

実施日	視察先	視 察 項 目	備 考
5月10日	愛知県 小牧市	こまきスマート窓口について	
5月11日	愛知県 岡崎市	災害現場映像通報システムについて	

視察先	項 目	調査内容
小牧市	こまきスマート窓口について	<p>こまきスマート窓口とは、利用者が窓口へ行政手続に来た際に、職員が申請内容を聞き取りしながらシステムを利用し書類を作成、利用者は最後に確認、署名をするだけで申請書等が完成するというものである。</p> <p>導入の背景として、従前は利用者は申請書を記入していたが、複数の手続をする場合、何回も住所や氏名を記入し申請書を作成する必要があり、利用者の負担となっていた。このことから、利用者負担軽減を目的に、ICTを活用した申請書等の作成支援、いわゆる「書かせない窓口」を導入することで、手続の簡略化を図ることとした。</p> <p>導入に当たっては、手続に係る部署や庁舎の改修担当部署など複数の課によるプロジェクトチームを設置した。</p> <p>手続の方法については、先進市の事例等を参考に、いくつかの手法を比較検討し、証明発行等の手続については、住民記録データを利用して申請書を作成する方式、転入の手続に関しては、転出証明をもとに聞き取りをしながら異動届を作成する方式を</p>

		<p>採用した。</p> <p>その後、システム改修、窓口改修などを行い、令和4年2月から段階的に導入を進め、現在では、証明発行に関する手続、住民異動に関する手続、国民年金に関する手続の一部、児童手当に関する手続、マイナンバーカードに関する手続など計38種類の手続がスマート窓口の対象となっている。</p> <p>事業の効果として、利用者側としては、「書類の記載方法に悩むことがなくなった」「いくつもの申請書に氏名や住所、生年月日など書く必要がなくなり負担が減った」などの声があったとのことだった。職員側の効果としては、手書き文字の判読や書き間違いの補正等に係る作業負担が軽減でき、事務効率の向上につながったとのことだった。</p> <p>今後の課題として、申請書の作成から職員が対応することによる負担の増加、窓口混雑時の対応、自治体情報システムの標準化への対応が挙げられていた。</p>
岡崎市	災害現場映像通報システムについて	<p>災害現場映像通報システムは、消防指令センターと通報者との間で、テレビ電話を利用し現場の状況の確認や通報者のサポート、テレビ電話により取得した映像を出動隊に提供、消防指令センター、通報者及び出動隊の3者でのテレビ電話が可能といった機能を有するシステムのことである。</p> <p>導入の経緯について、以前から導入していた車載カメラの活用の中で映像利用の効果を確認しており、その上で、もっと早い</p>

		<p>段階で映像を取得できないか，市民の方への応急措置の口頭指導時に映像を活用できないかとの意見があったこと，導入を検討していたNET119という聴覚や発話に障害のある方のための緊急通報システムの機器が共用できることが分かり，システムの導入を決定したとのことであった。</p> <p>実際の運用方法については，119番通報が入り，音声で必要な情報を聴取する。そして，出動指令をかけ，初期消火，避難誘導，応急措置などの必要な行動指導を行う。そこで，映像配信が有効と判断されれば，システムを使用することとなる。通報者がスマートフォンを使用していることを確認し，パケット料金が発生することの了承を得た上で使用する。</p> <p>使用の流れとしては，通報者の電話番号宛てにショートメッセージを送付する。通報者はメッセージに記載されているURLをタップする。その後，マイク・カメラの使用を許可すると，映像配信がスタートする。</p> <p>また，通報者から送られてきた映像をアップロードすることで，出動隊からも現場の状況が確認できる機能がある。これにより，今まで以上にスムーズな現場活動を行うことが可能となったとのことだった。</p> <p>さらに，ショートメッセージでURLを送ることができる点に着目し，応急手当の方法を開発した動画サイトへ誘導することで，応急手当に自信がない通報者に対して効果的にサポートできるようになったとの</p>
--	--	---

		<p>ことだった。</p> <p>導入の効果として、火災・救助事案では、「出動途中に現場の詳細な状況を把握することができ、的確な部隊運用やスムーズな現場活動につながった」「応援隊への指令が迅速に行えた」などの効果があったとのことだった。救助事案では、C P A（心肺停止）事案では、災害現場映像通報システムを活用した場合、活用しない場合と比較して、市民による救急措置の実施率が高い結果になったとのことだった。</p> <p>今後の課題として、通報者の通信料金の負担、プライバシーの確保、私的な撮影と間違われて非難されないようにするための対応、システムを操作する人員の確保などが挙げられていた。</p>
--	--	--