

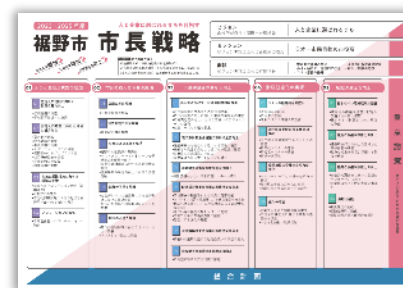


市長戦略

● 裾野市市長戦略 (2023-2025) 策定

ビジョン 人と企業に選ばれるまち
ミッション 日本一市民目線の市役所

- 市役所組織の経営戦略
- 市長の任期中に特に達成したい施策を体系化
- ビジョン・ミッション・行動指針・重点施策で構成



総合計画

● 第5次裾野市総合計画 (2021-2030)

- 前期基本計画 2021年～2025年
- 後期基本計画 2026年～2030年



個別計画・方針

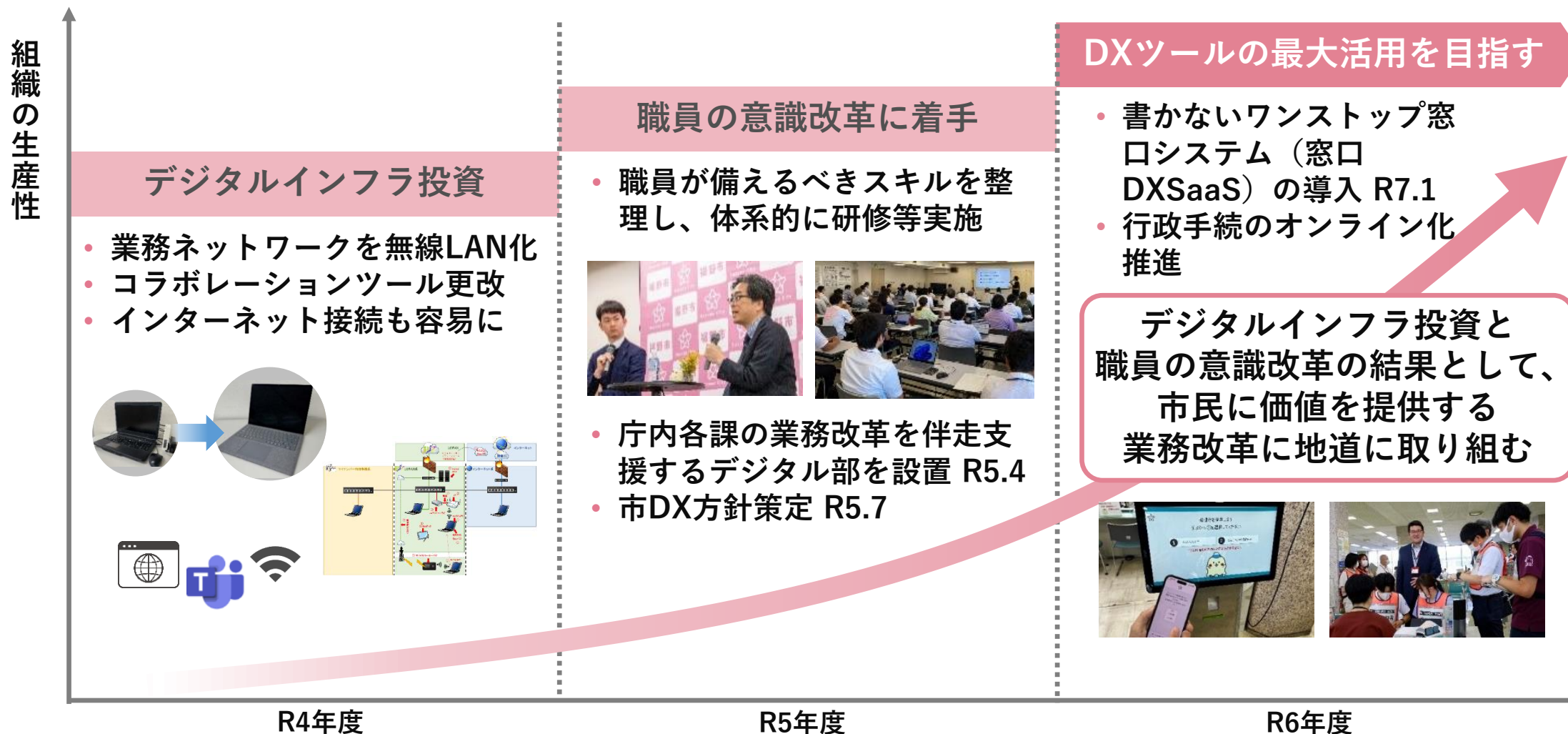
● 裾野市DX方針 (2023-2025) 策定

- ミッション「日本一市民目線の市役所」実現のため
DXによる市民満足度の向上に取り組む



組織の生産性向上 と 市民目線のサービス改善

- 限られたリソースの中で市民満足度向上を図るには、組織の生産性向上も重要。
- まずはデジタルインフラに投資。続いて職員の意識変革に着手。現在はDXツールの最大活用に力点。



組織の生産性向上 職員の業務環境の引上げ

● デジタルインフラへの投資



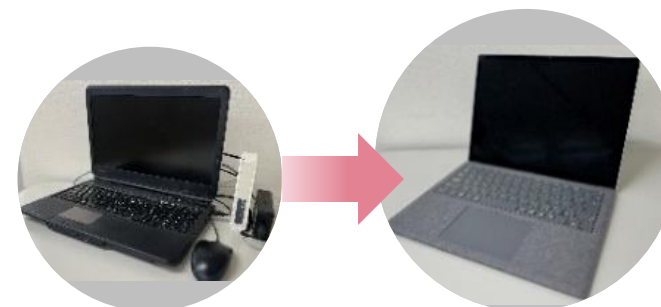
情報システム整備計画	項目	単価(円)	数量	総額(円)	年度	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	1.0 情報システムPC導入 (14台)	600,000	14	8,400,000	★												
	情報システムPC12台(増設) (12台)	1,397,100	12	16,765,200													
	1.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	Office 365 12人分 (12人分)																
	Office 365 12人分 (12人分)																
2	2.0 情報システムPC導入 (14台)																
	2.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	2.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	2.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
3	3.0 情報システムPC導入 (14台)																
	3.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	3.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	3.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
4	4.0 情報システムPC導入 (14台)																
	4.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	4.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	4.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
5	5.0 情報システムPC導入 (14台)																
	5.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	5.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	5.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
6	6.0 情報システムPC導入 (14台)																
	6.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	6.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	6.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
7	7.0 情報システムPC導入 (14台)																
	7.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	7.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	7.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
8	8.0 情報システムPC導入 (14台)																
	8.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	8.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	8.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
9	9.0 情報システムPC導入 (14台)																
	9.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	9.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	9.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
10	10.0 情報システムPC導入 (14台)																
	10.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	10.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	10.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
11	11.0 情報システムPC導入 (14台)																
	11.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	11.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	11.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
12	12.0 情報システムPC導入 (14台)																
	12.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	12.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																
	12.0 情報システムPC12台(増設) (12台)																

情報システム整備計画

- アップデートした情報システムが陳腐化しないよう、ハードウェア・ソフトウェアともに整備計画を策定
- コスト意識と品質確保の両立を目指す

施策

- 業務端末の更改（モバイル端末へ）



- 業務ネットワークを無線LAN化
- コラボレーションツール更改
- インターネット接続も容易に

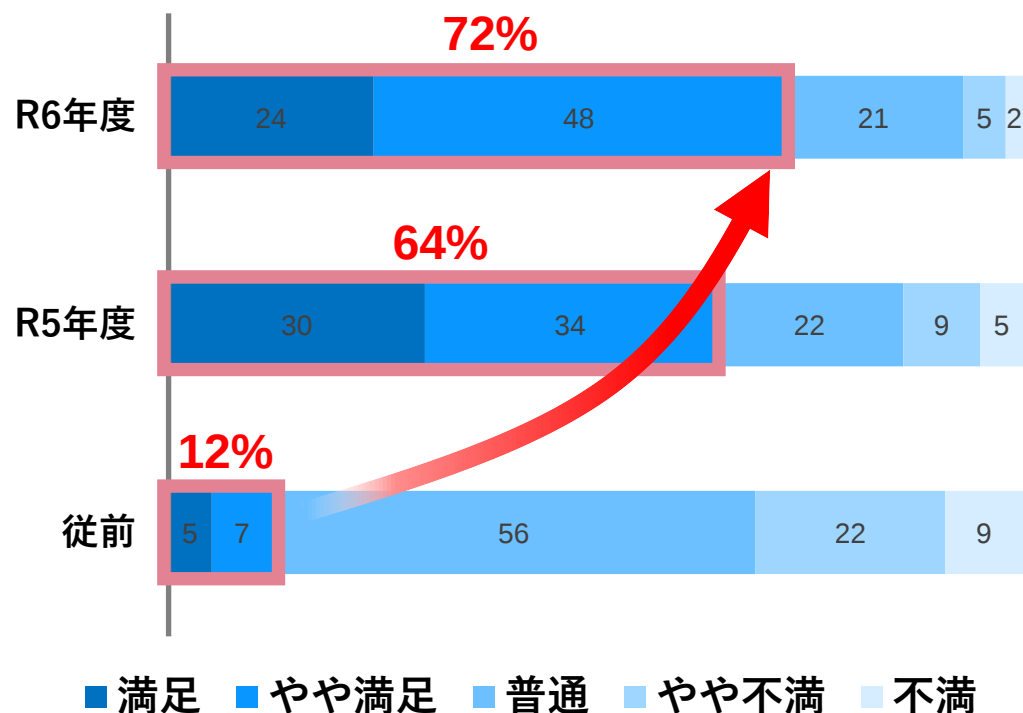


組織の生産性向上 職員の業務環境の引上げ

デジタル環境満足度が改善

- デジタルインフラ投資により10%あまりだった満足度は7割超へ

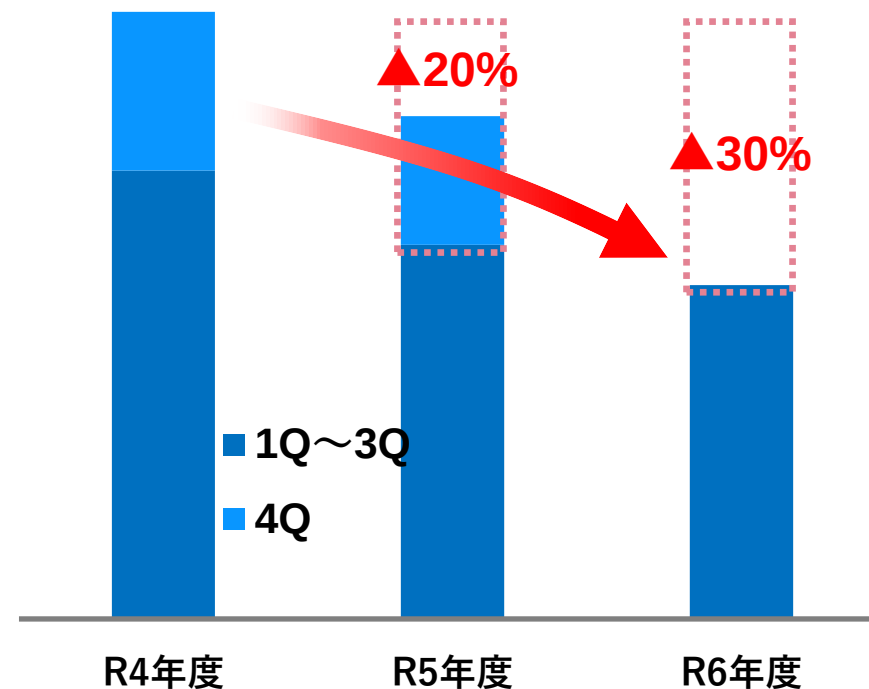
< 職員のデジタル環境満足度 >



ペーパーレス化が進展

- 投資前比で3割減を達成。引き続き取り組みを推進

< 印刷枚数の推移 >



組織の生産性向上 業務改革人材の育成

- 職員が備えるべきスキルを整理し、体系的に研修実施



備えるべきスキル

プロジェクト マネジメント

- ・ プロジェクト企画、スケジュール管理、予算管理
- ・ 品質管理、委託管理

サービス デザイン

- ・ サービス利用者の要求分析
- ・ 業務改革、サービス設計
- ・ UI・UXデザイン
- ・ データ活用

デジタル活用

- ・ サービス利用者の要求分析
- ・ プロセスデザイン
- ・ デジタルツールを使ったサービス改善

市民目線のサービス改善 “頼りになる窓口”実現に向けて

市民の皆さんに提供する価値・目指すゴール

“頼りになる窓口”

オンライン申請を広げるとともに、来庁いただいた場合には手続きがスムーズに終わり、
悩みごとがあれば安心して相談・解決できる窓口

“頼りになる窓口”5つの要素

①行かなくても
済む

オンラインや出先等、
来庁しなくても済む
手続きを拡大

②行ってもすぐ
終わる

来庁しての証明発行
や手続きは迅速に完了

③待っても苦に
ならない

仮に待っても、快適
に過ごせる庁舎空間

④安心して相談
できる

安心して相談できる
相談体制・窓口

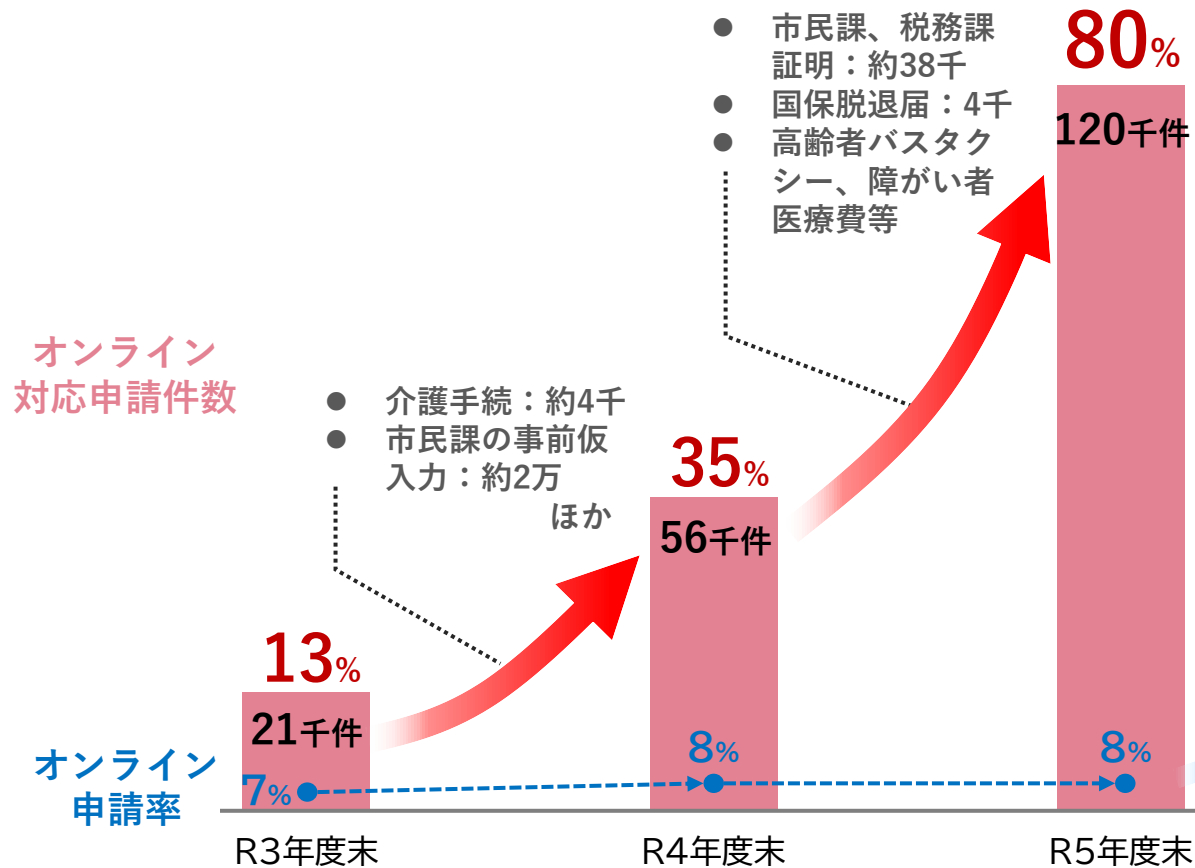
⑤次の時には改
善されている

継続的なサービス改
善により成長し続け
るフロントヤード

①行かなくても済む

- より効果の見込まれる手続を中心にオンライン化を推進中

<市条例等に規定する手続等のオンライン対応申請件数・オンライン申請率の推移>



施策

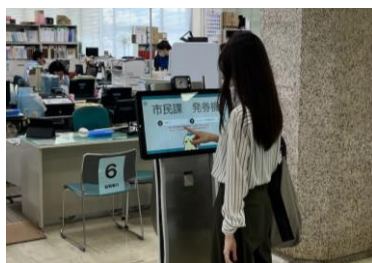
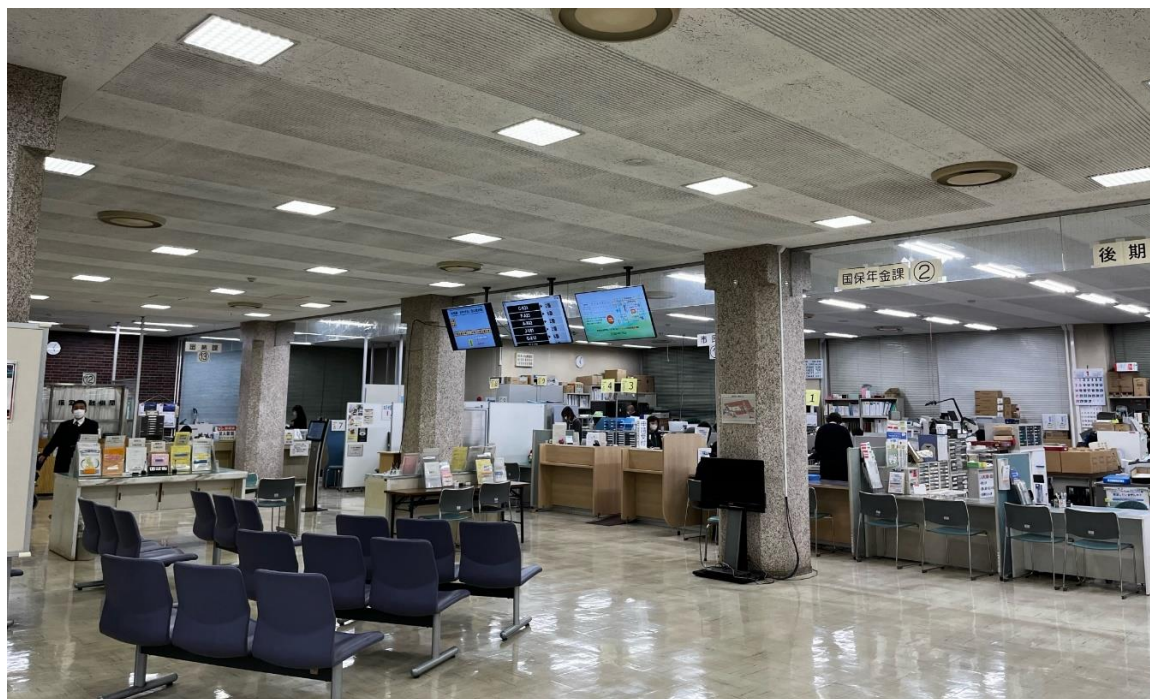
- R5年度までに申請件数ベース8割のオンライン化を実現

施策

- R6年度からは効果を実感できる手続のオンライン化に注力
 - ・子育て世代が対象の幼稚園・保育園の入園申請の完全オンライン化
 - ・オンラインでフォローしている市民向け特定保健指導相談予約
 - ・公共施設予約システムの統合 等

②行ってもすぐ終わる

- 喫緊の課題だった窓口の混雑解消を皮切りに、満足度向上に取り組んできた



予約・発券機



おくやみコーナー



改善活動

施策

- 市民課窓口の予約制で待ち行列を解消 (R5.1～)

繁忙期(GW)の
最大待ち時間

R4 60分超 → R5 38分 → R6 18分

- おくやみワンストップサービス開始 (R5.12～)

手続所要
時間

105分 → 63分

利用者
満足度

大変よかった
よかった
98%

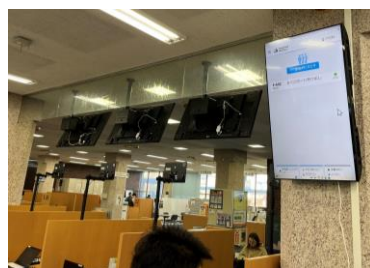
- 市民課窓口直営化し、サービス改善 (R6.4～)

市民課来庁者
平均滞在時間

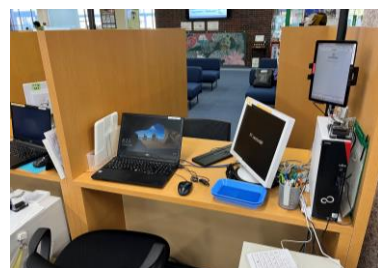
40分 → 21分 ▲48%

②行ってもすぐ終わる

● R7.1 書かないワンストップ窓口へ移行



バックオフィスモニター



カウンター



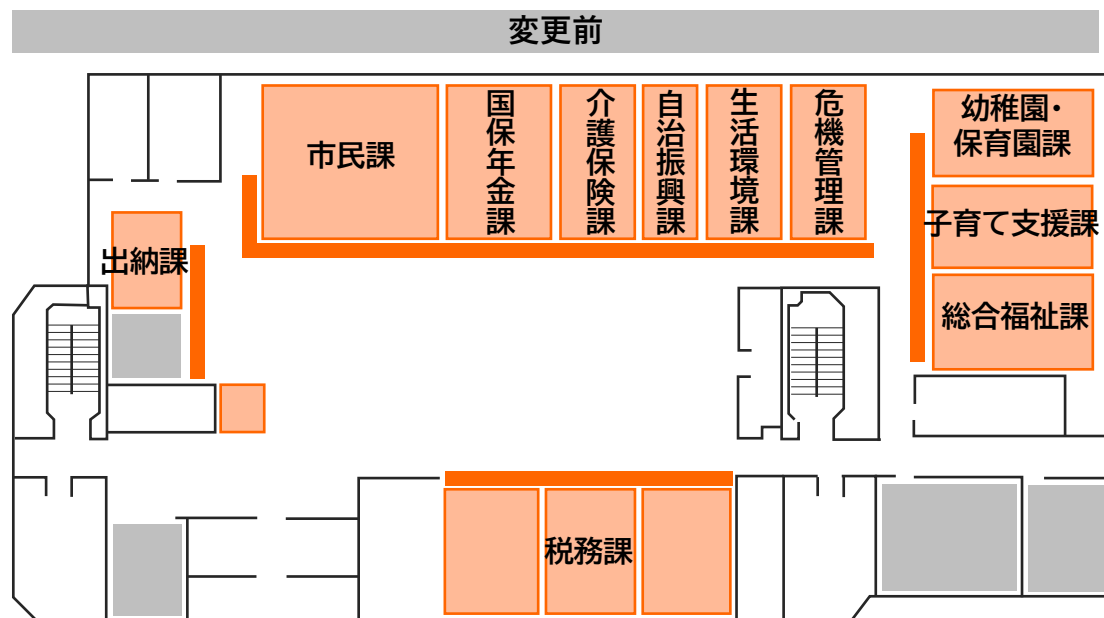
執務動線

施策

- 書かない窓口システム（自治体窓口DXSaaS）実装（R7.1.29～）
- 課ごとに設けていた窓口を見直し、来庁目的別にゾーニングするレイアウト変更を実施（R7.1.14～）
 - ・ 来庁者の窓口動線を見直し、待たない・書かない・回らないを実現
 - ・ これまでの業務フローの見直しを踏まえて選定・導入したDXツールを最大限活用して手続のワンストップ化を実現
 - ・ 職員の執務動線を見直し、職員交代型の窓口対応でワンストップ化を実現

③待っても苦にならない ④安心して相談できる

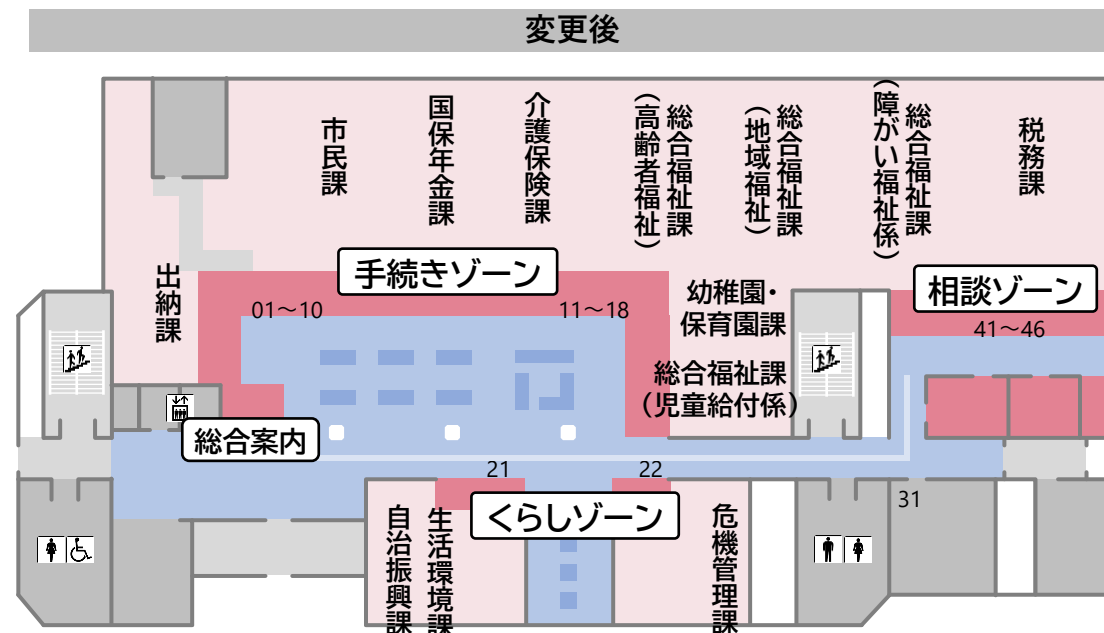
- 市庁舎1階のレイアウトを一新し、目的別に「手続きゾーン」「相談ゾーン」「くらしゾーン」を配置
- 迅速な手続を行うカウンター、ワンストップ対応カウンター、包括的に相談対応するカウンター、個人やお子さま連れの方でも快適に過ごせる待合スペースなど、多様なニーズに応えるフロアを実現



証明発行や相談窓口が混在



相談窓口も隣接



目的別にゾーン分けし、安心して相談できる空間整備



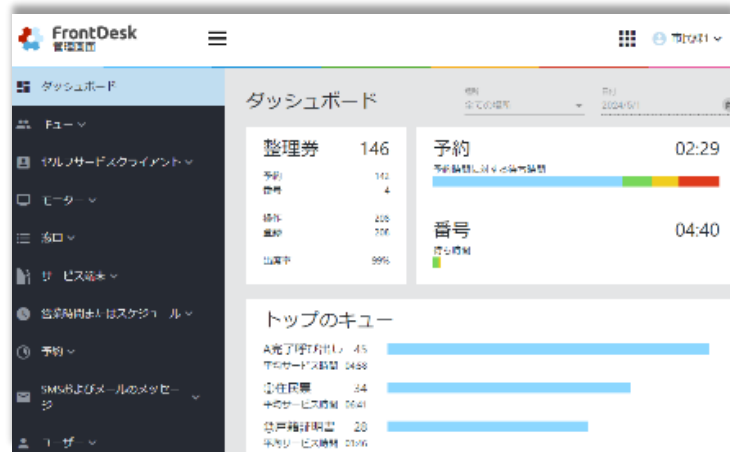
⑤次の時には改善されている

- 簡単にデータを取得して、次に生かす

活用するデータ

手続対応データ

窓口予約・発券システムで記録する
各手続のプロセスにおける処理時間



市民満足度データ

窓口サービス利用者への満足度調査
アンケート

The screenshot shows the Kure City Window Service Survey form with the following sections:

- あなたの性別を教えてください
☐ 女性 ☐ 男性 ☐ 答えたくない
- あなたの国籍を教えてください
☐ 日本 ☐ 日本以外
- あなたの年代を教えてください
(一つ選択してください)
☐ 10歳代 ☐ 20歳代 ☐ 30歳代 ☐ 40歳代
☐ 50歳代 ☐ 60歳代 ☐ 70歳代 ☐ 80歳以上
- 今回の来庁目的を教えてください
(いくつでも選択してください)
☐ 市民課 ☐ マイナンバーカード ☐ 住民票 ☐ 戸籍証明 ☐ 選挙権 ☐ 投票 ☐ その他
- 窓口を利用してどう感じましたか
(10段階からお選びください)
① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
不満 満足
その理由を教えてください
- 良かった点を教えてください
(いくつでも選択してください)
☐ 受付システムがわかりやすい(窓口員のみ)
☐ 窓口の説明がわかりやすい
☐ 申請書の記載がわかりやすい
☐ 待ち時間が短い ☐ 良かった点はない
☐ その他

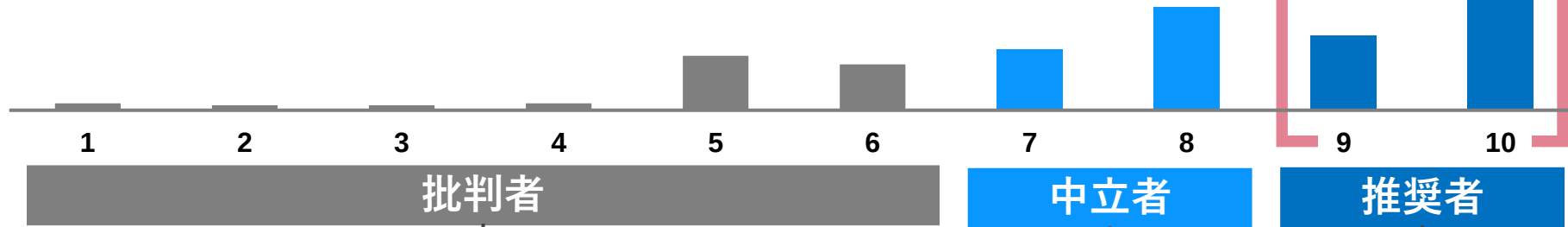
- 来庁者に満足していただくことが大事なことになるので、市民の声を継続的に聞いて改善する仕組みをつくることで、本当に市民のニーズにあった窓口サービスを生む

⑤次の時には改善されている

● 市民満足度をサービス改善に繋げる

- 6割超の方が、10点満点で10, 9点と回答
- 満足度の理由を聞いて、サービス改善に繋げる

< 窓口サービス利用者の満足度 (R6.2~R7.1) >



待ち時間が長い (1件)
待ち時間が長い

手続きの分かりにくさ (2件)
対応は丁寧だが、手続きが分かりにくい
初めてで慣れていない

オペレーション体制への不満 (1件)
転居元の自治体と比べてオペレーション体制が劣ると感じた

支所の機能不足 (2件)
支所の機能が市役所と比べて劣っている

丁寧な対応 (6件)
とてもいい対応 (3件)
職員による案内がいてわかりやすかった
親切に対応してくれた
対応がとても丁寧だった

分かりやすい説明 (4件)
説明が丁寧で分かりやすかった
わからないことは教えてくれるので安心
年金口座の関連の公金受取口座を教えてもらった
感想で書いた通り

オンライン予約 (3件)
オンライン予約がよい (2件)
ネット予約していたのでスムーズでした

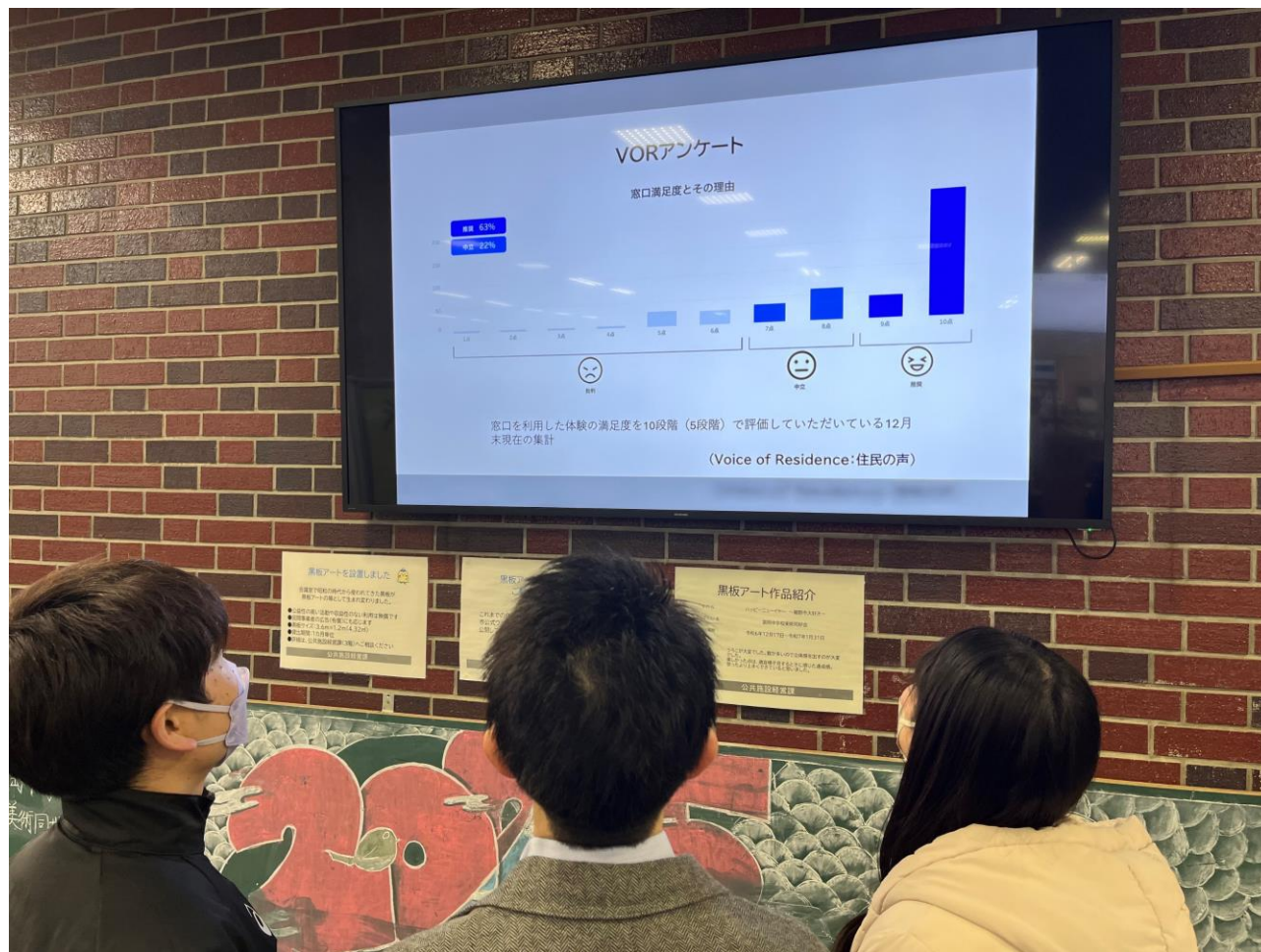
迅速な対応 (5件)
到着してから完了までが短く感じられた
すぐに対応してもらった
手続きが早い (2件)
迅速な対応だった

親切・丁寧な対応 (15件)
ていねいだった (2件)
親切でわかりやすかった (2件)
課をまたいで迅速に手配いただいた
記入することなく口頭で伝えて済んだ

スムーズな手続き (10件)
その場で手続きができた
申請書記入時もスピーディーに対応
空いている時間で案内してくれた
スムーズで問題なかった (2件)
手続きが短時間で終わった
窓口の方の対応がスムーズだった
速くスムーズに進行できた
特に困ることなくスムーズだった
マイナンバー手続きが楽

わかりやすい対応 (5件)
色々と分かりやすく教えてくれた
窓口の方の対応がわかりやすかった
待ち時間が短く、わかりやすかった

⑤次の時には改善されている



目標というよりは、体温計のように自分たちの接遇の状況を確認

<窓口利用満足度 平均点の推移>

直営化前

R6.2,3

7.6点

市民課直営

R6.4~12

8.8点

ワンストップ化

R7.1

9.5点



多くの来庁者に回答いただけるよう設置したボタン式アンケート

⑤次の時には改善されている

- 処理時間の改善状況やアンケートによる満足度の結果は職員の励みとなっている
- 職員が日常的にデータを活用する環境を整備中

ダッシュボード

職員が日常的に確認
できる状態

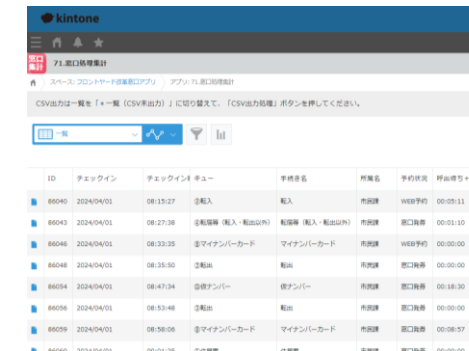


「我々の対応は悪くないな」「調子はいいな」と、自分たちの業務に問題がないか確認する体温計

チェックイン時間	手続き名	所属名	予約状況	呼出待ち+	呼出待ち時間A	待合での待機時間	窓口対応時間B2
8:15:27	転入	市民課	WEB予約	0:05:11	0:00:48	0:04:23	0:14:22
8:27:38	転居等（転入・転出以外）	市民課	窓口発券	0:01:10	0:01:10	0:00:00	0:05:10
8:33:35	マイナンバーカード	市民課	WEB予約	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:16:10
8:35:50	転出	市民課	窓口発券	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:07:30
8:47:34	仮ナンバー	市民課	窓口発券	0:18:30	0:00:00	0:18:30	0:02:00
8:47:34	転出	市民課	窓口発券	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:07:30
8:47:34	マイナンバーカード	市民課	窓口発券	0:08:57	0:00:00	0:08:57	0:11:00
9:01:35	住民票	市民課	窓口発券	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:13:30
9:04:39	転入	市民課	WEB予約	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:19:10
9:20:22	転出	市民課	窓口発券	0:00:12	0:00:12	0:00:00	0:14:40
9:22:46	戸籍証明書	市民課	窓口発券	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:04:00
9:26:30	マイナンバーカード	市民課	WEB予約	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:09:50
9:31:57	マイナンバーカード	市民課	窓口発券	0:05:22	0:05:22	0:00:00	0:09:50
9:32:42	印鑑発行	市民課	窓口発券	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:11:30
9:33:50	パスポート交付	市民課	窓口発券	0:04:09	0:04:09	0:00:00	0:15:10
9:34:36	転居等（転入・転出以外）	市民課	窓口発券	0:08:43	0:00:00	0:08:43	0:10:00
9:35:02	印鑑発行	市民課	窓口発券	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:40
9:36:41	戸籍証明書	市民課	窓口発券	0:07:37	0:00:00	0:07:37	0:05:10
9:37:04	戸籍証明書	市民課	窓口発券	0:14:31	0:09:49	0:04:42	0:02:50
9:45:50	マイナンバーカード	市民課	窓口発券	0:02:20	0:02:20	0:00:00	0:06:40
9:49:38	住民票	市民課	窓口発券	0:07:27	0:00:00	0:07:27	0:07:20
9:49:56	戸籍証明書	市民課	窓口発券	0:32:21	0:01:56	0:30:25	0:18:30
9:50:16	おくりやみ(予約あり)	市民課	窓口発券	0:00:19	0:00:19	0:00:00	0:21:00
9:50:41	戸籍証明書	市民課	窓口発券	0:07:28	0:00:31	0:06:57	0:03:00
9:57:21	印鑑発行	市民課	窓口発券	0:07:20	0:00:00	0:07:20	0:06:50
9:57:40	転入	市民課	窓口発券	0:06:41	0:00:00	0:06:41	0:37:00
10:14:50	転出	市民課	窓口発券	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:07:30

データベース

職員が簡単にデータ
活用できる状態



データは関係する職員が分析・活用しやすいように整形と整理を行った上で共有

⑤次の時には改善されている

“頼りになる窓口”

サービス利用者の満足は職員のモチベーション

サービス満足度の向上



来庁者の満足がサービス改善の好循環を生む

継続的なサービス改善



市民目線の“頼りになる”市役所

窓口サービスはひとつの接点ではあるが、行政サービス全体への満足度にも影響を与える

「市民目線」のサービス提供をゴールに設定 きれいごとのように思えても、立ち返ることができるゴール