

# かじや ともひろ 知宏

議員報告 駅前配布版 第120号(通算154号)  
令和5年2月発行



<枚方市議会> 〒573-8666 枚方市大垣内町2-1-20 枚方市役所本館4階 電話: 072-841-1221(代)  
<自宅> 〒573-0171 枚方市北山1-23-57 電話: 090-3705-9393 Eメール: tomohiro@t-kajiya.com

## 北部リーフ

市役所に行かなくても身近な場所で手続きや相談ができる

## 遠隔相談などDXの推進で「新しい地域拠点」の充実を



市議会12月定例会月議会上に上程された一般会計補正予算のうち「DX推進経費」について質疑を行いました。

この経費は、楠葉の北部支所内にある「北部リーフ」へ相談に訪れた市民と、市役所健康福祉部内の各部署をつないで、遠隔での相談を行うために必要なタブレットやモニターなどICT機器を購入するものです。

「北部リーフ」は、市の北部地域における身近な窓口となる「地域拠点」であり、妊娠届や乳幼児の身体測定・育児相談をはじめ、健康相談や介護・障害・生活困窮などに関する制度・サービスの案内、専門部署との連携など包括的な相談支援を行っています。

今後、市民ニーズの複雑化・多様化や、デジタル化の進展などの環境の変化に伴い、市役所本庁や地域拠点のあり方も含め、包括的な相談支援体制のさらなる充実が求められていることから、枚方市では、これからの時代に求められる新しい地域拠点のあり方を検討

するため、現状における課題や取り巻く環境の変化などを踏まえながら、まずデジタル技術を活用した相談支援について試行実施や課題検証を進めています。

私は昨年10月に北部リーフを視察し、北部リーフと市役所本庁をオンラインで結び、実際に遠隔でどのように相談対応をするのか、手元にある確認書類等をカメラに映した際、細かい文字などを判別できるのかなどの状況を確認しました。

モニター越しでは書類の文字が見えづかったことや、通信状態が不安定で面談途中で映像と音声途切れ途切れになっていたこと、また、相談場所についても、事務所スペースに隣接していることから、プライバシーに配慮した相談環境も必要であるなどの課題を感じました。

今回の質疑では、これらの課題について確認し、本格実施に向け課題解消に努めるよう提言しました。

併せて、ソフト面においてもICT機器を使いこなせる職員や、遠隔相談に対応できる人材の育成にも取り組むよう要望しました。

市役所に行かなくても、身近な場所で包括的に相談や手続きができるよう、現在の北部リーフに加え、東部・南部地域の各支所の活用や民間の地域包括支援センターとの連携についても検討するなど、地域拠点の充実について、引き続き提言していきます。

<裏面もご覧ください>