

## 市政一般質問発言通告書（会派代表・個人）

令和 7 年 5 月 30 日

多治見市議会 議長 様



会派名 新生自民

3 番議員 氏名 葉狩 拓也

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 質問題名  | 多治見市が目指す窓口業務の形とは？～コンビニ交付開始をふまえて～                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 質問要旨  | <p>本年3月24日より、多治見市においても、住民票や印鑑登録証明書等のコンビニ交付サービスが開始されました。これにより、市民はマイナンバーカードを活用して、全国のコンビニエンスストアで証明書を取得できるようになり、平日の日中に市役所へ足を運ぶ必要がなくなるなど、大きな利便性の向上が見られます。</p> <p>こうしたデジタル技術の導入は業務の効率化とともに、これからの「行政サービスのあるべき姿」を考える契機でもあります。対面窓口を縮小していくべきなのか、それともデジタルとアナログのハイブリッドでの最適化を目指すべきなのか。少子高齢化や人口減少が進む中、持続可能な窓口体制とは何か。</p> <p>このような視点から、以下の観点についてお伺いしたいと思います。</p>                                                                                                                               |
| 質問項目① | <p>～コンビニ交付サービスの再確認と運用状況について～</p> <p>制度導入から間もない今、サービス内容と運用体制の再確認として、次の点をお伺いします。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 現時点で多治見市において発行可能な証明書の種類、対応している時間帯、利用できるコンビニの範囲など、サービスの基本内容について改めてお聞かせください。また本市のマイナンバーカードの普及率も併せてお示し下さい。</li><li>2. 現状、市役所・地区事務所の窓口で証明書発行業務の人件費を含めた概算でのコストを教えてください。また年間の各種証明書類の発行件数も併せてお示しください。</li><li>3. コンビニ交付にかかる費用（導入費用・システム利用料・委託料など）について、それぞれコスト試算を教えてください。</li><li>4. 利用状況の速報的な把握や、市民から寄せられた初期的な反応や問い合わせ内容の傾向について、可能な範囲でご説明いただきたい。</li></ol> |
| 質問項目② | <p>～導入の目的、市としての狙いは何か？～</p> <p>この制度を導入された背景や目的についてお尋ねします。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 市としてこの制度を導入することでどのような効果を考えていたのか？</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <p>2. 多治見市として、なぜ今このタイミングでコンビニ交付サービスを導入されたのか？その狙いや判断の根拠は？</p> <p>3. 現在、市として窓口業務全体の見通しや再構築に関する中長期的な計画や方針を定めているのか？</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 質問項目③  | <p>～今後の窓口業務のあり方と目指す将来像について～</p> <p>最後にコンビニ交付をきっかけに、今後の窓口サービスの方向性についてお伺いします。</p> <p>1. 窓口業務のあり方について、今後どのような形を目指しているのか？<br/>例えば、対面・非対面のバランスの最適化、オンライン相談の導入など、検討している構想があればお聞かせください。</p> <p>2. コンビニ交付のようなサービスが今後拡大していく中で、市としてはどのようなコスト削減効果を目指していくのか？</p> <p>3. デジタル化によって職員の業務負担が軽減されることが期待されますが、その人員や時間をどのように 活用または削減していく方針か？</p> <p>4. 多治見市として将来目指す「市民にとって使いやすく、持続可能な窓口サービスの姿」について、市長または担当部局としてのビジョンをお聞かせください。</p> |
| 質問の相手方 | 市長・企画部長・市民福祉部長                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |