



イノベーション

工藤早苗

合同会社msプランナーズ 代表

市町村の窓口が、訪れる住民の皆様的人生の大きな節目(ライフイベント)に密接した、重要な情報提供の場であるということ、市町村の職員にもあまり認識されていないのではないのでしょうか。そこにはテレビドラマ以上に、来庁者お一人おひとりの様々な人生模様があり、皆さんが思っている以上に単なる窓口手続きの場ではすまないことが多いのです。それゆえに担い手側(行政窓口)の“責任は重く、大変と認識すること多し”、これが行政窓口の現場で住民と密接に対応してきた私の実感です。

住民の方がよくわかっていない時や困った時、不安になった時に来庁された際の窓口対応には、特に信頼と安心感が求められます。この期待される役割を果たしてこそ、行政窓口の存在意義があるのだと思います。

私は、昨今の住民生活を取りまく環境の変化や来庁者の方々のお声を拝聴するなかから、新しい行政窓口サービスが必要になってきたと日々痛感していました。

申請主義に基づく行政サービスの限界、多様化・個別化する住民のニーズや価値観、ライフスタイルの変化、これらに対して限られた経営資源の中で追従してこそ住民の満足度が向上するのです。では、どうすれば実現できるのでしょうか。

これが、インテリジェント型総合窓口の目的の一つである、住民視点の〈お知らせするサービス〉の実現を目指すこととなった発端です。

一方、解決しなければならない課題は、カウンターの内側(担い手側)にもあります。担い手側も転換期を迎えていることを認識しましょう。

係員全員が連日時間外勤務を余儀無くされていたある夜、「ママァ、今日もまあだ〜?」。いくら促されても帰らずに仕事をしていた職員の元に、自宅で待つ幼子から電話がかかってきました。ずっと我が子のことを気にしながら仕事をしていた彼女の表情が、我が子の声を聞いて母の顔に変わり、私は申し訳ない気持ちでとても辛くなりました。

隣の係でも、締め切り間際の提出物の作成や、条例改正準備に追われる職員達の姿がありました。担い手側も同様に核家族・共働きが多くなり、業務の効率化、業務プロセスを見直す目的は、行革だけではありません。何より自分たちのためでもあります。ここを早く気付いてください。

それで、これらの課題を解決するツールとして ICT 利活用の情報連携機能活用モデルとして考えたものが「インテリジェント型総合窓口」でした。

皆さんも情報システムを再構築する時、様々な計画を立案する時、庁舎や組織を見直す時などは課題解決のチャンスです。逃さないように契機として自分たちのまちにあった窓口サービスの見直しに着手しましょう。

私は、システム再構築をそれまで感じていた課題を解決できるチャンスと捉え、プロジェクトを計画し実現に向けて牽引しました。目指す目標は『インテリジェント型総合窓口』、目的は<住民満足度向上><業務効率化><コスト削減>を同時に達成すること。ただし、そのためには業務プロセスの見直しが不可欠でした。

財政難、人員削減、山積する課題、待ったなしの状況、自分の能力の限界、変わることと抵抗する勢力、内外への調整、等々、目の前に立ちはだかる壁を乗り越えねばなりません。不安は大きいのですが、何もしないままではどんどん厳しい状況になるばかりです。だから、やるしかない。実現するのだという強い決意は、取り組む中で結果的に庁内のあちらこちらで職員の自己成長力を、沸々と湧き出させてくれたような気がします。とはいえ、自分たちが持ち合わせていない知識や手法は、外部の支援を仰ぐことも必要です。事業者はパートナー、業務のことは主管課と共にとりょうに、役割が異なる皆で力を合わせる“スイミー作戦^(註)”で進めたことが、課題解決への一番近道だったなど実感しています。

(注) みんなで一丸となり協力して対応することの例え。

そしてまさに今、番号制度により情報連携時代が目前になりました。

窓口業務は手続き、届出<作業>ではない。単にそう捉えている人は、番号制度による情報連携時代が到来しても、住民にとっても職員にとっても双方向ともに効果を得ることはできないでしょう。

民間サービスとの質の格差を指摘される不満の声が、年々多く寄せられるようになりました。行政サービスの質向上、地域の情報化を ICT が支援します。上手く ICT を利活用している民間事例からも学び、ぜひ皆さん果敢にチャレンジしてください。

私達が応援します！

私の話は以上です。

バトンは、メディアデザイナーの坪田知己さんに引き継ぎます。坪田さんは元日経新聞の記者です。情報発信に必要な、書く力についてのお話を聞かせていただければと思います。

では、坪田さんよろしく願いいたします！