

一般質問発言通告書

| | |
|------|----|
| 発言順位 | 7番 |
|------|----|

下記事項について質問をしたいので、会議規則第51条第1項の規定により通告します。

令和7年 2月14日

三島市議会議長 堀江 和雄 様

三島市議会議員 22番 永田 裕二

| | |
|---|------------------------------|
| 質問事項1 | 新庁舎整備計画に向けた、総合窓口・案内業務での利便性向上 |
| 具体的内容 | |
| 三島市新庁舎整備基本構想では、基本方針のなかで三島市DX推進計画に沿った利便性の高い市民サービスとして、窓口業務の迅速化。備えるべき機能のなかで窓口・案内機能としてワンストップサービス導入の検討や総合案内の設置が盛り込まれている。 | |
| これらの機能をより良いものとするためには、現状の窓口・案内機能の検証が必要である事を踏まえ、以下を伺う。 | |
| 1 「本庁舎玄関窓口」、「電話交換」、「市民生活相談センター」の業務の現状 | |
| (1) 対応件数と内容・推移と傾向は。 | |
| (2) 取次する際に利用しているものは何か。 | |
| (3) 取次先が違っていた場合の対応 | |
| (4) カスタマーハラスメント又は、これに近い業務が妨害されるような事例はあるか。 | |
| 2 利便性向上の為の方策 | |
| (1) 各所の窓口・案内業務から得られてきた知見の共有と利活用 | |
| (2) 自動音声ガイダンス、通話内容の録音記録について | |
| (3) 動く市役所について | |
| 質問事項2 | 移動図書館車「ジント号」 |
| 具体的内容 | |
| 昭和51年から市民に親しまれてきた 移動図書館車「ジント号」は来年で50周年を迎える。4代目となった現在の「ジント号」の利用状況と市が取り組んでいる「三島市まちなかりノベーション推進計画」や「絵本のまち三島」との連携を確認し、これからも、さらに市民に多く利用して頂き、ウェルビーイングの向上につなげるため、以下を伺う。 | |
| 1 「ジント号」利用状況 | |
| (1) 図書貸出数と利用者の推移 | |
| (2) 貸出場所の状況 | |
| (3) 通常の巡回以外での運用状況 | |
| 2 利用促進の方策 | |
| (1) 「三島市まちなかりノベーション推進計画」「絵本のまち三島」との連携 | |
| (2) 雨天時の運用 | |
| (3) 自治会・町内会との連携 | |
| (4) スポーツ・文化団体や移動スーパーとの連携 | |
| (5) 車両の更新計画 | |
| (6) 50周年を記念した企画 | |
| 3 「ジント号」の図書貸出以外での活用 | |
| (1) 市民向け各種のチラシなどの配布（プッシュ型の情報提供） | |
| (2) プッシュ型の相談窓口 | |