

Q11 将来的に残る窓口センターにはどのような機能が必要だと思うか(記述)

- オンラインサービスを利用出来ない方やオンラインが苦手な方などのために、地域の窓口センターには、手続きや相談業務をワンストップで出来る体制が必要だと思います。
- 協定などを結んで、オンライン機器を銀行や年金事務所に設置させてもらって、職員にオンライン操作の補助をお願いするのはどうでしょう
- 高齢者サロンや子育て支援センターのような地域のコミュニティづくり機能
- 地域の状況や市民のニーズが反映された市民に優しいセンターを希望
- 廃止もやむおえず
- センター内に、職員の方が対応してくれる窓口と、PCを使って自分で申請できる席と両方あると、自分でやれる人は便利だし、職員の方の負担も減るのではないかと思う。
- 時間がもう少し長い方が良いです
- 取り扱い業務の拡大
- 現状でいいと思う。
- インターネット使えない人のために。
- 地域の相談窓口などにも。
- 地域窓口が今でもあるだけで十分だと思う。
- 自分でパソコン操作して手続きするなど。
- オンラインでは、対応しきれないところをカバーするために最低限の人材は必要だと思う
- 残るのであれば、センターでも、全ての事が出来て欲しい
- 高齢の方にも最低限、必要な手続(住民票、印鑑証明書等、各種手続書類の交付。紛失した場合の介護保険証や健康保険証の再発行、マイナンバーカード発行、再発行等)は継続していただきたいと思います。
- 年金関係の対応
- 窓口センターがなくなればみんな市役所にいかないといけなくなるので混み合って大変
- 市役所のできることをもっと窓口センターでできればうれしい
- 市民の手続きに置いて、本庁に行かないといけない場合が多々あると思いますが、市民が時間や曜日の都合で、手続きが遅れるような事が無いように、全面廃止せずに、市民が時間の選択を出来るように、配慮して頂きたいです。土日や少し遅い時間まで対応できる場所はないと困ると思います。平日お仕事の人がお休みを取らないと手続きができないというのは困るので、オンラインは大切だと思います。
- オンラインは何かを聞きたい場合はタイムラグが発生して、電話で聞けばすぐに終わる場合でも返信までに時間が掛かったりする場合もあるので、チャット方式で対応してもらえたら助かります。
- 高齢者向けの対応はオンラインでは難しい事もあると思うので、窓口業務としては必要だと思います。
- 高齢化がすすむなか、オンライン化が中心になると、自分自身もついていけないのか不安です
- そこに行けばほとんどのことが完了する
- こういうのは結局、利用者数が少ないところから閉鎖になるのでしょうから特にどのような機能というのはないと思います。
- 市役所と同じような機能があればよいと思います。窓口で申請して、市役所から交付しての郵送など、手間と時間と費用がかかりすぎかなと
- マイナンバー制度を通じて様々な手続きが窓口センターで完結できるとよいのではないのでしょうか。
- また、コンビニなどの無人機などを活用し、時間外対応もできるようになればよいと思います。
- 地域の窓口センターは、とてもありがたいです。何かの手続きをする上で、必要な書類などが、相変わらず必要なら、無くるとまた不便になると感じてしまいます。利用する側は、高齢者がますます増える世の中で、市役所、地域包括センター、年金事務所など、ぐるぐる回らなくても近くの一か所で完結出来たら理想です。
- スマホやPCが当たり前の時代なので、オンラインでできる手続きを増やして欲しい
- 郵送で書類を送ってくださる場合は、郵送費用をクレジットカードやコード決済などで決済させてもらえるとう助かります
- 夜間、土日の開所が出来ること
- 機械や機能ではなく、親切丁寧な人材が必要だと思う。
- 年配者が相談しつつ、必要な手続きができる配慮
- 無人で機械操作による書類の取得が出来る事を望みます。
- AIを導入したりして申請の手続きを自動でやってくれるような機能が必要なのかなと思いました。
- 開設日時を短縮、例えば曜日制にするなどの工夫。
- 主に高齢者向けにバリアフリーな施設
- 通常処理以外のイレギュラーに対応できる専門的な人員
- 公的な機関を横断して対応できるフレキシブルさ
- 交通手段が限られる方、インターネット手続きができない方もいるので、隔日開店して窓口を存続する
- 各種相談の機能
- 時間の短縮
- 待ち時間がわかる、待ち時間の間に他のことができる、順番がきたら電話かメールで教えてくれるなど、スムーズに手続きが出来るのが一番ですが、待った感じがしないような工夫が必要かとおもいます。
- 本庁に行かなくても同じ手続きができるといいと思います。
- 個別性の高い事案を解決する場所。
- 口頭での説明だけでなく可視化された説明を実現できる機能

- 職員不在でも、WEBや電話での操作をはじめとした各種案内ができる機能
- オンライン化は今の時代、必要不可欠ですが、高齢者は厳しいと思う、やはり対面できちんと説明を受けないと理解できないと思うので、最小限の人員確保は必要と思います。
- 過疎地
市役所での待ち時間はかかるので、窓口センターも同様なサービスが可能な状態にすれば、市役所も人員削減できるかもしれませんね。違う視点でみると、縮小や統合よりも、市役所から分散していくのも一つの方法としていいのかもしれないですね。ちょっと前の回答とは異なりますが、利便性など考えるといいかもしれません。
- 多様化
- 時間外の対応
残った窓口センターは全ての手続きが出来るようになればいいと思います。
- 窓口に行けば係りの人がオンラインでお年寄り達の代わりにやってくれたり、一箇所で完結できる機能があればいいと思います。
- よくわからないが、現状の窓口センターで対応している業務で、オンライン化等で対応できない機能だと思えます。
- 窓口業務の分析が必要では？
- オンライン申請が難しいかたが利用されることが多いと思うので今と同じようなサポートがないと困るかと思えます。
- オンライン化ができたらすごく便利です。そうなったら縮小してもいいのではと考えます。
- 機能も必要だが、もっと仕事ができる方をおいてください
- オンラインでできないことを、親切に教えてほしい。知識と経験豊富な人に対応してもらいたい。
- まず市役所本体とそれ以外で同じことが出来なくても仕方ないと思います。高齢者の方が遠方に行くのは大変でしょうから、日常的に高齢者に必要なことを支所で補っていくしかないと思えます。
- LINE方式にして欲しいです。
- 文字は勿論、写真も、やり取り出来ると便利だと思います。
- 戸籍に係る手続きや高齢者にとって必要と思われる機能は必要だと思う。
- 対面での対応が必ず必要なくなるのではと思います。リモートで市役所とつながりやり取りできる窓口として機能すれば
- 地域の出先拠点としても活用が可能ではと思いました。
なんでも気軽に聞けるような窓口があれば。。。
- 電話じゃ説明しきれない、聞ききれないものもあると思う。
それかもっとAI機能を駆使して聞きたいことがスッと解決するような機能をホームページとかにつけて欲しい。
- 証明書の発行
- 職員さんのオールマイティーさが必要になると思います。ひとつの専門性よりも、幅広い分野の知識のある方が案内をしてくださる場所。
- 死亡時の手続きとかはやっていただきたいです。
- 他の手配もありバタバタしてしまうので、近くにある窓口センターは大変助かります。
将来的に残る窓口センターには、「誰もが安心して相談・手続きできる地域の拠点機能」が必要だと思います。
オンライン化で申請や証明発行が自宅でもできるようになっても、操作に不安がある方や、生活上の相談をしたい方には、対面で丁寧に対応できる場所が欠かせません。
- また、交通手段の少ない地域の方の利便性を確保するために、移動出張所(巡回型の行政サービスカー)のような形で、必要な支援を届ける仕組みも有効だと思います。
今後の窓口センターは、単に「証明書を発行する場」ではなく、デジタル手続きの支援・地域相談・福祉のつなぎ役など、生活全体を支える機能を担うことが望ましいと考えます。
- その前にオンラインや利便性アップの方針がないと、判断できない
- 土日祝日、使用できるように
- マイナンバーの更新
私の両親も同様ですが、統合やオンライン化で年配者が置いてけぼりにならないか。
また、それだけの為に人員を配置するなら本末転倒のような気がする。
- 本庁まで行かなくても、いろんな手続きができればいい
- オンライン化でも、やはり高齢化しているの、案内役のような人も、必要だと思う。
- 特にない 2件