

# くまもとUD全員プロジェクト 事例集 第2版



熊本県総合政策局企画課特定政策推進室  
平成20年5月

## ご利用の前に

皆さんの周りに、高齢の方、手足が悪い方、視力が弱っている方、声が聞こえづらい方、ちょっと具合が悪そうな方、ケガをしている方、大きな荷物を持っている方、子供を抱いている方、不慣れな方はいませんか？

職務に不慣れだったり、身体的な課題がある職員が後任になっても、円滑に、安全に業務を遂行できますか？

UDは、「使えなかった人が使えるように」「使える人がもっと使いやすく」が基本です。

使えなかった人が使えるようにすることで、課題が特にない人にとっての使いやすさや安全性を更に向上させ、仕事の質を上げることにもつながります。

つまり、使えなかった人の目線で周りを見直してみることは、私たちが目指すべき「使いやすさ・安全性」とはなにか、ということにつながるのです。

この小冊子は、平成18年度、19年度に熊本県庁で実施した「くまもとUD全員プロジェクト」の中から、職場におけるUDの取組みとして特に有効であるとして、表彰を受けた事例をまとめたものです。

「くまもとUD全員プロジェクト」では、

『分かる』...身近な業務の中で具体的な形でUDを理解する

『気づく』...身近な業務の中にUDを見つけ出す

『活かす』...更にUDの実践事例を活用する

の3つのキーワードで、職場におけるUDの促進を図ります。

この事例集は、皆さんの職場でも応用できるアイデアの宝庫です。職員ひとりひとりから提出された実践事例を自身の仕事や職場に『活かす』ことで、県民サービスの更なる向上（スパイラルアップ）に役立ててください。

掲載した写真やイラストは、事例提案者の方に担当していただいたものと、当課で担当したものが  
あります

## \*\*\* 目 次 \*\*\*

平成18年度くまもとUD全員プロジェクト提出事例

平成19年度くまもとUD全員プロジェクト提出事例

### 1 来庁者向けの改善

待合室を広く	- - - - -	1 - 1
担当者を探しやすく	- - - - -	1 - 2
受付場所までラインで誘導を	- - - - -	1 - 3
課ごとに分かりやすい案内を	- - - - -	1 - 4
来所者のための改善	- - - - -	1 - 5
相談者が利用しやすい窓口	- - - - -	1 - 6
課の案内を分かりやすく	- - - - -	1 - 7
県庁受付での会議等案内	- - - - -	1 - 8
庁舎内の案内を分かりやすく	- - - - -	1 - 9
庁舎を利用しやすく	- - - - -	1 - 10
庁舎案内を誰でも利用できるように	- - - - -	1 - 11
座席表を分かりやすく	- - - - -	1 - 12
座席表を明るく、見やすく	- - - - -	1 - 13
分かりやすい施設の案内	- - - - -	1 - 14
パスポート申請書を記入しやすく	- - - - -	1 - 15
近隣官公庁の地図を用意	- - - - -	1 - 16
探しやすく、取り出しやすい書架	- - - - -	1 - 17

### 2 説明資料・ホームページ等の改善

報道資料を理解しやすく	- - - - -	2 - 1
事業の概要ペーパーを作成	- - - - -	2 - 2
イラストを使って実習機械の説明を	- - - - -	2 - 3
講習会資料を活用しやすく	- - - - -	2 - 4
誰でも分かる周辺地図を作成	- - - - -	2 - 5
防災情報HPを利用しやすく	- - - - -	2 - 6
土砂災害警戒情報の携帯電話による配信	- - - - -	2 - 7
多くの方が楽しめる動画ホームページ	- - - - -	2 - 8
ブログで学校情報発信	- - - - -	2 - 9

子育て支援事業をまとめたハンドブックを作成	- - - - -	2 - 1 0
温泉の特徴を分かりやすく	- - - - -	2 - 1 1
気象予警報・警戒情報を入手しやすく	- - - - -	2 - 1 2
必要に応じて選択できるパンフレットの作成	- - - - -	2 - 1 3
一目でわかる食事や弁当	- - - - -	2 - 1 4
バイキング形式での料理をとりやすく	- - - - -	2 - 1 5
栄養バランスがとれるランチオンマットを配布	- - - - -	2 - 1 6
布団の模型と写真を使って説明	- - - - -	2 - 1 7
配布資料を色分けする	- - - - -	2 - 1 8

### 3 イベント・講演会等の改善

図書館の展示を見やすく	- - - - -	3 - 1
視力の弱い方でも楽しめる展示を	- - - - -	3 - 2
子供でも楽しめる展示を	- - - - -	3 - 3
子育て情報コーナーの新設	- - - - -	3 - 4
外国人参加者にも分かりやすいイベントを	- - - - -	3 - 5
誰でもイベントに参加しやすく	- - - - -	3 - 6
赤ちゃん連れでも参加できる勉強会	- - - - -	3 - 7

### 4 会議・説明会等の改善

土木工事業説明会の図面を理解しやすく	- - - - -	4 - 1
説明会の図面を見やすく	- - - - -	4 - 2
用地交渉や工事説明に航空写真等活用	- - - - -	4 - 3
季節感のある工事説明	- - - - -	4 - 4
職員が理解しやすいスピーチを	- - - - -	4 - 5
経験者と新任者の研修を分ける	- - - - -	4 - 6
多くの住民が参加できる意見交換会	- - - - -	4 - 7
会議資料は事前に配布	- - - - -	4 - 8
地域説明会に参加できる機会を増やす	- - - - -	4 - 9
難解な用地用語を言い換える	- - - - -	4 - 1 0

## 5 整備事業の改善

右折レーンをカラー舗装	- - - - -	5 - 1
管理維持しやすい法面の整備	- - - - -	5 - 2
安全に通行できる歩道の管理	- - - - -	5 - 3
道路工事の看板を分かりやすく	- - - - -	5 - 4
県営駐車場入口の高さ制限案内	- - - - -	5 - 5

## 6 職場環境の改善

消耗品リストを扉に表示	- - - - -	6 - 1
電話の受信音を分かりやすく	- - - - -	6 - 2
点灯消灯をスムーズに	- - - - -	6 - 3
見取り図を作成して作業を効率的に	- - - - -	6 - 4
実験器具の保存場所を明記	- - - - -	6 - 5
写真付き備品一覧表	- - - - -	6 - 6
飼料を小分けして給餌しやすく	- - - - -	6 - 7
機械ごとの燃料の種類を色で識別	- - - - -	6 - 8
ハウスの扉を自動ドアに	- - - - -	6 - 9
船の入出港状況を図で表す	- - - - -	6 - 10
文書の発送方法を分かりやすく表示	- - - - -	6 - 11
業務から担当者を探す	- - - - -	6 - 12
内線番号を表示する	- - - - -	6 - 13
電気スイッチの一覧図を作る	- - - - -	6 - 14

## 7 書類・マニュアル等の改善

共用キャビネに録画機器の操作方法を	- - - - -	7 - 1
電子メールの表題を性質付け	- - - - -	7 - 2
業務メールにCC及びBCCを積極活用	- - - - -	7 - 3
実施計画の概要版を作る	- - - - -	7 - 4
帳票の様式を統一	- - - - -	7 - 5
パソコンから公用車の予約	- - - - -	7 - 6
消耗品注文書の記載例を作る	- - - - -	7 - 7
文書ファイルの管理を効率的に	- - - - -	7 - 8

調査記入にかかる事務コストを削減	- - - - -	7 - 9
封筒に直接印字	- - - - -	7 - 10
燃料券や消耗品の払い出しを分かりやすく	- - - - -	7 - 11
支出関係書類に仕訳内容のクリップを	- - - - -	7 - 12
分かりやすい説明文書を添付	- - - - -	7 - 13
懸案事項の全体像共有	- - - - -	7 - 14
不備の箇所をデジカメの画像で伝える	- - - - -	7 - 15
電話対応マニュアルを作成	- - - - -	7 - 16
電話相談窓口名称を名乗ります	- - - - -	7 - 17

# 待合室を広く

## 改善事例

待合室の空間を広くとります



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

待合室が狭いため、車椅子利用者の方が待合室を利用できません。また、室内に手すりや点字ブロックがないため、高齢者や視覚障害者等の方が自分で待合室へ行くことが困難です。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：一般の来客者、高齢者・視覚障害者等



広がったため、職員の介助等により待合室へ行くことが容易になります。  
今までよりもゆったりとしたスペースで、くつろいで待つことができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：車椅子利用者



車椅子で待合室を利用できます。  
待ち時間をくつろいで過ごせます。

# 来庁者向け

## 担当者を探しやすく

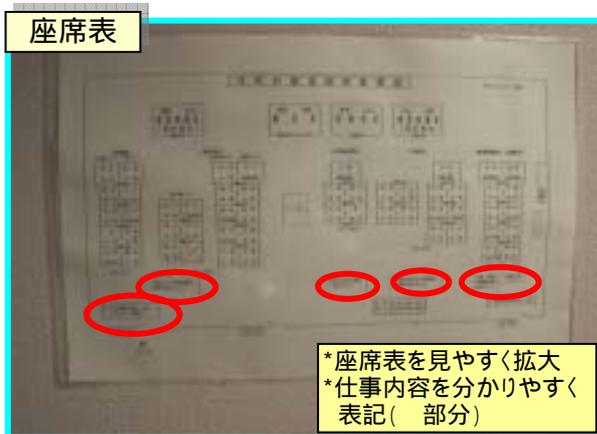
### 改善事例

執務室入口の座席表を大きくして見やすくします。

座席表に各班(係)の業務内容を掲載します。

業務については、住民目線での仕事内容を分かりやすく表記します。

各人の椅子の背に、班(係)名と氏名を記載したステッカーを貼り付けます。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

来訪者の目的について、どの部署が担当しているか分からず、たらい回しにされる場合があります。また、担当部署が分かっても担当者を知らない場合、職員が背を向けて座っているため声をかけづらい雰囲気です。担当者が誰か分かっても、座席表と実際のレイアウトが違っていると、人物を特定しづらく、また、担当者が不在で他の職員に伝言した場合、相手の氏名が特定しにくいことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 窓口・担当者を知っている来訪者、窓口は分かるが担当者が分からない来訪者

座席表に業務内容が記載してあり、目的とする用件の担当者を知ることができます  
座席表とレイアウトが異なっても、担当者がどこに座っているか分かりやすくなります  
伝言等を依頼した職員の、氏名や担当業務が特定できます

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 窓口が分からない来訪者

住民目線で仕事内容が表記されているため、担当部署がどこであるのか分かりやすくなります

## 来庁者向け

# 受付場所までラインで誘導を

### 改善事例

廊下にカラーラインシートを貼り、申告の種類別に受付場所まで誘導します。  
室内にも案内板を設置します。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

担当部署が廊下の一番奥にあるため場所が分かりづらく、室内には担当ごとに複数の受付場所があって、どこに行けばいいのかが分かりません。また、廊下が暗いため、視力の悪い方はどこに担当部署があるのが見えにくいことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 訪れたことがある方、初めて訪れる方



目的とする受付場所まで、迷わず行くことができます。  
担当部署まで迷わず行くことができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 視力の悪い方



廊下の手前から担当部署が分かります。

UDがUD！

## 来庁者向け

# 課ごとに分かりやすい案内を

### 改善事例

出入り口ドア(片側)のガラス面に、案内図を貼り付けます。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

隣接する課との仕切りがないため、職員配置図だけでは全体のイメージが掴みにくく、またよく隣の課と間違えることがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 県職員、頻繁に来庁する県民等



隣接する課との取り違えがなくなります。  
各課の職員の配置が分かりやすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 来庁する機会の少ない県民等



間違えずに目的の課まで行けるようになります。  
来庁者に尋ねられた職員が説明しやすくなります。

UDがUD！

## 来庁者向け

# 来所者のための改善

### 改善事例

各フロアを用途別に色分けし、一目で分かるようにします。

展示物等を移動させて、事務室から来所者が見えるようにします。

掲示物の文字のサイズを大きくして、誰でも見やすいようにします。

階段の踊り場にも、各階の部屋の表示を行います。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

フロアがいくつもあるため、来所者にとって目的のフロアが分かりにくく、玄関で戸惑うことがあります。事務室から来所者の姿が見えないので、気づきにくく、職員が案内することができません。また、掲示物の文字が、人によっては見えにくいことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 庁舎の配置図を見られる方、階段の上がり方等が分かりづらい方



一目でフロアの用途が分かるため、玄関で戸惑いません。

職員が即座に来所者に気づき、案内できます。

来所者に好印象を持ってもらえます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： エレベーター、階段、トイレの位置が分からない方



掲示物等が一目で分かり、安心して相談や協議ができるようになります。

## 来庁者向け

# 相談者が利用しやすい窓口

### 改善事例

通常、相談を受ける階は3階ですが、1階や4階でも対応できるよう、常に机や椅子の配置をしておきます。

乳幼児が退屈しないように、おもちゃや絵本などを準備します。

相談時間が長時間にならないように要点を書き取ります

それでも終わらない場合は、FAX等でやりとりを行うようにします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

通常、相談の受付は3階で行っており、スペースも確保されていますが、来所者が集中すると、相談を受けられません。相談者が乳幼児を連れてくる場合、相談に集中できず、また授乳施設や託児所はないため、長期間の相談になると、何度もセンターに来所する必要があります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：乳幼児連れではない相談者、乳幼児連れの相談者

来所者が多くても、相談を受けられます。

乳幼児が退屈せず、親が相談に集中できます。



### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：乳幼児連れで長時間になる相談者

何度もセンターに来所することなく、効率的に相談できます。



## 来庁者向け

# 課の案内を分かりやすく

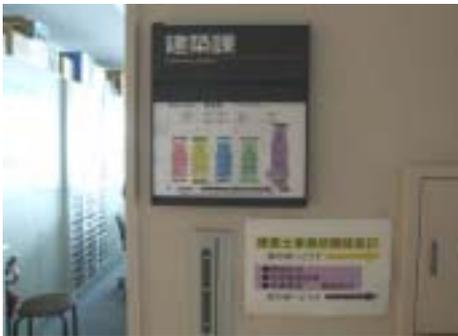
### 改善事例

班ごとのカラーを設定し、課入口の座席表を色分け表示します。

廊下の壁面には、班のカラーを使用した誘導案内を表示します。

室内は各島に班のカラーで班名を表示します。

座席表には、より通行が容易なルートの表示をします。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

班数が多いため、現在の課入口の座席表だけでは分かりにくく、戸惑う来庁者もいます。また、複数ある入口のなかには、通行が不便なルートもあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 何度か県庁に来たことがある来庁者、初めて県庁に来た来庁者



廊下の誘導と各島の班名表示により、座席表を見なくても、スムーズに目的の班が分かります。

色を使って視覚に訴えることで、より案内が分かりやすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 車椅子を利用している来庁者



車椅子で通行しやすいルートを知ることができます。

# 来庁者・来訪者向け

## 県庁受付での会議等案内

### 改善事例

県庁内で開催される会議等の場所、時間、参加者等の情報を受付で把握するための文書様式を作成し、広報課に事前提出していただくよう周知しました。

(様式)

**会議開催のお知らせ**

平成 年 月 日

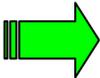
広報課長様

課名  
担当者氏名  
(内線 )

下記のとおり会議を開催しますので、受付での周知及び案内をお願いします。

記

期 日	平成 年 月 日 ( )
時 間	時 分 から 時 分 まで
会 議 名	
開 催 会 議 室	
参 加 者	例) 外部参加者が多い、年配の方が多い、各市町村 会等
備 考	(受付にて案内をする際、把握しておく事項等がありましたらご記入ください。)



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

受付に会議名や開催場所等を尋ねて来られる方が多く、その度、パソコンや電話で担当課を探していました。そのため、お客様をお待たせしていました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 会議室の場所を確認したい来庁者

会議名等からスムーズに会議室の場所を確認できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 会議の名称や会場を把握していない来庁者

会議等の趣旨や内容を伝えることにより、スムーズに会議名や場所の確認ができます。

UDがUD！

## 来庁者向け

# 庁舎内の案内を分かりやすく

### 改善事例

- 1階ロビーに、目で認識しやすい各階の課名案内板、全階の配置図を設置します
- 2、3階の案内サインを、全階の配置図から各階のみのものに変更します
- 認識しやすさを高めるため、配色、字体を考慮します
- トイレ、エレベーター等については記号を大きく表示します
- 執務室、会議室、共用部の表示色を変えて表示します
- パスポート受付や建築確認受付などは特に目立つよう表示します
- 2、3階の案内サインは該当階の配置図を表示し、現在地から左右に何があるかを表示し、該当階以外の階に何があるかは文字だけで表示します



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

案内表示が見にくく、また各階に全階案内板があるため、目的の課や、トイレ・エレベーターなどの施設場所を探すのに時間がかかります。また、目的とする課名を知らない場合、どこにいけば用事を達成できるかの見当をつけるのが難しいことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 庁舎を訪れたことがある方、

初めて庁舎を訪れる方(目的とする課名が分かる方)

- 目で認識しやすくなり、一目でトイレ・エレベーター・会議室などが分かります。
- 目的の課等が何階にあるのかを、認識しやすくなります。
- 目的の階の案内サインを見ることで、目的の課を見つけやすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 初めて庁舎を訪れる方(目的とする課名が分からない方)

- パスポート受付や建築確認受付、各相談所など、県民の利用の多い窓口が目で認識しやすくなります。
- 課名一覧の設置によって、窓口となる課の見当がつけやすくなります。

## 来庁者向け

# 庁舎を利用しやすく

### 改善事例

- 当日庁舎内で開催される会議を、入口に表示します。
- 部署配置図を色分けし、点字でも表示します。
- 人目につくところに案内板を設置します。
- 公共交通機関の時刻表を分かりやすく掲示し、ダイヤ変更時はすぐに修正します。
- 来訪者が声をかけやすい売店店員にも、庁舎案内等を協力してもらいます。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

部署の様式替えや、公共交通機関のダイヤ改正があったときは、今まで庁舎を訪れたことがある人でも、利用しにくくなります。また、数多くの部署があるため、全体案内図で用件のある場所を探すときに、時間がかかります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 庁舎内に詳しい人、来訪したことはあるが、そこまで詳しくない人

- 用件のある場所が入口で分かります。
- 部署の様式替えがあっても、新しい配置がすぐに理解できます。
- 公共交通機関を利用しやすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 初めて訪れた人

- 庁舎を利用しやすくなります。

## 来庁者向け

# 庁舎案内を誰でも利用できるように

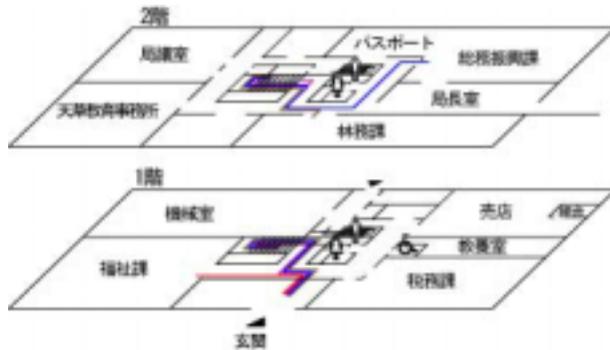
### 改善事例

入口から階段、エレベーター、廊下と色テープを貼って、各部へ誘導します。

テープの色は総務部は青、保健福祉環境部は緑など、入口に日本語と外国語で凡例を表記します。

各階には、水産課は魚やエビ、農業振興は野菜や果物など、ピクトグラム(絵文字)による課の案内板を設置します。

さらに4ヶ国語表記とし、外国人にも理解できるものとします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

初めて訪れる人や、そうであっても課の場所替えがあったときには、目的の課がどこにあるのか分かりづらいです。また、小さい文字が判別できない人や、日本語を判読できない外国人は、案内板を読むことができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 訪れたことがある人、初めて訪れる人



課の場所替えがあっても、すぐに場所が分かります。

初めて訪れても、スムーズに目的の部署に到達できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 小さな文字を判別できない人、日本語を判読できない外国人



ピクトグラムによって、案内板が識別しやすくなります。

日本語が判読できない人でも、目的の部署に到達できます。

## 座席表を分かりやすく

### 改善事例

座席表を明るくカラーで表示し、職や担当が分かるようにします。  
顔写真もつけて、一層見やすいようにします。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

座席表が小さく目立たないので、来訪者が気づくことができません。また、事務所内部の様子が分かりにくく、初めて訪れる人は中に入りづらいです。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 所員、管内の教職員



座席表に気づきやすくなり、担当者がどこに座っているか理解しやすくなります。  
預かった文書でも、間違いなく担当者に提出できるようになります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 初めて訪れる来訪者



どこに誰がいるのかすぐに分かるので、安心して事務所内に入れます。

# 来庁者・来訪者向け

## 座席表を明るく、見やすく

### 改善事例

A4サイズより大きいサイズで作成し、掲示している高さを低くします。

すべての入口横に掲示します。

節電のため間引いてある廊下照明は、掲示位置に合わせて点灯・消灯場所を調整します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

既設掲示用具はA4サイズのため、職員数が多い所属においては表示文字が小さくなります。

節電のため廊下照明が間引いてあるため暗い場所があり、見づらい状況にあります。掲示位置が高いため、視線の低い人や車椅子使用者は見ることはできません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：来訪者

文字が大きいため見やすくなります。

どこの入口からでも訪問相手の座席が確認できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：目線が低い来訪者、視力が弱い来訪者、車椅子使用者

十分な明るさのもとで、座席表を確認することができます。

UDがUD！

## 分かりやすい施設の案内

### 改善事例

施設の出入口及びトイレ等の位置、イベントで利用する周辺施設の名称・位置等について絵をつかって分かりやすく表示した地図をつくり、施設周辺の数ヶ所に設置します。

施設内の案内表示を大きくし、数も増やします。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

施設内には出入口やトイレが何ヶ所かありますが、案内表示が小さかったり、少なかったりして、来館者に分かりにくく、場所を尋ねられることがあります。また、イベントの際は、施設の周辺を移動して現在位置が何度も変わるため、一枚の地図を配布されただけでは目的地が分かりづらく、不便です。また、配布した地図は文字が小さく、子供や年配のかたには使いにくくなっています。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 来館したり、イベント等に参加したことのある人、  
初めて来館、イベント参加する人

出入口やトイレの場所が分かりやすくなります。

イベント時に、次の目的地の場所が把握しやすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 子供や、小さな文字が読みづらい年配者

施設の出入口、お手洗いや、周辺施設の位置がわかるようになります。

# パスポート申請書を記入しやすく

## 改善事例

パスポート申請窓口に、カラー拡大印刷した記入例を掲示します。  
掲示した拡大見本記入例が目立つように、窓口の書類を整理します。  
厚紙を利用し、パスポートの署名範囲を示す枠を作成します。



記入例が大きくて分かりやすい！



## どんなことに困っていたの？（取組の背景）

記入例の文字が小さく見づらいため、高齢等により小さな文字が見えにくい利用者の場合は特に記入漏れが多く、職員に記入を手伝ってもらう必要があり、時間もかかります。また、署名欄の範囲が分かりにくいため説明に時間がかかり、文字が見えない利用者の場合は、記入する際、枠から出るなど何度も書き直しをしなければなりません。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 不自由を感じていない利用者、小さな文字が見えにくい利用者

記入例が見やすくなり、申請書の記入方法がより分かりやすくなります。  
拡大見本を見ながら記入することで、記入漏れが減少します。  
署名欄が分かりやすく、記入の際の説明時間が縮減できます。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 視覚障害等により、文字が見えない利用者

厚紙の枠を使うことでサインの記入箇所が分かりやすくなり、署名がスムーズにできるようになります。

## 来庁者向け

# 近隣官公庁の地図を用意

### 改善事例

窓口付近の近隣の官公庁の地図を用意します。

コピーを準備して、地理に詳しくない人には配布できるようにします。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

県民が他の官公庁と誤って来庁したときに、口頭の説明だけでは分かりにくいことがあります。また、周辺地理に詳しくない県民は、口頭の説明だけでは場所が分かりません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 阿蘇管内の地理に詳しい県民、阿蘇管内の地理にある程度詳しい県民

来庁した県民の問い合わせにすぐ対応することができます。  
場所の説明が分かりやすくなります。



### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 阿蘇管内の地理に詳しくない県民

地図を見ることで、場所が分かるようになります。



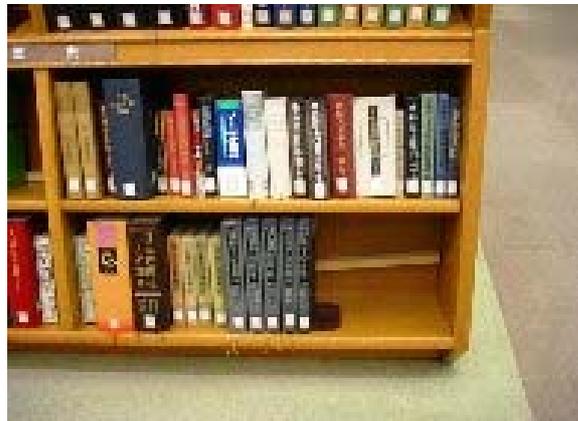
UDがUD！

# 探しやすく、取り出しやすい書架

## 改善事例

書架に本を配架する際は、棚の背面に揃えるのではなく、手前に揃えます。

傾斜している書架については、棚の背面に木材や段ボールを設置し、本が奥に入り込まないよう工夫をします。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

書架の下段にあって、奥に入り込んでいた本は、腰を下ろさないと背表紙が見えません。そのため、下段の本を見たり、手にする時は、腰を下ろしたり、曲げたりする負担がかかります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：一般の利用者



立ったままの姿勢でも本が探しやすくなりました。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：年配の利用者、杖を使用している利用者、車椅子利用者



本の背表紙が見やすくなりました。

下段の本を探したり、手に取るのに腰を曲げる負担が減りました。

UDが！

# 報道資料を理解しやすく

## 改善事例

報道資料に用語の説明や注釈を入れます。

報道資料とは別に、県民生活への影響を説明した参考資料を添付します。

記者会見とは別の機会に、県政の各分野における基礎情報を提供するための勉強会を開催するよう、関係課に依頼します。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

記者会見の報道資料は専門的な用語が含まれており、慣れていないと資料の内容やポイントが理解しにくいこともあります。また、報道資料だけでは県民生活に与える影響が分かりません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：ベテランの県政担当記者、部署を移動してきたばかりの県政担当記者

報道資料の内容、ポイントがすぐに理解できる。  
 県民生活への影響も踏まえた分かりやすい記事を書くことができる。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：新任の県政担当記者

報道資料の内容が理解できる

UDが！

# 事業の概要ペーパーを作成

## 改善事例

県民や商店街の人に周知・参加いただきたい事業については、実施要領等の行政文書の他に、A4版1枚にまとめた概要ペーパーを作成します。

概要ペーパーは、文字のサイズや余白の取り方など、UDに配慮します。

なるべく話し言葉を用い、イラスト等を多用します。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

実施要領等は文書の量が多く、県民に馴染みの薄い行政用語が使っているため、説明する側の行政や団体等の職員は、要点をつかんで説明するのに苦慮します。また、説明を受ける側の商店街組織事務局や商店街の人にとっては、内容を理解しにくく、行政文書を読む気になれません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 行政職員、商工団体職員、商店街組織事務局

- 商店街等への説明がしやすくなります。
- これまでよりも、事業の周知等に協力していただけるようになります。
- 概要ペーパーを通じて事業を理解し、事業に関心を持っていただけます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 商店街の人、県民

とりあえず概要ペーパーに目を通し、事業のことを認知していただけます。

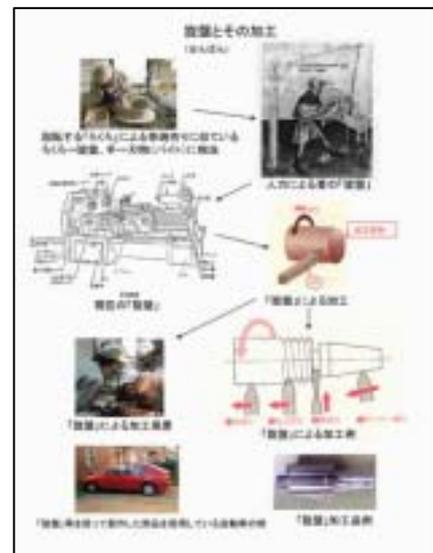
UDが！

# イラストを使って実習機械の説明を

## 改善事例

大き目のイラストや写真等を用いて、実習機械や工具を使った加工の方法を図解します。

加工の結果できあがった製品のイラスト等を展示します。  
製品の例は、学生の興味を引くようなものを選びます。



## どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

実習機械の加工方法を説明したボードはあるが、機械についてある程度の知識がないと内容を理解できません。また、機械にあまり興味がない人は、そもそも実習機械がどのようなものか理解できません。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 実習機械を使ったことがある人(工業高校生等)、機械に興味はあるが実習機械を使ったことがない人(普通高校)

- 工作機械がどのような機械で、何が作れるのか理解できます。
- 工作機械が各種生産機械の原点であることが分かります。
- 図解を見ているため、現場での説明を理解しやすくなります。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 機械にあまり興味のない人(女子校、普通・商業校、その他)

- オープンキャンパス等の際に見ることで、実習機械がどのようなものか理解しやすくなります。

UD！

## 講習会資料を活用しやすく

### 改善事例

講習会に使用する資料を作成する際は、文字のサイズを大きくします。

写真や図を多く使い、余白やメモの欄をとります。

センテンスを短く区切り、重点事項を押さえて簡潔に表現します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

文字が小さく、写真や図の少ない資料では、やや視力が悪かったり、講習会の内容にあまり興味のない人は、さっと目を通すだけでしっかり活用してもらえません。また、高齢者や視力の悪い人にとっては、細かい文字が読みづらいため、資料を活用してもらえません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 青年農業者や視力の良い人・技術習得に熱心な人、やや視力の悪い人・講習会内容にあまり興味がない人

余白・メモ欄に書き込むことにより、より理解ができるようになります。

写真や図表を見て、理解しやすくなり、興味をもってもらえるようになります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 高齢者・視力の悪い人

文字が大きくなり、イラスト等で容易に理解できるため、意欲をもって講習に取り組んでもらえるようになります。

# 誰でも分かる周辺地図を作成

## 改善事例

- 精密・詳細で、かつ分かりやすい周辺地図を作成します。
- 旧マップの極端な省略・変形をなくし、正確な道路地図とします。
- 地理の知らない人にとっては目印にならない場所を減らします。
- 郵便局・銀行・病院などの、一目で分かる目印を増やします。
- 信号機のある交差点に、信号機マークを表示します。



## どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

旧マップは、極端に省略・変形された部分があり、道を知らない人には分かりにくい目印が表示されています。このことで、道を知っている人が逆に混乱したり、道を間違えたりして到着に時間がかかってしまいます。また、詳細な地図がないと分からない人にとっては、旧マップだけで来庁することができません。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 地図無しでも場所が分る人、来庁したことは無いが周辺地理を熟知している人

極端に省略されたマップにより逆に混乱することがありません。

一目で分かる目印が増え、道を間違えず、より短時間で来庁できます。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 詳細な地図が無いと場所が分らない人

マップだけを見て、来庁することができるようになります。

UDがUD！

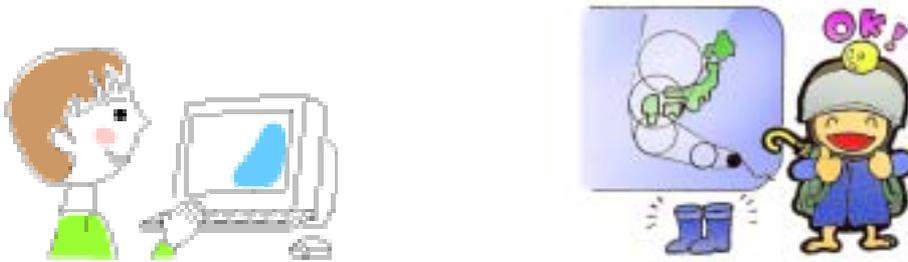
## 防災情報HPを利用しやすく

### 改善事例

災害発生時に被害の状況をまとめ次第、遅れることのないように、三役報告・記者室  
投げ込み後すぐにHPにアップします

熊本県統合型防災情報システムや、気象台、各防災関係機関のHPへリンクを貼り、  
災害発生時には「 HPをご覧ください」とユーザを誘導します。

熊本県HPのトップページに分かりやすく赤字で表記し、一回のクリックでページに飛  
ぶようにします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

防災情報HPに最新情報がアップされていないことがあります。また、防災情報HP  
だけでは、総室で集計している以外の、現在の雨量や土砂災害の危険度等が分かりませ  
ん。また、URLを知らないと、防災情報HPを見ることができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 人的・住家被害の情報を収集している人、総室で集計しているもの以外の  
情報を探している人

最新の情報を利用できます。

報道関係者からの問い合わせがあった際にも活用できるようになります。

必要な情報がどこで手に入るか分かるようになります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 防災情報HPのURLを知らない人

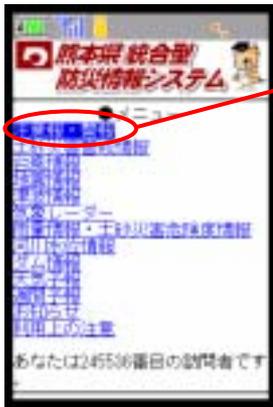
防災情報HPを見ることができるようになります。

# 土砂災害警戒情報の携帯電話による配信

## 改善事例

インターネットで配信していた土砂災害警戒情報を、携帯電話のiモード等においても情報配信できるよう改善し、用語解説を加えました。

実際の配信画面



用語解説の画面



## どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

インターネットを利用できない環境にいる場合やパソコン操作ができない人は災害情報の収集ができませんでした。

## やっぱりUD！ (今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)



相手方： インターネットで情報収集する県・市・町村等の防災担当職員及び県民

インターネットが利用できない環境においても情報収集ができるようになりました。

## さすがUD！ (今まで使えなかった人が使えるようになる)



相手方： パソコンを保有していない又は操作できない県・市・町村等の防災担当職員及び県民

いつでも簡単に情報収集できるようになりました。

UDがUD！

# 多くの方が楽しめる動画ホームページ

## 改善事例

漫画家さくらももこ氏のキャラクターによる熊本PR漫画に動きをつけ、さくらももこ氏の自筆による文字も見ることができるようFlash版のホームページを制作(掲載契約期間:H19.2.1~7.31)

視覚障がい者が利用できるように、ホームページを音声読み上げソフト対応にしました。

聴覚障がい者が利用できるように、映像に字幕をつけました。

利用者のパソコン環境に合わせ、ブロードバンド(高速回線)とナローバンド(低速回線)を用意しました。

「くまもとけんのホームページへようこそ！」



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

動きのあるキャラクター及び作者の自筆文字が楽しめるアニメーションが配信できませんでした。また、聴覚障がい者や視覚障がい者が、その画像や音声を楽しむ手段がありませんでした。

UDが！

**やっぱりUD！(今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)**

相手方: 熊本を体験できるような楽しいホームページを見たい利用者

キャラクターの動きと作者自筆文字で、より楽しむことができます。

UDが！

**さすがUD！(今まで使えなかった人が使えるようになる)**

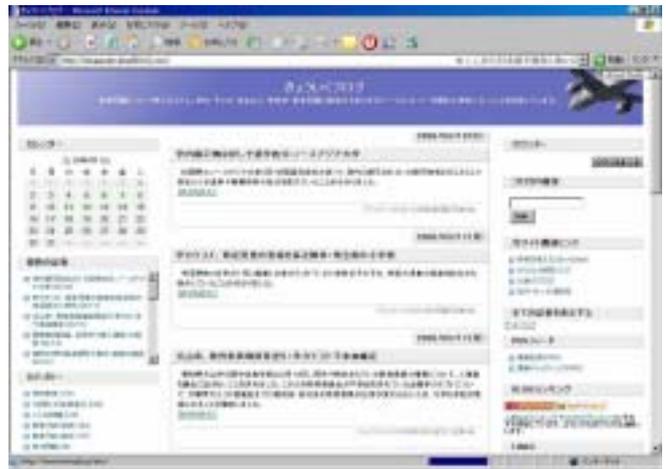
相手方: 動画を楽しみたい聴覚障がい者、視覚障がい者

熊本の映像及び音声を楽しんでいただくことができます。

# ブログで学校情報発信

## 改善事例

県立教育センターのホームページにブログのシステムを導入することにより、学校情報をWeb上から直接入力できるようになり、簡単に情報発信することが可能になりました。



きょういくブログ: <http://edugarden.blog50.fc2.com/>

### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

ホームページ作成ソフトを習熟している人しか対応できず、またサーバへのアップロードという手間がかかるため、情報の更新及び発信量が限られていました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： ホームページを作成したことがある職員

簡単に更新できるので、発信する情報量及び頻度が増えました。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： ホームページを作成したことがない職員

操作が簡単のため入力できるようになりました。

UDが！

# 子育て支援事業をまとめたハンドブックを作成

## 改善事例

乳幼児を持つ母親を対象としたハンドブックを作成し、子育て支援の事業があることや相談窓口を紹介します。

相談したい内容ごとのQ & A式とし、相談先が分かるようにします。

乳幼児健診の時、母親に配布することで周知の徹底を図ります。

母親がバッグに入れて持ち歩けるよう、小さめのハンドブックにします。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

子育て支援のための様々な事業があり、相談窓口が違うため、どこに相談すればいいのか分かりにくいです。また、そもそも事業を知らないと、相談することができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 制度を熟知した母親・行政担当者、

母親・直接の担当ではない行政担当者・関係機関団体職員

困っていること、悩み事の相談に対応できる事業が分かりやすくなります。

相談窓口が分かりやすく掲載されているため、すぐに相談できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 制度を知らない母親

困っていること、悩み事の相談に対応できる事業を知ることができます。

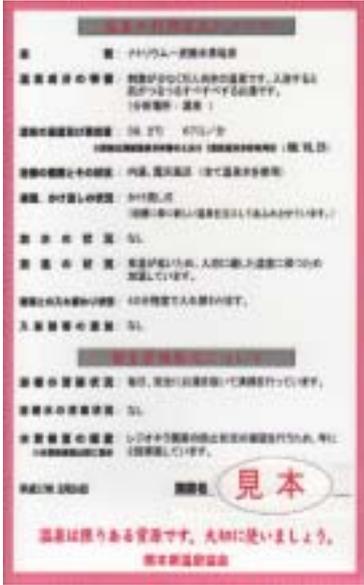
相談窓口が分かりやすく掲載されているため、すぐに相談できます。

子育てに悩む母親を早期に発見できることで、虐待防止等につながっています。

# 温泉の特徴を分かりやすく

## 改善事例

温泉成分からくる特徴(例:「重曹を多く含み肌がつるつるすべすべするお湯」「肌についた塩分が放熱を防ぐため保温効果が高く湯冷めしにくい温泉」等)を記載します。  
 循環・かけ流しの状況、加温、加水や入浴剤等の添加状況等に加え、清掃や消毒の状況や水質検査の頻度等の衛生管理状況など、利用者が求める情報を、分かりやすくかつ詳細に提供します。



## どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

従来の成分表では特徴が分かりにくく、利用者に読んでもらえません。また、それだけでは施設・設備や浴槽水・衛生管理状況等を知ることができません。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：成分表で泉質や成分等が理解できる利用者、成分表では何を意味するか理解しづらい利用者

成分の違いから生じる特徴を理解し、より安心して温泉を利用できます。  
 成分のみならず、施設・設備や浴槽水・衛生管理状況等を知ることができます。  
 今以上に温泉に対する理解や愛着が深まり、他の温泉に対する興味が広がります。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：成分表に関心がなく、内容も理解できないため読まない利用者

利用者が求める情報を分かりやすい表現で掲示することで、本来の成分表の意味について理解できるようになります。

UD！

# 気象予警報・警戒情報入手しやすく

## 改善事例

県内に気象予警報、警戒情報が発令された際には、統合型防災情報システムHPのトップ画面の Mascot ”ヒバくん” がヘルメットをかぶり、警戒ランプを点滅させ、テロップにその情報を流すことで、閲覧者に視覚的インパクトを与えます。  
 避難等に備えるための河川水位等を解りやすく公表します。  
 携帯電話のインターネット機能を利用した情報発信を行い、県民に公表します。



【平常時】



【警戒情報発令中】



【携帯電話版】

## どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

「統合型防災情報システム」HPの内容が、しっかり文字等を読まないで理解しにくく、県内に気象予警報や警戒情報が発令されていることが分かりません。また、パソコンを使用できる状態にないと情報を得ることができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 県、市町村等の防災関係者及びインターネットをよく利用している人、インターネット操作の初心者

正確・確実に情報伝達が可能となり、各種警戒情報を住民に素早く伝えられます。視覚的インパクトにより、県内に気象予警報、警戒情報が発令していることを理解しやすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： パソコンを使用できない状態にない人

パソコンを所持していなかったり、外出中、移動中であっても、県内に気象予警報、警戒情報が発令していることを知ることができます。

UDが！

# 必要に応じて選択できるパンフレットの作成

## 改善事例

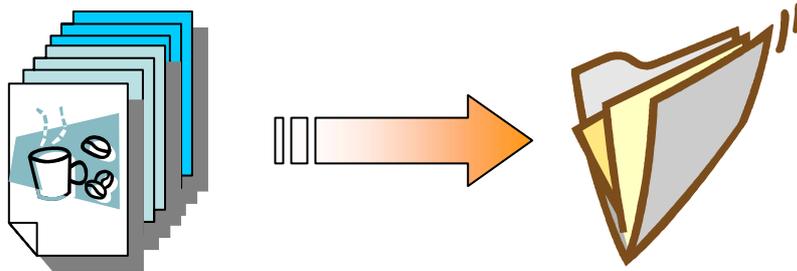
八代の7つの工芸品それぞれについて、情報(歴史、製造工程、特徴、写真、見学・体験取扱い店等)を記載したシートを、計7シート作成します。

(7つの工芸品:陶磁・金工品・紙工品等・竹製品・木工品・染織物・イ草製品)

併せて、複数のシートをまとめるためのカバーを作成します。

(配布例:農政部局主催のイ草展では「イ草製品」のシートのみを配布

八代の工芸品全体に興味のある方に対しては、全シートをカバーでまとめて配布



### どんなことに困っていたの? (取組の背景)

従来の各種パンフレットは、通常すべての工芸品についての情報を掲載している場合がほとんどです。県民にとっては必要でない情報が掲載されていることもあります。一部の情報を選択することはできません。また、配布する側も、必要な情報のみを提供することはできません。

### やっぱりUD! (今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)



相手方: 工芸品全体についての情報が必要な場合、一部必要でない情報もある場合

PRすべき内容や、求められている情報に応じた柔軟な対応ができます。

必要な工芸品の情報を選択して提供できます。

工芸品全体についてのシートを提供することもできます。

### さすがUD! (今まで使えなかった人が使えるようになる)



相手方: 一部の工芸品についての情報だけを知りたい、配布したい場合

必要な工芸品についての情報のみを提供できます。

## 一目でわかる食事や弁当

### 改善事例

食事の見本や各種類の弁当を写真に撮って、クリアファイルに整理し、いつでも見ることができるようになりました。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

施設の利用相談において、満足度を決める食事内容が、利用の手引きによる活字のみの説明だったため、相談時間が長引いていました。また、弁当の事前注文においても決定するのに時間を要していました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 利用したことのある団体の代表者

弁当の品数や料理、分量等が把握できるようになり、弁当の注文がスムーズになりました。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



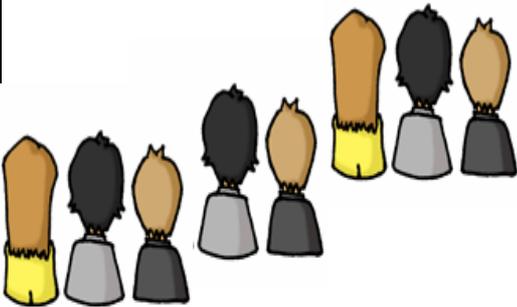
相手方： 初めて利用する団体の代表者

食事や弁当の写真を見ることで、食事の内容を理解し、安心して利用できるようになりました。

# バイキング形式での料理をとりやすく

## 改善事例

バイキング形式(セルフサービス)の食堂の入口に、当日の献立の見本となるよう適量を示した料理の実物を並べました。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

数に制限のある料理を取り過ぎる人がいたり、後の人のことを考えて、少なめにする人がいました。また、料理を取る前に、食器の取り方や皿のどこに何を入れるか分からず、食器及び湯飲み等の取り忘れがありました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 利用したことのある再入所者



数に制限のある料理の数や見本となる量を見ることで、適量が把握できるようになりました。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 初めて利用する入所者(未就学児から高齢者まで幅広い年齢層)



見本を目視することで、器や箸、スプーンの取り忘れが少なくなり、食事を始めてから改めて席を外すことがなくなりました。

UDが！

# 栄養バランスが取れるランチョンマットを配布

## 改善事例

栄養バランスの取り方として、日本型食生活の一汁二菜(主食、汁物、主菜、副菜)を4つの色に区分したランチョンマットを作成します。

管内の保育園及び幼稚園に配布し、給食や食育に取り入れます。



## どんなことに困っていたの？(取組の背景)

栄養バランスの取り方が分からない保護者がいます。また、栄養バランスの取り方が分かる保護者や園職員でも、子どもに栄養バランスの取り方を教えるのが困難です。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 栄養バランスの取り方が分かる保護者・職員、栄養バランスの取り方を知らない保護者

習慣的な食事の中で栄養バランスを取る必要性が分かります。  
子どもや園を通して栄養バランスの取り方が分かります。  
栄養バランスの取り方を簡単に子どもに教えることができます。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 栄養バランスの意味が分からない子供

自然に栄養バランスの取り方が身に付きます。

## 布団の模型と写真を使って説明

### 改善事例

入所時のオリエンテーションの中で、手作りの布団の模型を使って具体的な説明を行うことで、利用者に周知徹底を呼びかけます。

写真と文字入りの「たたみ方例」を作成して、宿泊棟の各部屋に掲示します。

利用団体代表者に寝具のたたみ方を理解しているか質問し、理解している場合は各部屋の説明書を参考にした周知徹底をお願いします。また、理解が浅い場合は布団の模型等を使って具体的に説明を行い、理解を深めます。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

代表者自身が寝具のたたみ方について理解していても、利用団体内への周知徹底は難しく、部屋点検時でのやり直しに時間がかかります。また、具体的な例なしに利用団体内への説明を行うことは負担です。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：毎年利用する団体、過去に何度か利用した団体



代表者自身の寝具のたたみ方についての理解が進みます。

利用団体内への周知徹底が進み、部屋点検時でのやり直しが減少します。

写真入り説明書を参考にすることで、説明時の代表者の負担が軽減します。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：初めて利用する団体



初めてでも、寝具類のたたみ方を周知徹底することができます。

写真入り説明書を参考にすることで、説明時の代表者の負担が軽減します。

やり直しに伴う時間の減少し、利用者の研修時間を確保できるようになります。

## 配布資料を色分けする

### 改善事例

イベントなどで多数の資料を配布するときには、資料の表紙を色分けし、説明する際には「何色の資料 - 2をご覧ください」などと、色と資料番号で指定します。  
この際に、資料番号も統一した一定の場所に大きく記載し、表紙の色を[黄]などと併記します。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

行政職員等以外の人に参加する会議や研修会、もしくは子どもを対象としたイベントなどで多数の資料が配布されれば、参照すべき資料を見分けるのに時間がかかります。誤った資料を見てしまうと、説明が理解できません。また、会議等に遅れて出席した場合、どの資料に基づいて説明がなされているのかわかりません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 会議・説明会等に比較的頻繁に出席している人、会議・説明会等への出席機会が少ない人や高齢者で資料の識別に時間がかかる人

表紙の色をたよりに、容易に資料を選別することができます。

正しい資料を参照でき、説明者の話を理解することができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 会議・説明会に遅れて出席した人

遅れて出席しても色を手がかりにすることで容易に資料が分かります。

## 図書館の展示を見やすく

### 改善事例

テーブルに布をかけただけの展示台から、明るい色の木製の展示台に変更します。  
柱をスノコで囲んで雰囲気をやわらげると共に、本の表紙を見せた展示をします。  
テーブルの下に空間を作り、車椅子利用者でも見やすくします。  
展示台の角は丸くします。  
展示コーナーが一カ所のみだったのを増やし、他機関と連携した本の展示をします。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

本の表紙が見えづらく、展示内容が変わったことに来訪者が気づきにくい状態でした。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 図書館をよく利用する人、図書館を時々利用する人



本の表紙が見えていることで、展示内容が魅力的になります。  
大人だけではなく、子供の利用者にも目に付きやすい展示コーナーになります。  
車椅子利用者の方が、展示を見やすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 初めて図書館を利用する人、図書館の利用に慣れていない人



展示が増えて、本を立体的に見せることで、より本を選びやすくなります。

## 視力の弱い方でも楽しめる展示を

### 改善事例

点字テプラ等の利用を促進します。

熊本盲学校の子供たちとの交流を通じて、弱視や全盲の子どもの目線、標記する文字の大きさ、点字の文法などを学び、館内の解説や、職員の名札の改善を行います。

触れることができる展示物を設け、五感で感じられる解説を行います。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

全盲の方は、何の展示や活動が行われているかまったく分かりません。また、弱視の方の場合は、文字の大きさによっては読むことができません。健常な視力の方でも、展示解説の文字が小さくて分かりにくかったり、職員の名札の文字が小さくて名前が分からなかったりします。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：視力に問題のない方、弱視の方

字が大きく分かりやすくなります。

スタッフの名前が分かるため、体験学習等の野外活動でも、気軽に声をかけることができ、積極的な活動を行うことができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：全盲の方

点字の手紙や、名札等をきっかけに、積極的な体験(勾玉作り・ドングリクッキーの試食)を行ってもらえるようになります。「見る」という感想を聞くことができます。

## 子供でも楽しめる展示を

### 改善事例

展示台の高さを低くしたり、踏み台を設置します。

展示解説書を作成します。

小学生が理解できるような表現にします。

専門用語には解説をつけます。

写真やイラストを使用します。

学芸担当が解説を行います。

触れることができる展示をします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

展示内容については解説書に記載されていますが、子供にとっては難しいことがあります。また、解説書以上の内容について知ることはできません。小さい子どもにとっては展示品が見づらく、解説書を読むこともできないため、展示を楽しむことができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：主に大人の利用者、主に小中学生の利用者



展示物の解説が分かりやすく、正しい知識を得ることができます。

詳しい内容について学芸担当に質問をすることができます。

視覚や聴覚、触覚を使って展示を楽しむことができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：主に幼児の利用者



展示物を近くで見たり、触ることができます。

## 子育て情報コーナーの新設

### 改善事例

2階閲覧室にあった子育て関連図書と1階にあった赤ちゃんの絵本を集め、県立図書館1階「子ども図書室」に、「子育てコーナー」を作りました。親子が靴を脱ぎ、腰を下ろすことができ、ゆったりとした気持ちで本を見たり、選んだりできるようになりました。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

いろいろな分類の子育て関連図書が点在しており、館内をあちこち移動する必要がありました。特に、小さな子ども連れやベビーカー利用者にとっての移動（特に2階）は負担が大きい状況です。また、赤ちゃんの泣き声等で一般の利用者への気遣いがありました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：一般の利用者



育児、病気、離乳食、しつけ、名付け等の子育て関連図書が一堂に閲覧できるようになりました。

今まで知らなかった本も手にすることができるようになりました。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：赤ちゃん連れの利用者



1階「子育てコーナー」を設置したことにより、2階への移動負担がなくなりました。

一般の利用者への気遣いが軽減できました。

# イベント

## 外国人参加者にも分かりやすいイベントを

### 改善事例

外国人も多く参加するような国際色が強い講演やイベントについては、分かりやすい日本語で表現し、専門用語については注釈を付けます。

簡単な英語表記も付記した資料を配付します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

日本語を理解できる外国人参加者の場合でも、専門用語があると意味を理解しづらく、話す速度によっては聞きとれないことがあります。また、日本語をほとんど理解できない外国人参加者の場合は、内容がほとんど理解できません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：日本語にほとんど不自由しない参加者、日本語をある程度理解できる参加者

専門用語にも注釈があるため理解できます。

聞き取れない場合でも、配布資料の文字情報で捕捉することができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：日本語がほとんど理解できない参加者

簡単な英語表記により、内容を理解する手掛かりを得ることができます。

UDが！

## 誰でもイベントに参加しやすく

### 改善事例

文化企画課作成の「UDイベントガイドライン」になるべく沿って講演会を開催します。市町村が実施する事業においても、ガイドラインに沿って開催するよう呼びかけます。公共交通の便が良い会場で実施し、事前に配布するチラシに「会場までのアクセス方法(公共交通機関の発着場所等)」や「自家用車の駐車場(収容台数、有料・無料の別)」等を記載します。

託児(保育担当者)を準備します。

会場入口にスロープを設置し、介添えスタッフを配置します。

手話通訳を準備します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

イベント会場まで公共交通機関で行くことができるのか、自家用車の場合は駐車場があるかどうか分かりません。小さな子供がいる方は、誰かに子供を預けるなどしなければ参加が困難です。会場入口に段差があると、車椅子を利用されている方は自分一人の力または介添え人だけでは昇降できず、会場に入れません。聴覚障害をお持ちの方は、手話通訳等がなければ講演内容が聞き取りづらかったり、聞こえなかったりします。

### やっぱりUD！(今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)

相手方：不自由を感じていない方、小さな子供がいる方



公共交通の便がよいので、参加しやすくなります。

駐車場の有無や有料・無料についての情報が事前に分かり、利用しやすくなります。

小さな子供がいても参加しやすくなります。

### さすがUD！(今まで使えなかった人が使えるようになる)

相手方：車椅子を利用されている方、聴覚障害をお持ちの方



車椅子を利用されている方も参加しやすくなります。

手話通訳が理解できる聴覚障害者の方も、内容が理解しやすくなります。

## 赤ちゃん連れでも参加できる勉強会

### 改善事例

駐車スペースが十分確保できる会場で、勉強会を実施します。

家事、育児が一段落する10時半～15時までの時間帯で勉強会を実施します。

赤ちゃんと一緒に参加できるような会場の雰囲気づくりをします。

赤ちゃんを寝かせることもできる畳敷きの会場や、ゆったりとしたスペースのある会場を利用します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

赤ちゃんがいる人は、誰かに面倒を見てくれるよう頼むことができないと、勉強会に参加できません。また、家事や育児に支障のある時間帯の開催では、参加しにくいことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：赤ちゃんを見てくれる人がいて気軽に出席できる人、赤ちゃんを見てくれる人はいるが頼みづらい人

家事、育児に支障が少なく、参加しやすくなります。

赤ちゃんと一緒に参加できるようになります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：赤ちゃんを見てくれる人のいない人

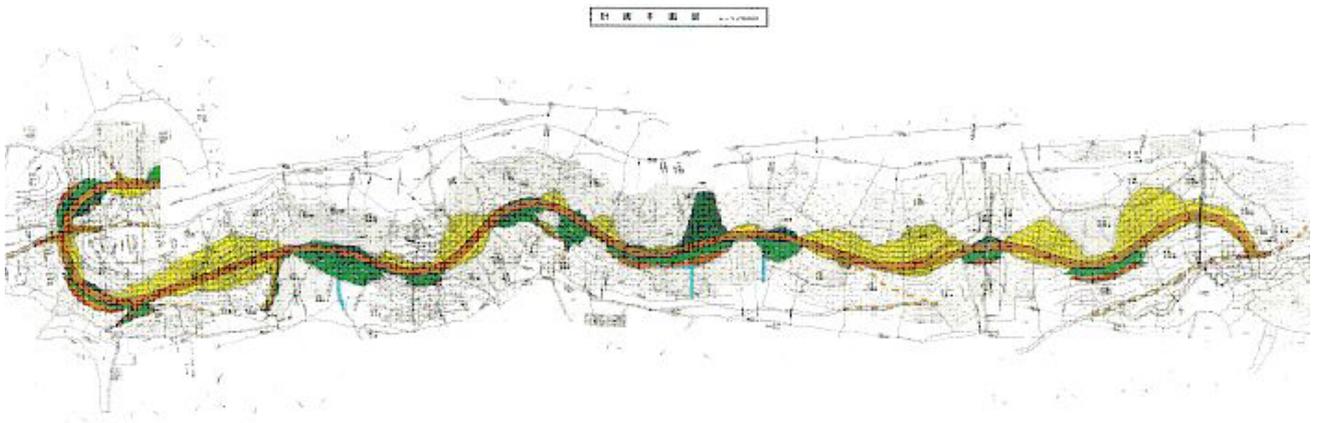
赤ちゃんと一緒に参加できるようになります。

赤ちゃんを連れての参加で、参加者同士の相互交流が図られます。

# 土木工事業説明会の図面を理解しやすく

## 改善事例

平面図と丈量図(土地境界、地番、地権者名など)の重ね図を作成します。  
重ね図の中で、道路部・盛土部・切土部・擁壁等を色分けして、図面を見るのが初  
ての人でも分かりやすいようにします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

現行の図面を使った説明では、土木工事の事業説明会に出席した経験がある人であつても図面の見方が分かりません。また、事業説明会及び図面を見るのが初めての人は、事業の内容が理解できず、質問をすることもできません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：土木工事等関係者、土木工事の事業説明会に出席した経験がある人

事業の内容が図面を見て分かるようになります。

自分の土地のどの位置に、どのような農道が通るのか分かるようになります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：事業説明会及び図面を見るのが初めての人

事業内容を理解することができます。

参加者からの疑問等を集約できるようになります。

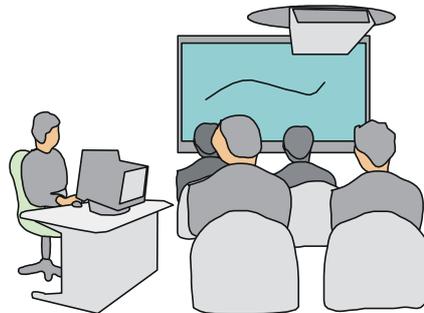
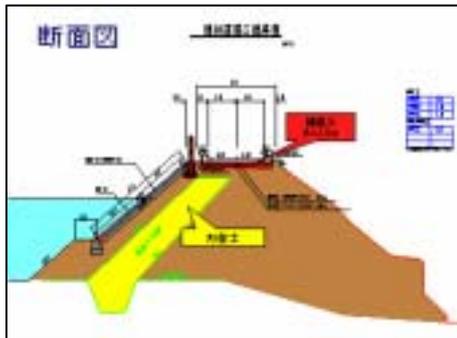
## 説明会の図面を見やすく

### 改善事例

地元説明会を開催する際、図面をパワーポイントに貼り付け、プロジェクターで大画面に映し出します。

図面の文字のフォントを大きくし、見やすくします。

CADデータ(電子図面)を持参しておき、その場で要望のあった図面も、瞬時に次々と出せるようにします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

地元説明会では、A1サイズの説明用図面を使用していますが、視力の悪い人や、大きな説明会会場では見えにくいことがあります。また、他の図面を地元の方が要望された場合、準備するのに時間がかかります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 通常の視力がある方、工事用図面に慣れている方、説明会場が狭い場合  
視力が低い方、工事用図面に慣れている方、説明会場の前方の席の方  
見たい図面をすぐに見ることができます。

A1サイズよりも格段に大きくプロジェクターで映し出せるので見やすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



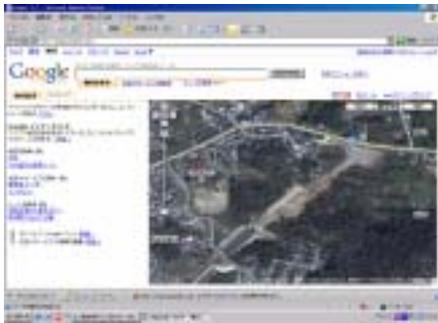
相手方： 高齢者、視力が悪い方、説明会場が大きく後方の席の方  
図面の文字や図が見え、情報が理解できます。

事業内容が理解できます。

# 用地交渉や工事説明に航空写真等活用

## 改善事例

用地交渉において、現況写真に工事予定の形状を示して説明・交渉を行います。  
googleやデジタルカメラの画像を活用して土地の現況を示します。  
航空写真を利用し、道路計画路線等の説明を行います。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

言葉と工事図面だけの説明では、事業内容や完成後のイメージがわかりません。また、用地交渉においても、所有地や周辺状況まで理解されている方は多くなく、交渉に至るまで時間を要しています。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：土地所有者、住民

土地の現況を確認しながら、具体的な説明を聞くことができます。  
工事計画及び完成後のイメージがつかめます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：所有地の現状をよく知らない土地所有者、図面を見慣れていない住民

所有地及び周辺地域が把握できるようになります。  
工事説明の内容理解がスムーズになります。  
所有地と工事路線の関係が明確になります。

UDが！

# 季節感のある工事説明

## 改善事例

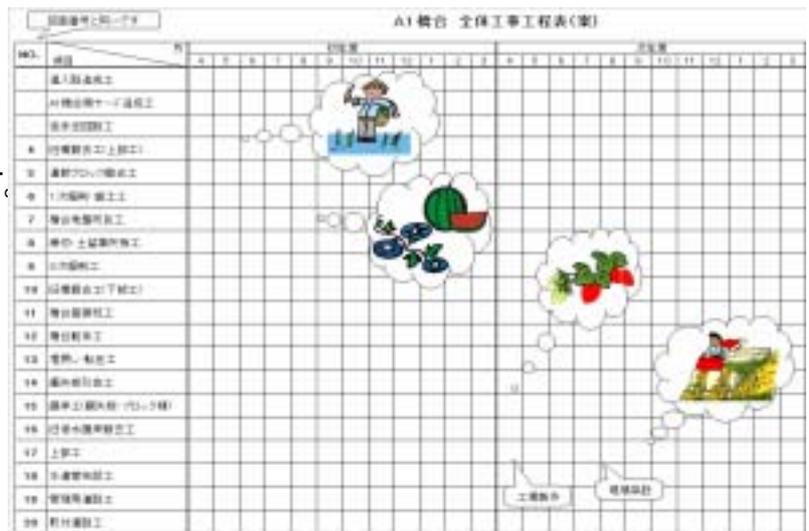
工事の各工程ごとに図面を作成し、紙芝居風に工事内容を分かりやすく説明しました。  
農業関係の工事工程がイメージしやすいよう、季節感を持たせた説明を実施しました。

例) 田植えの時期には

工事を実施予定です。

稲刈りの時期には

工事を実施予定です。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

工事担当者の説明は理解できるが実際の工程イメージがつかみにくく、理解が進みませんでした。また、説明会という多くの人々が参集する場所では質問しにくいという環境がありました。

### やっぱりUD！ (今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)

相手方： 工事関係図面(平面図、側面図等)が理解できる地元関係者

工事工程を身近にイメージすることができました。



### さすがUD！ (今まで使えなかった人が使えるようになる)

相手方： 工事関係図面(平面図、側面図等)が理解できない地元関係者

絵を見ていただくことで理解度が上がりました。



UDがUD！

## 職員が理解しやすいスピーチを

### 改善事例

職員に対する研修やスピーチの際に、次の3点に留意します。

- (1) 十分な音量であるか
- (2) 1分間に300～350字程度の速度であるか
- (3) 特別な行政用語や専門用語の使用に配慮しているか



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

日本語が母国語の職員であっても、話す速度や、不慣れな行政用語等が含まれる場合によっては、理解しづらいことがあります。また、日本語を母国語としていない職員の場合は、日本に住み、日本語で仕事をこなしていても、話す速度が速いと聞いただけでは理解できない部分がかなりあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：行政用語等に慣れている職員、行政用語等に慣れていない職員

速度に留意することで、より分かりやすくなります。  
用語の意味も含めて、ほとんど分かるようになります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：日本語を母国語としない職員(嘱託、非常勤を含む)

把握できる内容が大幅に増えます。

## 経験者と新任者の研修を分ける

### 改善事例

共済事務担当者研修会のやり方を見直し、経験者向けと新任者向けに分けて開催します。

経験者であっても、希望する者には新任者向け研修を受講可とします。

経験者向け研修の内容は、制度変更点や特に注意すべき点に絞って、短時間にします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

全員が出席する説明会では、経験豊富な職員にとって説明を受ける必要のない事項もあり、時間の浪費になります。過去に経験がある職員でも個人差があり、一部忘れていることがあります。また、新任の担当職員は、制度ならびに相談が分からないので、詳細な説明が必要です。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 経験豊富な職員、過去に経験のある職員



最小必要限の時間で、業務への理解が更に深まります。

個人差に合わせた研修を受講することで、一通り理解できます。

職員課への照会事項が減少します。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 新任の担当職員

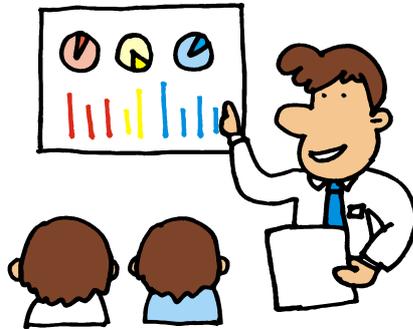


制度の基礎的な理解ができます。

## 多くの住民が参加できる意見交換会

### 改善事例

多くの住民が参加できるよう、意見交換会を平日の日中と、夜間に開催します。  
今後、土日にも意見交換会を行います。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

夜間に用事があったり、日中は仕事を仕事をしているといった個人個人の都合により、意見交換会に参加できない場合があります。また、土日しか時間がない住民は、意見交換会に参加できません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 仕事をしていないのでいつでも時間がある人、平日の日中は仕事をしている人  
夜間に用事があれば平日の日中、日中は仕事をしている場合は平日の夜間など、自分の都合に合わせて意見交換会に参加できるようになります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 平日は夜遅くまで仕事をしており、土日しか時間がない人  
土日でも意見交換会に参加できるようになります。

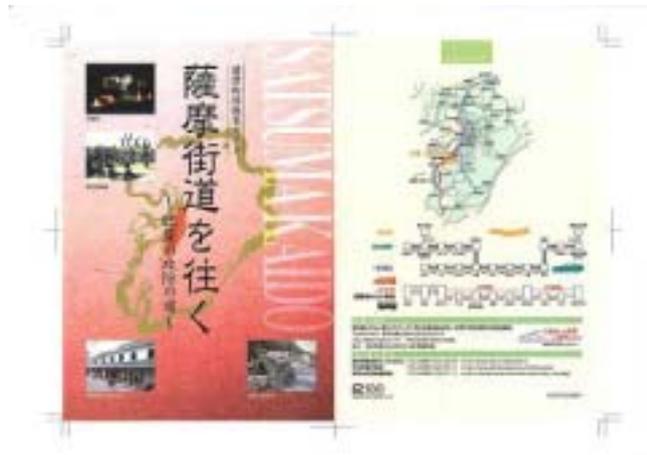
## 会議資料は事前に配布

### 改善事例

会議前に、出席予定者に資料を事前に配布します。

会議当日、後日意見表明ができるよう「意見表明シート」を配布します。

会議後に、議事録を作成、配布します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

出席者が会議の場で意見を出すには、スピード感・正確さが要求されます。また、代理者が会議に出席する場合、議論に参加しづらく、代理者も出席できない場合、議論に参加できません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 会議の構成員で出席する人、会議の構成員の代理で出席する人

会議の内容をあらかじめ把握できるため、議論に集中できます。

「意見表明シート」により、会議後、検討したことや調べたことを意見表明できます。

議事録により、構成員への引継ぎが容易になります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 会議の出席できず、代理出席者もない構成員

会議に出席できなかった人も内容を把握できます。

## 地域説明会に参加できる機会を増やす

### 改善事例

「県立高等学校再編整備等基本計画」素案に関する地域説明会の日時を、土日もしくは平日の19～21時に設定します。

地域説明会を同一地域で複数回実施します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

地域説明会を平日の日中に開催すると、日程調整が困難な方がいます。また、一回しか開催されない場合、そのときに参加できないと説明を聞くことができず、内容を理解することができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：参加に不自由を感じていない方、日程調整が困難な方

複数回参加することができ、説明内容を理解し、疑問点を解消できます。  
平日の日中に時間がなくても、地域説明会に参加することができます。



### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：1回目の説明会に参加できない方

説明会への参加が可能となり、内容を理解することができます。



## 難解な用地用語を言い換える

### 改善事例

用地交渉の際、難解な用地用語は使わず、平易な言い回しに言い換えます。

- ・起業者 新幹線を作る主体
  - ・起業地 買わせていただく土地
  - ・残地 買わせていただいた後の残った土地
  - ・残地補償 小さい面積になったり、形が悪くなることに対する補償
  - ・構外再築 別の土地を求めていただき、同程度の建物を建てる
  - ・動産移転料 引越し代
- 紙に手書きする  
大きな声でゆっくり説明する。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

用地用語は難解なため、地権者の方が御自分の補償内容について十分に理解していただけないことがあります。また、難聴や目の不自由な地権者の方には、口頭での説明は聞き取りにくいことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：地権者



用地用語を理解していただくことにより、補償内容についても理解していただけます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：難聴や、目の不自由な地権者



用地用語を理解していただくことにより、補償内容についても理解していただけます。

## 右折レーンをカラー舗装

### 改善事例

交差点内の右折レーンをカラー舗装とします。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

当該交差点の右折レーン（一箇所）は急カーブであり、さらに他の道路を横断するので、運転手にとっては非常に走行しづらく、交通事故発生危険性があります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 日常よく当該交差点を使用する人、

当該交差点を初めて訪れた旅行者・大型車（バス等）の運転手

右折車はどのコースを走行すればよいのか、すぐに分かります。

走行車線の判断ミスによる、他の交通への障害等が出ないようになります。

スムーズに交差点内を通過することができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 運転に不慣れな人、高齢者

交差点内でとまどうことなく、安心して運転することができます。

# 整備事業

## 管理維持しやすい法面の整備

### 改善事例

圃場整備事業を実施する区域においては、法面の勾配を緩やかにし、途中、高さ2m程度ごとに小段を設けて法面1段あたりの高さを低くすることで、草刈りがしやすくなるように計画します。

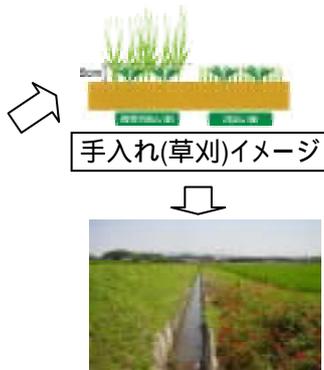
また法面の植生として、草刈りの作業が軽減できるように、草丈の伸びない品種を選定し、普及を図ります。



吹付による植生



手植えによる植生



手入れ(草刈)イメージ



植生の将来像



小段を設けた法面

発芽後1～2年は、手入れ(草刈)等が必要です。

### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

中山間地における圃場は、段差が高く法面の勾配が急です。また、畦畔の法面積が大きいというえに草丈が高くなるため、年に5～6回の草刈り作業が必要です。その結果、体力のない農業者や高齢農業者等にとっては危険を伴い、いっぽうで若手農業者への管理負担が強い状況です。また、自力で作業できない農業者が管理を委託しようにも、受ける人があまりいません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：若手農業者、体力のない農業者、高齢農業者



草刈り、除草作業が軽減されることにより、法面の維持管理の省力化が図られます。

作業が省力化され小段が設けられたことにより、より安全に作業できます。

除草作業時間が短縮され、他の作業に時間を配分できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：農作業に慣れていない農業者、病気等で農作業ができなくなった農業者



法面の維持管理ができるようになります。

作業が容易になったことで、管理委託を受ける人が増加します。

UD！

## 安全に通行できる歩道の管理

### 改善事例

道路パトロールの中で歩道の段差にも着目し、わずかな段差でも歩行者等の通行に支障となりうるので、積極的に補修・修正を行うようにします。

使用するアスファルト合材は、大小の粒を組み合わせることにより、薄くかつ強度も向上させる事ができるため、勾配も緩やかにでき、少しの段差にも対応できます。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

歩道を歩く時、話に夢中であったり車に気を取られたりして、足元の段差に十分注意がいかななくてつまづいたりすることがあります。また、杖を使う人や車椅子等の人も段差による影響で通行不可能だったり転倒する危険性もあります。段差による弊害は自動車より歩行者の方が受けやすいものです。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 徒歩で歩道を通行する人、電動車椅子等を使用する人



スムーズな通行が可能となり、足元に気を取られなくても歩行が可能になります。段差による電動車椅子等のハンドルの取られもなくなり、安全な通行ができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 車椅子や杖等を使用する人



今まで通行できなかった箇所も、スロープと同様の効果があり容易に通行が可能になります。

## 整備事業

# 道路工事の看板を分かりやすく

### 改善事例

工事の目的を分かりやすい言葉で示します。

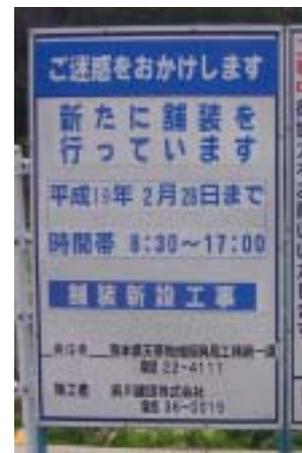
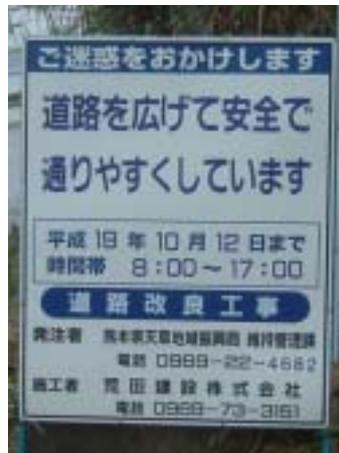
(例: 道路が狭く危険なため、道路を広くします。

大雨が降ったときに崖が崩れるのを防ぐため、コンクリートの壁を作ります。等)

< 以前 >



< 改善後 >



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

道路工事の看板は、工事名(例: 線単県道路改良工事)、場所、工期、施工者、発注者等が表示されているが、何の工事を行っているのか記載されていません。そのため、公共工事関係者や公共工事に詳しい人でも、工事の内容が正確に分からず、一般の人は、何の工事を行っているのか分かりません。

### やっぱりUD! (今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)



相手方: 公共工事関係者、公共工事に詳しい人

地域住民の理解と協力が得られやすくなります。

工事の内容を、より正確に知ることができます。

### さすがUD! (今まで使えなかった人が使えるようになる)



相手方: 一般人

何の工事なのか理解することができます。

UDがUD!

# 県営駐車場入口の高さ制限案内

## 改善事例

県営駐車場入口に、高さ制限のセンサーを設け、音や回転灯等により警報で知らせます。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

現在の高さ制限標識が、運転手の視界に入りにくいいため、気付かないことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 駐車場を利用したことのある人

安全性・視認性が向上します。



### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 駐車場を利用したことのない人

警報に気付くことで、事故の拡大を防ぐことができます。



UDがUD！

## 消耗品リストを扉に表示

### 改善事例

消耗品保管庫の扉に、何が保管されているか分かるように表示します。  
在庫がなくなったら「品切れシール」を貼り、庶務に連絡するようにします。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

保管庫を初めて利用する新しい職員は、消耗品がどこに保存されているか分かりません。また、保管庫をよく利用する職員やあまり利用しない職員は、自分が必要とするものの場所は分かっていますが、消耗品の在庫の把握はできず、在庫切れになっている可能性があります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 保管庫をよく利用する職員、保管庫をあまり利用しない職員

今まであまり使ったことのなかった消耗品でも、すぐに保存場所が分かります。  
必要なものが在庫切れになっている事態を回避できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



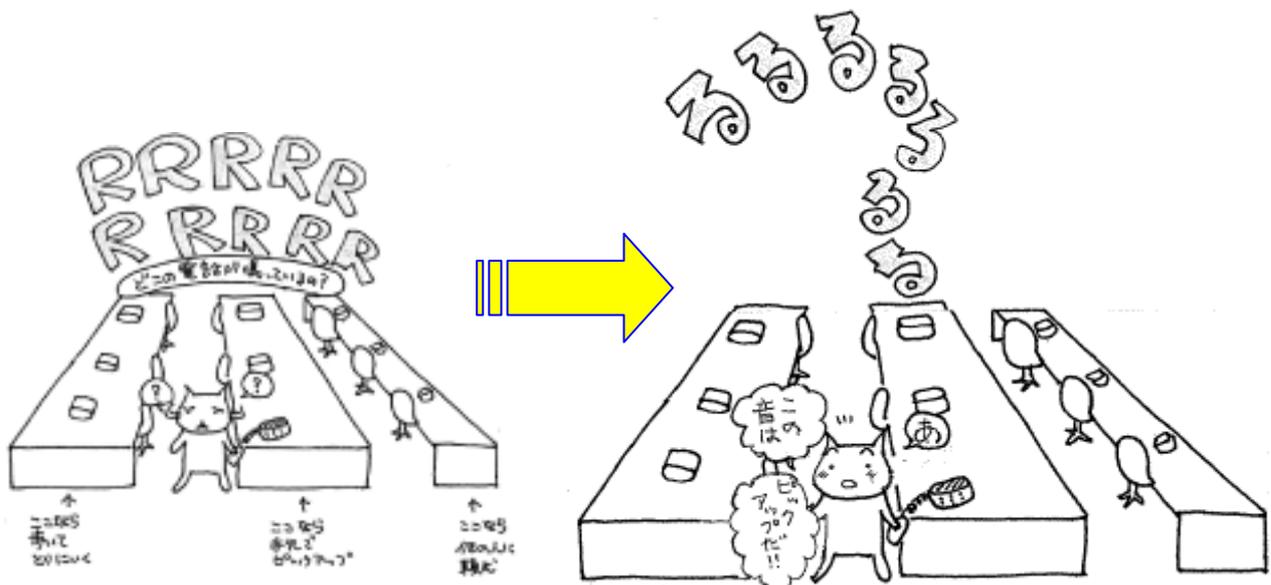
相手方： 新しい職員

初めて使う場合でも、必要なものの保存場所が分かります。  
初めて使う場合でも、在庫があるかどうか分かります。

# 電話の受信音を分かりやすく

## 改善事例

電話機の受信音をエリアごとに变えて、どのエリアで鳴っているのか分かるようにします。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

電話機の数が多いため、どの電話が鳴っているのかすぐに分からないことがあります。電話の鳴っている席の職員が、席を外している場合、他の人がそのことに気づくのが遅れて、電話をしばらく取らないままになっていることがあります。ピックアップできる電話機とできない電話機が室内に混在している場合、鳴っている電話機まで取りに行くべきかどうか、判断できないことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 鳴っている電話機のすぐ側にいる人、少し離れた席にいる人

手元の電話が鳴ったかどうか、より早く判別できるようになります。

どのエリアの電話が鳴っているかすぐに分かります。

ピックアップできる電話か、取りに行かないといけない電話かを判断できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 鳴っている電話機から離れた席にいる人(ピックアップできない人)

自分が取りに行かないといけない電話かどうか、すぐに分かります。

UD！

# 点灯消灯をスムーズに

## 改善事例

照明のスイッチにラベルをつけ、どこのものかを表示します。

この配置図で点灯、消灯したい部分の番号を見ながら

対応する番号ラベルのスイッチを操作します。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

たくさんの照明のスイッチが、ひとつのスイッチプレートに集合しているため、どの照明のスイッチが分かりにくく、目的の照明を消灯するのに、何度もつけたり消したりして探さないといけません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：スイッチと照明の関係を把握している人

記憶に頼らず、比較的スムーズに消灯することができます。



### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：スイッチと照明の関係を把握していない人

すぐに目的の照明を消灯することができます。

何度もつけたり消したりする無駄を省くことができます。



UDが！

## 職場環境

# 見取り図を作成して作業を効率的に

### 改善事例

温室や圃場の見取り図を作成します。

各所に栽培されている品目及び薬剤散布等の作業履歴を記入します。

配電盤・水道等の位置も示します。

月に一回、全温室・圃場の画像をパソコンに保存しておくことで、視覚的データを長期にわたって蓄積し、必要なときには閲覧できるようにします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

初めて作業する人や、週2日しか勤務しない職員は、どこに何が栽培されているのか、いままでどのような作業をしてきているのか、分かりにくいことがあります。また、毎日勤務して、温室や圃場の状態を把握している職員でも、前任者のころからの状態の変化は把握できません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 毎日勤務している職員、週2日勤務の臨時職員



誰かが休みの日でも作業状況を知ることができ、作業の予測や前準備ができます。  
研究・栽培の計画を視覚的に伝えることができ、作業の効率が上がります。  
蓄積した視覚的データを引き継ぐことで、長期にわたって状態変化を把握できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 初めて作業する新任職員や研修生



見取り図を用いて指示してもらうことで、作業担当の区分を理解しやすくなります。

UDがUD！

## 実験器具の保存場所を明記

### 改善事例

使用者が多く、使用頻度の高い実験器具は、外から見える収納場所に保管します。収納場所のひきだし等に、収納している実験器具のリストを記入したラベルを貼ります。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

実験器具・試薬の収納場所や有無が分かりにくく、見つけるのに時間がかかります。また、他の研究所の保有する実験器具・試薬を利用しにくいです。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 実験室の管理責任者、その研究室の職員

あまり使用しない実験器具や試薬でも、すぐに収納場所が分かります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 他の研究室の職員

実験器具や試薬の収納場所が分かりやすくなります。

実験器具や試薬の有無が分かり、他研究室と共同で利用することができます。

# 写真付き備品一覧表

## 改善事例

備品台帳に、名称とともに写真を貼付して記録するようにしました。

写真は、備品収納場所で撮影したものを使用しました。

別現場毎	整理番号	名称	設備
別現場毎	101	高圧経路機(高圧用)	
別現場毎	102	制御機器(高圧用)	
別現場毎	103	制御機器(高圧用)	
別現場毎	104	制御機器(高圧用)	
別現場毎	105	制御機器(高圧用)	
別現場毎	106	制御機器(高圧用)	
別現場毎	107	制御機器(高圧用)	



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

収納場所に返還されていないことがあり、使用時に探したり、使用後に収納場所が分からなくなっていました。また、どのような備品が整っているのかわかりませんでした。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：業務で備品を使用する職員



備品一覧表の写真を見ることで、返還する場所に悩まなくなり、放置することがなくなりました。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：備品の存在や使い方が分からない職員



備品の存在、名称、形状が一目で分かるため、必要に応じて直ぐ使用できるようになりました。

UDが！

# 飼料を小分けして給餌しやすく

## 改善事例

餌箱に直接投入していた20kgの飼料を、バケツに小分けして計量し、給餌します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

20kgの飼料の紙袋を担いで、餌箱に投与することは、普通の力の職員や年配の職員にとって、体力的に負担が大きい作業です。また、力が弱い職員では投与することができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：普通の力の職員、年配の職員



より容易に飼料を与えることができます。

毎日の採食量を把握しやすくなり、試験精度が向上します。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：力が弱い職員



飼料を与えることができるようになります。

## 機械ごとの燃料の種類を色で識別

### 改善事例

農機具に使用する燃料について、シンボルカラーを定めます。

(例：ガソリン 赤、軽油 緑、混合油 黄色、白灯油 白、重油 黒 など)

貯蔵用の燃料タンク、エンジン側の燃料タンクまたはタンクのキャップを色分けします。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

エンジンの種類によって使用する燃料が違うので、給油の際に間違える可能性があります。また、古くなった機械は、使用する燃料の表示が見えにくくなっている場合があります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 機械の使用に熟練している職員、機械をあまり使用しない職員

給油時に貯蔵タンクとエンジンの色を確認して、迷わず給油できます。  
表示が見づらい機械でも、手早く確実に給油できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 機械を使用したことがない初心者の職員

エンジンの種類が分からなくても、色で識別することで、給油できるようになります。

## ハウスの扉を自動ドアに

### 改善事例

ペットボトル・紐・滑車でハウスのドアを改良し、開けたドアが重みで自動的に閉まるようにします。

錘であるペットボトルの重量を調節することで、全開にするとドアが開いた状態で固定されるようにします。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

荷物を持ってビニールハウスに出入りすると、ドアを閉める時に手間がかかります。また、不慣れだとドアを閉め忘れてしまうことがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：両手が使える人・慣れている人、片手に荷物を持った人、不慣れな人



ハウスのドアを閉め忘れることがなくなります。

風でドアが開いてしまうことがなくなります。

閉め忘れによる害虫や鳥の侵入を防ぎます。

すぐ閉まるので中の温度が逃げにくく、ドア開閉による温度ロスを少なく出来ます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：両手に荷物を持った人



荷物を置いてドアを開けた後、もう一度荷物を置いてドアを閉める必要がなくなります

## 船の入出港状況を図で表す

### 改善事例

三角港の平面図を作成し、岸壁に係留中の船の大きさ、入港日、出港日等の情報を表示します。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

港湾岸壁の使用について船舶は、入港届け、出港届けを提出し、県は係留すべき場所を指定しなければなりません。これまで岸壁の空き状況についての問い合わせがあったときは、担当者が届けをもとに作成した記録を確認してから回答していましたが、事務職の職員は机の配置が違うため情報がない状況でした。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 担当者(技術職)、技術職の職員



入出港の状況が一目で分かります。

岸壁の空き状況等についての問い合わせに対して、誰でもすぐに答えられます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 事務職の職員



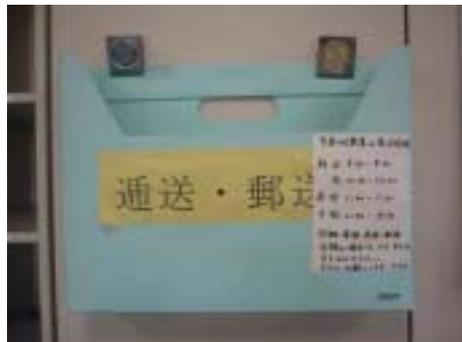
用紙に記録する必要がなくなり、資源の節約になります。

# 文書の発送方法を分かりやすく表示

## 改善事例

誰でも分かるところに文書の発送箱を設置します。

文書収発室の開いている時間帯や、文書の発送方法を、目立つところに表示します。



## どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

課内に文書発送箱があることを知らない職員がいます。また、文書発送箱があることを知っていても、文書収発室の開いている時間や、文書の発送方法を確認せず、適切な時間、発送方法で発送箱を利用できない職員がいます。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 文書発送箱を適切に使用できる職員、文書発送箱を適切に使用できない職員



収発室の開いている時間、発送方法を簡単に確認できるようになります。

収発室の開いている時間が分かり、適切な時間に持ち込むことができます。

文書の発送方法を確認して、適切に発送することができます。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 課内に文書発送箱があることを知らない職員



文書収発室まで行かずに済み、効率的に業務を進められます。

文書収発室の開いている時間や、文書の発送方法を確認して、適切に発送できます。

# 業務から担当者を探す

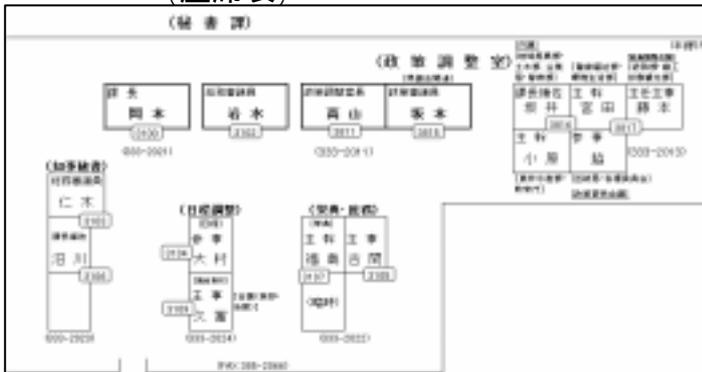
## 改善事例

座席表に主な担当業務を明記します。

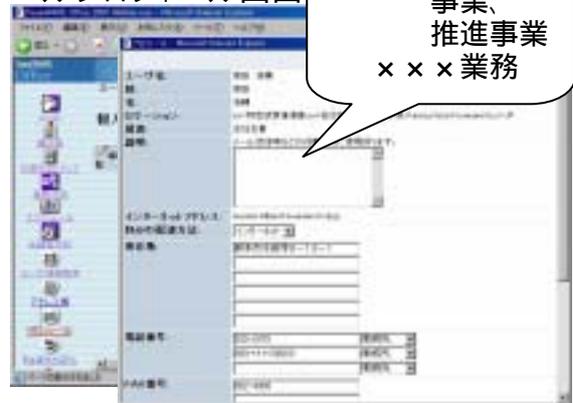
メールシステムのプロフィール説明欄に主な担当業務を記載します。

メール署名を活用し、主な担当業務及び内線番号を記載します。

(座席表)



(メールプロフィール画面)



主な担当業務  
事業、  
推進事業  
×××業務

### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

業務において、または外部からの問い合わせ時に、推測で担当課(班)を探し、確認を繰り返しながら、担当者を探していました。

### やっぱりUD! (今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)

相手方: 主な担当者が分かっている人

担当の再確認ができると同時に、その担当者の他の業務も理解できます。



### さすがUD! (今まで使えなかった人が使えるようになる)

相手方: 担当者が分からない人、電話や来課により問い合わせたい人、同課の人

配席表やメールシステムから業務担当者を探すことができます。

担当者にスムーズにたどりつきます。



UD!  
UD!  
UD!

## 内線番号を表示する

### 改善事例

電話の内線番号を表示した板を、天井から吊り下げます。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

外部からかかってきた電話を内線で転送する際、転送先の番号が分からないときは、座席表で調べるか、誰かに聞く必要があり、電話の相手を待たせることになります。また、座席表がない場合は、転送先の電話まで行って番号を確認することがあります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 局を訪れたことがある方、初めて局を訪れる方(目的とする課名が分かる方)

相手を待たせることなく電話を転送できます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 座席表を持っていない職員

番号が分からなくても、すぐに確認して転送できるようになります。

## 電気スイッチの一覧図を作る

### 改善事例

電気のスイッチに番号をふります

どの番号のスイッチでどのブロックの電気が点灯するという一覧図を、見やすい位置に掲示します。

一覧図の字の大きさや、色にも配慮します。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

スイッチが多いため、スイッチと電気との対応が分かりにくく、その課の職員でも自分が関係するブロック以外の電気は分からないことがあります。また、その課の職員以外のかたは、まったく分かりません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 在籍年数の長い職員、赴任して間もない職員



分からない人に説明する必要がありません。

自分の関係するブロック以外の電気のスイッチでも、一目でわかります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 課の職員以外の方



どのスイッチがどのブロックを点灯させるのかがわかります。

## 共用キャビネに録画機器の操作方を

### 改善事例

広報課の録画機器の基本的操作方を共用キャビネに掲載します。

録画が必要な番組を、事前に広報課に申し込むことで、録画機器がない課でも録画ができるようになります。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

録画機器を使用できる職員に限られており、類似機種を使用したことのある職員でも操作を習得して編集作業をするのに時間がかかりました。また、録画機器を使用したことのない職員は、操作ができないため、広報課職員の手が空いている時間に編集してもらっていました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 広報課と同一機種のレコーダーを使用したことがある職員、同一機種ではないが類似機種のレコーダーを使用したことがある職員

録画漏れがなくなり、県政情報をあまさず取得できます。

操作方法を習得して、短時間で編集作業をすることができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 類似機種も含め、録画機器も使用したことのない職員

基本的な機械操作が可能となり、自分で編集することができます。

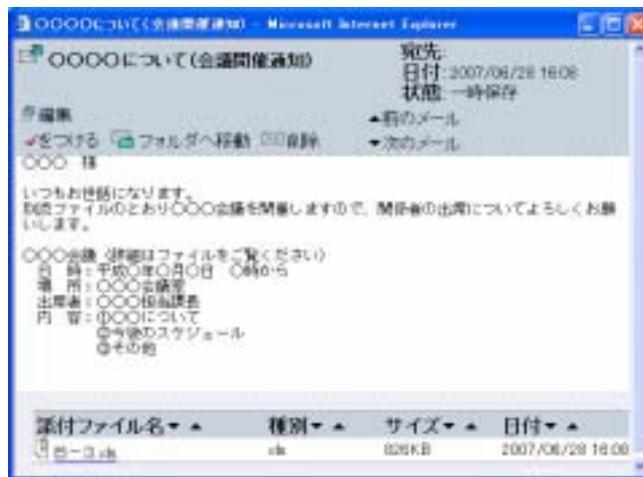
# 電子メールの表題を性質付け

## 改善事例

電子メールの表題に、「供覧」「照会」などを付け、メールの性質が判別できるようにします。

電子メールの本文に、添付ファイルの大まかな内容説明をすることで、ファイルを開かなくても概要が分かるようにします。

(こんな感じです)



## どんなことに困っていたの？(取組の背景)

電子メールの本文を見て、添付ファイルを開いてみないと、そのメールが自分の業務に関係あるかどうか分かりません。すべてのメールをチェックするためには、時間的な負担がかかります。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：すべてを見る時間がある職員、一部しか見る時間のない職員

電子メールの表題と本文で、内容の概略が分かります  
 不必要な添付ファイルを開く時間が削減できます。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：時間がないので、自分に関係のあるものだけを見たい職員

電子メールの受信を知らせる設定(Notifier)をしておけば、電子メールの表題で、性質が分かります。  
 今すぐ見る必要のあるメールだけを開くことができます。

UDが！

## 業務メールにCC及びBCCを積極活用

## 改善事例

業務に用いるメール送信について、意思統一、結果報告、効率的な状況把握等を目的としてCC(カーボン・コピー)及びBCC(ブラインド・カーボン・コピー)を積極的に活用します。

CCは、受信者と同内容のメールを受信し、「ご参考までに送信します」という意味があります。

BCCは、受信者と同内容のメールを受信しますが、受信者に通知されるアドレスは「宛先」「CC欄」に記載されたアドレスのみです。



## どんなことに困っていたの？(取組の背景)

一般職員と班長や係長との間において、係・班全体の業務進行状況や関連部署との連携、対応等における情報の共有ができていない場合があります。

## やっぱりUD！(今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)

相手方：グループや班におけるリーダーとなる職員(例：班長、係長)

決裁を必要としない場合でも、係員の業務内容及び進行状況が把握でき、係員の担当業務に難しい面が発生した際は即座に一緒に対応できます。



## さすがUD！(今まで使えなかった人が使えるようになる)

相手方：一般職員(例：係員)

自身の担当業務の進行状況が報告できます。  
関連部門からの依頼、照会等を当初から最終対応までを見えるようにすること(見える化)で、担当業務に対する責任がより一層持てるようになります。



## 実施計画の概要版を作る

### 改善事例

行財政改革の実施計画等について、職員向けに5～6ページの概要版を作成します。

行財政改革の実施計画の、PDFファイルによる電子化を行います。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

行財政改革の実施計画については、これまで紙ベースでの配布や、一太郎ファイルでの共用キャビネットへの掲載などを行っていましたが。紙ベースは60ページ近くの分量があり、コピーする際に手間がかかります。一太郎ファイルは、内容が複数のシートに分かれていて、パソコンで閲覧すると理解しにくい面があります。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 本庁筆頭課の行革担当者、本庁各課の庶務担当者



大量のコピーに要する時間を削減できる。

概要版を使って構成・内容を正確に理解できる。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 出先機関の庶務担当者

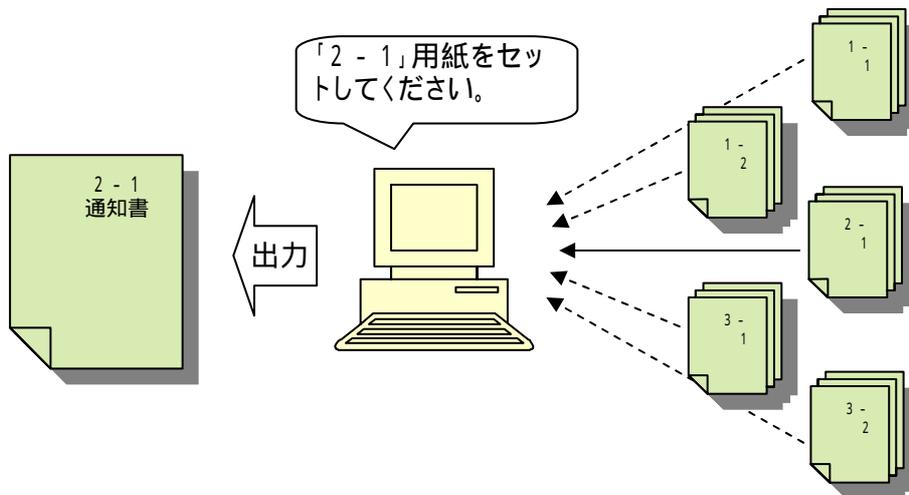


概要版を使って、構成・内容を正確に把握できる。

## 帳票の様式を統一

### 改善事例

罫線等の様式をシステムから印字し、帳票自体は統一します。  
用紙に番号を振り、システムからどの番号の用紙をセットするか指示するようにします。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

複数の帳票が存在するため、どの帳票を利用すればよいか分かりづらく、保管場所も分からないことがあります。また、保管場所が不足します。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方：ベテランの税務業務担当者、業務(収税・課税等)が変わった税務業務担当者

複数の帳票を保管する必要がなく、保管場所を確保しやすくなります。  
プリンタへのセット間違いが減少します。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方：新任の税務業務担当者

様式の用途を知らなくても出力できます。

## パソコンから公用車の予約

### 改善事例

所内供覧のサーバに公用車の項目を設置し、各自のパソコンから使用予定状況の確認と、使用申込みができるようにします。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

公用車を使用したいときは、1階の総務課にある使用簿に記入するようになっていますが、どの階の職員も1階まで来なければならない、総務課に来れない職員は使用申込みができません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 1階に勤務する職員、2階以上に勤務する職員

階段を昇り降りすることなく、自分のパソコンから公用車を手配できます。



### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 総務課に来られない職員

自分のパソコンから公用車を手配できます。



UDがここ！

## 消耗品注文書の記載例を作る

### 改善事例

消耗品の注文書の記載方法を記した紙を作成します。

倉庫を整理し、消耗品の保管場所が分かるメモを作ります。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

病棟は、消耗品の注文書を総務課に提出し、倉庫から物品を持っていくことになっています。しかしほとんどの職員が、注文書の記載方法や消耗品の保管位置が分からないため、忙しい業務の合間に総務課まで来て尋ねています。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 注文書を記入したことのある職員、注文書をあまり記入したことのない職員

注文書の記入が容易になります

保管している消耗品の場所を総務課職員に尋ねなくても、知ることができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 注文書を記入したことのない職員

注文書の記入ができるようになります。

UDが！

# 文書ファイルの管理を効率的に

## 改善事例

昨年度調査の文書番号、照会年月日を記載します。

昨年度のデータ欄を設け、データをあらかじめ記載します。

自動集計する欄を設けます。

保存しやすいようA4サイズに様式を統一します。

縮小により文字が小さくなる場合は、印刷時の拡大など留意事項を記載します。

データ保存や作業の効率化を図るため、同種ソフトの文書は、シートを増やして同じファイルにまとめます。

共用キャビネットに様式等を掲載します。その際、今年度から変更となった部分や記入等が分かりづらい部分については説明を付けます。

## どんなことに困っていたの？(取組の背景)

昨年度の文書やデータを参照する必要がある場合、文書の有無や内容を調べるのに時間がかかります。また、ファイルの数が多いため、文書やデータを保存するのに効率的ではありません。記入方法が分からないと、回答作成ができません。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 昨年度から当該業務を担当する職員、班や係内部の事務分掌変更により当該業務を担当する職員

昨年度の文書やデータを調べる時間が軽減します。

入力項目が少なくなり、記入方法を理解しやすいため事務負担が軽減します。

文書等の保存が効率的になります。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 人事異動により今年度から担当となった職員

入力の簡素化等のため、事務負担が軽減されます。

文書等の保存が効率的になります。

## 調査記入にかかる事務コストを削減

### 改善事例

調査項目の中で、例年同じ内容を記入する部分について活用できるように、昨年度のデータを調査時に配布することとします。

記入する部分と自動計算させる部分については、セルの色分けや、入力規制を設定し分かりやすくします。

調査前に意見を聴取し、担当者会議時に説明します。

調査に必要な情報資料について、すべて電子化し、関係職員全員が共有できるようにします。



### どんなことに困っていたの？（取組の背景）

調査項目の中には例年同じ内容を記入する部分があり、過去の数値・内容等を調べる必要があります。記入する部分と自動計算する部分とがあり、まぎらわしいです。また、今まで担当でなかった人は記入方法が分かりません。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 昨年度からの担当者、昨年度は当該業務の副査だったが、今年度から担当主査となった職員

入力作業が簡素化し、事務コストが軽減されます。

誤りが少なくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 今年度から調査対象の課に赴任し、新たに担当となった職員

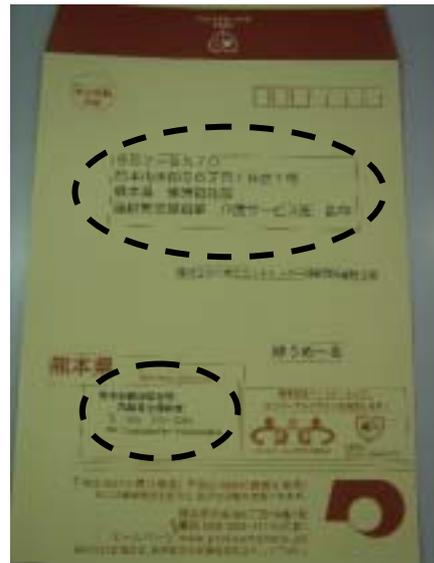
過去の数値、内容等を簡単に入力できます。

事務コストが軽減されます。

## 封筒に直接印字

### 改善事例

宛名ラベル(タックシール)を使わず、配送用封筒のサイズに合わせ、直接、宛先を印字しました。



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

配送用封筒を作成するため宛名ラベルを作成、そのラベルを貼る作業に時間がかかっていました。また、宛名ラベルが小さいため、必然的に文字が小さくなり、見にくく、仕分け作業及び配送作業に時間がかかっていました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：宛名ラベルを使用していた職員



配送用封筒作成の時間が短縮され、作業が楽になりました。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：臨時職員、配達事業者



宛先ごとの仕分け作業及び配送作業が楽になりました。

UDが！

# 燃料券や消耗品の払い出しを分かりやすく

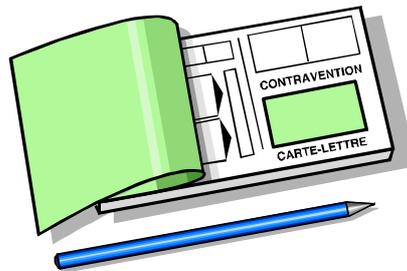
## 改善事例

燃料券、消耗品の払い出しの時間帯や伝票記入方法について、年度初めや必要なときに職員に周知します。

伝票の記入例を作成します。

机の上に払い出しの時間を表示します。

時間外でも対応するようにします。



## どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

燃料券、消耗品の払い出しの時間帯について、確認することができません。また、今年度異動してきた職員は、伝票の記入方法が分かりません。指定時間外に緊急に燃料券や消耗品が必要になっても、利用することができません。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 昨年度からいる職員、今年度異動してきた職員

時間帯については短時間にする事で効率がよくなります。

伝票の記入方法が誰にでも分かりやすくなります。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 緊急に必要とする職員

時間外に緊急に必要な場合でも、利用できるようになります。

## 支出関係書類に仕訳内容のクリップを

## 改善事例

マグネットクリップを活用し、「支払(検算済・未検算)」「要合議」などと記載した厚紙を、支出関係書類の台車に付けます。

必要があれば、「入力日指定」「要合議(前払いあり)」などと、その都度付け替えができます。

書類の持ち込み日等を付箋に記入して、厚紙の余白に貼付できます。



## どんなことに困っていたの？(取組の背景)

地域振興局の支出関係書類が持ち込まれるたびに、主査が種類別に仕訳して台車等に並べていましたが、他の職員には仕訳内容が分かりづらく、主査が不在の際に持ち込まれた書類を仕訳できません。また、書類を探すときに、どの辺りにあるのか見当がつかず、不便です。

## やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 出納課職員(主査)、出納課職員(主査以外)及び地域振興局経理担当者



書類の仕訳内容について、出納課職員(主査)の説明が不要になります。

主査不在の際に持ち込まれた書類を仕訳することができます。

書類を探しやすくなります。

## さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 地域振興局経理担当者以外(主に施行何の起案者)



持ち込み日等を付箋で貼付しておくことで、書類を探しやすくなります。

## 分かりやすい説明文書を添付

### 改善事例

税法上規定されている文書(様式)に、内容を分かりやすく説明した文書を添付しました。

( 権利者 ) 様

( 権利者 ) 様が権利をお持ちの ( 滞納者 ) 氏所有  
「 土地・建物」に対して、不動産競売  
事件があるところですが、( 滞納者 ) 氏に県税の滞納分がありましたので、  
別紙通知のとおり熊本地方裁判所に対し、交付要求を行っておりますことをお知らせいた  
します。

平成 年 月 日

熊本県熊本県税事務所管理収納係

### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

税法上規定されている文書を送付するが、言葉が難しく、理解いただけない状況がありました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方： 納税関係書類を受領し、何となく理解している人

分かりやすい説明を読むことにより、自分の理解が正しいことを確認できます。



### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方： 納税関係書類を受領したが、意味が理解できない人

文書の意味が理解でき、不安が解消されます。



# 懸案事項の全体像共有

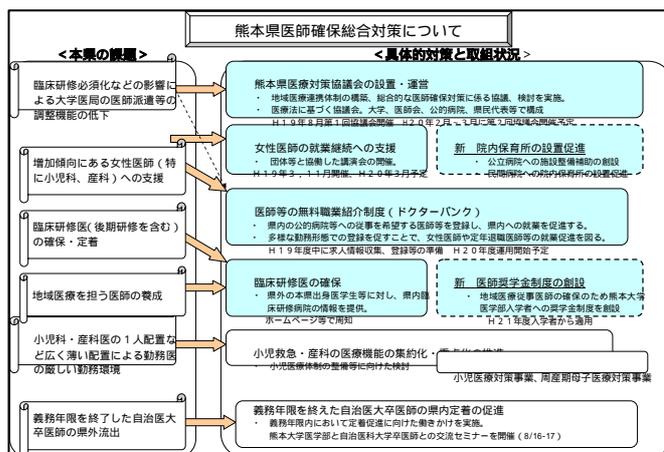
## 改善事例

懸案事項の全体像を一目で分かるよう、人の視野におさまるA3サイズ1枚で作成します。

A4サイズ×2枚



A3サイズ



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

問題の現状や課題整理の資料は通常A4サイズで数枚に渡って整理されており、端的な問題共有が困難で、広範に及ぶ課題の中において特定の分野に興味や関心が強い場合、そこに問題意識が偏ることがあり、全体としての問題に気が付きにくいことがありました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）

相手方：懸案事項の一部を把握している人



特定分野における理解から全体像把握へと思考が促されます。  
広い視点から問題を再認識することができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）

相手方：懸案事項をまったく把握していない人



短時間で全体像の把握ができるようになります。  
計画策定のプロセスを見ることができます。

UD！

## 不備の箇所をデジカメの画像で伝える

### 改善事例

不備のある書類をデジタルカメラで撮影した電子ファイルを、担当職員にメールで送付します。

(現在はスキャナも利用し、より一層使いやすくなりました。)



### どんなことに困っていたの？(取組の背景)

提出された書類に不備があった場合、担当職員の手元に書類が残っていないので、不備のある箇所を電話(言葉)で説明しても、分かりにくいです。そのため、地域振興局外の担当職員には、書類のやりとりのために何度も事務所を往復してもらうことがあります。また後日、同様の事例が発生した際に、同じ間違いを繰り返すことがあります。

### やっぱりUD！(今まで使えていた人がもっと使いやすくなる)



相手方： 地域振興局内の担当職員、地域振興局近隣の地方支出機関の担当職員

不備があった場所が一目で分かるので、すぐに対応できます。

参考事例として電子ファイルに残しておくことで、同じ間違いを防げます。

### さすがUD！(今まで使えなかった人が使えるようになる)



相手方： 地域振興局から遠隔地にある地方支出機関の担当職員

不備があった場所が一目で分かるので、すぐに対応できます。

書類のやりとりのために、何度も事務所を往復する必要がありません。

## 電話対応マニュアルを作成

### 改善事例

パスポートについて電話問い合わせがあった場合の「電話対応マニュアル」を作成します。

<大人・子供> <本人・代理> <新規・切替・紛失> 等の別によって説明内容が異なっているので、それぞれのケースごとに説明内容を記載する。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

旅券の電話問い合わせに対しては、ケースにより説明内容が異なり、解説書等で確認しながら説明しなければなりません。ケースによっては説明に時間がかかり、相手にとってわかりにくいことがあります。また、旅行業務経験の少ない班員にとっては電話問い合わせへの対応が難しく、後から詳しい職員がかけ直す場合もありました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 旅券業務経験豊富な職員、旅行業務経験の少ない担当職員

説明がよりスムーズになり、所要時間が短縮されます。  
どんなケースでも的確に説明できるようになります。  
相手方にとって、説明がより分かりやすくなります。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



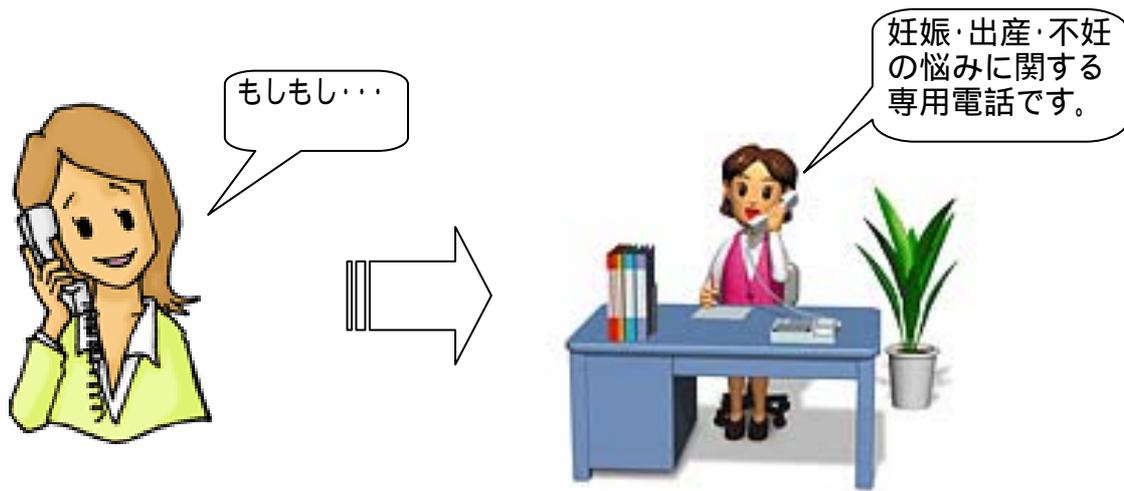
相手方： 旅券業務経験の少ない班員

「電話対応マニュアル」を見ながら説明できます。

## 電話相談窓口名称を名乗ります

### 改善事例

電話受信時に、「妊娠・出産・不妊の悩みに関する専用電話です」と名乗るようにしました。



### どんなことに困っていたの？ (取組の背景)

電話受信時に、施設の名称「女性相談センター」を名乗っていたため、電話をかけている人が相談窓口であるか否か、相談できる窓口があるか否か、不安げに尋ねる方がいらっしゃいました。

### やっぱりUD！（今まで使えていた人がもっと使いやすくなる）



相手方： 電話相談窓口を知っている相談者

相談者が伝えたい主な症状が明確になり、スムーズに相談内容に入ることができます。

### さすがUD！（今まで使えなかった人が使えるようになる）



相手方： 電話相談窓口を知らない相談者、どこに相談していいか悩んでいる相談者

相談窓口であることの確認ができ、相談者の不安を和らげ、相談しやすくなります。

## 【 参 考 】

### 「くまもとUD全員プロジェクト」

目 的：ユニバーサルデザイン（以下「UD」という。）を全職員が業務に活かしていくことにより、県政の各分野におけるUDの定着と一層の実践の推進を図る。

実施方法：県職員が、現在担当している業務におけるUD視点に基づき実践した事例又は実践する予定の事例について、「UD実践（気づき）シート」（以下「実践シート」という。）を作成し、提出する。

「実践シート」については、事例集及びデータベースを作成することにより、情報の共有化を図る。

対象者：県職員全員（嘱託職員・臨時職員含む）

「実践シート」提出状況：合計 4,239件

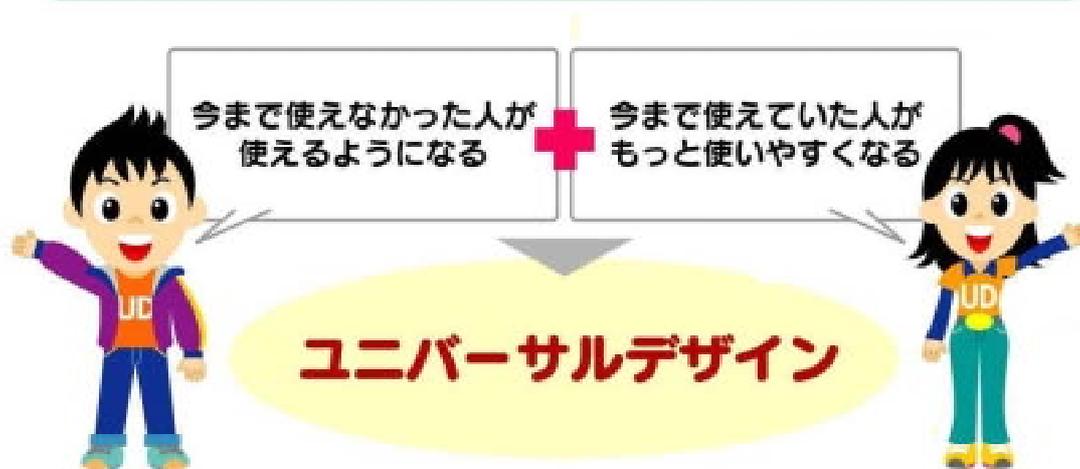
〔内訳：平成18年度 2,239件  
平成19年度 2,000件〕

「実践シート」については、職員1人又は共同で作成する。

成 果 品： 事例集（HP，庁内LANに掲載）

データベース（庁内LANに掲載）

# ユニバーサルデザインは より多くの人に、そしてもっと使いやすく



熊本県総合政策局企画課特定政策推進室

〒862 - 8570 熊本県熊本市水前寺6丁目18番1号

TEL (096)333-2015 FAX (096)382-4066

UDネット・くまもとHP <http://www.pref.kumamoto.jp/ud/>