

職員提案票

<p>1 提案事項 (タイトル) 25文字以内</p>	<p>タブレットによる窓口・相談業務のサービス向上</p>
<p>2 提案の背景・現状分析 (何が問題か。)</p>	
<p>毎週木曜日に行っている窓口の延長については、コンビニ交付という代替手段があるが、「通訳は〇〇へ行かないといけない」「手話は〇〇に行かないといけない」・・・と、特定の施設や、特定の日時に行かないと受けることができないサービスがあり、全ての人に公平な行政とはなっていない部分がある。</p> <p>大垣共立銀行などの移動ATMや東京都小平市の動く市役所が登場してきているように、これからの超高齢化社会を乗り越えるには、従来の「場所と日時を限定して来させる」「申請は郵送ではなく、窓口に出しに来させる」という方式を変えていくことが求められているのではないのでしょうか。</p>	
<p>3 提案の内容 (何をどうするか。)</p>	
<p>窓口カウンターなどにタブレット（テレビ電話アプリ）を設置することで、手話通訳を設置していない部署に聴覚障がいの方が来庁された場合も、手話通訳を交えてコミュニケーションをとることができます。外国語を話す方が通訳を設置していない部署に来庁された場合も、同様に対応することができます。</p> <p>また、高齢者や子供連れの方だけでなく、すべての方が最寄りの行政機関で、業務に精通した職員に相談などをすることが可能となります。</p> <p>さらに、離れた施設にいる事務に精通した職員を交えて対応することも可能なので、主担当が休んでいても副担当が不安なままでなく、正しい対応をすることができます。さらに、音声だけの電話と異なり、実際に申請書を見ながらの対応もできるので、記入方法についても教えてもらえるので安心です。</p>	
<p>4 実施することで期待される効果やメリット (結果的にどうなるか。)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ・手話での相談や通訳サービスなど、ある曜日のある時間帯に本庁や多文化共生センターなどへ行かないと受けることができなかったサービスを、最寄りの公共施設で受けることができる。 ・テレビ電話機能を必要としないお客様には、タブレットのインターネット機能を使って、ホームページやパンフレットなどの視覚的な情報提供をすることができる。 ・「クラウド型ビデオ通訳サービス」(http://jpn.nec.com/tele_innov/aaaa/index.html) などを利用すれば、1回の通話は1時間以内などの制約はあるが、365日・24時間の利用が可能なので、外国人観光客、市民病院へ来院した外国人患者、消防の救命活動時などでも利用することができる。 ・別の公共施設の職員と複数で対応することが可能なので、主担当職員にしかわからないと職場内の調整が難しく、休暇をとりにくい少数の職場にいる職員の心的な負担を減らすことができる。これは、「担当が休んでいるので、本庁へ行ってください」「明日、もう一度来てください」と住民に迷惑をかけていた部分も解消できる。 	

・会議室などにも設置すれば簡単な打合せに使用することも可能なので、往復にかかっていた移動時間を本来の業務に費やすことが可能となり、時間外勤務時間の縮減につなげることができる。また、職員に限らず、市民の車での移動距離が短くなることから燃料費削減、CO2対策にもなる。

・将来的には、タブレット端末を利用した受付サービスにも派生することが考えられる。例えば、職員がタブレット端末の画面をお客様へ見せながら、必要な証明書の申請を聞き取り、タブレット端末へ入力していきます。お客様は入力が完了したタブレット端末へ、手書き署名をするだけで、申請書を記入する必要がなく証明書を受け取ることができます（会津若松市など）。

5 実施にあつて想定される問題点やリスク（実現するために必要なこと。）

・スピーカーの音が外部に漏れることを気にする方や、耳の不自由な高齢者の方には、ヘッドホンを用意する必要がある。

周囲を気にせず相談や手続きをする必要のある業務の場合、タブレット端末はカウンターに設置するのではなく、個室ブース型でプライバシーに配慮する。



（左イメージは三菱東京UFJ銀行のHPより引用）

・接続先に悩まないように、この案件は〇〇課、この証明は〇〇課、この申請は〇〇課に接続するという、業務フローのリストを作成する。このリストは総合受付などでも利用することができる。

・どの公共施設からでも手話・通訳などのサービスを受けることはできるようになるが、曜日と時間帯は現状と変わらず限られているので、事前予約を出来るようにする。ただし、「クラウド型ビデオ通訳サービス」などを利用するのなら、通訳については事前予約の必要はないし、言語毎に通訳を雇用する必要がなくなる。

・スクリーンセーバー（タブレットを一定時間、使用しない時に切り替わる画面）として広告を流すことで収入を得ることが可能。

・タブレットが盗難にあうことも考えられるが、タブレット自体には個人情報が入っていないので安心。さらに、電話回線のタブレットの場合は遠隔でロックをかけるというサービスもあるが、外出時に持ち歩くことがないのでwi-fi専用のタブレットでよい。

6 提案者からのコメント

既に超高齢化となっている伊賀市だからこそ、バスや鉄道を乗り継いでしか本庁に来れない伊賀市だからこそ、高齢者だけでなく、障がい者や子供連れの方にも「本庁や〇〇センターに来なくてもいい」ようにする政策が必要だと思えます。

同様の提案は3年目で、当初と大きく異なるのは「テレビ会議（薩摩川内市など）」の部分を省いた提案となったことです。今年の掲示板でのやりとりの中で伊賀市は同じ空間で話すことに価値があると思う職員が多いことがわかったのと、新庁舎ができることで本庁舎機能が分散されている問題についても解消されることから省くことにしました。

その間に名張市では同様のシステムを平成29年11月1日から試験運用、平成30年4月1日から本格稼働するという事で、先進性はなくなってしまいました（試験運用なので本格稼働ではどうなるのかわかりませんが、名張市の場合は手元のスマホともつながることができるので、公共施設までも行く必要なく、自宅から連絡を取れるものです）。

また、名張市のように手元のスマホから何時でも連絡を取れるようにまでしてしまうことは、伊賀市の職員には受け入れられないものと考えています。これは、昨年 の 掲 示 板 の や り と り の 中 で 「 話 中 で つ な が ら ない 場 合 は どう す る ん だ 」 と い う 意 見 が あ っ た か ら で す 。

7 希望する意見照会先（担当課）

障がい福祉課、広聴情報課