

■ お客様のご紹介

堺市北区役所 保険年金課

堺市北区では、まちづくりの基本方針に「住みたくなるまち、ずっと永く住み続けたいまち」を掲げ、区民から信頼される区役所機能の充実と、「相談できる・頼れる・信頼できる」窓口をめざしています。

◆PROFILE

業種	行政
自治体名	堺市北区役所
部署/施設名	保険年金課
地域	大阪府堺市
ホームページ	http://www.city.sakai.lg.jp/kita/index.html



■ お客様の声

コメント提供：堺市北区役所保険年金課 課長 岡崎 真弓 様



**窓口の数を減らさずに会話のプライバシー保護を実現。
iPod アプリの活用でマスキング効果を高めています。**

堺市北区役所の保険年金課の窓口では業務上、家族構成、収入状況、資産状況、保険料の納付状況、障害や病状など重要な個人情報を詳しくお伺いすることが少なくありません。その際「他の人に職員との会話内容を聞かれたくない」「顔見知り近くにいるのであまり話したくない」などの理由で、正確な状況話しにくく、『安心して相談できない』との申し出もありました。

書類などの個人情報保護は、相談席に仕切りを設け隣席の視線から守る対応を行ってきましたが、会話中の個人情報の漏洩については、ハード面での改善策を模索していました。たとえば相談窓口を囲いワンボックス化する、といった方法も検討しましたが、設置スペースがかさばるため相談席数が現状より減ってしまい、一日平均200人ピーク時には400人ももの相談者が来庁する私たちの

窓口では、効率面で現実的ではありませんでした。また、他の行政機関へのヒアリングでも、個別の相談室では『取調べを受けているような精神的圧迫感があり、他の人と同じように普通のカウンターで対応して欲しい』といった意見も寄せられていると伺っておりました。



相談者の足元に設置したVSP-1



椅子に「会話保護装置設置席」の表示を貼っています

■ お客様の声

そんな中、あるテレビ番組でヤマハスピーチプライバシーシステムを知りました。これならば大掛かりな改修無しに導入できるのではないかと思います、1年の情報収集と意見交換を経て2ヶ月ほど試験運用を実施、相談者の方を対象にアンケートを取り、会話の保護性能やマスクング音を新たに流すことについて違和感が無いか等の確認を行いました。その結果、多くの方から取り組みを支持する回答をいただき、

市民のご理解は十分得られると判断し導入しました。導入後は、相談者の方に職員とカウンターで会話する際、控えめな声量でも十分に意思疎通ができることを実感していただき、さらに導入により会話内容が後方でお待ちの方々に聞き取りにくくなっていることを説明すると、以前よりも安心して相談していただけるようになりました。鳥のさえずりなどの自然の音がミックスされた音色も好評です。

スピーチプライバシーシステムのマスクング効果を高めるためには会話時の声量を抑える必要があります。そこでヤマハスピーチプライバシーシステムの補助ツールであるiPodアプリ「YVSP Tool」のサウンドレベルメーター機能を活用し、相談窓口での会話の音量を視覚化しました。これによって相談者の方にも具体的にどの位の声量ならマスクングが可能か、一目でわかっていただけるようになり、より効果的な運用ができています。



YVSP Tool：緑と赤の点灯で適切な声量を表示します

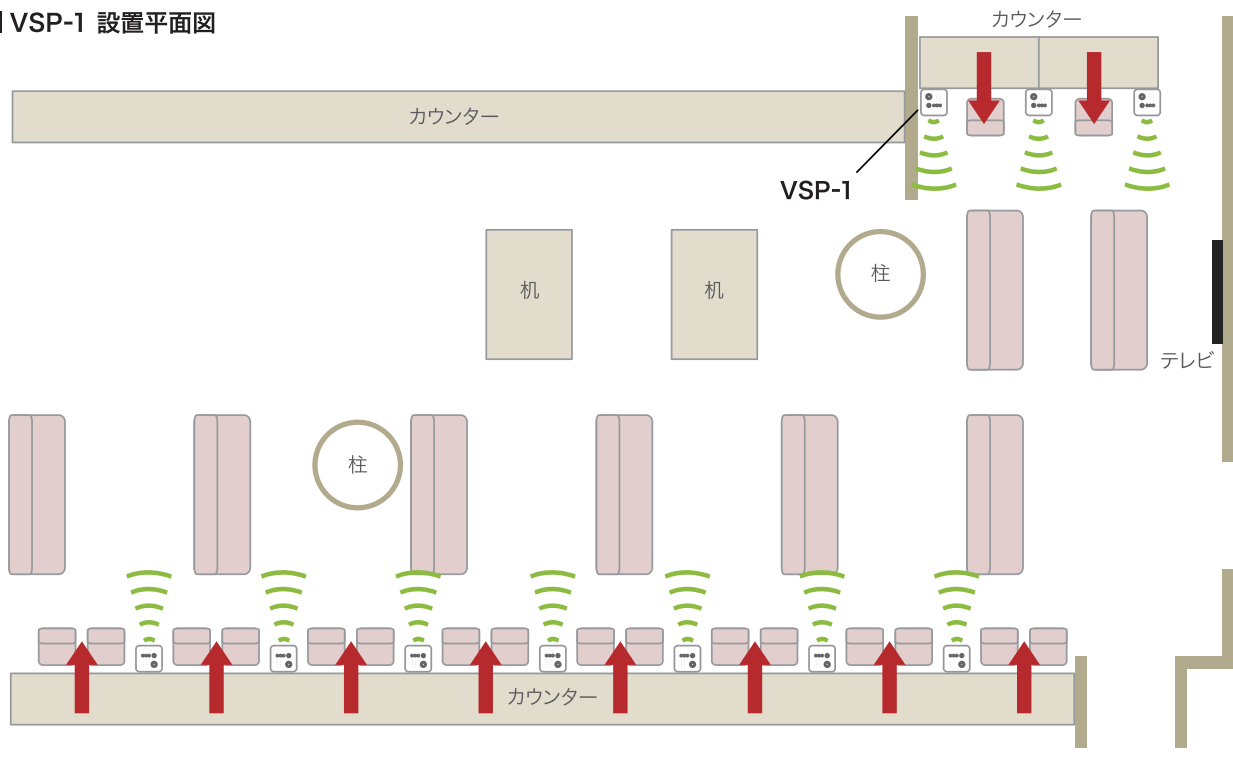


床の清掃を考慮し金具で浮かせて設置しています



保険年金課の皆様

■ VSP-1 設置平面図



設置台数：10 用途：相談カウンター→待合室

→ 会話が漏れる方向 (wavy arrow) マスクング音を流す方向