

C-01 市役所が発信する情報等の多言語化・やさしい日本語化

市役所から発信している情報は、外国人住民にとっても必要であるが、これらをすべて多言語化・やさしい日本語化するにはかなりの労力を必要とするため、現状ではほとんど対応できていない。

防災情報など、緊急を要する情報については、即時発信しなければならないため、時間的な制約もあり対応が難しいことがある。

また、観光スポットについては、案内表示を設置し多言語化に取り組んでいるが、英語、簡体字、繁体字、ハングル、日本語を記載すると、表示に文字があふれ、本来示したい内容が伝わりにくい状況となっている。

さらに、海外の方とのWEB対談を行う際、対談相手との意思疎通を図るため通訳者の同席が必要となるが、通訳にあたっては、発言した内容と対談相手の発言内容の2通りの通訳が必要となるため、対談前に通訳者と事前打ち合わせを十分に行っているにもかかわらず、スムーズな会話が成り立たず、WEB対談の時間が長引く傾向にある。

については、発信したい情報を瞬時に多言語化・やさしい日本語化に変える手段や、来訪客が情報を入手しやすいJR駅、栈橋、バス停など移動の結接点における情報提供、WEB対談において多言語で分かりやすく提供する手段や同時通訳の手法について検討したい。

スマートシティの実現に向けた市民意識の醸成
(講演会・ICT教室の実施)

令和3年2月、呉市は市役所内にスマートシティ推進会議を設置し、各部署が横断的に意見交換を行うこと等を通じてスマートシティを推進していくこととした。しかしながら、まちづくりの主役は市民であり、推進にあたっては市役所だけでなく、市内企業の協力やサービスを利用する市民がデジタルに順応していくことが重要と考えている。

令和3年度には、企業や市民の方々に対する講演会や、ICT教室などの開催を予定しており、講演会では、民間企業向けにAIを活用した品質管理などの導入事例を紹介したり、市民向けにビデオ会議システムやSNSでの情報発信方法を紹介するなどの内容を考えている。

また、高齢者等を対象としたICT教室では、スマートフォンを用いたキャッシュレス決済やオンライン申請の方法を紹介するなど、デジタルの利便性を体感してもらいたいと考えている。

「誰一人取り残さない、人にやさしいデジタル化」を目指して、より多くの市民にデジタル化を浸透させるため、これらの実施手法について検討を行いたい。

C-03 自治会等各種団体の担い手の確保と負担軽減

自治会等各種団体がボランティアで行う地域活動は、地域で安全・快適に過ごすためには必要なものである。これらの地域活動を活性化するためには、地域活動の担い手の円滑な世代交代が不可欠であるが、役員や世話人が高齢化、固定化している状況となっている。

原因の一つとして、会長等の職務の負担が大きいことが挙げられる。例えば、自治会長を引き受けると、自治会長の職務のみならず、自治会連合会、公衆衛生推進委員、交通安全推進委員、青少年補導員などのいわゆる“充て職”としての役割が割り当てられ、それぞれの会議や活動へ参加することが大きな負担となっており、新たな担い手が活動を敬遠していると考えられる。

自治会等各種団体の負担を軽減し円滑な世代交代を実現するために、例えば自治会運営をシステム化したり回覧板を電子化するなど、負担軽減につながるソリューションの導入について検討したい。

C-04 消防車・救急車の緊急走行時におけるさらなる注意喚起

消防車や救急車は、緊急時において法令に基づく優先や特例により、緊急車として走行し、迅速に災害現場や救急現場に赴くことが可能となるが、その反面、交通事故発生リスクも大きくなる。

緊急車が走行する場合においても「安全運転義務」や「徐行義務」については免除されていないため、当然のことながら運転手やその他の乗車員は細心の注意を払わなければならない。また、緊急車として走行する時には、サイレン吹鳴や赤色回転灯、場合によっては車外スピーカーを活用した注意喚起を行っているが、「歩行者がイヤホンを付け音楽等を聴いており緊急車両に気付かない」「気密性の高い自動車内で音楽を聴いており緊急車両に気付かない」などの理由により、走行時の支障となる場合がある。

これまで以上に安全かつ迅速に現場に赴くことができるよう、緊急車の走行について効果的に知らせる方法が考えられないか。

C-05 豪雨災害の教訓を伝える「未来への継承」

平成31年3月に策定した呉市復興計画では、基本方針の1つである「今後の防災・減災の取組」の中で、「未来への継承」を掲げ、災害の記憶を風化させることなく次世代へ伝えていくことが重要であると記している。

これまで豪雨災害についての記録を取りまとめた「平成30年7月豪雨災害呉市災害記録誌」の発刊をはじめ、各学校においても授業や学校行事を通じて「呉市学校防災週間」などの取組を展開しているが、時間の経過とともに継承していく内容の充実を図ることが課題と認識している。

今後、豪雨災害を経験していない世代が増えていく中で、過去の災害から学ぶ内容や、まちの復興の過程など、どうすれば理解が深まり有益なものとなるのか、ICTや新たな技術を導入することで防災意識の浸透を図っていく取組につなげていくことができないか。

避難情報などを全市民に迅速かつ確実に伝達することのできる手法

災害が発生するおそれがある時には、迅速かつ正確に防災気象情報や避難情報を周知する必要がある。

平成30年7月豪雨災害時においても、発災前に防災行政無線やホームページ、防災情報メールなどの媒体を通じて情報提供したが、豪雨などの場合、防災行政無線による放送は聞きとりにくいといった声が多く寄せられるなど、多くの市民の適切な避難行動に十分には結びつかなかった。

このため、新たな情報伝達手段として、ファクシミリで避難情報などを伝達する「ファクシミリ一斉送信」や、携帯電話を持たない方などに対して、固定電話に避難情報などを音声で伝達する「一斉電話伝達サービス」の運用を開始したほか、呉市公式の「ライン」や「ツイッター」のアカウントを開設し、運用しているところである。

このように、様々な媒体を活用し、情報伝達の多重化を図ることで市民への情報伝達に努めているが、その一方で、複数の手段を使用しているため情報の入力作業が繁雑となっており、また、発信情報の誤りを防止するため、これらの入力・発信作業を複数の職員が確認しながら行っている。

こうした気象や避難に関する情報等の伝達は、常にスピードと正確性が求められ、担当する職員の負担も大きくなっていることから、全ての市民に対して、迅速かつ正確に伝達することのできる効率的な手法が考えられないか。

また、開設避難所においても情報伝達手段が職員の携帯電話に依存している実態があり、避難所に一斉に情報が伝達する仕組みもあわせて考えたい。

C-07 災害時における早期の情報収集や迅速な対応

近年、全国各地で自然災害が頻発化・激甚化しており、災害発生時における情報収集や初動対応の重要性が高まっている。

災害の発生が予想されるケースにおいて、市が管理するインフラや公共施設の状況を的確に把握することが、その後の迅速な対応につながることを期待されるため、さまざまなデータや新たな技術を導入することで、早期に情報の収集や分析等に役立てたい。

【道路・河川など】

大規模な降雨やゲリラ豪雨などにより、道路の冠水や河川の溢水等の被害が発生した場合には、主に市民からの連絡等により対応しているが、例えば、あらかじめ河川の危険箇所状況を把握し、センサーや水位計のデータをリアルタイムで収集することにより、避難情報の伝達や応急対策などに活用することができないだろうか。

【海岸施設など】

台風が接近する場合には、臨海部への浸水・越波等を防ぐため、事前に防潮ゲートの開閉作業や土のうの設置を職員の直営又は委託により行っているが、防潮ゲートの開閉作業等は概ね1日掛かりとなるため、かなりのマンパワーが割かれてしまうという課題がある。

また、台風襲来中は所管施設や海岸部の風雨波浪状況の監視が必要であり、通過後も被害状況確認のため、職員による点検や巡回が必要になる。

こうした対応について、波浪計等を活用したデータ収集のほか、遠隔による監視や操作などを容易に行うことにより、限られたマンパワーを効率的に生かすことができないだろうか。

【上下水道施設】

道路などが被災したことで現場に到達できない場合や、破損状況の調査に時間を要するケースが想定されるが、市民の生活を支えるライフラインは一刻も早い復旧が求められる。

衛星写真の活用による位置情報の確認、センサー等による蓄積データを活用することによって、被災状況を的確に把握できる仕組みが構築できないか。

C-08 市内全域に整備した光通信回線の活用

呉市では現在、高速インターネットサービスが提供されていない地域に対し、市が整備費用を助成することで、民間通信事業者の光通信回線を整備する「情報通信基盤整備事業」を実施している。

令和2年度から令和3年度の2年間で整備を完了し、市内の人の住んでいるほとんどの場所に大容量の光通信回線が行き渡る予定である。

これにより、市内全域が都市部と同じ通信環境になることから、過疎地域への定住促進や企業誘致などの地域活性化策、高速通信回線を活用した様々な行政サービスの提供などが可能になると考えられるが、市内全域に整備した光通信回線の活用について検討したい。

C-09 窓口に行かなくても目的が達成できる市役所の実現

新型コロナウイルス感染症への対応が求められる中、政府において閣議決定された「経済財政運営と改革の基本方針 2020（骨太方針）」では、実際に足を運ばなくても手続できるリモート社会の実現に向けて取り組み、原則として書面・押印・対面を不要とし、デジタルで完結できるよう行政手続を見直すことが明記されている。

行政手続における書面・押印・対面の見直しを行うことは、新型コロナウイルス感染症のまん延防止のみならず、業務そのものの見直しが図られ、行政サービスの効率的・効果的な提供にも資するものである。

市役所での行政サービスには、住民のライフイベントといった身近な手続をはじめ、各種申請や届出、支払いなど、目的が異なるさまざまな手続が存在するが、単にさまざまな業務をデジタル化するのではなく、それぞれの行政サービスの意義を考え、業務の本質に立ち返って改革したいと考えている。

それぞれの手続ごとに「何のための手続なのか」、「住民に必要とされるサービスとは何か」を考え、従来の業務フローにこだわらない手続方法を構築していくことで、住民が窓口に行かなくても目的が達成できる市役所を実現したい。