

支所での市民サービスと住民福祉の  
更なる向上を図るには

## 非常時、災害時等の本庁と支所間の 連携状況は？



廣部 真造 議員

答

職員初動マニュアルにて体制を整えています。



ユニバーサルデザイン

障がいの有無や年齢、性別、人種などにかかわらず、たくさんの方が利用しやすいように製品やサービス、環境をデザインする考え方。

**問** 市民生活部長  
障がい者用トイレが無い支所では近くの公共施設を利用いただいています。自動ドアがない支所では、玄関前にドアホンを設置して職員が介助に行くといった

**答** 市民生活部長  
新庁舎増築が決まり、支所での市民サービス向上にも努力する必要があります。支所での課題について伺う。

**問** バリアフリー化改修  
工事が完了していない支所において、利用者への対策はどうしているか。

**答** 市民生活部長  
本庁取扱い事務は本庁へ案内していますが、本庁まで行けない方は支所窓口から本庁に電話をつなぐなどの方法で対応しています。

**問** 支所で要件が完結できずに本庁で対応した案件の状況は。

**答** 市民生活部長  
対応をとっています。今後の支所庁舎改修に合わせ誰もが使いやすいユニバーサルデザインとなるよう整備を考えています。

※ユニバーサルデザイン

**問** 新庁舎に導入予定のテレビ会議システムを非常時だけでなく平常時にも利用することで市民サービスの向上に繋がられ、防災時にもスムーズに使えるのではないかと。平常時での利用を考えるとどうか。

**答** 市民生活部長  
災害時等は支所が地区本部となることから、本庁と支所間の連携は重要であり、職員初動マニュアルにて体制を整えています。

**問** 非常時、災害時等の本庁と支所間の連携状況は。

**答** 市民生活部長  
定例的な会議や各種業務の打ち合わせなど連絡調整です。

**問** 支所長など職員の本庁、他支所への移動状況は。

**答** 政策部長  
庁舎整備と併せて導入予定のテレビ会議システムは、緊急時以外にも平常時に十分活用できるものです。市民サービス向上と事務の効率化を含め有効活用を検討してまいります。



テレビ会議システム

その他の質問

●指定管理料の上限額や評価項目の見直し