

利用者起点の窓口改革に取り組んでいます

市では「住民にもやさしい、職員にもやさしい、ストレスフリーな窓口」をありたい姿とし、「利用者起点の窓口改革」に取り組んでいます。これまでの主な取り組みについて報告します。



▲市ホームページ



取り組み 1 代表的な手続きをまとめた「手続きチェックシート」の作成

引越しや戸籍の届出（出生・結婚・離婚）の各届出で、どんな手続きがあり、どんな持ち物が必要なのかを確認する「手続きチェックシート」を作成しています。市市民課窓口（市役所1階1番窓口）や窓口案内係などで配付しています。市ホームページにも掲載していますので、ぜひ活用してください。

※世帯の状況によっては、掲載したもの以外の手続きが必要になる場合があります。



▲市ホームページ



取り組み 3 各種証明書のコンビニ交付サービス手数料を半額以下に

住民の皆さんの利便性を高め、マイナンバーカードの活用や窓口利用の混雑緩和などにつなげるため、3月～令和10年2月29日（火）の2年間、コンビニ交付サービスで発行する各種証明書の手数料を窓口の半額以下に引き下げています。

市役所1階にある証明書自動交付機でも手数料は半額になります。各種証明書はぜひコンビニなどで取得してください。

300～450円かかる手数料が150円に！



取り組み 2 窓口案内係の案内開始

「どの窓口に行けばいいのかわからない」という課題を解決し「迷わせない」窓口を実現するため、1月から窓口案内係（フロアマネージャー）を配置しました。市役所1階で、窓口案内や証明書自動交付機の操作支援などを行っています。

気軽に声をかけください！



取り組み 4 おくやみ優先コーナーの設置

死亡届を提出した後、ご遺族が市役所のどの窓口に行けばいいかわかりづらいことから、市役所1階フロアに年齢別の「おくやみ優先コーナー」を設置しました。亡くなられた人が75歳以上の人は6番窓口付近、74歳以下の人は3番窓口付近の「おくやみ優先コーナー」へお越しください。

▶3番窓口付近のおくやみ優先コーナー



今後も取り組みを進めていきます

市職員の庁内横断ワーキンググループで、窓口の課題調査や他自治体の視察などを実施しています。利用者視点で課題を解決し、住民の利便性向上と職員の業務負担軽減の両立を図るため、今後も取り組みを進めていきます。

問合せ 「利用者起点の窓口改革」推進ワーキンググループ事務局
（市情報政策課内 ☎22-2111 内線3121）



▲新規採用職員による「窓口利用体験調査」

元気100歳！

今年度、人吉市では新たに21人が100歳を迎えます。9月1日現在で100歳以上の人は56人に。その中から、上村さんと山本さんにインタビューし、これまでの暮らしや長生きの秘訣を聞きました。

100歳を迎えて

いつまでも生きているなあと思っています（笑）

若いころ

出身は鹿児島県です。学校卒業後、人吉に来て、運送会社に約2年勤めました。その後、結婚して専業主婦になりました。



▲自宅の庭にある畑で育てているオクラ。常に野菜や花を育てているそうです

現在の生活

新聞を隅から隅まで見ることが日課です。家の庭にある畑で野菜を作ったり、草むしりをしたりしています。

元気の秘訣

毎日、自分の好きなように"のほほん"と過ごすことでしょうか？ 食事は、自然食を主に食べるようにしています。

今の楽しみ

新聞や本を見ること。庭の草むしりも楽しみの一つです。

これからの生活

1日1日"のほほん"と生きていきたいです。



上村 恵美子さん
（下原田町字荒毛）
大正15年4月25日生まれ

100歳を迎えるにあたって

まさかこんなに長生きするとは思っていませんでした。

若いころ

農家として、主に米を作っていました。90歳まで自分で田植えや稲刈りをしていました。

現在の生活

毎日、ベッドの上でゆっくりと過ごしています。

元気の秘訣

酒とたばこを45歳でやめたおかげか、内臓は健康です。毎朝、妻が作るみそ汁と卵を食べることも秘訣かもしれません。



山本 正勝さん
（矢黒町）
昭和2年2月15日生まれ

今の楽しみ

週2回通っているデイサービス。知り合いも通っているので、会話を楽しみにしています。

これからの生活

今99歳なので、まずは、100歳まで生きることが目標です！



▲昨年夏まで乗っていた赤いトラクター。近くの田んぼを見に行っていたそうです