

横尾議員 それでは、通告している2点のうち、一つ目のタブレット端末を導入してはについて質問します。全国各地の自治体でも続々と、タブレットを業務に導入し始めていて、活動範囲は自治体によってさまざまですが、大きく分けると業務の効率化・コミュニケーション促進の2つが挙げられ、一つには待たされる時間の減少が挙げられます。自治体の施設を利用するとき待たされるのが苦手と感じている人は少なくありません。実際、待ち時間ゼロで用を済ませることができたというケースは、ほぼ皆無でしょう。自治体側も利用者の待ち時間を減らそうと努力していて、それでも複雑な処理をするために手間取ってしまうこともあります。自治体側で処理に時間がかかるのは、端末によって処理内容が制限されていることや、スペースの関係上で端末の台数が不足していることが関係しているかも知れません。そのような場合でも、タブレットは活用価値大です。タブレットは薄型で、場所を取りません。縦に置いておくこともできますから、デスクごとに設置しやすいのもメリットです。さらに、端末を変更しないとできなかった処理も、1台で完結することができ、複数のアプリを導入して処理すれば、いちいち端末を移動して手間取ることもないでしょう。処理がスムーズに済めば、利用者への対応を待たされることも減るはずで、次に分かりやすい案内ができるツールである点です。タブレットは、動画やイラストなどを利用して直感的に情報を理解することが可能であり、自治体を利用する人は年齢も性別もさまざまで、目的もそれぞれ異なります。熟練の職員であれば幅広い対応力を身に着けているでしょうが、それ以外の職員の対応は利用者の要望に追いつかないということでは満足度にかけてしまうでしょう。どの職員も分かりやすい案内をするために、タブレットが役立ちます。利用者に対してだけでなく、職員が業務内容に習熟するためにもタブレットの活用がスムーズです。テキストで職務説明を受けるよりも、タブレットで動画や図による直感的理解を深めた方が、いざというときにどのように対処すればよいかを速やかに思い浮かべることができます。そして、タブレットは円滑なコミュニケーションツールでもあります。タブレットのコミュニケーション効果は、職員同士にも利用者と職員に対しても発揮され、情報共有しやすいタブレ

ットは、業務についての情報や利用者からのリクエストなどを職員全体でスムーズに把握できるのがメリットです。自治体では、職員が集まってミーティングをする機会は限られるでしょう。タブレットを用いて意見を出し合うことで、わざわざミーティングの時間も設けなくても相談が可能です。顔を合わせる会議では意見を言いにくいという人からも意見が出やすくなる期待が出てきます。公平なコミュニケーションをとりやすくなり、職員一人ひとりが仕事に充足感を得やすくなってきました。利用者と職員のコミュニケーションは、スムーズにいかないことも多いものです。利用者側に誤解が生まれ、トラブルとなる事件も発生しています。コミュニケーションが上手くいき、さらに利用者側の目的と職員が提供する内容が一致すれば、円満な関係を保つことができます。そのためにも、タブレットの案内利用は効果的です。自治体側からタブレットで案内を提示するだけでなく、利用者が自由に利用できるようにタブレットが設置されていると、自治体へのリクエストもさらにスムーズに進むようになるでしょう。業務効果がアップして、利用者を待たすことなどない自治体が続々と登場しそうです。以上は、あるタブレットメーカーの「業務にタブレット端末を導入している自治体」の記事からの引用抜粋ですが、実際に活用されている自治体があるわけですから、本町も導入に向け検討してはどうでしょうか。また、これまでに検討したことがあれば、その結果はどうであったのかお伺いします。次に通告の2点目ですが、にぎわい産業祭成果についてです。主催は観光協会ですが、事務局が産業課であるので質問です。今回は、町長の関係人口の増加につながるイベントにと、とらえたいですが、前回と違い多くの出店や出演がありました。成果や効果はどうであったのか。また、参加者等の声はどのようなものがあったのか、お伺いします。よろしくお願ひします。

一山議長 枳富町長。

(枳富町長 登壇)

杣富町長 横尾議員のタブレット端末の導入について、お答えします。業務効率化。情報共有やペーパーレス化などタブレットを活用した事例が、全国の自治体において報告されています。「企業誘致活動の情報共有や進捗管理」、「職員のワークスタイル改革などの一環としての活用」、「議案書など議会議員への活用」など各自治体においてタブレットを導入されている報告例があります。牟岐町においては、現在ノート型パソコンにより業務管理や情報共有などの業務を行っています。タブレットの活用については、健康生活課の業務として保健師が各地域で住民への保健指導などを行うために活用しており、また産業課の業務として移住相談や観光イベント・広報活動などにタブレットを活用しています。しかしながら、ご存じのとおり自治体の情報については個人情報をはじめ公開できない情報などが多数あり、非常に厳しいセキュリティで管理し、情報漏洩などがないなどの措置が取られています。現在使用のノート型パソコンをはじめ各種機器などは外部への持ち出し禁止や、住民等に安易に公開できない状態にしています。タブレットについては、健康生活課や産業課での活用のように、業務によっては非常に便利で、いろんな住民サービスにつながるものであることから、導入については、業務効率や情報共有なども含め、住民等への利便性の向上や、その費用対効果を十分に検証し、利用できる範囲での活用を検討していきたいと考えています。次に、にぎわい産業祭の成果に関する質問についてお答えします。2回目となる今年度の「牟岐町にぎわい産業祭」は、昨年度に引き続き牟岐町観光協会の主催により実施をしていただいています。町内外に広く参加募集を行ったことで、多くの団体及び企業にご参加いただき盛大に開催することができましたので、地域を盛り上げる取り組みとして大きな効果があったと認識しています。また、とくしま県民活動プラザや徳島市市民活力開発センターの共催をいただき、町内外の小中高生が「むぎっこタウン」の開催により、産業祭の出店ブースで職業体験を実施することができたことは、子どもたちにとって貴重な体験になったと思います。なお、その子どもたちのサポーターとして

市内の高校生や大学生に参加していただいたり、日頃から牟岐町で活動していただいている高校生や大学生の団体からも多くの方々に参画していただき、産業祭を支えていただいたことに深く感謝をしているところです。参加者の感想としましては、来年も参加してみたいとの意見もたくさんいただいているようですが、地元小中学生も多数参加できるようにとの要望もあったようですので、来年度は参加体験型により、より多くの地元企業・地元小中学生・町外の大学生などが交流も可能となるような仕組みを関係団体と相談しながら進めていきたいと思っております。次年度の開催に関しましては、主催者から今年度同様、補助金に頼らず、出展者による経費負担により、継続して実施できる仕組みを考えていくとおっしゃってくださっています。また、産業界への発展を模索しながら人口減少、地域経済活性化のため特定地域づくり事業協同組合などの設立につながる取り組みを目指していきたいとの意見も聞いています。町としましては、産業祭は地域の活性化はもとより産業別の垣根を越えた連携が生まれる非常に貴重な機会であると改めて認識をいたしましたので、各関係団体と協力して可能な限りのバックアップを行ってまいりたいと思っております。以上です。よろしくお願いいたします。

一山議長 横尾議員。

横尾議員 タブレット端末についてですが、ここにある導入している事例を紹介したいと思います。これは焼津市役所の場合ですが、既存のノートPCリースアップに伴い、ノートPCよりも、安価ながら、性能が高く、ワークスタイル変革の可能性も秘めたタブレットを購入したとあります。導入の背景としては、機動力のある効率のよい働き方を目指し、全職員にタブレットを配布、導入効果としては、半日かかっていた会議資料の印刷、製本が約30分に短縮、また、ペーパーレス会議であるとか、窓口での利用もはじまっている、外出先でも利用されタブレットの内蔵カメラを使ってイベントの内容を撮影して、情

報発信をしているといった事例が挙げられています。特に私が言いたいのは、一般会計補正予算の資料にもありますように、備品購入費としてパソコン80台分、950万円もかかっているというところが非常に引っ掛かりまして、これはWindows7からWindows10に移行するにあたっての購入、買い替え、費用であります。タブレットにすれば、これが安くあがるということも財政難の牟岐町にとっては良いのではないかと提案の1つでもあります。1つセキュリティの問題も総務課長からも聞きましたけど、これからの時代、携帯性が多いに発揮されるタブレットの利用をもっと議論していただきたい。導入に向けて議論をしていただきたいと思っています。それと、にぎわい産業祭ですが、商工会主体の商工祭がなくなって、もう随分となりますが、昨年度からにぎわい産業祭という名前で、牟岐町が腰を上げていただきました。今回、実に60以上もの出展者があって、大いににぎわった産業祭であったと実感しています。特に他の産業祭や商工祭と違って、中高生、大学生に入っていたような、にぎわい産業祭であったということは、他に例をみない取り組みであったと思いますので、今後も期待を込めて行っていただくようお願いいたします。以上です。