

産業生活常任委員会

(令和4年7月25日)

○ 平野貴之委員長

それでは、時間が参りましたので、産業生活常任委員会を開会いたしますので、インターネット中継を開始してください。

それでは、本日は休会中の所管事務調査として、行政サービスを一括して行えるような総合窓口の設置について取り扱ってまいりますので、まずは、部長より挨拶をお願いしたいと思います。

○ 森市民生活部長

市民生活部の森でございます。どうぞよろしくお願ひいたします。

本日は、今ご紹介いただきましたとおり、行政サービスを一括して行えるような総合窓口の設置につきまして、他市の実例をご紹介しながら、本市の状況をご説明したいと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

○ 平野貴之委員長

ありがとうございます。

それでは、説明をお願いします。

○ 山下市民生活部政策推進監

ありがとうございます。それでは、説明を始めさせていただきます。

まず、資料のほうなんですけれども、タブレットのほうの場所でございますが、今日7月25日月曜日の産業生活常任委員会をクリックしていただくと会議資料一覧がございます、その中の上から二つ目に、市民生活部（所管事務調査資料）がありますが、よろしいでしょうか。左下のほうにページの番号が8分の1とございまして、これがもう資料のページと一致しておりますので、全8ページでございます。8分の1から8分の8まで、全8ページでございます。

まず、1ページは表紙でございまして、1枚めくっていただくと、2ページが目次になってございます。先ほど部長から申し上げました先進事例ということで、一つ目は北海道の北見市役所、二つ目といたしまして神奈川県横須賀市役所、それから三つ目はまとめ

でございます。最後に、参考資料のほうをつけさせていただいております。全8ページでございます。

それでは、ご説明のほうへ入らせていただきたいと思います。

3ページになります。

まずタイトルが、行政サービスを一括して行えるような総合窓口の設置でございます。

1、総合窓口の先進事例、北海道北見市役所の場合。

(1) はじまり。

市民サービスの向上に向けて、市職員の接遇研修などにより、職員のサービス精神の向上を図るとともに、総合窓口の充実を進めると平成21年に総合計画に位置づけられた。その後、総務課が中心となり、庁内での研修、ワーキンググループによる検討を進め、平成23年から税証明の発行窓口の一元化を開始した。具体的には、市民税課、資産税課、納税課の三つの課でそれぞれ発行していた税関係の証明書を一つの窓口で取り扱うようになった。また、この際、申請書発行システムが導入され、申請する税証明の内容を窓口職員が聞き取りし、証明書名や申請書の住所があらかじめ印字された申請を印刷して申請者に渡し、署名、サインをするだけで交付申請が完了するもの。このシステムは、職員提案による取組としてスタートしている。

(2) 次の展開へ。

このことをきっかけに、さらなる窓口業務改善を目的とした、総務課を中心とした総合窓口推進プロジェクトチームを同年11月に設置。チームメンバー11名により庁内展開を行い、情報共有を進め、窓口関係課へのヒアリングを実施し、課題・問題点の整理を行うとともに、窓口来庁者へアンケートを実施し、来庁者の目線に立った利便性の向上を目指した。翌平成24年には、北見市総合窓口庁内会議（課長級会議）を設置、北見市総合窓口基本計画の策定を行う一方、庁内会議の下に作業部会を設置した。

また、作業部会は、新人職員を利用者役とした市役所窓口体験調査を実施、予算をかけずにできることから着手したというだけでなく、職員自らが窓口利用を体験することにより、改善の考え方を身につけ、原動力につながっていったという効果も生まれ、作業部会の職員それぞれが、その後の各課のキーパーソンに成長し、推進力を担う立場となった。

職員の多くから、来庁者にとって使いにくい窓口は職員にとっても使いにくいということでしたとコメントがあったとのことである。なお、総合窓口庁内会議の事務局は総務課が担った。

### (3) ワンストップサービスの実現へ。

平成24年12月には、作業部会の提案により様々な窓口を分野別に色分けを進め、会議名が北見市ワンストップサービス推進会議に改称した。出生、引っ越し、就職、退職、婚姻、離婚、死亡など、人生の出来事、ライフイベントを中心とした届出、申請のワンストップサービスの実施に向けて、取り扱う手続の種類や業務所管課との事務処理連携の業務フロー、事務処理の流れの見直しを進めた。一方、分かりやすさを重視して課名の表示をやめ、「子ども・子育て」、「住所・戸籍」など、ライフイベントに沿った表示方法に変更した。

さらに、平成25年4月より、フロアマネージャーが来庁者の用件を伺って窓口を案内している。高齢社会を見据え、北見市役所では、人による案内も重視している。フロアマネージャーが窓口の誘導や申請書の記載支援等、手続がスムーズに進むための案内を行い、来庁者の不安や手続の負担を軽減しています。

以下、下のイラストが、北見市の窓口のフロアマップのイメージの図でございます。左上におるのが先ほど申しあげましたフロアマネージャー、右上のほうを書かない窓口、お名前と住所を聞き取り、書類を打ち出して入力をするということで、窓口でございます。下におるのがフロアマネージャーで案内をするんですけども、ワンストップで各課が張りついているというようなイメージになっております。フロアマネージャーが来庁目的を聞き取って、1時対応と番号札の発券、補助を行っております。来庁者が行き先を迷わないよう、窓口名を変更しております。目的の窓口から番号札で呼び出された後、ワンストップで用件が処理されるということになっております。

### (4) ICTの活用。

窓口サービスの見直しにはもちろん、ICT、情報システムも含まれている。市役所の各課には数多くの情報システムが導入されているが、導入している情報システムが、各課の業務ごとに個別のシステムとなっており、それらは受付後の各課の情報処理や情報の管理がシステムの主たる機能となっている。しかし、受付業務に関しては、システム化がされていない上に、手続を受付する際に必要となる情報システムがばらばらであるために十分に参照できず、効率化の余地が大きいものとなっていた。

このため、各課の様々な個別システムのデータを参照して横断的な受付業務ができるよう、新たなシステムとして総合窓口支援システムを平成28年10月に運用開始している。また、ワンストップ化の対象となる手続も年々増加しており、来庁者の目線に立って利便性の向上に向けて継続努力がなされており、デジタルの力を利用した業務改革、DXを現在

も積極的に進めている。

同市のDXは、まず、作業時間がかかる仕事ややりにくい仕事を現場の職員がを見つけ出し、チェックシートを作成したり、押印を不要にしたり、アナログ的な手法で地道に変えていくというものとされている。あくまでそれらをかなえる手段の一つとして、デジタルの力を活用。その結果、平成28年からは、独自に開発した窓口支援システムを利用した、書かない・ワンストップ・押印不要の受付を実現するに至った。

(5) 北見市における改善まとめ。

改善前の問題点がこう述べられている。窓口業務は、紙の受付と職員の手入力の基本でした。関連手続の案内は職員の力量に左右され、案内不足が頻発していました。また、来庁者は手続ごとにカウンターを移動し、その都度、来庁理由の説明や本人確認を求められ、同じ内容を何度も書類に記入するという負担がありました。

窓口支援システム導入後、来庁者は、入り口付近にいるフロアマネージャーに何の手続をしに来たのかを伝えるだけで、確実に目的の場所に行けるようになった。また、システムを入れたことでミスも減り、経験値に頼らない職員の配置や業務時間削減にもつながったとされ、ベテランも新人も対応できる持続可能な体制の構築が実現しやすくなった。

北見市の資料を説明いたしました。

続いて、6ページに移ります。

2、DXの先進事例、神奈川県横須賀市役所の場合。

(1) 経緯。

全国の自治体に押し寄せるDXの波の中で、横須賀市は、単なる電子化、デジタル化ではない市民目線の行政DXを実現するため様々なアプローチを行っており、令和2年4月には、デジタル・ガバメント推進方針を策定している。

デジタル・ガバメントとは、行政のデジタル化を進め、それを契機に、行政サービスの内容や提供方法、行政組織の在り方などを刷新するとともに、社会的課題の解決を進め、安全、安心かつ公平、公正で豊かな社会の実現を目指すものとされている。また、このデジタル・ガバメント推進方針の下で進められている横須賀市DXの目的として二つ挙げられている。

一つは、利用者にとって、すぐ使えて簡単で満足できる、利用者中心の行政サービスの実現を目指すこと。二つ目は、社会的課題の解決につながる新たなサービスや技術が生み出されるイノベーションを創発できる地域の実現を目指すとされている。

## (2) DXの推進方法。

今までの電子化は、行政の都合で進められてきた感が拭えないものとされ、行政としての今までのやり方を抜本的に見直し、必要であれば、条例、規則を改正してでもデジタル化に対応するよう職員に指示が出されている。

また、担当部署として、経営企画部にデジタル・ガバメント推進室を設置している。令和2年7月には、ICT戦略専門官をヘッドハンティングして、専門家の目、民間の視点から市役所の抱える問題点を洗い出し、どこを重点的に変えていくか、効率的でスピーディーなICT化のためにやるべきことは何かなど、項目出しを行っている。

## (3) デジタル施策の推進。

項目出しにより課題が明確化されたことから、解決に向けての具体的な取組が進められている。例えば住民の異動手続に関して、引っ越しのシーズンである3月のような繁忙期には窓口が大変混雑し、最長待ち時間は2時間近くにもなるような問題を打開すべく、窓口改革ワーキンググループを立ち上げて、改善に向けての取組がされている。具体的には、窓口案内システムの導入により、市のホームページで待ち時間の表示や来庁日時の予約をできるようにしたほか、申請書サポートシステムを導入、異動申請書を電子化し、併せて来庁者用のタブレットを設置している。

住所の地図確認作業では、職員側にもタブレットを導入することにより、これまでの紙の地図での確認から電子地図での確認に変更となり、市民が入力した内容からQRコードを発行し、そのQRコードを読み込んで、住民基本台帳システムに自動で入力できるような一連のシステムが実現されている。

次が、7ページに移ります。

7ページには、ご説明したような横須賀市の手続きナビ、申請サポートプラスというシステムでございますが、紹介させていただいております。

左上からが作業のイメージがありますが、この画面を開いて左画面があつて、そこで、目的、「引っ越し」、「結婚」、「出産」、「離婚」、「家族が亡くなった」あるいは「子育て」をクリックすると、右のほうに画面が移りまして、この場合は「家族が亡くなった」を押したときですけれども、ここに作業が移りまして、質問数ということで18問とございますが、18問いろいろ質問が出て、左斜め下に移りますが、Q1ということで、例えばQ1としたら、「亡くなった方のことを教えてください」と。この三つが出てどれかを選択すると、さらに右へ、右の画面が出てくると。これを、亡くなった場合は18回で

ざいますが、選択をするということになっております。作業の流れが出ております。

ここの手続きナビのほうも、ホームページのアドレスを貼ったんですが、ちょっとここからは直接画面が開かないようでしたので、申し訳ございません、このアドレス、コピー、ペーストしていただくか、あるいは検索でも、横須賀市手続きナビということで検索していただいても、すぐに画面が出るようでございますが、実際にこういう画面がホームページで出ますし、先ほど説明したタブレットでも、横須賀市役所のほうでは使っておるということです。

この一番下のところでは、申請サポートプラスということで、これは申請書サポートができるところの作業に限られますけれども、最終的に申請書まで打ち出すことができるというような、一連の流れが、横須賀市が採用されたシステムでございます。こちらは昨年の8月から導入をされておるようでございますので、まだ運用を開始して1年弱の横須賀市のシステムをご紹介いたしました。

次は8ページでございます。

### 3、まとめ。

北見市の場合、令和3年1月の新庁舎オープンに合わせて、市民の利用頻度が高い窓口を1、2階に集約し、吹き抜けやエスカレーター、エレベーター、緩やかな階段でスムーズに移動できる動線を実現するなど、ソフトだけでなく、ハードも併せて窓口改革がなされている。

また、横須賀市は、庁舎は本館と分館に分かれ、階も分かれているなどハードの制約があるものの、デジタル施策の推進による業務の効率化を徹底している。こうした先進地の事例から、総合窓口やDX化の実現には、窓口を持つ部局がそれぞれ独自に進めるのではなく、核となる部署が中心となり、関係部局が連携して参加することが肝要であると思われる。さらに、総合窓口の設置には相応のスペースも必要となり、北見市のように、庁舎建て替えなどのタイミングに合わせる必要がある。

(1) 本市の総合窓口化の対象となる可能性のある窓口。

住民登録・戸籍、保険・年金、介護、高齢者、障害、市税、子供等。

(2) 本市の現状。

①上記事項の所管課で、個別のシステムが稼働。

②上記事項の所管課は、本庁舎1階から3階及び総合会館に分かれている。

(3) 本市の対応状況。

①市民課では、おくやみハンドブックを作成し、市民が死亡届関連の手続を円滑に行えるよう支援。

②行政手続オンライン化などについて、四日市市情報化実行計画に基づいて取り組む。

(4) 課題。

①手続に来られた人、来庁者の氏名、住所など基本的な情報を、各窓口で共有するシステムが必要。

②ワンストップ化のためのハード対策、場所の確保や機構改革なども含めた大規模なレイアウト変更の検討が必要。

③総合窓口化の担当部署の設置。

最後に、参考資料でございますが、ちょっと表が細かくて申し訳ございません。北見市、横須賀市、そして本市、四日市市の規模でございますが、規模の一つとして参考値を上げさせていただきました。

北見市は人口11万3000人、横須賀市が四日市より多い38万1000人、四日市が31万人ということで、右側では、死亡届の受理数がどれぐらいの規模であるかということをご紹介します。北見市は人口11万3000で死亡届、1年間でございますが1933件。横須賀市ですと5914件、四日市市の場合ですと3852件でございます。

北見市は、本庁舎あるいはセンター等の出先機関の区分がございませんが、横須賀市の場合ですと3400件が本庁舎、2400件余りが出先のほう、センター等の受付ということでございます。四日市市の場合ですと本庁舎で1983件、あとセンター等の出先機関が1869件、3800件のうちほぼ半々で受付がなされておるということでございます。

別添資料といたしまして、ちょっと先ほどちらっとお話ししましたけれども、四日市市おくやみハンドブックというのを作成しております。

こちら、ちょっと中身を見ていただくと、非常に多岐の手続があつて、それぞれの担当課が分かれておるといふようなことが一目で分かるということにもなっておりますが、これをいろんな方に、こういうライフイベントの場合は、こういう手続を案内するといふように使わせていただいております。ご参考に配らせていただいております。

資料の説明は以上でございます。

## ○ 平野貴之委員長

説明はお聞きいただいたとおりです。

今回の資料は、他市の先進事例を中心に作成していただきました。これを基に四日市はどうなんだと、こういうことは四日市ではできないのかというような現状確認とか、そういった提案とかをしていただければと思うんですが、説明の中にもあったとおり、窓口の一元化をするには、複数の部局にまたがっているということで、市民生活部だけでは答弁できないところもありますので、その辺はご了承いただきたいと思います。

今日は、ただ、そうはいっても、それだけじゃ所管事務調査もあんまり意味がないかなと思ったので、参考人として、総務部のICT戦略課の林課長にも来ていただいております。現状の確認などをしていただければと思います。ただ、総務部は、所管外ですので、提案とか追及とかは林課長には控えていただきますようお願いいたします。

それでは、ただいまの説明につきまして、質問のある方は挙手をお願いします。

○ 樋口博己委員

今、説明いただいた職員の方は。

○ 平野貴之委員長

今、ちょっと違う別の会合があるということで、ちょっと説明だけしていただいて、答弁はほかの方にさせていただきますので、すみません。お願いします。

○ 樋口博己委員

説明ありがとうございます。

これ、おくやみハンドブックは、これほどこの部署が中心になって作られたんではないか。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活課の樋口でございます。

おくやみハンドブックについては、市民課のほうで作成させていただいております。

○ 樋口博己委員

市民課が主導でということですがけれども、複数部局にわたるので、どこが作ったというよりは、四日市市役所という名前になっているのかなと思って今見ておったんですけど、

大体こういう資料というのは所管の課が、部署が書いてあるんでしょうけど、四日市市役所となったので、どういうことなんだろうなと思っていました。

これを作ったときに一番、どの辺の調整が難しかったですかね。環境部とかいろんな部との調整があったと思うんですけど、そういう調整が難しいかなと思うんですけど。

#### ○ 岸田市民課課長補佐

市民課の岸田でございます。

おくやみハンドブックの前に、死亡後の手続という一覧表はもともと存在しておりました、それを発展させるという形で作らせていただきました。ただ、やはり元はA3の用紙裏表という形でしたので、情報量も少ないのと、それから字も細かかったので、やはり死亡後の手続をされる方々もご高齢ということもありますし、少しでも参考になる情報を載せたいということで、その状態のものから担当のところに、それぞれどういうことを載せますかという調査をいたしまして、こういう形にさせていただきました。

以上です。

#### ○ 樋口博己委員

A3の両面からこれだけの冊子になったということなんですけど、おくやみハンドブックができて、手続をされる市民の方からのお声はどんな声がありますでしょうかね。非常に便利になったとか、いろんな声が現場では届いているんじゃないかなと思うんですが、ちょっとそういったお声がありましたらご紹介いただけたらと思います。

#### ○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活課、樋口でございます。

全ての方に聞いておるわけではございませんけれども、やはり人が亡くなった時の手続というのは多岐にわたっておって、しかもこれ、急に起こることです。このハンドブックがあって、それぞれ担当のところが分かったので、ありがたいというお返事はいただいております。

#### ○ 樋口博己委員

それはあれですかね、例えば地区市民センターにこれ、死亡届のことも、四日市の場合、

本庁と出先機関、地区市民センターが主なんでしょうけど、これ、半々ぐらいだという数字が出ています。そうすると、亡くなったご遺族の方の半分ぐらいは地区市民センターに赴いて、死亡届だけはされて、これを渡されるんだと思いますけど、そのときの対応はどんなふうになっておるんですかね。その場でできる手続だけしてこれを渡して、参考に本庁へ行ってくださいという話なのか、何かハンドブックを活用して、行政的にも仕事がスムーズになったのかどうなのか。

#### ○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

ハンドブックをお渡ししますのは、死亡届の届出時に市内在住の方が死亡されたときにお渡ししております。こちらの2ページ、3ページに、市役所での手続のチェックリストの一覧がございますが、そのときには、こちらのシステム上分かるのが、保険のところの一部ぐらいまでしか情報が分かりませんので、分かる範囲に関しましては、該当するところにチェックをつけてご遺族の方にお渡ししてくださいということで、お渡ししております。

やはりシステムが分かれていますので、それぞれ該当される方も、亡くなられた方によってどれが該当するかというのは、どうしても一次的には分かりませんので、手続をしながら、本人さんとかご遺族の方に伺いながら該当するところをチェックして、最終的には全てのものがチェックできたというような状態に終わるという形にしておりますので、それぞれの担当課のほうには、ハンドブックにあるどういうふうにフローしていくかというフローチャートのほうを窓口の職員に渡してございまして、該当があればチェック、手続が済めば「済」という表示をするということで、ハンドブックのほうを活用しております。

#### ○ 樋口博己委員

そうすると、ちょっと今のご説明の確認なんですが、地区市民センターの中で死亡届を出されました、ハンドブックをお渡ししながら、亡くなられた方がどういう状況か、チェックに基づいて、チェックをしながら、どういう手続が要りますねということをチェックいただきながら、こういう手続が必要ですよというところのアドバイスをされるということではないんですかね。

### ○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

申し訳ございません。説明がちょっとうまくできなかつたんですけれども、死亡届を出された時点では、全てのものが該当するしなないは、届出人の方がご遺族ということでもありませんので、まず、死亡届を出された時点では、住民登録とかカードを持っているというようなことは一次的に分かりますので、そちらのほうの該当のチェックはできますけれども、後日、ご遺族の方が見ていただいて、亡くなられた方が該当するというものがあれば、それのご相談をされながら後日手続をされていくというのが一般的でございます。亡くなられたときには、そこまでのご案内は難しいというのが現状でございます。

### ○ 樋口博己委員

そうすると、死亡届のときは、こういういろんな手続がありますので、改めて手続をする必要がありますということで、これは、センターでも改めてご遺族の方が具体的な手続をしようとするときに相談に行けば、大体の手続は分かるんでしょうかね。それは本庁に行かないとできないのか、地区市民センターでもできるのか、いわゆる手続の全体像、この手続が必要ですねということが分かるまで、説明はいただけるんでしょうかね。

### ○ 岸田市民課課長補佐

市民課の岸田でございます。

やはり地区市民センターでもできる範囲というのは限られているかと思っておりますので、一般的と申しますか、地区市民センターで日常扱っている業務まではご説明はできると思えますけれども、地区市民センターであまり扱っていない業務ですと、ご相談を受けた時点で地区市民センターの職員は担当課のほうへ問合せをして、それが地区市民センターでできるものなのか、担当課の窓口へお越しいただかなければいけないものかというのを伺いしながら、手続のほうを進めているという状態でございます。

### ○ 樋口博己委員

分かりました。

そうすると、最大限、地区市民センターの窓口でも本庁と連携を取って、地区市民センターでできる手続はそこで済ませていく、本庁に行かないといけない手続は本庁へのご案内

内をすると。それで、本庁へ行ったら、地区市民センターでもできる手続であったということはないように、そういう仕分までは対応いただけるということによろしいですかね。

○ 岸田市民課課長補佐

さようでございます。

○ 樋口博己委員

分かりました。

一旦終わります。

○ 荻須智之委員

森市長の1回目の市長選挙のときに、対抗馬の候補者が、地区市民センターに高齢福祉課の職員を1人置いて、地区市民センターの総合窓口化というのを進めようとしていたんです。というのは、我々北部で市役所から遠いと、もう行くこと自体が大変なものですから、そういうことで、総合窓口というのを幾らここの本庁で整備していただいても、使える方は限られるんですよね。今、樋口委員が聞かれたように、私もおやじが亡くなったときに、これがあつたらすごくよかったなと思って今見せていただいているんですが、すごく分かりやすいです。

これ、確かに全部、市役所の職員の方に聞いても、個人的な保険とかそういうのも全然分からないということになると思いますので、当然、それにはそれに応じた、慣れた方が見えたとすると、それとちょっとこの先を見ていくと、ここにもICTって書いていただいているのであれば、総合窓口自体の所在というのを市役所に置くのか、地区市民センターを経由してというのも可能なのかということも実質考えていただけたらなと思ったので、その辺ご所見があつたら伺いたいんですけど。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活課の樋口でございます。

総合窓口につきましては、やはり担当する部局がかなり広く多岐にわたっております。もうおくやみだけであってもこれだけございまして、ほかのことについてもまたいろいろと分かれてございます。

私どもも、地区市民センターを預かっている者としましても、できる限り地区市民センターでお受けはしたいものの、私どものほうだけで総合窓口の在り方についての検討をお答えする立場には、ちょっとないということで、ご承知おきをいただくとありがたいと思います。

#### ○ 萩須智之委員

すみません、ちょっと感覚が違うんですけど、ICTを使って、地区市民センターの端末を使って、本庁でそれを受けて専門家が対応できないのかなという意味なんですわ。当然、地区市民センターの職員をそんな何十人も増やすわけにはいきませんし、高齢福祉課の職員を置かなくても対応できるのではないかなという感じなんですわ、テレビ電話みたいなもので、窓口におっていただいたらいいわけですから。

それが進めば、総合窓口イコール、地区市民センターの窓口にということが可能になるんじゃないかなというふうに今考えておるので、林さんもいらっしゃるんで、ご所見を伺えたらと思うんですが、いかがでしょうか。

#### ○ 林総務部参事兼ICT戦略課長

ICT戦略課課長の林でございます。ご指名いただきましたので。

萩須委員おっしゃいますように、やはりもう時代は、会議もZoom等でやっておりますので、遠隔を感じさせないような時代になってきております。ですので、恐らく四日市としてすぐというわけじゃないんですが、他市事例も考えますと、行く行くは多分地区市民センターの窓口で端末かタブレットがありまして、そこから本庁の、自分が相談したい職員と会話をしながら解決をしていくという、そういうような時代が来るというふうに考えてございます。

ただ、今の時点では、私のほうから、いつからというのはちょっと申し上げられませんので、そういうようなイメージを持ってございます。

以上です。

#### ○ 萩須智之委員

ありがとうございます。

これで終わりますけど、ZoomとかTeamsを使わなくても、もうSkypeでも

いいわけでした、その発想がちょっと役所全体にないのかなという感じがしたものですから、もう早急に研究していただいていいんじゃないかなと思うんです。

というのは、保々地区なんか特に、もう医療機関はいなべ総合病院とか菰野厚生病院へ行っていらっしゃってたりとか、もう四日市市のほうよりも向こうのほうに近いということで、市役所へ来るのは大変難儀なんですよね。ですので、地区市民センターの役割を増やすけれども地区市民センターの人を増やさずにとすると、ちょっともうこれしかないかなと思いましたので要望させていただいております。ありがとうございます。

### ○ 谷口周司委員

先ほどの樋口委員のところからでも、様々な手続がたくさん、しかもいろんな課にわたってあるんだなというのをちょっと改めて感じたところなんですけど、そういった中、じゃ、いざ家族の方が亡くなって申請手続に来るときに、まずもってどこへ行くのかなという、それすら、市民課なのかどこなのかというのがあるかと思うんですけど、これ、ちょっと見ていると、この冊子をご持参の上、担当窓口へお越しく下さいというのは案内の最初じゃないですか。

たまたまちょっと見ていたら、鈴鹿市は、おくやみコーナーというのをつくっていて、まずはおくやみコーナーに来て下さいと。そこで、市役所の必要な手続とか案内とか書類作成をお手伝いしますということで、まずもって行き先をしっかりと示しているんですけど、四日市の場合、いざ、じゃ、そういった立場になったときに、慣れない市役所に来てどこへ行くのかなって思わせるよりかは、市民課の窓口の一つにでもおくやみコーナーというのをしっかりと設置しておくことによって、まずそこへ行けば、相談をしてどこの課へ行くとか、どういった手続をしないとあかんのかとか出てくるかと思うんですけど、今、四日市は、おくやみコーナー的なものはないという理解でよかったですか。

### ○ 酒井市民生活部参事兼市民課長

市民課、酒井でございます。

現在今、委員おっしゃられるような、鈴鹿市のようなコーナー、人を配置して受けるというような状況はございません。過去に、何かそういうふうな話も議論はあったようですので、それに代わるものとして、おくやみハンドブックを整えたと、そういう経緯がございます。

以上でございます。

#### ○ 谷口周司委員

ありがとうございます。

今、ちらっと見ていたら、鈴鹿市ももちろんこういうハンドブックを作っているかと思うんですけど、その中の説明として、まず入り口としておくやみコーナーへ誘導することで、担当課へ行って、いやこれほどどこですよって、よく言うたら回り回しにされているって思いを持ってしまうと、こういった家族の方が亡くなってつらい手続の中で不親切やなって感じられるのもいかがかと思います。

今後になっていくかもしれないですけど、こういったおくやみコーナーというのも一つ検討してもらっていく、もしくはそこをIT化して、自分のしたい手続をする時にそこから必然と案内ルートが示されるとか、担当課がどこにあるかというのが分からない中、やっぱりそういったコンシェルジュ的なところが一つあることによって、そういった市民の皆さんのストレスを少しでもなくせるかと思いますので、ぜひこういったおくやみコーナーというのを今後検討していただけたらなと思いますので、意見として述べておきます。お願いします。

#### ○ 平野貴之委員長

それについては、1階のロビーで立っていろいろ案内してくださっている職員の方は、例えば北見市のフロアマネージャーみたいな役割で振り分けたりはしていただいているんですか。自動ドアの間のカウンターに座っている方とかは。

#### ○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

今、委員長がおっしゃられました自動ドアの間に立って見える女性というのは、管財課が配置していただいています総合案内になると思います。そちらのほうで、ある程度の手続をしたいということでしたら、ご案内のほうはしていただいております。

#### ○ 平野貴之委員長

あと、市民課のカウンターの前の、記帳台のところにいる方とか。

○ 岸田市民課課長補佐

あちらのほうは、私ども市民課が委託しております。窓口受付をするまでの書類の作成とか、それから市民課の番号札を取っていただくための、市民課への案内を主にさせていただいている委託業者でございます。委託業者自体は同じ委託業者なんですけれども、少し業務の内容が変わっているというところでございます。

○ 平野貴之委員長

なるほど。例えば1階以外に用事のある方が来ても、ちょっとそれはどこか分かりませんというような対応になるんですか。

○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

庁舎外から入ってきて総合案内のほうで、例えばこういうハンドブックでこういう手続をしたいということでありましたらご案内させていただきますし、市民課のほうの委託業者のほうでも、ある程度の庁舎の配置とかは分かっておりますので、何々課ということが分かれば、どちらをご案内するということはさせていただいております。

○ 平野貴之委員長

先ほど谷口委員が言ったような、まだちょっと右も左もどうしていいか分からないという方が来た場合には、案内はできないということですね。例えば、私は保険年金課に用事があるんですって言われれば案内はできるけど、身内が亡くなってどこから手続したらいいか分からないというような問合せに対しては対応ができないのか。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活課、樋口でございます。

総合窓口の案内は、先ほど岸田が申し上げたように管財課が所管しておって、ちょっと申し訳ございません、あちらをどこまでご案内しておるかというのは把握……。

○ 平野貴之委員長

例えばカウンターの前で立って、記帳台の前でご案内されている方は。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

記帳台の前の者については、基本的に申請書類の書き方であったり、市民課の窓口のことをしています。そこは必ずきちんとやっていますけれども、あとはもう、知っておる範囲の中で案内をさせていただいている程度でございます。

○ 平野貴之委員長

分かりました。ありがとうございます。

ほかに質問ある方。

○ 森 智子委員

先ほどからの、もう一回ちょっと確認だけお願いいたします。

おくやみハンドブックの中で、地区市民センターで手続きができるのは保険のところまでということではなかったですか。

○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

地区市民センターで手続きができるものに関しましては、保険までではなく、保険までと申し上げましたのは、死亡届を出された時点で該当するものが分かるというのが大体保険の項目ぐらいまでということで、その後でありましても、地区市民センターで手続きできるものは、児童手当とかそういうものでありましたら、できるものもございます。

以上でございます。

○ 森 智子委員

ありがとうございます。

半分の方が地区市民センターのほうで手続きをされるというところで、すごく地区市民センターに行ったら大体分かったわとおっしゃる方も結構いらっしゃっていて、あと、市役所に行って、おくやみハンドブックができたことによって、本当にスムーズに死亡の手続きができましたという声も実際、私、聞いています。

地区市民センターでも、基本的にそんなに多様なというか、いろんなことが関わっている方でなければ、本当にもう高齢の、うちの母なんかそうだったんですけど、そういう方

に対しては結構、地区市民センターでもスムーズにしっかりできますというところも実際体験もしていますので、本当に様々な、人によって全く違いますので、いろいろあるかと思うんですけども、実際、このハンドブックができたことによってスムーズにできたというお声をどういうふうに今、このハンドブックを基に市役所の本庁の中でご案内ができていたりとか、手続をスムーズにできるという流れが、どういうふうに出来上がっているのかというのを教えていただければと思うんですが。

#### ○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

連携といいますのが、チェックリストに書いてあります担当課のほうに、おくやみハンドブックの利用についての業務フローというのを渡しておきまして、聞き取りをして該当があれば該当欄にチェックをする、該当がない場合はバツをつけるということで、次の別の所属の者がチェックリストを見た時点で、空欄のところだと、空欄がありますと、こちらのほうはいかがですかというようなお話を聞きながら、漏れがないように対応をさせていただいているという状態でございます。

#### ○ 森 智子委員

ありがとうございます。

ということは、関係がないところはいいですよということですけども、じゃ、ここ、済んでいますかという、ここの課が終わったので次の課はあちらですよというご案内とかはされていないでしょうか。

#### ○ 岸田市民課課長補佐

終わった時点で、こちらがまだですのでこちらのほうへというご案内はさしあげております。

#### ○ 森 智子委員

そういうところでスムーズにという話なのかなというふうに思うんですけど、該当するところにチェックをするという方は、市民課の職員でチェックをしていただけるんです

つけ。

○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

該当するかどうかを市民課だけでは判断がつかないということで、システムが、市民課が見られるシステムというものが限られておりますので、市民課で全てが見られればチェックはできますけれども、見られませんので、まずは市民課のほうで分かるものをチェックし、その後、ご本人様とかに託すという形でございます。

○ 森 智子委員

ありがとうございます。

市民課だけで見られるところが少ないというのは、今後、システム改善される方向はないのでしょうか。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活課、樋口です。

やはり市民課が所管するものの、今はシステム化はされておりません。今回もこの資料にも書かせていただいたんですけども、やはり全体を総合窓口化するには、ハード対策なんかもしていかなあかん、ソフト対策をしていかなあかん、それが全庁的なもの、また、場合によっては、私ども市だけじゃなくて国全体のシステム化がされないと、皆さんが期待されるような真の意味のワンストップというのはなかなか難しいんだろうと思う。

ただ、経常的なものについてはシステム化してしやすいと思うんですが、僕も地区市民センターにおったことがあるんですけど、やはり個々によっていろんな相談があつての先があるもの、これ、実はそこが一番時間も取られますし、多様なところでございます。そういうところはなかなかシステム化しにくいというところで、私ども市民生活部のほうだけで、これの議論に至れないというところでもございます。

○ 平野貴之委員長

林課長、補足があれば。別になければ、ありますか。

## ○ 林総務部参事兼ICT戦略課長

システム面のところだけ、ちょっと補足させていただきます。

基本的にはデータに持っているものは見られるんですが、ただ、今、どこの所属、所管しているところが何をみていいかという、アクセス権限といいます、これをやはり各所管、所属等で、いろいろ法令とかいろいろな規則に基づいて許可を出しておりますので、今の場合ですと市民課で見られる範囲は今の現状のところまでというようなことになってございます。

ですので、システム制限で駄目というわけじゃなくて、そこをいろいろな方法で改定していけば、見られるということでございます。

## ○ 森 智子委員

ありがとうございます。

一旦終わります。

## ○ 平野貴之委員長

ほかに質問ある方。

## ○ 小林博次委員

単純な質問、これ、資料を用意してくれたんやろう、今日の勉強会の。問題は、行政側のデジタル改革が遅れ過ぎて、実は民間が足を引っ張られて困っている。何を言うておるかという、例えば本庁の中でこれ、便利になって本当にいいと思うんやけど、例えば事後処理するのに1週間ぐらいかかる、何でかかるのかなと思ったら、免許を持っていりゃ警察へ行かんならん、銀行はストップされると、その後の手続の問題とか、非常にデジタル化されていると、わざわざ市役所に来なくても処理ができる。

だから、窓口の一本化というところで止まると、便利なように見えて、実際にはそこへ行っているんなことが分かるなど、これに毛の生えた程度に便利になる。だけど、実際に民間へ、ほかの官庁へ行ったりということになると、実はそっちのほうが手間がかかる。デジタル改革が同時並行してやられる場合は、それも一緒にできる。わざわざ市役所へ来なくても処理ができるということがあんのかなというふうに思っておるのやけど、その辺り、資料提供してもらって、何か狙いがあるんやろう。腹の内があるの。ちょっと聞かせ

て。

#### ○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

ご意見ありがとうございます。

今回ちょっと資料を提供させていただいた際に、書記のほうともちょっと詰めさせていただいたんですけども、窓口はいろんな他部局へまたがっていますので、総合窓口化というのを、市民生活部だけのご提案とか、私どもの責任でのお答えはなかなか難しいですよというお話はさせていただきました。

その中で今回、まず、皆様もそういうご議論の中で、まず先進的な事例だけでもちょっと紹介してほしいということで、今回、総合窓口の先進とされています北見市、それと視察のほうで行かれる横須賀市、この2点を今回ちょっと調査させていただき、ホームページ、あるいはちょっと聞き取り等で今回の資料を作成させていただきました。ちょっと狙いというのはそんなになかったもので、申し訳ございません。

#### ○ 平野貴之委員長

ちょっといいですか。先ほど小林委員がおっしゃったような、市役所だけではなく、ほかの機関、例えば税務署であるとか警察署をまとめるような動き、まとめるというか、そういうのも含めたデジタルのワンストップ化というのを国のほうで目標としているところだと思うんですけども、林課長に伺いたいんですけども、それが今、どれぐらいの進捗で進んでいるかというのを把握されていますか。

#### ○ 林総務部参事兼ICT戦略課長

ICT戦略課の林でございます。

正確にはちょっとつかんでいないんですが、いろいろな実証実験をもう4年ぐらい前からスタートしているというふうに聞いてございまして、その中におくやみの関係もございまして、民間も巻き込んで、多分、マイナンバーカードを使っているいろんな情報を一元管理、一元管理という表現はいけないんですけど、それで見られて、便利に手続きができるようにということで国も考えておりますので、恐らく2年先ぐらいに何らかの形が出るんじゃないかなというふうに見込んでございます。

## ○ 平野貴之委員長

分かりました。ありがとうございます。

## ○ 豊田祥司委員

僕も単純な質問で、北見市のワンストップサービスについて説明いただきましたけれども、これって率直的に見てすごいことなのか、これぐらいすぐできるよという話なのか、ちょっといまいち感覚としてはどうなんだろうと。結構、総合計画に位置づけてやっているということがしっかり書かれているので、やっぱりそれぐらい大きなことなのか、簡単にできることなのかも含めて、ちょっと教えていただきたいなと思います。

## ○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

本当に私の所感、私見になってしまいますけれども、北見市もまだ道半ばという感じだと思います。実はここも、1階フロアに各課の窓口が単に並べられておるだけであって、例えば一つの窓口へ行ってそこで全て完結するわけじゃなくて、そこへ行ってその手続が終われば何々の窓口へ行ってよねという話になります。ただ、確かに情報で共有できるもの、例えば住所とか名前とか一緒のことは書かなくても結構ですけれども、あとは聞き取りとか、そういうことがやっぱり生じてくる。また、この窓口課で処理できないこと、多数ありまして、それは所管のところまでまた行くというところでございます。

やはりネックとなるのは、先ほど林課長のご発言もあったように、やはりデータというのは所管するところしか見られないもの、これは法律的にもできていない部分がございます、それは全て一個のところでは収まらないと、なかなか本当に皆さんが期待されるような、何でもいいからそこへ行って、そこの窓口が終わって帰ってこられるというのは、なかなか難しいんだろうと。それは先ほど小林委員からも言われたように、市だけじゃなくて、県、市またがっておるものもございます。

そうすると、ここにもおくやみハンドブックの4ページをご覧ください。4ページの、結局、2ページ、3ページは市役所内へ行くんですけど、4ページは市役所外に行っていたかなあかんことも結構ございます。この辺は、やはり国のシステム、国が中心になってやっていかないと、本当の意味のワンストップというのはなかなか難しいだろうという感じがしてございます。あくまで私見でございますので、申し訳ございません。

○ 豊田祥司委員

ありがとうございます。

○ 平野貴之委員長

ほかに質問、意見ある方。

○ 樋口博己委員

今、樋口課長が、北見市もシステム上は道半ばというような所感を言われたと思います。改めてこの資料、説明をお聞きしながら、北見市が取り組んだことを考えると、確かにシステムは道半ばだと思います。市の庁舎を建て替えということがあって、大分整理が、システムでなくてハード的にはできているんだと思います。

ただ、北見市の一番のポイントを僕、感じるのは、市の職員の皆さんが自ら議論する場をつくって、総合窓口というのはやっぱり必要だと、市民の皆さんからとると、行政的には保険年金課とか市民課とかいろいろ縦割りがあるけれども、市民からすると、亡くなったときのおくやみの手続、引っ越し、結婚、今回、四日市も離婚というキーワードをホームページでつくっていただいておりますけど、ちょっとやっぱりその市の職員の意識改革が一番大きいのかなと。ハードというよりはソフトの、ソフトの中でも一の市の職員の皆さんの意識改革が大きいのかなと思うんです。

僕、さっき、おくやみハンドブックはどこが主導して作ったんですかってお聞きしたんですけど、これは市民課のほうで作ったということだったんですけど、やっぱりそういう意識が大事だと思うんですよね。当然、総合窓口って一朝一夕にできませんので、ただ、市の職員の方が、やはり地区市民センターであるとか市役所1階にお見えになる職員の方とかは、市民から見たら、皆さんが総合窓口と思うんですよね。だけれども、それぞれ専門業務があるのでなかなかできないにしても、やはり市の職員の方の意識改革として、私が市役所の総合窓口なんだというところの旗振りは、やっぱり市民課のほうでしていただきたいなと思うんです、まずは取っかかりとしては。その辺の意識、思いはどうでしょうか。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活課、樋口でございます。

総合窓口の必要性、言われるように必要だというふうに思っています。今回、私ども、これを調べる中、北見市において総務課がやっています。横須賀市については総合政策課というところで。やっぱり市全体を見渡すところ、ここはやっぱり中心になってやっていただく専門部署をつくらないと、これはなかなか、私どもも簡単にやりましょう、どうですかという話にはならないというふうに思います。

ただ、樋口委員の言われましたように、北見市も初めは政策提案から始まっているように、私どもの意識改革は大事やと思いますので、その辺は私どもも十分認識しながら業務に携わっていきたいというふうに考えております。

### ○ 樋口博己委員

具体的にするのは、四日市の場合、政策推進部なのか総務部かだと思いますけど、やはり市民との接点の最前線の部署なので、そういうことを感じて、北見市も市民提案という話なので、やっぱり市民課のほうからそういう提案をしていただきたいなと思います。

あと、ちょっと具体的な話をもう一つすると、おくやみハンドブックを作っていて、たくさんいろんな届出の度合いによって、チェックしていただいてやっていくんだと思うんですけど、例えばこれはこれでしっかりとした、相談しながら、チェックしながらやっていく冊子としてはすばらしいんだと思うんですけど、これともう一つ、例えば1枚のカードみたいなものがある、そこにチェックしてあると、市民の方が分からなくても、受付する担当窓口が、この方はこの手続は終わったんやなど、次はこういう手続はまだ残っているんだなというような、何かそういうカードで分かるようなものができるといいなと思ったりするんです。

前も森委員も提案されたおくやみのカード。例えば黄色のカードを持っていたら、この人はおくやみの手続している方なんだなとか、それを出すと、そういうおくやみの手続で、この手続は終わったんだなとか、そんなようなこともあるのかなと思うんですが、そういうカードみたいなものを、これと併せて活用するというようなお考えはどうでしょうか。

### ○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

カードというかチェックリストの、ここの2ページ、3ページが、何が済んでいるかを確認するものになっておりますので、あえてカードは作っていないという次第でございます。

す。ただ、委員からの提案で、持っていて分かるものということでしたので、あえてちょっと色をつけて、緑のパンフレットにしたという次第でございます。

○ 樋口博己委員

そうすると、市民の方がこのハンドブックを持っていると、市の職員の方は皆さん、この人はおくやみの手続しているんだなということ、皆さんご認識されているということ、よろしいんですかね。

○ 岸田市民課課長補佐

市民課、岸田でございます。

職員全てはまだちょっと把握していないかと思えます。と申し上げますのは、こちらのほうの関係している担当課のほうにはハンドブックのほうを配っておりますけれども、関係していないところには配っておりませんので、職員全員が把握しているかと言われますと、していない職員も多数あるかと存じます。

○ 樋口博己委員

すみません、僕も言い方が間違っていたかも分かりません。

そうすると、関係する職員、担当課の職員の方は皆さん、これはご認識いただいているということですかね。例えば窓口に行って、この手続に来ましたというと、担当課の職員の方は、おくやみだなということ、すぐ分かるということ、いいんですかね。

○ 岸田市民課課長補佐

これを一昨年作りました時点で、各担当課のほうへお願いいたしましたので、そのように周知されているものと思っております。

○ 樋口博己委員

わかりました。

○ 平野貴之委員長

ほかに。

○ 萩須智之委員

外国人対応なんですけど、ポルトガル語バージョンを刷れとは申しませんので、ホームページにこれを丸々載せていただいたら、翻訳して使えるでいいかなとは思っていたんですが、これを見せていただいていますね。やり出すと、英語、ポルトガル語、タガログ語、中国語、韓国語も要りますね。どんな感じなんでしょうか。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活部次長、樋口です。

今のところ、これ、外国人対応しておりません。一度、どれぐらい、その中で外国人の方が必要なかもちょっと調べまして、今後、検討材料にさせていただきたいというふうに思います。

○ 萩須智之委員

ありがとうございます。

ご配慮いただければということなんですけど、今も、フィリピンの領事館に電話しまくっているんですけど、つながらないんです。何でやといたら、あした、フィリピンに葬式で帰りたいという人から電話がかかってきて、PCRテストを受けよと言われた。連れて行ってPCRテストを受けさせたら、先週治ったばかりで陽性って出るんですよね。だけど、医師はもう感染のおそれなしという診断書を書けば普通通用するんですけど、これを向こうの国が受け取るかどうか分からないと。全て有料で、フライトチケットまで買ってあるという状況で困っている人がいるんですけど、どこへ言うていたらええんやと。仕方がないので受けていますけれども、まず、通訳が要ると。こういう込み入った話になると、一般にその外国語ができるという人でも駄目なんですね。医療用語とか出てくるもので。

ですので、今後、今、既に65か国から来ている人たちをカバーするというのは、私は何遍でも言いますが、無理なんです。ですから、それに少しでもICTを利用してということで、できれば母国でそういうのに対応してくれるような部署とか人が見えるところへつなぐとか、そういう工夫も、先ほどの要望にプラスしてお願いしておきたいなと思い

ました。

この冊子は、印刷してしまうと、必要な人の手元に行くとは限らないと思いますので、ホームページに載せてということで情報共有でいいと思うんですけど、その辺りどうお考えか、ちょっとお願いします。

#### ○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活部次長、樋口です。

ホームページにはこれ、載せてございます。先ほど申し上げた外国人対応ですけれども、これ全ての外国人ということにはちょっとできないかと。というのは、国々によって取扱いも違うと思いますので、共通の部分だけでも、必要かどうか見極めながら進めていきたいというふうに考えております。

#### ○ 荻須智之委員

ありがとうございます。

一番需要がありそうなのはポルトガル語、スペイン語あたりかと思いますので、あれば英語でお願いできればなど。ネパールとかインドネシアから来ている人も、本来は英語しゃべれたんですけど、今来る人は駄目なんですね。これが厄介で、その辺もご配慮いただいて、逐次、載せていらっしゃるホームページのページはそのままという感じで、現状では日本語ですよ。ということで、外国語も必要なものだけは載せていただければ、外国人の多い言語をお願いしておきます。

#### ○ 平野貴之委員長

先ほどの話なんですけれども、多文化共生推進室のほうになると思うんですけど、そういう多言語の翻訳のサービスみたいなことって、やっているんじゃないかなって思いました。

#### ○ 堤地域調整監兼市民生活課課長補佐

市民生活課課長補佐、堤でございます。

多文化共生推進室のほうで、タブレットで3者通訳みたいな形で、13か国語だと思っていますが、少ない外国人登録の方々にも利用いただけるような形で提供をしております。

以上でございます。

○ 平野貴之委員長

あと、病院でもやっていませんでしたっけ。それは把握されていないですか。分からなかったらいいです。

○ 堤地域調整監兼市民生活課課長補佐

市民生活課、堤でございます。

病院のほうも、医療通訳という形で配置されておったかとは思いますが、ちょっと詳細のほうについては把握しておりませんので、またこちらのほうで調べておきます。

○ 平野貴之委員長

ありがとうございます。ほかに質問、意見ある方。

○ 中村久雄委員

お願いします。

ハンドブックの3ページの市役所の手続チェックリストですけど、市役所で行う手続、これは下のほうに各地区市民センターや市民窓口サービスセンターでもできるものがありますよとあるんですけど、やっぱり身近な地区市民センターで、まずそこでほとんどの手続は終わって、次、どこへ行けばいいのかというのを教えてもらえれば本当に楽かと思うんですけど、この中で、地区市民センターではできないものってどれぐらいありますか。みんな、情報をやり取りして、ある程度できるとっておったんですけど。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活課、樋口です。

地区市民センターへ来られる方は、誰々が亡くなったんだけどどういう手続をしたらいんだらうということで、ご相談からまず入るかと思います。その中で、これも使いながら、できる手続については情報提供、さっき岸田のほうが言ったようにチェックをつけながら、こういう手続ができます。できない手続については、こういう限界があるもので本庁のどこどこへご相談くださいとか、あと、そこでご質問等あったら、実際に電話でその本庁の者と電話して、こういうことで今ご相談されているけれどもそちらでできますかという、そういう連絡調整をしながら、できる限りスムーズに手続ができるような指導を

させていただいておるところでございます。

○ 中村久雄委員

ということは、ここの市役所との手続は、出先機関の地区市民センターでもほとんどできているということですか。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

手続までいくものは、半分もないかと思います。

○ 中村久雄委員

としたら、やっぱり地区市民センターへ行っても、市役所へ出向いていかなあかん。これは、各担当課の情報がそこしかないところは、そこへ行かなあかんということですね。個人情報やそういうのもやっぱり守っていかなあかんし、なかなかワンストップって、今、話を聞いておったら、難しいことやなということを感じておるわけですけども、なるほど。

取りあえず地区市民センターで、身近なところで聞いて、そこで順番的に行けるような手続がスムーズに進めば、一步も二歩も前進かなということを感じたわけですけども、地区市民センターでもっともっと、処理がある程度できるようになるように努力して行ってほしいなというふうに思います。なかなか本庁までは遠い、難しい方も多分たくさんいらっしゃるのでもろしくお願いします。せっかく四日市が各地区にああいう出先機関を持っているという特徴を、ぜひ市民に享受させてあげてください。

以上です。

○ 平野貴之委員長

ほかに質問ある方。

○ 小林博次委員

質問はないけど、これ、勉強会やろう。

## ○ 平野貴之委員長

はい。どうぞ。

## ○ 小林博次委員

総合窓口化というのは必要やと思うんやけど、今の市民課の窓口業務を分かりやすくすれば事足りる。地区市民センターが近い人は地区市民センターへ行くということやけど、今までここが進めてきた中身は、地区市民センターはあったけど、例えば印鑑証明手続だとか、コンビニにお金を出して、そこで代わってやってもらった。

だから、交通整理は要と思うよ。地区市民センターを重視して、全部そこでやるようにするのか。あるいはそれも含めての対応やけど、新しい時代に向けてデジタル改革をやりながら、一々役所へ来なくてもいけるような仕組みづくりを、できれば中央省庁も入って全部やられるのが一番望ましい。だけど、そんなこと言うていると時間かかり過ぎるので、やっぱり四日市市役所だけでも、できる改革は取り組んでいく必要がある。総合窓口、地区市民センターの窓口、これは稼働的にそういうことやけど、次の瞬間、そういう中身が実質的な変化をしていくのではないのかというふうに想像している。

どうしてそんなことばかり言うておるかというのと、このままいくと日本経済、今、右肩下がりになっているんやけど、それこそ発展途上国並みになるのは時間の問題。足を引っ張っておるのが行政官庁、デジタル改革が遅れ過ぎて実は対応できていない。世界の流れに対応できていない。そういうことを考えるとやっぱり、それだけが要因ではないけど、それも一つにあるので、どうしてもそっちを片づけてほしい。

それから、少子化問題とか、ほかにやっぱりイノベーションを起こすとか、今、補助金ばらまいて何か対策やっているけど、こんなことを繰り返しているともう滅びるだけ。やっぱりイノベーションを起こして技術立国に戻らないと、とても経済復興は難しいので、そういうことを頭の中に描いてもらって、しっかり、あんまり三段跳びはできやんけど、きちっとした取組だけして行ってほしいなというのが願いです。

## ○ 森市民生活部長

ご質問ではなかったと思いますが、ちょっと私ども考えておりますこと、今、いろいろとご指摘とかご助言を頂戴しております。今、小林委員におっしゃっていただいたように、今、足元のこととかちょっと先のことではなくて、もう少し先の将来を見据えながら、行

政の在り方、我々市の在り方、そういったものを考え合わせながら、市民の皆様へのサービスを少しでも向上していけるように、これからも取り組んでいきたいとは思っておりますので、またいろいろなご助言も賜りながらやりたいと思っておりますので、ご協力をよろしくお願ひしたいと思ひます。

以上です。

○ 小林博次委員

ありがとうございます。

○ 平野貴之委員長

小林委員のご提案に関する確認を林課長にさせていただきたいんですけども、資料6ページで、そういうことに関して、横須賀市では、真ん中ら辺でICT戦略専門官をヘッドハンティングして問題点を洗い出して、やるべきことは何かなど項目出しを行っているというような、そんな話がありまして、四日市市議会でも多分、2年ぐらい前の予算常任委員会全体会かどこかで、デジタル人材の話をしているときに、専門家を雇ったらええんやないかというような意見も何人かから出ていたと思うんですけども、現状では、四日市市では、そういった専門官をヘッドハンティングしているというような現状はあるのでしょうか。

○ 林総務部参事兼ICT戦略課長

ICT戦略課、林でございます。

現状は、ヘッドハンティングというか、専門家は置いてございません。

○ 平野貴之委員長

予定も、今のところはないの。

○ 林総務部参事兼ICT戦略課長

現時点はございません。

○ 平野貴之委員長

ということですね。分かりました。

ほかに質問、意見ある方。

○ 樋口博己委員

ぜひとも大枠で、今日、勉強会を開催していただいて、委員会としてこういう方向性が望ましいというようなことを少し取りまとめていただくといいのかなと思っておるんですが。小林委員が、総括的なご発言もいただいたところなんです、ちょっと今日、何か結論を出す場ではありませんので、方向性なりを出していくというのかなと思っています。

○ 平野貴之委員長

そうですね。

ほかに、まとめる前に何かある方はいらっしゃいますか。いいですか。

○ 森 智子委員

意見だけ。

おくやみコーナーを3年前に一般質問で提案させていただいて、そのときの答弁の内容が、スペースの問題であるというハード面の問題と、地区市民センターと本庁の半々受付であるというところの、地区市民センターとどうすみ分けをするかというところの課題だったと思うんですけれども、先ほどからありました、地区市民センターとタブレットで本庁とのやり取り、リモートで対応していける、その仕組みを今後、検討をしていただけるんだと思うんですけれども、やっぱりこれだけ高齢社会になってきていて、本当に地区市民センターに行くのがやっとなという市民の方もたくさんいらっしゃいますので、その対応を少しでも早く、できるだけ速やかに進めていただきたいということをお願いして、意見とさせていただきます。

○ 平野貴之委員長

いいですか。

## ○ 萩須智之委員

あと、本庁に来にくい人に子育て世代がありまして、あまりそれにかけての配慮というのは今日の内容の中にはなかったように思いますので、それもできれば配慮していただければと思います。結構、いろんな質問を抱えていらっしゃる方はみえるんですけど、保育園のオープンデーみたいな日とか、そういう接点が限られるんですね。そういうのを、先ほど言いましたように、地区市民センタークラスで対応できると楽なんじゃないかなと思いますけれども。あえてここに出なかったもので、一言申し上げておきます。

## ○ 谷口周司委員

私も森委員と同じ思いで、おくやみコーナーのところ、多分、3年前の質問されたときと今と、少し状況も変わっているのかなと思います。

多分、3年前にはそれほど、ほかの自治体でも設置されているところは少なかったと思うんですけど、現在に至っては周辺でも、先ほど言った鈴鹿も桑名も松阪も、設置に向けてというか、設置されていますし、全国的にももう200近くのところが設置をされているという状況を見ていくと、やっぱりこれはもう四日市としても、まずはそういった設置に向けた検討ぐらいはしていく必要があるのかと思いますので、そこでどうDX計画を入れていくのかというの、いろいろ内閣府とかでも示されていることもあるかと思いますが、ぜひ検討ぐらいは積極的に進めていただければと思います。

以上です。

## ○ 平野貴之委員長

いいですか。

(なし)

## ○ 平野貴之委員長

じゃあ、いろいろ皆さんから意見を出していただきまして、皆さんの意見として、リアルな窓口にしるデジタルにしる、こういった窓口の一元化というのが市民の皆さんの満足度向上であり、また、先進事例を見ても、それが職員の皆さんにも何かしらいい効果があるということで、これは絶対に必要だというのは皆さん一緒だったと思います。

ただ、説明の中でも何回もありましたとおり、これがなかなか市民生活部だけでは話を進めていくことができないということで、全庁的な議論に持っていかなければならないなというところも共通の理解だと思いますので、ここから、例えば4常任委員会合同で何か調査をしていくのかとか、プロジェクトチームを立ち上げていくのかとか、また何かそういうような動きで全庁的な意見を調査していく感じの流れになるのかなと思うんですけど、いかがですか。

#### ○ 樋口博己委員

ちょっと一つキーワードで、具体的なキーワードとして、地区市民センターが市役所の全ての窓口なんだという感覚は大事なのかなと思っているんです。市役所の1階に来て、地区市民センターに行っても、同じ機能、同じ手続きができる。これ、デジタル化なのか総合の窓口なのか、いろんなアイテムはあれなんですけど、地区市民センターというキーワードにすると、市民生活部が、今日の勉強会としての収まりがいいのかなと思うんですが、小林委員、どうでしょうか。

#### ○ 谷口周司委員

私も同じ思いで、だからこそ身近な公共施設の地区市民センターが、発行業務はもうそれこそ、先ほど言われておるようにコンビニでいけるのであれば、将来的に、発行業務を縮小してでも、そういった相談機能であるとか、やっぱり市の窓口として、それこそ人は置けなくてもデジタルで対応できるような、Zoomを使ったりとかの対応ができるかと思うので、ほかでもできる発行業務はもうほかへ任せてでも、やっぱり地区市民センターとしての役割として、市役所とある程度近い対応ができるぐらいのところに重きを置いていくという、少し地区市民センターとしての在り方も今後は検討していく必要があるかと思っておりますので、ここはもうぜひ、そのために、マイナンバーを作って、コンビニ発行って結構高い手数料を払ってやっているの、やっぱりもうある程度発行業務を縮小していかないと、あそこへ行きゃ発行してくれるわでは、コンビニも伸びないので、ぜひ地区市民センターの在り方というのは、今後、また検討していく必要があるのかと思います。

#### ○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活部次長、樋口でございます。

この窓口にあっては当然、地区市民センターのほうでという必要があるのは十分理解しております。ただ、しかしながら、いろんな部局の窓口というのは、やはりその固有の業務があって、そこに窓口がついてございますので、私どものほうだけで窓口をどうするという議論が、なかなかこれ、本当に進んでいかないというふうに考えております。それを、私どものほうが旗を振って、全部、窓口をちょうだいと、そんな話にはなかなかいけない話でございますので、やはりこれは全庁的に取り組んでいく必要があるのかなということです。

実際、最終的に、例えば北見市も、窓口課というのを実は置いてございます。これは窓口課って置いておるのはどこかという、私どもでいう市民生活部の中に窓口課を置いてございます。ただ、窓口課を置くに当たっては、やはり先ほど申し上げた総務課というところが全庁的に取りまとめて、どういう窓口をそこへ置いていくのがいいのかどうか、そういう議論をやっぱり重ねる必要があるのかなというふうに思っております。

#### ○ 平野貴之委員長

ということで、やはり全庁的な議論がということでしたが。

なので、必要性は報告書に書かせていただいて、それを実現するためには全庁的議論が必要だと、そのためにどういうステップを踏んでいくかは今後考えていきたいと思いますというように感じて、今日はいいですか。

#### ○ 樋口博己委員

全庁的な取組は必要なのでしょうけれども、途中で言いましたけど、やはり市民課なり地区市民センターの窓口って一番、やはり市民の方が頼りにしているんですね。だから、その方が全てオールマイティーにやってくださいということは申し上げていなくて、テレビ会議のオンラインでの本庁とつなぐ窓口になったりとか、また、どうしても本庁でしかできない手続があったとしたら、そこで本庁の手続の予約をしていただくとか、地区市民センターに行けばいろんな手続が分かる、できる、つながるといことが大事なのかなと思っているんです。

何でもかんでもやってくれという話ではないんだと思いますし、逆に、スマホで手続できることもどんどん増えてきますので、それはそれでやってもらええやんという話と別で、スマホが不慣れなので教えてよという話も、窓口へ行くと思うんですね。そうい

った相談は、やっぱり窓口、地区市民センターでもらわなあかんと思うんですよね。その一つの象徴的なものが、今日、様々議論に出てきたおくやみコーナー、ハンドブックも作っていただいていますけど、それは一つの具体的な例として、設置に向けての検討、谷口委員からもありましたけど、検討ではなくて、設置に向けての具体的なロードマップぐらいを考えていただいたほうがいいのかなと思っています。

以上です。

#### ○ 平野貴之委員長

ということで、全庁的な議論をするにしても、その前に市民生活部としてのロードマップとおっしゃいましたけれども、方向性であったり思い入れというのをしっかりと持って臨んでいただきたいというところだと思いますが、部長、そういうのは、今のところありますか。

#### ○ 森市民生活部長

少し補足だけさせていただきます。

今現在も、地区市民センターにお客様、市民の方がいらっしゃいましたら、できる限りお話をお伺いいたしまして、お電話とかそういった形でお話を、本庁が必要であればつないだりしてございます。そのやり方をさらに進めて、先ほどから委員の皆様がおっしゃっていただいているようなDXを使うような形で、そういうデジタルでさらに即時性を持って、あるいはビジュアル的にも分かりやすく、そういう方法には絶対向かっていくなと思っています。

ただ、今現在は、地区市民センターは市民課の分室的な形になっておりますのと、どうしましても役所の行政の分野は非常に細かく、いろいろな条例とか規則とか様々に制度的な縛りがございますので、それを全部うまくこうやっていく、そこが一つでというのは、ちょっとまだ今の段階では我々の力不足というか、できることは限られているかと思いません。

ただ、それを補っていけるような方策は、このDXの波に乗りましてやっていくつもりではございますので、すぐできるかどうかというのはちょっと難しいところがございますけれども、その方向性で取り組んでまいりたいという思いを持っているということをご理解いただきたいと思います。

以上です。

○ 平野貴之委員長

ということですが。

○ 萩須智之委員

それじゃ、もうやることを言うておきます。各部署に、オペレーターとモニターを置いて、テレビ電話を1階の総合窓口と地区市民センターで全部つなげば、それで終わりです。その予算を研究してください。そうしたら、市民生活部だけじゃなくてって、さっきからずっとそればかり言うてみえますやないですか。全部が、窓口が市民生活部でモニターでつなげば、地区市民センターからでも1階の総合窓口からでも、一般市民は直接、担当者と顔を見て話ができるわけですから、もうその前提でという方向で考えていただいたほうがいいと思います。それまでのつなぎとか、そういうのはもうやる必要はないと思います。今でもできるんですから、別にS k y p eでつなげばいいだけですからね。そうすれば、専門家、担当者が直接、市民に話、できますよね。

ですから、その方向でおっていただきたいなと思って、さっきから言うているんですけども、どうですか、林さん。

○ 平野貴之委員長

ほかの市民生活部の方は答弁、いいですか。

○ 樋口市民生活部次長兼市民生活課長

市民生活部次長、樋口です。

先ほどから言われておる各課とのデジタルツールとがつなぎ、これについては、先ほど部長が申し上げていたのは、まず、市民から地区市民センターなんかへ相談へ来たときは、電話でさせていただいております。

それと、一昨年かな、耳の聞こえない人がございますよね。そういう方については、やはり手話で対応していかなあかんということで、これについては電話では当然できませんので、地区市民センターにあるタブレットと障害福祉課に置いてあるタブレットとつなぎまして、手話通訳でいろんな手続等をさせていただいております。

そういうところで、いろんな課のところへ、また必要に応じてそういう調整をしながら、そういうデジタルツールを使った相談事業の拡充というのは、今後も検討課題だというふうに認識しております。

○ 平野貴之委員長

また研究してください。

○ 萩須智之委員

手話なんですけど、「トップガン マーヴェリック」、見ましたか。まだ見ていない。しゃべれなくなった人と、コンピューターでやり取りしますよね。今、議会事務局でも、中嶋君なんかは、もう会議のスピードで打っています。今、手話通訳者と同時に、タイプを表示してサブタイトルを流す場合もありますから、もう手話通訳ってあんまり考えなくていいです。もうほとんどの人、タイプ、打てますから、聾啞者の方も。それでやり取りするという前提であれば、S k y p e で前面にキーボードとモニターがあれば、もういいんですよ。

ですから、もうやるという方向で、もう手話通訳者がって、そうやって言い出したらもう切りがないでしょう。ですから、もうそこら辺はD Xで解決していくという前提でやりましょうに。お願いします。

○ 平野貴之委員長

そういったところも報告書に書きながらまとめていきたいと思いますが、よろしいですか。

(発言する者あり)

○ 平野貴之委員長

では、正副一任ということで書かせていただきます。

こういったところで調査を行わせていただきまして、そして、今週末、水曜日には横須賀市で実地で視察させていただくということで、しっかりと四日市市の現状も確認された

ことと思いますので、しっかりと視察ができることというふうに確信しておりますので、皆さん、よろしくお願いします。

今日ご紹介いただいた資料の、横須賀市の7ページの手続きナビも、また新幹線の中でもいいので、皆さん一回ちょっとやっていただけたらなと思いますので、そうすると、またいろんな質問もできるかなと思いますので、よろしくお願いします。

以上で、行政サービスを一括して行えるような総合窓口の設置についての所管事務調査を終わらせていただきます。

じゃ、理事者の方はご退室をお願いします。どうもありがとうございました。委員の皆様におかれましては、もうちょっとありますのでお待ちください。

じゃ、インターネット中継はこちらで終了してください。

では、次ですね。その他の事項はないですね。では、ここで終了させていただきます。

15：10閉議