

働きづらさを抱えた人が働ける！分身ロボット窓口案内で日本一あたたかい市役所を実現

応募チーム名：チーム F O C：埼玉県深谷市

(特徴)

応募チームの問題意識は、①市役所に出向く機会は年に数回しかない、どこに何の窓口があるのかさえ分からない、②現在使われている案内アプリを使ってみたが、使い方がわからないし検索ワードも少ない、市役所以外の情報がない、③市役所で使う専門用語は分かりにくい、など市民目線になっていない、④効率化もいいが、むしろ市民に働く場を提供することもできないか、というものであった。そこで考案したのが、すべてデジタル化するのではなく、ICTを活用しつつアナログな部分を残し、窓口案内のプロセスに、人が介在する仕組みを入れることで付加価値を高め、日本一あたたかい市役所を実現してはどうかというものであった。具体的には



昨秋、分身ロボット OriHime に出会ったアイデア考案者の一人が、この分身ロボットを使って、それを障害など何らかの事情で外出困難な人、フルタイム勤務ができない人に遠隔操作してもらって人窓口案内をおこなうアイデアを考案した。これにより今まで働けなかった人達が戦力になるし、「行政の支援サービスを受けるだけの立場」から「行政サービスの担い手・納税者」への転換にもなるという特徴がある。

(アドバイス)

1. 分身ロボットのささやかな実証実験に向けて

これからチーム F O C では、分身ロボットのささやかな実証実験をされると承知しております。このことは素晴らしい取り組みで敬意を表したいと思います。

(1) 分身ロボットの裏で操作するときの実際の課題を探られることと思いますが、併せて OriHime を使ったサポートをご承知かと思いますが、例えば以下のようなところで始まっています。ほかにもあると思いますので、いろいろ調べて分身ロボット操作する側の人に立った課題が具体的にどこにあるかをこの実証実験と並行して調査されると宜しいかと思います。

・宇部市：外出困難な遠隔地の児童等が、分身ロボットを遠隔操作し、あたかもときわ公園を散策しているような体験をする（2020年3月 ただし新型コロナで内容を少し変更）

https://www.city.ube.yamaguchi.jp/houdou/kanko_global/2019/20200203.html

https://www.city.ube.yamaguchi.jp/houdou/kanko_global/2019/orihime.html

・豊橋市：入院や不登校などで学校に通えない小・中学生の学習支援や心のサポートとして、豊橋市は分身ロボットを導入（2019年8月）<http://www.higashiaichi.co.jp/news/detail/5049>

(2) 分身ロボットに問いかける立場になっての課題の洗い出しも大事かと思います。実際に分身ロボットに問いかけるとして、どのようなことが分身ロボットとのやり取りで望まれるか、これも FOC チームメンバー全員が参加できると多様な意見が集まってよいかと思います。新型コロナで実の集まりはむづかしいかと思いますが、オンラインミーティングで進められるのもよいかと思います。

2. 深谷市役所への期待

新型コロナウイルスへの対応が急遽始まっており、しばらくはこのアイデアの実現に向けた用務は遅らせることになるでしょうが、全国に先んじて長期的には分身ロボットの上手な使い方と窓口に来る市民と裏で操作する市民双方に賛美される窓口の新しい在り方につながっていくことを期待しております。