



特集

「便利」の先にあるものとは？

デジタル推進の取り組みを行っている桑名市。市民の利便性向上や業務効率化に向けて、今年から「書かないワンストップ窓口」「レルクリア導入」をスタートしています。今月号は、その取り組みの全容や、DXによってめざす未来について紹介します。

問 この記事については秘書広報課(☎24-1492 FAX 24-1119)

誰も取り残さない、持続可能なまちづくりのために

令和3年に「デジタルファースト宣言」を掲げ、「市民サービス」「まちづくり」「行政運営」においてDX推進に取り組んでいます。大切なのは、「誰ひとり取り残さない」ということ。年齢や障害の有無、性別、国籍、経済的な理由などにかかわらず、デジタル化の恩恵を広く行き渡らせていきます。



スマートシティ推進課
たばた 田端さん



広報くわな KUWANA

目次 contents

- 02 キラリ★くわな人 ワールドレポート
- 03 特集 行政サービス×DX 「便利」の先にあるものとは？
- 06 伸びゆくまち・桑名 第29弾 スタートアップとの共創 スタートアップで桑名が変わる!!
- 08 桑名水郷花火大会 開催決定!!
- 09 マッチングアプリを安全・安心に利用するためのペアーズ恋愛ゼミ デジタル写真展 写真募集
- 10 子育て広場 図書館・六華苑・博物館
- 12 メディカルニュース くわな防災教室

- 13 人気の給食レシピ みんなの掲示板
- 14 EVENT ALBUM(イベントアルバム)
- 16 春の叙勲、危険業務従事者叙勲
- 17 くわなINFO
- 26 無料相談
- 27 多文化共生で活力を 市長まちなか探索
- 28 HAPPY BIRTHDAY 桑名のイトコ教えてください。

今月の表紙

テーマは「スタートアップ」。スタートアップの持つ革新的なアイデアやひらめきがよりよい未来を作っていく様子を画像生成AIを使って表現しています。



くわな人

ワールドレポート

世界をまたにかけて活躍している、桑名市出身者に各国の様子を教えてくださいました。



(株)NATIVE SAKE 代表
ドバイ在住
あきこ 前田 阿希子さん

今回は、広報くわな1月号で掲載した桑名市出身で、結婚を機にドバイに移住された元毎日放送アナウンサーの前田さんに「ドバイの子育て」をテーマに話を伺いました。

【ドバイで子育てする中で、日本とは違うと思うことは何ですか】
ナニー(お手伝いさん)として働く女性が大勢います。共働きだと一般家庭でもナニーがいる場合が多いのですが、私は現在自宅での仕事を選んでいるので常駐では雇っていません。

また、ドバイの人たちは、子どもが大好きです。大人たちは子どもは宝だと言います。子どもと

かければ「かわいいね」と笑いかけ、声をかけてくれます。子どもたちも自分より幼い子を見かけると、「一緒に遊んでくれます。大人たちが子どもにどう接しているのかを、子どもたちはよく見ています。外は、恐縮することや疎外感もなく、周囲に助けられ、子育てが本当に幸せだと感じる環境です。自分たちで取り組むことが当たり前だと思いついていた毎日の家事育児。これは世界からすると、自分たちだけで背負い込むには難しい問題という認識のようです。「子育て世帯の皆さん、私たちの毎日は称賛されるべきことです!」どうか自身をしっかりと褒めてあげてください!!」とドバイに来て感じる毎日です。



ドバイのナニーと子どもたち

書かないワンストップ窓口

1回の受付で、ライフイベントに伴う各種手続きが可能に

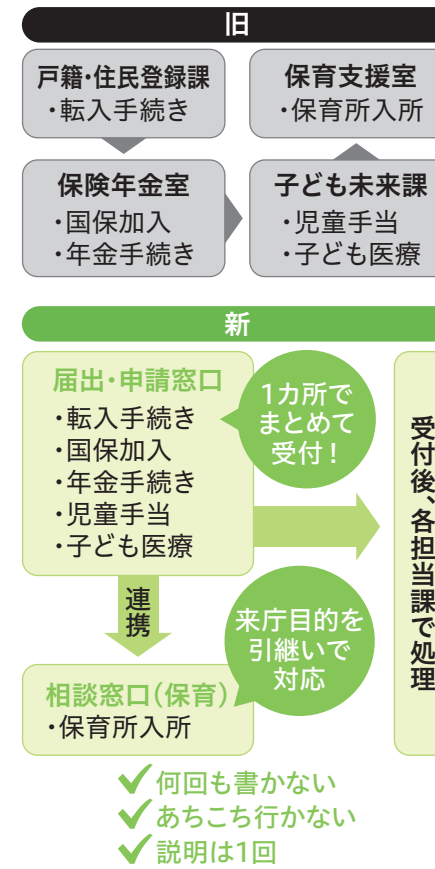
市庁舎1階のレイアウトが変わったことに気づいた人はいらっしゃいますか？

実は、今年の1月から「書かないワンストップ窓口」をスタートしているんです。これは、引越したり戸籍の届け出などライフイベントに伴って発生する各種手続きを、1カ所で受付・案内できるようにする仕組みです。

例えば、市外から転入してきたとき、来庁者はまず転入届を記入して戸籍・住民登録課で手続きをしますが、国民健康保険や介護保険、児童手当などの手続きが必要な場合はそれぞれ保険年金室、介護高齢課、子ども未来課で手続きをしなければなりません。事前にいった「窓口体験調査」で、4人家族の転入手続きにどれくらいの時間がかかるのかを調べたところ、2時間30分以上の時間がかかり、市民にとって大きな負担になっていたことが判明。サービスや手続きに必要な

ものや方法が分かりにくい、待ち時間が長く終了予定時間が分からない、手続きが複雑で何度も行ったり来たりする必要があった。さまざまな問題点が浮き彫りになりました。

そこで、顧客目線でわかりやすいレイアウトへの変更と、これまでのアナログ前提の業務手順を一から見直すことにより、スムーズかつ効率的にデータ処理ができるように窓口業務を再構築しました。また、窓口業務支援システムを導入することにより、来庁者が署名するだけの申請書がプリントアウトされ、受付可能な手続きを明確に判定できるようになりました。必要な手続きをリストアップしてくれるので、「案内漏れ」がなくなり、現在は約160の手続きを受付・案内できるようになっています。今後もブラッシュアップを続け、取扱い手続きの拡充をめざしていきます。



ワンストップが可能なライフイベントと手続き

手続き
国民健康保険、国民年金、後期高齢者医療、介護保険、児童手当、子ども医療など

ライフイベント
転入、転出、世帯変更、出生、死亡、婚姻、離婚

教えてくれたのは
戸籍・住民登録課
とうとう
藤堂さん



レルクリアの導入

音声で文字となつて、透明ディスプレイに表示

一般的に、耳が聞こえないまたは、聞こえない人とコミュニケーションを取る際には、手話や身振り、唇の動きを読み取る口話、筆談などを使います。ですが、手話は「使える人が少ない」、口話は「マスクをしていると唇の動きが見えない」、筆談は「複雑な内容や長い会話には適さず、書く人にも読む人にも負担がかかる上に文字を見ながら相手の表情を見ることができず、時間もかかる」といったデメリットがあります。特別な準備が不要で、聞こえる人が行政サービスを受ける時と同じようにコミュニケーションを取れたら…という思いから、ガラスのように透明な液晶ディスプレイ「レルクリア」を障害福祉課の窓口を導入しました。

レルクリアは、音声テキスト化アプリをインストールしたタブレットと接続して使います。音声を聞き取ったタブレットが文字に起こし、レルクリアで表示。両面に文字が表示され、ガラスのような透明度があるため、職員は相手の表情を見ながら話すことができます。裏側からも確認できるため、アプリでうまく変換されない時は言い直したり、言い換えたりできます。

教えてくれたのは
障害福祉課
かとう
加藤さん



話した内容が両面に文字表示されます

これまでのコミュニケーション方法



手話



筆記

手話を使える職員が少なく、手話通訳者が不在の時は、会話が円滑にできない

複雑な内容や長い会話になると時間がかかり、相手の表情を同時に見ることができない



スマホ教室

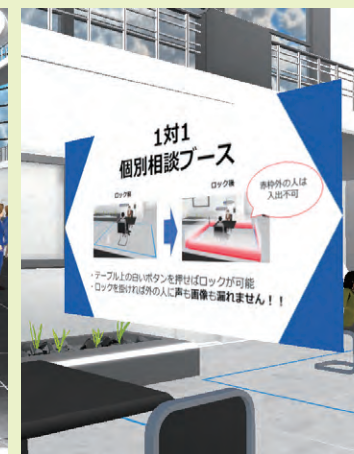
初めてスマホを使う人や、スマホを持っているけど使いこなせないという人を対象に、スマホの基本操作を学べる講座を開催しています。カメラやマップアプリの使い方、キャッシュレス決済の体験、マイナンバーカード申請やLINEの使い方などが学べます。



デジタル人材育成

高校生までの若年世代を対象に、次世代のデジタル人材育成に取り組んでいます。小学生を対象としたプログラミング教室は、定員が満席になるほどの盛況ぶりでした。他にも、情報処理資格・ITパスポートの取得を推進するため、受験料を支援しています。

インターネット上の仮想空間「メタバース」を利用して、電子申請手続きの総合窓口や各種相談、市民交流の場を設けた「メタバース役所」の実証事業が行われました。アバターによるリアクションがわかりやすい、顔が見えないから話しやすい、子どもの面倒を見ながら参加できるなどのメリットがあり、子育て相談会や採用説明会などに多くの人が集まりました。



メタバース役所
市役所へ行かなくても、各種手続きや相談ができる