

市民課



インタビュー
中島 事務主任

Q 業務内容について

A

住民票等の各種証明書の発行、出生届や婚姻届の受理などを主に行っています。行政サービスの入口であり、多くの方が想像する市の業務かと思えます。

一方で、申請書には審査が必要であり、法令に照らし合わせて適切な内容が確認するなど、窓口以外の業務も担っています。

同じ手続きでも、お客様一人一人の状況は異なりますので、慎重に対応しています。

Q 市民窓口のこれから

A

多くのお客様は、市役所を訪れる機会はどう多くないのではないのでしょうか。現在はマイナンバーカードを利用したコンビニ交付サービスも普及しており、市役所に来なくても住民票等の取得ができるなど、市民の方の負担は減っているかと思えます。

市民の皆さんの利便性向上に努めるとともに、機械に頼るだけでなく気持ちに寄り添った対応を心がけていきます。

市役所の窓口で、市民の暮らしを支える最前線に立つ職員たち。デジタル化が進み、便利な機能が増える中、その役割にも変化が現れています。本特集では、変化が生まれる市民窓口と職員の姿にスポットを当てます。

特集2

市民窓口のいま

一人一人の伴走者に



地区保健福祉センター



インタビュー
長 主 査

Q 業務内容について

A

ご高齢の方や障がいのある方など、生活の不安や困りごとを抱える方の相談支援を行っています。一人一人の悩みを受け止め、その方に合った制度やサービスにつないでいくことも重要な役割です。

窓口や電話、家庭訪問などを通じて、一緒に状況を整理しながら、より良い暮らしをともに模索し、安心して暮らしていけるよう伴走します。

Q 市民窓口のこれから

A

困っていても「どこに相談するかわからない」「迷惑をかけたくない」と、悩みを抱え込んでしまう方もいます。相談を待つだけでなく、地域に出向き、小さなSOSに目を向けることも大切だと感じています。

気軽に相談できる入口の一つとして、AIを活用した取り組みも実験的に始まります。誰一人孤立させないために、よりあたたかく、身近に相談できる窓口を目指します。

行政サービスの入口



「書かない」「待たない」かんたん窓口 実施中

窓口には設置したタブレット端末を操作していただき、マイナンバーカードの読み取りによる本人確認で申請を受け付けます。申請書に記入することなく、従来の方法よりも早く手続きが済みます。

タブレット端末の操作は職員が補助しますので、操作が不安な方でも安心してご利用いただけます。

■かんたん窓口で取得できる書類

- ① 住民票（自身と同一世帯員） ② 印鑑登録証明書（自身）
 - ③ 戸籍謄本 ④ 戸籍抄本（自身および同居者）
 - ⑤ 戸籍の附票（自身および同居者）
- ※③～⑤は本市に本籍がある方のみ

■利用できる方

本市に住居登録があり、利用者証明用電子証明書（数字4桁の暗証番号）の搭載されたマイナンバーカードをお持ちの方



24時間365日、いつでも匿名で相談できる相談チャット「傾聴AI」の実証実験を6月からスタートしました。期間中は、何度でもご利用いただけます。

「電話や窓口はハードルが高い」「誰かに話を聞いてもらいたい」などささいなことでも構いません。悩みを受け止め、必要に応じ、地区保健福祉センターなどの窓口におつなぎします。

- 対象 いわき市に居住する方
- 実証期間 令和8年8月末まで
- 利用時間 1時間以内/回
- 利用方法 パソコン、タブレット、スマートフォンから利用できます。

