

提案名	提案内容	現状・問題点	効果
災害義援金特別口座の開設について	東北地方太平洋沖地震の被災地に対する義援金の特別口座を開設する	市では、義援金の受付を行っているが、現金での取扱いのみであり、口座振り込みでの受付は実施していない。自治会等に依頼して義援金を集めてもらっているが、自治会の加入率は50%程度である。 現在は、共稼ぎの家庭も多く、義援金に協力したくても現金を窓口を持っていけない人も多いと思われる。	義援金専用の特別口座を開設し、広報やホームページにて口座を周知する。ネットバンクを利用している方も多いため、土日や夜間しか時間の取れない人も義援金に協力することが可能となる。
トイレに子供用補助便座と踏み台の設置	<p>経 費・・・ 育児用品・衛生補助具が販売している商品のメーカー希望小売価格は、2,500円～4,500円が主流。実際の販売価格はその価格の3割安が主流。（インターネットおよび育児用品販売店店頭価格・広告参照）踏み台については子供用品としては1,000円位から商品はあるが子供用に限って検討しなくても良いと思われる。軽量・安定・安全を第1に設置場所を検討。</p> <p>設置場所とメンテナンス・・・ すべてのトイレに必要なわけではないので、市民の来庁の多い1階トイレの1部（共用トイレ・女性用トイレ）に設置。 手にとれる安全な高さにフック（重いものではないので接着力の強い両面テープが付いているもので十分耐えられる）を設置、そこに付けておく。</p>	授乳室もキッズコーナーも整備されている。 しかし、トイレを利用する子供に対する配慮は欠けている。 既存のトイレでは、子供のおしりが落ちてしまう危険性もあり、また足元が落ち着かないため、本当ならば一人でできる排泄も、安全確保の為、親の介助（支えや見守り）を必要としている場合が多い。トイレに腰かけるときや手を洗うときなど子供には高さがあり親が抱きかかえ利用している。（実際1階トイレでそのような光景をよく見かける） 市民の利用しやすい市役所としてそこまで配慮したい。	メンテナンスは清掃の時にふき掃除。（アルコール等の除菌成分の入ったスプレーを吹きかけてから拭きや同成分の染み込んだ水に流せるウエットティッシュを使用し拭くなど方法はいろいろ有り。）補助便座自体が直接水をかけて洗うことも出来る素材であるため汚れ具合によって対応する。 複雑な部品なども付いておらず少々の衝撃では壊れることもないので耐用年数も長い。 効果・・・ この設置は、病院やショッピングセンター等で行われている所もあり子育て中の母親はごく普通に利用しているサービスである。サービス提供にかかる費用に対してサービスの提供の質および内容・維持と継続性・そして市民への思いやりを踏まえ十分な効果が得られる。
青梅市ホームページ内「市民の声」の記入事項の追加	「市民の声」の項目について、次の3点を追加する。 市からの回答の「希望、不要」を選択する欄 「希望」の場合、希望する回答方法（電話、電子メール等）を選択する欄（選択式とし、選択肢に「その他」を入れる。） 回答方法に対する要望等の欄（で「その他」を選択した場合の詳細や時間帯希望等の記入） ただし、「ご意見の内容によって、ご希望に沿えないこともございますので、あらかじめご了承ください。」などと付け加える。 また、については字数制限をする。	ご意見を下さった方がどのような方法での回答を希望されているのか、市側で把握できずに、市民の方にご迷惑がかかったり、担当課が回答方法に苦慮したりすることがある。 ご意見の内容を記入する欄と連絡先等を記入する欄はあるが、回答の希望の有無や回答方法を記載する欄がない。 ホームページでご意見を出される方の中には、ご都合で電話でのお話が困難な方や、回答が不要な方もいらっしゃると思われるが、そういった意向が明確にされない。	回答が不要なため、熟慮できる案件と、速やかに検討すべき案件の仕分けができる。また、回答方法に対する希望が明確化されることでスムーズな対応ができる。 ただし、記入していただけない場合や、内容によって希望された回答方法が困難な場合もあると予想されるため、必ずしもその方法によらない、また回答する義務が発生しないこととする。 あくまでご意見を出された方の「希望」であることを、明確にすることでトラブルが防げる。

<p>庁舎1階キッズコーナーの改良</p>	<p>キッズコーナーにおいて注意喚起の張り紙等をした上で、以下の二点のどちらかを設置する。 高さ40cmほどある囲いのクッションの外側30～50cm程度にも高さ数cmの内側と同じクッションを敷く。 転落防止の柵、網等を囲いクッションの外側に設置する。 基本的にの方が開放的であって好ましいと考えられるが、周囲の動線やスペースとの関係によってはでもよいと考える。隣接する柱の部分にはクッションが張り付けてあるので上記の対策を講じなくてもよいと思われる。</p>	<p>キッズコーナーの外側には高さ40センチほどのクッション性の囲いがあるが、クッション性であるために上に立って遊んでいる子供たちが多数見受けられる。 保護者の方は窓口で手続き等を行っていることがほとんどであり、特に幼児の場合、囲いの外側に転ぶと固いタイルに直接、衝突することとなり大変危険である。 「囲いの上に登らないように」という注意喚起の張り紙等も必要である。 しかし、保護者の目が離れている現状を考えると予想される危険に対して、提案する安全対策は必要だと考えられる。</p>	<p>注意喚起することで事故防止、安全確保へとつながる。 また、保護者の目が離れた瞬間でも、子供が転落した場合の怪我を防ぐことができる。 万が一に備えることで、キッズスペースの安全の確保ができ、安心して市民の方に利用していただける場所となる。</p>
<p>自動体外式除細動器(AED)ボックスへの広告掲載およびAEDの無償提供</p>	<p>現在、市が管理する施設に設置されている自動体外式除細動器(AED)ボックスを広告スペースとして、AEDの無償提供とメンテナンスを条件に、地元企業や団体に提供する。</p>	<p>AEDは平成17年度から市が管理する施設70箇所以上に設置してある。(このうちボックスでの設置は67箇所) パッドやバッテリーの交換に費用がかかり、AED本体も耐用年数があるので買い換えする必要も生じる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・AED1台購入した場合のコスト 本体および消耗品交換で 約300,000円 ・ボックス設置箇所は67箇所ある。このうち、1割で提供を受けた場合 300,000円×6箇所 =1,800,000円
<p>在住外国人に対する情報発信について</p>	<p>青梅市ホームページに簡易翻訳機能(英語、中国語、韓国語等)を設け、在住外国人が市の情報を取得できるように配慮する。</p>	<p>現在、青梅市には約1,500人の外国人が居住しているが、外国人に対する情報発信は、ほとんどされていない。 簡易翻訳機能のため、おかしな表現になることもあると聞いているが、情報の趣旨を伝えることはできる。</p>	<p>東日本大震災以降、特に防災情報は重要視されており、市のホームページに簡易翻訳機能を付けることにより、防災情報だけでなく、様々な市の情報を在住外国人に対し、発信することができるようになる。</p>
<p>送付先変更届単一窓口対応</p>	<p>一括送付先設定依頼書・選択式送付先設定依頼書(別紙参照)を送付先変更依頼者に記入してもらい、担当課に回覧する。 原本を市で預かり、コピーを申請者に渡す(どのような申請をしたかを確認できるようにするため)。申請者、通知対象者および通知先変更住所に住む通知を受け取る責任者の身分証のコピーをとる。</p>	<p>現在、各通知を原則として対象者の住所地へ送付しているが、さまざまな事情(別住所の家族が管理していることや、後見人制度等)により、送付先の変更手続きをとっている。 しかし、各窓口で送付先変更の手続きをとることは、市民への負担が多く、同じ内容の申請を各窓口ですることは非効率である。 また、各課によって送付先変更基準・対応が異なっているため、持参する書類などが足りないことがある。</p>	<p>各窓口で送付先変更の手続きをする必要がなくなり、ワンストップサービスの一環となる。 各課の送付先変更申請基準を、同一にできる。 納税通知等の支払通知を『見ていないだけ』という未納・問合せが減る。 後見制度を推進していく中で、今後必要な手続きとなりうるため、予め対応できる業務体制を整える。</p>

<p>「サービスマスター」職員の認定とサービス委員会の設置</p>	<p>市民への接客サービスの向上のための指定された研修を受け、なおかつ内容に関するレポートと試験をクリアした職員を「サービスマスター」として認定する。さらに、職員証へのシール等により資格を明確化することで、市内外へのアピールとなる。認定に関しては、認定委員会の設置によって対応する。</p> <p>また、「サービスマスター」で構成する委員会を設置し、定期的にサービスレベル向上のための情報交換や対応技能の均整化、ガイドライン作成等を行う。フィードバック後に各部署で昇華することにより、全庁でほぼ同レベルの接客業務を行うことができる。</p>	<p>近年、職員に対する市民の目は厳しくなっており、正確で迅速な業務のみならず、行政サービスを提供する側としての接客技能も求められている。しかしながら、職員の接客レベルや対応方法はバラバラであり、市民の不満や混乱へつながっている。可能な限り同レベルで対応するために、各職場間の情報交換や職員個々のレベルアップとレベル均整化をしなければならない。市民のニーズは刻々と変化しており、適応が遅れている現状を変え、一部の職員だけでなく全庁的にレベルアップする必要がある。</p>	<p>「サービスマスター」となることで市民へのアピールになる上、職員の向上心の刺激にもなる。民間の資格もあるが、取得費用が高額のため、認定基準の初期設定は難しいが、後に柔軟に設定できるので、市独自の認定が良い。サービスマスターの委員は試験や任期等により、適宜入れ替えを行うことで多くの見解や経験を委員会へ反映できる。</p> <p>市民ニーズは多様化し、高齢の方や障がいをお持ちの方でも、それぞれ職員に求める介助は異なる。各部署で保有している市民ニーズに関する情報や職員の意見を委員会で共有し、対応法を協議することで、サービスレベル均整化へとつながる。</p>
-----------------------------------	--	---	--