

3 番	山内 精一郎 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
1. 持続可能な「市役所窓口」の運営を財政の視点から考察する。 【質問趣旨】 多くの自治体において少子高齢化・人口減少が進み、行政資源が益々制約されていく一方、市民の生活スタイルやニーズが多様化しており、行政手続きのオンライン化に留まらず、書かないワンストップ窓口など、市民と行政の接点、つまりフロントヤード改革が進められています。 これにより、市民サービスの利便性向上と業務の効率化が進み、人的資源を企画立案や相談対応にシフトを促し、持続可能な行政サービスの提供体制を確保することが、重要であると考えます。	(1) 「市役所窓口」の役割と提供体制の現状について	① 市役所における窓口業務は、大きく分けて4つある。 1つ目が戸籍や住民異動等の届出、2つ目が住民票や印鑑証明書等の発行、3つ目が税金や水道料金等の納付、4つ目が子どもや高齢者、障害者などの福祉をはじめとする各部署の業務に関する各種手続きや相談がある。 これらの窓口体制は、市役所や支所、市民サービスセンターの窓口における直接的な行政サービスの提供に加え、2つ目と3つ目の各種証明書発行や税金等の納付については、市民サービスの利便性向上の観点から、コンビニ交付やコンビニ収納などの民間事業者によりサービスの提供がされてきた。近年では、1つ目の届出についても、マイナンバーカードを利用するなどのオンラインの手続きができるようになってきたが、今後は、少子高齢化や人口減少などの面から、業務の効率化を見据えた窓口体制の見直しが必要と考える。 中期事業計画（令和6年度実施計画）の中に、市民満足度の向上と効果・効率化の追求の検討において、昨年12月に「窓口対応時間等の見直し及び事務改善」についての方向性が説明されたが、改めて現状と課題について伺う。 ② 今後、窓口対応時間の見直しとDX等の推進により、課題解決に取り組むとされているが、取り組みの目的、また、実現しようとしている成果を伺う。

備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。

2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。

3. MS明朝体、12ポイントで記載する。

3 番	山内 精一郎 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
今回は、 「ヒト」人材配置 「モノ」デジタル活用 「カネ」財政・コスト の視点から、 瀬戸市の持続可能な財政力を 実現するための、「市役所窓 口」における業務改善の方策 について伺う。	(2)「市役所窓口」におけ る業務改善の方策について、 1つ目の視点は、「ヒト」。 「ヒト」とは、人材配置の 視点です。	① 「市役所窓口」業務改善のポイントは、I C Tを活用して持続可能で 効率的な行政サービスを提供し続ける「スマート自治の実現」と考える。 証明書等のコンビニ交付や市税等のコンビニ収納などのサービス提供が 市民の利便性向上に繋がり、窓口に来なくても良い環境等の整備が、職員の 労働環境の改善にも繋がると考えるが、見解を伺う。 ② みよし市が『窓口業務のデジタル化により「書かない、待たない、来ない」 窓口を実現する』ことを目的として、昨年5月から開庁時間を午前9時から 午後5時まで短縮し、常滑市が5月から午前9時から午後4時30分まで、 来年4月からは午後4時まで、日進市が7月から同様の取り組みを行うと 聞いているが、本市として市役所本庁舎の開庁時間の変更についての見解を 改めて、伺う。 ③ 「スマート自治体の実現」つまりは、市役所窓口の効率化の推進が図られる ことで、それらの人材を他の市民サービスの充実にあてることができると 思うが、見解を伺う。 ④ 本市が、限られた職員数の中で、持続可能な行政サービスの提供体制を確保 するには、窓口対応時間の検討と併せて、職員の働き方改革の観点からの検討 も欠かせないと思うが、見解を伺う。

備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。
2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。
3. MS明朝体、12ポイントで記載する。

3 番	山内 精一郎 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
	(3)「市役所窓口」における業務改善の方策について、2つ目の視点は、「モノ」。 「モノ」とは、デジタル活用です。	① 本市においては、「第6次瀬戸市総合計画」の将来像「住みたいまち 誇れるまち 新しいせと」を実現するために「瀬戸市ICT戦略推進プラン・官民データ活用推進計画」が策定されており、推進協議会の中でICT戦略の推進体制が検討されていると認識しているが、令和7年度つまり本計画の最終年度を迎えるにあたり、計画の進捗とその成果・見解について伺う。 ② DX等の推進によって市民が利便性の向上を実感できる業務改善を期待するが、その具体的な取り組みについて伺う。 ③ 現在でも、市役所窓口に来庁しなくても可能な手続きに市民課では住民票・印鑑証明・戸籍を含む証明書の発行、転出届、こども未来課では児童手当の申請等に関する手続き、保育課では保育施設利用に関する手続き等があり、郵便含めオンラインで可能な手続きが増えている。 こうした従来窓口で行っていた手続きを少しずつオンラインへ移行することが、「行かない窓口」の実現に繋がる。また、現在の「書かない窓口」を標準化・共通化後のシステムとのデータ連携を進めることによって、市民にとっても待ち時間の短縮や、手続きに係る時間の短縮などのメリットがあると思うが、見解を伺う。 ④ 「書かない窓口」の実現は、庁舎内の記帳台も不要となる。ペーパーレス化が進めば、バックヤードの集約化が可能となり、庁内空間の役割変更も可能となる。「市役所窓口」を含めた庁舎内のペーパーレス化や電子化による、バックヤード改革について、見解を伺う。

(3 ページ)

備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。

2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。

3. MS明朝体、12ポイントで記載する。

3 番	山内 精一郎 議員	
質問タイトル (大項目)	質問項目 (中項目)	具体的質問内容 (小項目)
	(4)「市役所窓口」における業務改善の方策について、3つ目の視点は、「カネ」。 「カネ」とは、コスト削減と新たな財源確保とその後です。	① 今回の「市役所窓口」の業務改善において、窓口対応時間の見直しが実施された際の想定される効果として、朝は始業準備や朝礼の時間、夕は残務処理や片付けの時間確保が図られることから、時間外勤務の抑制に繋がり、労働環境の適正化が考えられるが、見解を伺う。 ② 現在の市役所本庁舎における市民課窓口業務の民間委託については、市民サービスの向上や経費の削減の観点から評価するものであるが、昨今の人件費や物件費の高騰、また、人材の確保が難しくなりつつある状況において、見直しが避けられないのではないかと考えるが、見解を伺う。 ③ 市民サービスの向上を前提に、支所の在り方については、実現可能な削減案から順次実施すべきとも考えるが、コスト削減の面から、見解を伺う。 ④ 業務改善による新たな財源確保のあとに市民の皆さんは、市民サービスの向上に対しても期待感が高いと考える。例えば証明書等のコンビニ交付サービス手数料の値下げ案についての期待感も高いと考えるが、見解を伺う。 ⑤ 今回の「市役所窓口業務」の改善による効果は、市役所庁舎の今後の在り方にも関わると考える。昨年12月からマイナ保険証の運用が開始され、今後は、マイナンバーカードを活用した市民サービスの利便性向上と業務の効率化を進め、企画立案や相談対応への人的資源のシフトを促すことで、市役所の窓口サービスに求められる役割、また、バックヤード改革も含めた、市役所庁舎のあり方が変わってくると思うが、見解を伺う。

備考 1. 必ず、大項目を【1、2、3・・・】、中項目を【(1)、(2)、(3)・・・】、小項目を【①、②、③・・・】として明記し、質問内容、要旨等の具体的かつ明瞭化に努める。

2. 数値の答弁を求める場合は、必ずその旨を記載する。また、過去の経緯、他市の状況等の答弁を求める場合も、同様の扱いとする。

3. MS明朝体、12ポイントで記載する。