

# 『市民サービスの向上』アイデア・意見

## 【将来の市民サービスの在り方】

- やらないといけない手続きとか、手続きの時に聞かれることが簡単にわかる
- 子育ての支援を簡単に受けられる
- 買い物先で市の手続きもついでにできる
- 待ち時間なく行政手続きできる

## 【課題】

- 行政手続きではなんでできてないのか？
  - ⇒本質的な深掘りにはなっていないかもしれませんが、次のように考えている。
  - ・(「なぜ行政手続きではできていないのか？」を読み替えて)なぜ行政手続きには文字を書く必要があるのか？
    - 手続きは書面によるものという前提があるから。
  - ・なぜ手続きは書面で行う必要があるのか？
    - 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。
    - 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。
    - 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。
- 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&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。  
また、書類は原則市役所窓口には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。  
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。  
また、定期的に紙の書類が行方不明になりみんなでも検索する、という無駄な作業も発生している。

- 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)

⇒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。

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。

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。

- 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。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。

## 【具体的な取組イメージ】

- 市民一人ずつに行政手続きに関するコンシェルジュ(人でなくてもよい)がいて、聞けば何でも答えを教えてください。
- Web環境があればいつでもどこでも行政手続きができる(バーチャル市役所)
- 一切文字を書かずに行政手続きができる(入力または自動音声聞き起こし)
- セット販売のように、①の手続きをしたら②も必要ではないですか？と関連する手続きを案内してもらえらる。→web上なら「この手続きをした方はこんな手続きもしています」のように案内が出て来ると便利かと。
- アプリ等で必要事項を入力しておけば、適当な時期に手続きや申請について通知やメールでお知らせをしてもらえらる。今の行政サービスは市役所が受動的だと感じる場面が多いので、もっと当たり前のように市民の方が制度やサービスについてわかりやすい情報を得られて、手軽に申請や手続きが出来たらいいなあと思います。
- 保険やクレジットカードの申し込みのように、スマホだけで新規申請や変更届を提出できるシステムがあれば、窓口業務も圧倒的に減るでしょうし、膨大な紙の管理も不要になると思います。園児ごとにID・PWを発行して(ログインのできる専用HPを作るのか、スマホアプリを作るのか、既存の「ぎゅっと松江」内にそういった機能を増やすのか、など、いろいろ検討することは多そうですが。)、管理できればラクになるかと。
- 窓口ではタブレット端末を置いて、子どもの名前と生年月日などで検索すれば、書類を探す・失くすこともなくなるのではと思います。