

- ・新庁舎の市民サービスについて（山梨県甲府市） 28.1.27
- ・特別交付税陳情活動（東京都千代田区） 28.1.28
- ・広島ブランドショップ「TAU」について（東京都中央区） 28.1.29

平成23年9月に甲府市役所新庁舎建設について視察した際、総合窓口ワンストップサービスと総合評価方式の発注について学んだ。

その際、総合評価方式については町田市、総合窓口については富士市が先進地であると教わった（その後、2市とも訪問した）。

呉市の新庁舎完成をうけて、総合窓口について実際どうなったかを検証するため今回の視察に行くことにした。

甲府市役所は当初ワンストップサービスを目指した総合窓口を目標にしたが、実行に移す中でワンストップサービスという考えから、コンセプトを「書かせない、歩かせない、迷わせない」にすることで、市民に分かりやすさ、便利さを重視することにした。

まず市民は1階の総合窓口に行くことで受付が何のために来庁したかを聞き、3枚の色分けした目的別用紙を持つことで、案内人が来庁者を見てすぐに見分けられる様にした。ここで重要なことは、今はやりのコンシェルジュではなく案内人としたことが、やはり市民目線と思う。

また、市民の動線をパターン化することで市民はワンストップではないが迷わない様になった。そして、一番は書かせないというコンセプトで高齢化の昨今、一度署名するだけで複数の書類の住所、名前等がパソコン印字されることは市民サービスということでインパクトは大きい。

もう一点、システムが統合されているので転出時には税の未納がある場合など、直に収納課で解り、その場で納税の話ができ、年間約4,000万円収納額があがったとのこと。呉市において、システム面でどうなのかを今後調査したい。

特筆は、担当課長の真剣さに驚かされた。どうしても「書かせない、歩かせない、迷わせない」というコンセプトを実行し、市民目線で改善しようという気持ちを感じたことであった。

2日目は、広島5区選出の寺田代議士他、広島県選出の衆・参国會議員に対し、前年度同様の特別交付金21.5億円の要望活動を行い、3日目は銀座TAUに呉産品がどのくらい出品してあるか、現地調査し、今回の行政視察を無事終えました。