

鯖江市議会・市民創世会

# 大門よしかずレポート



鯖江市新横江1丁目7-22 TEL/FAX(0778)52-7488 携帯090-6810-2462



噴水と満開の桜(西山公園)

## ごあいさつ

若葉の緑が目にしみる季節となりました。皆様におかれましてはいかがお過ごしのことでしょうか。

さて、コロナ禍に見舞われ、はや2年が過ぎました。この間、市民の皆様には何かとご不便をおかけしています。

オミクロン株は新種に置き換わりつつあり、感染者数は思惑とは異なり、急激に減る状況にはありません。現在、若者や低年齢層への感染が続いていますが、成人へのワクチン3回目接種と、低年齢者へのワクチン接種も着実に進めています。これらの効果を期待したいところです。

祭りなどの各種イベントや講座や会合も徐々に復活の兆しがみられ、平時へと緩やかに戻りつつあるようです。私たちはコロナと経済活動、人としての活動のバランスの取り方を慎重に見極めながら、社会全体が委縮することのないよう、各種施策を進めていかなければなりません。

また、新年度より、ゴミ袋への記名、雑ごみの資源化推進、生ごみの減量化など、市民生活に直接かかわる施策へのご協力をお願いしている所です。環境課をはじめ、市職員の多くが地元説明会や、ゴミステーションでの立会指導を行っています。お陰様で、燃やすごみが減り、資源ごみが増えたとの報告も受けています。引き続きご協力をお願いします。

(原稿作成時と状況が違っている場合があります。あしからずご了承ください。)



## 3月議会一般質問より

(鯖江市のHPで録画の配信を行っています)

### 窓口業務について

#### ◎窓口業務民間委託の検証について

##### (Q) 窓口業務のサービスは向上したか

平成31年1月より窓口業務の民間委託を導入し、3年が経過したところです。民間委託が導入された時点で県内では小浜市に次いで2番目ということで、時期尚早ではないかとの危惧もありました。また、市民の間にも個人情報の取り扱いに、不安の声や反対の声も聞かれました。民間ならではの創意工夫、接遇の向上が図られたことと思いますが、具体的な取り組みは。

(A) 民間委託したことにより、受付場所の案内を表示する。また、業務ごとの受付レーンを設置する。ローカウンターを設置するなどの改善をしました。

また、職員の配置については、窓口が混み合う曜日や時間帯に職員を多く配置するなど、いつでも、どのような時でも、同じ業務、同じサービスができるようにしました。これが一番の向上、ないし改善点と考えています。



受付レーンが設置された窓口

##### (Q) 市民の評価はどうか

民間業務委託に移行したのち、雰囲気が大きく変わるかと期待した面もありますが、一見それほど大きく変化したと

は感じられません。

市民からはどのような声が寄せられているのでしょうか。また、市民はどのように評価しているのでしょうか。

**(A)** 毎月100人の来庁者の方に、職員の説明、あるいは態度、対応の時間、全体の印象など10項目に5段階での評価をいただいています。

その結果、全体の印象は令和元年度または令和2年度は約79%、今年度は約84%の方に満足以上の回答をいただいています。

また、職員の説明あるいは態度は、令和元年度から満足以上が80%を超えています。全体的には高い評価をいただいています。

一方、対応に要する時間は、令和元年度、2年度ともに満足度は60%未満、本年度は67%にとどまっています。これは、住民の異動、届出、手続におき、他市町への照会、住所記録の入力等に時間を要することが影響していると思われる。事前に丁寧に説明するとともに、滞在時間を短縮するための住民異動受付支援システムを導入し、市民の皆様の負担軽減を図っていきたいと考えています。



右隅のアンケート回収BOX。ご意見ご要望などお聞かせ下さい

### **(Q)** 市民の窓口業務への要望は

以前の一般質問で、平日の受付時間延長や、月に1日程度の休日の受付などの意見を申し上げさせていただきました。今は、マイナンバーカードの受付について、月2回程度の時間延長など柔軟に対応していますが、市民からはどのような要望が出ているのでしょうか。

**(A)** ご意見として多いのは、本人の確認が厳しい。手続にかかる時間が長い。ということです。本人確認については、証明書の発行、届出提出の際には必ず書類にて本人を確認するという国からの通達があります。丁寧に説明をして、ご理解をお願いしています。

また、手続に時間がかかる場合には、あらかじめ時間がかかる旨、必ず事前にお伝えするよう、職員に徹底しています。

**意見** 税金関係の証明書になると、かなり時間がかかると聞いています。職員さんが税務課を行ったり来たりする手間や、税務課

で書類を出すのに時間がかかるということです。関係各部課で十分に検討していただき、少しでも時間短縮になるように改善を要望します。



### **(Q)** 窓口業務受託者からの要望や改善提案は

民間企業では、一般的に改善提案制度を設けて業務の改善に日々努めています。当市の業務受託業者においてもいろいろな改善提案があったものと思います。具体的にあった提案と、それがどのように改善につながったのでしょうか。

**(A)** 市と委託者では、日々の業務報告、アンケートの結果を基に随時、要望や提案を受けながら改善を進めています。例えば、受付の場所を分かり易いようカウンターに番号を表示したり、1列に並びやすくしたりしました。

また、混雑時に長い時間並ぶ際、列を離れることができないという状況が見受けられます。そこで、番号を取って座って待っていただけるよう発券機の導入をご提案いただき、今回進めることとしました。

窓口業務を委託し、市民のからの評価も決して悪くないと考えています。しかしながら、当初期待していた接客ノウハウの活用や、業務に特化した専門スタッフの配置、質の高いサービスの提供、これらはまだ十分とは言えないと感じています。今後とも、委託内容、業務の実施に関する評価、検証をしっかりと行いながら、よりよい窓口になるよう努めていきます。



### ◎新年度よりの窓口サービス向上とは

#### **(Q)** コンシェルジュを配置することについて

コンシェルジュを新たに配置して市民サービスに努めるとのこと。このような対応が必要になった背景と、期待される効果とは何か。また、コンシェルジュは市の職員が担うのか、新たな人材を充てるのか。

**(A)** 近年著しく増加している外国人の皆様からの問い合わせの対応に、時間を要する傾向が高まっています。全体として、来庁者の方へのサポート、対応に影響が出ることが散見されるようになってきました。このような状況を改善するため、ホールで常に移動できる体制でコンシェルジュを配置し、タブレットを用いて庁内案内を行う。また、市民の皆様からの問い合わせや相談に素早い対応をしていく、ということを目的にコンシェルジュを配置するということです。

また、今後ますます増加しますマイナンバーカードの関連手続、それから外国語表記による申請手続のサポートを行います。そのほか、死亡後のお悔やみの手続を一覧に沿って分かりやすく説明をするなど、遺族の皆様をサポートすること

により、時間短縮と負担の軽減を図ります。

なお、コンシェルジュは、接遇にたけた人材を会計年度任用職員として2名採用する予定をしています。



私たちがサポートさせていただきます  
コンシェルジュの真木さん(右)、中田さん(左)

### 〔Q〕住所異動受付支援システムとは

申請書を提出するに当たり、記入する負担を極力少なくしようとの改善策であると思います。事業名としては「書かない窓口事業」とあります。どのような支援システムを構築するのでしょうか。

〔A〕市民の住所異動受付システムは、転入や転出など住所異動の際に、住所や本籍、移動する方のお名前や生年月日など、記入する項目が多くあり、時間がかかります。

また、複数の請求書、申請書が必要な場合には、何度も同じような記入していただくことが必要です。

そこで、OCRにより、転出証明書、運転免許証、在留カードなどの券面から文字を読み取り、届出書や申請書に自動転載します。そして職員が必要項目を聞き取りながら入力を行い、書類を作成するシステムです。

これにより、子ども医療、児童手当など、住所変更を伴う他の課の申請書にも転載が可能となります。申請者の方は、作成された書類を確認し、署名をしてもらうだけとなります。複数の申請書の記入の負担軽減、時間短縮が図られると見込んでいます。

### 〔Q〕「書かない、待たない、行かない」システムとは

提案理由に「書かない、待たない、行かないシステム」について検討するプロジェクトチームを立ち上げるとあります。「書かない窓口業務」を踏まえた上での発展型のように思われます。どのようなシステムを構築しようとしているのか、今の段階での構想とは。

〔A〕この構想は、若手職員による前例にとらわれない新

しい発想の提案を募集した中の一つです。

来庁者が複数の窓口で、何枚も同じような申請書を記入するというのを減らすことができないか。いわゆる「書かない、待たない、行かないシステム」について検討する各課横断型のプロジェクトチームを設置し、現在の現状の把握、見直しを行うことにより、一層改善を進めていく構想です。

書く手間を省くこと以外にも、現在、運用しているシステムの中から出力できるにも関わらず活用していないものもあります。そのような申請書の類いの活用、自治体向けフォーム作成ツール「ロゴフォーム」の活用。そして、入力用のタブレットを用いた申請方法によって簡略化を図ること。さらに、申請手続の集約化や、共通事項記載欄の統一化。なども手がけていきたいと考えています。

それらを随時実施し、複数の課に行かなくても用件を済ませることができるよう申請手続の簡略化を検討し、毎年度改善の具体的な成果が出るよう進めていきたいと考えています。



### ◎マイナンバーカードの現状について

#### 〔Q〕現在の普及率と目標設定は

政府は、様々な特典を設けてマイナンバーカードの取得を推進しています。鯖江市も、マイナンバーカードを受け取る際に、越前塗箸を提供するなどのキャンペーンも行いました。また、各地区公民館での出張受付など大変努力をしています。しかし、政府の思惑や自治体の努力の割には、なかなか普及率が伸びていないのも現実ではないでしょうか。

現時点での普及率、全国や福井県との比較、次年度以降の目標設定は。

#### 〔A〕鯖江市における人

口に対する申請率は、今年の1月末現在で約43%、交付率は約37%となっています。全国の申請率は約49%、交付率は約42%、福井県は、申請率約48%、交付率は約41%となっています。鯖江市は県内において低い申請、交付率となっています。国は、令和5年3月末までにほぼ全国民に交付するよう、マイナンバーカードの交付円滑化計画を改定しています。本市も昨年11月に国の計画に基づいて改定を行い、



今年の3月末までに約51%、来年の3月末までに100%の交付を目標としています。



### （Q）利便性向上に向けての取り組みは

国が、取得率向上に躍起になっている割には、なかなか取得率が上がらない背景には、持つことの必要性を感じない、利便性を十分に提供できていない、という側面があると思います。例えば、健康保険証としての利用が広まっているとのことですが、鯖江市において利用環境は整っているのでしょうか。また、図書貸出しカードとして利用できるのですが、市民に周知されているのでしょうか。

（A）健康保険証としての機能については、昨年10月よりマイナンバーカードを健康保険証として利用できるようになりました。マイナンバーカードを医療機関が設置している専用のカードリーダーに置くことで、資格の確認や、高額療養費の限度額の適用などを受けることができます。

しかし、専用カードリーダーの設置されている医療機関がまだ少ないのが現状です。市内では、利用できる医療機関が数機関のみです。利用できる環境が追いついていないのが現状です。

次に、図書館の貸出しカードを利用する機能は、令和元年12月の図書館情報システム導入の際に、ICカード読み取り機能を搭載し、ご希望の方には手続を行っています。現在利用者は54名です。周知は現在、ホームページのみです。今後、定期的に広報紙などを通じてマイナンバーカードの利便性を啓発していく中で、これらの機能についても紹介していきたいと考えています。

**意見** 丹南病院は丹南地区の中核病院に位置づけられています。しかし、保険証としての利用対応ができていません。この地区のリーダー的な病院です。できるだけ早く環境を整えていただきたいと要望します。



### （Q）市独自のサービスに利用する構想はあるのか

自治省はマイナンバーカードの空き容量を利用しての自治体独自の活用を奨励しています。全国の自治体では、様々な活用しているようで、具体的な事例が紹介されています。今後、鯖江市独自のサービスにマイナンバーカードを利活用する構想はあるのか。

（A）マイナンバーカードは、対面でも、オンラインでも、安全で確実に本人確認をできるデジタル社会の基盤となるツールです。国はカードのメリットを増やすために、矢継ぎ早

に機能の拡大を進めています。健康保険証の機能に加え、令和6年度までに運転免許証と一体化させる予定もあります。市は、こうした国の動向を踏まえつつ、民間のサービスとの連携も視野に入れながら、適切な時期に必要なサービスを模索して、導入を検討したいと考えています。

## 「つつじバス」の新ダイヤでの運行が始まりました！

高齢化による免許返納者が増えてきています。そのような方から聞こえる言葉は「急に不便になってしまって困っている」との声です。本格的な高齢者社会の到来で、公共交通機関の充実喫緊の課題です。

今回の改編に当たり、市の担当者何度も構想を練り合い、一部地区区長会のご協力もいただき、利用者が落ち込んでいた「つつじバス」の利便性を高めるための運行系統、ダイヤ改正に取り組んできました。



今回の改編で地区ルートやダイヤ編成の見直し、乗り継ぎ性の向上、バス停の移設、新設などの多くの改善を行いました。とりわけ大きな2つの目玉は

- ① 市内循環線は1時間ごとの定時運行としました。（JR鯖江駅前前は右回り、左回り同時に毎時00分発。循環線の各停留所は毎時同時刻の発車となりました）
- ② 河和田線にバイパス便を運行しました。（JR鯖江駅から「ラポーゼかわだ」まで27分で運行。市内への往復や、「ラポーゼかわだ」への日帰り入浴が大変便利になりました）

今回の改正でかなり使い勝手がよくなったことと思います。市民の皆さまの活発な利用を心より願います。

**あとがき** 今回は、市民と直接の接点となる窓口業務について取り上げさせていただきました。窓口は市の印象を左右する大切な所です。市民の皆様にご好評をいただけてますよう、これからも明るく親切な窓口を希望します。

最後まで読んでいただき、ありがとうございます。字数が多く、少々読み辛いと思いますが、できるだけ読んでもらえる紙面づくりに努めます。これからもよろしくお願いします。