

第2章 ユニバーサルデザインの視点からの窓口サービスの課題と方向性

ガイドライン策定にあたり実施した区民アンケート及び関係者へのヒアリングを通じて、窓口サービスについてさまざまな課題が見えてきました。

1 窓口サービスの課題

(1) 手続き全般についての課題

ア 窓口を使いにくいと感じている人へのきめ細かな対応

多くの人は、現状の窓口のままでも問題なく使うことができるかもしれません。しかし、例えば、車いす使用者は足が入る低いテーブルが必要であったり、視覚障がい者は目的の窓口なのかわからなかったりします。聴覚障がい者は筆談や手話が必要な場合があります。さらに、日本語がわからない人など区の窓口には様々な人が訪れるため、現状の窓口では使いにくいと感じている人もおり、その人達に対しては、さらなる対応が必要な場合があります。

訪れる人の違いによって、利用しにくいということにならないように、きめ細かな対応が必要です。

イ 少ない手順で目的達成ができる窓口

区には多くの窓口があり手続きが複雑なものもあります。

来訪者がいくつかの窓口を回することで「わかりにくい」「たらい回しにされる」という印象につながることもあります。

できるだけ少ない手順で手続きや目的が達成できる方策が必要です。庁内の連携体制のあり方や、人的なサポート（案内）の充実、申請書のわかりやすさ、書きやすさなどの工夫も必要です。

(2) 各窓口で対応すべき主な機能についての課題

ア 窓口の案内表示を誰にでもわかりやすく

施設の構造上わかりにくい場所にも適切に誘導できるような対応が必要です。

例) 本庁舎1階の総合案内は中央にあるため、北側入り口から入ると、すぐには見つけられないことがある。

例) 本庁舎各階のエレベーターホールから左右に動線がわかれているので、どちら側に目的の課があるか、すぐにはわからないことがある。

イ ローカウンターの適切な配置

ローカウンターは、車いす使用者や、足が不自由なために座る必要がある人には不

可欠です。

その数や配置について各窓口で適切に対応しているか確認、検討することが必要です。



ウ 窓口の備品への配慮

窓口に必要な備品についてユニバーサルデザインの視点からあらかじめ配備しておくものを検討することが必要です。

例) 大田区では外国人や聴覚障がい者等、コミュニケーションに配慮を必要とする人のために、指さしにより対話できるコミュニケーションを支援する「筆談ボード」の配備をしています。

窓口に配備している筆談ボード

※障がいのある人の中には筆談ボードを使いにくいと感じる人もいるので、画一的な対応をしないことが必要です。

エ プライバシーへの配慮

申請書等には他人には知られたくない情報が含まれている場合があります。

案内窓口で目的を話す必要がある場合に周囲の人に手元がみえてしまったり、話が聞こえてしまうことがないような配慮も必要です。

オ わかりにくい発券機の位置や操作への対応

発券機を使用している窓口について、発券機の場所がすぐにわからない、複数あってどちらを使うかわかりにくい、発券機周辺にいろいろな張り紙があってわかりにくい、印字されている内容がわかりにくいといったことがあります。

発券機周辺はできるだけ見やすいように整理するとともに、使い方がわからない方が職員にすぐに聞けるようにするなどの対応が必要です。

カ 窓口周辺の通路やスペースへの対応

通路の広さ（狭さ）、庁舎自体のつくり方によるわかりにくさについて、各窓口で適切に（例えばサインなどによって）対応しているか確認、検討することが必要です。

ベビーカーを使用するなど、小さな子どもをつれて来訪する人や子どもへの配慮が必要です。

(3) 情報保障や情報の提供についての課題

ア 障がいの特性に応じた情報保障

障がいの特性によって必要な情報保障について、十分ではないと感じている来訪者もあり、その対応が必要です。

※聴覚障がい者への筆談などによる適切な対応

※視覚障がい者とのテキストデータ配信、デージー図書のやりとりの方法の確認

※郵便物への対応（点字添付、電話での連絡など） など

イ 外国人への的確な対応

書類が多い、そもそも手続きがわかりにくいといった問題があり、増加する外国人への対応の仕方は継続して検討していく必要があります。

※資料の翻訳は担当課からの依頼で mics おおた（多文化共生推進センター）が実施

※「外国人にわかりやすい内容」は日本人にも理解しやすい

※翻訳する内容について必要な項目の整理（項目が多すぎるという指摘がある）など

ウ 会議などの配付資料についての配慮

窓口ではなくても、区と区民が接する機会として、会議などの資料を送付する場合があります。区が区民に提供するサービスの一環として、区民が参加する会議資料について、わかりやすく適切に伝わるようにする必要があります。

※ルビを振る、専門的な行政用語や外来語、難しい言葉遣いを避けるなどのわかりやすい資料づくり

※会議参加者の特性や能力に応じて資料の理解を助けるための支援をする

※会議資料を事前に送付する

※電子メールによる大量な資料送付を避ける（各自に印刷をお願いすることは、区のコスト縮減にはつながるが、印刷に時間がかかり個人にインク代の負担がかかる）

※視覚障がい者へテキストデータを事前に送付する（読み上げソフトに対応することができ）

※パスワードによるデータ送付にとまどう人がいることへの対応（情報セキュリティへの配慮は必要だがパソコン操作に不慣れな人には困難） など

（4）窓口力を支える体制、職員の資質についての課題

ア 職員の意識向上と対応能力の向上

来訪者への対応、障がいへの理解、外国人などの文化の違いへの理解が職員によって異なると感じている人もおり、職員の対応によって来訪者の満足度が異なります。

すべての職員への障がい理解を促進するなど、職員の意識向上と対応能力を高めていくことが必要です。

イ 来訪者に指摘された課題に対応できるしくみ

職員は適切に対応をしていると感じている一方で、来訪者には不満がある場合があり、このような職員と来訪者の意識のずれを解消することが必要です。

職員が思い込みで行動するのではなく、来訪者から指摘された課題を把握・蓄積し、職員の対応に反映させるしくみが必要です。

参考：専門部会（ワークショップ）での意見

ガイドラインの検討にあたり、専門家や障がい者を含む区民の参加によりワークショップを実施しました。実際に区の窓口を確認し、そこから課題を抽出してガイドラインに反映させました。

例）本庁舎一階の課題（ワークショップからの意見）

- ・ 総合案内が目立たない。
→サインを大きくしたり、カウンターを目立つ色にしたりして、目立つようにできないか。
→総合案内の上に、より大きな「？」あるいは「i」マークをつけて、駅側の入口からも目に入るようにできないか。
- 駅側から庁舎に入った時、中央の総合案内がすぐわかるように表示をつけてはどうか。
- ・ 総合案内のカウンターが高い。
- ・ カウンター内から来訪者の手元が見えず、白杖に気づかないことがある。
- ・ スタッフの顔しか見えない。スタッフとの距離が感じられる。
→カウンターを低くし、制服を目立たせるなど、そこに人がいることがわかる工夫がされると良い。
→カウンターの外に人がいると良い。
- ・ 常設サインの前に貼り紙式の案内板がおいてあり常設サインが見えない。
→サインの前に案内を置かないようルールを定める。

例）本庁舎（エレベーター前）の課題（ワークショップからの意見）

- ・ 本庁舎のエレベーター前は、動線が左右に分かれており、ここでどちらに行くか迷ったり間違える人もいます。
→サインだけではわかりにくい人には、左右のフロアのできるだけ近いところで人的対応ができると良い。

？マークはついて
いるが見えにくい



総合案内が駅側入口から見えにくい



カウンターの正面が高く両側に低い場所があるが気づきにくい



常設サインの前に案内板が置いてある



- ・サインの前に電話機が置いてありサインが見えなかった。
- 設置位置を変更するとともに、サイン前にはモノを置かないようルールを徹底することが必要ではないか。



ワークショップでの確認時

改善
➔



電話機を移動しサインが見えるようにした

例) 掲示物の課題 (ワークショップからの意見)

- ・掲示物が重なって貼られている
- 継続して貼るお知らせと時期があるイベントを整理する、新しいものを貼るときに古いものから整理するなど、貼り出しのルールを決められないか。



ワークショップでの確認時

改善
➔



貼る場所をボードにまとめ整理した

例) 蒲田地域庁舎の課題 (ワークショップからの意見)

- ・1階窓口が玄関からやや遠く、玄関周りが暗い。
- 玄関周りを明るくし、出張所カウンターまで適切に誘導する方策が必要ではないか。



2 窓口サービスの方向性

(1) ユニバーサルデザインの視点から窓口サービスを見る必要性

ア 区職員と来訪者の窓口サービスへの感じ方のギャップを埋める

以上見てきた窓口サービスの課題からもわかるように、区職員と来訪者の窓口サービスに関する感じ方には、次の例のようなギャップが生ずる場合があります。障がい者や高齢者、外国人などの中には、現状の設備やサービスだけでは使いにくい、わかりにくいと感じる人がいます。

<例1>

- ・区職員：できるだけ声かけをするようにしている←→来訪者（視覚障がい者）：職員の声かけが少ないと感じている

※このとき、視覚障がい者は自分に向かって声かけをしてくれているのか気づかなかったり、どのような人が周囲にいるかわからないので、困っていても自分から助けを求めにくく、困っていることに職員が気づかなかった可能性がある。

<例2>

- ・区職員：業務フロアではいつでもすぐに来訪者に対応するようにしている←→来訪者（聴覚障がい者）：職員が背中を向けて座っており、忙しそうで声をかけづらい
- ※聴覚障がい者は、相手の様子を身ぶりや表情で理解することが多いので、職員が背中を向けていると様子がわからずに声をかけにくい。

このような感じ方のギャップは、たとえ適切なサービスを提供しようとする意識が区職員にあっても、多様な来訪者の特性に対する理解が十分でないために、適切な対応ができなかったことから生じているといえます。

イ 多様な来訪者の特性に対する理解が基本

これらのギャップを埋めるためには、誰もが使いやすいというユニバーサルデザインの考えに立って、「使いにくい」と感じる人の特性や能力の違いを理解した上で、その人にとっての十分なサービスが提供できているか、あらためて検討することが必要です。

また、障がいがあると、自分のニーズと窓口の対応とのギャップを感じる場合が多いといえますが、この障がい者の経験を知ることで、障がいの有無に関わらないユニバーサルな窓口整備や窓口サービスの提供についての幅広い課題をくみ取ることができます。

(2) あるべき窓口像

以上のように、ユニバーサルデザインの視点を入れて窓口サービスを見直した時に重要となることは、すべての区民の立場に立ち、多様な来訪者がストレスを感じることなく来訪の目的を達成できることといえます。

そこで、今後の取組にあたって、下記のように「あるべき窓口象」を設定し、窓口のあり方や対応方法を総合的に考えます。

あるべき窓口像：

誰もが来やすく、ストレスなく用事を済ませることができる窓口サービスを提供します



※ここで示した「あるべき窓口像」は、区民と区職員からなる専門部会（ワークショップ）で検討し、提案されたものです。

(3) ユニバーサルデザインの視点を入れた窓口サービスの方向性

窓口サービスの課題を受けて、あるべき窓口像を実現するため、ユニバーサルデザインの視点を入れた方向性を定めます。

窓口サービスの課題	ユニバーサルデザインの視点を入れた窓口サービスの方向性
<p>(1) 窓口手続き全般についての課題</p> <p>ア 使いにくいと感じている人へのきめ細かな対応</p> <p>イ 少ない手順で目的達成ができる窓口</p>	<p>(1) 目的にたどり着きやすい窓口としてフロア・エリアの「玄関」機能を整える</p> <p>ア 各施設における最初にお迎えする位置での案内窓口を見つけやすくする</p> <p>イ 各フロア・エリアのわかりやすい場所に「玄関」機能を整える</p>
<p>(2) 各窓口で対応すべき機能についての課題</p> <p>ア 窓口の案内表示を誰にでもわかりやすく</p> <p>イ ローカウンターの適切な配置</p> <p>ウ 窓口の備品への配慮</p> <p>エ プライバシーへの配慮</p> <p>オ わかりにくい発券機の位置や操作への対応</p> <p>カ 窓口周辺の通路やスペースへの対応</p>	<p>(2) 一般的な窓口のつくり方の方向性</p> <p>ア 既存サインや窓口番号の有効活用</p> <p>イ 待合や記帳台などの適切な配慮</p> <p>ウ プライバシーに配慮した窓口サービスの提供</p> <p>エ 発券機の位置や案内表示などのわかりやすさへの配慮</p> <p>オ デスクなどのレイアウトの配慮</p> <p>カ 多様な方法での情報提供</p>
<p>(3) 情報保障や情報の提供についての課題</p> <p>ア 障がいの特性に応じた情報保障</p> <p>イ 外国人への的確な対応</p> <p>ウ 会議などの配付資料についての配慮</p>	
<p>(4) 窓口力を支える体制、職員の対応能力の向上についての課題</p> <p>ア 職員の意識向上と対応能力の向上</p> <p>イ 来訪者に指摘された課題に対応できるしくみ</p>	<p>(3) 職員の対応能力の向上</p> <p>ア 職員の接客技術などの対応能力の向上</p> <p>イ 一人ひとりのニーズを理解する力の養成</p>