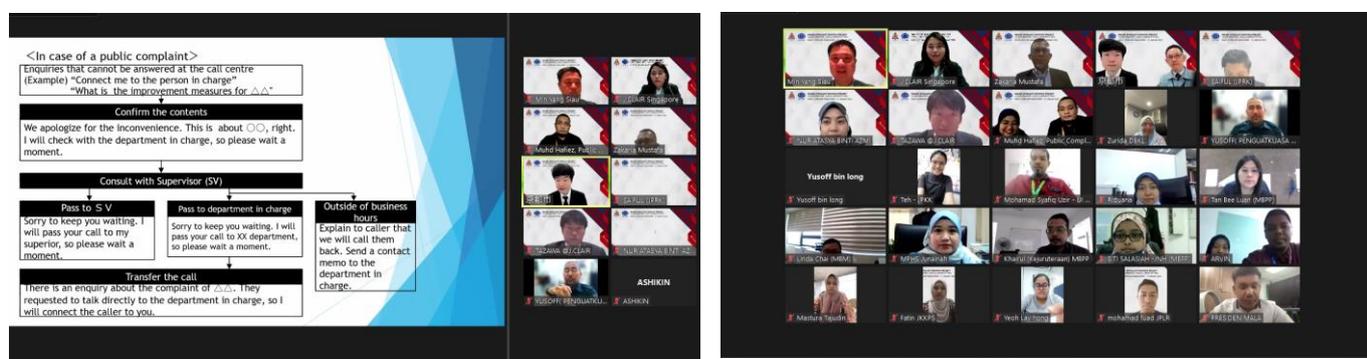


## 派遣報告書

専門家氏名：石塚 強  
 所属：京都市  
 派遣先：マレーシア・クアラルンプール市  
 派遣期間：令和 5 年 1 月 3 1 日  
 指導分野：苦情管理

## 苦情管理、市民向け広報活動



## 1 派遣先

## (1) 派遣先機関名

マレーシア・クアラルンプール市

## (2) 派遣先の組織と業務内容

苦情管理室・コールセンター  
 広報課

## 2 受入体制

## (1) 専門家の受入先での位置づけ

主に公共土木施設（道路、公園等）に係る苦情管理に関する講師

## (2) その他(スタッフや、予算、組織など特に気のこと)

ア 新型コロナウイルス感染防止対策として現地への派遣ではなく、クアラルンプール市とオンライン講義形式で指導を行った。

イ 講義資料として準備したパワーポイントスライドを事前にマレーシア語に翻訳して頂き、講義の際にはマレーシア語版スライドを示した。

ウ マレーシア語—日本語通訳者 2 名（マレーシア人、日本人）の助けを借りて、日本語で講義を進めることが出来た。

### 3 指導内容

#### (1) 具体的指導内容

以下の単元について講義を行った。

##### ■ 苦情管理

京都市が管理する公共土木施設（道路、公園等）の維持管理体制や、市民協働による ICT を活用した維持管理として、道路等の損傷箇所通報アプリ「みっけ隊」の概要説明等

#### (2) 指導の成果について

##### ■ 苦情管理

京都市における公共土木施設の維持管理体制として、道路や河川を管理する 8 土木事務所、公園を管理する 2 管理事務所、計 10 事務所で維持管理を行っており、市民からの電話などによる通報や定期パトロールにより、損傷箇所を発見し適宜補修を行っているが、公共土木施設の管理物件は年々増加しており、限られた予算・人員において、全てを維持管理することは困難な状況となっている。このような課題を解消するためには、行政が行っている仕事をしっかり市民に説明するとともに、市民自らが「自分たちのまちは自分たちで守る」という市民協働による維持管理の取組が重要であるとの説明を行った。

そのうえで、市民協働による公共土木施設の維持管理の取組として、ICT を活用した、道路等の損傷箇所通報アプリ「みっけ隊」を紹介し、みっけ隊では、スマートフォンからいつでもどこでも損傷の状況を写真と GPS の位置情報で送信できるため、管理事務所においても緊急性を判断することが可能となり、また正確な位置情報により迅速かつ的確な対応が可能となっているとの説明を行った。

また、みっけ隊では、「維持管理の見える化」として、投稿者が通報した損傷の状況を、ホームページやスマートフォンのアプリ上で確認することができるため、市民協働による維持管理の推進に繋がっていることも併せて説明した。

クアラルンプール市においては、同じ人が同じような内容の苦情を言われるケースがあり苦慮されているとのことであったが、京都市においても同様のケースがあり、そのような場合は丁寧かつ毅然とした対応を行っている旨の説明を行った。また、特に道路や公園等の公共土木施設の維持管理においては、市民からの通報を「苦情」ではなく、「情報提供」として認識することで、市民と行政が一体となった維持管理体制の構築に繋がっていくとの説明を行い、参考にしていただくことができたと感じている。

#### (3) 指導における問題点(改善すべき点など)

今回は、通訳者の方を介したオンライン形式の講義であったため、パワーポイント資料の説明の際には、出来るだけ明瞭な声で発言したが、説明文を区切るタイミングなどについては、時折、通訳者の方と呼吸が合わない部分があり苦慮した。

マレーシアの方の国民性や道路事情等については、事前に調べてはいたが、部分的な知識であったため、日本人スタッフとの事前の打ち合わせの際にもう少し詳細な情報を収集しておくべきであったことが反省点である。

#### 4 人的交流

今回は、オンライン形式の講義であったため、直接的にマレーシア・クアラルンプール市の方との人的交流はなかったが、当日の講義中での質疑応答の際のやり取りや事前の日本人スタッフとの打ち合わせを通じて、京都市の苦情処理に関する取組に関心を持っていただいていることを認識した。

#### 5 指導活動を終えての感想・意見

京都市の講義の前段で、マレーシア・クアラルンプール市の苦情管理の状況や体制について御説明いただき、京都市と同じような共通の課題をお持ちであることを認識した。また、講義後の質疑応答においても、日本とは異なる制度や体制ではあるが、共通した課題を抱えておられることが分かり、そのような課題を解消するための取組などの説明することで、今回の講義を通じて私自身貴重な経験をさせていただくことができたと考えている。