

|                                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |               |   |                  |      |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------------|---|------------------|------|----------|
| 大綱主要項目                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | スマート自治体の推進    |   |                  |      |          |
| 具体的な項目                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | ICTを活用した業務の推進 |   |                  |      |          |
| 実施計画項目                                                                                                                                                                                                                                                                                 |          | 窓口サービスの向上     |   |                  |      |          |
| 担当課                                                                                                                                                                                                                                                                                    |          | デジタル戦略課       |   | 関係課              | 全課   |          |
| No. V-2-(1)                                                                                                                                                                                                                                                                            |          | 令和3           | 4 | 5                | 6    | 7        |
| 実施年度                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 実施計画     |               |   | ○                | ○    | ○        |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 効果又は数値目標 |               |   | プロジェクトチーム発足      | 要件定義 | 窓口サービス改革 |
| 進捗状況                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 実績       |               |   | B                |      |          |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 効果又は数値実績 |               |   | おくやみワンストップサービス提案 |      |          |
| 現状と課題                                                                                                                                                                                                                                                                                  |          |               |   |                  |      |          |
| <p>人口減少・高齢化が進む中で、厳しい財政状況のもと、限られた人員で質の高い行政サービスを効率的・効果的に提供しつづけるためには、行政資源を集中して活用できる体制づくりが必要となる。</p> <p>窓口サービス機能は、今後多様化していく行政需要に幅広く対応することを求められる行政サービスの「顔」であり、効率的な業務執行により質の高い行政サービスを継続的に提供し続けるために、抜本的に改革を行う必要がある。</p>                                                                       |          |               |   |                  |      |          |
| 課題解決に向けた方策                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |               |   |                  |      |          |
| <p>北海道北見市や、兵庫県加古川市などにおいて「書かないワンストップ窓口サービス」を導入し、住民満足度の向上と業務効率化を実現している。</p> <p>本市では住民異動届等の一部で「書かない窓口」を導入しているが、転入・転出・婚姻・出生など住民のライフイベントに寄り添ったサービスに拡充するために、部署横断的なプロジェクトチームを組織し検討を行う。</p>                                                                                                    |          |               |   |                  |      |          |
| 具体的な取組内容                                                                                                                                                                                                                                                                               |          |               |   |                  |      |          |
| <p>【令和5年度】</p> <p>窓口サービス向上の第一歩として「おくやみワンストップサービス」検討チームにおいて企画をし、令和6年度からサービスを開始することとした。「おくやみワンストップサービス」では①どのような手続きが必要かを調べる手間、②申請書等を作成する労力、③様々な窓口を回る時間、④窓口での待ち時間を削減することが可能である。</p>                                                                                                        |          |               |   |                  |      |          |
| 実績考察（理由、改善すべき点等）                                                                                                                                                                                                                                                                       |          |               |   |                  |      |          |
| <p>窓口サービスにおいては先進事例をそのまま適用するのではなく、人口、年齢層、オンライン利用率、地理的要因、庁舎レイアウトなどの様々な要件を勘案して最適なサービスを検討する必要がある。</p> <p>特に本市ではオンラインで可能な手続きが増えており、若者世代を中心に利用が増えていることから、オンライン利用の拡充も見越して「どんな手続き（幅）をどこまで（深さ）やるか」といった窓口サービスのレベルを設定する必要がある。</p> <p>併せて、先行で実施した「おくやみワンストップサービス」における課題や反省を他の手続きにも活かしていく必要がある。</p> |          |               |   |                  |      |          |
| 考察を踏まえての今後の取組方針                                                                                                                                                                                                                                                                        |          |               |   |                  |      |          |
| <p>【令和6年度】</p> <p>窓口利用体験調査、データ分析などを行いながら本市にとって最適な窓口サービスの方針を決定する。</p>                                                                                                                                                                                                                   |          |               |   |                  |      |          |