

第3章 ガイドラインの位置づけと構成

1 窓口サービスガイドラインの位置づけ

区の窓口では、全ての来訪者の立場に立って「誰もが適切に目的を達成することができる」ことが必要であり、これは、ユニバーサルデザインの基本的な視点です。

しかし、来訪者の特性や能力は多様であり、あらゆる可能性をあらかじめ想定した設備や接遇を「基準（マニュアル）」のような形で準備しておくことは困難です。また、職員側に「必要な対応は十分に行っている」という思い込みがあると、わかりにくいと感じている人との間に感じ方の差が生じ、それが来訪者の満足度を低下させることにつながります。

そこで、本ガイドラインでは、障がい者の方などから「よくありがちなこと」として指摘された事例を通して、間違いやすい窓口の整備や対応、見落としがちな視点を示すとともに、その「対応例」を示しています。

しかし、それはあくまでも例示であり、唯一の正しい解決策ではありません。なぜならば、同じ障がいがあっても人によって必要としていることが違うことがあるからです。そのため、その「対応例」をもとにしつつ、来訪者に直接尋ねることを基本として、各窓口で考え、応用していく手がかりとしてこのガイドラインを使う姿勢が必要となります。

2 窓口サービスガイドラインの構成

上記の考え方をふまえ、モノ、情報、ヒトの要素で整理し、(1)の「モノ、情報」、(2)の「ヒト」で窓口サービスガイドラインを構成します。また、(3)として職員が日々活用し、窓口整備や接遇を改善していくためのチェックリストを作成します。

モノ、情報 さまざまな来訪者が窓口に来た時に対応できる設備があるか

→ 窓口サービスガイドライン：(1)「窓口整備ガイドライン」⇒ 15 ページ

- ・来訪者が窓口でストレスなく目的を達成できる窓口整備を進める。

ヒト さまざまな来訪者に対する接遇は適切か

→ 窓口サービスガイドライン：(2)「窓口対応ガイドライン」⇒ 26 ページ

- ・窓口における接遇方法と来訪者のニーズの理解を深め、職員の対応能力の向上を進める。

日々の改善 窓口整備や接遇の検証を通して改善されていくことができるか

→ 窓口サービスガイドライン：(3)「職員向け対応チェックリスト」⇒ 30 ページ

- ・ガイドラインに沿った行動を日常化するために、窓口サービスガイドラインの中から特に職員が手元に置いて常に確認すべき項目をシンプルにまとめたもの。

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

この窓口サービスガイドラインの他に、ユニバーサルデザインの考え方を職員や区民に広げるツールを作成（改定）します。これによって、窓口サービスガイドラインの効果的な活用にもつながります。

(1) 「知ることからはじまるユニバーサルデザインまちづくり」（心のバリアフリーハンドブック）

日常生活の中にあるさまざまな不便さや障がいに対する理解を深めバリアをなくすことを目的に作成した冊子「心のバリアフリーハンドブック」に一部改定を加えるとともに、精神障がいなどに関する項目を加えた増補版。

(2) 来訪者向け区役所使いこなしユニバーサルデザインガイド

来訪者が区役所や行政施設を円滑に使えるようなユニバーサルデザインの情報を簡潔にまとめたパンフレット。

(3) ユニバーサルデザイン周知用リーフレット

ユニバーサルデザインの考え方をわかりやすく区民に周知するリーフレット。

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）

現場で生じた問題や課題を検証し、さらに対応を向上させていくスパイラルアップ※¹の視点を入れた方策を提示します。そのため、窓口サービス向上のための庁内のしくみをつくります。

※ 1 スパイラルアップ:「継続的に改善すること」もしくは「そのしくみ」を指す。事業を、計画・設計、事業実施、検証・評価、反映・改善というサイクルで繰り返すとき、一周ごとにより高みに登っていくことで、らせんのようなイメージになる。これを「スパイラル」と称している。