

2009年12月18日

千代田区職員労働組合
執行委員長 西本 優 様

政策経営部長 山岸 幸雄
(公印省略)

本庁舎に関する改善要求書に対する回答

標記の件について、以下のとおり回答いたします。

記

1、電話、コールセンター、総合案内について

未だに、間違い案内が多い。電話交換について、対応する職員の教育を徹底すること。

また、丁寧な対応で的確な対応ができるように、職員が頻繁に変わらないよう申し入れること。それがうまくいかないようであれば、委託業者を変えるか直営とすること。

【 回答】コールセンターで定期的実施するオペレータ教育訓練を充実させ、技術向上に努めている。また、問い合わせが多い事例などは速やかに情報提供を行っている。

今後もコールセンターの職員教育、情報収集の徹底を委託業者に求めていくとともに、各職場へ迅速な情報提供を求めていく。

総合窓口にいるフロアマネージャーの守備範囲を税務課、保険年金課側を含んだ契約にすること。また、フロアマネージャーの教育を徹底すること。

【 回答】2階フロアの案内については、既に契約に含まれている。改善点等、具体的な内容があれば委託業者と協議し、必要に応じて改善していく。

1階の区民受付に区政の内容のわかる職員を配置するなど充実すること。

【 回答】1階の案内スペースには、サービスマネージャーを配置し、庁舎案内や会議等の案内なども行っており、来庁者へのサービスの充実は図られているという認識である。

2、エレベーターについて

エレベーターに関して、職員や区民が使いやすいように、抜本的な改善を求める。

【回答】現在の利用状況では、4機のエレベーター稼動に限界があり、本建物内にEVの増設も困難である。

食堂、図書館利用者は国のエレベーターを使えるように、国と管理会社に交渉すること。

【回答】現在では国の警備基準が確立されているので利用は可能である。警備職員にエレベーターの着床階を申告すれば乗降可能である。

勤務時間中に職員がエレベーターを使わないようにするという方針を解除すること。

【回答】現在の来庁者の利用状況を鑑みると困難である。

各階のエレベーターに、今、エレベーターの籠がどこにあるかを示す着階表示をつけること。

【回答】構造上困難である。

3、食堂について

職員食堂の観点から、職員について自分の弁当や持ち込んだ物が食べられるように交渉すること。

【回答】独立採算で行っている食堂のため、実施は困難である。

食堂について、メニューを増やし、味を向上させるよう要望すること。

【回答】契約の要求水準の範囲内において引き続き要望していく。

食堂の値段が値上げされている。福利厚生上の食堂とするよう、区として責任を持つこと。また、値下げするよう、食堂業者に申し入れること。この点に関して、区互助会事業として対応できないか検討すること。

【回答】契約の要求水準の範囲内において協議していく。

4、休憩場所、食事場所等について

各階に休憩できる場所がほとんどないので、新たに設けられないか検討すること。

【回答】これ以上の場所を提供することは困難である。

リフレッシュコーナーについて、簡単なテーブルを設けること。また、廊下との仕切りを設けること。

【回答】現時点以上の設備は考えていない。

職場の机でお茶が飲めるように配慮すること。

【回答】ペットボトルなど蓋がついた飲み物は利用できる。

コンビニに対し、互助会などが利用者アンケートを取るなどして意見を聞き、品数を増やすよう求めること。

【回答】売店内において、受託者がアンケートを実施している。

食事できるスペースがほとんどないので、職場の机で昼食の弁当が取れるようにすること。ただし、総合窓口課等は、窓口対応の都合上、別途近くにスペースを作ること。

【回答】窓口との関係を考慮し、柔軟に食事スペースを設けている。また、職務に支障のない範囲内で、昼休みの時間帯は会議室を開放している。

職場にポット等を置けるようにすること。

【回答】各階の給湯室を利用されたい。

職員の食事の利便性を向上させるために、8階職員休養室に互助会で電子レンジを設置すること。

【回答】休養室の利用状況、管理の問題及び必要性等を考慮すると設置は困難である。引き続き10Fのコンビニエンスストア設置の電子レンジを活用願いたい。

5、廊下、階段について

1階について、開庁時（8時半から17時）一般区民、外部職員が非常階段を利用できるようにすること。（なお、2階総合窓口課に面する出入り口については支障ある場合は除く）

【回答】南側「附室2」は8時から18時までの開庁時に限り開放している。

廊下の曲がり角について、見通しがきかなく危険なので、ミラーなどをつけること。

【回答】一般的な通常の通路と考えている。

6、執務スペースについて

事務スペースが狭く、人口密度が上がり、息苦しくなっているので、全庁的に再調査をし、事務スペースの配分を見直すこと。

【回答】各種OAシステムの管理、運用等を総合的に鑑み、配置を行っている。見直しを図るためには諸問題の改善が必要であり、現状では困難である。

会議室を増やすこと。また、区議会の部屋など空いているときに使い易いようにすること。

【回答】会議室の増設は構造上困難であるが、区議会事務局管理の8F委員会室については、議会運営の職務に支障のない範囲内で利用可能である。

流しが狭く、集中すると使えないので、増やすこと。

【回答】構造上困難である。

机は、係や課がまとまる配置にすること。

【回答】考慮して配置している。

3階の更衣室は、両方の入り口から入りやすいようにすること。

【回答】構造上困難である。

総合窓口課は、机が狭く仕事がやりにくいので、改善すること。

【回答】OAシステムの改善等が必要であり、現状では困難である。

各階の収納スペースと打ち合わせスペースを増やすこと。

【回答】構造上困難である。

7、案内表示等について

どこにどの課、どの係があるか、はっきりわかる表示にすること。

【回答】本庁舎は、窓口に区民（利用者）を迎えるシステムとなっている。

各階、エレベーター内の大ざっぱな案内を詳しい的確な案内に改善すること。

【回答】使用可能なスペースの範囲で実施している。

階段の位置をわかりやすく、使える時間帯等を表示すること。

【回答】閉庁時間は使用できないことをお知らせしている。

8、外回りについて

庁舎前の車寄せとの小さな段差、玄関前の自転車の配置は高齢者だけでなく健常者にとっても歩行の邪魔になるので改修すること。

【回答】現状では困難である。

9、空調設備等について

全体的に空調設定がうまくできていない。温度設定ができるように各階で温度設定できるようにすること。

各階の位置によって、空調の効き方が異なっている。調査し改善すること。

【回答】体感温度は人により異なるのが、基準温度になるよう必要に応じて調整している。なお、地球温暖化対策を推進する上でも、可能な範囲内で服装等により調整願いたい。

10、トイレについて

トイレのドアについて荷物かけの位置が高いので、下の方にも取り付けること。また、車イス用のトイレに荷物かけをつけること。

【回答】PFI事業者と協議していきたい。

トイレに除菌クリーナーを常備すること。

【回答】現在の便座は抗菌仕様であるので常備は考えていない。

二階は来庁者も多いので、トイレを増やすこと。

【回答】構造上困難である。

トイレ清掃について、混雑する使用時間帯（8時から8時45分、昼休み）を避けて行うこと。

【回答】柔軟に対応している。

11、その他

昼当番時の消灯箇所は最低限に限ること。

【回答】「千代田区第2次実行計画」に「昼休みは、窓口業務を除き消灯に努める。」と掲げている。地球温暖化対策を推進する上でも、業務や区民サービスに支障のない範囲で消灯に努めていく。

区民、職員の利便性を確保するため銀行のATMを1階に設置すること。

【回答】現状では困難であり、増設は考えていない。

トイレ、非常階段等の壁紙の色、質感で、遠近感がなくなり目がまわるようになる。
対応策を求める。

【回答】PFI 事業者と協議していきたい。

窓が汚いので、定期的に清掃をすること。

【回答】年 2 回の定期清掃を実施している。

事務机が長く連続し、軟なため、他の人の仕草、仕事により机が振動し、仕事上に支障をきたすので、順次、机を短いもの変えること。

【回答】業務上支障をきたす範囲ではないと考えている。

外部の職員も時間外や非常階段が利用できるように、セキュリティカードを配布すること。

【回答】セキュリティカードは本庁舎を利用する職員に必要な応じて配布する。

職員のリフレッシュ促進のために地下 3 階のシャワー室について、昼休みに使えるようにすること。また、業務上シャワーが必要なところについては、常時使えるようにすること。

【回答】現在は届け出により使用できる。

12、回答及び交渉について

この要求書の回答について、11 月末日までに行い、その後、速やかに交渉を行うこと。

【回答】誠意をもって適宜回答していく。

以上。