

さわやか安心窓口化計画



行政サービスの 移り変わり

昭和三十年代、昭和の大合併により旧六町村が合併して現在の吉野町となりました。

その頃、行政の仕事は、明治・大正時代のなごりが引き続き踏襲され、戸籍の管理・土地

の管理・租税（年貢）の徴収が

中心のお上の仕事、お役所の仕事といった感覚のものでありましたが、住民のそういう意識がまだまだ根強く残っていた時代でもありました。それゆえに、行政「サービス」という言葉がまだまだ遠いものでした。

昭和三十年代後半、日本経済は好景気を迎え、所得倍増計画なるものが打ち出され、それが夢のものではなく、実現のものとなり、今では信じられないほどの経済成長を遂げました。そのおかげで日本国民の所得水準が急激に上昇し、需要と供給のバランスが最もよかつた時期でもあります。国内総生産額もアメリカに続き世界第二位となり、税収入も大幅に拡大することとなりました。このことから公共事業も拡大し、国民の利便性の確保や安全に生活できる環境整備が行政の大きな役割とな

ってきました。

その頃から昭和の終焉を迎える頃のバブル絶頂期の時代まで世間の例外にもれず、吉野町もいろんな施策において住民の要望にある程度応えることができた時代でもありました。しかし、裕福な財源を長期的で計画性がなく短絡的に浪費したことから、現在においてそのつけを払うこととなったのも事実であります。

その後、バブルが弾け、景気が低迷することとなり、住民が行政サービスに期待するところが大きくなってきました。なかには行政に対する不満が爆発することも多くなってきています。そのことも踏まえ、行財政改革、平成の大合併を推進してきましたが、大きな成果をみるには至っていません。

吉野町の行政サービス

そういった状況の中で、住民サービスの向上を目指して、地域医療の中心である吉野病院に



これからの 行政サービス

しかし現在、吉野町は夕張市と同様、過去のつけをかかえ破綻寸前の状況にあります。破綻寸前というより破綻しているといつていいかもしれません。このような状況から行政が住民からの信頼を回復し、住民と行政がよい関係を保ちながら、住みよい吉野町に改革する必要があります。



総合窓口の設置

第一に、住民がまず最初に接する吉野町の顔となる窓口機能を今以上に充実させ、役所のイメージをアップさせることが重要であります。

まず、出先機関との連携を強化し、また専門スタッフを配置して、住民からのあらゆる内容に対しての一次受付を可能とする「総合窓口」を設置することで、住民票、戸籍、税金、医療保険、介護保険、福祉などの手続きが一元的にでき、役所に慣れていない住民が不安なく手続き、相談ができる窓口環境をつくる必要があります。また、専門的な内容については、ネット回線を設置してテレビ電話により直接住民が専門機関と話ができる環境をつくり、迅速に対応できる体制を併せて整備し、住民以外にも観光の案内や行政手続きの相談など対応できる吉野町にしかないサービス提供を目指し、「すぐに対応します課」「さわやか課」「営業課」などの部署の新設なども考えられ

ます。

二十四時間

窓口の設置

第二に、最近話題の住民カード、賛否両論存在しますが、あるものは有効活用して、住民票や課税証明など土、日、祝日も対応した自動交付機の配置などの検討やコンビニエンスストア等と連携した二十四時間行政サービスの検討など、「身近な行政サービス」の実現を目指すことも考えられます。

すぐに対応します課

営業課

さわやか課

併設して健やか一番館を設置することで保健・医療・福祉を一体的に対応できる窓口ゾーンを構築したことは、高齢者の問題等を抱える吉野町においては弱者の視点にたった画期的なことでありました。また、本庁においても、課の編成を大幅に変更し、窓口業務を行う担当課を一局集中させることで、行政手続きのワンストップ化に配慮した改革が行われてきました。このことから、窓口行政サービスにおいてみても過去の行政サービスからすれば格段に進歩しているし、職員の意識もはるかに向上しているといえます。



住民基本台帳カード



住民の立場に立った 窓口の設置

第三に、窓口だけでなく、どのような部署であっても住民の立場にたった親切で心のこもった「わかりやすい」、「便利な」、「迅速な」、「清潔な」、「丁寧な」、「安全な」、「人間性に配慮した」行政サービス提供を目標としたさわやか行政サービス運動の推進が必要です。