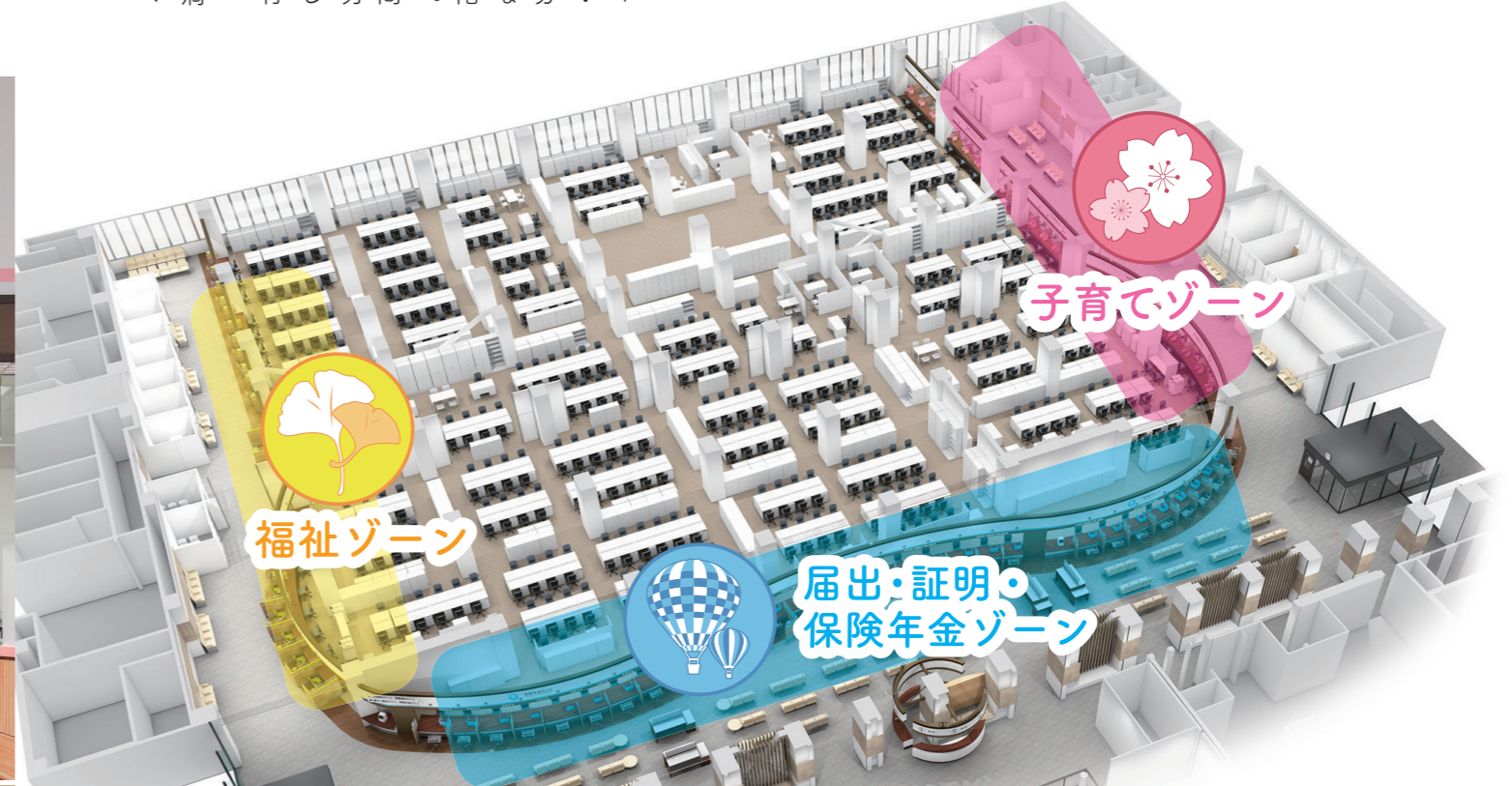


特集 市役所窓口 が変わった!!

全 長150mのカウンターが「子育て」と「届出・証明・保険年金」、「福祉」と3つに分けられたゾーンを有機的につなぐ。佐賀市役所本庁舎の1階窓口が大きくリニューアルした。市民の利便性の良さと担当者間の連携を考慮した配置計画。明るい印象を与える白を基調にした空間デザインや、地元産木材を使った窓口の間仕切りなど、さらに親しみやすい雰囲気満ちていて、市民からの評判も上々だという。



窓 口は全部で69。配置は市民目線で考え、関連手続きの移動が少なくなるように配慮されている。「子育て」ゾーンは市の花「サクラ」をモチーフにした「ピンク」、「届出・証明・保険年金」ゾーンは市の風物詩「パルーン」が舞う空をイメージして「ブルー」、「福祉」ゾーンは市の木「イチヨウ」から「イエロー」と、初めての人も分かりやすいようテーマカラーで統一。色覚に障がいがある人にも分かるように色だけでなく、「サクラ」、「パルーン」、「イチヨウ」のピクトサインも同時に表示している。案内する場合には「福祉ゾーンはイチヨウのマークがあるところですよ」と説明することもでき、ユニバーサルデザインにも十分に配慮されている。

事前に実施した市民アンケートではプライバシーへの配慮を求める声が多く寄せられたという。そのため、木製の間仕切りがある窓回やいくつかの防音処理された相談室も用意されている。職員のオフィスも迅速な窓口業務を目指して工夫されている。棚の高さを低くすることで、職員が移動しやすくなった。オフィスには縦横に移動できる通路もあり、大回りすることなく、他部署の窓口へ向かうことができるため、部署をまたいだ対応もスムーズだ。佐賀市の「市民目線」で福祉を充実させようというビジョンがはつきり伝わってくる今回のリニューアル。ぜひ新しくなった市役所1階を体験してほしい。

子ども連れの負担軽減

「ピンク」がテーマカラーの「子育て」ゾーンは、子ども連れのお母さんやお父さんは車に乗って来庁することが多いことから、駐車場から近い東側入口そばに配置された。窓口番号は50〜69。児童クラブや児童手当、子ども医療・児童扶養手当、家庭児童相談室、保育園・幼稚園、母子手帳・予防接種、健康増進・健診の担当部署がそろっている。妊娠から出産、子育てに関する窓口を集め、相談や手続きがスムーズにできるよう連携して対応する。大きく変わったのは「ほほえみ館」から健康づくり課が移転したこと。同課の田中惟さんは「以前は市役所本庁舎とほほえみ館に窓口が分かれていたのですが、例えば転入の場合、お子さんがいる家庭は、市役所本庁舎での転入届提出をし、ほほえみ館での予防接種などの手続きが必要でした。今回のリニューアルで同じフロアになったため、同時に予防接種や健診の案内をす



子育てゾーン 母子保健／保育園・幼稚園 児童手当／子ども医療／児童クラブ



妊娠から出産、子育て窓口を集約

することもできるようにするなど、大きく改善されました」と話す。子どもの健診や親子セミナー、大人の健診結果の説明会などはこれまで通り、ほほえみ館で行われる。

横の連携もスムーズに

他部署との連携もスムーズになった。「これまでは電話や月数回の連絡会議がメインでした。今は距離が近くなったので、窓口での相談によっては他部署の担当者にも聞いてもらうことが出来ます」と田中さん。他の部署に向いてもらう必要があるときは必要時「つなぎシート」を作成。市民が同じ説明をする必要がないよう配慮されている。

子ども連れへの配慮も進化。窓口カウンターが広いので、ベビーカーを横に置いたまま説明や相談を受けることができる。ほほえみ館にはなかったキッズコーナーが設置されたり、授乳室の機能も充実した。授乳室は保健師の意見を取り入れて作られたという。パスが目印。ベビーカーでもスムーズに入る事ができるような大きな引き戸を開けると、広々としたスペースが広がる。カラフルな壁紙が印象的だ。おむつ交換ベッドのほか、カーテンで仕切ることができ、授乳ブースも設置した。ブースの中には授乳専用デザインされた椅子が用意されている。田中

さんは「ほほえみ館時代は畳の部屋だったので、大きく改善されました」と語る。子育て中の人にとって嬉しいリニューアルだ。田中さんは「きれいにリニューアルされたので、テーブルには極力ものを置かないようにしています(笑)。本庁舎にはまだ慣れないのであまり詳しくないですが、カウンター上の案内板の裏側にも窓口番号が書いてあったりと、工夫されているので、案内しやすいです。不妊の助成金や母子手帳、個別の子育て相談など、気軽に市役所本庁舎のピンクのゾーンに来て下さい」と呼びかける。

光が通る明るい相談所



プライバシー配慮
バスセンターに近く、駐輪場がある西側には「福祉ゾーン」を設置した。テーマカラーは市の木「イチョウ」からイエローに。窓口番号は1〜19。新たにできた「福祉まるごと相談窓口」のほか、障がい福祉、援護・民生委員、おたっしや本舗、えびすワークさがし、生活保護の窓口が配置されている。1階全体で相談室を16室設置。窓口には木製の間仕切りをつけることで、安心して担当者と話すごろができる。

注目したいのは「福祉まるごと相談窓口」だ。社会福祉士などの資格を持つ「相談支援包括推進員」が待機し、相談先が分からない人のために、市役所内外の関係機関をつなぐ。昨年9月から国のモデル事業として開始。専任スタッフ2人、兼任1人を配置。今年3月末までに60件の相談が寄せられたという。ただ、どこに足を運べば良いか、分かりづらかったこともあり、今回、専用窓口ができた。

最もたくさんの方が利用する「届出・証明・保険年金」ゾーンの窓口は従来どおり中央部分に配置。シンボルカラーは佐賀市の風物詩・バルーンが舞う空をイメージしたブルーだ。窓口番号は20〜49。市民相談、上下水道料金支払、住民票、印鑑証明、戸籍・税証明、住所変更、印鑑登録、戸籍の届出、マイナンバー、国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金を扱っている。

バルーンオブジェが目印
このゾーンは最も市民生活に関係のある窓口。健康保険関連だけでも1日200人が訪れるという。そのため発券機で整理券を受け取り窓口の順番を待つ必要がある。発券機の位置は、赤と青のバルーンのオブジェが目印。赤は市民生活課が担当する住民票、印鑑証明、戸籍・税証明、住所変更、印鑑登録、戸籍の届出、マイナンバーの整理、青は保険年金課の国民健康保険、後期高齢者医療、国民年金の整理券だ。各入口に面して来庁者が集中する1階には総合案内を設置。改修により全体の配置が大きく変わったため、目的の部署の場所が分からない人も多い。そういう場合はここに聞けば間違いはない。最初は窓口の配置変更戸惑う人も多かったようだが、最近では、迷う人は少なくなったという。

話を聞く姿勢が大事
保険年金課で後期高齢者医療を担当する小部千里さんは今回の改修について、「個人的には白が基調になり、明るくなったところが気に入っています。」

福祉ゾーン 生活福祉／高齢福祉／障がい福祉

市役所内外とも連携
福祉総務課の福本武志さんは「課題を抱えている、または身近にそういう人がいるが、どこに相談していいか分からない。そういう人たちの受け皿として設置されました。課題を把握するための窓口です。主に障がいや生活の困窮、引きこもり、育児と介護などのダブルケアといった問題を扱っています」と語る。困っている原因はさまざまであることに加え、複数の要因を抱えている人もいます。窓口では、それぞれの事情を丹念に聞き出すことで、複雑に絡み合っている問題を解きほぐす。「相談者

問題「重症化」の前に支援

にどういった支援ができるのかを検討し、相談支援包括推進員がコーディネーターとして市だけではなく、県や社会福祉法人など関係機関と連携して解決策を探ります。逆に社会福祉法人など、関係機関の方からつながり対応することもあります」と説明する。「いろいろな事情に寄り添って、迅速にプランを立てることで、問題が「重症化する前に早い段階で支援したい」と思っています。「家族に話すことができなかったり、自分自身も原因が分からない、という人は、とほし。」と福本さん。

これまで本庁舎東入口付近にあった、ハローワーク佐賀と共同で運営している福祉就労支援コーナー「えびすワークさがし」も同ゾーンに移転した。主に生活に困窮していたり、1人で子どもを育てている人など福祉サービス対象者を優先しているが、一般の人の相談も可能だという。窓口にはハローワーク佐賀の就職相談専門員の就職支援ナビゲーター2名が常駐。市の支援員と協力して求職活動のサポートをする。また求人情報検索用のパソコンもあり、日々更新される求人情報を自由に入手することができる。



届出・証明・保険年金 住民票等証明書発行／住所変更などの届出／国民健康保険、年金



担当者間の連携もスムーズに

に入っています。またカウンターが低くなったので、中で仕事をしても、窓口の様子がよく見えます。待っている人が多ければ自分が対応したりとフワッとした感じがします」と語る。同窓口には家庭状況などで困っている、問題を抱えている人が訪れるケースも多いという。「そんな悩みを聞き取るのも大事な仕事。でも困っている人は自分から話したくない人が多い。その人の立場に立って、話を聞く姿勢が大事だと思っています。リニューアルに関して、お客さんからも、雰囲気明るくなった、という声を聞きます。気持ち良く手続きをされる人が増えた印象です」と改修効果を実感している。

問題を何か抱えている人に対しては迅速な対応が必要なのだが、改修によって職員同士の連携がスムーズに進むようになったという。「例えば配偶者の病気が重くなり、生活が苦しくなるのが予想される中、逆に健康保険の負担額が大きくなったことで相談に来られたケースでは、内情を良く聞き取って、福祉担当の職員とともに対策を考えました。やはり同じフロアにいるので声を掛けやすいです。職員同士もつながる意識が高くなったと感じます」と小部さん。問題を抱えている人に極力寄り添った解決策を柔軟にチームを組むことで探していく。



佐賀市長・市議会議員選挙は、10/15(日)! 投票を!!

佐賀市のありとあらゆることは市議会のOKが基本的に必要なんだ。

例えば佐賀市営バスの運賃や、水道料金、公共施設の使用料なども条例を通して、市議会の承認を受けて決定している。

みんなの生活に密着しているところで

市長の役割はもちろん市議会議員の役割もすごく重要なんだよ!

でも、国の政治はテレビや新聞で知ることができるといって、市議会の仕事ってあんまり聞かないよね。

投票日の2日前までは「選挙公報」という印刷物が世帯ごとに届けられる。候補者の経歴や意見が書いてあるよ。

佐賀市のホームページ (<https://www.city.saga.lg.jp/main/25968.html>) には過去の選挙公報も掲載されているよ!

でも、誰に投票するかどうやって決めたらいいの? よくわからない。

行政の仕事ぶりをチェックしたり、住民の意見をきちんと伝えたりと、住民と政治をつなぐ役割も大事だよ。

でも、誰に投票するかどうやって決めたらいいの? よくわからない。

期日前投票

平成29年 **10/9(月・祝)~14(土)**

投票時間 8:30~20:00

市役所本庁または各支所で投票できます

投票時間 7:00~20:00

佐賀市選挙管理委員会
佐賀市明るい選挙推進協議会



サガコちゃんの初めての選挙だし、いっしょに投票所に行こうか?

うん!

選挙期間中には、市内のいろんなところで候補者が「街頭演説」をしているから、それを参考にしたり、それぞれのSNSなども参考にしたい。

そのほかにも新聞やテレビなど、情報はいろいろあるよ!

投票に来てくれてありがとう!

えっ

投票日

投票日

10月15日に選挙があるって学校で聞いたけど知ってる? 佐賀市の選挙もそうなの?

誕生日が8月だからサガコも投票できるはずじゃないかな。

誕生日が10月16日までの今年18歳になる人が投票できるよ!

18歳も投票できるようになったって聞いたけど、佐賀市の選挙もそうなの?

そうよ。

佐賀市の市長選と市議会議員選挙があるみたいね。

「明るい選挙」のイメージキャラクター「めいすいくん」です!

これ縦縞じゃなくて投票用紙を入れる穴なの!

意外と可愛くない設定だ!

頭部の2本の縦縞は投票用紙挿入口を表しているよ。

☆「めいすい」は、「明るい選挙推進運動」の「明」と「推」から引用。スタイルは投票箱をモチーフに、明るい選挙の実現に向かうために、背中に羽が付いている。

「めいすいくん」です!

若い世代がもっともっと自分たちのために選挙に行くべきね!

年寄り優遇の政治になってしまいかもしれないんだよ。

若い人の投票率が低いと、その世代の意見が反映されなくなるよ。

