

第25回「ハートミーティング」意見交換の内容について

左京区役所プロジェクトチーム

★参加メンバーからの主な声

- 新庁舎を市民の方々にとって利用しやすい施設とするため、市民の皆さんから御意見を頂き、他都市の取組を視察したが、それぞれ大変参考になった。その中には、窓口にWEBカメラを設置し、今何人待ちなのかをインターネットで確認できるような仕組みを構築しているところもあり、非常に印象的であった。
- 新庁舎では、4カ国語の案内リーフレットを作成する予定である。
また、御利用いただく市民の皆さんに座ってゆっくりと話していただけるローテーブルや書類を記入する際の記載台を増やすほか、目的とする課が分かりやすいように、各課毎にサイン表示を色分けするなどの改善を行う。
- 正面玄関ロビーには、左京区の「文化」や「伝統」をモチーフにしたガラスのモニュメントを展示する。設置に当たっては、本プロジェクトチームが関係施設等に直接伺い、趣旨を説明し御了解いただいた。
- 旧庁舎は、待合ロビーが狭いため、市民窓口課と保険年金課で共有する形となっており、カウンターもL字型のため、全体を見渡しにくい状態だが、新庁舎ではこの点を改善するとともに、保健年金課の番号発券機はタッチパネル式にする。
- 保健部では、相談窓口をローテーブルにし、市民の方と座ってお話ができるようにするほか、来庁される方に優しく、温かな印象を感じていただけるよう、保健部の執務スペースを薄いピンク色で統一する。
- 相手に対して、どのように接したらよいか判断できるのは人間だけであり、機械ではそれができない。それゆえに、庁舎内における各種サービスに関して、人と機械（システム）が、それぞれの役割についてのバランスが重要である。
- 「誰でも使いやすい区役所」を目指して、「ハード面の整備」と「ソフト面の充実」をバランスよく行い、慣れない届出や申請への不安を取り除き、手助けが必要な方に必要な支援を行うことが、市民の皆さんの満足度につながるということを肝に銘じたい。

★市長からのコメント

- 新しいシステムを導入して改善することは大事であるが、同時に、コスト意識も必要である。すべて市民の方の税金が使われていることだから、「便利です。でもコストは大変かかっています。」ではいけない。可能な限りコストを抑え、最大限のサービスを提供することが大切である。

- 東日本大震災で、災害時の避難所となる区役所・学校の耐震が重要であることを改めて実感した。

京都市は、今年度内に小中学校の耐震補強を終える予定をしている。市役所本庁舎の機能は重要であるが、市民の皆さんの生命を守る為に各区役所・学校の耐震工事が最優先と判断して実施してきた。市民の生命や日々の生活を一番に守るのが基礎自治体の使命であると考えている。

- 「笑顔・親切・丁寧」であることが大事。日々の仕事をどう気持ちよく取り組み、喜んでいただけるか。市民に喜んでいただくことで、職員のモチベーションも高まる。ベテランの職員はなかなかすぐに笑顔でというのが難しいので、若い人から積極的に行動してほしい。

- 区役所の評価が市役所の評価につながる。最近、様々な分野で市民の皆さんから良い評価をいただいているのは、皆さんの努力の成果だと思う。