

「市民と直接接する市の窓口のあり方について」  
第1回会議を受けた各委員からの意見・提案要旨一覧

No.	意見・提案要旨
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 大筋では現状維持でいいのではないかと。お年寄り等には窓口が必要。市のことを市民に理解していただくため、窓口での心の通い合う対応も。</li> <li>○ 自動交付機の設置場所や台数等は、時代に応じて適宜見直しをすべき。</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 窓口は、行政機関と外部とのインタフェースであり重要な行政サービスだが、「市民」に「直接接する」ことに限定する必要はあるのか。</li> <li>○ これからの窓口は、潜在的住民や外部へのアピールのツールであるとともに、電子政府の活用等により、閑散とした窓口を目指してもいいのではないかと。</li> <li>○ 電子政府機能の強化とともに、広義の認証機関としても機能すべき。</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市川市はICTを率先的に活用しているものの、期待に沿ったレベルに到達しているとはいえず、市民の意識・認識もそのことにあまり向けられていない。</li> <li>○ 市民一人一人が「携帯端末」を常時所持し、必要な書類を端末上の電子情報として活用する、もしくは申請及びその用途そのものを全て電子上で完結させる環境を整備することで、サービスを普及させることができるのではないかと。</li> <li>○ 例外的な事例にも端末で対応できれば、フレキシブルな勤務形態の実施、災害等緊急時の対応、節電効果等の大きな副次効果も得られる。</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住民票等のコンビニ交付は、利便性向上や窓口の負担軽減にはなるが、その利便さを実感する機会は多くない。資源が限られていることを考えれば、行政としてコストをかける優先順位は問われてくるのではないかと。</li> <li>○ コンビニ交付等への予算を計上してこれ以上利便性を追求するよりも、社会のなかで弱い立場におかれている人への支援の充実を優先すべきだ。</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市川市としての「窓口」のコンセプトを持つべき</li> <li>○ 窓口を温かみのある印象に転換</li> <li>○ 市民とのコンタクトポイントである窓口を告知媒体として活用</li> <li>○ 窓口で取り扱う内容、配置人員は臨機応変に</li> <li>○ 市民の声を反映させるため市場調査を実施</li> <li>○ オペレーション（手順）の見直しを行って業務効率化</li> <li>○ オンラインでも手続きができる環境を整備すべき</li> <li>○ 「市民に対する窓口のあり方」に関する目的の明確化</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 自動交付機で発行可能な証明書類を増加させたり、交付機利用のインセンティブを増加させたりする等の改善策を施し、行政窓口の担当者の総労務費の半減化を目指した実行計画を策定し、2年以内に実現すべき。</li> <li>○ 限られた経営資源の枠内での窓口業務の改善を厳しく推進させるべき。</li> <li>○ 過剰サービスを見直して真に行政が担うべきサービスに絞込み、正規職員数を削減すべき。</li> <li>○ 市政戦略会議の提言の実施を所管が躊躇するときには、戦略会議委員有志が実地指導しても良い。</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 市川市の窓口に係る行政サービス体制は、現時点としては十分。「正確で迅速な事務処理」こそが最大の行政サービス。</li> <li>○ 窓口での対面サービスは、市職員の対応ぶりと市民の窓口サービスに対する満足度の度合いが全てではないかと。</li> <li>○ 東日本大震災を契機に防災対策の見直しが大きな行政課題となりつつある上、経済活動の停滞や企業業績の悪化で税収減も予想される。従来どおりICT投資を継続していいのかわかり見直す時期にきているのではないかと。</li> <li>○ ワンストップサービスと手続簡素化を推進すべきである。</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 住民記録と印鑑証明については速やかにIT窓口に移行する一方、本人確認や個人情報に関わる届け出および登録業務などの重要な業務に関しては、今後とも対面窓口を集約してきめ細かいサービスを提供すべき。</li> <li>○ IT窓口の普及に合わせ市民課で他部署についての取扱項目を追加し、多機能型でワンストップ型のサービス提供を。</li> <li>○ IT窓口への移行を進めるにあたっては、現行の庁内売店を、マルチコピー機を備えたコンビニ店舗に移管するなど選択肢として考えられる。</li> <li>○ IT窓口普及のため、他の近隣自治体のように市民カードや印鑑登録証の活用を。必ずしも住基カードの普及とセットで考える必要はない。</li> </ul>
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ すでに一定水準以上であると思われる「窓口業務の効率・対応の向上」をさらに追求するより、ウェブサイトでの検索機能の向上やナビゲーションの工夫等によりアクセシビリティを向上させる方が、窓口サービスの向上につながるのではないかと。</li> </ul>

「市民と直接接する市の窓口のあり方について」  
第1回会議を受けた各委員からの質問一覧

No.	内容	回答
1	・ICT投資の費用対効果、【市民課の人員推移】含む	情報政策部  【 】内は 事務局
2	・近隣同規模自治体(浦安、船橋、柏、松戸市)に比した最近10年間のICT投資額(含む保守費等のランニングコスト)、【総人件費、社会福祉関連費(特に扶助費)、市民税の推移等】を一覧表に。	
3	・データのバックアップ体制はどうなっているのか。 ・津波によるデータ流失が東北の太平洋沿岸自治体でみられたが、市川市ではデータのバックアップ体制はどのようになっているか。	情報政策部
4	・各種入札制度の電子化の進捗具合はどうか。 ・入札要領や仕様書等のオファー、入札額の電子入札などの実情はどうか。	
5	・住民記録と印鑑証明以外に福祉関係の利用券などコンビニで済ませられる申請は他にどのようなものが考えられるか。	
6	・届け出・登録関係の一部も自動交付機、コンビニ窓口での申請にシフトした場合の問題点・課題は。 (個人情報漏えいの観点や法制面、防犯面で想定される問題点)	
7	・本庁、支所、連絡所などの対面窓口からコンビニ窓口へ移管する場合、どのような追加経費が発生するのか。	
8	・自動交付機について、市の職員が毎日、集金と紙補給等のメンテナンスを行っているのか。	
9	・自動交付機を今年度中に9台減らすのは、コンビニ交付利用可能店舗が増えたからか。	
10	・コンビニ交付のランニングコストは、参加自治体が拡大すれば、負担金は減少するか。 ・あるいは参加事業者が拡大すればコストは下がっていくのか。また運用委託料の額は変化しないのか。	
11	・コンビニ交付のメニュー拡大に対し、個人情報が漏れる心配はないのか。	
12	・計画停電がもしまた行われた場合、窓口での証明発行等はできないこともあるのか。	
13	・コンビニ交付は、住基カードがあれば他市町村のコンビニにでも交付可能なのか。	

No.	内容	回答
14	・「連絡所」のうち国分だけが住民異動届出と印鑑登録を行わないのはなぜか。	市民課
15	・郵送依頼の方法。高齢者は利用できるか。	
16	・本庁、支所、出張所、連絡所それぞれについて人件費、一般管理費、業務委託費等の概算。	
17	・窓口に関するアンケートで2007年eモニ調査以外のデータ。	事務局
18	・過去の窓口改善に関する検討資料。	
19	・今回の窓口改善プロジェクトで使える予算。	