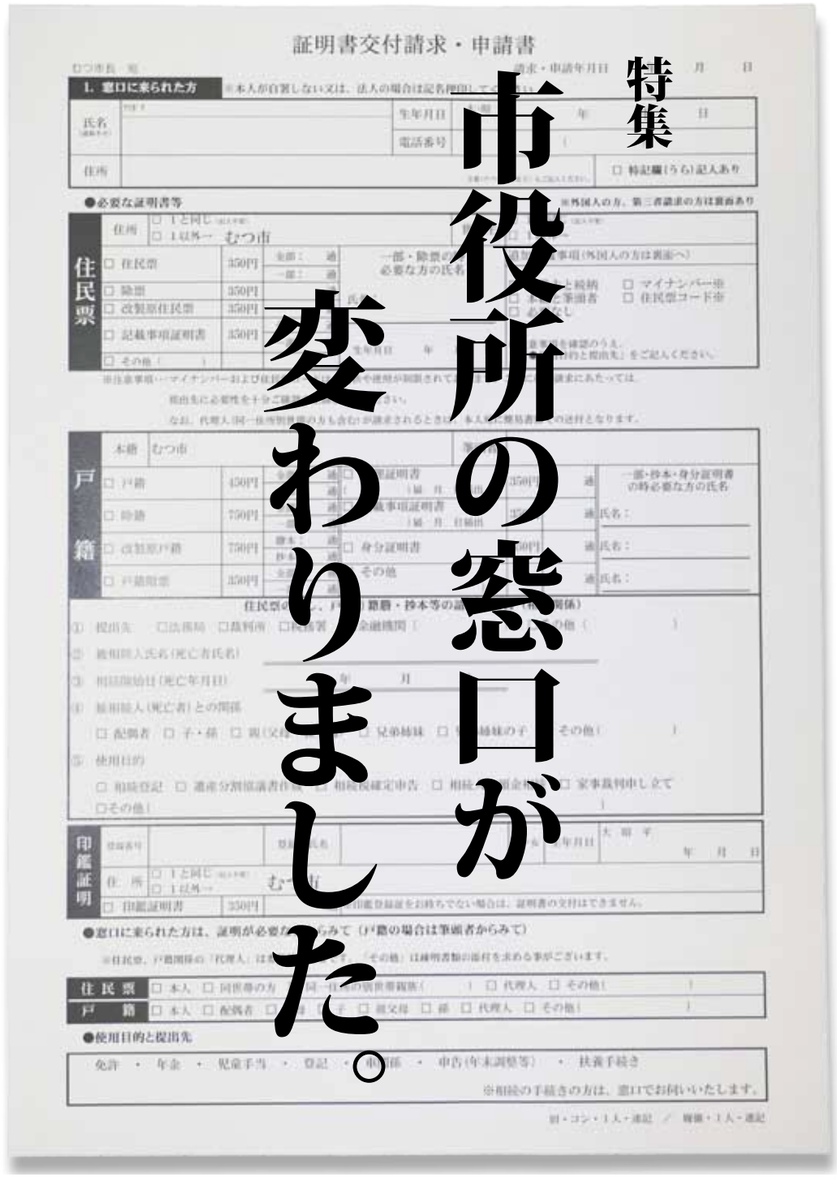
特集

市役所の窓口が変わりました。



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。

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出向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、たくさんの窓口をご用意しています。

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。

この春、むつ市役所は、窓口改革に乗り出しました。

より丁寧に

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お声がけし、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のか」を解消。申請時間の短縮化を図っています。

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」と思っていただけることは、このまちが「良いまちだ」と思っていただけることにつながると信じて、サービスの向上に努めます。

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ち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