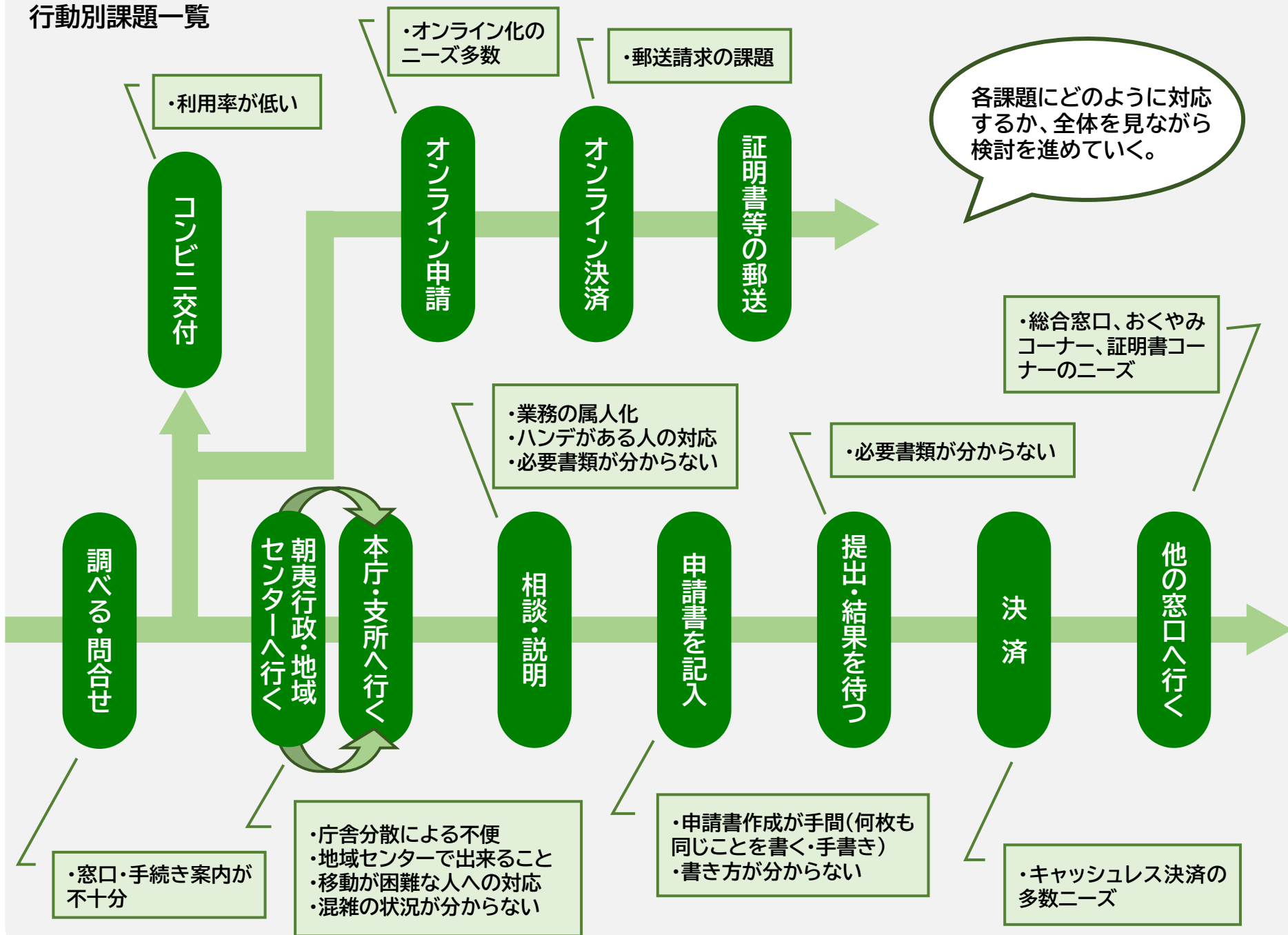


行動別課題一覧



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）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）
・HP、広報紙を見ない人が多いため、あまり効果がないのでは

【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）~~

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）
・一時期AIチャットボットをホームページ上に展開していたが、秘書広報課の判断により取りやめた。
⇒最新の情報に更新する作業が大変ではある
@鴨川市AIチャットボット
<https://www.city.kamogawa.lg.jp/>
@手続きナビゲーションの具体例 → 横須賀市手続きナビ
<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>
（アスコエパートナーズ：手続きナビ + 申請サポートプラス）
<https://service.asukoe.co.jp/naviform/>
・南房総市の窓口の規模でフロアマネージャは不要か



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）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）
・コンビニ端末の使い方が分からない人への対応をどうするか
⇒動画等を作成するのもひとつの手
・コンビニ交付利用率の目標設定 例）10%→30%

【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）
・らくらく窓口証明書交付サービスの導入（6年度中にも可能？）
⇒窓口付近に設置したパソコンから、利用者がコンビニ交付と同じ画面を操作することで、証明書を自動作成するサービス。
⇒2回目以降はコンビニで自身で出来るようになる。
@J-LISホームページ
https://www.j-lis.go.jp/rdd/card/convinikoufu/cms_93099520_1.html



オンライン化のニーズ

- ・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のため利用がない

【令和6年度中にできること】

- ・LoGoフォームを利用したオンライン申請の推進
- ・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

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・自署や記名押印が不要、対面が不要、手数料が不要、市民のデジタル需要が高い手続きからオンライン申請を開始。オンライン化が有効な手続について抽出済み。今後、各課にヒアリングを行いフォーム作成。

【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（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）
- ・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

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・証明書等のオンライン申請については、まずはコンビニ交付の利用推進をした方がいいという意見。
- ・オンライン申請における証明書等発行は、オンライン決済における手数料等がネックになる。
- ➡どこまでのレベルのサービスを提供する必要があるか。
- ➡オンライン決済が可能となると郵送請求の定額小為替の必要がなくなる。郵送請求がオンライン請求に変わるイメージか。
- ・MNCによる本人確認+オンライン決済+オンライン処分通知までLoGoフォームのオプション機能で可能。
- ・ぴったりサービスでも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」の活用が可能。しかしながらユーザビリティについてはLoGoフォームがいい。



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】

- ・（左記）窓口・手続き案内が不十分と同様

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・（左記）窓口・手続き案内が不十分と同様

【令和7年度以降に目指すべき姿】

- ・リモート窓口の活用
- ・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（IP電話、クラウド型PBX）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・地域センターの在り方がどうあるべきかで対応が大きく変わってくる。5年後、10年後の状況を明確にしないと動けない。
- ・地域センターで可能な事務の拡大は考えにくい
- ・地域センターから本庁、分庁に行かないと手続きが完結しない（相談が必要等）場合、リモート相談窓口等の活用は検討できないか。
- ➡つなぎ役としての役目。手続きナビゲーションの活用により、経験が少ない職員でも対応可能。また、人数を減らすことによりコア業務に人数を割くことが可能にならないか。
- ⇨リモート相談する場所の提供がネック
- ◎都城市リモート窓口
<https://www.city.miyakonojo.miyazaki.jp/soshiki/78/57598.html>
- ・福祉の総合窓口は長年の懸案事項。
- ・電話については交換時期、コスト等を要検討。
- ・窓口業務外部委託 ➡ シェアードBPOサービス
- ◎北九州市アウトソーシング
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000087.000004500.html>

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】

- ・ZOOM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）

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・ZOOMの契約済。物理的には可能。
- ➡利用者側が可能か。
- ・地域センターからのリモート相談のニーズがあるか
- ➡モニターの試してみる部署がないか検討

【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
- ・庁内WEB会議システムと申請システムのデジタル化により、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）

- ・デジタルデバイド対策は必須。ハードルは高い。
 - ・（前ページ）地域センターの在り方による。
 - ・@移動車両具体例 ➡ 笠間市移動市役所
<https://xtech.nikkei.com/atcl/nxt/column/18/00001/07370/>
- ⇔どこまでのレベルのサービスを提供する必要があるか

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

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・すべての業務において言えることだが、業務の棚卸しとBPRは実施すべき。そのうえでマニュアル化していくことが大切。

【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

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

@手続きナビゲーションの具体例 ➡ 横須賀市手続きナビ

<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>

（アスコエパートナーズ：手続きナビ + 申請サポートプラス）

<https://service.asukoe.co.jp/naviform/>



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

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・市民の目線に沿った様式レイアウトに統一化
- @北見市 窓口手続きの簡略化と統一化の取り組みについて
<https://www.city.kitami.lg.jp/administration/life/detail.php?content=4435>

【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DXaaS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）

- ・申請書作成システムについてはピンキリある
- ➡MNCを読み込み、基本4情報が自動庫記され申請書が作成されるものが一番シンプル。価格も安い。
 ⇨必要事項の追記等は必要となる
 @Caora 申請書作成ソリューション
<https://www.ricoh.co.jp/products/list/caora-application-form-creation-solution>

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）

- ・手続きのナビゲーションシステムを兼ねているものを利用
- ➡システムを統一化することによって利用者也職員も対応がしやすい
 @手続きナビゲーションの具体例 ➡ 横須賀市手続きナビ
<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>

- ・職員が申請書を作成してあげる「書かない窓口」
- ➡市民としては記入する手間がないので楽
 ⇨職員は聞き取りながら申請書の作成を行うため手間は増える
 @鴨川市「書かない窓口」
<https://www.city.kamogawa.lg.jp/soshiki/9/25122.html>
 @勝浦市「書かない窓口」
<https://www.city.katsuura.lg.jp/page/3753.html>

- ・スマホなどで事前にフォームに記入し、窓口でQRコードを見せることで簡単に申請書を作成する「書かない窓口」
- @成田市「申請ナビシステム」
https://www.city.narita.chiba.jp/kurashi/page0120_00034.html

- ・キオスク端末の設置
- ⇨非常に高額（数百万円）なため費用対効果がでない
 ➡らくらく窓口証明書交付サービスの導入の方が現実的か

- ・窓口DXaaSについては国が推奨しているが、ベンダー4社しか参加していない。メリットがそこまで感じられない。
- @窓口DXaaS
<https://www.digital.go.jp/policies/cs-dx/dxsaas>

※フロントヤードとバックヤードの連係は現状難しいと考えられる

必要書類・書き方がわからない、ハンデがある人への対応

- ・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、手続きの複雑化、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
- ・HPが多言語、やさしい日本語に対応していることの周知

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）
・外国人が働いている場所への働きかけ等が大切か

【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
- ・AIチャットボット等を利用した手続き案内をHP上に展開
- ・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）
・@手続きナビゲーションの具体例 ➡ 横須賀市手続きナビ
<https://yokosuka-city.supportnavi.jp/>
（アスコエパートナーズ：手続きナビ + 申請サポートプラス）
<https://service.asukoe.co.jp/naviform/>

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】

- ・オンライン予約による混雑解消

メモ（実現性、いつまでに、他の課題との兼ね合いなど）
・LoGoフォームによる予約
@壬生町マイナンバーカード来庁予約
<https://logofom.jp/form/xJdf/223485>

【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）
・混雑に対する不満についてはそこまで多くない

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
といい

【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)



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)

- ・キャッシュレス決済の導入は前向きに検討すべき
- ➡導入範囲をどうすべきか。本庁、朝夷行政センターはマスト。地域センターについてもいれざるを得ないでは。
- ⇨デメリットは現金との二重管理の負担、決済手数料。それを差し引いても世間の流れとして導入すべきか。
- ⇨POSレジは費用がとても高い。