

2023年2月28日

株式会社ジチタイワークス
株式会社ホープ（証券コード：6195）

ジチタイワークス

ヒントとアイデアを集める行政マガジン 『ジチタイワークス』 Vol.24発行！

官民連携・自治体同士の連携の促進を目的とする媒体発行・プロモーション支援事業等を行う株式会社ジチタイワークス（本社：福岡県福岡市、代表取締役社長：時津孝康）は、ヒントとアイデアを集める行政マガジン『ジチタイワークス』Vol.24を2023年2月28日に発行いたしましたのでお知らせいたします。

ヒントとアイデアを集める行政マガジン
ジチタイワークス
Vol. 24
February 2023
JICHITAI WORKS

特集1 | 住民対応 特集2 | 滞納整理

その声はSOSかクレームか？ 滞納整理でよくある課題への組織で取り組む住民対応。 アプローチ方法。

ジチタイワークスVol.24概要 [発行部数]約11.5万部 [仕様]A4冊子・48ページ
[読者層]自治体職員・地方議会議員/全国1788自治体

今号の特集は、“住民対応”と“滞納整理”。

『ジチタイワークス』は、2017年12月22日の創刊以来、自治体職員にヒントとアイデアを提供する情報誌としてご愛顧いただいております。2022年12月で創刊5周年を迎えました。

今号の特集1では、「[住民対応] その声はSOSかクレームか？組織で取り組む住民対応。」をテーマに、神奈川県川崎市、滋賀県大津市の取り組みをご紹介します。特集2では、「[滞納整理] 滞納整理でよくある課題へのアプローチ方法。」をテーマに、東京都東大和市、愛知県豊田市、兵庫県加西市、長野県安曇野市の取り組みをご紹介します。

『ジチタイワークス』では、自治体の個性を表す「紋章」をモチーフにした表紙デザインを採用しており、今号は山梨県甲州市です。この市章は、甲斐・武田氏の家紋「武田菱」をモチーフに、ブドウの実と色をイメージしており、豊かな自然、歴史と文化に彩られた果樹園交流のまちを表現しています。

[特集1] [住民対応]

その声はSOSかクレームか？組織で取り組む住民対応。



住民の声は行政サービスの向上に欠かせないものです。ただ一方で、社会課題ともいえる“カスタマーハラスメント”は、自治体の現場でも起きているといいます。自治体という立場上、住民からの意見はむげにできず、対処に苦慮するケースも多いようです。本誌の読者アンケートでも、クレーム対応策を知りたいという声が寄せられています。個人の経験やスキルに頼りすぎること、必要以上に職員が責任を感じたり、人によって対応が異なったりする問題もあるのではないのでしょうか。そこで今回は、住民対応について有識者のインタビューも交えながら組織体制と個人スキルの両方を整えるヒントを紹介します。

[特集2] [滞納整理]

滞納整理でよくある課題へのアプローチ方法。



徴収率向上の手段が見つからない、職員のモチベーションが上がらないなど、滞納整理については、各自治体が課題を抱えていることでしょう。一方で、基本的な進め方はどの自治体でも共通しているため特殊な解決手法が存在するわけではないといいます。自分たちのボトルネックがどこにあるのかを認識し、効果的なアプローチを実行して試みるのが大切といえそうです。今回は、組織的な効率化や、心理的ハードルの克服など、現状からもう一歩踏み込む勇気を与えてくれそうな事例を紹介します。

※今号には、ジチワークス創刊5周年を記念した特別付録冊子「ジチワQ」も同梱しています。「考えるヲ楽しく！まなぶヲ面白く！」をコンセプトにした公務員向けクイズ冊子で、ご回答いただいた公務員の方には抽選でプレゼントも用意しています。

■「ジチワークス会員」募集 (https://jichitai.works/article/details/1017?web_bn)

セミナー案内、メールマガジン、冊子の無料発送などの特典が付いた、自治体職員・地方議会関係者限定の「ジチワークス会員」を募集中です。ご登録いただくと、自治体向けサービスの簡単検索、資料請求までがワンストップ！官民連携プラットフォーム「ジチワークス HA×SH (ハッシュ)」 (<https://hash.jichitai.works/>) や、「ジチワークス無料名刺」 (<https://meishi.jichitai.works>) サービスもご利用いただけます。

『ジチワークス』の内容は、ジチワークスWEB (<https://jichitai.works/>) でもご覧いただけます。

■株式会社ジチワークスについて

代表者：代表取締役社長 時津孝康

所在地：福岡県福岡市中央区薬院1-14-5 MG薬院ビル7F

資本金：1,000万円

大株主：株式会社ホープ（持株比率100%）

事業内容：官民連携・自治体同士の連携の促進を目的とする媒体発行・プロモーション支援事業等

■株式会社ホープについて

代表者：代表取締役社長兼CEO 時津孝康

所在地：福岡県福岡市中央区薬院1-14-5 MG薬院ビル7F

資本金：2億1,487万円（2022年12月31日時点）

事業内容：自治体に特化したサービスを展開（広告事業、ジチワークス事業、他）

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社ジチワークス マガジン編集室 担当：宮崎（みやざき）

Tel: 092-716-1480（代表） / Email: info@jichitai.works

【メディアの方のお問い合わせ先】

株式会社ホープ 広報・IR課 担当：長田（ながた）・豊田（とよだ）

Tel: 092-716-1404（代表） / Email: pr@zaigenkakuho.com