

# ひとり1改革運動

## 「県民の立場に立ってサービスを向上しよう」改革賞

### 防災のための「やさしい日本語」テキストの作成と普及

【企画広報部 多文化共生課】



大規模災害発生時には、通訳者や翻訳者も被災する可能性があり、多言語による情報提供が極めて困難となることが課題でした。また、外国人県民向けの防災訓練では、参加者を集めることに苦労していました。

そこで、外国人の集まる日本語教室に着目し、日本語教室で継続的に使ってもらえるよう、日本語と防災知識を同時に身につけられるテキストを作成し、日本語教室や県内全ての自主防災会に配布しました。

その結果、外国人県民に迅速かつ正確に情報を提供できるようになり、外国人集住地域である自治体からは、市内在住の外国人世帯に配り、紹介したいとの打診を受けるなど、大きな反響がありました。

#### 留意した点、苦労した点は？

- 日本語を学ぶテキストとするため、外国人への日本語指導経験が豊富な有識者に、日本語表現を指導してもらいました。
- 防災知識については、危機情報課、地震防災センターの各担当から、紙面構成等ではユニバーサルデザイン担当や広報アドバイザーから、助言を受けました。
- 手にとってもらい中身に興味を持ってもらうため、できるだけ少ない紙面で、必要な情報を盛り込むことに苦労しました。



【「やさしい日本語」テキスト】

#### 今後に向けて更なる取組は？

「やさしい日本語」は外国人が学び、日本人が使ってはじめて、迅速かつ正確な情報提供が実現します。

今後は、自主防災組織等、日本人を対象に、市町と協力して「やさしい日本語」を活用してもらうための講座や研修会を開催していく予定です。

#### ● いつも準備しておくもの (備蓄品)



【テキストの中身(抜粋)】

#### 学校法人新静岡学園 大坪理事長から一言

外国人に防災意識を伝えるための伝達経路に日本語教室の活用に着目、そして外国人の立場、日本語能力を考慮して身につけると役立つ防災情報を易しく日本語で表現し、テキスト化したのは秀逸な視点とアイデア。

# ひとり1改革運動

## 「県民の立場に立ってサービスを向上しよう」改革賞

### 不要になった書籍を活用した寄附(ぼぼん・プロジェクト)の促進

【くらし・環境部 県民生活課】



県民による「ふじのくにNPO活動基金」への寄附は、納付書やクレジットカードによる納入方法しかなく、NPOが行う社会貢献活動へ、県民が手軽に寄附による参加ができる環境を整備する必要がありました。

そこで、不要になった書籍を活用して寄附する仕組みを提供している(株)バリューブックスと協定を結び、県民からの古本の寄附により、古本の買取購入額が静岡県内のNPO活動に役立てられる仕組みをつくりました。

その結果、県民が身近なもので手軽に社会貢献活動に参加できるようになり、県民の利便性が向上するとともに社会貢献への意識が高まりました。

#### 工夫した点、留意した点は？

- ・親しみやすい愛称として募金の“ぼ”と古本の“ぼん”を合わせて、「ぼぼん」としました。
- ・商工会や連合静岡など各種団体へ取組について説明しPRの協力をお願いしました。

#### 今後に向けて更なる取組は？

- ・値段がつかなかった本についても、必要としている施設への無償提供(ブックギフト)をこども病院で実施しており、他の施設での実施を検討しています。
- ・本以外にも、不用品のリサイクルを通じた寄附の仕組みの構築を検討しています。

ぼぼん・プロジェクトに賛同した企業でも、店舗独自の社会貢献活動として、回収ボックスを設置しています  
 (写真左：静岡信用金庫横内支店における設置状況)  
 (写真右：県庁本館1階に設置された回収ボックス)



こども病院などの公共・福祉施設等

冊数	寄附金額(円)
10,953	164,342

【6～11月に寄附された冊数と金額】



#### 静岡大学 日詰教授から一言

どの家にもある古本は処分に困ることがあります。しかし、そのような書籍が社会貢献活動にも寄与できることを県民にアピールした好例です。特に、県民が手軽に寄附できるように企業や各種団体と連携した点は優れています。このような取組みは、県民の社会貢献意識を醸成していくきっかけにもなると考えられます。

# ひとり1改革運動

## 「県民の立場に立ってサービスを向上しよう」改革賞

県産材生産45万m<sup>3</sup>に向け、意欲ある森林所有者の活動を情報で支援！

【交通基盤部 森林計画課】



森林法の改正により、平成24年度から森林施業を集約的に行う「森林経営計画」の認定制度がスタートしましたが、計画を作成する森林所有者等にとって、森林情報の把握や計画の作成自体に手間がかかることが予想されました。

そこで、県の森林情報システムから必要な情報を抽出し、パソコン上で計画の作成や認定判定を容易に行うことができるシステムを開発し、森林所有者等に無償で配布しました。

その結果、森林所有者等が効率的に計画を作成し、自宅にいながら、市町や県が行う認定の可否を事前に把握できるようになり、森林所有者等の利便性の向上が図られました。

### 留意した点、苦労した点は？

- ・森林所有者や市町職員などを集めた意見交換を行い、現状と課題を把握してシステムづくりに活かしました。
- ・全国的にも初めての取組であり、前例がないことから、使いやすいシステムにするため、必要な機能の絞り込みに苦労しました。

### 取組の効果として実感していることは？

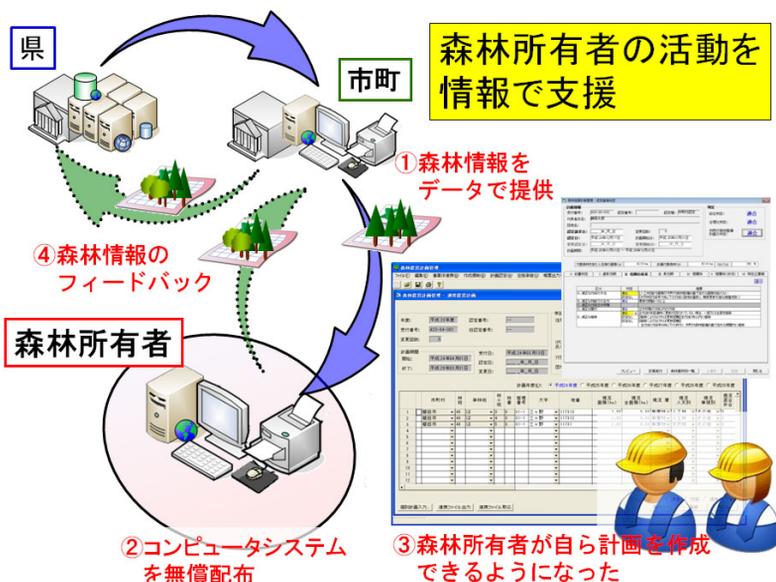
同じシステムを森林所有者、市町、県が使うことで、データのやりとりが可能になり、県だけでみても、入力作業や認定等に要する時間節約として115,200分、経費節減として6,900千円の効果がありました。

### 今後に向けて更なる取組は？

4月から運用を始めていますが、実際に利用している森林所有者、市町職員から多数の御意見をいただいていますので、より使いやすいシステムとなるよう改良を行います。また、こうした取組を全国に発信し、「しずおかモデル」を全国に広めたいと考えています。

### 静岡県立大学 西野教授から一言

行政はデータ、情報の宝庫であるが、その十分な活用は稀です。本取組は、その活用について、情報インフラを利用したモデル・ケースと言えます。森林所有者、行政が夫々のデータを共有し、森林経営計画策定も容易にしました。直接的経費や時間の削減効果もさることながら、質の高い政策を実現できる体制を構築したことを高く評価します。



# ひとり1改革運動

## 「県民の立場に立ってサービスを向上しよう」改革賞

犬の飼い主への啓発としての情報発信 ～ 動物取扱施設等との連携で反響あり～

【御殿場健康福祉センター 衛生業務課】



御殿場保健所管内では、迷い犬を保護した後、飼い主から問い合わせがくるまでの期間が1週間～2週間と長いことが課題でした。狂犬病予防法における抑留期間は3日間ですが、県では1週間は処分せず飼い主に返還するよう努めており、抑留期間をこれ以上長くすることは、施設の的にも人員的にも困難でした。

そこで、動物愛護推進員や動物ボランティア、動物病院やペットショップなどの動物取扱施設に協力を求め、迷い犬情報を登録機関に一齐にメール配信し、メールに添付した迷い犬情報を印刷して掲示してもらうようにしました。

その結果、配信先の施設やボランティアから情報を得た飼い主からの問い合わせが増えるなど、効果的な情報の伝達が実現できました。

### 工夫した点は？

- ・迷い犬情報は、そのままプリントアウトすれば掲示できるよう、写真入りのワードファイルをPDFファイルに変換し、メールに添付して情報提供しました。
- ・保護した場所は、通常は番地で記載しますが、掲示を見た人や説明するときにはわかりにくいと考え、地域で周知されている施設等で示しました。（例 国道246号線 ○○交差点付近、○○小学校付近等）

### 今後に向けての更なる取組は？

迷い犬が存在しなくなることが、本当の意味の県民サービスであり、そのためにすべきことは、飼い主に飼い犬を迷い犬にしない努力してもらえるよう、働きかけることだと考えています。

次年度は、所有者明示（マイクロチップの普及など）を、さらに効果的に情報発信する方法を検討したいと考えています。

【メールに添付する迷い犬情報(見本)】→

### 迷い犬情報

飼い主さんを探しています。

犬の種類	ミニチュアダックスフンド (オス)・小型	毛・耳	うす茶(長毛) 垂れ耳
首輪	無し		
備考	おとなしい		

保護年月日 平成24年0月0日(日) 16時半ごろ  
保護された場所 御殿場市○○ ○○パーク付近の住宅街で  
住民が保護

お心当たりのある方は、ご連絡ください。



連絡先  
御殿場保健所衛生業務課  
電話 0550-82-1223

### 静岡文化芸術大学 田中教授から一言

関係する主体の協力を得ながら、限られたスタッフで有意義な対策が実施されています。住民サービスや動物愛護の観点からも望ましい対応といえるでしょう。単なるサービスの向上に留まらず、迷い犬の発生をなくすために、飼い主の責任や取るべき行動を併せて呼びかけている点も評価に値します。

# ひとり1改革運動

「県民の立場に立ってサービスを向上しよう」改革賞

## 自動車税納税者へのサービスを向上した業務改善

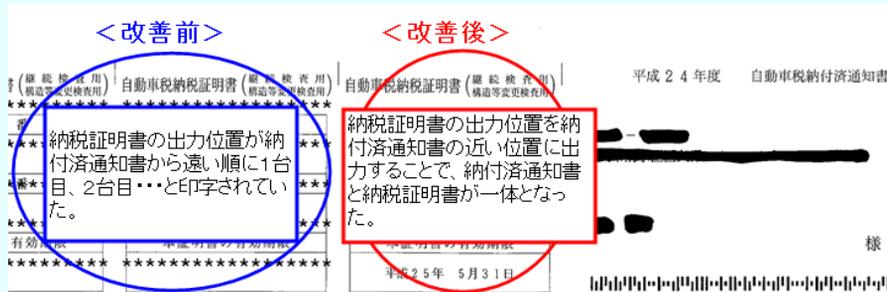
【経営管理部 税務課】

以下の3点を改善し、納税者へのサービス向上を実現

- ①自動車税を口座振替で納めた方には「納付済通知書」と「納税証明書」を一体として送付していましたが、それぞれの出力位置が離れていたため、切り離れた納税証明書を紛失してしまうケースが多くありました。
- ②納税者がATM等で税金を納付する際に見える操作画面上の確認情報に納税者の名前がなかったため利用者は、不安を感じていました。
- ③自動車税の口座振替について、申請期限後に納税者から口座番号等の変更の依頼が数多く寄せられていました。また、還付の際には、一部の法人等から支店単位等で別々の口座へ還付できるように要望がありましたが、いずれもシステム上の問題から対応が困難でした。

### ①納税証明書の出力順変更に伴う紛失防止対策

納税証明書のレイアウトを見直し、納付済通知書から近い位置に出力することで、納税証明書の紛失が防止され、財務事務所での納税証明書再発行業務が減少しました。



### ②マルチペイメント(MPN)連携データへの氏名情報付与

県税システムの氏名情報を利用し、ATM等で氏名が表示されるようにした結果、納税者が安心して納税することが可能となり、納付番号の入力誤りによる誤納付も合わせて防止されました。



### ③口座振替機能の拡充

既存の県税システムのオンライン画面等を修正することで、コストをかけず、金融機関等の関係機関に影響が発生しないよう、効果的な方法を操作者（財務事務所職員）と検討し、共同で改修した結果、希望どおりの口座振替が可能となり、口座振替事務及び還付事務の効率化、入力作業の簡素化が図られました。

### 静岡産業大学 松本教授から一言

意見交換などの関係者への対応から業務の位置づけやフローを十分理解していること、また、期間とコストをかけずにサービスの向上を実現できたことから業務内容を熟知していることがわかります。業務改善プロジェクトの教材にもなる事例と思われます。