

5 「キッズなコーナーの設置」

- **職場名**
西区役所 総務課
- **課題(改善前の状況)**
小さなお子様連れの方が区役所1階窓口で申請等をする際、付近にお子様を預ける場所がないため、お子様の面倒を見ながらの対応になっていた。
- **取組内容**
窓口での申請中や待ち時間に小さなお子様が遊べる場所として、1階区民課窓口前に「キッズなコーナー」を設置した。
- **成果**
明るい区役所づくりに繋がっている。子どもが遊ぶだけでなく、近くにイスを設置し、区民の方が子どもたちを見守っている。

ひとことPR

キッズなコーナーは、平成21年度に実施した区長との車座集会の中での、「お子様連れのお母さんが子どもを抱きかかえながら申請書を書くのは大変そうだ。どこか預かる場所があれば…」との職員の発言(気付き)がきっかけとなって、若手職員を中心とした「平成21年度西区振興政策プロジェクトチーム」からの提案を具現化したものです。小さなお子さんが来庁したときには頻繁に利用されており、また、時には、高齢者の方が、近くのイスに腰をかけ、子どもを見守りながら雑談する光景を見ると、親しみやすい明るい区役所づくりに貢献できたものと評価しています。



2次審査委員からのコメント

怪我などの否定的意見が想定されるなかで実行に移したことに敬意。区役所の雰囲気も良くなり、目に見える以上の幅広い効果に期待。利用者視点の改善であり、明るい区役所づくりへの効果も期待できる。ありそうで実際にはなかなか実現していない事例。現場の知恵でCS(顧客満足)向上に加え、お客様への対応がスムーズになり事務能率も向上する好事例。