課長の語る窓口サービスとその抱負

庁舎の改造から、明るいムードをかもし出してきたのが、今日この頃の市役所である。

そこで、市の窓口サービスで日頃苦心している各課長を集め、現状とその抱負を語ってもらった。

なお、当日業務の都合で出席できなかった人たちもあった。

住民サービスは まず、職員の自覚から

司会 それでは窓口サービスの現状と、その抱負といったものをどうぞ……。

中沢（保） 住民サービスに対する心構えのはっきりしている処と、してない市町村がある。おざなりな外面だけのサービスでなく、職員の一人一人が市の行政を勉強し内面的によく知って説明できるようになることが、住民サービスで一番大切なことだ。また、受ける方の理解も必要でなかろうか。

市民の健康保持と、環境の改善を計りたい。予防接種などは病気がはやるとよく来るが、平常にはさほどでない。そんな波のないよう義務づけられたものには進んでくるような方向へむけるため、地区に先進ちとして指導できる人の協力を願い、市民の健康を元三分に守ってゆきたい。

「均衡をとるためには
充分に調査しなければ」

高田 土地の調査は終り、現在家屋の評価に出ている。家屋の内部構造まで細かく調査しなければならないので、市民の協力を必要としている。しかし、一度や二度行っても次にという家もあってなかなかむつかしい。資産を評価するので気嫌を悪くする方もあるが、均衡のとれた調査をし、公平な課税ができるよう努力したい。

二宮 法一点張りで固ぐるしく、しかも財産を調べるので敬遠され勝ちとなる。そこで窓口での接触は静けたことばで話しかけ親切にあたるよう心掛けている。一昨年よりも昨年と納税成績は次第によい。これも公平な課税？の結果でなかろうか。将来納税貯蓄組合長と話し合いの会をするなどより公平な課税にしてゆきたい。

川添 出納室の仕事は、外来者よりも内部的な仕事が多く、直接市民との結びつきはない。しかし、支出に際し内部的な事情によって、支払い事務が遅れることもあり、こんごはその点に気をくばり改善してゆきたい。

市民の茶の間に

スピードと正確さを

田岡 窓口事務には充分気を付けているが不備な点が多い庁舎の改造をしたがまだまだせまく、市民がゆっくりと待つ場所がない。将来は市民の茶の間としたい。

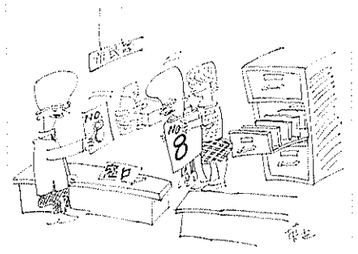
市民とのつながりという点では一番で、特に窓口記録（戸籍）係は窓口で、迅速さのみでなく正確に処理することが大切ときれている。しかし、いろいろ批判の的となりやすいところで、いつも係のなかで反省をし、次第に言葉、態度がよくなってきている。

田岡 年金は全般の人とは接しないが、県下でトップの成績を持続しており、いまでは追われる身である。老後の恩給として啓蒙活動を盛んにし、法的加入者はもとより、任意加入者も全員加入の線へ持ってゆきたい。

また、だれもそうであるが、五分が十分にも二十分にも待つ時間を感じるが、市民のなかには、係の仕事を理解せず困ることが多い。サービスはサービス無理は無理と分別をつけ相談していただきたい。

例えば、印鑑は人の財産を左右し、一度問題となれば取り返しがつかないので、本人以外からの申請に要する手続きはそれだけむつかしい。それは自分の財産を守るためであるという認識を市民が充分持ってもらいたい。

国沢 私の課は建設と同じ事業課であって、第一線に出てゆく関係上、課長や係員が留守勝ちとなり迷惑を掛けている。農業や幸い十四の単協は指定金融機関の出張所であるから特定な業者は、送金事務で地区の農協で支払いをするようにしたい。



市民一人に一つの台帳

中小企業に対する補助事業は姿を消し、融資事業に移っている。農業構造改善事業は36年度から一般事業団体の指定を受け取り組んでいるが、40年度から着手したい。

香長平野はなんでもできる立地条件に農民自身がおぼれ、しかも利己主義が強い。最近企業と叫ばれる農業も、機械化への過剰投資が目立ち、協業による企業化計画がなされないのは残念だ。なんでも市費を食わねば……という農民の頭の切換えを必要としている。

すすめたい 農業の協業化

国沢 山間部の木炭は斜陽化し、建築様式の変化で植林も肥培、密植の方法がとられる傾向にある。また、果樹の適地としてかんきつの樹園地一〇〇町歩が造成されたが、まだまだ増える見込みである。

中部の平坦地は米作一本が多く、一家五人で一町五反の粗収入では生活が苦しく経営はなりたたない。そこで野菜園芸を取り入れたものにしたい。

南部の海岸地帯の園芸はいや地性が強く、こんご、れつ耕栽培への切換えをはかりたい。

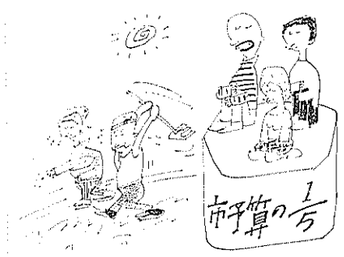
中小企業については、国や県の融資を受けるとともに、商工会などとタイアップして、資材商品の共同購入などを考えてみたい。

中沢（千） 農地の所有権の移転、転用が多く、これに要する申請はむつかしい。今まで職員が代書していたが、他の市町村で刑事事件が発生し、県の指導方針で職員が代書しないことになっている。しかし、関係者全員が立会のもとであれば代書することにしている。

自作農維持資金などの融資の申請などもやっているが、相当つっこんだ話を人前で聞くことに気兼ねがあり個室がほしい。申請はいづれも月末が締切りになっている。

委員会は行政機関で事業機関ではないが、農家の利益を守る広い意味でのサービス機関で、農地の紛争事件などは度々現地にでて調停にあたっている。

土居 市民に直接サービスということはないが、名簿の縦覧期間には、各部落毎に名簿を回覧さすようにしたい。公明選挙の啓蒙活動は話し合い活動を中心に行なっているが、三万近い有権者を啓発してゆくのはなかなか困難であるから、立候補者となる者の啓発活動に重点を置き、市議や有志の方に協力していただき強力に行ってみたい。



「恩給的な考えから脱皮しよう」

ボーダライン層の引き上げを

都築 福祉関係はドン底にある人たちの福祉更生の仕事で、現在七〇〇世帯の生活保護世帯があり次第に増加している。生活保護費は市の予算の五分の一をしめ、二割は市費でまかなっており相当痛手となっている。また一端保護を開始すれば、死亡、転出でない限り、更生で閉鎖となるものは少なく、なかば恩給的となった嫌いがある。しかしボーダラインが相当多く、生活はかえって生保家庭の方よりも苦しいものが多い。そのため、ききこみと面接調査を行ない、委員などの意見を聞き、公平を期しているが、圏の収入などはなかなかつかみ難い。それだけボーダライン層にある人々の問題を考えなければ……

青年でしかも健康者であって生活保護を受けているものが多いので、勤労意欲をおこすよう指導している。

司会 しめくくりとして助役から

助役 住民の窓口を一カ所へまとめ出生とか、転出など市民の異動に関した届を一つにまとめ、市民の利便を計り、そのためのしおりを配ばって、持参すべきものを明らかにしてあるものの、まだまだ持参されてなく、その目に全部の手続きが済まされていないもののあるのは残念だ。

こんご各世帯に個有番号を附し、住民台帳を一カ所へ集めたい。また、機械化による課税事務の簡素化、窓口事務のスピード化、市民室を作り苦情、陳情などの受付けや相談にあたらせたい。市民と直接の話し合いを持つため一日市役所を各地で開き、市民の声を取り上げてゆきたい。

（以下4ページへ）

出席者

竹内助役
高田評価員
二宮税務課長
田岡市民課長
中沢保健衛生課長
国沢産業経済課長
中沢農委事務局長
土居選管事務局長
都築福祉事務次長