

# より丁寧



- ①市民のみなさまに一番最初にお会いする窓口が総合案内。いわば「むつ市の顔」となる。
- ②目的の部署はどこにあるのか。来庁者の目的に耳を傾け、ご案内する。
- ③④さまざまな用事で訪れるすべてのみなさまへ、より心のこもった対応を。日々のおもてなしを見直す機会へ。研修は真剣に取り組む。
- ⑤わたしたちがお手伝いします。その笑顔で日本一の窓口対応を目指す。

むつ市役所正面玄関を入るとまず目に入ってくるのが総合案内。そこに制服姿の窓口サービス専門員が立っています。市は、市民のみなさまが快適に用事を済ませていただけるよう、窓口サービスに特化した職員「窓口サービス専門員」を委嘱。統一の制服を着用した専門員は、一日のうちで一番来庁者の多い市民課での窓口業務に加え、まず一番最初にみなさまをお迎えする総合案内に配置されています。

総合案内を設置したことにより庁舎全体の案内を一元的に行えるようになり、「まずはどの窓口に行けばよいか」を即座にお伝えできるようになりました。その結果、まず総合案内に立ち寄り自分の用件を伝え、ストレスなく必要な窓口へ行くことができる流れができました。

さらに、市民課の窓口においては、戸籍関係書類や住民票等を取得する市民のみなさまに積極的に声がけし、申請書類の記入のお手伝いをさせていただいています。これにより「どこに何を記入すればよいか」を解消。申請時間の短縮化を図っています。

## 笑顔で「日本一の窓口対応」を目指します

企業が企業戦略として、店構え、店員の応対、品質、価格を追求して顧客満足度を高めるのと同様、行政においてもそのまに暮らす市民のみなさまの満足のいくサービスの提供が求められています。

私たちは、市民のみなさまに親しまれ、信頼される明るい市役所を目指します。



むつ市総務部総務課行革推進室 佐藤主幹

また、県内金融機関の人事部から講師をお招きした「接遇研修会」を開催。実際にみなさまの耳に届く丁寧な言葉遣いや、目に見える行動、態度を学び「気持ちよく満足してお帰りいただく」サービスを目指しています。

市民のみなさまに「良い市役所だ」と思っていただけのこととは、このまちが「良いまちだ」と思っていただけのことにつながると信じて、サービスの向上に努めます。

住民票や戸籍関係書類、税務証明書の取得、転入転出届けの提出や各種手当の申請、各種相談。市民のみなさまが市役所に向かかなければならない場面はたくさんあります。そして、市役所は、さまざまな行政サービスを提供するために、たくさんの方の窓口をご利用しています。

それゆえに、市役所の中に入ったときに「どこに行けばいいんだ」「誰に聞けばいいんだ」と感じる方もいたのではないかと思います。

また、行政機関での手続きは、公正で確実に行われなければならないため、本人確認や必要書類への記入などたくさんの方の作業が求められます。

市役所の使命は、高品質の行政サービスを最大限市民のみなさまに提供することであり、「お客様（市民のみなさま）のためのサービス」に知恵を絞り、住民満足度を向上させることにあります。

私たちは考えました。少しでも、「市役所は面倒だ」「時間がかかる」という問題を解消したい。それが、頼られる市役所への一歩となり、暮らしやすいまちへとつながるのではないかと。

この春、むつ市役所は、窓口改革に乗り出しました。

# 特集 市役所の窓口が 変わりました。

証明書交付請求・申請書

申請年 月 日

1. 窓口に来られた方

本人が自署しない又は、法人の場合は記名押印

氏名 生年月日 住所 電話番号

特記事項(うち)記入あり

●必要な証明書等

住民票

住所 住民票 除籍 改製原住民票 記載事項証明書 その他

戸籍

本籍 戸籍 除籍 改製原戸籍 戸籍附票

印鑑証明

住所 印鑑証明

●窓口に来られた方は、証明が必要な書類を(戸籍の場合は筆頭者からみて)

●使用目的と提出先

免許・年金・児童手当・登記(相続関係・申告(内未調整等))・扶養手続

4月から市民課にて使用されている「証明書交付請求・申請書」。これまで各証明書ごとに分かれていた申請書がひとつにまとめられ、利便性の向上が図られた。