

次に、窓口の混雑緩和と行政DXの抜本的推進について。

市民の利便性向上並びに行政運営の効率化を図るための行政のDXの抜本的推進について、大きく5つの視点から質問いたします。

本庁舎1階は、住民票の写しや戸籍謄本の交付、転入、転出等の届出、税証明の発行、福祉関連の申請など市民生活に密接に関わる手続きが集中する場所です。まさに市の顔というべき重要な空間であります。しかしながら、特定の曜日や時間帯、とりわけ週明けや連休明けなどにおいては、混雑が発生し、来庁者が長時間待たされる状況も散見されます。市民の貴重な時間が失われている現状は看過できず、また対応に当たる職員の業務負担増大や心理的ストレスの蓄積も懸念されます。さらに、感染症対策の観点からも、密集状況が生じやすい構造は、早急に改善すべき課題であります。

国においては、デジタル・ガバメント実行計画の下、行政手続のオンライン化と行政改革が進められており、本市においても新居浜市DX推進計画を掲げております。窓口混雑の解消は、単なる待ち時間の短縮にとどまらず、市民の時間を尊重する行政への転換であり、職員がより専門的、創造的な業務に注力できる環境整備であり、ひいては行政経営の質そのものを高める重要課題であります。

第1に、予約システムの導入、拡充について伺います。

現在の混雑の大きな要因は、来庁者が特定の時間帯に集中することにあります。住民票や戸籍、税の証明など、あらかじめ来庁が見込まれる手続については、スマートフォンやパソコンから事前に日時予約ができるオンライン予約システムを導入、拡充すべきであります。これにより、来庁者の分散が図られ、行ってみなければ待ち時間が分からないという不安を解消できます。

また、予約をしない市民のためにも、リアルタイムの待ち人数や予想待ち時間をホームページやアプリで確認できる混雑状況の可視化を進めるべきであると思います。現在の検討状況、対象業務の範囲、導入時期、課題認識について具体的にお示しください。

第2に、オンライン手続の拡充と支援体制の整備についてお伺いします。

混雑緩和の最も本質的な対策は、市役所に来なくても完結できる仕組みの構築にあります。マイナンバーカードを活用したオンライン申請の対象業務をさらに拡大し、24時間365日対応可能な環境を整備すべきであると思います。

同時に、デジタルディバイドへの対応も不可欠です。高齢者やデジタル操作に不安を持つ市民に対して、庁舎内にオンライン手続支援コーナーを常設し、職員やサポーターが寄り添いながら操作を支援する体制を構築すべきと考えます。将来的には紙への記入を極力廃止し、いわゆる書かない窓口への転換を目指すべきであります。本市の具体的な工程と目標を伺います。

第3に、デジタルサイネージや自動案内端末を活用し、必要書類の確認や担当部署の特定を来庁直後に行える環境整備をする考えはありますか、具体的にお示しください。

第4に、データ分析に基づく人員配置の最適化について伺います。

窓口業務の効率化には、経験則ではなくデータに基づく運営が不可欠です。発券機や来庁記録から得られる日時・時間帯別データを分析すれば、混雑傾向は可視化できます。ピーク時間帯に限定した応援体制構築、休憩時間の分散化、業務分担の見直しなど、弾力的な人員配置を徹底すべきであります。現在、どのようなデータを集積、分析をしているのか、また今後、AI等を活用した需要予測や業務最適化を導入する考えはありますか、具体的にお伺いします。

第5に、市民への広報戦略について伺います。

制度や仕組みが整備されても、市民に活用されなければ意味がありません。混雑が比較的少ない時間帯の情報発信、オンライン手続の利便性の周知、成功事例の紹介など、行動変容を促す広報が必要です。市公式ホームページやSNS、広報紙、地域回覧等を通じた戦略的発信をどのように展開するのか、また市民アンケート等により効果検証を行い、継続的な改善につなげる仕組みを構築する考えがあるのかどうか、お伺いします。

窓口の混雑緩和は、単なる利便性向上策ではなく、市民の時間を尊重する行政への転換であり、本市の行政DXを象徴する取組であります。本年3月をめどとする導入計画については、具体的な工程表、財源措置、効果測定指標などを明確にし、確実に実行する決意を求めます。

○議長（田窪秀道） 答弁を求めます。古川市長。

○市長（古川拓哉）（登壇） 窓口の混雑緩和と行政DXの抜本的推進についてお答えいたします。

まず、窓口動線とサイン計画の抜本的見直しについてでございます。

本庁舎1階フロアは、市民の皆様にとって快適で利用しやすい窓口を実現するため、平成27年9月に大規模改修を実施し、案内表示の刷新や総合窓口の設置、フロアマネジャーの配置など、円滑な手続につながるよう環境整備を行いました。また、市民課では、昨年9月に広告モニター付窓口用番号案内システムを更新し、市政情報の発信に加え、発券機による待機人数の見える化を図っております。

御提案のデジタルサイネージや自動案内端末の導入につきましては、今後先進地の導入事例等を調査研究してまいりたいと考えております。

次に、データ分析に基づく人員配置の最適化についてでございます。

更新した番号案内システムにより、発券データの取得と分析が可能となり、来庁者の少ない時間帯や多い時間帯の傾向を把握することができるようになりました。このデータを基に、適切な人員配置を行うことで、窓口業務の効率化を図ることができると認識しております。

今後は、データ収集と分析をさらに進め、御提案いただいたAI等の活用につきましても調査研究してまいりたいと考えております。

次に、市民への広報戦略についてでございます。

窓口DXへの取組やその利便性につきましては、市ホームページやSNS、広報紙等で適宜情報を発信しております。また、1階フロアに設置しているキオスク端末では、職員の操作サポートを受けながら利用していただくことで、次回以降のコンビニ交付につながる体験型の広報に

も取り組んでおります。

窓口の継続的改善につきましては、利用者の声を聞くことが重要であると考えておりますことから、窓口サービス向上アンケートの内容を見直し、改善に努めてまいりたいと考えております。

○議長（田窪秀道） 沢田市民環境部長。

○市民環境部長（沢田友子）（登壇） 予約システムの導入、拡充についてお答えいたします。

現在、市民課では、おくやみコーナーにおいて予約制を導入しておりますが、その他の手続につきましては、来庁者に発券機で受付番号をお取りいただき、番号順に御案内しております。

待ち状況につきましては、窓口のモニター表示に加え、番号札のQRコードを読み取ることで、御自身のスマートフォンからもリアルタイムで確認できる仕組みを提供しております。

御提案のオンライン予約システムにつきましては、待ち時間の短縮や事務手続の効率化などのメリットもございますが、一方で予約枠の制限や予約なしの来庁者への対応など、慎重な検討を要する課題もございます。このため、デジタルサイネージや自動案内端末と併せ、調査研究をしてまいりたいと考えております。

次に、オンライン手続の拡充と支援体制の整備についてでございます。

現在、市民課では、転出届や住民票の写しの交付申請など、5つの手続についてスマートフォンなどを利用したオンライン申請を可能としております。また、マイナポータルの操作に不安をお持ちの方には、市民課と国保課の間に設置した専用端末にて、職員が操作をサポートし、マイナ保険証や公金受取口座の登録支援を行っており、さらにフロアマネージャーがキオスク端末の操作補助も行うなど、市民に寄り添った対応に努めております。

今後の書かない窓口につきましては、本年3月末に基幹業務システムが標準準拠システムへ移行いたしますことから、標準化後の国の仕様変更や機能追加の状況を踏まえつつ、特に複数課にまたがる転入手続などに対応できるよう、段階的にサービス向上を図ってまいります。

○議長（田窪秀道） 仙波憲一議員。

○25番（仙波憲一）（登壇） 本年3月に新しくなるということを知ったもんですから、ぜひ便利なようにしていただきたいなということで、質問させていただいたわけですが、けれども、確かに混んでいるときと混んでないとき、暇なときとで差があるということは見えてよく分かるんですけれども、そういう中で、ぜひよりよい窓口にしていただきたいというふうに思います。