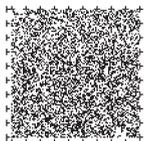


ユニバーサルデザイン 窓口サービスガイドライン



平成 29 年 3 月
大田区



はじめに

誰もが不自由なく窓口サービスを受けられるために

区役所にはさまざまな庁舎があり、それぞれ区民の方々など来訪者向けの窓口を開設しています。戸籍や税金などの届け出などをする窓口、子どもや障がい者への行政サービスの手続きや申請をする窓口、区民生活について相談をする窓口など、その機能もさまざまです。

区役所では、それぞれの窓口にいらした来訪者がスムーズに不快な思いをすることなく目的を達成することができるよう、これまでも多くの工夫をしてきたところです。

しかし、ひとつひとつの窓口を、ユニバーサルデザイン（2 ページ参照）の視点で見直したときには、まだまだ改善の余地があります。

例えば、下の写真は、来訪者と対応する窓口に設置してある一般的なカウンターのひとつです。

ユニバーサルデザインの視点でこのカウンターを見たときにどのような課題があるでしょうか。

車いす使用者がいらしたときに問題はないでしょうか。視覚障がい者の場合はどうでしょう。小さなお子さまを連れて来られた人は、外国人の場合はどうでしょうか。

このように、すべての来訪者が不自由なく快適に窓口サービスを受けられるようにするために、窓口を設置している区役所の各セクションがユニバーサルデザインの視点で窓口サービスを改善していくことが必要です。そのための具体的な指針としてこのガイドラインを策定しました。

このガイドラインには、こうすればすべての窓口サービスのユニバーサルデザイン化が必ず進むという特効薬のような特別な対応や方法などは記載していませんが、日々の業務の中で常に立ち返り、すべての区民の立場に立った適切な窓口サービスの提供に向けて取り組めることをまとめました。このガイドラインを活用してユニバーサルデザインの視点から窓口サービスの改善を進めていきましょう。

平成 29 年 3 月



目次

第1章	ガイドライン作成の背景と目的	1
1	ガイドライン作成の背景	1
2	ユニバーサルデザインとは	2
3	ガイドラインの対象と目的	2
4	検討経過	3
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	4
1	窓口サービスの課題	4
2	窓口サービスの方向性	9
第3章	ガイドラインの位置づけと構成	12
1	窓口サービスガイドラインの位置づけ	12
2	窓口サービスガイドラインの構成	12
3	窓口サービスガイドラインを効果的に活用するツール	13
4	窓口サービス向上のためのしくみづくり（スパイラルアップ）	13
第4章	窓口サービスガイドライン	14
1	窓口整備ガイドライン	15
2	窓口対応ガイドライン	26
3	職員向け対応チェックリスト	30
4	障害者差別解消法への対応	32
第5章	庁内連携とスパイラルアップ	35
1	施設整備・改修、窓口サービスの改善とガイドラインの改定	35
2	スパイラルアップ事例の活用と庁内連携体制	36
3	「ユニバーサルデザイン窓口サービスガイドライン」 のスパイラルアップ	37
参考資料		39

第1章 ガイドライン作成の背景と目的

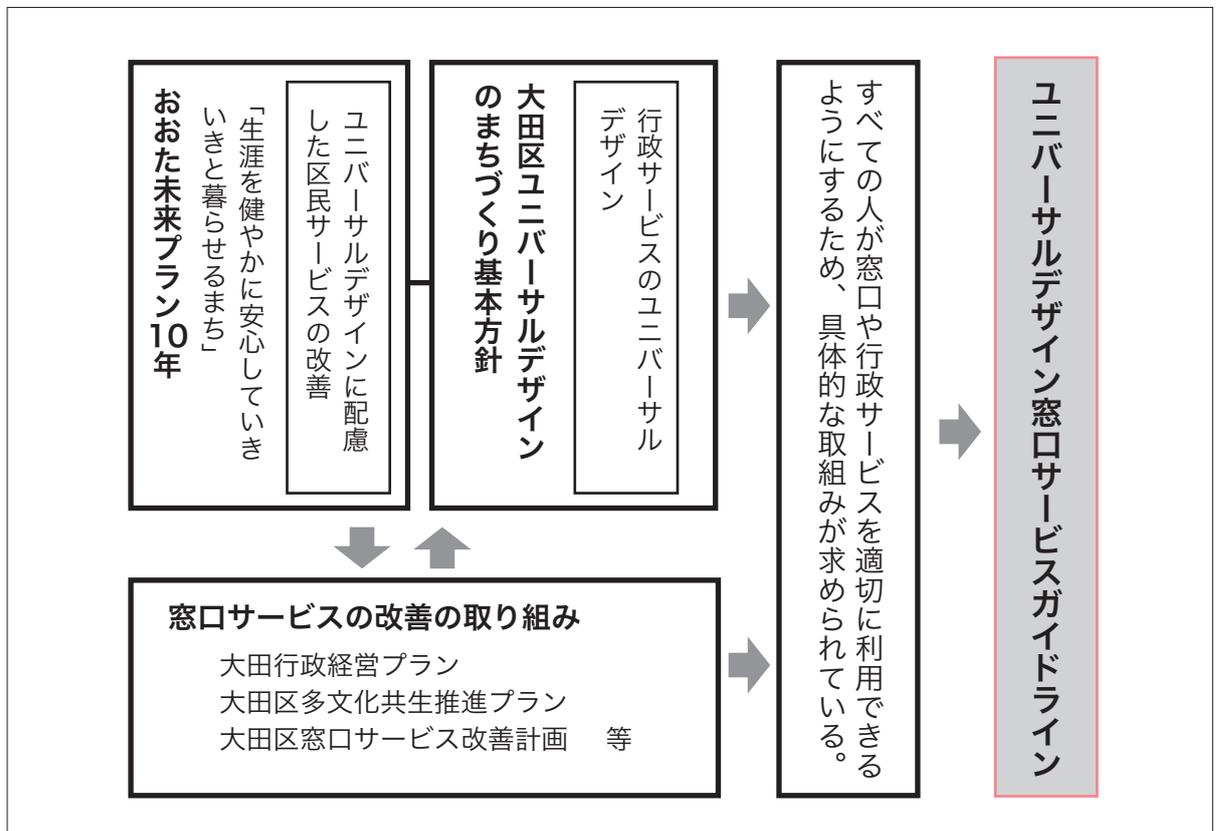
1 ガイドライン作成の背景

大田区ではこれまで、「大田行政経営プラン」（平成 21 年 6 月）、「大田区多文化共生推進プラン」（平成 22 年 3 月）、「大田区窓口サービス改善計画」（平成 23 年 3 月）等の中で、円滑な窓口サービスの向上に取り組んできました。

平成 23 年 3 月には「おおた未来プラン 10 年」の基本目標のひとつ「生涯を健やかに安心していきいきと暮らせるまち」の実現に向け、ユニバーサルデザインによるまちづくりを推進していく上での指針となる「大田区ユニバーサルデザインのまちづくり基本方針」を策定し、「ユニバーサルデザインに配慮した区民サービスの改善」「行政サービスのユニバーサルデザイン」に継続的に取り組んでいます。

平成 28 年 4 月には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（障害者差別解消法）」が施行され、また、2020 年には、国内外から、障がい者、高齢者、子育て中の家族、外国人など多数の人々が訪れる東京オリンピック・パラリンピックの開催を控え、能力、年齢、性別、国籍等に関わらず、すべての人が窓口や行政サービスを適切に利用できるよう、ユニバーサルデザインの視点からさらなる取組みが求められています。

ユニバーサルデザイン窓口整備ガイドライン作成の背景



2 ユニバーサルデザインとは

ユニバーサルデザインとは、「あらかじめ、能力の違い、年齢、性別、国籍等に関わらず、多様な人々が利用しやすいように考えて、都市や生活環境をデザインすること」とされています。

バリアフリーは、ものや施設についてバリア（障壁）となるものを取り除くという考え方ですが、ユニバーサルデザインは誰もがより使いやすいものや施設・サービスなどを目指していくという考え方です。

ユニバーサルデザインの定義を、窓口整備や行政サービスにあてはめると、「あらかじめ、能力の違い、年齢、性別、国籍等に関わらず、多様な人々が利用しやすいように考えて、窓口整備や行政サービスを提供する」ことといえます。

3 ガイドラインの対象と目的

(1) ガイドラインが対象とする窓口サービス

このガイドラインが対象とする「窓口サービス」は、区役所の窓口で職員などが来訪者に直接対応する際のやりとり全般と窓口までの誘導に関する事柄とします。

区が提供する行政サービス（例：高齢福祉サービスや障がい福祉サービスといった行政サービス）そのものはガイドラインの対象としません。

(2) 窓口サービスの構成要素

- 窓口対応をする区職員などの「ヒト」
- カウンターなどの窓口周辺の備品などの「モノ」
- 窓口到達するまでの誘導サインなどの「情報」

(3) ガイドラインの目的

ガイドラインでは、来訪者が窓口でのサービスを適切に利用できるように、ユニバーサルデザインの視点から、すべての人に対応できる窓口サービスの提供を目的とします。

4 検討経過

ガイドラインを策定するにあたり、さまざまな人の意見を聞くために、アンケートやヒアリングの実施、区民検討会などを開催して検討を進めました。

ガイドライン作成のプロセス

