

団体名	三次市	所属	吉舎支所	他団体等との連携	図書館ほか
連絡先	地域づくり係 (0824)43-3112				

取組事例名	よってらっしゃい みてらっしゃい	取組期間	平成24年12月～
--------------	------------------	-------------	-----------

取組の概要 ～ 情報提供の改善と待ち時間の有効活用

支所に各種の申請等のために来所する地域住民の方々が、申請等の待ち時間に県や市などが発信する行政情報や観光情報など各種の情報を得られるよう、情報コーナーの改良や待合スペースの改善を行い、情報発信力の強化と、待ち時間の充実、支所への親近感の向上を図った。

取組の背景 ～ 来庁者目線になっていない




支所の情報コーナーや待合スペースには、県をはじめ各所から送られてくるパンフレットや冊子などが積み重なった状態となっており、気軽に手に取って読める状況になっておらず、また、知りたい情報があっても、必要なものを探すことにも時間がかかり、あるかどうか分からない状態となっていた。

このため、申請や相談等のため来庁した地域の方々は、申請等の待ち時間に、ソファに座って、ただ待っているだけという状態となっていた。

取組のねらい ～ 吉舎支所に親しみをもていただく

さまざまなパンフレットや冊子などを気軽に手に取れるように、また、住民が知りたいと思う情報をわかりやすく、住民も職員も探す時間をかけないで見つけられるようにするとともに、お客様の待ち時間を有意義な時間としていただくことで、来庁されたお客様に「次も吉舎支所へ行こう」と思ってもらいたく。

取組の具体的内容 ～ 待合スペースをグレードアップ

<p>1 すっきりパンフレットコーナー パンフレットを分野ごとに整理して置き場所をまとめるとともに、オーバーフローするものは、住民から問い合わせのあった場合に、直ちに取り出せるように、分野ごとにファイリングして保管した。</p> <p>2 見て楽しむ空間づくり 祭りなどの旬な地域の情報を、写真などで紹介する吉舎町情報発信スペースを作った。</p> <p>3 キッズコーナー 小さな子ども連れの方のために、待合スペースの一角に、地域の方による手作りのおもちゃや子ども用のイスなどを置いた子ども用の待合スペースを作った。 また、図書館の協力によりミニ図書館を併設し、絵本などを見られるようにした。</p> <p>4 健康に関する情報も発信 食中毒などの注意情報や健康増進・介護予防の情報など、健康に関する情報コーナーを作った。</p>	  
--	---

取組を進めていく中での課題・問題点 ～ 予算の余裕なし

支所の維持管理等に係る予算が年々縮減されている中、当該取組に充てられる支所予算の余裕はなかった。

創意工夫した点 ～ 資源の有効活用と住民や図書館との協働

1 資源の有効活用

支所内にもともとあったボードや間仕切り板を掲示板として利用したり、健診用のマットをキッズコーナーに利用するなど、今あるものを利用した。

2 協働

キッズコーナーには、中学生による牛乳パックを利用した手作り柵や、地域の高齢者による子ども用の手作り椅子を置いたほか、図書館とのコラボによる子ども向けの移動図書を設置した。

見て楽しむ空間づくりでは、地域の方による絵手紙や書などを展示した。



取組の成果（効果） ～ 窓口で満足

1 情報を早く確実に

パンフレットを分野毎に整理して掲示・設置したことで、来所者は必要な情報を見つけやすくなり、職員も提供しやすくなっている。

2 安心して手続きを

小さな子ども連れの方でも、子どもが目の届くところで静かに待っているため、気が急くことなく落ち着いて手続きをすることができている。

3 地域交流の一端に

絵手紙の展示など、地域の方のサークルの作品を展示したところ、わざわざ作品を観に来る市民もおり、待合スペースで住民同士の交流が生まれている。



今後の展開 ～ マンネリ化を防ぐ

- 1 旬な地域情報や健康情報、作品展示などについては、提供する情報や作品が固定化しないよう、幅広い情報収集や、地域サークル等からの作品募集などにより、広がりをもたせる。
- 2 今後も、来所者にとって有益で親しみやすい場所となるよう、改善を図る。

他団体へのアドバイス ～ 予算がなくてもできることはある

予算が無くてもできることはあるものだとして改めてわかった。予算が無いからとあきらめずに、アイデアを出し合って取り組んでみよう。