

# 今月のテーマ あじさいコール

# 田上市長の 心と手

～自らの思いを皆さんに語るコラム～



「あじさいコール」を「存じ  
でしょうか？」

「転入届けには印鑑が必要?」「来年のランタンフェスティバルの開催日はいつ?」「琴海南部運動公園ってどこにある?」など、生活のいろいろな場面で市役所に尋ねたいことがあるとき、気軽に電話で聞けるのが、長崎市役所のコールセンター「あじさいコール」です。

市役所の代表電話でもあるので、市役所の特定の課や人にかけたときにもあじさいコールが受け付けます。

電話番号は「広報ながさき」の表紙の裏に毎月掲載していますが、09582228888。語呂合わせで「ハイ、通じます、8時から8時」と覚えてください。

「あじさいコール」ができたのは、ちょうど3年前です。

日本で最初に自治体コールセンターを設置したのは札幌市ですが、私がまだ職員だった頃、その担当者との親交があり、コールセンターについて教えてもらいました。そして、コールセンターには現代的な必要性があると感じていました。

一つ目は情報化。インターネットなどで情報があふれ、新しい情報も次々に増える中で、「いま自分に必要な情報」を探ることがかかえて難しくなっています。

二つ目は高齢化と小世帯化。高齢の方々が増えているだけでなく、一人暮らし、高齢夫婦2人だけといった、高齢者だけの世帯が増えています。そういう世帯の方々の暮らしを支援する必要があります。

「聞きたいときに、聞きたいことを、すぐ聞ける」コールセンターは、こういう時代の変化に対応する方法の一つです。またそのほかにも、コールセンターには多くのメリットや可能性があります。

あじさいコールは、年中無休で朝8時から夜8時まで営業中(電話番号に8が多いのはそのためです)。土日など市役所が開いていないときでも利用できます。

英語、中国語、韓国語にも対応できるので、日本人だけでなく外国人観光客の窓口にもなります。最近では、講座やイベントなどの申し込みの受付業務も開始しました。あじさいコールは、3年たってまだまだ

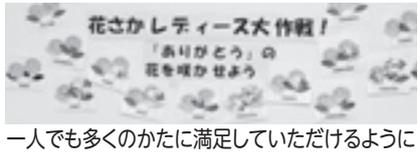
成長中といったところです。

私のひそかな自慢は、あじさいコールのスタッフの頑張りぶりです。おかげさまで利用者の皆さんの満足度は、もちろん100%ではありませんが、かなり高くなっています。

コールセンターに行くとき、壁に「ありがと」の花を咲かせよう」と書かれていて、その下にスタンプ一人ひとりの名前と花の絵が張ってあります。市民のかたから感謝の言葉をいただいた時には、その絵に色紙で作った花びらが1枚張られます。

「ありがたい」「ありがと」が多いほど、たくさんの方が咲くことになり、咲くことになり、電話の向こうの笑顔が何よりもスタッフの喜びであり、励みなのです。

あじさいコールは、決して派手な存在ではありませんが、今の時代にとっても合うコミュニケーションの方法だと思えます。これからもお気軽にご利用ください。



一人でも多くのかたに満足していただけるように



ユーモラスな龍の子どもたち

パスポートなしで行ける“中国”

## ながさき フチ旅行

### 長崎孔子廟 中国歴代博物館

東山手のふもとにある極彩色の社殿が、中国の思想家・孔子を祭る長崎孔子廟。明治26(1893)年に在日華僑の人々が建てたもので、今年で創建120周年を迎えます。

廟内の随所で見られるのは、龍、鳳凰、獅子といった中国の霊獣たち。これらは福を招くためや魔除けのために配置されたものです。なかには、龍、蝠、螭、探海といった日本で珍しい「龍の子ども」などみるので、これらを探してみるのが面白いですよ。

奥には「中国歴代博物館」が併設され、中国の国宝クラスの文物が常設展示されています。長崎孔子廟では、9月28日(土)に孔子の生誕を祝う「孔子祭」が開催されるのでお楽しみに(詳しくは31ページをご覧ください)。