

事前説明時における主な意見

- ①市の組織全体として何を目指していくのか、共通の目標としてWell-Being指標を取り入れることは良いことであると思う。ただし、量や数値で測りづらいものもあると思うので、それらを質で測ることの検討や少数意見をどのように評価していくか、どこまで政策に取り入れるかなど考える必要がある。
- ②Well-Beingという言葉が市民に浸透させていくためには、だれが見てもわかりやすい資料作りも必要ではないか。富山県など先進的に取り組みを進めている他自治体の資料はとても参考になると思われる。
- ③まちづくりという観点でいうと、子育て世帯などが孤独を感じる事がなく、安心して過ごせる居場所をつくっていくことで、Well-Beingの向上につながられるのではないかと。

- ④職場内のWell-Being向上の取り組みについては、社員との間で誤解が生じないように入社時に丁寧に就業規則を説明することなど、社員にストレスを感じさせないような風通しの良い組織づくりを心掛けている。
- ⑤調査分析を行うには、各世代ごとに400程度のデータサンプルが必要だと思います。Well-Beingを指標として取り込むことは良いと思うが、幸福度という聞き方は外部要因の影響が大きく、行政で調査分析をするのであれば、行政サービスの満足度など、行政ができるサービスに紐づくような調査をすべきではないでしょうか。

- ①郊外の都市圏は車の流れも重要になってきている。千里中央地区は車で人が来たくなるコンテンツがあればよいのではないか。
- ②交通の便が良いことを活かし、地方の工場地帯や大学との連携を図るのはどうか。現在、熊本や千歳といった空港近辺に半導体工場が設立されている。空港や大学が近い強みを活かし、半導体関連の研究機関や企業を誘致することも検討してはいかがでしょうか。
- ③子育てしやすさNO.1の効果を他の世代へと波及させるコンセプトは良い。様々な世代の人が、千里中央へ行けば居場所があると感じられる場所にすることは重要である。子どもにとっては目いっぱい遊べる場所を、シニア層には生涯教育や学びの場を提供するなど、ターゲット層ごとにコンセプトを定めることが有効だと思います。なお、整備構想の際には、今の流行に乗るのではなく、拠点整備が完了する5・6年先の未来を想定して構想していく必要があると思います。

- ④千里中央地区でイベントをした際に、意外にも大阪国際空港に行ったことがないという声が多く聞かれた。豊中つばさ公園「ma-zika」と連携してできるようなイベントなどを行うことができれば、大阪国際空港と豊中つばさ公園で相乗効果が得られるのではないのでしょうか。
- ⑤将来的な動向が予測しづらい地域に参入するのは企業にとってリスクに感じる面もある。そのリスクを考慮した上で参入に踏み切ってもらうためには自治体からの支援(建設費や初期投資の補助等のインセンティブ)が必要だと思います。
- ⑥千里中央駅は、空港へも乗り換えなしで行けるし、梅田や難波へも乗り換えなしで行けるという、優れた立地を持っているので、それを活かして空港から来る観光客(インバウンド含む)のホテル・宿泊施設を誘致するのはどうでしょうか。また、宿泊施設のみならず、例えば日本文化の体験ができるといった観光の拠点となるようなコンテンツを追加することで、さらなる活性化を生み出すことができるのではないのでしょうか。

①不当な要求や脅し・暴力行為などに対しては、厳正に対応していかなければならないが、市民サービスの質を落とさないためにも、そもそもの不満の原因となる要素をなくすことが必要不可欠である。何に対して理不尽を感じているのかを丁寧にくみ取り、不満に対し未然防止していかなければならない。例えば民間企業の接客研修や顧客対応研修を市職員も受けるなど、問題が起こってからの対策ではなく、問題を起こさないような対策をすべきである。

②カスタマーハラスメントへと発展してしまう人に対しては、初動が肝心である。最初からメモを取るといった動作や「お話を聞かせてください」といった心がけなど接客研修といった指導はもちろんだが、「上司を呼べ」と言われたらすぐに呼べるような環境づくりをすることで、現場で働く社員の安心感にもつながる。また、対応する人を変えることで、相手も一呼吸おくことができる。さらに、警察とも連携を取り、一定の基準を超えたら警察を呼べるように事前にすり合わせをするなど、最悪の場合を想定して対応策を練ることも重要である。

- ③職員と相手方との仕切りを頑丈なものにする、名札を名字だけの標記にするなど、職員が悪質クレームを受けても委縮しにくいような環境整備が必要だと思います。また、窓口DXなど申請のオンライン化が進んできているので、時間がかかるというクレームに対してはオンライン申請など別の選択肢もありますとその場で案内・周知することで、ある程度改善できるのではないのでしょうか。
- ④「窓口に来なくてもオンラインなどで申請ができます」ということを分かりやすく周知するホームページの作りにすれば、サービスの質向上につながるのではないのでしょうか。