

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				