

吉見 大 議員

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

問 開庁時間に来庁することが難しい市民に、どのように対応しているのか

仕事や子育て、介護などで、市役所の開庁時間に来庁することが難しい市民もいる。デジタル化が進む中、生活実態に寄り添った行政サービスについて質問する。

答 各部局の判断で時間外にも相談を受けるなど、臨機応変に対応しています

問 窓口延長、コンビニ交付、オンライン申請など市民の利便性向上に向けた取り組みについて、利用状況をどのように捉えているのか。

答 市民生活部長

市民課では、毎週月曜日に午後7時まで窓口延長を行い、令和7年度は年間928人が利用しました。年度末・年度当初の休日開庁は2日間で44人が利用しました。来庁することなく、証明書を取得できる方法では、コンビニ交付が12，568通、オンラインによる証明書申請が113通でした。仕事を休まず利用できることや、子育て・介護などで来庁が困難な方の利便性向上につながっていると考えています。

問 電子化やオンライン化での手続きが増えたことで、どの程度業務の効率化が図れたか。

答 市民生活部長

証明書発行では、コンビニ交付が全体の約31％を占め、窓口を訪れる方は一定数減少していると認識しています。一方、マイナンバーカードの交付・更新など、デジタル化を進める業務も増えており、業務総量に大きな変化はないと考えています。

問 開庁時間に来庁して相談することが難しい市民に、どのように対応しているのか。

答 総務部長

相談内容の緊急性などを踏まえ、各部局の判断で時間外にも相談を受けるなど、臨機応変に対応しています。夜間や休日でも、緊急を要する内容は宿日直の委託従事者から担当者へ連絡できる体制を整えています。

問 市民が行政との心理的な距離を感じずに、気楽に相談できる市役所とするため、市役所全体としてどう取り組むのか。

答 総務部長

職員一人ひとりが来庁者へのあいさつや声掛けを積極的に行い、窓口でも相手の立場に立った丁寧な対応を心掛けることで、相談しやすい雰囲気が醸成されると考えています。市民がいつでも安心して相談できる環境づくりに取り組み、利用しやすいと思っていただける行政サービスに全庁を挙げて努めていきたいと考えています。

