市民手続の利便性と対応の標準化について　一般質問のポイントと具体的なイメージ

1 市民から寄せられた主な声（現状の課題）

手続きが一度で終わらない



・書類の不備で再来庁
・担当者が不在
・手続に時間がかかる

担当職員によって対応が異なる



・以前と同じ内容でも説明が違う
・職員の経験やスキルの差

来庁すること自体が負担



・共働きで有休を取って来庁
・高齢者がタクシーで来庁
・足腰が弱く、来るのが大変

担当者不在で断られることがある



・その場で対応できない
・柔軟な受入れがされていない

2 目指す方向（議員からの提案）

- ✅ 市役所に来なくても手続きができる仕組みの拡充（LINE・オンライン申請の充実）
- ✅ 一度の来庁で手続きが完了する窓口体制
- ✅ 電子ガイドライン・チェックリストの導入（必要書類・手続の流れを事前確認）
- ✅ 窓口職員にスマホ・タブレットを配備し、Web会議で詳しい職員にすぐ確認できる体制
- ✅ 担当者不在でも柔軟に受け付ける運用の徹底（現金の預かりも含む）
- ✅ 接遇力・判断力・交渉力の向上に向けた研修の充実
- ✅ 情報共有とエスカレーションが機能する組織づくり

3 提案する改善の具体的なイメージ図

① 事前に確認（来庁前）



・書子ガイドライン
・必要書類のチェックリスト
・AIチャットボット（24時間）
・LINE予約（必要書類を事前案内）

② 来庁・受付（窓口）



・書かない窓口
・ワンフロアサービス
・タブレットで即時確認（Web会議で専門職員に相談）

③ 担当者不在の場合



・担当者以外でも可能な限り対応
・現金も預かり可能（受領書を発行）
・後日、処理完了を電話等で連絡

④ 手続き完了



・一度の来庁で完了
・またはオンラインで完了
・手続き状況をLINE等で通知

⑤ 来庁しなくてもできる手続きの拡大



・証明書申請
・各種書請・届出
・予約
・相談（AI）
・手続き状況の確認

4 主な質疑応答の内容（抜粋）

Q 手続きが一度で終わらない理由は？



議員：書類の不備、担当者不在、職員の経験・スキルの差があるのでは？

市：書類不備や審査に時間がかかる手続は再来庁をお願いすることがある。経験の浅い職員による不慣れな対応も想定される。

Q 担当者不在の場合の対応方針は？



議員：担当者が不在のとき、どのように対応すべきか？

市：要件を伺い、他の職員でも対応可能な場合は対応する。難しい場合は、各前・要件・連絡先を確認し、必ず担当者に伝える。

Q 現金を一時的に預かる仕組みはあるか？



議員：担当者不在でも、募金などの現金を預かり、後日連絡する仕組みはあるか？

市：可能な限り預かり、受領書をお渡しし、会計課の金庫で保管。担当者が処理後、来庁者に連絡する体制となっている。

Q 電子ガイドライン・AIチャットボットの導入は？



議員：電子ガイドラインやAIチャットボットの導入状況は？

市：全ての手続きのチェックリストまでは至っていない。ホームページで必要書類を周知。AI等の導入は市民ニーズを調査し、研究していく。

Q 今後の施策は？



議員：新たに取り組む施策は？

市：今年度中にLINEを活用した窓口予約システムの導入を検討。必要書類を事前に案内し、待ち時間の削減と円滑な対応を目指す。

5 期待される効果

市民の負担軽減



・来庁回数の減少
・時間・交通費の節約
・高齢者にもやさしい行政

市民満足度の向上



・分かりやすく、安心できる対応
・一貫したサービス
・行政への信頼回復

職員の業務効率化



・対応の手間が減る
・精神的負担の軽減
・組織で支える体制

標準化・属人化の解消



・手続きの流れの整理
・必要書類の明確化
・情報共有・引継ぎの徹底

デジタル化の推進



・オンライン手続きの拡大
・LINEの活用
・AIによる24時間対応