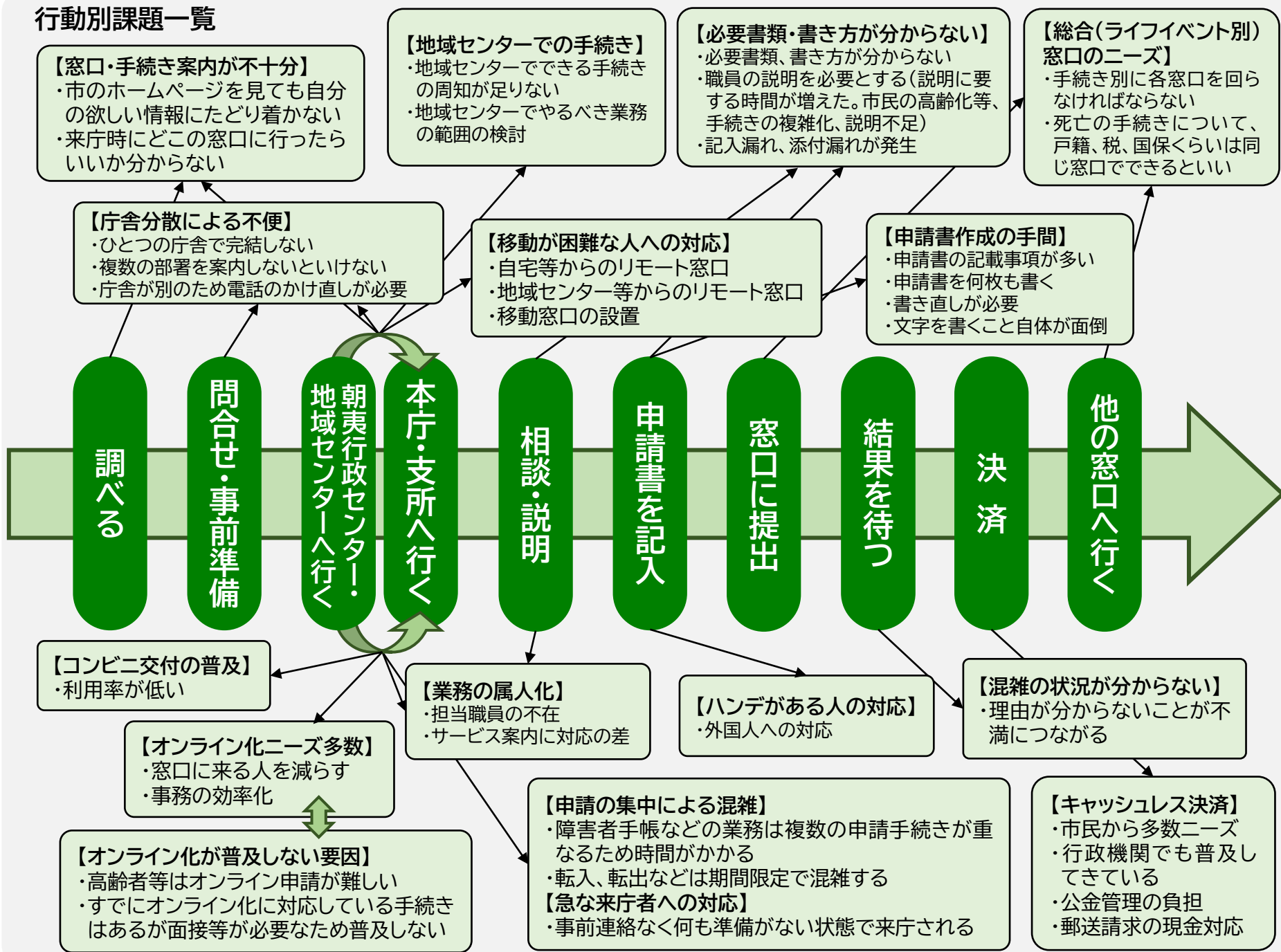


行動別課題一覧



窓口・手続き案内が不十分

- ・市のホームページを見ても自分の欲しい情報にたどり着かない
- ・来庁時にどこの窓口に行ったらいいかわからない

【令和6年度中にできること】

- ・本庁舎、分庁舎、朝夷行政センター、地域センターで可能な手続きを整理、明確化
- ・ホームページの充実
- ・広報紙に窓口案内を掲載（保存版の作成）

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・AIチャットボット等を利用した窓口総合案内をHP上に展開、また庁舎にも同様の窓口案内システムの設置
- ・手続きナビゲーションシステム等による、担当課、必要書類の分かりやすい案内
- ・総合案内の設置（フロアマネージャー）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

庁舎分散による不便・地域センターでの手続き

- ・ひとつの窓口（庁舎）で完結しない
- ・地域センターだけで手続きが完結できない（旅券、マイナンバー、保健福祉、一部税証明）
- ・地域センターでできる手続きの周知が足りない
- ・庁舎が別のため電話をかけ直してもらわないといけない

【令和6年度中にできること】

- ・広報紙に窓口案内を掲載（保存版等の作成）
- ・ホームページの充実
- ・本庁舎、分庁舎、朝夷行政センター、地域センターで可能な手続きを整理、明確化
- ・地域センター業務の棚卸し、業務整理
- ・地域センターから庁内WEB会議システムを活用したリモート相談（福祉・介護・収納）

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・一時相談窓口、福祉総合相談窓口の設置
- ・一部窓口業務、電話受付のアウトソーシング
- ・代表電話、拠点間内線の導入
- ・リモート窓口システムの導入による、地域センターで手続きが完結する環境整備

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

移動が困難な人への対応

- ・自宅等からのリモート窓口
- ・地域センター等からのリモート窓口
- ・移動窓口の設置

【令和6年度中にできること】

- ・ZOOMIによる自宅からのリモート相談
- ・地域センターから庁内WEB会議システムを活用したリモート相談（福祉・介護・収納）

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・オンラインによる相談から、申請までを一気通貫で行える環境整備
- ・リモート窓口システムの導入による、地域センターで手続きが完結する環境整備
- ・移動車両による窓口サービスの実現

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

オンライン化のニーズ・オンライン化が普及しない要因

- ・窓口に来る人を減らす
- ・事務の効率化・高齢者等はオンライン申請が難しい
- ・妊娠の届出等はすでにオンライン化に対応しているが必ず面談が必要なため利用がない

【令和6年度中にできること】

- ・L o G o フォームを利用したオンライン申請の推進
- ・ぴったりサービスの利用推奨
- ・オンライン申請をはじめとしたデジタル相談窓口の設立準備
- ・ZOOMIによる自宅からのリモート相談

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・証明書等のニーズの多い手続きのオンライン申請（MCIによる本人確認）＋オンライン決済の導入（県内導入状況13/54）
- ・デジタル相談窓口の設立またはアウトソーシングによるサポート体制
- ・オンラインによる相談から、申請までを一気通貫で行える環境整備
- ・リモート窓口システムの導入による、地域センターで手続きが完結する環境整備

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

コンビニ交付の普及

- ・利用率が低い

【令和6年度中にできること】

- ・コンビニ交付の利用促進を年間通して行う（広報紙・HP・SNS）

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・コンビニ交付利用の場合の手数料の割引
- ・コンビニ交付の利用サポート

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

申請の集中による混雑・急な来庁者への対応

- ・障害者手帳などの業務は複数の申請手続きが重なるため時間がかかる
- ・転入、転出などの期間限定で混雑する手続きの対応
- ・事前連絡なく直接窓口に来庁されると時間がかかる

【令和6年度中にできること】

- ・期間限定で窓口機能（人員）の強化を行う
- ・簡単な手続き（証明書発行等）のコンビニ交付の利用促進
- ・転入、転出などの手続きにはオンライン申請を活用してもらう
- ・電話等で来庁される旨の連絡があるとスムーズに手続きができることを周知する
- ・ロゴフォームを利用した来庁予約

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・申請書作成などのデジタル化を参照
- ・スマホで申請書を事前作成してQRコードを発行、窓口で読み取り

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

業務の属人化

- ・担当職員の不在
- ・サービス案内に対応の差

【令和6年度中にできること】

- ・複雑な申請については事前に問い合わせをしてもらう（要周知）
- ・ホームページの充実
- ・記入方法等のマニュアルの充実

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・動画による手続や制度説明の実施
- ・手続ナビゲーションシステム等による、担当課、必要書類の分かりやすい案内

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

必要書類・書き方がわからない

- ・必要書類・書き方がわからない
- ・職員の説明を必要とする（説明に要する時間が増えた。市民の高齢化等、手続の複雑化、職員の説明不足）

【令和6年度中にできること】

- ・ホームページの充実
- ・記入方法等のマニュアルの充実

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・動画による手続や制度説明の実施
- ・手続ナビゲーションシステム等による、担当課、必要書類の分かりやすい案内
- ・AIチャットボット等を利用した手続案内をHP上に展開

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

申請書作成の手間

- ・申請書の記載事項が多い
- ・申請書を何枚も書かないといけない
- ・書き直しが必要となる
- ・文字を書くこと自体が面倒

【令和6年度中にできること】

- ・申請書の様式の見直し・統一
- ・コンビニ交付の利用促進

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・MNC読み取りによる申請書作成システム導入
- ・タブレットによる入力
- ・複数の申請書を一度の手続きで作成するシステム導入
- ・職員の聞き取りによる作成支援
- ・スマホで申請書を事前作成してQRコードを発行、窓口で読み取り
- ・複数課にまたがる際の情報連携をシステムでサポート
- ・キオスク端末等の設置によるセルフ申請書作成
- ・窓口DXSaaSの検討

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

ハンデがある人への対応

- ・障害者への対応
- ・外国人への対応

【令和6年度中にできること】

- ・ホームページの充実
- ・HPが多言語、やさしい日本語に対応していることの周知
- ・外国語が対応できる職員の配置

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・タブレットによる入力
- ・翻訳機の導入

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

総合(ライフイベント別)窓口のニーズ

- ・手続き別に各窓口を回らなければならない
- ・死亡の手続きについて、戸籍、税、国保くらいは同じ窓口でできるという

【令和6年度中にできること】

- ・おくやみハンドブックの周知
- ・ライフイベント別手続き事務の棚卸し、業務整理

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・おくやみコーナー、証明書発行、住民異動当のライフイベント別事務手続きの集約窓口設置【本庁】
- ・複数の申請書を一度の手続きで作成するシステム導入
- ・総合案内の設置（フロアマネージャー）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

混雑具合、待ち時間の目安が分からない

- ・待っている人数、対応までの待ち時間が分からず、何に時間がかかっているか分からないことが不満につながる

【令和6年度中にできること】

- ・
- ・

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・整理番号等の発行に合わせ、対応状況等を電光掲示板等で公表しておく（銀行、病院のイメージ）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

キャッシュレス決済

- ・市民から多数ニーズ
- ・行政機関でも普及してきている
- ・郵送請求の課題（証明書等の郵送請求をする場合、交付手数料は定額小為替、切手を貼った返信用封筒が必要となる）
- ・公金管理の負担

【令和6年度中にできること】

- ・税・国保・介護についてキャッシュレス決済が可能なものを再周知
- ※戸籍の広域交付が開始（R5.3.1）→更なる周知

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・証明書発行の手数料等ニーズが多いものに対応する（※県内導入状況28/54）
- ・機械（POSレジ等）の導入
- ・オンライン申請（MNCによる本人確認）＋オンライン決済の導入（県内導入状況13/54）
- ・各府省庁および地方公共団体が共通で利用できる「政府共通決済基盤」の活用によるぴったりサービスの利用
- ・LINEやLOGOフォームなどの民間サービスの活用

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

窓口DXの考え方

- ・全庁的な合意形成が必要。その流れとして①窓口DX推進部会→②各課内での合意形成→③課長・所長クラスの合意形成→④部長、副市長の合意形成（情報化推進委員会）
- ・システムの導入を考える場合、書かない窓口（庁舎で利用するもの）、手続きナビゲーション機能（庁舎で利用するもの、かつ自宅等から検索できるもの）、事前予約機能などパッケージで検討する方が効率的か。
- ・すべて窓口にソリューションを導入することは不可能。予算、利用率、住民サービス等のバランスを考え、優先度をもってDXを推進する。
- ・今あるものを最大限生かしていく。市の悪いところはやって満足するところ。やっтерことが伝わっていなければやってないのと一緒に。
- ・将来的に更なるデジタル化の推進をするのであればデジタルデバйд対策は必須。
- ・職員個人の能力を上げることも必要だが、マニュアル化やガイダンス機能の利用による窓口対応の平準化（脱属人化）が必要。
- ・オンライン化についてはポイントを絞る必要もある。手続きの対象が若年層（子育て支援等）だと効果が出やすい。

メモ