ご質問の第３項目「高齢者や障害者にやさしい窓口対応の改善について」の１点目「本庁舎での窓口対応について」と２点目「あかし総合窓口での対応について」に合わせてお答えいたします。

まず、本庁舎での窓口対応についてでござますが、市民の皆さまの利用が最も多い本庁舎２階には、戸籍や住所異動の受付などを行っている市民課のほか、国民健康保険課や介護保険、国民年金などの窓口がございます。

これらの窓口は、各担当課が独立して業務を行っておりますが、戸籍の届出や住所異動などに伴って、複数の課にまたがった手続が必要な場合がございます。そのため関係課をワンフロアに配置し、住所変更や出生などのライフイベントごとに必要な手続きと担当窓口を一覧にした案内書をお渡しすることで、移動をスムーズにし、手続きに要する時間の短縮に努めているところでございます。

しかしながら、手続き内容はその方の状況により様々であり、また個人情報の取り扱いの厳格化や保険制度の複雑化などにより、専門性が高くなっておりますので、どうしても時間を要する場合がありますので、そういった場合は、事前に時間を要することをお伝えしているところでございます。

また、高齢者などお一人での手続きが難しいと思われる方については、職員が他の窓口までご案内するなど、各課が連携を図ることで、できる限りご負担がかからないようにしているところでございます。

そのほか、筆談の必要な方へのご案内や体調が悪くなった場合に職員に声をかけていただくように表示するなどしておりますが、さらなる改善に努めてまいりたいと考えております。

一方、あかし総合窓口は、・・・