

Q10 Q9「地域の窓口センターが廃止や統合されたりすること等について」で、その回答を選んだ理由(記述)

1. 賛成

- 人手不足はどの分野でもあり仕方ないことだと思います。今後もっとオンライン化が進めば解決するのではないのでしょうか。
- 人口減少に伴い、市の税収も減るから。それよりも子育てや福祉に財源をまわしてほしい。市役所まで行くのが困難な人のためには、移動支援などに税金をかけた方がいいのでは。
- 時代の流れにより仕方ないことだと思うが、ただやはりアクセスしやすい位置に窓口はあってほしいと思います。
- ほとんど利用者のいない施設に税金を使うのは勿体ないと思うから
- 人口が減少するので働く人も少なくなるからしかたないと思う
- 暇そうなどもあるから
- コンビニや郵便局や年金機関、免許証交付、もっと広く言うと交番とか、とにかく色々な事が合併してる場所が効率的で有り難い。
- オンライン化を進めてほしいと思います。
- 統合は絶対必要。幾つも散らばっているのは非効率的だと思います。最低限、相談を承る窓口くらいあればいいのではないかと。相談事、申請事、受けたわって本部に持ち帰り速やかな連絡をするのでいいのではないかと(緊急度合いの内容は想像できないので容易に意見するのはどうかと思います)
- アナログで、市役所等、現地まで行って手続きしないと絶対ダメというような手続きは今後減ってほしいと感じるから。
- オンライン化をどんどん進めるべきだと思うから。
- 各申請がオンラインになることが一番良い。
- 小さい子連れだと連れて行くことが大変。
- 待ち時間がある場合、子供は動きたいのですぐに済む手続のためにわざわざ出向くのは特に大変でした。
- オンラインに統一できるなら、取りに行けば待ち時間の節約になって助かる
- しかし、オンライン申請が難しいお年寄りなどもおられるから、その対策はしないとイケませんね
- 人手不足なので仕方ないと思う反面、実際に高齢になると手続きが大変になると思うので高齢の人にも分かりやすいシステムにはしてほしいです。
- 社会を含めた環境全体がより良くなるなら、必要なことだと思う。近くにあって便利だからという、個人レベルでの目先の便利さより、地域の窓口が少なくなることで、冷暖房や電子機器の使用料が減り電力消費が少しでも軽減されるメリットなど、気候危機の問題にも繋がることだと思う。人類が豊かになることで地球環境の歪さを生んでいるため、環境も豊かになる仕事をしてほしい。まずは地域単位で、なので高知にはその先駆けとなってほしい。人口が少ない、森林が多い高知だからこそ、長い時間軸で考えて現実の風景を美しくする事業展開を。高知の風土を豊かにする取り組みに繋がられると考える。
- 福岡市ではネットで沢山の処理が可能との事、オンラインが助かります。高齢者対応は必要かと思いますが
- 人口が減り、税収も少なくなるので何かを削らないといけないと思うので。
- 人件費削減。
- 毎日、遅くまであける必要はないと思うから。
- 窓口センターは土日祝やるべきです。平日仕事なので市民のための施設が土日祝休まれたらこまります。
- オンライン化=省力化は当然と感じる。
- 便利になり、そこに人件費を割かず済むなら他へ人材を回せて忙しい部署が助かればいいかなと思うから
- 仕方がないことだから。
- 人口は減少しているし、人手不足だし、仕方ないと思う。
- 時代の流れは仕方ないこと。
- 流れに乗りましょう。
- コンビニ等でもできる事が広がれば統合があっても良いと思う
- 申請がスムーズに行われるなら歓迎する
- オンラインで処理が完了できるのであれば、それでよい
- 行政効率化のためやむなし
- 市町村の財源が減少している中、高齢者に対しても各種申請等のオンライン化を周知徹底し操作方法について学べる場を広げたいと思う
- 例えば100歳体操の会場等でいろんなオンライン化について学習すればいい
- 今回の国勢調査等のオンラインでの回答についても 高齢者に指導すれば 国 並びに 市の財政が少しは潤うと思う
- 各種の申請や手続きがオンラインでできれば窓口に行く手間が省ける。
- 一宮や塚ノ原は最近利用もなくなり、そのまま市役所へ行くことが多いので、不便ではない。コンビニで、住民票や印鑑証明書が取れるようになったのは本当に有難いです。
- 人口の減少に対応した行政サービスも必要です
- オンライン、郵送などの方法があれば特に必要性はないと思います。
- 費用削減等

自宅でできるようにするためにオンライン化を進めて欲しい。

- ネットが苦手な方が一定数いるのは仕方ないが、時代の変化に合わせていくべきだと思う。人件費の削減にもつながるのでもっと窓口を減らすことは賛成。
ついていけない人の方が悪いと思うので窓口が減ることは仕方ないと思います。
- コンビニやネットで申請できるものがあれば、コスト削減になると思うから。
- 異論ありません
- 今はたくさん窓口があると思うので、統合して数を減らしても良いと思う。
- オンラインのできるのであれば、必要性がなくなるし、窓口運用にかかる税金も減ると思うから。
- インターネットの方が楽だから
- 窓口に出向く時間が不要になるから
- オンライン化した方が早い

2. 反対

- オンラインも簡単なので助かる部分もありますがお年寄りなどはスマホを持ってない方もいらっしゃるのでもって廃止はやめて欲しいです
平日月曜日から金曜日、8時半から17時まで仕事をしています。市役所に書類をもらいに行かなくてはならないとなつたときに、役所と全く働く時間が一緒だったら、来所はほぼ不可能です。地域の窓口センターは必要です。オンライン申請は市役所の時間と同じ場合もあるし、代理申請など難しい面もあると思います。
- オンラインのできる人ばかりではない。
今まで人がやっていた作業がオンライン化になることで負担が減るのであれば仕方がないのかもしれないと思います。しかし老若男女パソコンが苦手な人や、交通の便が悪く行くことが困難な人にしてみれば不便で煩わしいことだとも。人口減少する場所は高齢者が多い地域と思うので窓口業務を残すべきではと考えます。
- 近くにあるので便利なのでなくさないで欲しい。
- 細かい内容などは対面で聞きながらがいいから。オンライン手続きはスマホなどを持っていない高齢者いる。あとは電子化は手続きが面倒。
- 以前はサニー薊野店にあった窓口センターがなくなり、少し遠い一宮を利用しています。買い物ついでに寄れるのが便利なので、減らさないでほしいです。
- 近くの方が必要な場合もあるので
- ネットですべての事務処理が完結するとは思えないから。
- 利便性があるため。
基本的に土日しか利用ができないので、地域の窓口センターがなくなると困ります。
窓口業務は、必要です。
- 有人対応でしかない便利さがあります。
職員の方には気の毒ですが、勤務時間の変形対応も検討していただきたいです。
- 高齢者は困ると思う。
- 直接教えてもらった方が高齢者や初めて手続きする者にとっては分かりやすい
- オンライン化はありがたいですが、困った事があつたらやはり窓口は必要だと思うので
- オンラインのみになると年配者など苦手な方も多いと思うので窓口センターは残して頂きたいです
- 市内一円、広いので、住民に近い形の窓口センターは必要だと思う
市民サービスセンター（市役所）の。
廃止や統合には反対
- コンビニATMができない又は車の運転ができない又は身体に不自由があり市役所まで行く事が不便な等の高齢者にとっては近くに窓口があるればタクシー代の節約にもなり嬉しい
- 仕事を途中で抜けさせて貰ったりしなくてはならなくなるので困ると、オンライン申請の苦手な方々への負担が心配だから。
- 不便になります。
- 今はまだ全てがオンラインで済むわけではなく、窓口が必要な方もいるので現時点で縮小や廃止はまだ避けるべきだと思います。
- 人による対応を残して欲しい。
- 高齢者はオンラインできないと思う。
- 混雑すると思うから。
- オンライン化に対応できない方（高齢者）もいると思う。窓口対応でしかできない事もあると思う。
高齢者へのサービスを切り捨てているように感じます。これから生きる人のニーズに合わせ、大切にするのは分かるけれど、これまで必死で働いて、高知を支えてくれた方々へも、税金を使って良いと思います。
- 多くの場所があることにより、人が分散するから
- 自分の住む町には、比較的窓口センターなどが揃い、便利な環境にあるが、そのほかの交通の便が悪い地域にいる方や、家族の助けがないと自分で行くことが困難な方たちがさらに困る状況になるため。
- 働いている者にとって、不便な時間しか空いていないのに、さらに家から離れたところまで行かなければならないとなると、ますます各種手続きが億劫になってしまう
オンラインだけで完結する手続きであれば問題ないかもしれないが、需要の高い要件は窓口での対応が必要なものが多いから。
- もし窓口に行かず、全てがオンラインで完結するようであれば縮小や統合にもやむなしで賛成できたかもしれない
- 地域に住んでる人がなくなってしまうと困ると思います。

- 全てが、AIなどになるのは違うと思う。数年後が、恐ろしい事態になる。
- 困る人がいると思う
- 今まであった近場の窓口がなくなるのはとても不便なので、人口の減少に関係なくサービスを継続して頂きたいと思いません。
- 短時間でも対応して方が良い。窓口センターなどの公共スペースが地域になくなることで余計に不便を感じて行政サービスから遠のく人が出る。
- 交通の便が悪いし、ネットに不慣れな高齢の方が多いため縮小や廃統合は避けてほしい
- 対面であれば分からないことも教えてもらえるし、オンラインが苦手でも手続きができる
- 近所ないと不便だから
- 土日祝も開いていて便利だから
- 有人で相談したい事も多いため、これ以上の縮小は困ります。また最近では電話をかけてもなかなか繋がらず、オートコールの時間が多くイラつく事が多いですので、あまり機械化はしないで欲しいです
- 高齢者が増えて自分で対応できない事が増えて来ている中、ネット対応になってもそれすらできない。子どもも県外とかですぐ対応できない。
- 誰を対象にしていくかを考えて対処していかないと。高知県は老人県と言う事を考えて、他県と違ったサービスを考えるべきだと。
- 身近にセンターがあることで、いつでも頼れるという心の安心があると思います。
- 個人情報なので、ちゃんと窓口で対応して欲しいから
- 窓口で直接聞きたい時もある為
- やっぱ、近くにある方が良いから
- 働く世代や子育て世代にとって、市役所まで赴くことは困難です。
- そのため窓口センターの継続発展を望みます。
- 地域の窓口センターは、買い物ついでに利用出来たり、必要だと思います。
- 市役所に行くのはかなりの重労働だから
- 市役所まで行くのが困難だったり、コンビニで発行するのがよく分からない方には対面で対応してくれる窓口が近所にあるのはありがたいと思うから
- コンビニで住民票が発行できる事は知っていますが、全部記載や一部記載など、教えてもらいながらできて助かった事が何度もあるので、これからも継続お願いしたいです。
- 本庁舎のように混雑していないし、時間に追われるような感じがしないのでゆっくり話が聞ける。
- 窓口で直接聞くことにより、確認しやすく安心する方がいると思う。高齢者・障害者はオンラインに慣れておらず、地域の窓口が必要ではないか
- なくなると不便になる。
- 自分たちが年齢を重ねていく中で、様々な申請等、どんどん複雑になっているように感じ、手続きがわかりにくかったり、オンライン上では理解できなかったりした時に頼りになるのではないかと思います。利用者が少ないということは、待ち時間が少なく利用できるということでもあるので、利用したいと思うハードルが下がることにもつながると思う。一概に利用者減→廃止・統合というのは、利用者側にとっては困ることもある。
- オンラインで、手続きができないかたもいるので、直接聞けたりする事ができると、スムーズだと思います。
- すべてにおいて多様化の時代なので選択肢がある方が良いと思います。ま
- 自分の年代は、まだコンビニで住民票発行できますが、もっと高齢になるとやはり人対人の方が良いと思う。
- 高齢者の方などオンラインが利用出来ない方達にはとても不便になると思うから。
- 近くにないと困るから
- 遠くなると困るから。
- 機械に疎いので窓口センターは助かっている
- 身近に相談や申請する所があるのが便利だから。
- 高齢者の方にとっては順応が難しいと思うから
- ない

3. どちらともいえない

- オンラインサービスは非常に便利であり、使いこなせる人は窓口に行く手間がなくなるので、サービス拡充はして欲しい。
- しかし、オンラインサービスを使いこなせない人達もいますから、その人達が利用しやすい場所が必要不可欠だと思います。また、高齢化が進み、移動手段が限られる地方では、地域の窓口センターは必要だと思います。
- 手続きのためだけに市役所へ行くのが遠かったり、コンビニでの操作が苦手な方にとって、廃止するのはとても酷なことだと思います。営業時間を短縮するとか、予約出張型にするとか、縮小は致し方ないかもしれませんが、廃止しない方法を考えて欲しいです
- 廃止や統合はしかたないことと理解するが、オンラインのみでは対応できない方が一定数いるため。
- マイナンバーカードによってコンビニなども使えるためセンターに行かなくても良いが
- デジタル化が進みすぎでついていけないところもある。
- 直接聞く事ができないこと。
- 特に不自由な事は無いから

- オンラインで申請できない人や、遠くまで行けない人にとって不便になる。しかし、窓口センターが多いと運営が大変だとも思う。
- 良い面、悪い面があるからです。
- 人口減少で致し方無い
- サービスの低下と業務効率のバランスの問題のため。
- 減ってほしくない。が、オンラインで家を出せると便利なので使いたい。
- 今の60代以降の高齢者は、まだ電子に弱い方がいるし、遠くまで行くのも難しいと思う。今の数ぐらいは残してほしい。
- それと、イオンモール高知に設置してほしい。
- 家の近くにあるのはとても助かるし、便利ですが、オンライン化は確実に進んでいるし、廃止や統合されるのはしょうがないと思います。まったくなくなるのは困りますが、多少遠くでも窓口センター自体があれば助かります。
- オンラインではわからない時に、利用できる窓口は必要だと思うから
- ども、人員が足りないので、閉鎖しても致し方ない
オンラインで、まだ手続きしたことはありませんが、簡単にできるようでしたら、利用してみたいと思います。便利で良いですね。ただ、高齢の方等、スマートフォン、パソコンを利用しての手続きが苦手な方、スマートフォン、パソコンをお持ちでない方もいらっしゃると思いますので、わがままですが、縮小してでも窓口の廃止は避けてほしいです。これから、私も高齢になっていきますので、オンライン化についていけるのか、少々不安です...
ネットやコンビニで全て解決できるようになれば賛成だが、高齢者や平日に市役所に行けない人は窓口センターが必要だ。ただし、センターごとの人数は多いと思うので少なくする必要があると思う。
- さらに利用者がネットである程度準備してセンターに行けば10分以内に終わるとかそういう機能が有ればなお良いと思う。
- 年配の方はやはり不便
- 私は、各センターに置ける、利用者の頻度が分かり兼ねるし、私自身は今の所困っていない、無駄に経費がかかっているというのなら、市議会や市長はよく議論して頂きたいです。
- 少子化によるものであれば対処法もないと思うので仕方がないような気はします。高知は車がなければ利用するのが不便なのは仕方がない事なので、多少遠くでも土日に対応できる場所があれば良いのではないかと思います。
- しょうがない部分もあるが、縮小されると不便になるので継続してほしいから
- なくなれば困るが、人手不足はども深刻だから
私は市役所に行けるので不便はないのですが、高齢者などは家の近くにあった方が便利だと思います。
- でも人手不足で統合なども仕方がないことだと思います。
市役所に行ける距離だけど、高知大丸にセンターがあった時とても便利でした。
- 窓口業務が縮小されてもオンライン化にともない、スマホやパソコンからその手続きができるのであれば、そちらでもよいかと
人口減少に伴い市町村の統合も進んでいますし、今後税収も減っていくでしょうからそうなっていくを得ないと思います。反面、高齢者や身体の不自由な方は不便になることも懸念される為、公共交通機関の充実など別の課題も生まれると思います、こちらの回答といたしました。
- 年齢が上がってくると、何もかもオンラインとなると、諦めてしまったり、余計に人の手を煩わせてしまいそうで、憂鬱になりそうです。
- 住んでいる場所からはどうしても車を利用して行かなければならず、統合などでさらに遠くなると不便になってしまう
- 窓口へ行かなくてもオンラインで完了するのであればセンターは不要ですが、窓口に行かないといけない内容が今後もあるのであれば、夜間や土日開所のセンターは続けてほしいです。
- 簡素化できるところはやっていった方が良いと思うけど、まだまだ人の手が必要なのもあると思うから。
- イオンにあるコピー機も使用しましたが、年配者には難しいかもしれない。
- 事情は理解できるが、利便性も考慮して頂きたいです。
- オンラインで申請できるのは便利だと思いますが、地域の窓口センターがなくなると高齢者にとっては不便になるのかなと思います「どちらでもない」を選択しました。
- 自分は市役所に行くことが可能であるが、行けない地域の人にとっては必要。
オンラインは便利で、自身は使いたい方ではあるのだけれど、誰も彼もネット環境が整ってはいないし、高齢者には窓口がないと、不自由で困難になると思う
- 通常の手続き以外イレギュラーな問題がある際にはオンラインが逆にひどく手間な事もあるから
- 人員不足の中やむを得ないと思う
- 業務の効率化という点ではよいと思いますが、やはり直接話ができる方が安心することもあると思うし、高齢者にとっても窓口は必要だと思うから
- 窓口でなくてもコンビニ等で対応可能なら問題は無いと思う
- なくなるとはほしくはない、市役所に行くほうがとても時間がかかるので。ですが窓口に行くより簡略化するのであれば、その方法も気になる。
- オンラインも便利だが地域の窓口も便利だから、無くなるのは心配。
- 各申請がオンラインで完結できることばかりなら、地域の窓口センターが廃止や統合されたりするの構わない。
- 今は大丈夫ですが、高齢になった際にオンライン等の手続きや操作をするのが難しくなりそうだから。
- オンラインの方が便利ではあるが、対人の方が不明点等は聞きやすいから。
- 時代の流れや人件費削減につながるので致し方ない
- 自分の居住地からはどこでも手続きに行けるので、不便は特にないが、近くになく、交通機関を利用しないと行けない方は大変だと思う。

- 利用していない
- オンラインでの申請が容易にできる方の場合には必要がなくなると思いますが、現在はまだオンライン申請にハードルが高い高齢者も多くいると思うので、市役所の役割を考えるとデジタル対応できない方へのサポートも必要だと思いますので、今しばらくは必要だと考えます。今後は少しずつ縮小、廃止もありだとは思いますが。
- 一長一短で思案する部分があります
- 助かるが複数場所で同じ作業をするのは費用も人件費もかかるのではないかと思う。
- したかないことだと思う。けど、高齢者が多くでオンライン化や廃止等酷だと思う。
- 現状維持を望むが、人口減少等を考慮すればしかたないとも思う
- オンラインでできることは便利ですがオンライン申請が難しいかたもおられるのでどちらともいえないにしました。
- 地域の窓口センターが廃止されると、わざわざ市役所に行かなくてはいけなくなると考えて手間だなと思いました。
- 市役所にいくので、閉所になっても構わない
- 人口も減り、数が集約されるのは仕方ない。本庁の対応時間や土日を開所する対応をすればよい
- 人口が少ない都市で、多いところと同じ利便性を追求すると、多くの職員が必要になり、無理が生じると思うから
- 高齢化が進み、オンラインに長けた人、そうで無い人が居れば、手続きが出来る人、そうで無い人が出る。
- 仕方ないことだと思うが、利用するために遠方まで行かなければならなかったり、利用時間が制限されると仕事を休んで手続きをしなくてはならなくなるから。
- オンラインで利便性があるのはもちろんなので歓迎している一方で、オンライン手続きができない、不得手な人もいると思うのでサービス提供の均質化が課題ではと感じたので。
- 数が減って近くにないのは困る。でも、人が不足してる、開けてても無駄とかならもったいない気もする。
- 利用者が少なくなれば閉鎖するのは仕方ないから
- 本庁舎で土日対応していただけるのであれば、問題ないと思う。
- 縮小や廃止も今の時代仕方ない事だとは思いますが、やはり自宅近くで書類がもらえるというのは大変便利です。人口減少やオンライン化の進展により窓口業務が縮小されることには懸念があります。インターネットやデジタル機器を使いこなせない方、あるいは機器を持っていない方へのサービスが不十分になるおそれがあります。
- また、自家用車を運転できない方や公共交通の便が少ない地域に住む方にとっては、近くに窓口センターがないと必要な手続きが困難になります。オンライン化を進めるにあたっては、誰もが安心して行政サービスを受けられるよう、対面での相談や支援の場を一定程度残すことが大切だと思います。
- b by c
- 特になし
- 利用しやすいから、残してほしい
便利だからあって欲しい。
- 高齢になるほど、市役所に行くのが面倒になるし、お金もかかる。例えばバス代や交通費も負担になる。
私たちが高齢になった時はオンラインで完結できるなら無くなっても良いが、現在はオンラインに慣れてない両親の事を考えると、今は必要だと感じる。
- 私が気にする事ではないと思うが役所で働く人の雇用は継続出来るのかが心配。
- 今は、ふじゅうしてない
- 利用者が少なければ仕方がないけども、ちかくですむならそれがいいし。。。