

武豊町議会議長 石川 よしはる 殿

武豊町議会議員 鳥居 美和

一般質問の通告について

令和8年第3回武豊町議会定例会において、次のように質問したいから通告します。

質問事項	質問の要旨(具体的にご記入願います)
1. 住民目線の行政窓口改革について	【趣旨説明】 私は6月30日、総務政策委員会の行政視察において、静岡県裾野市が進める「日本一市民目線の市役所」を目指した行政窓口改革について学んできました。 裾野市では、DX 方針を策定し「待たない・書かない・行かない」をキーワードに、市民の利便性向上を目指した窓口改革を進めています。 具体的には、窓口予約・発券システムや「おくやみコーナー」、「書かない窓口」の導入、さらに住民票や税証明などのオンライン申請を進めることで、役所に来庁することなく手続きができる環境を整備しています。 また、職員自らが利用者の立場で実際に窓口手続きを体験し、課題を見つける「窓口利用体験調査」を継続して実施するなど、市民目線に立った業務改善にも取り組んでいました。 その結果、繁忙期における来庁者の平均滞在時間が前年と比べてほぼ半減するなど、目に見える成果も上がっています。 さらに裾野市では、住民基本台帳などに関わる情報システムを、国が整備・運用する共通基盤である「ガバメントクラウド」へ移行し、行政手続きのさらなる効率化を進めています。 ガバメントクラウドの活用は、単に行政内部のシステムを更新するということではなく、自治体の情報システムを標準化・共通化し、職員の業務負担の軽減や行政サービスの効率化につなげていく重要な取組です。 本町においても、今後さらにデジタル化を進めていく中で、こうした国の共通基盤を活用することで、行政手続きの効率化や住民サービスの向上につなげられるのではないかと考えます。 一方で、今回の視察を通して感じたことは、窓口改革は必ずしも多額の予算を必要とするものばかりではないということです。 職員が市民の立場に立って窓口を利用してみること、申請書を分かりやすくすること、案内を工夫すること、市民の声を聞き改善につなげることなど、今ある資源を活用し、職員の創意工夫によって始められる取組もあります。 本町においても、デジタル技術を活用した「行かない窓口」を進めるとともに、誰もが安心して利用できる「待たない・書かない」窓口を目指し、アナログとデジタルの両面から市民目線の行政サービスをさらに充実させていくことが重要であると考えます。 そこで、裾野市の先進的な取組を踏まえ、本町における行政窓口改革とDX の推進、そしてガバメントクラウドの活用について、町の現状と今後の取組を伺います。

【質問事項】

- ① 裾野市では、来庁者が迷うことなく目的の窓口へ行けるよう、来庁者目線を重視した窓口づくりが行われていました。

本町においても、来庁者の中には、どこの窓口へ行けばよいかわからず、複数の窓口を回る方や、高齢者、障がいのある方、初めて来庁される方など、不安を感じる方も少なくありません。

そこで伺います。

来庁者が安心して手続きを行えるよう、庁舎入口付近に総合案内を設置し、職員が適切な窓口へ案内する体制を整える考えはありませんか。

- ② 裾野市では、市民目線で窓口改革を進めるため、職員による窓口利用体験調査や利用者の意見を積極的に取り入れながら改善を重ねていました。

本町でも、住民票や印鑑登録証明書など、複数の証明書申請書については、できる限り様式を統一し、誰にでも分かりやすいものへ見直すことが、市民サービス向上につながると考えます。

また、実際に窓口を利用する町民の声を聞くことが、改善への第一歩になります。

そこで伺います。

住民票や印鑑登録証明書など、各種申請書の様式をできる限り統一し、分かりやすい申請書へ見直す考えはありませんか。

- ③ 窓口サービスの向上を図るため、来庁者アンケートなどを実施し、町民の意見を継続的に窓口改善へ反映していく考えはありませんか。

- ④ 裾野市では、職員自らが来庁者の立場となって手続きを体験し、待ち時間や動線、案内表示などの課題を把握する「窓口利用体験調査」を実施し、その結果を改善につなげています。

利用する側の視点に立つことで、職員だけでは気付きにくい課題を発見でき、予算をかけずに改善できる取組も数多くあると感じました。

そこで伺います。

職員が町民の立場で実際に窓口を利用する「窓口利用体験調査」を実施し、市民目線による窓口改善を進める考えはありませんか。

- ⑤ DX の推進には、本格的なシステム導入などが必要だとは思いますが、すべての業務に多額の予算をかけるわけにはいきません。裾野市においては、日常の細かな窓口業務や内部事務の改善については、「あまりお金をかけずに職員の創意工夫で解決する」ため、現場の職員が自ら安価にシステムを手作りできる「キントーン」などのノーコードツールを利用していました。本町においても導入する考えはありませんか。

- ⑥ 本町において、住民目線の窓口改革として「ガバメントクラウド」など、今後はデジタル技術も活かしながら、どのような取り組みを進めていく考えか伺います。