

市長とミライとーく 報告書

令和7年8月28日

日 時	令和7年8月22日（金） 19:00～20:30		
会 場	関市役所7階 つなぐガーデン（関市若草通3丁目1番地）		
対 象 者	関市在住者	参加者	7人
テ ー マ	「もっと便利に！ミライの窓口」		
担 当 課	市民環境部 市民課		

【参加者からの意見】

- ・手続きに自信がなく、自分の言っていることや質問していることが正しいか分からず、不安に思う。
- ・同じ書類の中で書く内容（氏名や住所等）が重複している。
- ・生年月日などの日付を書く時、和暦よりも西暦の方が分かりやすい。書きやすい。
- ・問い合わせした時、すぐに担当者に繋がらず、いくつもの電話口や窓口をたらい回しにされた。
- ・ホームページが最新の情報に更新されておらず、過去の情報のままだった。
- ・待ち時間が長いと不安に思う。イライラする。
- ・一度にたくさんの手続きが必要になると、漏れや手続き忘れが心配になる。

【参加者からの提案】

- ・言葉をはっきり喋って、笑顔で明るく対応してほしい。
- ・デジタルAIを活用した窓口で、必要書類の発行が素早くできると良い。
- ・複雑な案件は、AIよりも人の方がうまく対応できると思う。
- ・一つの窓口でいろんな情報の連携ができて一括で手続きできると良い。
- ・機械（システム）から一方通行で案内や説明を受けるよりも、人同士で会話しながら手続きしたい。その方が内容も理解しやすい。
- ・個人情報や申請事項は直接書いた方が責任を持てるので、自分で書きたい。
- ・人が直接親身に対応する窓口を目指したとして、今後人口減少する中で窓口対応する職員は確保できるのか。
- ・マイナンバーカードを活用した手続きを広めるべき。
- ・市民が相談しやすい、利用しやすい雰囲気的身近に感じられるような市役所が良い。
- ・単にAIやシステム、機械を導入するだけよりも、まずは人とのつながりを大事にしてほしい。
- ・相談する時にどこに相談すればいいか案内してほしい。市役所外の相談口の紹介とかも。
- ・サインを書くだけで完了できるなど、書く量が軽減できると良い。

【担当者の考え】

最初に窓口に対するネガティブな意見を聞いたところ、質問とは反対に、丁寧だと思う、特に困ることはない、といった良い意見が先にあがった。そんな中でも、手続きに来て相談するのは緊張する、待ち時間中に不安を感じる、といった声や、書類の書き方やHPなどの各要素の細かい部分に不便を感じる声があがり、当然ながらまだ多くの改良点が存在していることも実感した。出た意見をまとめると、「不安」「不便」「不満」に分けることができ、その中で最も意見が多かったのは「不安」だった。今後の窓口改革では「不安を感じさせない」という点も重要なポイントとしていきたい。

理想の窓口に関しては、楽、簡単、速いといった要素より、職員の笑顔や職員との対話などの心理的な居心地のよさを理想とする意見が多く上がった。これは、市民にとって市役所は、ただ手続きが楽にできればいいという訳ではなく、職員の態度や庁内の雰囲気もかなり重要視しているという意味だと考えられる。一方で、こちらから「待たない窓口」や「書かない窓口」を提案した際はどんな窓口なのかイメージが伝わっていない様子もあったため、こういった仕組み的な観点は、参加者からは提案しづらい部分だったのかもしれない。

まとめると、市民にとってのより良い理想の窓口というのは、現在目指している「楽」「簡単」「速い」といった要素に加えて、「安心」という要素も必要とされているという事が分かった。今後のフロントヤード改革に向けた取り組みでは、「行かない」「待たない」「書かない」といった要素と同じレベルで「安心できる窓口」という要素も考慮していきたい。

【今後の対応】

- ・フロントヤード改革の推進
- ・窓口対応業務の更なるブラッシュアップ

