

# 窓口ねっと（本庁支所間テレビ電話）開設事業

## 自治体情報

人	口	32,380人
標準財政規模		13,142,230千円
担当課	広島県 安芸高田市 総務企画部 情報推進室	
電話	0826-42-5627	
ホームページ	http://www.akitakata.jp/	
事業期間	平成21年度から	
参考とした施策		
関係施策分類		

## 施策の概要

### 1 取り組みに至る背景

平成21年4月の行政組織の機構改革に伴い、支所（5支所）の体制を3課体制から2課（総合窓口課、すぐやる課）に改編した。窓口業務が総合窓口集中し、ひとつの窓口で多種の分野に対応することになった。また、支所の職員数も合併直後の平成16年度は各支所25名前後であったが、年々減員し、現在は9名～10名と大幅に減少したことから、支所における窓口対応が課題となった。

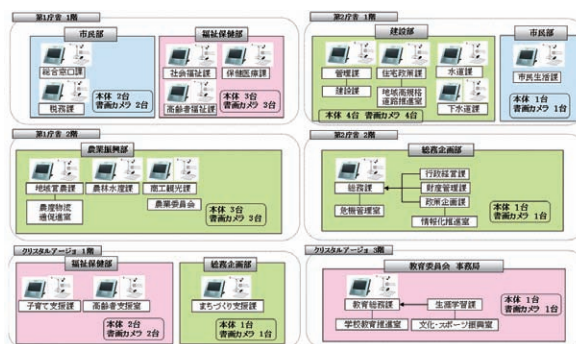
### 2 事業内容（目的・目標・方策）

支所の体制の改編に伴い、支所の窓口業務に携わる職員だけでなく、本庁職員がサポートすることで詳細な説明や個別の相談等を円滑に処理することを目的として、テレビモニターを使用し本庁と支所をつなぎ、来庁されたお客様に負担のかからない事務処理をめざして「窓口ねっと」（本庁と支所間をつなぐテレビ電話）を設置し、市民の利便性の確保と窓口対応の向上を図ることとした。

「窓口ねっと」のモニター機器は、各支所に、窓口用と個別相談用の2台を設置した。本庁には、市民部、福祉保健部、建設部、産業振興部や教育委員会など支所と繋がりのある各部署に18台設置した。また、併せて各モニターには書類等が相互に確認できるように書画カメラを設置した。

多種の分野に対応する支所の職員を本庁の職員がサポートし、来庁されたお客様にワンストップサービスを提供することを目的とし、本庁職員によるサポートを必要とする相談業務や行政相談に対応できる専門職員がいない場合などに利用することとした。

設置にあたり1ヶ月で200件（1日2件×5支所×20日）以上の利用を数値目標とした。利用促進の方策として、お客様への積極的な声かけの推進、また、通話料がかからないため、経費節減の観点からも職員間の業務連絡等における活用の周知徹底を図ることとした。



「窓口ねっと」設置工事工程表

年度	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
準備作業												
機器搬入												
設置作業												
確認作業												
完了												

### 3 施策の開始前に想定した事業効果

整備の第一目的は市民の利便性の確保と支所窓口対応の向上を図るために導入したものである。事業効果として、「支所へ来庁されたお客様の利便性を高め円滑な事務処理が行われる」、「各課にまたがる一連の手続きを集中して行われる」、「本庁の各部署と支所とで簡易な打ち合わせや相談が映像でできるため誤審を防げる」、「災害や緊急時における本庁・支所間の連絡や指示状況を映像で確認できる」、「地域イントラを利用しているので経費節減になり本庁支所間の業務連絡に積極活用する」ことを期待して事業を開始した。

**4 導入にあたり工夫・苦勞した点、課題、対処法など**

導入のデメリットとして、高齢者の方に違和感を与えることや支所業務と本庁業務の線引きがしづらくなることなどが想定された。対応としては、「窓口ねっと」の事務処理マニュアルの作成による対応業務の均一化、接客時の声かけ強化、職員のマンツーマンでの機器利用の徹底と積極的な機器使用の斡旋による利用率の向上、利便性などの周知を図る必要があった。

導入にあたり、職員が機器に対する違和感や業務負担増加への不満を抱くことが危惧されたため、各部署ごとに操作説明会を開催し、併せて機器の利便性と有効活用の周知を図った。



**5 現在の成果・実績、今後の展開など**

平成21年4月20日に各部署に機器を設置し、職員への操作説明会を開催した上で、職員間による試行運用を行った後、5月11日に「窓口ねっと」の開通式を開催し、同日から本格運用を開始した。

本格運用開始直後の5月の1ヶ月間の利用状況は、支所から本庁への発信が75件、本庁から支所への発信が41件の合計116件であった。そのうち、市民の利用件数は9件で、内容は子育て、福祉、税務、水道、道路関係の相談等であった。利用された市民の反応は、いずれも、初めは少し違和感があったが電話と違い相手の顔が見え表情がわかるため相談もしやすいし分かり易いと、おおむね好評であった。

なお、開設1ヶ月後の庁内の幹部会議時に、支所別の利用件数及び利用状況の内容を報告し利活用の再周知を図った。

電子機器は特に高齢者の方には何らかの違和感を与えてしまいがちである。これを解消するには利用を促進し、どこがどのように使い勝手が悪いのか検証する必要がある。そのためにも、定着するまでは職員が利用を積極的に斡旋し、懇切丁寧に対応することを心がけている。

「窓口ねっと」は電話回線ではなく、地域イントラ（安芸たかた広域ネットワーク）を利用しているため、電話料などの経費が発生しないことから、本庁・支所職員間の業務連絡等にも積極的に活用し、また、各支所で行っている選挙の期日前投票業務や災害時の対応などにも有効活用が図れるものと想定している。



**予算関連データ 安芸高田市**

平成21年度額 ①～⑤の計		財源内訳(財源区分:①～⑤)				
		①国費	②県費	③起債	④その他	⑤一般財源
5,775千円		5,775千円	0千円	0千円	0千円	0千円
①～④の名称・所管等	名称	地域活性化・生活対策臨時交付金				
	所管	総務省				
	金額	5,775千円				
	補助率	10/10				