

# 「市民サービスの向上」グループ 作業まとめ

資料 3 - ①

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために 達成すべき状態
通し番号	内容		
C-1	<b>【市民意見】</b> あっちでもこっちでも何度も、住所、氏名、年齢等々！何度も何度も書かされます。そういうのを減らして欲しいです。	各課の窓口での手続きを全庁的に整理し、市民が何度も同じ項目を記載する必要をなくす。	<b>手続きの手間は最小限に抑えられる。</b>
		一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。	
		同じ情報（項目）を何度も書かなくてよい。	
		手書きでなければならないのかどうかを見直し、申請や届け出の意思決定に関わる箇所以外では印字済みの用紙を使うなど、不要な記入の手間を減らす（申請者が記入する間の職員の待ち時間も減る） 直筆か印刷かを申請者が選択できるなど、選択肢を増やす	
C-2	<b>【市民意見】</b> 出産後の手続きについて。出産後に市役所に手続きに行くのは難しいので、自宅から出生届などの電子申請ができるようになると助かります。	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	<b>市民は手続きの仕方を選ぶことができる。</b>
		市役所に行かなくても出産後の手続きをできる。本人以外でも出産後の手続きをできる。	
		例えば病院や保健師、委任された第三者でも申請ができるようにするなど申請の自由を広げる	
C-3	<b>【市民意見】</b> 今年実際に手続きに行ったとき、担当の課がたくさんあるようで、いろいろなところに行ってくださいと言われてました。電子申請ができるようになったら、必要な手続きが一目で分かり、できるだけ一つのページから漏れなく申請できるようになると、分かりやすく助かります。	手続きを行う際に、市民それぞれに適した必要な手続きを情報提供できる。	<b>市民は手続きの仕方を選ぶことができる。</b> <b>市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。</b>
		電子申請サイトで家からでも手続きができる状態。	
		ワンストップで必要な手続きを漏れなくできる。	
		多くの市民の方は事前に目的があって市役所に来ているので、その予定を立てる時点でどこへ行ってどんな手続きをすればいいのかわかるように情報提供ができるといい	

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために 達成すべき状態
通し番号	内容		
C-4	【市民意見】 LINEで全て可能になって欲しい。	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	手続きの手間は最小限に抑えられる。 市民は手続きの仕方を選ぶことができる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		様々な方法で手続きをできる。	
		申請や情報検索、提供のツールとして身近なSNS等を活用できる。簡単に情報検索ができる	
C-5	【市民意見】 24時間、必要な書類が取れるようになったらいい。仕事上市役所に行く時間がなく取りにくい。PDFファイルにして家または、コンビニでコピーをとれるようにして欲しい。	来庁しなくても、公共施設等で24時間いつでも必要な書類が受け取れる。	市民は手続きの仕方を選ぶことができる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		市役所に行かなくても書類を受け取れる。	
		庁内では申請に必要な項目を共有し、申請者には項目と様式（例）を共有する（申請者に項目のみを共有すると様式についての確認が増えると考えられる）	
C-6	【市民意見】 精神障害の関係で、毎年、娘の自立支援医療費申請書、福祉医療費助成制度交付申請書等を窓口で提出していますが、本人はもちろん出来ず、親が申請しています。私も後期高齢者になり、いつまで申請できるかわかりません。息子が東京にいます。遠距離から申請できるデジタルの手続を計画してほしいです。	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	市民は手続きの仕方を選ぶことができる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		市役所に行かなくても手続きをできる。本人以外でも手続きをできる。	
		手続きを出来る人がいるのであれば遠隔地でも出来るように	
C-7	【市民意見】 建築に関する申請で、一つの建築地に対して、景観、文化財、上下水道、道路管理などそれぞれ調査、それぞれに違う書式で申請。窓口申請で、日付けがおかしいだけで差し替え。まだ、複写形式の手書き書類の部署もあり、とても煩雑です。ホームページで書類様式にたどりつくのも一苦勞です。地図アプリ等とで、調査が楽になるようにしてほしい。関連する申請が簡単にわかるルートを確認してほしいです。	手続きを行う際に、市民それぞれに適した必要な手続きを情報提供できる。	市民は手続きの仕方を選ぶことができる。 市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		ワンストップで必要な手続きを漏れなくできる。必要な情報を簡単に探せる。	
		様式の整理や統合など、関連する申請について連続して手続きが行えるようにする	

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために 達成すべき状態
通し番号	内容		
C-8	<b>【市民意見】</b> 窓口でしかできない手続きを全て電子申請、メール、郵送等で可能にする。窓口業務では問診票のようなものを用意し、来庁目的を事前に把握しておくといよい。	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	<b>手続きの手間は最小限に抑えられる。</b> <b>市民は手続きの仕方を選ぶことができる。</b>
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		市役所に行かなくても手続きをできる。必要な手続きを漏れなくできる。	
		来庁者は目的地を、役所側は来庁者の目的を事前に理解し準備ができる	
C-9	<b>【市民意見】</b> 松江市さんがどのようなサービスをしているのかわかりにくいです。例えば不登校になったらどこに相談したらいいか？キーワード検索で松江市のサービスにたどり着けるといいなと思います。	手続きを行う際に、市民それぞれに適した必要な手続きを情報提供できる。	<b>市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。</b>
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		必要な情報を簡単に探せる。	
		知りたい情報まで出来るだけ少ないステップでたどり着けるようになる	
C-10	<b>【市民意見】</b> 公立施設の予約システムがバラバラですので統一して、予約状況もチェックできるようにして欲しいです。 今現在、ホームページ内が探しにくいので一番上に常にタブがあってサイト内の項目がすべて見れるようにしてほしい。また、リンクで飛ぶようにしてほしい。今回の計画案なども。スマホでも使い勝手がいいものを作ってほしい。	市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。	<b>市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。</b>
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		必要な情報を簡単に探せる。	
		デジタルの手続きだけでなく、デジタルを活用した情報提供、検索をさらにすすめる	
C-11	<b>【市民意見】</b> 議会の会議録や発言集の使い方がよく分からない。	市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。	<b>市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。</b>
		必要な情報を簡単に探せる。	
C-12	<b>【市民意見】</b> いろんなアプリがあるが、メインの公式は一つに絞ったほうが良いと思う。	市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。	<b>手続きの手間は最小限に抑えられる。</b> <b>市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。</b>
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		必要な情報を簡単に探せる。	
		庁内のデジタル事業について計画段階で同一、類似のものがいないか確認し、実行する（確認するために事業内容を簡単に検索でき、他部署の業務を理解できる）	

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために 達成すべき状態
通し番号	内容		
C-13	【市民意見】 ゴミの出し方やゴミの日が簡単に分かるものがほしい。今の区分表に検索欄も付けてほしい。	市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。	市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		必要な情報を簡単に探せる。	
		ゴミの日はアプリや収集日カレンダーで確認ができるので、出し方の検索ができる といい	
C-14	【市民意見】 いろんな施設の情報、利用情報や空き情報、施設の予約までできるようにしてほしい。	市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。	手続きの手間は最小限に抑えられる。 市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		ワンストップで必要な手続きを漏れなくできる。	
		ホームページなどで施設の情報を確認できるとよい	
C-15	【市民意見】 平行して紙媒体などでも必要なものは残し、情報が全ての市民に行き渡るようにしてほしいです。	時間や場所、手段を市民が選択して情報を入手できる。	市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		様々な方法で必要な情報を得られる。	
		デジタル・アナログともに必要な情報が手に入るように	
C-16	【市民意見】 公民館を週末借りるのには、平日に鍵を取りに行かなくてはならないですが、電子キーにして暗証番号で開けられるようにならないでしょうか？	市民が公立施設を利用しやすいよう環境を整備する。	市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。
		公民館へ行かなくても事前に必要な手続きをできる。	
		時間の節約（わざわざ平日に時間を作る、窓口で対応する時間がかかる）	
C-17	【市民意見】 予約の際の窓口業務もネットでできるようにということと、それぞれの建物のネット環境を安定した、大容量のものにしてください。スティックは繋がりにくいし、有線しかないところなど、困るなあと思います。	市民が公立施設を利用しやすいよう環境を整備する。	手続きの手間は最小限に抑えられる。 市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		市役所に行かなくても手続きをできる。市内のどの（公共？）施設でもインターネットを利用できる。	
		施設の設備についてきちんと発信し、正しい情報が得られる	

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために 達成すべき状態
通し番号	内容		
C-18	<p>【市民意見】</p> <p>コロナもあるし、総合文化センターの改修も始まるようで、リクエストした本がドライブスルーで受け取れるようにしてほしいと思います。</p>	<p>市民が公立施設を利用しやすいよう環境を整備する。</p> <p>施設に行かなくてもサービスを受けられる。</p>	<p>市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。</p>
C-19	<p>【職員意見】</p> <p>なぜ行政手続きには文字を書く必要があるのか？</p> <p>→手続きは書面によるものという前提があるから。</p> <p>・なぜ手続きは書面で行う必要があるのか？</p> <p>→①法令上、手続きの中には書面で行うよう定められているものがあるから。</p> <p>→②法令上定められていなくても慣習的に書面で行われており、これまでにその方法が見直されていなかったから。</p> <p>→③行政というある意味競争相手がいない特殊な市場において、サービスの提供にあたり、顧客の労力を省く工夫が求められていなかった、あるいは自ら提案していなかったから。</p>	<p>時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。</p> <p>一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。</p>	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p>
C-20	<p>【職員意見】</p> <p>保育所関係の書類で言うと、入所申込書をはじめ、ほぼすべての書類がいまだに紙ベース&amp;要押印で成り立っている。約7000人いる子どもたちの情報を、基本紙で管理しており、変更などの届けがあった際には、まず書類の検索から始まる。</p> <p>また、書類は原則市役所窓口わざわざ直接来て提出しなければならない（郵送も不可）という、自分たちの接客業務を増やすようなルールまである。</p> <p>コロナで人との接触をなるべく避けなければならないのに加え、保育所を利用している保護者は日中働いていることが前提であるのに、平日8:30~17:15までしか営業していない市役所に来い、という、なんて時代に反して自己中心的なルールなのだと、いち親として不満に思う。</p> <p>また、定期的に紙の書類が行方不明になりみんなで検索する、という無駄な作業も発生している。</p>	<p>時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。</p> <p>一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。</p>	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p> <p>市民は手続きの仕方を選ぶことができる。</p>

日常的に感じる課題・疑問など		職員案	ビジョン実現のために 達成すべき状態
通し番号	内容		
C-21	<p>【職員意見】</p> <p>保育所関係の業務だったのかおぼえていないが、原則窓口での手続きにしているのは、書類の提出に加えて家庭の状況を確認する機会としていると聞いたことがあるが、そのような趣旨があったりするのでしょうか？（保護者の相談機能・児童虐待の可能性の発見等）</p> <p>⇒というのは確かに生活保護とかだとそういう感じがあると思いますが、保育所はそこまでやらなくてはならないこともなさそうな気がします。実際、保育所通うようになると毎日保護者が送り迎えするのでそこで十分わかるはず。あるいは保育所ではそういう相談や保護機能を任せられない理由もあるのかもしれないですが、ちゃんと確認した方がよさそうに思います。</p>	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	<p>市民は手続きの仕方を選ぶことができる</p> <p>市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。</p>
		オンライン面談ができる状態。幼稚園・幼保園でも手続きができる状態。	
		様々な方法で手続きをできる。市役所に行かなくても手続きをできる。	
		来庁してもらわなければならない人の条件を設定（例えば書類の不備が多く文書や電話での説明では足りないなど）し、郵送や電子申請で問題のない人は来庁しなくても良いようにする	
C-22	<p>【職員意見】</p> <p>また、電子申請の障害となっているのは、確かに法令上の問題もあるように感じているが、職員が手続きを電子化する手間がないというのも課題のように思う。</p> <p>電子申請まではいかなくとも、すぐにできそうなことと言えば、マイナンバーの独自利用による提出書類の省略化とかではないか。ただ、これも条例をつくる手間がないというのが実態なのか。</p>	各課の窓口での手続きを全庁的に整理し、市民が何度も同じ項目を記載する必要をなくす。	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p>
		一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。	
		押印廃止時にもすべての申請書類等を確認し、作業を行った。やらなければならないのであれば何とか時間を作って作業すると思うが、その際はきちんと研修を行うなど、統一した方式が必要。	
C-23	<p>【職員意見】</p> <p>窓口でマイナンバーカードを持っているのにこんなに書類を書かないといけないのか！と言われた。</p> <p>マイナンバーカードがあれば、各種申請書の住所や氏名等の基本的なところは印字されたものが印刷されたり、カードの電子証明書の機能を使って電子申請ができたり、松江市でもマイナンバーカードを活用できたらいいなと思った。</p>	各課の窓口での手続きを全庁的に整理し、市民が何度も同じ項目を記載する必要をなくす。	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p>
		一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。	
		同じ情報（項目）を何度も書かなくてよい。	
		マイナンバーカードと申請書類の連携や、事前にオンラインで書類を作成するなど窓口での申請が必要な場合でも時間の短縮ができる	