

静岡県 清水区役所 様



アフターコロナの区役所窓口でのコミュニケーション課題を解決。

市民の安心・安全を守るため、窓口で感染症対策を行いながら声の聞き取りづらさを解消、お客様との円滑なコミュニケーションをサポート。

概要

静岡県の県庁所在地であり政令指定都市でもある静岡市。市内の3区の中でも最も高齢化率が高い清水区。清水区役所ではコロナ禍以降も市民の安心・安全を守るため、区役所の窓口パーティションを設置、職員の方もマスク着用で対応していることもあり、窓口を訪れた市民の方とのコミュニケーションが取りづらいといった課題がありました。

TOAIは、パーティション越しで職員の方のマスク着用による窓口対応でも、お客様とのコミュニケーションをスムーズに行えるパーティション取付型会話補助システム「smoowa」の導入を通じて、窓口業務対応の改善、省力化や時間短縮に貢献しています。

納入情報

納入品	パーティション取付型会話補助システム「smoowa」
納入時期	2023年12月
背景	コロナウイルス感染拡大以降、清水区役所では現在に至るまで市民の安心・安全を守るため、窓口のカウンターにパーティションを設置、職員はマスク着用で対応していた。そのため、窓口で声が聞こえにくくコミュニケーションを取りづらいといった課題があった。

要望・お役立ちのポイント

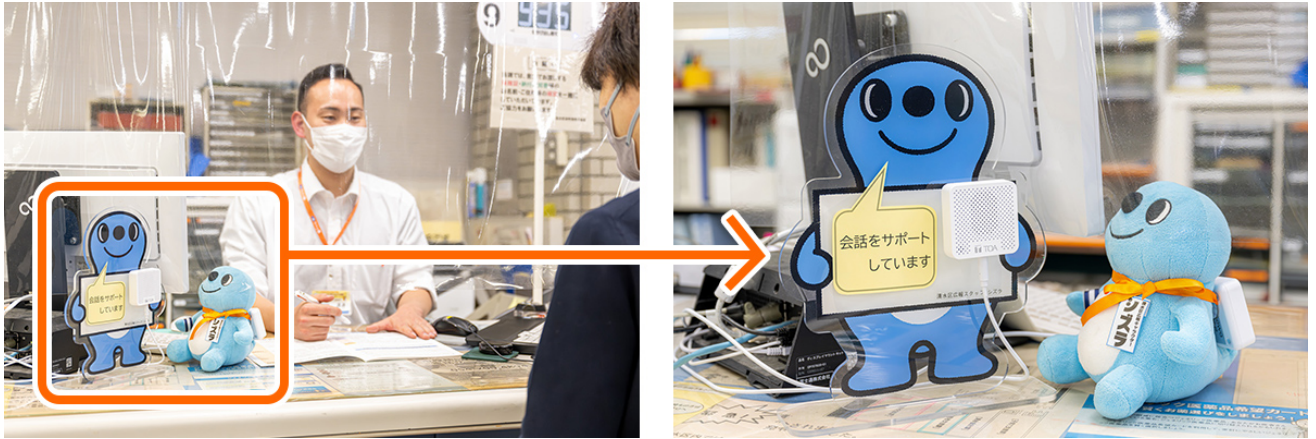
要望

- 区役所窓口で感染症対策を実施する一方で生じている、パーティション設置やマスク着用による応対時の「声の聞き取りづらさ」や「意思疎通のしづらさ」といったコミュニケーションの課題を解消したい
- 清水区は最も高齢化率が高く、また、保険年金課は後期高齢者医療窓口とおくやみ窓口を担当する課のため、来庁者の半数が65歳以上であり、お客様との応対時に聞き取りやすい環境を作る配慮が必要
- 不特定多数が来庁する区役所において、補聴器のような身体に装着して使用する機器ではなく、衛生面での管理がしやすい会話補助機器を導入したい
- プライバシーに関わる情報のやりとりが多い区役所窓口でも安心して使用できる機器がほしい

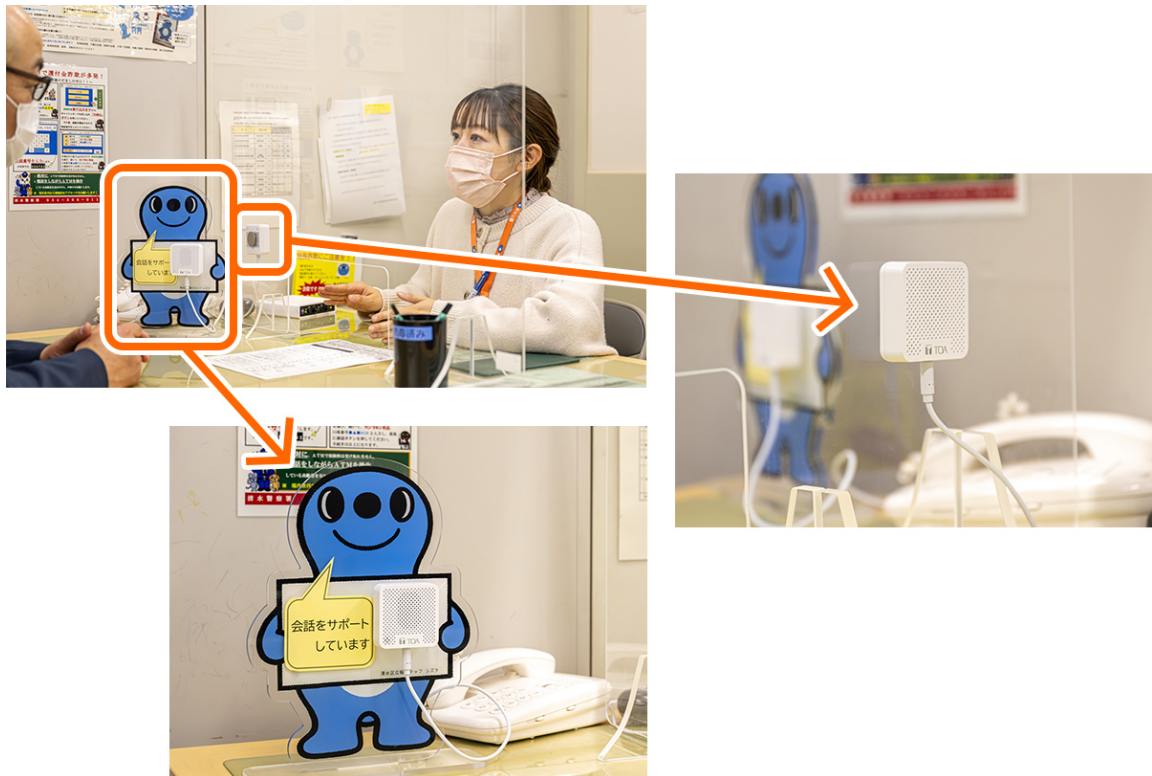
お役立ちのポイント

- 飛沫防止のパーティション等を挟んだ状態でも双方向の会話がはっきり聞き取れるように、「smoowa」を設置。職員の機器の操作のしやすさ、お客様の心理的な負担軽減などに配慮
- お客様の聞こえ方や窓口周辺の音漏れなどを確認しながら職員がさりげなく音量調整などの操作をすることができ、その場の状況に合わせて臨機応変に対応できるため、スムーズな窓口対応ができる
- お客様側と職員側にそれぞれマイク・スピーカー一体型の機器を設置して非接触での会話の補助が行えるため、煩わしい消毒などの作業が不要
- 「smoowa」は、マスクやパーティションによって聞こえにくくなる子音を中心に補助するため、声を抑えても会話ができる。大きな声を出す必要がないので周囲への音漏れがなく、個人情報やプライバシーにも配慮した窓口対応が可能

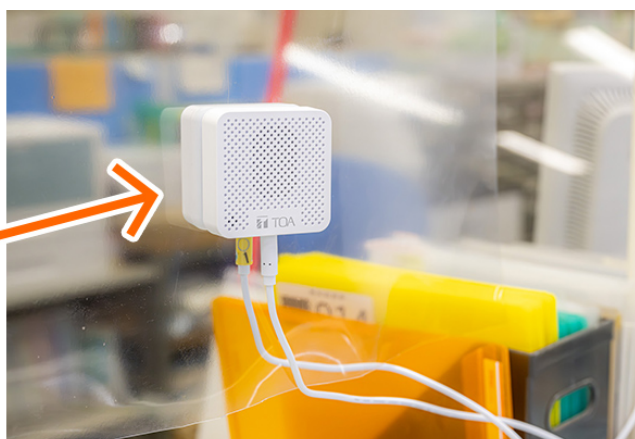
納入商品



保険年金課の窓口を設置されたパーティション取付型会話補助システム「smoowa」。親しみやすい窓口となるよう、清水区の広報キャラクター「シズラ」の亚克力スタンドやぬいぐるみを活用して設置されている。



保険年金課のおくやみ窓口を設置されたパーティション取付型会話補助システム「smoowa」。お客様との会話や周囲への音漏れなどにも配慮しながら、職員側で音量の調整などが行えるので、さりげなく会話のアシストができる。



個人情報の取り扱いの多い戸籍住民課の窓口でも、2台のパーティション取付型会話補助システム「smoowa」が設置され、市民との円滑なコミュニケーションをサポートしている。

インタビュー記事



「万全の感染症対策を行いながら、市民の方に対してスムーズな窓口対応が可能になりました。お客様と職員の双方の声がクリアに聞こえることで会話がしやすくなり、円滑なコミュニケーションに役立っています。」

静岡県 清水区役所 保険年金課
海野 桃子 様

- 今回のパーティション取付型会話補助システム「smoowa」の導入経緯、採用のポイントを教えてください。

海野 氏

感染症対策でパーティション越し、マスク着用での窓口対応は会話が伝わりづらいという実感が職員一同にありました。パーティションを通して聞こえるように大きな声で対応すると、今度は待合スペースや隣の窓口で手続きされているお客様にも内容が伝わってしまいます。保険年金課は病気、保険料や年金といった個人情報に関するご相談もありますので、プライバシーに配慮して小声で話すと今度は声がお客様に届かなくなってしまうこともありました。何か会話を補助できるような機器があればコロナ禍前と変わりなくお客様にご案内ができると思っていました。

そのようなときに会話補助システムという機器があることを自治体向けの広報誌で知りまして、問い合わせをしました。

最終的に「smoowa」に決めたのはマイクとスピーカーが一体型で設置がしやすく、状況に合わせて音量調節などが職員側で可能な点です。トライアルの時に数台を借りて実証実験を行なった際に、最初はパーティションに直接設置してみましたが、「机の上に置いたパンフレットなどの書類が見えにくくなる」「機器が気になってしまう」などの意見がありました。さまざまなシチュエーションを試した結果、子機を卓上の話者に近いところに設置すると、声が自然と聞こえてくる感じになりました。保険年金課では、清水区の広報キャラクター「シズラ」の亚克力スタンドやぬいぐるみ等を子機の設置にも活用しています。

- 導入後の効果はいかがですか？

海野 氏

スピーカーから出る声が機械的な音声にならないこと、実際の会話とスピーカーの音のズレが全くなく、システムが窓口で溶けこんで、自然とお客様も職員もサポートしてくれているので大変満足しています。また、職員側でお客様に合わせてさりげなく音量調整することができる点も職員から好評です。さらに、音の広がりを抑える機能により、システムを使っても、窓口周辺への会話内容の音漏れも防げるため、プライバシーに配慮しながら窓口対応ができています。

感染症対策を取りながら、窓口での「声の聞こえづらさ」が改善されたことはもちろんですが、職員から「大きな声で説明をしなくてもお客様の近くのスピーカーから声が伝わるので、窓口対応時のストレスや喉への負担も軽減された」という声がありました。パーティション越しでお客様との円滑なコミュニケーションを重視するあまり、職員も知らず知らずのうちに声を大きくして接客していたため、喉に負担がかかっていました。それが解消されたことは想定していなかった効果であり、窓口職員が良いコンディションでお客様をお迎えできるようになりました。

- 今後の展望をお聞かせください。

海野 氏

今回の「smoowa」の導入は、お客様からは「聞こえやすくていい」、「高齢者も多くなり、区役所窓口で会話を補助するシステムが必要な方がいるのではないかと、役所の方が考えて改善してくれて嬉しく思う」といったご意見をいただきました。清水区役所としても今回の取り組みを評価していただけて、とてもありがたいと思っています。今後も当分の間、感染症対策は継続していく見込みですが、アフターコロナとなりパーティションが不要となった場合においても、高齢化社会における窓口での「聞きやすさ」の維持は必須と考えます。引き続き「smoowa」を窓口対応に活用し、清水区役所に来庁されたお客様に寄り添い、親切で丁寧な接客ができるよう職員一同、日々研鑽に努めていきたいと考えています。

静岡市 清水区の概要



清水区は、2005年4月1日の政令指定都市移行と同時に発足した静岡市の3つの行政区（葵区、駿河区、清水区）のうちのひとつ。旧清水市、旧蒲原町、旧由比町の区域から構成され、人口は約224,557人を有する（令和6年3月31日現在）。漫画「ちびまる子ちゃん」の舞台として、またJリーグ所属のサッカークラブ 清水エスパルスのホームタウンとしても知られている。天然の良港である清水港の発展とともに賑わい、東海道の宿場町として栄えてきた。現在、清水港では新興津コンテナターミナルの整備が進められ、今後も『中部横断自動車道』や『新東名高速道路』の整備が促進されることにより、グローバルな物流経済拠点としてさらなる発展が期待されている。

DATA

静岡市 清水区役所

<https://www.city.shizuoka.lg.jp/p018641.html>

X（エックス）シズラ公式アカウント：@shizullashimizu

<https://twitter.com/shizullashimizu>

導入商品



パーティション取付型 会話補助システム「smoowa」