

参考資料目次

1	本ガイドライン策定における検討プロセス-----	40
	(1) 平成 27 年度の検討プロセス -----	40
	(2) 平成 28 年度の検討プロセス -----	44
2	区民サービス及び移動等円滑化に関するガイドライン区民検討会委員名簿 --	46

1 本ガイドライン策定における検討プロセス

本ガイドラインの策定過程で、区民を対象としたアンケート、区民及び関係所管のヒアリング及び、専門家や多様な区民が参加した専門部会で検討しました。

(1) 平成 27 年度の検討プロセス

ア 窓口サービスに関するニーズ把握

窓口に関するアンケート、ヒアリングを実施し、広くご意見を伺い課題を抽出しました。

(ア) アンケート

【実施概要】

- ・ 実施時期：平成 27 年 9 月 11 日～ 10 月 9 日
- ・ 発送数：910 通、回収数：190 通、回収率：20.9%
- ・ 対象者：高齢者（元気高齢者、要支援者、要介護者）、障がい者（身体障害者手帳所持者、愛の手帳所持者、精神障害者保健福祉手帳所持者）、幼稚園通園中の子を持つ親

【主な意見】

「使いやすい窓口」「対応が良いと思う窓口」は？という質問に対して、対応が親切、迅速、すぐ声をかけてくれる、親切で説明がわかりやすい、丁寧な言葉遣いで教えてくれるといった回答が見られました。

窓口で特に「困ったこと」は？という質問に対しては、

- ▶ 職員の対応や言葉遣いで嫌な思いをしたことがある 23 件
- ▶ 窓口の場所がわからない、わかりにくい 18 件
- ▶ 職員に声をかけづらい 13 件

といった内容が上位となりました。

具体的には、「職員との会話が他の来客に聞こえる」「記入するところが多すぎる」「窓口の受付時間が短い。夜やってない」という窓口の運用上の問題があげられました。

また、「筆記用具、書類を書くときにおもりがない」「受付相談カウンターで机の高さや、座って対応する際に足が（屈曲しにくいいため、）目隠し板につかえる」「足が不自由で記入する時、いすがなく書きにくかった」といった設備の問題があげられました。

さらに、「昼休みかどうかわからなくて声をかけられなかった」「来訪者に気がつかない」「事務的過ぎて冷たい」「質問に対して曖昧な返事で高圧的だった」といった接遇の問題も指摘されました。

「耳が聞こえないので、むずかしく説明されてもわからない」「日本語が苦手な人もいるので手話ができる人をさらに増やしていくといい（筆談での説明が難しい場合もあるので）」「白内障のためかもしれないが館内が少し暗いような気がした」と

いう個別の障がいに関する要望もありました。

(イ) 区民ヒアリング

【実施概要】

障がい者など、窓口を利用する区民から直接ご意見を伺うために、ヒアリングを実施しました。

ヒアリング先		日時	参加者
1	大田区精神障害者家族連絡会（つばさ会）	平成 27 年 7 月 7 日（木） 10：00～11：30	団体 2 名 福祉管理課 1 名 コンサルタント 2 名
2	特定非営利活動法人 大身連	平成 27 年 7 月 8 日（金） 10：30～11：30	団体 1 名 福祉管理課 1 名 コンサルタント 1 名
3	大田区知的障害者 育成会	平成 27 年 7 月 9 日（木） 13：00～14：00	団体 6 名 福祉管理課 1 名 コンサルタント 2 名
4	大田区レモンホーム ケアサービス	平成 27 年 7 月 10 日（金） 16：00～17：00	団体 1 名 福祉管理課 1 名 コンサルタント 2 名
5	特定非営利活動法人 大身連	平成 27 年 10 月 8 日（木） 13：00～14：00	団体 4 名 福祉管理課 2 名 コンサルタント 2 名

【ヒアリング項目】

- 1 団体の概要を教えてください
- 2 よく使う公共施設はありますか
- 3 使いやすいと思う公共施設の窓口はありますか
- 4 公共施設の窓口などで困ったことがありますか
- 5 公共施設の窓口などにどんな設備があるとよいですか
- 6 区が主催する会議やセミナーに参加する際に困ったことはありますか
- 7 区から資料などを送ってもらう際に困ったことはありますか（資料の作り方、送付方法、配付方法など）
- 8 今回のガイドラインに書いてほしいことはありますか

【ヒアリング結果の概要】

各団体から、普段障がいのある利用者が窓口で感じている不便さや困りごとを確認することができました。

これらの意見を整理したところ、職員が障がいのことをよく理解していないため、対応しようとする意識はあっても間違ってしまうことがあることがわかりました。

これらの結果を本編第2章の「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」としてまとめました。

(ウ) 庁内関係所管などのヒアリング

【実施概要】

窓口サービスを提供する側からの課題を抽出するため、職員などへのヒアリングを実施しました。

	ヒアリング先	日時	参加者
1	蒲田地域福祉課 障害者地域支援担当 (身体障害者支援)	平成27年7月2日(木) 11:00～12:00	担当課1名 福祉管理課1名 コンサルタント2名
2	国際都市・多文化共生 推進課 国際都市・多文化共生 担当	平成27年7月2日(木) 13:00～14:00	担当課2名 福祉管理課1名 コンサルタント2名
3	戸籍住民課 戸籍住民担当(住民)	平成27年7月3日(金) 10:30～11:30	担当課2名 福祉管理課1名 コンサルタント1名
4	子育て支援課 保育サービス課	平成27年7月3日(金) 14:30～15:30	担当課3名 福祉管理課1名 コンサルタント1名
5	教育総務課	平成27年7月7日(木) 14:30～15:30	担当課1名 福祉管理課1名 コンサルタント1名
6	戸籍住民課 (フロアマネージャー)	平成27年7月29日(水) 9:30～10:30	担当課1名 福祉管理課1名 コンサルタント2名
6	一般社団法人レガート おおた(mics おおた)	平成27年8月26日(水) 10:30～11:30	団体1名 福祉管理課1名 コンサルタント2名

【ヒアリング項目】

- 1 区民対応の業務概要について教えてください
- 2 どんな区民が来訪しますか
- 3 区民向けにどんな情報を発信していますか
- 4 区民向けにどんな会議や講座を開催していますか
- 5 窓口で対応に困ったことがありますか
- 6 施設整備や運用にあたって困ることは何ですか。どんな設備があるとよいですか
- 7 接遇で困ることや悩むことは何ですか(言葉遣い、対応、聞き取りなど)

8 情報提供で困ることや悩むことは何ですか（資料の作り方、送付方法、配付方法など）

9 今回のガイドラインに書いてほしいことはありますか

【ヒアリングの結果】

サービスを提供する職員などが普段感じている問題点や課題が整理できました。職員は、来訪者に対する対応の意識は高いものの、障がい者の要望や要求がわかりにくいことがあり、そのような場合に直接どのように尋ねたらよいかわからず、とまどっている場合もあります。

また、課題と感じていても日々の業務の中で具体的な改善を窓口レベルで解決することの難しさもあり、全庁的な対応が必要です。これらの結果を本編第2章の「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」としてまとめました。

イ 専門部会による検討

専門部会は、学識経験者、各関係団体（高齢、障がい、その他）、公募区民、区職員が参加してワークショップ形式で行いました。

（ア）第1回専門部会

- ・開催日：平成27年10月29日（木）
14時～17時
- ・参加者：計23名（区民など18名、区職員5名）、事務局5名
- ・内容と結果：アンケートやヒアリングの結果から出された論点を示し、その内容を議論するとともに、どんなガイドラインとするかその方向性を出し合った。



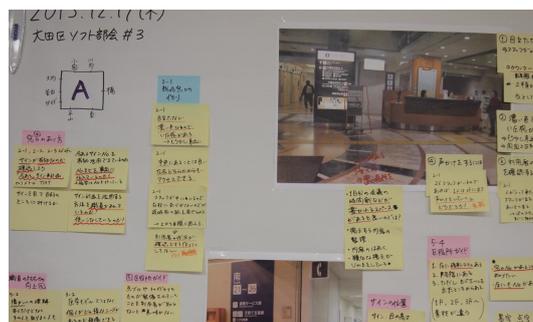
（イ）第2回専門部会

- ・開催日：平成27年11月20日（金）
14時～17時
- ・参加者：計18名（区民など14名、区職員4名）事務局6名
- ・窓口の現場（区役所1階、3階、蒲田地域庁舎）を実地で確認し、課題を出し合った。



(ウ) 第3回専門部会

- ・開催日：平成27年12月7日（木）
14時～17時
- ・参加者：計17名
(区民など15名、区職員2名)
事務局5名
- ・現場確認をふまえて、窓口の課題を再整理するとともに、解決するためのアイデアを出し合った。



(エ) 第4回専門部会

- ・開催日：平成28年1月14日（木）
14時～17時
- ・参加者：計16名（区民など13名、区職員3名）事務局5名
- ・ガイドラインのたたき台作成にむけて、課題、アイデアをまとめ、おおまかな方向性を確認した。



(2) 平成28年度の検討プロセス

ア 専門部会による検討

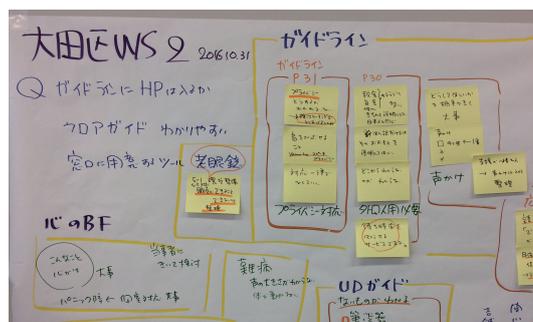
(ア) 第1回専門部会

- ・開催日：平成28年8月1日（月）
14時～17時
- ・参加者：計17人（区民など15名、区職員2名）事務局4名
- ・ガイドラインのたたき台をもとに職員のチェックリストを検討するとともに、ガイドラインを有効に活用するためのツールとして「心のバリアフリーハンドブック増補版」「区役所使いこなしガイド」の素案について意見をいただいた。



(イ) 第2回専門部会

- ・開催日：平成28年10月31日（月）
14時～17時
- ・参加者：計17人（区民など15名、区職員2名）事務局4名
- ・「職員チェックリスト」「心のバリアフリーハンドブック増補版」「区役所使いこなしガイド」についての意見をさらに確認し、方向性を固めた。



(ウ) 第3回専門部会（区民からご意見を伺う会）

- ・開催日：平成28年12月26日（月）
10時～11時30分
- ・参加者：計38人（区民など38名）事務局14名
- ・ガイドライン（素案）を配布、説明しご意見を伺った。ガイドラインの方向性は合意された。職員向けチェックリストについての積極的な活用、更新について要望が出された。



(エ) 第4回専門部会

- ・開催日：平成29年1月23日（月）
10時～11時30分
- ・参加者：計14名（区民など12名、職員2名）、事務局4名
- ・心のバリアフリーハンドブックの増補版（案）を配布、説明しご意見を伺った。方向性は合意され、文言や詳細について改善の提案をいただいた。



2 区民サービス及び移動等円滑化に関する ガイドライン区民検討会委員名簿

学識経験者	会長	東洋大学教授	高橋 儀平
	副会長	東洋大学教授	川内 美彦
	委員	東京大学大学院准教授	松田 雄二
		東洋大学准教授	菅原 麻衣子
日本大学助教		江守 央	
区民団体等代表	大田区シニアクラブ連合会		
	特定非営利活動法人 大身連		
	大田区知的障害者育成会		
	大田区精神障害者家族連絡会		
	大田区自治会連合会		
	大田区商店街連合会		
	一般社団法人大田観光協会		

(順不同)

発行

大田区 福祉部 福祉管理課

〒144-8621 東京都大田区蒲田 5-13-14

TEL : 03-5744-1244 FAX : 03-5744-1520
