

# 市長コラム



## 市役所への警告ランプ!?

9月から市役所の窓口の混雑状況がわかる「混雑ランプ」を導入しました。申請で出かけられる前にスマホなどで、受付窓口や市内7か所のサービスセンターの状況もわかるため、混雑状況だけでなく、手続きの内容によっては先行も選ぶことができます。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から密を避けるとともに市民サービスの向上を目的としたものです。

導入に当たっては、地元の(株)和歌山新報さんや東京の民間会社の協力で実現しました。市民サービスをマスコミの方の目から考え、ご提案いただいたものです。一方で、市役所の窓口業務は市民サービスの直接的な最前線で、お越しいただいた方の待ち時間の目安を表す混雑ランプは、私

にとっては警告ランプであります。市役所での待ち時間は、手続きに来られた方々の満足度の一面を表すもので、概ね20分以上を示す黄色ランプはイエローカード、60分以上を示す赤色ランプはレッドカードを出されていると意識しなければならないと思います。

もちろん窓口では一人一人の職員ができるだけお待たせしないように対応させていただくよう心掛けています。それでも黄色ランプ以上の状況が常態化するなら、それは窓口の数や窓口業務のあり方など組織としての課題だと言えます。

ICTの活用などさらに窓口業務の利便性を高め、いつも青ランプで市民のみなさまをお迎えできるように努めていきたいと思っています。

和歌山市長 尾花 正啓

### 市役所窓口の混雑状況がどこでもわかる

## 「混雑ランプ」をご活用ください

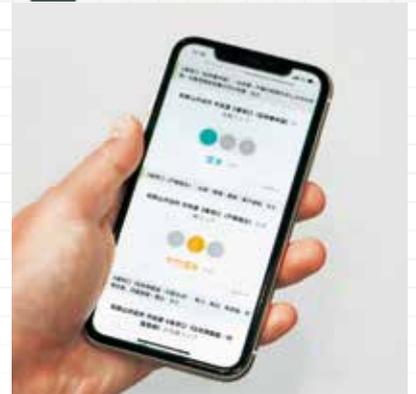
問 広報広聴課 ☎ 435-1009

市役所等の窓口の混雑状況を伝える「混雑ランプ」を導入しました。自宅や外出先から、市HP (ID: 1030965) で混雑状況が確認できます。また、市役所の窓口が「混み」の場合、同様の手続きができるサービスセンターの窓口が「空き」のときは、そちらへ行くという選択にも活用できます。

### ▶待ち時間の目安を3段階で表示!



混雑状況を確認する→  
(市HP)



## 和歌山市民憲章 (昭和41年11月3日制定)

自然を愛し、きれいなまちをつくりましょう。  
互いにたすけあい、希望にみちたまちをつくりましょう。  
きめごとを守り、人に迷惑をかけない市民になりましょう。  
仕事に誇りをもち、たくましい市民になりましょう。  
教養を高め、視野の広い市民になりましょう。

### 今月の題字、私が制作しました



山の色は紅葉を意識し、この一画面で物語を連想させるイメージで作りました。

市立和歌山高等学校デザイン表現科2年  
池永 悠人 さん



**広告** 市財政収入の一部に寄与することを目的とし、一般の広告を掲載しています。広告主・広告内容は、市が推奨するものではありません。

市財政収入の一部に寄与することを目的とし、一般の広告を掲載しています。