



森山通信

2011年 Vol. 3

平成23年第4回定例会の一般質問では、窓口業務の向上と千葉市の魅力向上について訴えました。

◆ 一般質問通告事項 と 答弁要旨 ◆

窓口業務のサービス向上について

市庁・区役所の窓口の問題点・課題について市民の皆様からの声をいただきました。何処の窓口に行けばよいかわからない。手続きが複数の窓口にわたって不便である。混んでいゝ・待ち時間が長い。同じような申請書を何枚も書く等、このような多岐にわたる課題や要望に対し、実施可能なところから改善が必要と考えました。窓口業務の様々な課題を、「電子自治体」を目指すこと。「空間づくり」を行うこと。「接遇向上対策」を図ることの3つの視点で整理し質問いたしました。

【質問】:電子自治体への取組みの中で、番号制度など、国の方向性を踏まえ、今後の窓口業務体制の取組みについてお聞かせください。

【答弁】:社会保障、税に関わる番号制度等を踏まえた、今後の窓口体制についてですが、番号の利用範囲がどの分野まで広がるかにより、窓口の在り方も変わって参りますが、行政サービスの各情報を連携させ、市民サービスの向上と事務手続きの簡素化を図れる窓口を目指していくこととなります。

【質問】:「空間づくり」と「接遇向上対策」の取組みとして、千葉市の庁舎と各区役所に対しても住民目線に立った庁舎・窓口づくりを検討し、可能なかぎり明るく解りやすい空間に変えることでサービス向上を図るべきと考えますが当局の見解を伺います。

【答弁】:分かりやすく、また、明るく印象の良いフロアづくりは、市民の方の利便性及び業務の効率性などからも重要な課題ととらえております。

区役所庁舎については建築以来20年前後が経過し、その後保健福祉センターや税務事務所の設置など、組織体制も変化しております。

庁舎等のレイアウトは市民視点はもとより、区役所の組織や事務の「ながれ」そのものを見直ししていく必要があります。

現在進めている戸籍の電子化や国が検討している番号制度の施行を、大きな見直しの契機として、事務の改善や証明窓口の一元化、事務スペースの集約化などについて検討を進めていく必要があると考えます。

【要望】市民の皆様により便利な快適な窓口サービスの向上をめざすことを要望しました。



窓口業務向上で参考にした四街道市市役所1Fフロア



千葉市の魅力向上について

千葉市内の博物館等の文化施設および史跡を全体的にとらえ、それを将来の活用のために、いかに整備すべきか。その基本構想が千葉市の魅力向上の為にも、重要視されるべきと考えます。千葉市には、その特徴を物語るべき各時代のさまざまな重要遺跡が数多く残っております。これらの歴史的背景や自然環境こそは、郷土を理解し新しい都市を創造してゆくために、千葉市を特色づける基礎的な要素として、不可欠な存在でもあります。一方、住民は、居住する町の歴史に対する認識不足や地域への愛着の低下などが顕著になってきております。また、平成18年7月実施の「千葉市都市イメージ調査・市民意識調査」では、「観光を楽しめるまち」が4.2%、「文化・芸術・音楽を鑑賞できるまち」が3.6%、「歴史・伝統にあふれるまち」が3.0%で最も低くなっており、賑わいや観光につながるイメージが非常に弱いことがわかります。

【質問】郷土博物館、加曽利貝塚博物館、埋蔵文化財調査センターの各施設の展示施設の内容を積極的に充実、更新する等、多くの市民の皆さんがリピーターとなるような工夫が必要と考えますが、各施設の取組みについてお答えください。

【答弁】企画展、特別展、ミニ企画展などの開催や資料の相互貸与等、施設の連携を拡充するなど展示内容の充実を図るとともに、博物館協議会委員のご意見も参考に、新基本計画にいちづけられております「博物館の充実」を具体化する事業を次期実施計画に位置付け、各施設の状況に応じ、施設整備も含めた展示方法を検討してまいります。

【質問】現在のミュージアムトライアングル事業を含め、千葉市の歴史に視点を置いた、文化施設の活用により単独館では実現できない新たな事業の展開や民間等との連携により、千葉市の魅力と集客力の向上をはかるべきと考えていますがいかがでしょうか。

【答弁】今後は、ミュージアムトライアングル事業を拡充し、多くの文化施設のネットワークを構築するとともに、民間との連携を積極的に図っていきながら、千葉市の魅力と集客力向上に努めてまいります。

【質問】博物館等の文化施設をつなぐ専用の交通アクセスを設定できないか。

【答弁】定期または、常時のアクセス設定は難しいと考えますが、シテイセールスや観光の視点を取り入れ、需要が喚起される期間にバスによる文化施設・文化財巡りなどによるアクセスを各施設の所管部局と検討いたします。また、文化施設のネットワークを構築することで、互いの交通アクセスの情報を共有し、館内掲示を行うなどして、来館者の利便性に努めてまいります。

【要望】本年が市政施行90周年の佳節を迎えて100年に向かう時であることから質問させていただきました。郷土の歴史と文化と芸術に、誇りと親しみを持てるような方策を検討することを強く要望いたしました。



これからも皆様の声をカタチにすべく、全力で頑張っております！

森山 かずひろ TEL：043-245-5483 FAX：043-245-5584