

個人質問

議会事務局 処理欄	令和 6年 2月 8日	9時30分 受付
	質問 順位	第 7 番

武豊町議会議長 青木 信哉 殿

武豊町議会議員 鳥居 美和

一般質問の通告について

令和6年第1回武豊町議会定例会において、次のように質問したいから通告します。

質問事項	質問の要旨(具体的にご記入願います)
<p>1. 役場の受付、窓口対応について</p>	<p>【趣旨説明】</p> <p>役場の窓口で、親切で心のこもった対応をしてもらうことは、全ての町民にとっての願いです。職員の皆さんは日々の忙しい業務の中で町民のために誠実に働いて下さっています。その姿に接し感謝の念を禁じえません。</p> <p>しかし、残念なことに町民の方から「対応が事務的で冷たい。」「待ち時間が長い。」「説明を受けても専門用語が難しい。」「町営住宅の申し込みはどの課にいけばいいのかわからない。」「税金を滞納してしまった。何とか分割払いしたいけど、どこに相談すればいいのかわからない。」「役場に慣れていないからドキドキする。」「必要な手続きをするために仕事を休んで来た。何度も役場に行く事は難しい。」反対に嬉しいお声も頂きます。「あそこの課の〇〇さんは明るく親切で分かりやすく教えてくれる。」と名前まで覚えてみえる方。「書類の書き方がわからないな、と思って困っていると様子を見ていたのか声をかけてくれて丁寧に教えてくれた。」など様々なご意見を頂きます。</p> <p>そもそも、役場の窓口慣れている人の方が少ないと思います。人は一生に何度、役場の窓口に来る用事があるでしょうか。結婚、出産、引っ越し、家族の介護や死亡届などですが、町政に対するニーズは近年益々多様化しています。提供するサービスにおいても、窓口に来られる町民に正確な情報を提供し適切で迅速な事務処理を公平に行う事はもとより、町民の立場に立った親切で心のこもった細やかな対応を提供する、質の高いサービスが求められています。窓口サービスの向上は永遠の行政課題でもあり、町民ファーストの原点とも言えます。窓口は町民と行政の接点です。最も重要な窓口での対応においては「人と人とのふれあい、コミュニケーションを大切にする。」「1人1人の窓口職員の対応が役場全体のイメージを決める事を認識する。」「町民の立場に立ち理解し、町民の目線で柔軟に対応する。」「高齢者や小さな子供連れの方がみえた時、そして障害のある方への気遣い、心配り」などが大切だと考えます。</p> <p>今年の4月に改正障害者差別解消法が施行され、合理的配慮の提供が義務化されます。内閣府のホームページには『我が国では、障害のある人もない人も、互いにその人らしさを認め合いながら、共に生きる社会（共生社会）を実現することを目指します。「障害者差別解消法では、行政機関及び事業者に対し、障害のある人への障害を理由とする「不当な差別的取扱い」を禁止し、障害のある人から申出があった場合に「合理的配慮の提供」を求めることなどを通じて、「共生社会」を実現することを目指しています。』とあります。「障害者」とは、障害手帳を持っている人のことだけではなく、障害や社会の中にあるバリアによって、日常生活や社会生活に相当な制限を受け入れている人全てが対象です。</p> <p>町民からみて期待できる役場の受付、窓口サービスに対する意識の变革やサービスの向上、そして町民の皆様からより信頼される窓口サービスの提供はどうしたらよいかを考え、本町における役場の受付、窓口対応について以下 6点質問させていただきます。</p>

**【質問事項】**

- ① 来庁された方へ、役場の案内をわかりやすく配慮した事がありますか。
- ② 受付、窓口業務に対する職員研修はどうされていますか
- ③ 受付、窓口が目、耳、手、足が不自由な方がみえた時には、どのような対応をされますか。
- ④ 受付、窓口日本語を母国語としていない方がみえた時には、どのような対応をされますか。
- ⑤ 投票所の受付、窓口が目、耳、手、足が不自由な方がみえた時には、どのような対応をされますか。