



オンラインも対面も欲張る市役所

全国63位、埼玉県内2位。これは6月に公表された『全国自治体フロントヤード改革度ランキング2024』でいただいた志木市の評価です。このランキングは、総務省が調査・公表した「令和5年度地方公共団体における行政情報化の推進状況調査」の結果をベースに、時事通信社が住民の待ち時間や申請の手間を減らすための改革状況などを独自にランキング化したものです。市民の皆さんの利便性向上を求め、窓口改革を推進してきた自負はありましたが、このように数値化された評価をいただき、熱心に取り組んできた担当職員の努力を高く評価するとともに、さらなる上位を目指し、引き続き、誰もがアクセスしやすく分かりやすい窓口の実現へと気持ち新たにしたいところです。

昨年度は、多様化するライフスタイルに対応するデジタル市役所を推進するため、100件以上の手続きについて、24時間いつでも・どこでも申請ができるように電子申

請を導入するとともに、スマホ教室を開催し、オンライン社会への最初の一步を後押しするなど、市民の皆さんがスムーズに電子申請ができるよう、お手伝いも進めました。また、マルイファミリー志木の8階には土・日曜日、祝休日も開庁する市民サービスステーションを設置することで、平日に来庁することが難しい人、買い物やお出かけに来られた人が気軽に寄れる窓口を広げています。

また、今年度は、4月から新たに「おくやみ窓口」を実施し、亡くなった人に関する手続きについて、事前に予約をいただくことで関連する手続きを1か所で終えることができるワンストップ窓口をつくり、悲しみや喪失感を抱えるご遺族の負担軽減を図るなど、市役所における手続きの利便性を高め、少しでも市民の皆さんの負担を軽減するべく窓口改革を推進しています。

現在、市では来年度の予算編成に向けて、既存事業の見直しや新規事業の検討などを行う「サマーレビュー」を実施しています。各事業担当課より今年もさまざまなアイデアが出てきており、限られた財源と人員の制約のなかで、より魅力のある志木市、より利便性の高い市民サービスを目指して職員一丸となって知恵を絞っているところです。

窓口業務についても、デジタル化をさらに進めると同時に、これまでの顔の見える窓口についてもより便利になるよう工夫をするなど、見直しと再構築により、便利なデジタル市役所も、顔の見える温かい市役所も、ともに進化させていきます。