

## 5 生活・行政サービスの向上

## (生活・行政サービスの向上 - 1)

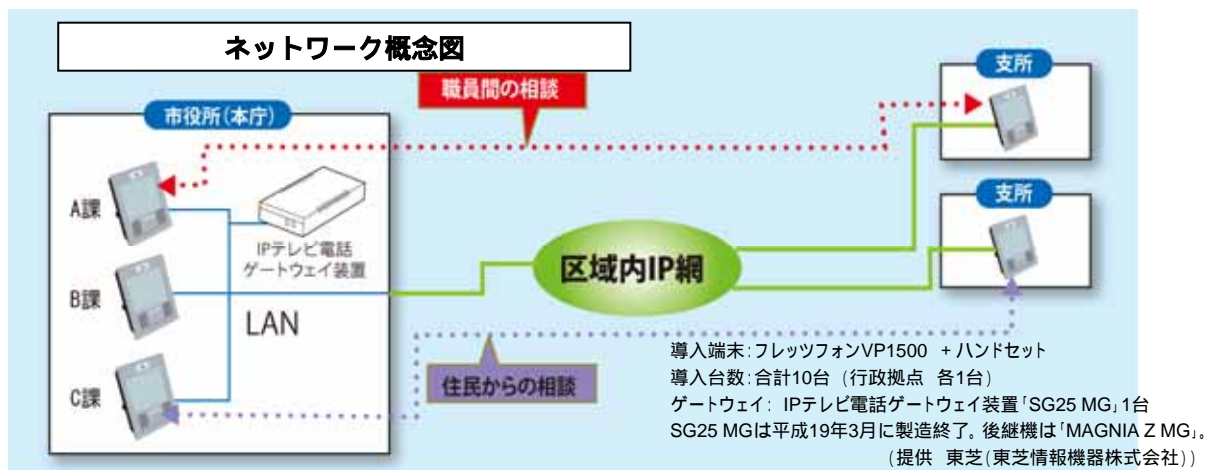
### テレビ電話を活用した窓口業務支援 (山口県山陽小野田市)

#### 〔概要〕

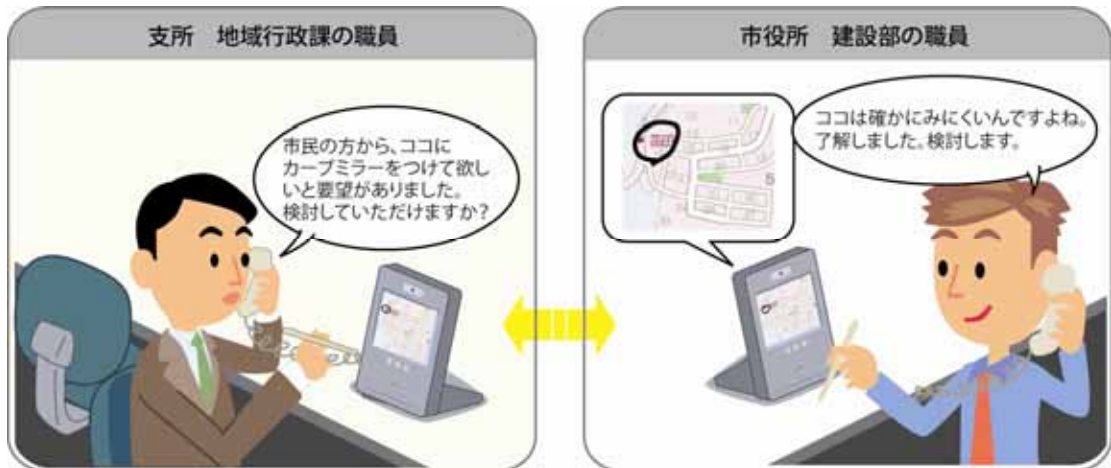
山陽小野田市は、市役所内の内線電話のIP化、さらに、合併により発生するさまざまな行政業務を円滑に行うために、市役所と各支所、および行政と住民のスムーズなコミュニケーションを促進するためテレビ電話システムを導入。

#### 〔コラム〕

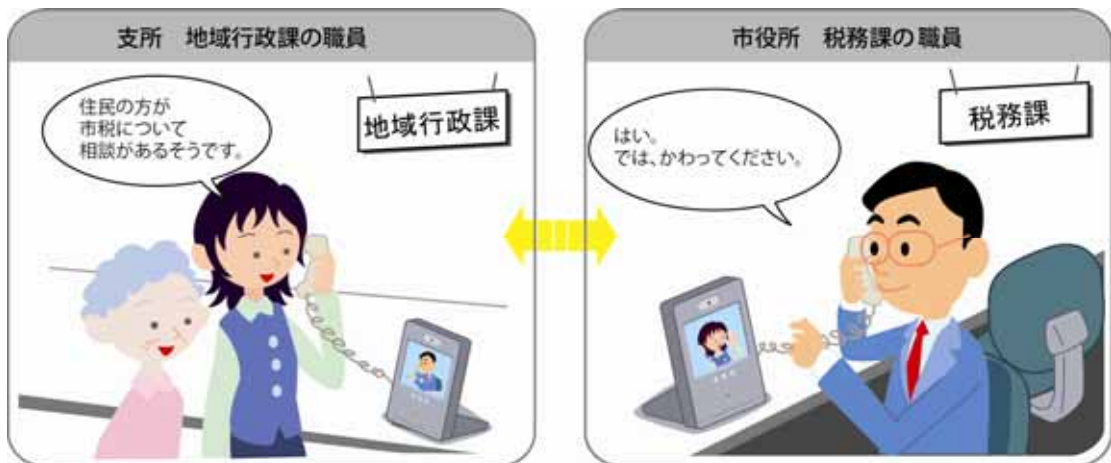
電話やファクスだけでは伝わりづらい内容も、フレッツフォンのホワイトボード機能により、自分が書いたイラストや文字を、通話相手も見ながら会話できることから、職員間のコミュニケーションの促進と市役所(本庁)の職員が市役所から離れた支所の窓口業務をスムーズにサポートできる環境を構築しています。また、支所に訪れた住民の行政相談に対応できる専門職員がいないときは、支所の職員を通してその場で市役所に問合せすることが可能であり、住民が市役所を訪問しなくても、直接会って相談しているような安心感の得られる環境を実現しています。



## 職員間の業務相談



## 住民からの相談



( 問い合わせ先 )

西日本電信電話株式会社 法人営業本部 ソリューションビジネス部

e-ガバメント推進室 光ブロードバンドチーム

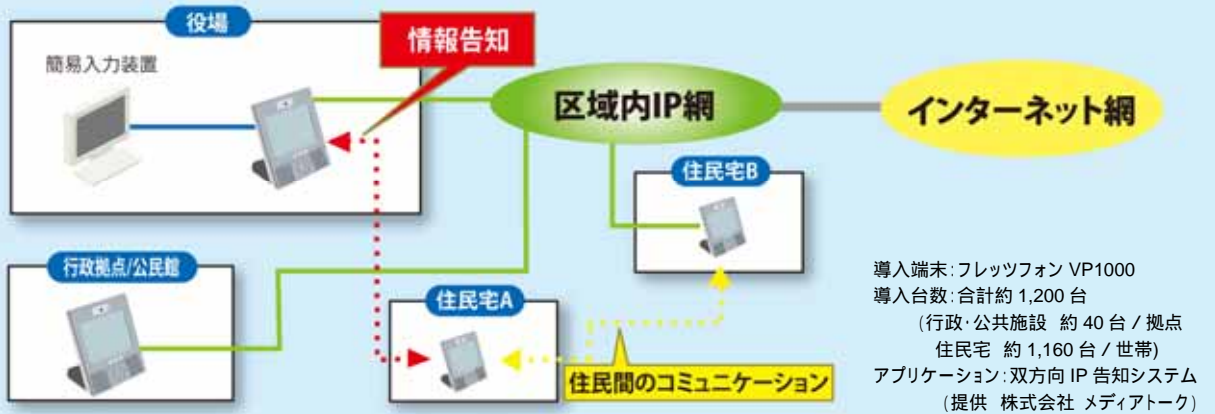
e-mail: smart-e@bch.west.ntt.co.jp

(生活・行政サービスの向上 - 2)

地域コミュニティ活性化のための地域情報基盤  
(京都府南山城村)

村が整備した光ブロードバンド環境を利用し、村からのお知らせや緊急告知等を音声や画像・文字等で配信可能な IP 告知システムを全世帯に導入。ディスプレイ付告知端末や双方向ブロードバンド環境を活用し、行政情報配信（ごみ収集・イベント・選挙公報等）の他、町内テレビ電話の提供等、村と住民・住民同士の地域コミュニティ活性化を目指した行政サービスを提供しています。

ネットワーク概念図



双方向機能を活用したイベント告知



## 情報端末を活用した住民間コミュニケーション



住民は配信情報に対して返答することができ、例えば村主催のイベントに対して参加希望の回答を返すことが可能です。情報配信側も受信状況・回答結果を集約して確認できるため、安否確認や住民アンケート等、多様な行政サービスを提供可能です。

また、光ブロードバンド環境とディスプレイ付告知端末を活用したコンテンツ配信が可能であり、村では料理レシピをほぼ毎日配信。さらに町内テレビ電話も提供する等、様々な方法で地域交流の活性化を目指しています。

(問い合わせ先)

西日本電信電話株式会社 法人営業本部 ソリューションビジネス部  
e-ガバメント推進室 光ブロードバンドチーム  
e-mail: smart-e@bch.west.ntt.co.jp

(生活・行政サービスの向上 - 3)

バスロケーションシステム 酒田市るんるんバス  
(山形県酒田市)

<http://locomobi.jp/service/runrunbus/web/>

〔概要〕

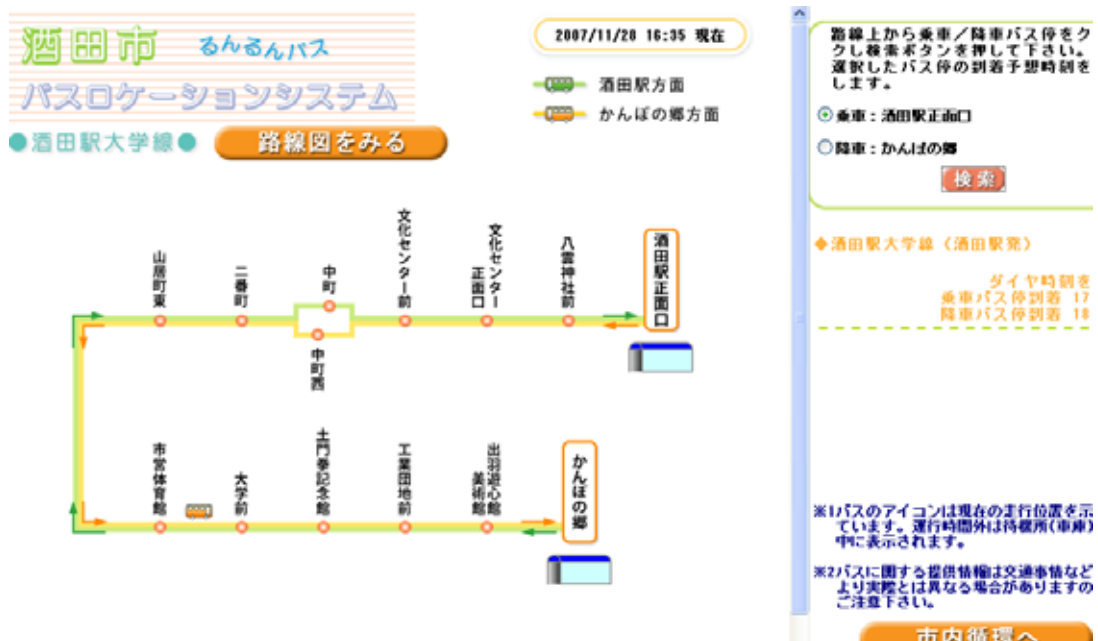
自宅に居ながら路線バスの運行状況が分かる。バスのアイコンは現在の走行位置を示し、乗車/降車バス停をクリックし検索ボタンを押すと、各バス停の到着予想時刻が表示される。

〔コラム〕

平成17年に国土交通省と共同で、バス運行情報サービスを開始しました。道路の状況等でバス停へのバス到着時間が大幅に遅れる場合、これまでは運行状況の確認が難しく、お客様からの問い合わせに答えることができなかったのですが、このシステムを導入したことにより、市役所からはもちろん、お客様自身がバスの運行状況を確認し、バスの到着時刻を知ることができるようになりました。特に降雪時の除雪対応等の状況でバスが遅れることが多い冬期間にアクセスが多くなります。

現在は、るんるんバス全10路線のうち、3路線にシステムを導入していますが、今後、すべての路線への導入が課題となっています。

(酒田市のホームページより)



(問い合わせ先) 酒田市 商工観光部商工港湾課商業振興係

: 0 2 3 4 - 2 6 - 5 7 5 6

## （生活・行政サービスの向上 - 4）

まつやまバリアフリーマップ情報サイト、おでかけらくらくまっぷ  
（社会福祉法人松山市社会福祉協議会）  
[http://www.hecoman.com/index\\_fl.html](http://www.hecoman.com/index_fl.html)

### 〔概要〕

愛媛県松山市内の公共、民間施設のバリアフリー整備状況を、地図といっしょに調べることができる。

### 〔コラム〕

この「おでかけらくらくマップ」は学生による政策論文がきっかけとなり、松山市が進める「お年寄りや障がい者にやさしい日本一のまちづくり」の実現に向けた事業の一つとして、「バリアフリーマップ作成事業」を実施いたしました。この取り組みは、市内各施設等におけるバリアフリー情報を調査し、高齢者や障がいのある方々・観光客の方々に安心して外出いただくことを目的としており、あらかじめ施設の状況（公共施設等のバリアフリー情報や割引情報・乗り物情報）を知っていただくために、バリアフリー情報をお届けするものです。

各施設（店舗等）の情報は、名称、カテゴリー、観光地から検索でき、その検索情報の中に、バリアフリー情報（ピクトグラム）、地図、連絡先等を見ることができます。また、紙媒体では簡単には更新ができませんが、情報の随時更新ができるようになり、最新の情報が掲載できるようになりました。

この情報サイトは、市内だけでなく県外の旅行者や旅行代理店などからもお問合せをいただくなど好評です。また利用者は、パソコンからの事前の情報収集の他に、持ち運びの出来る紙媒体や携帯電話により、外出先でも確認ができるようになっています。

バリアフリーの整備については、建物の構造や立地条件等により、整備することが困難な施設もたくさんあります。しかし、ハード面での整備は困難でも、ソフト面、情報面等でのバリアフリー化を行うことで、段差はあっても職員（スタッフ）の方による介助があれば利用することが可能な施設もあります。そういった「心のバリアフリー」について啓発し、「お年寄りや障害者にやさしい日本一のまちづくり」の実現に向けて取り組んでいます。



[? ヘルプ](#)
[📞 お問い合わせ](#)
[💬 よくある質問](#)

HTML版

**おでかけ 宝くじ まっぴょ!**  
 まつやまバリアフリーマップ情報サイト

[トピックスはこちら](#)
[最新登録施設はこちら](#)

施設名称 からさがす	カテゴリ からさがす	住所 からさがす	観光地 からさがす
<input type="text"/> <input type="button" value="検索"/>			
<p>施設名、もしくは手がかりとなるキーワードを入力してください。            キーワードは、スペースで区切って複数入力することができます。</p>			

**宝くじは 豊かさ築く チカラ持ち。**  
宝くじは、広く社会に役立てられています。  
 この事業は宝くじの助成を

もっと詳しく!

まつやまバリアフリーマップ情報サイト
 Flash版ホーム

**おでかけ 宝くじ まっぴょ!**

[ホーム](#)
[お問い合わせ](#)
[ヘルプ](#)
[よくある質問](#)

HOME > [観光地からさがす](#)

[前のページへ戻る](#)
[施設名称からさがす](#)
[カテゴリからさがす](#)
[住所からさがす](#)
[観光地からさがす](#)

**観光地からさがす**

**バリアフリー対応状況で絞り込む**

<input type="checkbox"/> 車いす使用者駐車場	<input type="checkbox"/> 段差無、またはスロープ有	<input type="checkbox"/> 補助犬入室可
<input type="checkbox"/> 手話対応スタッフ	<input type="checkbox"/> 点字誘導ブロック	<input type="checkbox"/> 車いす使用者用トイレ

**該当データ**

10 件ヒットしました。

- ① [愛媛県国際交流センター](#) <暮らし> 官公庁関係 > 県の機関  
 松山市道後一 万1-1  
 電話番号 089-917-5678
- ② [愛媛県県民文化会館](#) <暮らし> 文化施設・会館関係 > 会館

(問い合わせ先) 社会福祉法人松山市社会福祉協議会  
<http://www.hecoman.com/form/index.html>



## (生活・行政サービスの向上 - 5)

### - eまちづくり事業-りんごまるかじり条例実証モデル事業 (青森県板柳町)

<http://www.town.itayanagi.aomori.jp/marukajiri/top.html>

#### 〔概要〕

消費者に安心安全なりんごを提供するために制定した通称「りんごまるかじり条例」の実行手段として、「りんごまるかじり条例実証事業」を実施。IT技術導入による側面的支援を図る目的で設けたアカウントビリティとトレーサビリティを実現するため、農産物一品ごとの生産者プロフィール、りんごの生産履歴や取引情報など、さまざまな情報が閲覧・登録できる「生産情報公開システム」が事業の核。

#### 〔コラム〕

平成14年に発生した「無登録農薬問題」により大きな打撃を受けた板柳町は、失った信頼回復のため、県内で唯一の町内りんご園のサンプリング調査を行なった結果、百貨店等の流通関係者から高い支持を受け、信頼を回復することができました。この問題が契機となって、消費者が安心して安全なりんごを食べることができるシステムを整備することを目的とした「りんごまるかじり条例」（通称）が制定され、その実行手段として「りんごまるかじり条例実証モデル事業」による、トレーサビリティシステムが導入されました。

当町のシステムの特徴は、生産情報の公開によって安全性の確保を図る「りんご生産情報」と、りんごに関する知識や歴史を消費者の皆様に公開する「ヴァーチャルりんご博物館」で構成されており、りんごに関する総合的な情報を公開するシステムを目指しました。この二つのシステムを短期間に同時開発したため、りんごの生態や歴史、農薬の使用基準等の情報収集に多くの労力と時間がかかりました。特に苦労したのが、農薬の適正使用に関するチェックシステムと、消費者が生産情報を検索するための方法でしたが、「SEICAネットカタログ」（食品流通構造改善促進機構）と連携することにより、認証シールに印刷された二次元バーコード（QRコード）で携帯電話やパソコンからの検索が可能となりました。

栽培日誌や防除日誌の登録方法を日本語入力ではなく、短時間に入力できるようデータをコード化してOCRで読み取る方法を採用しました。しかしながら、高齢化が進んでいる現状では、どうしても馴染まない生産者が多いため、今後は日誌の様式や記入方法を分かりやすいものにしていきたいと考えていま

す。

生産者の多くはトレーサビリティの主旨に賛同していますが、日誌を書くことに関してはまだまだ積極性に欠けている現状です。また、「無登録農薬問題」以降、生産者、指導機関、農薬販売業者が一体となって取り組んでいるため、農薬使用に関してのトラブルは発生していません。

今後の展開としては、弘果市場と津軽りんご市場でも同様のトレーサビリティを運用しているため、日誌の記帳が重複して生産者の負担になっているため、連携したシステム運用を図ることで、生産者の負担を軽減したいと考えています。

(板柳町のホームページより)



中文 (Chinese)

▶ 生産者IDから検索

▶ 品種から検索

御意見・ご感想を  
こちらから記入して下さい

E-Mailでのお問い合わせ

生産者の方はこちらから

生産者の方へ  
SEICAのラベルが作れます  
詳細はこちらから

SEICA®  
<http://seica.info>

板柳町

(財)食品流通構造改善促進機構が所有し、(独)食品総合研究所及び農林水産研究計算センター(農水省)の協力により運用している公的データベース(SEICA)のデータを活用しています。

(問い合わせ先)

板柳町 経済課農政係

電話 0172-73-2111 (内線311・312)

F A X 0172-73-2120

(生活・行政サービスの向上 - 6)

ふくおか WebTV とびうめ放送局  
(福岡県)  
<http://webtv.pref.fukuoka.lg.jp/>

[概要]

福岡県のホームページから「知事チャンネル」「県政チャンネル」「広報番組チャンネル」での行政情報や「観光チャンネル」「物産チャンネル」「農林水産チャンネル」での県産品についての動画配信を行っている。「知事チャンネル」では知事講演録や知事記者会見の様、「県政チャンネル」では県政トピックス、県施策 DVD、県主催講演会の講演録、「広報番組チャンネル」では県の広報テレビ番組を配信している。「観光チャンネル」では福岡県のおすすめ観光スポット、「物産チャンネル」では伝統工芸、物産品など福岡県が誇る匠の技、「農林水産チャンネル」では福岡県内の自慢の特産品を動画によって紹介している。

(福岡県のホームページより)

「ふくおかWebTVとびうめ放送局」では、福岡県の話者を動画で配信しています。

**ふくおかWebTV とびうめ放送局**

日本語 English 中文 한국어

福岡県 > ふくおかWebTVとびうめ放送局

**新着情報**

- 2007/11/13 広報番組 「見てさわって体験しよう〜フクオカ・サイエンスマンス〜」更新しました。
- 2007/11/12 広報番組 「のぞいてみよう！農業新技術〜ふれあいウィーク〜」更新しました。
- 2007/11/12 広報番組 「移動知事室〜うきは市を訪ねて〜」更新しました。

**知事チャンネル**

- 知事講演録
- 知事記者会見

**県政チャンネル**

- 県政トピックス
- 県施策DVD
- 県主催講演会

**広報番組チャンネル**

- 観光チャンネル
- 物産チャンネル
- 農林水産チャンネル

**リンク集**

**知事チャンネル**

知事の記者会見や講演をどうぞ。

平成19年11月02日更新

**県政チャンネル**

県政トピックスや講演録をご覧ください。

平成19年11月06日更新

**広報番組チャンネル**

県の広報テレビ番組をご覧ください。

平成19年11月13日更新

**観光チャンネル**

福岡の四季

おすすめ観光スポットをご紹介します。

平成19年10月29日更新

**物産チャンネル**

福岡の技

匠の技をお見せします。

平成19年10月29日更新

**農林水産チャンネル**

福岡ブランド

福岡自慢の特産品をご紹介します。

平成19年11月08日更新

**ご利用上のご注意** 動画をご覧いただくには、マイクロソフト社の「Windows Media Player」が必要です。お持ちでない方は、右のボタンをクリックし、プラグインのダウンロードとインストールを行ってください。

Windows Media Player 10

(問い合わせ先) 福岡県 企画振興部高度情報政策課  
: 092-643-3229

(生活・行政サービスの向上 - 7)

福岡県議会中継  
(福岡県)

<http://www.fukuoka-pref.stream.jfit.co.jp/>

〔概要〕

福岡県議会本会議の生中継及び録画中継を動画配信している。

〔コラム〕

本県議会の本会議映像(インターネット中継)による情報提供は、議会改革の一環として、議会情報開示の一層の促進のため始めました。本会議生中継のアクセス件数は(平成17年度一日平均118件から平成18年度一日平均193件)年々増加し、着実に効果を上げているところです。

(福岡県のホームページより)



(問い合わせ先) 福岡県 企画振興部高度情報政策課

: 092-643-3229



(生活・行政サービスの向上 - 8)

**鹿児島 e(いー)申請  
(鹿児島県)**  
<http://www.kagoshima-e-shinsei.jp/>

〔概要〕

これまで県民や企業が、窓口に出向いたり、郵送で行っていた県や市町村への申請・届出を、自宅や会社のパソコンからインターネットを通じて行える電子申請システムを県・市町村共同で運営している。

(鹿児島県のホームページより)



(問い合わせ先) 鹿児島県 企画部情報政策課

: 099-286-2389

## (生活・行政サービスの向上 - 9)

札幌市役所に寄せられる よくある質問検索サービス  
<http://www.4894.city.sapporo.jp/bizsearch/jsp/bssearch.jsp>  
札幌市コールセンター ちょっとおしえてコール  
<http://www.city.sapporo.jp/callcenter/>

### 〔概要〕

市の行政サービスを中心とした各種情報に関して、市民からコールセンターに寄せられた各種質問等を「よくある質問検索サービス」にてデータベース化している。これにより、市民が同サイトにアクセスし自ら検索することで、いち早く必要とする情報を入手できるように配慮されている。さらに、コールセンターにおいても、インターネットができる環境にない方の問い合わせに対し、オペレーターが代行でホームページを検索することにより、常に最新の情報を入手することが可能となっている。

### 〔コラム〕

札幌市コールセンターは、平成 15 年（2003 年）4 月 1 日に全市にて対応開始となり、よくある質問検索サービスも同時に整備されました。この検索サービスは、インターネットで公開しているのと同時に、コールセンターのオペレーターもこのアプリケーションを使用し各種問い合わせに対応しています。そのため、彼らをもっとも使いやすいようにするのが一番ということで、設計にも参加。当然、彼らも開発から参加することでプロジェクトへのロイヤリティは非常に高まりました。

この検索サービスについて、FAQ 作成の基礎となったのが市役所本庁舎に備えられている当時の守衛日誌でした。これを分析し、市民の知りたいことをカテゴリ別に分類し現在に至っています。このカテゴリを基にして該当する担当課に FAQ 作成をお願いしており、現在はその数約 1960 件（英語版含む）を登録中です。

お客様からの問い合わせを分類する FAQ のカテゴリは 2 階層になっており、それを見ると、あまり役所では見ないカテゴリがあることに気がつくと思います。たとえば、「法律相談・生活相談」とか「動物」とか「自然」など。これらのカテゴリは役所の縦割り構造を無視して、市民のニーズを基に作成しました。

このサイトの開設当初は、担当課の理解を得られずスムーズに FAQ を作成できないなど苦労しました。そのため全庁に対し庁内説明会を 15 回実施し、



皆さんの理解を得るために努力しました。現在、FAQの登録方法はエクセルシートを使用していますが、使い勝手が良いとは言えず、各原局ではその作成に一部で苦勞をかけています。将来は、もっと簡単に登録できるシステムを構築する必要があると考えています。

札幌市役所に寄せられる  
**よくある質問検索サービス**

調べてみよう!



 皆様から札幌市役所に寄せられた“よくある質問”を調べることができます。

知りたいことをキーワード(複数場合はスペースで区切る)を入力して検索ボタンを押してください。  
「モード選択」：自然文(話し言葉)で検索するモードに変わります。  
※Internet Explorer5.5以上、Netscape Navigator4.7以上の環境でご覧いただけます。  
※Java Scriptを使用しています。

キーワード	条件	表示件数
<input style="width: 90%;" type="text"/>	すべてを含む <input type="checkbox"/>	10 <input type="checkbox"/> <span style="float: right;">検索 <input type="button" value="モード選択"/></span>

表示されている分類をクリックするとその分類のQ&A全てが表示されます。  
キーワード検索する際、分類名の前にあるチェックボックスにチェックを入れると検索結果の絞り込みができます。

**戸籍・証明**

住民票     印鑑登録・証明     転入・転出

戸籍謄抄本     婚姻・離婚     その他

**法律相談・生活相談**

法律相談     家庭生活     その他

**福祉・保険年金**

国民健康保険     国民年金     高齢者

障がい者     子ども     その他

**公共施設**

区役所     市民利用施設     その他

**イベント・観光・スポーツ**

お祭り・イベント     スポーツ     観光

その他

**税金**

税の申告     所得証明     固定資産税

その他

**ごみ・リサイクル・清掃**

大型ごみ     リサイクル     分別・出し方

その他

**健康・医療・衛生**

医療機関・病院     健康づくり     衛生

その他

**教育・生涯学習**

保育園・幼稚園     学校     パソコン講習

その他

**除雪**

除雪センター     雪対策     その他

**公共交通・交通安全**

地下鉄     バス・市電     交通安全

その他

**住宅**

市営住宅     建築     その他

**上・下水道**

上水道     下水道     その他

**動物(犬・猫・カラス・ハチ・熊等)**

犬・猫     カラス・ハチ     熊

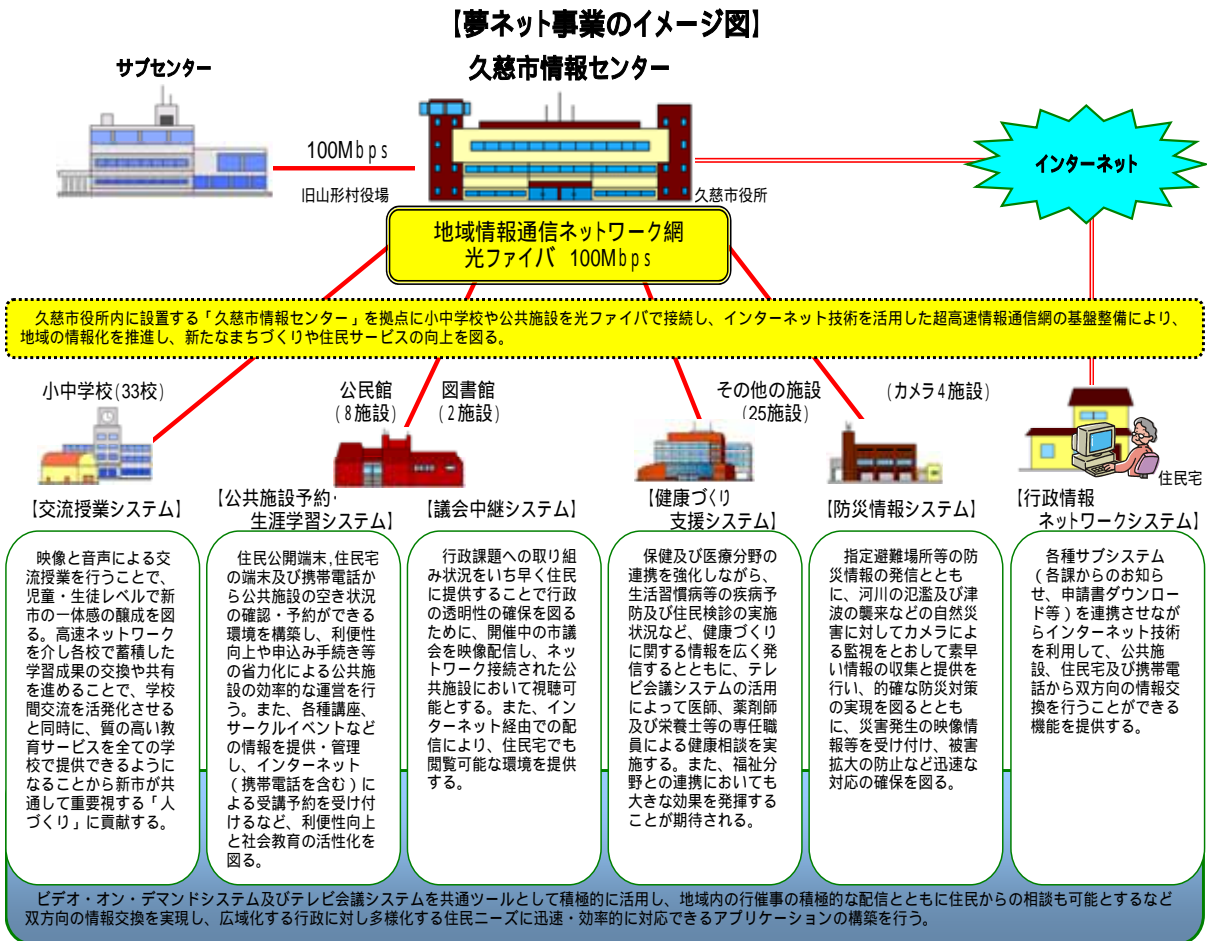
その他

(問い合わせ先) 札幌市 市民まちづくり局情報化推進部  
IT 推進課プロジェクト担当係

:011-211-2184    e-mail: crm\_project@city.sapporo.jp

(生活・行政サービスの向上 - 10)

地域イントラネットを活用した新たなまちづくり  
住民サービスの提供  
(岩手県久慈市)



(久慈市の作成資料より)