

一 般 質 問 通 告 書

令和 8 年 8 月 2 5 日

高島市議会議長 河越 安実治 様

高島市議会議員 2 番 吉見 大

次の事項について質問いたしたいので通告します。

※質問項目（番号）が 2 以上ある場合は、次のどちらかに○をつけてください。

- ・ 質問番号 1 の用紙にだけご記入ください。
- ・ 質問が一つだけの場合は必然的に 1 となりますので、記入は不要です。

初問は { 1. 全項目一括質問一括答弁
2. 項目ごとに一括質問一括答弁

(質問番号 1) 発 言 事 項	市民の生活実態に寄り添った行政サービスのあり方について
要 旨	(項目だけでなく、質問の趣旨が理解できるように記入してください。)
	近年、デジタル化の進展や働き方の多様化、共働き世帯の増加、家族形態の変化などにより、市民の暮らし方や生活時間は大きく変化しています。 行政サービスにおいても、従来のように市役所の窓口へ直接出向いて手続を行う形から、時間や場所にとらわれず利用できるデジタル化が進められる等、そのあり方が変わりつつあります。 本市においても、市民の利便性向上に向けた様々な取組が進められてきました。月曜日には本庁窓口の時間延長が実施され、住民票や戸籍、住所異動、国民健康保険、福祉医療、児童手当、公金収納など、幅広い業務に対応されています。また、マイナンバーカードを利用した住民票や各種証明書のコンビニ交付、市税等のキャッシュレス納付、証明書のオンライン申請など、来庁しなくても利用できる行政サービスも拡充されてきました。 さらに、行政手続のオンライン化も進み、市民が行政サービスを利用する最初の接点となる窓口の選択肢は着実に増えてきています。

こうした取組によって、証明書の取得、税金の納付、各種申請といった定型的な行政手続については、市民の時間的な負担や来庁の負担が軽減され、利便性は向上してきたものと評価しています。

その一方で、社会や市民生活が変化する中、これまでの取組をさらに一步進め、今後の窓口サービスのあり方を考えていく必要があるのではないのでしょうか。市民が窓口を介して受ける行政サービスには、単に手続を完了すれば済むものだけではなく、市民一人ひとりの事情を聞きながら対応する必要のあるものがあります。

例えば、仕事をしながら子育てをしている保護者が、子どものことで行政に相談したいと思っても、勤務時間と相談できる時間が重なり、相談を先送りする場合があります。また、仕事をしながら親の介護を担っている市民が、介護や生活について相談したくても、平日の昼間に時間を確保することが難しい場合も考えられます。これは、子育てや介護という限定された分野だけの問題ではありません。市民が行政サービスを必要とする時間と、行政がサービスを提供する時間や場所との間にずれが生じていないかという、市役所全体に共通する課題として考える必要があるのではないのでしょうか。

また、本市は南北に広い市域を有しています。本庁から離れた地域に住む市民にとっては、相談そのものに要する時間だけでなく、本庁まで移動することも負担となる場合があります。さらに、現在の行政サービスの利用件数や相談件数だけをもって、市民の需要を判断することができるのかという点も考える必要があります。現在の相談件数として数字に表れているのは、実際に行政につながることでできた市民です。仕事を休むことができない、時間が合わない、相談先が分からない、移動が難しいなどの理由によって、相談を先送りしたり、行政につながることを諦めたりしている市民については、現在の利用実績だけでは見えにくい部分があります。

私は、これからの窓口サービスについては、単に申請書の受付や証明の発行といった「手続の処理」に留まるものではなく、市民のニーズや困りごとに寄り添い、必要な行政サービスにつながるための「アクセスしやすい総合窓口」であるべきではないかと考えます。そのためには、「市役所を何時まで開けているのか」

ではなく、「市民が必要な時に、必要な方法で行政につながる事ができているか」という視点が、より重要になってくると考えています。

これまで進めてきたデジタル化や非来庁化によって、定型的な手続をさらに便利で効率的なものにしていく。その一方で、人が話を聞き、人がつなぎ、人が支援する必要のある行政サービスについては、市民が相談しやすい時間や方法を考えていく。また、本庁だけでなく、支所やオンラインなども活用することで、市民の時間的、地理的な負担を軽減していく。これは、特定の一つの部署だけで考える問題ではなく、それぞれの所管を超えて、市民がつながりやすく、利用しやすい窓口サービスとは何かという観点から、市役所全体で検討していく必要がある課題ではないかと考えています。

以上の観点から、市民の生活実態に寄り添った行政サービスのあり方について、以下質問します。

【質問事項】

1. 市民の生活実態と行政サービスの現状認識について

窓口延長、コンビニ交付、オンライン申請、電子納付など、市民の利便性向上に向けた取組について、これまでの実施状況や利用状況をどのように捉えているのか。

また、市民の働き方や生活時間が多様化する中で、現在の窓口サービスの提供時間や方法について、どのような課題を認識しているのか伺う。

2. 利便性向上施策の効果について

コンビニ交付やオンライン申請などの導入によって、市民の来庁負担や職員の窓口業務はどのように変化したのか。

また、その効果をどのように検証し、今後の窓口サービスの改善に向けた計画や方向性に反映しているのか伺う。

3. 行政につながりにくい市民への対応について

例えば、子どものことで相談したい働く保護者や、仕事をしながら親を介護している市民など、平日昼間に相談することが難しい市民の声はどのように把握しているのか。

また、時間や場所の制約から相談を先送りしたり、相談自体を諦めたりしている潜在的な需要を、どのように把握していくのか伺う。

4. 市民が行政につながる方法の多様化について

窓口を一律に夜間・休日開庁することを求めているのではなく、予約制による相談、オンライン相談、支所と本庁をつなぐリモート相談などを組み合わせ、市民が行政につながる方法を増やしていく考えはないか。

また、市民ニーズを把握した上で、対象や期間を限定した実証的な取組を行う考えはないか伺う。

5. 市役所全体としての行政サービスのあり方について

市民にとって重要なのは、どの部署が担当するかではなく、必要な時に必要な行政サービスにつながるかどうかである。

窓口、支所、オンライン、相談業務などを横断的に捉え、市民の生活実態を基準として、行政サービスのあり方を市役所全体で検討していく必要があると考えるが、市の見解を伺う。