



市役所の窓口が便利に!



回らない!

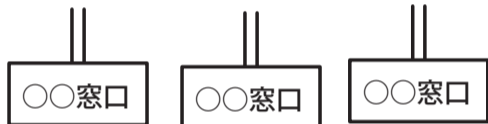


時間を選ばない!



書かない!

どの窓口に行けばよいか
分からない



問い合わせたいのに
時間がない...



記入するところが
多くて大変!



思ったよりも
簡単に手続きを
終わられたわ



市では昨年、市税に関する窓口を1カ所に集約した「市税総合窓口」を開設し、ワンストップで手続きが完了する「回らない」窓口サービスを実現しました。1月からは、市民課総合窓口で「書かない」窓口サービスもスタートしています。

今号では、市民の皆さんが利用しやすい窓口サービスの実現に向けた取り組みを紹介します。

詳しくは2面をご覧ください

市長コラム

いま、「窓口革命」が始まっています!



三鷹市長 河村 孝

三鷹市とNTT(当時は日本電信電話公社)でINS(高度情報通信システム)のモデル実験をしたのは、昭和59(1984)年のことです。窓口の自動化など、さまざまな改革が提案されました。当たり前ですが、インターネットもなく、証明書のコンビニ交付も行われていなかった時代です。

その後、長い年月をかけて提案は一つずつ現実化していきましたが、今回、市民部で行われた一連の改革は、「窓口革命」と呼んでよいもの

だと思っています。ワンストップで手続きが完了したり、混雑状況が分かったり、いくつかの書類に同じことを何度も書く手間がなくなったりと、これは利用者目線での大きな一歩です。

「市役所=窓口」というイメージを持たれることも多く、そこでの職員の対応が印象を決定付けることさえあります。それくらい窓口の存在は大きなものです。三鷹市役所の窓口は、これから大きく変わります。ぜひ、ご注目ください。

YouTubeで配信中

