

「行革甲子園 2018」エントリーシート

【取組の内容】

1 取組事例名

「共生社会を目指して」～IoTを活用した聴覚障がい者との行政相談～

2 取組期間

平成 30 年 5 月から事業開始

3 取組概要

平成 28 年度に施行されました「障害者差別解消法」に合わせて、当課において手話通訳者を 1 人増員し 2 人体制で行うこととなりました。そのため、当課に手続き等に来る聴覚障がい者は、相談しやすい体制が整っておりましたが、今回、IoT を活用した行政サービスに関する相談を開始することで、身近な支所からまた個人のインターネット機器を使って市の手話通訳者と手話による会話を行うことが可能となり、さらに行政サービスに関する相談等の利便性が図られることとなりました。

4 背景・目的

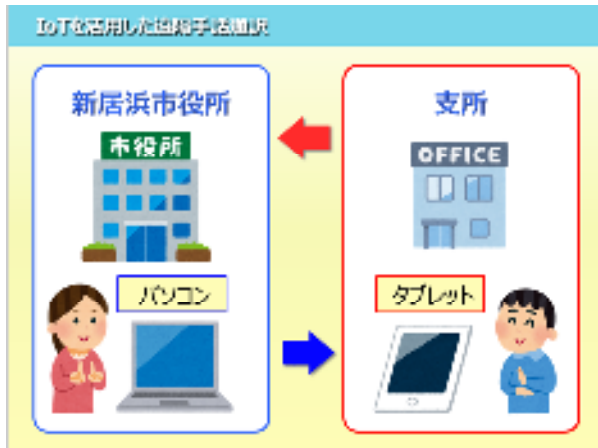
平成 28 年度に「障害者差別解消法」が施行され、市の責務として掲げられている障がい者への合理的配慮に鑑み、行政サービスに関する相談を手軽に行える仕組みを取り入れました。

5 取組の具体的内容

まず、庁外との情報のやり取りであるため、事業所と新居浜市情報政策課を交えて、セキュリティの問題や機器設置に関する話し合いを行いました。その問題をクリアにした後に、市内3箇所にある支所（上部・川東・別子山）に対して事業内容の説明を行い、実際に機器を使った通信テストを行いました。その際、画像表示がうまくいかなかった支所では、後日新たな機器を使っての検証を行い、機器の設置を行いました。

次に、聴覚障がい者団体を通じて周知し、事業内容についての説明会を開催しました。事業内容説明後に利用希望者から申請いただき、利用決定及び登録を行った後、当課で用意したID・パスワードの付与を行いました。

5月1日から事業を開始しておりますが、初日、さっそく当事業を利用する方からの通信があり、行政サービスに対する相談について地域福祉課に配属されている手話通訳者とスムーズな対応が図ることができました。



イメージ図（本庁に設置したPCを利用して手話通訳者と登録した聴覚障がい者が最寄りの支所に設置したタブレットや個人のスマートフォンを利用して簡単に行政サービスに関する相談ができます。）



本庁の「手話通訳者」が手話による説明・会話を行います。

6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

WebRTC を活用することでブラウザ機能だけで通信することができセキュリティが確保されています。本システムは、聴覚障がい者のために新居浜市内の企業が開発したシステムを四国で初めて導入したものです。

7 取組の効果・費用

これまで窓口足を運んでいた行政サービスに関する相談等が、インターネット環境が整っているところであればどこからでも相談できるようになり、聴覚障がい者にとって非常に利便性の高い事業となっています。

8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

聴覚障がい者へどのように周知していくか、また、別子山支所（市から 32 キロメートル離れた山間部に位置する）との通信による画像は鮮明であるか、2 点が検討課題であった。

聴覚障がい者への周知については、市のホームページに掲載した他、新居浜聴覚障害者協会に対し事業説明会を行い会員に対する周知を図った。また、別子山支所へは、事業開始前に画像実験を行い、機器の選別を行った結果、当初、画像が遅れ気味に配信されていたものも解消できた。

9 今後の予定・構想

現在は、利用者側からの通信のみのサービスであるが、災害情報など重要な情報についてのみ、市から利用者に情報提供等できるシステムにできれば良いと考えております。

10 他団体へのアドバイス

利用したい聴覚障がい者から申請があれば ID / パスワードを付与し、簡単に利用することができることから行政サービス等にこれまで以上に興味を持ってくれると思います。

11 取組について記載したホームページ

手話通訳 I o T 推進事業の開始について

<http://www.city.niihama.lg.jp/soshiki/fukushi/>