

区の課題例示

実証実験のプロジェクト提案にあたり、区の課題を例示します。

これらの課題は、提案に当たっての参考としてお示しするものであり、提案の範囲を限定するものではありません。

新技術を活用した区民サービス向上に資する様々な提案をお待ちしています。

課題1：腰の痛みを軽減し、ごみや資源の収集作業を容易にするため器具

みなとリサイクル清掃事務所では、職員がごみや資源の収集作業を行っています。日頃から重量物を積み込むことや長時間の運転などにより、多くの職員が腰に慢性的な痛みや不安を感じながら作業を続けているため、腰への負担を減らしながら作業ができる環境づくりが必要です。収集作業を行うにあたり、器具は軽量なものであることが大前提で、伸縮性や速乾性に優れたものが理想とされています。

課題2：区民が気軽に取り組める栄養改善及び栄養調査手法の確立

国は、健康日本 21（第三次）において、野菜摂取量、果物摂取量、食塩摂取量、バランスの良い食事摂取者等の目標値を掲げており、区でも栄養指導を強化しています。しかし、評価指標の基礎となる国民健康栄養調査では港区の調査対象世帯が少ないことなどから区民の実態を把握できていないという課題があります。そこで、デジタル技術等を活用し、調査負担の軽減を図り、効率的なデータ収集を実現するとともに、区民の食事の写真等から栄養素を分析し、目標値と実績値を比較、健康的な食事の案を提示し行動変容を促すなど、区民が継続的に楽しく取り組むことで、意識せずに健康づくりができる環境を求めています。

【区が最低限知りたい栄養素の項目】

「野菜摂取量」「果物摂取量」「食塩摂取量」「脂肪エネルギーの比率」です。

課題3：精神障害者向けデイケアの参加者数の減少

みなと保健所デイケア事業は、回復途上の精神障害者に対して、社会復帰に必要な対人関係の改善等を目的として実施しています。近年参加者が少人数となり、参加者間のコミュニケーションが十分とれない状況で、参加者の参加意欲も減退気味です。精神障害者の中には対人恐怖症のためグループへの参加に抵抗感が強い方や、外出が難しい方もいらっしゃいます。デイケア参加へのハードルを低くし、様々な課題を抱える方々でも参加できるような仕組みが必要です。

課題4：高層ビルの影の影響等の地域特性を解決する再エネ設備の導入

「2050 年ゼロカーボンシティ」の達成に向けて、再エネの利用拡大が必要不可欠です。一方で、再エネ設備の設置に関しては、区の地域特性として、広大な屋根面積の確保が難しい点や、近隣の高層建築物の影の影響を受けやすい点などが課題となっています。

こうした中、区が率先して様々な手法で再エネ設備を導入し、情報発信するなどして、区域内の再エネ利用割合の拡大を図ることが重要です。

【プロジェクトイメージ】

区有施設へのペロブスカイト太陽電池の設置に係る実証事業

※区有施設の壁面や屋根は、定期メンテナンスが必要なため、建築物以外（バス停、レンタルサイクル駐輪場等）も対象とした、発電量の測定、効果検証など

課題5：再エネ電力の区民・区内事業者の利用推進のためのシステム構築

「2050 年ゼロカーボンシティ」の達成に向けて、区民・区内事業者の再エネ電力への興味関心を高め、多くのご家庭・事業所等での利用に繋がるような施策の検討が必要です。

【プロジェクトイメージ】

購入する再エネ電力の発電場所、発電状況や発電所の魅力などを提供するとともに、当該電力を容易に購入できるようなシステムの構築

課題6：区民からの電話による問い合わせ対応の効率化

各地区総合支所区民課では、区民等からの電話による問い合わせに対し、職員が対応しています、定型的な対応が可能な問合せと非定型的な対応や内容の掘り下げが必要な問合せが混在し、区民等の問い合わせ者に対し、長時間お待たせしてしまう場合があります。

定型的な問合せについては、職員でなくとも対応が可能な内容が多いため、区民等の電話の待ち時間を軽減するとともに、区職員の電話対応の業務負荷を軽減できるような仕組みが必要です。

【プロジェクトイメージ】

問い合わせ内容をA Iで自動分析し、定型的な問合せであれば、A I生成した回答で自動応答し、A Iが判別できない問合せについては職員につなぐサービス。また、問い合わせ内容を留守電のように吹き込んでいただき、A Iが自動で記録、内容を分析し、担当職員が折り返すサービスなど。

課題7：バス運転士の健康管理や重大事故につながる体調急変の検知とバス車内のマナー向上

「ちいばす」バス運転士の健康管理は重要であり、運転前の点呼等でも健康チェックを行っています。しかし、バス運転士が運行中などに急変があった場合に急病で事故になるケースもあることから、そのような兆候が事前に検知できるようになることが望まれます。

そのため、運行中は長時間労働による疲労や車内でのクレーム対応によるメンタル不調等も発生する可能性もあり、運転士の状態を現状リアルタイムで把握できていないことが課題となっています。

また、「ちいばす」は全席優先席として運行しており、高齢者や子育て世帯の人など全ての人が利用できるように各利用者の車内マナーの向上が課題となっています。

課題8：発災時の区民避難所立ち上げにおける安全確認のための専門性不足

発災直後、区民避難所（学校やいきいきプラザ等）開設前の段階で、対象となる建物の構造上の安全性確認が必要です。しかし、発災当初は、専門職の派遣ができない場合を想定し、専門職が現地にいなくても、正確な判断ができるような仕組みづくりが必要です。

課題9：震災時における、「震災復興マニュアル」を基にした、災害時の被害状況やフェーズを踏まえた適切な対応

区は、発災後の経過時間に応じた各課の行動指針が記載された紙ベースのマニュアル「震災復興マニュアル」を読み込んで、復興作業を進めていく必要があります。しかし、「震災復興マニュアル」は、膨大な情報となっており、その中から各課の行動を迅速に把握することが困難です。また、新たな災害発生で露見した課題の刷新や体制の見直し等、常に最新のノウハウを反映していくための更新が課題となっています。

【参考情報】

「震災復興マニュアル」は約350ページに及ぶ資料になります。一般への公開はしておりませんので、内容を確認したい場合には、「みなと新技術チャレンジ提案制度」事務局（03-3578-2078）までご連絡ください。