



改善後の庁舎1階の窓口

Q 総合窓口の評価

長谷川 清 議員



A 市民の意見、要望を踏まえて改善する

- 質問一** 総合窓口化の経緯と理由
- 二 設備等投資費用の県内他市比較
 - 三 開設後の市民の評価と課題
 - 四 今後の改善と目標
- 答弁一（市長）** 庁舎の窓口改善は、平成22年に策定した行政改革推進計画に位置付け、職員による検討を重ね、27年度に工事を実施した。市民サービスの向上と関連事務の効率化、明るさの確保、省電力化、老朽化対応など、将来を見据えた環境整備である。
- 二 全体の工事費は1億2614万4000円であるが、各自自治体で窓口改修の背景等が異なるため、単純な比較はできない。
 - 三 市民からは、「関係係職員が入れ替わり対応するため、動かなくて済み便利」「明るくなった。」

「キッズコーナーが広くなり安心」等の意見があった。反面、混雑時には「番号札をもらう場所がわかりにくい。」「以前より待ち時間が長かった。」等の意見もあった。混雑時の体制等が課題である。

- 四 アンケート等の意見をもとに、できる部分から対応している。窓口業務の委託化等を視野に入れた事務の連携、効率化を図っていく。

◎**その他の質問** 2学期制の失敗を検証する

Q 鶴ヶ島市手話言語条例制定について

山中 基充 議員



A 多様な障害に合わせたコミュニケーションの支援に配慮が必要

- 質問一** 手話を言語と認めてこなかった歴史に関する市の見解は。
- 二 障害者とのコミュニケーションへの具体的な取組は。
 - 三 障害者のコミュニケーション手段の実態の把握は。
 - 四 鶴ヶ島市手話言語条例の制定を。

答弁一（市長） 健聴者とのコミュニケーションのための措置であったが、手話は、ろう者にとっての言語であり、日本語獲得の有効な手段であったと考える。

- 二 手話通訳派遣事業、各種講習会、要約筆記者の派遣、視覚障害者と健常者との交流の支援等を行



っている。多様なコミュニケーションの支援が重要である。

- 三 各種事業の実績等を把握しているが、次期障害者支援計画の策定のためのアンケート調査では、コミュニケーション手段に関する質問を設けて実態の把握に努める。
- 四 多様な障害の特性に合わせたコミュニケーションの支援に配慮する必要がある。様々な障害当事者やその家族、障害者支援団体などから意見を伺い、検討していく。

◎**その他の質問**

- 一 つるがしま見守りねっとの充実を
- 二 統一基準での財務諸表作成について