市役所の窓口は、もっと便利にできる。

平川市議会 一般質問レポート

市民手続きの利便性向上と対応の標準化に向けた、
現状の課題とこれからの展望

Gemini Notebook

市民の皆様から寄せられる、窓口に対する「2つの大きな不満」



手続きが一度で終わらない

「書類に不備がある」「担当者が不在」といった理由で、何度も市役所に足を運ばなければならない。有給を取る共働き世代や、タクシーを使う高齢者にとって大きな負担に。



担当者によって対応が違う

以前と同じ内容の手続きでも、窓口に立つ職員によって案内内容や対応の質にばらつきがあり、行政への不信感につながってしまう。

Gemini Notebook

なぜ「二度手間」や「ばらつき」が起きてしまうのか？

仕組みの壁

課題：
事前に必要な書類が
分かりにくい。



現状：
ホームページや広報で周知しているが、複雑な手続きでは確認漏れが起きやすく、結果として「書類不備」による再来庁が発生。

体制の壁

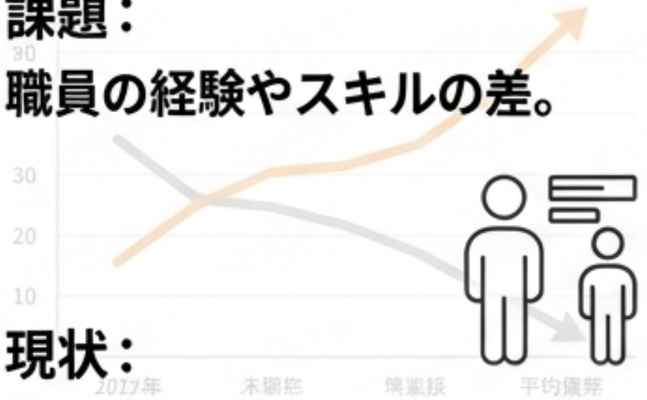
課題：
「担当者不在」時の
フォローアップ不足。



現状：
担当者が席を外している際、他の職員による一時預かりや引き継ぎの運用が徹底されておらず、市民を帰してしまうケースがある。

人材の壁

課題：
職員の経験やスキルの差。



現状：
若手職員の退職増加などを背景に、経験の浅い職員が窓口に立つ機会も多い。マニュアルだけではカバーしきれない「柔軟な判断」に迷いが生じている。

Gemini Notebook

解決へのアプローチ①：デジタルで「事前準備」を支援する

窓口での滞在時間と不備を減らすため、手続きの入り口をデジタル化します。

議会からの提案

むつ市のような「AIチャットボット」や「電子ガイドライン」の導入による、24時間365日の疑問解決。



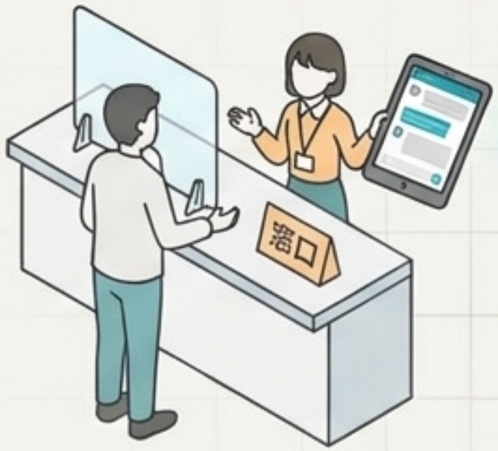
平川市の今後の展開（今年度予定）

- LINEを活用した窓口予約システムの導入を検討中。
- 予約時に「手続きに必要な書類」をLINE上で事前にお知らせする仕組みを構築し、窓口での待ち時間削減と、一度で手続きが完了するスムーズな体験を目指します。

Gemini Notebook

解決へのアプローチ②：デジタルで窓口職員の「対応力」を底上げする

経験の浅い職員でも、ベテランと同じ質のサービスを提供するための仕組みづくり。



Web会議
（エスカレーション）



課題

職員の経験不足による回答の遅れや対応のばらつき。

解決案（スマホ支所の応用）

窓口職員にスマートフォンやタブレットを配備。分からないことがあれば、Web会議アプリを通じてバックヤードの「詳しい職員（エキスパート）」に即座にエスカレーション（確認）できる体制を構築。

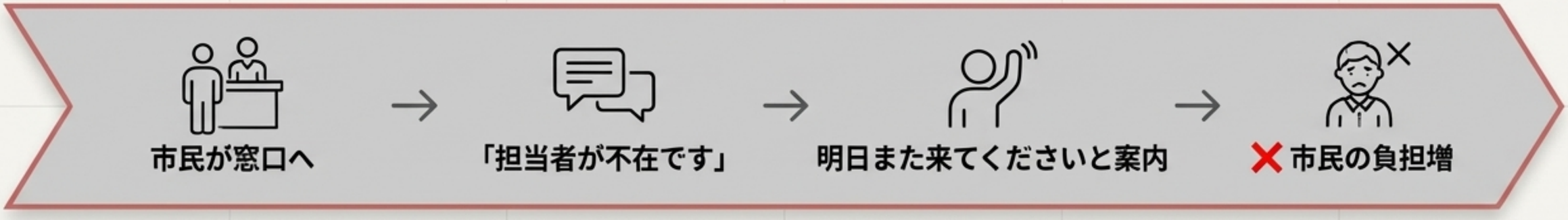
期待される効果

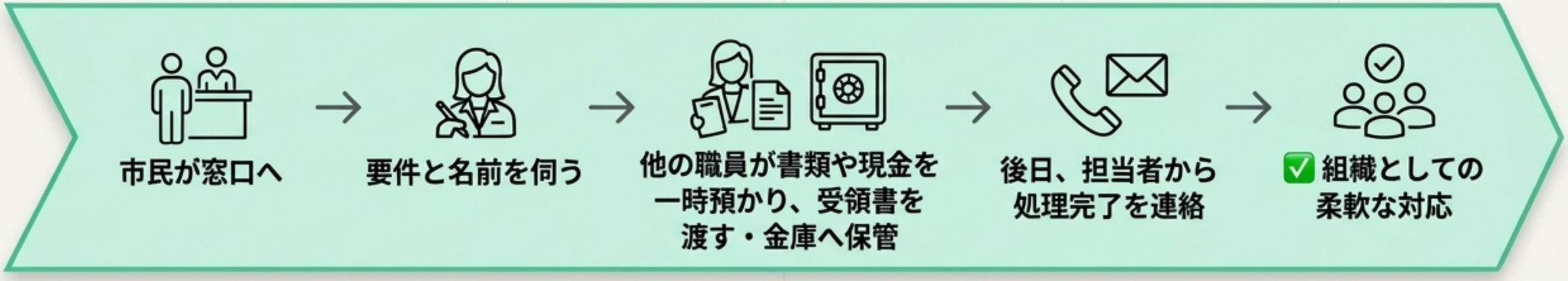
支所を含めたすべての窓口で、市民を待たせることなく、正確でスムーズなワンストップ対応が可能になります。

Gemini Notebook

「担当者不在」でも、市民を帰さない業務フローへの転換

特定の人員がいないと手続きが進まない属人的な状況を脱却し、接遇向上マニュアルに基づいた「組織的なカバー」を徹底します。（例：町会からの募金持ち込み時の対応）





Gemini Notebook

「マニュアル」のその先へ。市民と信頼を築く人材育成

対応の標準化にはマニュアル整備が不可欠ですが、それだけでは限界があります。
平川市が目指すのは、自ら考え行動できる職員の育成です。



1 マニュアル対応（基礎的業務処理）

現状：窓口職員を対象とした接遇研修や苦情対応研修を実施。

2 状況に応じた判断力（市民と協調対応）

強化：若手職員に対し、マニュアルにとどまらない例外への柔軟な対応力を育成。

3 交渉力・説得技法（信頼関係の構築）

展望：丁寧さに加えて、市民とのより強固な信頼関係を築くための高度なコミュニケーション。

Gemini Notebook

組織風土の改革：個人の責任から、チームでの対応へ

対応が担当者によって異なる最大の原因は、判断が「属人的」になりすぎていることにあります。

Before



個人の責任（属人的な判断）

- 判断を要する局面で担当者任せになる

After



チームでの対応（風通しの良い組織）

- 適切な役職者が責任を持ってエスカレーション対応
- 職員同士が日常的に情報を共有し補完し合える組織へ

Gemini Notebook

【全体像】デジタルと人の「両輪」で回す、窓口サービス改善ロードマップ

単なるシステムの導入や、精神論でのマニュアル徹底だけでは窓口は変わりません。「デジタルによる仕組み化」と「組織風土・人材の変革」の両輪が揃って初めて、市民の負担を根本から減らすことができます。



Gemini Notebook

行かなくても良い。行っても、一度で済む市役所へ。

平川市が最終的に目指すのは、「スマホ支所」の拡充により、
そもそも来庁せずにスマートフォンで手続きが完結する未来です。

そして、どうしても窓口へ行く必要がある場合でも、迷わず、待たず、
一度で気持ちよく完了できる「ワンストップ対応」の実現に向けて、
システムと組織の両面から改善を進めていきます。

平川市議会 一般質問「市民手続の利便性と対応の標準化について」解説レポート

Gemini Notebook