

開庁時間

AS-IS

17:15に閉まってしまう
時間外に対応できない



To-Be

現行の窓口業務と同等程度の機能をいつでもどこでも提供できる

課題・問題

・職員の疲労が蓄積する
・時間外に来庁する人が少ない
・時間外にシステムが利用できない



・定時後の人員が確保できない
・働き手が増えている
・様々な働き方が増えている



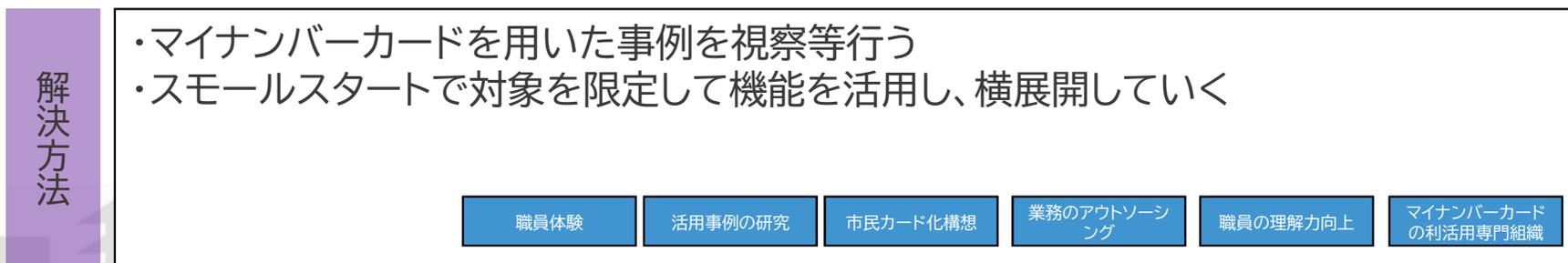
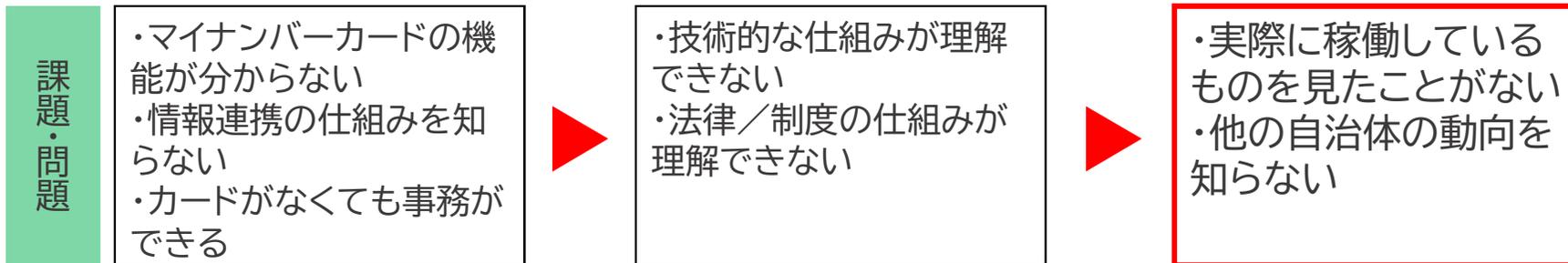
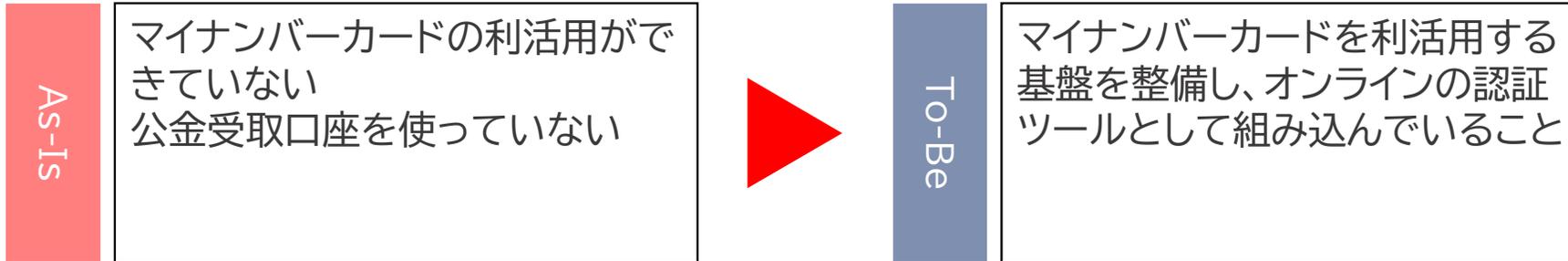
・事務処理を職員の手を介している
・来庁しないと対応ができない

解決方法

・来庁しなくても住民が必要な手続きや証明書を申請でき、来庁しなくてもいつでも手続きが完了／交付をする
・来庁しなくても手数料を収めることができる

- オンライン申請
- オンライン相談窓口
- オンライン交付
- キャッシュレス決済
- 市民カード化構想
- 業務の自動化

マイナンバーカード



地図・図面

AS-IS

インターネット(太子町のHP等)で見ることができない
図面コピーに時間がかかる
都市計画図を公開できていない



To-Be

職員の手を介さず、住民や企業が
必要な情報をいつでもどこでも
入手できる
データでの提供が可能である

課題・問題

・HPでは地図と連動した画面を提供できない
・紙でしか提供できない



・CMSが機能を有していない
・図面のデータサイズが大きい
・色々なデータを集約する必要がある



・CMSがそういうコンテンツを扱うサービスではない
・データ集約基盤を有しない

解決方法

・外部サイトを用いて地図／図面／オープンデータを公開できる基盤を構築する
・データを自動で吸い上げる機能を有し、常に最新の情報を公開できるようにする
・手数料が必要な場合は、オンラインによる決済を行うことができる

地図情報公開

オープンデータ

キャッシュレス決済

データ収集基盤の
確立

支払い方法

AS-IS

電子マネー、クレジットカード決済ができない
現金しか取り扱っていない
会計課へお金を支払う必要がある
納付の方法が少ない



To-Be

主要なオンライン決済方法での決済手段を提供している
窓口でオンライン決済を確認できる手段を提供している

課題・問題

・取りまとめる部署がない
・決済スキームが分からない
・手数料の収入が減る



・どこの部署もやっていない
・ノウハウがない
・契約手続きが面倒



・いきなり大きい規模で取り組もうとしている
・現金の取り扱いに慣れている

解決方法

・スモールスタートで対象を限定し導入をする
・事例の横展開を行う
・職員が実際に体験する

- 職員体験
- キャッシュレス決済
- 窓口
キャッシュレス決済
- スモールスタート
- BPR
- 職員にもやさしい
業務フロー
- 活用事例の研究

担当者

As-Is

電話をたらい回しにされる
 対応する職員によって説明内容が違う
 担当者不在だと対応できない
 言ってもすぐ動いてくれない
 言葉遣いが悪い



To-Be

適切な担当／所属へすぐに誘導
 できる
 どの職員でも同じ説明／処理が
 可能な手順が明確である

課題・問題

- 相手の要望が分からない、伝えられない、誤解している
- どの課の担当か分からない
- 対応手順が標準化されていない
- その人しか知らない



- 用語や制度が複雑である
- 明確に業務と所管課の区切りがない、他の所属の動向が分からない
- 事務処理が複雑、定型ではないものがある
- 他の業務まで気に掛けられない



- 音声だけで伝えようとする
- コミュニケーションの基盤がない
- 相手の要望に合わせて手順が変わる
- 他の業務まで手が回らない

解決方法

- 必要な申請及び説明が自動で生成される仕組みの構築
- 外国人や障がい者にもやさしい対応ができる仕組みの構築
- 庁内ですぐに補助ができる支援体制を強化する

クラウドPBX	常時オンラインコミュニケーションできる環境						
手続きの標準化 共通化 BPR	アナログ改革	やさしい日本語	多言語対応	専用組織の設立	ジョブ型採用	庁内アドバイザー制度・相談しやすい環境	音声テキスト入力
業務の標準化	リアルタイム翻訳	外国人相談窓口	音声活字化	音声化	オンライン相談窓口	業務の自動化	出前講座

オンライン申請

AS-IS

- 窓口に行けない
- 窓口まで行かないと手続きができない
- オンラインで手続きできない
- 予約を電話で受けている
- 年配者はオンライン申請は使えない



To-Be

- 窓口に行かなくても必要な手続きが可能である
- オンラインでも双方向のコミュニケーションが可能である
- アナログな手段も可能である

課題・問題

- ・活動時間が異なる
- ・本人確認や申請書を書いてもらう必要がある
- ・ITツールの使い方やスキームが分からない・慣れていない
- ・年配者は使う機会が少ない



- ・多様な働き方が存在する
- ・既存のやり方が間違いがなく、慣れている
- ・年配者はITツールを使わなくても問題がない



- ・インターネットやモバイル技術で時間に囚われずリモートで働ける
- ・失敗のリスクを回避しようとする
- ・新しい技術を学ぶ意欲が薄れている

解決方法

- ・窓口に行かずとも申請／手続きができる仕組みの構築
- ・オンラインで双方向コミュニケーションができる仕組みの構築
- ・年配者に限らず、ITやツールに不慣れな住民に対し、説明や体験ができる

出張窓口	高齢者に限らないスマホ・PC教室						
オンライン申請	オンライン交付	オンライン相談窓口	キャッシュレス決済	市民カード化構想	職員体験	デジタル処理しやすいデータ化	出前講座

コンビニ交付

AS-IS

コンビニ交付のやり方が分からない
メンテナンス時期が分からない
コンビニ交付なのに手数料が同じである
他の証明書が交付できない



To-Be

コンビニ交付やオンライン申請等の新しい手続き方法を体験できる場を提供している

課題・問題

・コンビニ交付のやり方を教えられていない
・町発信の情報を入手できていない



・あるかどうか分からない情報を住民が取りに行く必要がある



・プッシュ型の通知ができない
・コンビニ交付を教える機会がない
・システムの制約で証明書を追加できない

解決方法

・(コンビニ交付以外の)来庁しなくても申請／交付ができる
・プッシュ型で住民に情報を提供できる
・庁内キオスク端末の設置もしくは体験会の実施

キオスク端末設置

オンライン申請

オンライン交付

キャッシュレス決済

プッシュ通知

庁舎

AS-IS

入口が分かりにくい
駐車場が狭い
庁舎が遠い
電気が自動で消える
バリアフリー化されていない箇所がある
ワンストップになっていない



To-Be

役場に来なくても手続きが完了
できる
役場の滞在時間が限りなく不要
である

課題・問題

・駐車場から見える位置
に入口がない
・車で来ないといけない
・駐車場に空きがない
・手続きや要望が複雑で
ある



・車での来庁者が長時
間駐車している
・支所がなく、本庁舎に
来ざるを得ない
・制度が複雑である



・手続きに時間がかかる
・待ち時間が発生してい
る
・手続きに来庁する必要
がある

解決方法

・窓口に行かずとも申請／手続きができる
・窓口に来(てもよい)る時間を通知／予約できる
・本人確認は一度きり／何度も同じ項目を書かせない

窓口予約

BPR

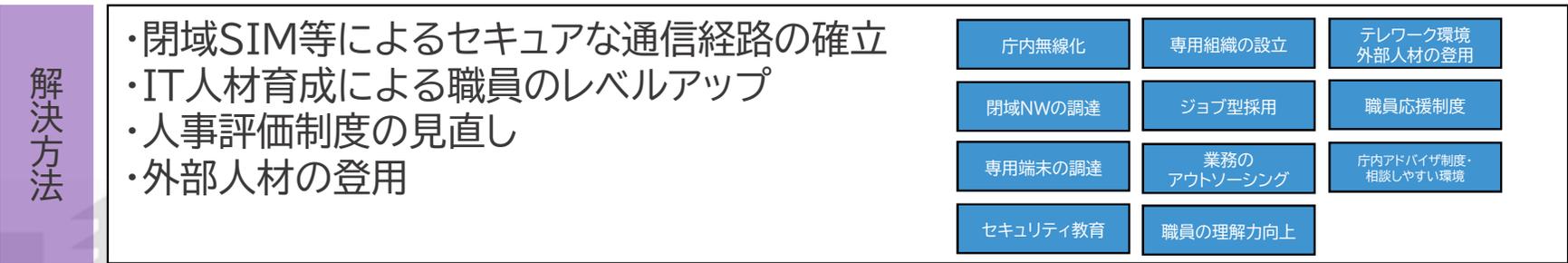
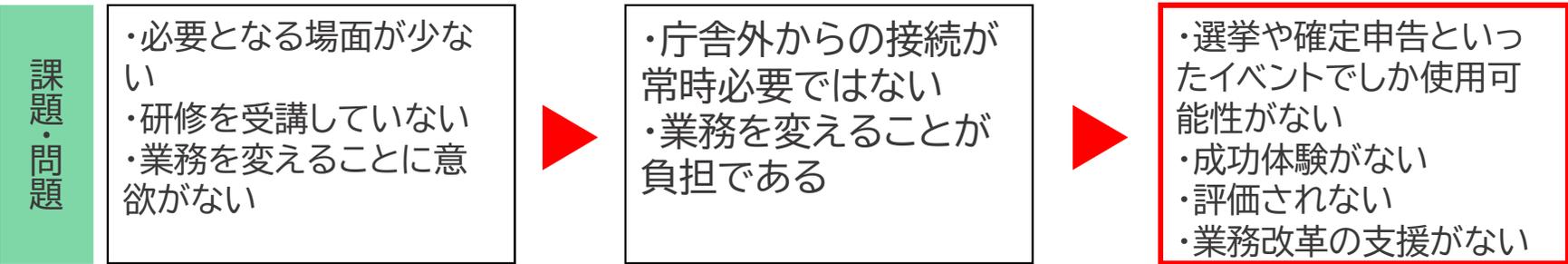
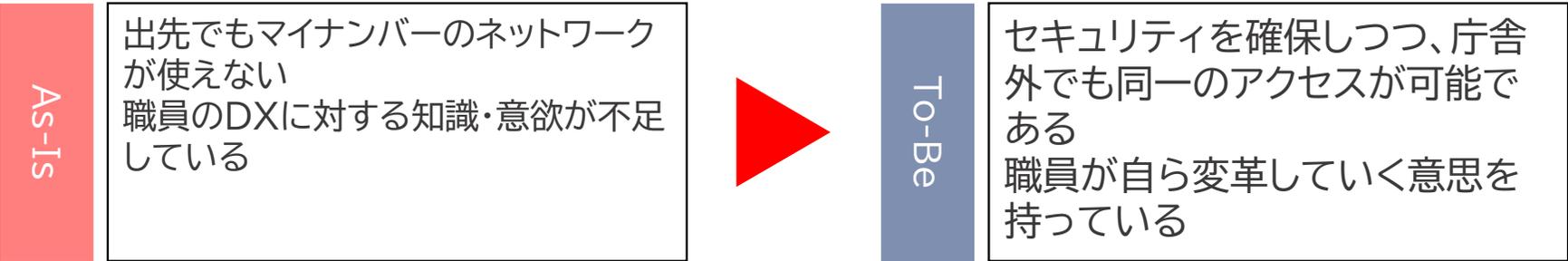
業務の標準化

手続きの標準化
共通化 BPR

業務の自動化

職員にもやさしい
業務フロー

システム・組織



その他

AS-IS

電話での苦情が多いが、電話での話と実際が異なる



To-Be

職員と住民双方が、同一の認識をもって対応できている

課題・問題

・言葉だけのコミュニケーションで対応する



・電話が慣れ親しんだツールであり、相手の顔が見えない



・相手の顔が見えないことで心理的安全性を確保する
・受け入れる機能がない

解決方法

・写真や動画を町に送付することができる仕組み

地域コミュニケーション基盤

住民通報の仕組み

オンライン相談窓口

その他

AS-IS

ホームページにある様式や場所が分かりにくい

To-Be

必要な情報を探すことなく、入手できること
情報が最新であること

課題・問題

- ・画面に情報が多すぎる
- ・検索場所が分かりにくい
- ・更新が担当者任せである

- ・コンテンツが網羅的に配置されている
- ・レイアウトを自由に変更できない
- ・情報が古いかどうか分からない

- ・CMSの機能にない
- ・職員発信ベースの構成である(住民ニーズによる構成ではない)

解決方法

- ・住民の求めに応じて必要な情報やURL等を提供する仕組み
- ・常に最新の情報を提供できる仕組み

地域コミュニケーション基盤

その他

As-Is

スマホの使い方が分からない



To-Be

一般的なIT機器の使い方を熟知しており、地域において自発的に共助できる状態にあること

課題・問題

・スマホを使わなくても生活に支障がない
・周囲に教えあう環境がない



・スマホを使うことで新たなリスクを生む
・慣れ親しんだツール／手法で十分である



・何がリスクか判断できない
・使い方を聞く機会がない
・誰に聞いたらいいか分からない

解決方法

・ボランティアのスマホ講座の継続実施、消費生活センターと協業
・オンライン申請のデモ講座の実施

出前講座

太子町の目指す姿(イメージ)

