

実施計画取り組みアイデアまとめ（各課着手済み・各課アイデア・庁内部会アイデア）

3 つ の 柱	市民サービスの向上	
(将 来 の 姿)	「市民一人一人が自分の生活スタイルや使いやすさに合わせて、ちょうどいい形で手続きをしたり行政サービスを利用できる」	
各 課 現 在 着 手 済 み	・市民の方の手続きの手間は最小限に抑えられる	病児保育支援システム 業務効率化推進事業（公立保育所・公立幼稚園） 子育て支援課デジタル窓口 保育料スマート決済推進事業 行政手続きオンライン化対応
	・市民の方は手続きの仕方を選ぶことができる	子育て支援課デジタル窓口 保育料スマート決済推進事業 環境イベントの申し込み電子化 キャッシュレス決済 行政手続きオンライン化対応 地方税電子化推進事業
	・市民の方は市役所からの大切な情報をちゃんと受け取れる	業務効率化推進事業（公立保育所・公立幼稚園） 子育て支援課デジタル窓口
	・市民の方は施設やサービスをより利用しやすくなる	病児保育支援システム 高齢者等を対象にしたスマホ活用出前講座の開設 マップシステム整備 文化財情報デジタル化推進事業 遺跡照会システムオープン化 収蔵品データベースの公開
今 後 着 手 し て い く も の	・市民の方の手続きの手間は最小限に抑えられる	補助金の申請手続きの電子化 飼い犬のマイクロチップ装着義務化による犬の登録手続き等のワンストップサービスの導入。現在検討中。 窓口での電子マネーでの支払いの導入。（リサイクル都市推進課） エコクリーン松江ごみ処理手数料のキャッシュレス決済 しまね電子申請サービスの活用 窓口職場の一本化（総合窓口） 「何度も手書きしなくていい」窓口づくり <ul style="list-style-type: none"> ・市役所内に各種申請、交付が可能なシステム、機器の導入(ATMみたいに、マイナンバーカードで本人認証ができ、暗証番号を入力し各種申請書が交付できるようなシステム) ・何度も同じことを記入しなくても良いように、マイナンバーカードを活用して住所や氏名、生年月日等を印刷した書類を使用できるようにする ・書かせない窓口（マイナンバーカードの利用） ・ペーパーレスにより手続きができる ・押印せずに手続きができる ・キーボードの入力により手続きができる ・タッチペンの入力により手続きができる ・音声認識により手続きができる ・市民課窓口で無人で証明書発行 ・タブレットの導入（行政手続きの電子入力化） ・来庁者用PCの設置（各課情報の検索や電子申請が可能なもの） ・これまで手入力だった申請書様式や報告書様式を、AIを用いて所定の様式などに自動転載できるようにする ・庁内での申請書類等の書式を整理・統一し、重複部分について記入回数の手間を減らせるようにする

実施計画取り組みアイデアまとめ（各課着手済み・各課アイデア・庁内部会アイデア）

<p>3 つ の 柱</p>	<p>市民サービスの向上</p>	
<p>（ ビ ジ 来 ヨ の ン 姿 ）</p>	<p>「市民一人一人が自分の生活スタイルや使いやすさに合わせて、ちょうどいい形で手続きをしたり行政サービスを利用できる」</p>	
<p>今 後 着 手 し て い く も の</p>	<p>・市民の方の手続きの手間は最小限に抑えられる</p>	<p>1つのアプリケーションで完結するしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマホ専用アプリ等で申請、データで管理、アプリ内で通知書発行するなど紙を使わないようにする ・LINEなどの身近なツールを使用して、各種申請の問い合わせや窓口の予約ができたり、手続きの進捗確認ができる。 <p>手続きを簡略化するしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人のサービス利用履歴を管理し、2回目以降の手続きを簡略化できる（参考：ECサイトの再購入機能） ・添付書類は、市役所で確認できるデータの場合省略できる。 ・窓口で手続きをする際は、市役所の持っているデータは書類に印刷できるようにして手書きの手間を減らす。 <p>提出書類について、ホームページ上で書式を公開し、事前記入できる人にはしてもらう</p> <p>アプリ等に入館証やカードキー機能を持たせ、鍵の受け渡しなどの手間を減らす</p>
	<p>・市民の方は手続きの仕方を選ぶことができる</p>	<p>補助金の申請手続きの電子化</p> <p>しまね電子申請サービスの活用</p> <p>公害苦情の受付の電子化。（電子メール等による）</p> <p>不法投棄防止看板の申請は、紙媒体で窓口での申請のみであったので、しまね電子申請サービスでの受付もできるようにする。</p> <p>窓口での電子マネーでの支払いの導入。（リサイクル都市推進課）</p> <p>デジタルツールを用いたパブリックコメントの提出：パブリックコメントの提出の際、郵送、FAX、E-mailといった従来の方法に加え、チャット等での提出も認め、気軽に意見を提出してもらうことで、より幅広い意見募集を図る。</p> <p>エコクリーン松江ごみ処理手数料のキャッシュレス決済</p> <p>オンラインの手続き・予約のしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・松江市の統一した申請システム（仮）の導入（オンラインシステム） ・手続きや施設予約等の機能が集約されたポータルサイトを構築する ・24時間いつでも手続きや施設予約等ができる専用サイトを構築する ・オンラインで各種申請が出来るようにする ・マイナンバーカードの電子証明書を利用したオンライン手続きを可能にする ・ホームページなどから窓口の予約ができるようなシステムを導入し、余計な待ち時間を減らす ・希望する日時に窓口で手続きをするための予約システムを導入する ・公民館やイベント等の予約申請をオンラインで出来るようにする

実施計画取り組みアイデアまとめ（各課着手済み・各課アイデア・庁内部会アイデア）

3 つ の 柱	市民サービスの向上	
（ ビ ジ ネ ス の 姿 ）	「市民一人一人が自分の生活スタイルや使いやすさに合わせて、ちょうどいい形で手続きをしたり行政サービスを利用できる」	
今 後 着 手 し て い く も の	市民の方は手続きの仕方を選ぶことができる	<p>支払い方法を選べるしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュレス決済の導入 ・住民税等を納付するタイミングで行政サービス利用料をまとめて支払いできる ・支払い方法の拡充 <p>デジタル機器を使えるようにサポートする取り組み</p> <p>SNS等のアカウント登録支援窓口設置</p>
	市民の方は市役所からの大切な情報をちゃんと受け取れる	<p>AI手続きコンシェルジュ</p> <p>番号案内システムにおけるメール呼び出し、混雑状況公開</p> <p>4年度にホームページを改修したのち、5年度よりLINEの運用を開始</p> <p>廃棄物や浄化槽等について、よくある問合せをAIチャットボットで回答できるようにする。</p> <p>チャットボットによりスマホで簡単にごみの分別について調べることができるようにする。現在令和4年度システム開発の予算要求中。</p>
		<p>必要な手続きをお知らせするしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複数や一連の手続きが必要な行政サービス利用者に手続き漏れ防止アラート通知するシステムを導入する ・アプリやメールなどを使い、年齢や時期に応じて必要な手続きを希望者にリマインドする ・ある手続きをすると、関連する手続きを案内するシステムを導入する ・ホームページ上にフローチャートを作成し、事前に必要な手続きや書類等を確認できるようにする（フローチャートは各課（各窓口）でも確認できるようにしておく） ・市民に身近なSNS等でも申請や手続きに関する情報発信をする
		<p>市のお知らせをすぐに見られるしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・LINEの活用。（業務連絡、広報など。） ・災害が起きた時に、避難所の情報や支援物資の情報がわかるアプリがあると便利。（松江市のLINEをつかって情報の配信など）
		<p>知りたい事がすぐに分かるしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民向けのチャットボット（担当課の検索、各種申請様式の検索） ・ホームページにチャットボットを設置・情報を整理し、知りたい情報へアクセスしやすくする ・行政サービス利用者一人ひとりにコンシェルジュがいて、手続きのサポートをしたり、求められた情報を提供したりする
		<p>デジタル機器を使えるようにサポートする取り組み</p> <p>SNS等のアカウント登録支援窓口設置</p>

実施計画取り組みアイデアまとめ（各課着手済み・各課アイデア・庁内部会アイデア）

3 つ の 柱	市民サービスの向上	
（ ビ ジ ネ ス の 姿 ）	「市民一人一人が自分の生活スタイルや使いやすさに合わせて、ちょうどいい形で手続きをしたり行政サービスを利用できる」	
今 後 着 手 し て い く も の	市民の方は施設やサービスをより利用しやすくなる	<p>自治会の区域地図のデジタル化を検討中</p> <p>歴史史料や文化財のデジタルアーカイブシステム</p> <p>AI手続きコンシェルジュ</p> <p>番号案内システムにおけるメール呼び出し、混雑状況公開</p> <p>窓口の混雑状況や待ち時間を市ホームページ等で確認できる</p> <p>しまね電子申請サービスの活用</p> <p>市内公民館や市管理施設には全てFreeWi-Fiを整備する。</p> <p>1つのアプリケーションで完結するしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・スマホ専用アプリ等で申請、データで管理、アプリ内で通知書発行するなど紙を使わないようにする ・LINEなどの身近なツールを使用して、各種申請の問い合わせや窓口の予約ができたり、手続きの進捗確認ができる。 <p>市役所に行けなくても、市役所を利用できるしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テレビ会議システムを利用して遠隔で手続きができる ・タブレットやパソコンのウェブ会議機能等を活用し、支所からでも本庁の担当者とビデオ通話しながら手続きが出来るようにする（本庁でなければ出来ないことを減らす） ・公共施設や郵便局等に行政サービス窓口を開設する ・山間部を巡回する移動行政サービス窓口を導入する ・デジタル空間に市役所を作り、行政サービス利用者は自身のアバターを動かして窓口で手続きができる <p>デジタル機器を使えるようにサポートする取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・SNS等のアカウント登録支援窓口設置 <p>意見をすぐに市役所へ伝えられるしくみ作り</p> <ul style="list-style-type: none"> ・デジタル版目安箱の設置 ・市民相談（通報）フォーム（関係課へ一斉送信できるようにする） <p>窓口で手続きを行う際に希望する職員を指名できる</p> <p>窓口の回転率を上げる・・・手続きに来た人の過去の履歴や事例などからデータ化して、窓口や担当者を振り分ける、効率よく窓口案内するなど</p> <p>一日市民体験(非効率、改善すべき点を市民目線で見つける。)</p> <p>行政サービス利用者からの改善提案を募集し、採用された人を表彰する制度を導入する</p> <p>手続きや施設予約等を行うごとに行政サービス利用ポイントを付与する制度を導入する（※サービス利用促進ではなく、面倒な手続きに楽しさを加える趣旨）</p> <p>マイナンバーカード普及のために、松江市民でカードをもっている方に松江市独自の特典や機能をつける（図書カードになる、バスの割引がある高齢者証の代わりになる等）</p>