

意見交換会等における「新庁舎移行後の行政窓口のあり方(案)」意見等一覧

| シ | 章 | 提案元            | 質問・意見等  | 質問等に対する回答   |
|---|---|----------------|---|---|
| 1 | 3 | 意見交換会<br>(入広瀬) | 市民サービスコーナーの取扱業務にある「戸籍届書の受領」とはどのような業務か。  | 各市民サービスコーナーで戸籍の届等を受け取るということである。最終的な内容チェックは新庁舎の市民課市民戸籍係で行うことになる。死亡届を受けた場合は、火葬許可証をその場で発行する。<br>届の受付自体は同じであるが、死亡や出生のその後の各種手続きは、本庁舎又は北部事務所で行っていただきたいと考えている。 |
| 1 | 3 | 意見交換会<br>(入広瀬) | 各種戸籍届を提出した数日後に、その後の必要な手続きの書類一式を市民サービスコーナーに送ってもらうことで、入広瀬の住民であれば、入広瀬の市民サービスコーナーに取りに行くといった方策はとれないか。  | 戸籍届を受領したコーナーで、その後に必要な手続きの一覧表を渡し、後日本庁舎か北部事務所で行う手続きを案内する。ただし、本庁舎や北部事務所に出向くのが難しいといった方については、出前行政サービスを利用していただきたいと考えている。<br>また、要望があれば自宅に必要とされる書類一式を送付する。      |
| 2 | 2 | 意見交換会<br>(小出)  | コンビニ等で発行できるのであれば、あえて新たな窓口を設ける必要はないのではないか。また、相談業務にあってはある程度の専門性がないと対応できない。結局本課に行かなければならないのであれば、市民サービスコーナーで実施する意義は薄いのではないか。<br>市民及び市として真に必要であるか、よく検討してもらいたい。 | 証明書等のコンビニ発行にはマイナンバーカードが必要であり、現在その発行数が少ない状況にある。現状コンビニ発行の利用者が限られていること、高齢者等がコンビニでの発行に慣れない方も多と思われることなどから市民サービスコーナーを設けることとしたので、趣旨をご理解いただきたい。                 |
| 2 | 4 | 意見交換会<br>(守門)  | 市民サービスコーナーの業務時間を8時30分から17時15分までとしているが、それほど長く開ける必要はないのではないか。短くすれば、人員の削減にもつながるのではないか。   | 業務時間も人員配置と同様の考えである。   |

| ページ | 章 | 提案元        | 質問・意見等   | 質問等に対する回答  |
|-----|---|------------|--|--|
| 2   | 4 | 行政改革推進委員会  | 業務時間が長いのではないかと。非常勤職員の勤務時間に合わせる方策もあるのではないかと。  | 現在の市民センターの業務時間を基に、公民館の開館時間に行くことで、職員がいて証明等を受け取れるということを目的として設定している。実際の利用状況に応じて変更することは検討していかなければならない。   |
| 2   | 5 | 意見交換会(小出)  | 市民サービスコーナーに1名職員を配置することで、その分の人件費が増えることになる。高齢者がコンビニでの操作が不慣れということであれば、その説明等をコンビニに任せ、人件費を抑えた分をコンビニに補助金などとして出すようなことも検討されるのではないかと。 | 体制については、実際の業務量を見たうえで変更していくことも検討されるが、市民サービスの低下を招かないこと、職員の具体的なシフト等が決まっていないことから、まずは提案の内容でスタートしたいと考えている。   |
| 2   | 5 | 意見交換会(湯之谷) | 公民館主事が新たに市民サービスコーナーの業務も行うことになると負担も増えるが、待遇面が悪くならないようにしてもらいたい。公民館主事は土日の業務も多い。複数の職員が配置されても代休消化により一人になることも想定される。                 | 具体的には生涯学習課との協議によるが、週の勤務時間の上限等もかんがみてシフトを組んでいくことになる。人事・組織機構担当部署としては、公民館を借りて行政サービスを行うことになるため、第一義的には公民館事業が優先されるべきと考える。よって、公民館と行政サービスの業務量を見極めながら適切な人員配置をしていきたい。 |
| 2   | 5 | 意見交換会(湯之谷) | 公民館業務も行政サービス業務もどちらも大事なものである。行政サービス部分は地域の窓口となる大事な機能である。机を並べていてもいいが、専任のほうがいいのではないかと。   | 現在、公民館主事は人員が少数のため、休暇取得も難しい場合がある。複数の職員体制で行うことで、一人に係る業務負担を軽減することが可能になると考えている。  |
| 2   | 5 | 意見交換会(守門)  | 市民サービスコーナーについて、現在各地域の公民館職員が2名程度のところ、何名くらいの職員体制を検討しているかと。   | 追加する職員の人数については、現在検討中である。市民センターの業務を整理する関係で、同じ人数は不要だが、業務量や来庁者数も実施してみないとわからない部分もある。また、移行時の混乱もできるだけ抑えたいので、当初はある程度厚めに、その後の利用状況により調整していきたい。                      |

| ページ | 章 | 提案元                            | 質問・意見等   | 質問等に対する回答   |
|-----|---|--------------------------------|--|---|
| 2   | 5 | 意見交換会<br>(守門)<br>行政改革推進<br>委員会 | 現在公民館主事が一人のところは2名前後加えて3名程度で業務を行うということになると思うが、主な業務が証明発行であれば、それほどの体制が必要かよく検討してもらいたい。 | 新庁舎への移転による急なサービス低下とならないための方策を検討している。よって、最初は厚めに配置することになると思うが、その後は利用状況等を見ながら人数を削減していくことも検討される。                  |
| 2   | 5 | 行政改革推進<br>委員会                  | コンビニでも発行できるのであるから、窓口では必ずしも正職員を配置しなくてもよいのではないか。                                     | コンビニ等はマイナンバーカードを使うことで店員を介すことなく証明等を発行できる。窓口は職員が申請を受けシステムから発行するため、正職員の配置を検討している。                                |
| 2   | 6 | 意見交換会<br>(入広瀬)                 | 既存庁舎再整備計画(案)に「既存庁舎に窓口等の行政機能は設置しない」とあるが、行政機能のあり方(案)では「市民サービスコーナーを設ける」とある。違いは何か。     | 市役所庁舎に隣接して公民館施設がある地域もあれば、入広瀬地域のように市役所庁舎内に公民館施設がある地域もある。入広瀬庁舎においても庁舎内ではあるが、あくまで公民館内に市民サービスコーナーを設置するという整理をしている。 |
| 2   | 6 | 意見交換会<br>(入広瀬)                 | 出前行政サービスの利用方法をわからない高齢者世帯も出てくる。よく周知してもらいたい。   | 市民課と福祉部門とで協議し、いろいろな方法を検討したい。民生委員やケアマネージャー等の協力を得ることも検討したい。   |
| 2   | 6 | 意見交換会<br>(小出)                  | コンビニ利用等による証明書発行はどの程度の減免を考えているか。  | 100円程度減免することを考えている。   |
| 2   | 6 | 意見交換会<br>(小出)                  | ICカードリーダーライタの貸与はどのような人対象とするか。  | 対象者は、全市民等ではなく、マイナンバーカードを使って電子申請を行いたい人を対象としたいと考えている。   |
| 2   | 6 | 意見交換会<br>(小出)                  | ICカードリーダーライタの貸与はどのようなメリットがあるか。   | メリットは、市民の皆さんは土日や夜間でも自宅から申請ができる、市は窓口の業務量が減らせるといったことが考えられる。   |

| ページ | 章 | 提案元                    | 質問・意見等   | 質問等に対する回答   |
|-----|---|------------------------|--|---|
| 2   | 6 | 意見交換会<br>(小出)          | ICカードリーダーライタのセキュリティ対策はどうなっているのか。   | セキュリティは、市が独自にセキュリティについて検討していることはないが、国によりカードのセキュリティが担保されているという前提で進めている。    |
| 2   | 6 | 意見交換会<br>(小出)<br>(入広瀬) | ICカードリーダーライタの貸与期間などあるか。  | 現在具体的な検討はされていないが、ある程度の期間貸し出せるようにしたいが、頻繁に使用するものでもないため、使用に応じて貸し出しになるかもしれない。 |
| 2   | 6 | 行政改革推進<br>委員会          | 出前行政サービスを行うとあるが、市民サービスコーナーの職員が行うのか。  | 市民相談センターを受付主幹とするが、市民サービスコーナーでも受付を行い、その用件の本課担当職員が出向くことを想定している。             |
| 2   | 6 | 行政改革推進<br>委員会          | 現在も市民センターで相談業務等しているが、相談しても後で本課から回答されるということで、一回で事足りない場合も多い。何でも聞く場というの必要かもしれないが、時々本課の担当を派遣するなどして、専門的な相談を受ける場を設ける必要もあるのではないか。 | 意見は参考にする。   |