

昨年度の第3回区政改革推進会議でいただいたご意見に対応するため、「練馬区コンシェルジュプロジェクト」として、新たに3つの取組を開始した。

1 現状と課題

- ① 区のHPやわたしの便利帳で相談先を調べても、**情報量が多すぎてどこに相談すればいいのかわからなくなる。**
- ② 区HPの「よくある質問」で検索しても、**うまくヒットしない。**
- ③ **色々聞いて回るのは大変。**
区役所に電話するのは緊張する。

窓口や情報量が多すぎて、
逆にどこに相談すればいいのかわからなくなっているのではないかと悩んでいる。

理想の解決策

子ども、高齢者、生活困窮、障害などあらゆる分野に対応するワンストップ型総合窓口をつくり、困った時にいつでもだれでも相談でき、問題を解決できるようにする。

実現にはあらゆる分野に精通した人材確保が不可欠だが、そのような人材はおらず、実現は困難

2 具体的な取組

どこに相談したらいいかわからなくなったときにも気軽に相談・お問い合わせいただけるよう、9月11日から3つの取組を開始し、改善を図った。

取組 相談先に迷ったときの窓口を4つ設定

- | | |
|-----------|---------------|
| 妊娠・子育てのこと | 保健相談所 |
| 高齢・介護のこと | 地域包括支援センター |
| 生活に困ったら | 総合福祉事務所 |
| 障害のこと | 障害者地域生活支援センター |

上記窓口で対応が完結できない場合、区のご案内役（コンシェルジュ）として相談内容を聞き取り、きちんと適切な相談先へつないでいく。

9月11日号区報特集号（別添）でPR



取組 相談先に迷ったときの窓口の「見つけやすさ」を向上

区HPのトップに「お問い合わせボタン」を新設し、相談窓口の見つけやすさを向上



取組 より一層の、接遇意識の向上

職員ひとり一人がコンシェルジュ（案内役）としての姿勢が重要。全職員を対象としたウェブ講座を実施

