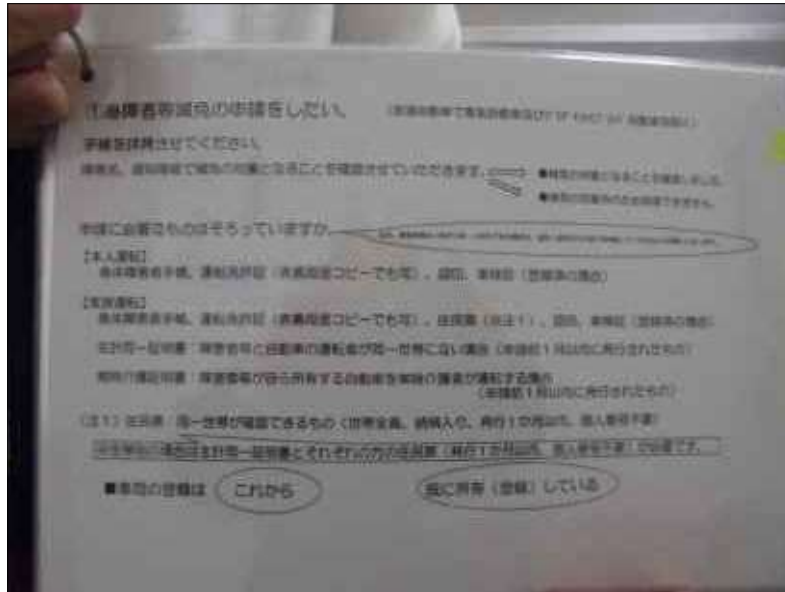
### 【「コミュニケーション・カード」の内容】



OA4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。

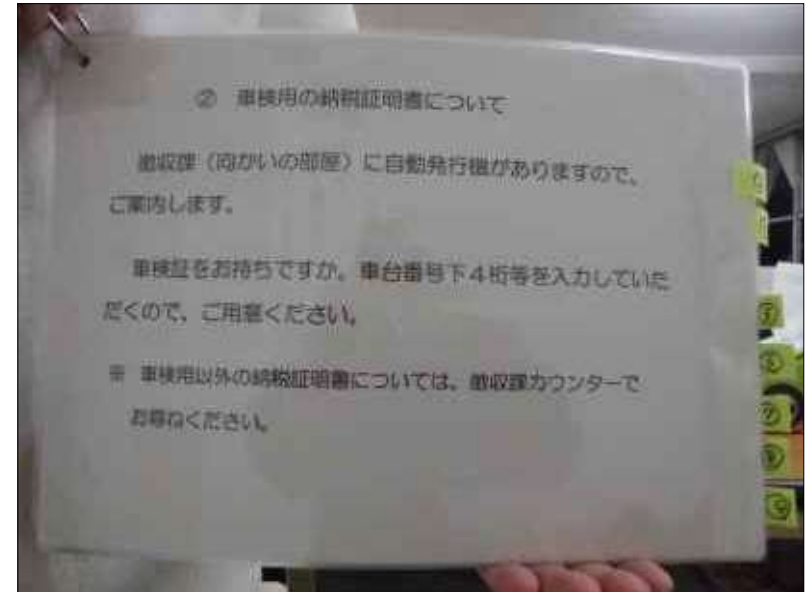
○来所用件を①～⑨に場合分けし、聴覚障害者の方が来所されたら、指さしにより意思表示をしてもらう。

【「コミュニケーション・カード」の内容】



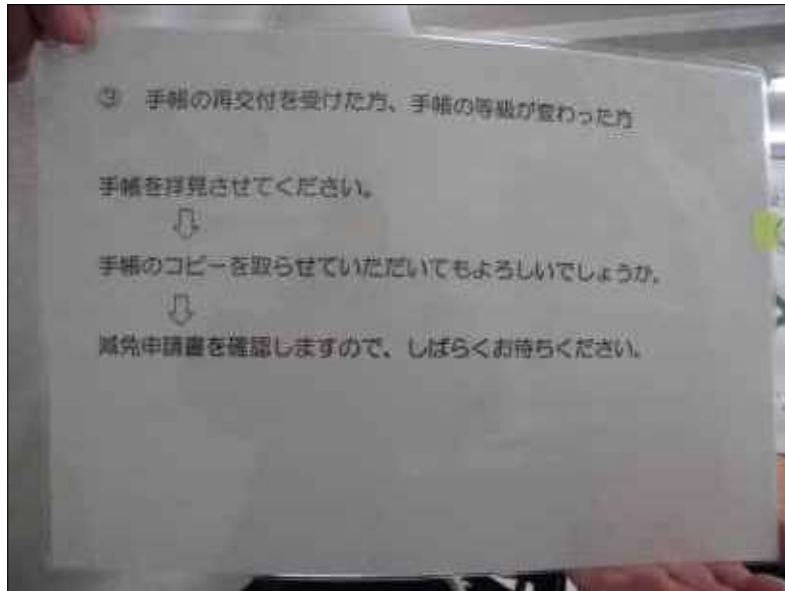
9

【「コミュニケーション・カード」の内容】



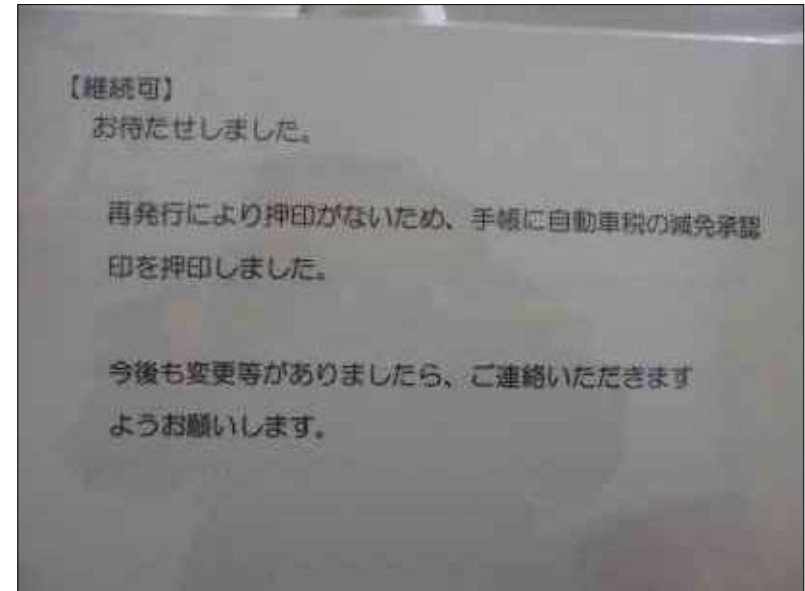
10

【「コミュニケーション・カード」の内容】



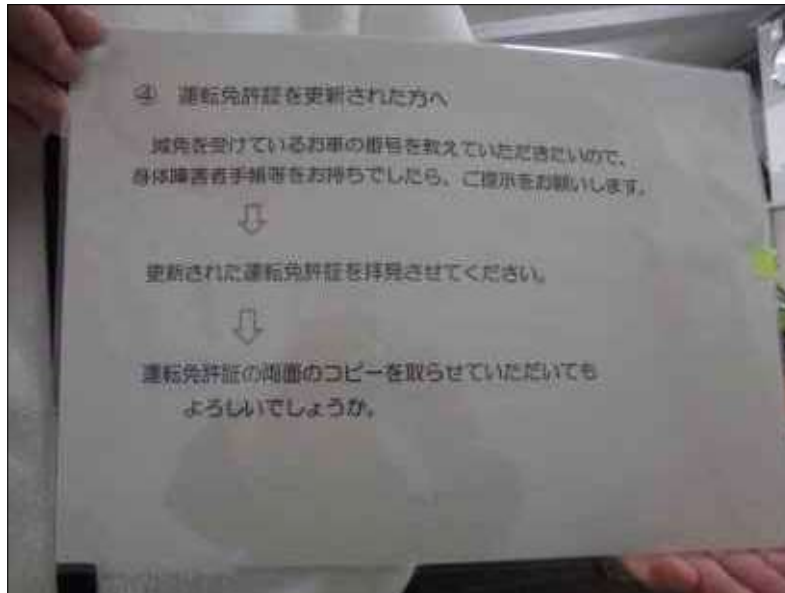
11

【「コミュニケーション・カード」の内容】



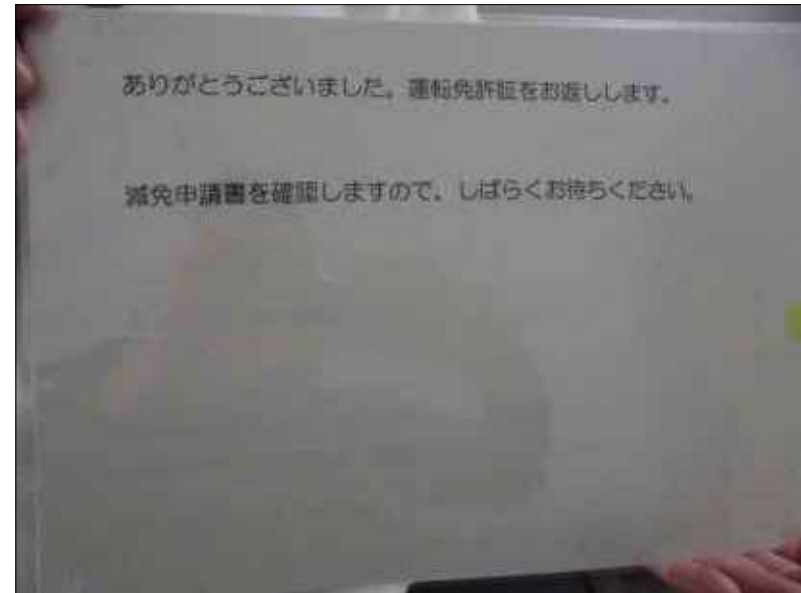
12

【「コミュニケーション・カード」の内容】



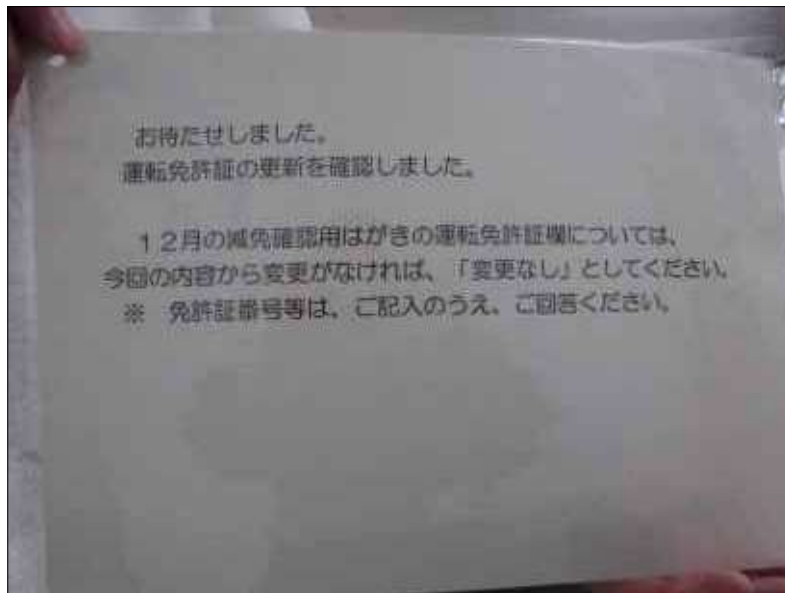
13

【「コミュニケーション・カード」の内容】



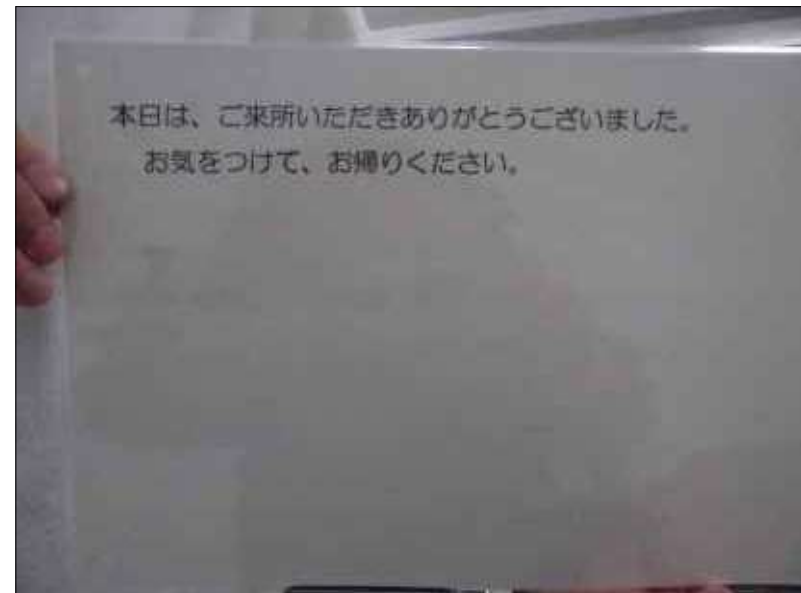
14

【「コミュニケーション・カード」の内容】



15

【「コミュニケーション・カード」の内容】



16

## 【コミュニケーション・ツール】



17

## 【取組の成果】

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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され、必要事項の説明漏れ防止効果もあった。



18

## 【時間短縮効果】

来所用件ごとに、また、本人運転か家族運転か、さらには、相談のみか申請手続きまで行うか等の条件により異なるが、概ね一人当たりの受付所要時間を20分程度短縮可能。

⇒「毎年3～5月の繁忙期」には、限られた職員数で通常より多くの来所者の受付を円滑かつ効率的に行う必要があるため、「聴覚障害者用コミュニケーション・カード」の新規導入効果に大いに期待しているところである。



19

## 【おわりに】

自動車税は、県政を推進するための重要な財源です。

平成30年度自動車税の納期限は5月31日(木)の予定ですが、引き続き、納期内納付に御協力賜りますようお願い申し上げます。



御清聴ありがとうございました。

20

# LED導入シミュレーション シートの作成

環境部 地球温暖化対策室

## 【取組の背景】

施設の省エネ・温室効果ガス削減のため  
LED照明の導入を積極的に推進



自治センター・西三河総合庁舎に先導的に導入



蛍光灯 約9,300本をリース方式によりLEDへ切替

## 【LED導入にあたっての課題】

施設照明の種類は多種多様



施設管理者の悩み

- ・導入費用はいくら？
- ・コストメリットはあるの？



## 【課題の解決に向けて】

自治センター・西三河総合庁舎への導入経験



必要コスト・導入効果等のノウハウ蓄積

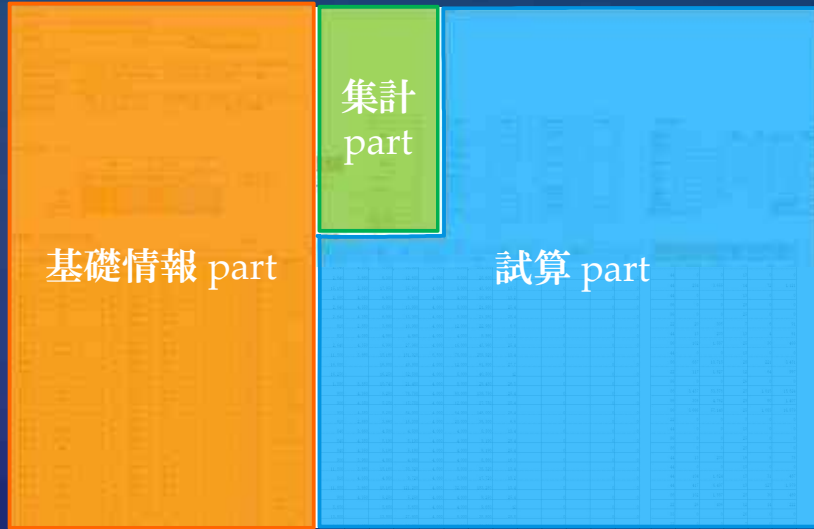


シミュレーションシートの作成

コンセプト

簡便・連動性・可視化

# 【シミュレーションシート構成】



# 【基礎情報 part】

<施設について>

③ 施設廃止・移管予定	×	→○の場合、予定年	年度
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	その他季 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】

棟・階	場所	1日あたりの点灯時間	光源	照明形状	器具形状	消費電力 (W)	台数	1台あたりの本数	本数	(うち非常灯台数)
西棟 1 階	事務室	9	蛍光灯	直管型 F L	埋込型	40	12	2	24	
設置場所		点灯時間	照明種類		設置台数		2			
							2			
西棟 1 階	控室	0	蛍光灯	直管型 F L	埋込型	20	1	2	2	
西棟 1 階	訓練室	0	蛍光灯	直管型 F L	埋込型	40	2	2	4	
西棟 1 階	廊下	0	蛍光灯	直管型 F L	埋込型	40	2	2	4	

# 【試算 part (導入費用)】

器具本体単価	ランプ単価	LED器具代単価	LED器具代小計	LED工事単価	LED工事費小計	LED器具+工事価格
2,640	4,350	6,990	83,880	6,500	78,000	161,880
器具代				工事代		20,600
15,100	2,850	17,950	35,900	4,000	8,000	43,900
2,550	4,050	6,600	6,600	4,000	4,000	10,600
2,640	4,350	6,990	13,980	4,000	8,000	21,980

(処分費内訳)	処理費
蛍光灯処理単価/本	100 11,300
蛍光灯外蛍光灯処理単価/個	100 200
水処理費	0
廃棄費	0
運搬回数 (2日に1回搬出)	0.5 25,000
マニフスト発行費用	一式 7,500
小計	44,000

(諸経費内訳)	諸経費
現場管理費 単価/人	30,000
工事日数 (125台/日)	1 30,000
昇降	0
高所作業費 (工事諸経費×20%)	なし 0
工事諸経費 (工事費×20%)	60,400
小計	90,400

導入費用の積み上げへ

# 【試算 part (削減費用)】

既存照明消費電力 (W/台)	現行の年間消費電力 (kWh/年)	現行の年間電気代 (円/年)	LED消費電力 (W/台)	切替後年間消費電力 (kWh/年)	切替後年間電気代 (円/年)
361	61	1,018	20	359	589
0	0	0	0	0	0
55	55	917	0	121	1,971
0	0	0	0	0	0
36	36	590	20	0	0

削減コストの積み上げへ

【削減費用】	削減電気代	器具交換費			
現行の年間消費電力 (kWh/年)	11,845	年間平均点灯時間(h)	年間交換本数	1本あたりの購入単価(円)	年間ランプ交換費(円)
切替後の年間消費電力 (kWh/年)	3,560	20W蛍光灯	1	130	130
削減電気代 (円/年)	184,659	蛍光灯	0	0	7,980
切替後の年間電気代 (円/年)	55,493	水銀灯	0	3,200	0
削減電気代 (円/年)	129,166	器具交換費 (円/年)			8,570

## 【集計 part】

年間収支 (円/年)	18,500
リース料率	0.94%
年リース料 (円/年)	119,200

全てが照明器具の  
台数の増減と連動

台数	12	台数	12
台数	2	台数	2
台数	2	台数	2

年間収支も  
連動

リース費用

リースによる年間収支 (削減)

LEDの導入範囲を  
簡単に検討が可能に

## 【シミュレーションシートの成果】

来年度末までに

知事部局の **38施設 LED導入予定**

(H30.1時点)

1年間の導入効果

削減電力量 約180万kWh ⇒ CO<sub>2</sub> 約880t削減

[今後の展開]

➢ 知事部局全施設への導入

年間 削減電力量 約1,200万kWh ⇒ CO<sub>2</sub> 約5,800t

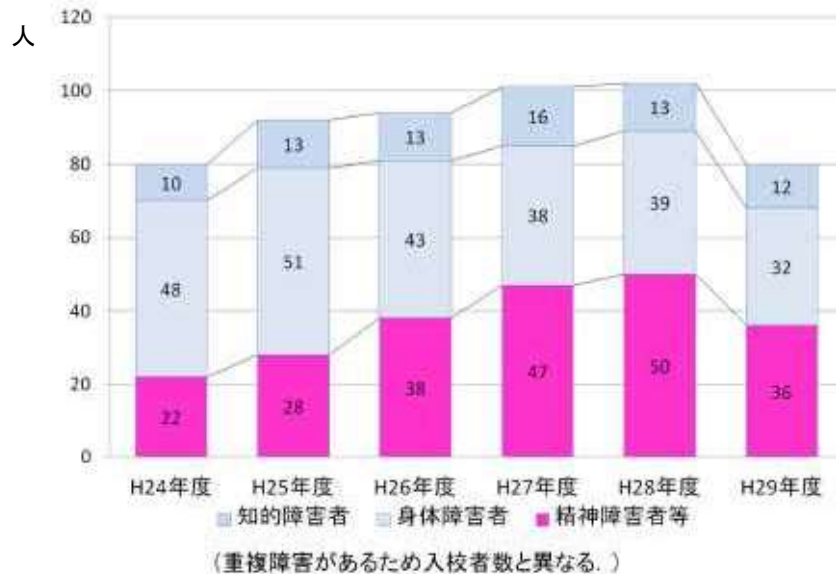
➢ 警察・学校・市町村への働きかけ



## 訓練生の指導記録情報の 一元化について

### 愛知障害者職業能力開発校 訓練課

#### ■ 障害別入校状況



#### ■ 愛知障害者職業能力開発校について

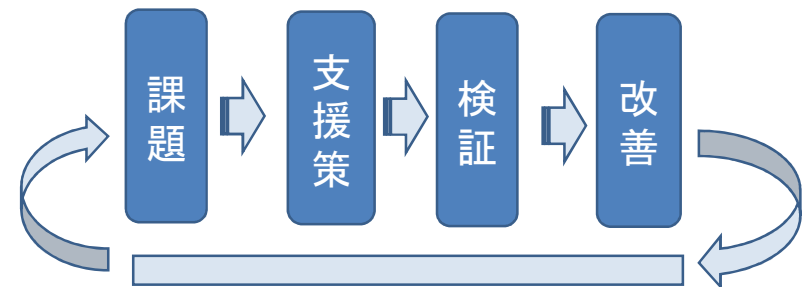
「職業能力開発促進法」に基づき国が設置し県が運営を受託している**国立県営の職業能力開発施設**

**障害者に対して、基礎的な技能と知識を習得させることにより、障害のある方の雇用の機会をより確実にさせ、社会への参加を促進させることを目的とする。**



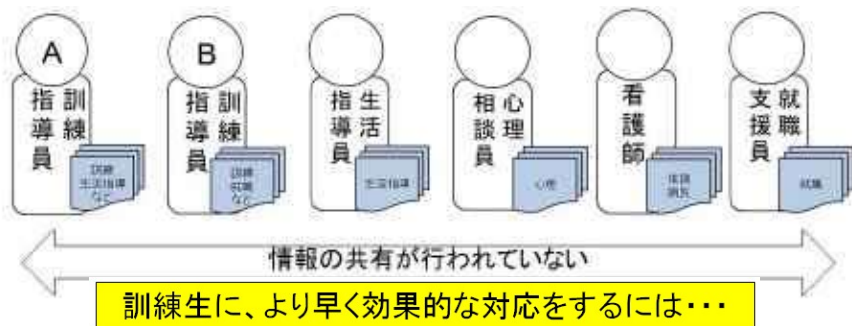
#### ■ 訓練生に対する支援強化検討会

精神障害者等への支援策強化が急務であることから、平成26年度に職員による委員会『**精神障害者等の訓練生に対する支援強化検討会**』を設置し、必要で有効な支援策を検討実施している。



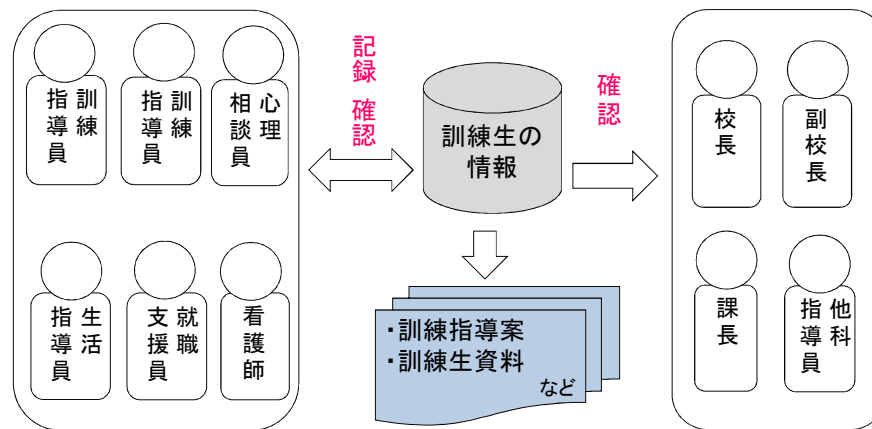
## 現状と課題

- ・訓練生の指導記録が、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一元化されていない。
- ・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いない。



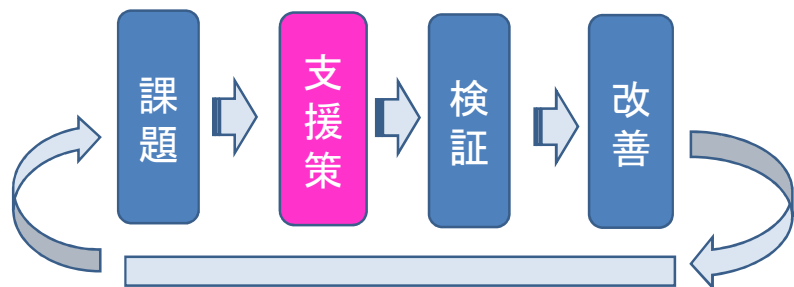
## 目標

訓練生の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つ。



## 取組内容

- ・訓練生ごとの訓練・就活・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、それぞれの担当職員が入力、職員間で情報を共有した。
- ・訓練生の日々の状況入力は、仕事の効率化を図るため**エクセルのVBA機能**を使い、簡単かつ迅速に入力ができるようにした。



## ➤ 訓練生個人指導記録簿(情報)

1 基本情報		No.	
氏名	性別	男・女	通・盲
生年月日	昭和・平成	年 月 日 ( 歳 )	聴覚 総合保護
住所	〒	電報 ( ) -	難聴 有・無
2 学歴資格等に関する事項			
学歴	年	卒業・中退	
主な資格取得	年	卒業・中退	
3 仕事に関する事項			
職務経歴	社 名→社 ( ) ( ) ( )	職務内容	
主な転職理由			
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( )種( )級・療育手帳( )級・精神障害者手帳( )級・無		
病状・障害			
配慮事項等			
通院	有・無	医師( ) 科( )	部/ 週・月
服薬	有・無		
支援機関	有・無		
5 緊急連絡先			
氏名			続柄
連絡先	電話 ( ) -		

基本情報

学歴・資格

職歴・主な転職理由

障害の配慮事項  
通院  
服薬  
支援機関

## ➤ 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する

CAD設計科 訓練生状況

日付 2018/01/22

氏名 豊橋 花子

区分 神岡

担当 前島

状況

登録 終了

訓練生の状況を「体調」「生活・心理」「就職」「その他」に分類し記入

## ➤ 訓練生個人指導記録簿(状況)

### ② 『印刷』 ボタンを押し氏名を選択すると、記録が集約される

印刷設定

印刷対象の訓練生氏名を選択してください

氏名 豊橋 花子

実行 中止

〇〇 〇〇に関する記録

体調に関する状況

日付	担当	状況
4月24日	前島	
6月5日	豊田	
7月19日	豊田	

生活・心理に関する状況

日付	担当	状況
4月26日	上田	
4月26日	辻	
7月18日	上田	
7月27日	上田	

就職に関する状況

日付	担当	状況
6月5日	辻	
6月7日	前島	
7月9日	前島	
7月26日	前島	
7月28日	前島	

その他に関する状況

日付	担当	状況
4月26日	辻	
4月28日	前島	
7月18日	辻	

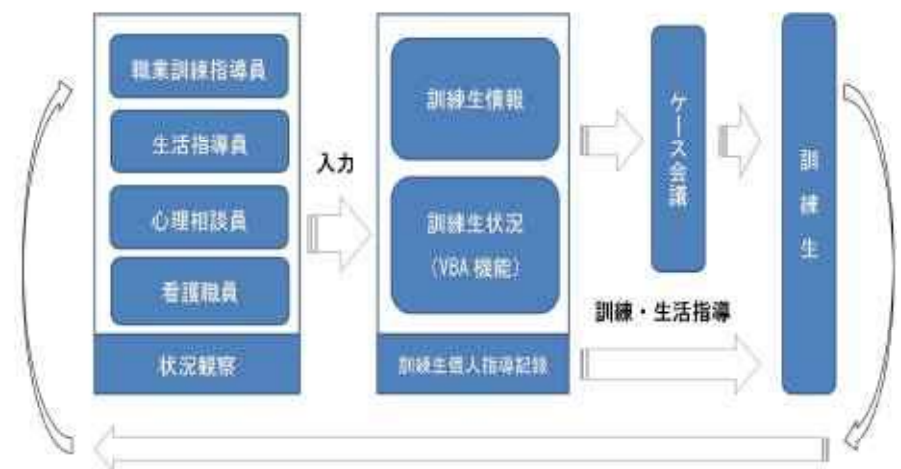
訓練生毎の記録に集約

## 成果

- ・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**として役立った。
- ・毎月開催している**ケース会議**(生活指導委員会)において、訓練生個人指導記録簿を活用することで、具体的かつ詳細な情報から、より活発に訓練生支援の検討を図ることができるようになった。
- ・ケース会議の**資料作成時間を省く**ことができた。

平成29年度のケース会議で40名を報告  
概ね**2時間/件 × 40 = 80時間 → ゼロ時間**に短縮

## ■ 訓練生支援のサイクル



## ■ 訓練生退校状況

退校理由	平成28年度		平成29年度 1月末現在
		1月末現在	
自己都合・ 病気等	21 (20.1%)	21 (20.1%)	8 (10.1%)
就職	24	20	18
計	45	41	26

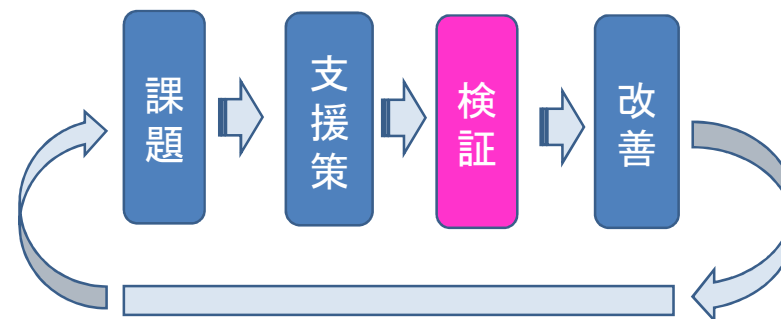
※ %は入校者に対する割合

### 今後の方向性

- ・入力フォームの区分等の見直しをする。
- ・短時間で統一かつ詳細な状況の入力ができるよう入力マニュアルを作成する。

### 残された問題点等

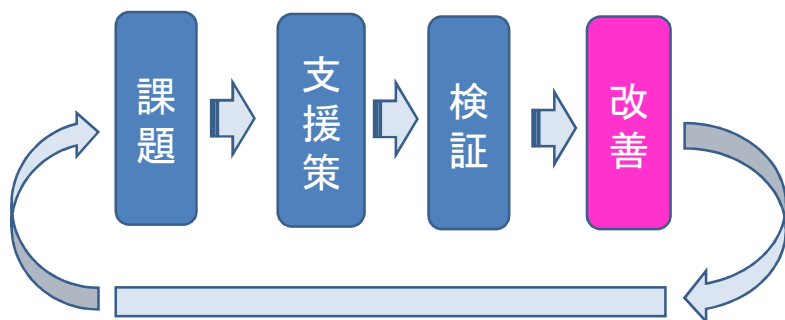
- ・訓練生の『状況』を4つの区分に分類しているが、いずれの区分に分類すべきか迷う事例が起きる。
- ・『状況』を入力する欄については定型がなく、各職員が判断し記入しているため、書き方が統一されていない。



## ■ 愛知障害者校はこれからも……

就労を望む全ての障害のある方々が、いきいきと働ける社会になることを心から望み、今後も訓練生の視点に立った職業訓練を目指して校の運営に努めてまいります。

ご清聴ありがとうございました。



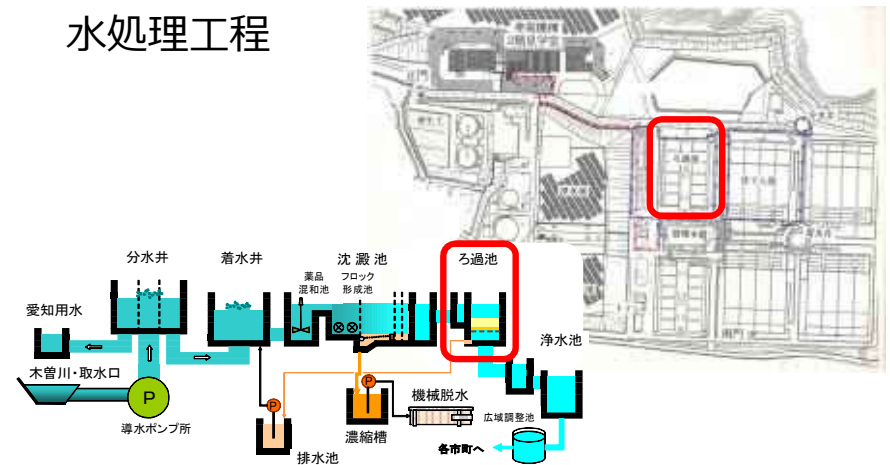


# 浄水場小学校見学説明用のろ過池模型作成

企業庁 尾張水道事務所  
犬山浄水場

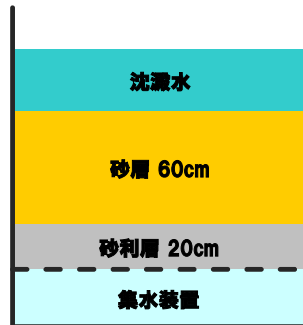


見学  
コースを設定し、浄水場施設を歩きながら説明  
水処理工程



## ろ過池説明

説明は上から ⇒ 構造をわかりやすくしたい



## 取組内容

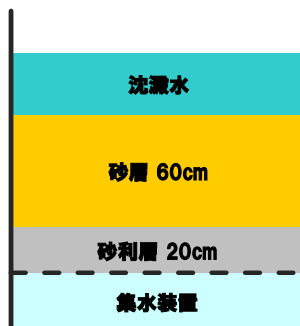
模型を作成

見学コース中に設置



## 模型

- アクリル製 場内廃材
- ろ過砂、砂利は浄水場で使用しているもの



## 取組効果

構造がわかり、理解が深まる



# 今後の方向性

ろ過実験装置



## 傍聴される皆様へ

約3分の動画です

## 「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

### ①動画版「傍聴される皆様へ」



### ③本会議啓発ポスター



### ②YouTube「愛知県議会の議場はこんな感じです」

## ② YouTube「愛知県議会の議場はこんな感じです」

○ユーチューブ動画の主な内容



- 動画の内容は、「視聴してよかった」と思ってもらえるよう、「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
- 字幕を入れ、聴覚障害者にも視聴してもらえるように

## ①動画版「傍聴される皆様へ」

### 傍聴される皆様へ

約3分の動画です

○傍聴説明動画の設置状況



- 動画の放映は、傍聴開始前にロビーで待機する傍聴者に対し、繰り返し再生
- 動画の内容は、現場の意見を参考に、特に注意してほしい項目に絞る視聴環境を考慮して、できるだけ視覚的な内容とし、用語・テロップ・言い回しも、できるだけシンプルに
- 放映機材は、通常のテレビの動画再生機能を活用し、パソコン等は未使用
- テレビ台は、図書室の整理用の書棚を借用

## ③ 本会議啓発ポスター

○ポスター掲示状況（議会PRコーナー）



- 制作は、一人1台パソコンにあるDTPソフトウェア(MicrosoftPublisher)を使用し、デザインパターンの変更が容易に
- 印刷は、A3に2分割し、印刷後1枚に貼り合わせ、A2サイズを実現



## ○成果、アピールポイント

### ① 動画版「傍聴される皆様へ」

- ・事務局→受付業務、注意業務の事務量の減  
傍聴者→注意されことなく気持ち良く傍聴
- ・動画の内容は、単に「できません」でなく「なぜダメなのか」を説明し、  
理解をしてもらえるように工夫

### ② YouTube「愛知県議会の議場はこんな感じです」

- ・興味を持って当該ページまでたどり着いた閲覧者に対し、  
「一般の方が普段見られない映像」「関係者しか知らないような情報」を  
盛り込むことで、より詳しい情報を、より気軽に閲覧

### ③ 本会議啓発ポスター

- ・議会PRコーナーや議会図書室前の廊下からでも利用者の目に留まりやすく
- ・議員が、当該ポスターをブログに投稿するなど、二次的な活用も

①～③のいずれのコンテンツも、職員が自ら制作しているので、委託料はゼロ円

## ○最大の効果

**職員の意識改革**  
**「伝える」ではなく「伝わる」ように**

# 改良型救命浮環

愛知県警察本部 警備部 機動隊



## 現状では...

- 1 持ちにくく力任せに投げ入れることになる
- 2 リードロープがあるので上手に投げられない
- 3 リードロープが絡まることがある



うーん……  
扱いづらいな……



そこで…

## 取り組み内容

改良型救命浮環の開発

リードロープの効果的な  
収納

投てき距離及び安定性  
の向上

リール方式の採用

効率的なロープ収納  
回転運動・遠心力による飛距離・安定性向上

## 取り組み成果

素材  
ポリスチレンフォーム

色  
オレンジ

ロープ  
直径6mm丸編みロープ20m

コンパクト！  
見た目スッキリスマート！



巻き取るだけ！  
絡まない  
ねじれない

リードロープの収納

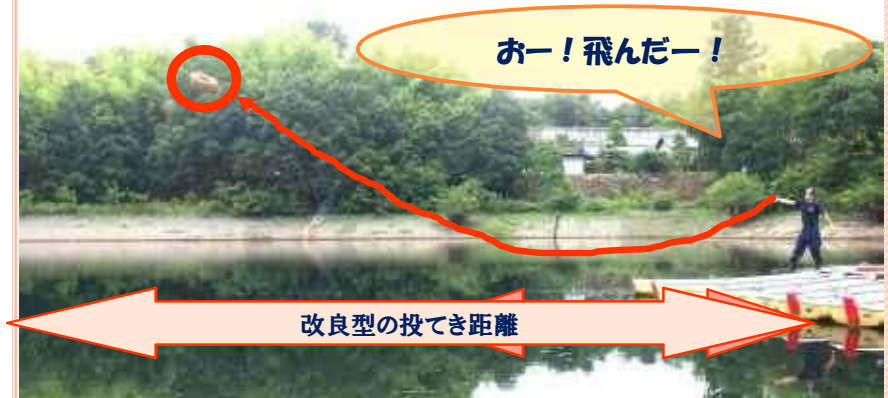


楽に持てるから  
投げやすい

把手の利用

## 取り組み成果

使用状況-実際の投てきによる検証



回転をかけることにより遠心力が発生し、飛距離が大幅に伸びた  
リールの回転による安定したロープの送り出しにより、絡み等の心配がなくなった

## 取り組み成果



## おわりに



ご清聴ありがとうございました

## 〈チームワーク部門〉

～事務所内の情報の共有化を図る～

### 「東三河建設かわら版」 の定期発行



東三河建設事務所 総務課 企画・防災G

## 1. 現状と課題

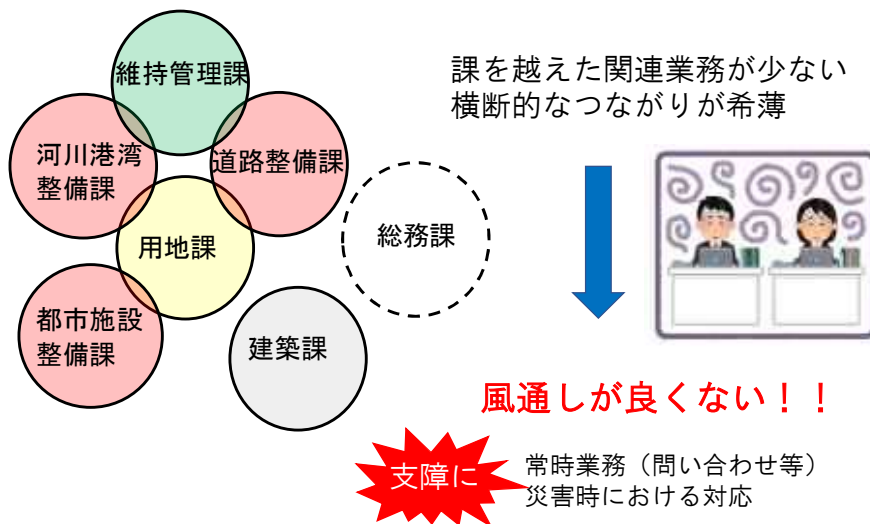


約130名が勤務  
(非常勤、再任用、アルバイト含む)

7つの課で構成

4階	河川港湾整備課	道路整備課	総務課 分室
3階	用地課	都市施設整備課	
2階	建築課	総務課	所長室
1階	維持管理課		

## 1. 現状と課題



## 2. 取組内容

情報共有のひとつの方法として

「東三河建設かわら版」を発行 (担当：総務課 企画・防災G)

- 記載内容：事業内容  
イベント情報  
職員紹介など
- 発行頻度：月に1回程度  
(9月から開始)
- 発行方法：A4紙面  
(7課ごとに回覧)



## 2. 取組内容

### 【記事の一例：事業等の紹介】



11月号

1. 一般国道 247号 中央バイパスが全線開通

## 2. 取組内容

### 【記事の一例：ブレイクタイム】



1月号

3. ちょっとブレイクタイム

昨年の10月から12月にかけてTV放映していた日曜劇場「陸王」。当事務所の用地課生事の<小田>さんがイケメン俳優の竹内涼真と共演した際との間、合わせが多量ありましたので、その時の状況について小田さんにインタビューしました。

Q監督や助監督からどのような演技をするように指導がありましたか？

<小田> 香梅温泉マラソンのスタート地点へ向かう入場シーンの撮影でしたが、私は最初ここにはいませんでした。そうしたら監督に本番だと思って引を握った表情をして欲しいと怒られました。

Q本番はうまく演技ができましたか？

<小田> 表情が現したか多少反響しています。監督の言葉をストロカがたてこんで、まるで自分が有名ランナーになったかのような感覚になりました。

## 2. 取組内容

### 【記事の一例：職員紹介】



12月号

2. 中村都市施設整備課長にお聞きしました

Q自己紹介をお願いします。

愛知県の北西、一宮市から2時間以上かけて通勤しています。家族は妻と両親、犬が1匹です。平成8年製のダットサンという車に乗っています。

休日は、定年後の楽しみとして3年前に始めた茶道を妻と一緒に楽しんでいます。茶道練習に行かないときは犬と遊んでいることが多いです。その他の趣味は音楽を聴くこと（パロック音楽、ジャズ、70年代頃のロック、民謡音楽など）に古本屋めぐりです。タイ料理を強めとするエスニック料理や甘いものが好きです。東八町交差点近くの「もろや」でときどき大福を買っています。現在酒は全く飲みません。

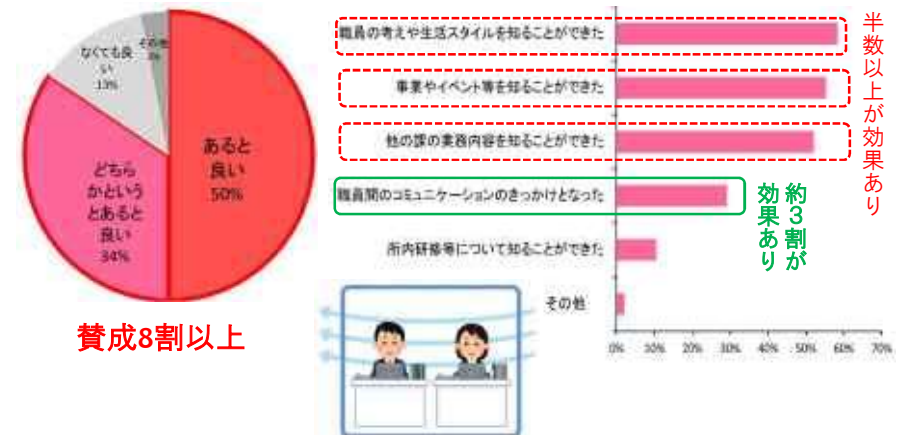
Q記憶に残っている仕事を教えてください。

電氣局で採用されたためか下水道に3年携わっています。これまでに五ヶ川広域浄化センター

## 3. 成果

1月にアンケートを実施 (回答率74% (96人/130人))

●かわら版についてどう思う？ ●かわら版の効果と思われるのは(複数回答可)



## 4. 問題点と今後の方向性

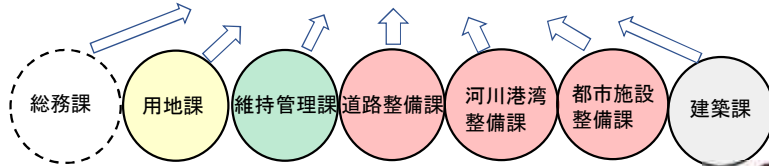
### ●問題点

- ・総務課企画・防災グループのみで作成しているため、担当職員の負担増
- ・掲載内容に偏りがある（工事関係の記事多い）。



### ●今後の方向性

『かわら版作成委員会』の設立の検討



#### メリット

- 担当職員の負担低減
- 広い分野の情報共有
- 運営を通じてコミュニケーションの増加



## 終わりに



～今後も風通しの良い職場づくりに努めます～

