

デジタル市役所計画 「市民サービスの向上」グループ ビジョンまとめ

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-1	あっちでもこっちでも何度も、住所、氏名、年齢等々！何度も何度も書かされます。そういうのを減らして欲しいです。	各課の窓口での手続きを全庁的に整理し、市民が何度も同じ項目を記載する必要をなくす。	手続きの手間は最小限に抑えられる。
		一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。	
		同じ情報（項目）を何度も書かなくてよい。	
		手書きでなければならないのかどうかを見直し、申請や届け出の意思決定に関わる箇所以外では印字済みの用紙を使うなど、不要な記入の手間を減らす（申請者が記入する間の職員の待ち時間も減る） 直筆か印刷かを申請者が選択できるなど、選択肢を増やす	
		住所・氏名・生年月日等、どの窓口でも書いてもらう基本的なところは、本人確認ができれば印字したものを使えたり、オンライン上で入力して手書きの手間を省けるようにする。届出の意思確認は、署名または押印を求める。	
		住所、氏名、生年月日等申請者の住民情報にかかわる部分（申請する部署によって、記入すべき内容が同じ情報）は記入しなくても申請ができる状態。	
C-2	出産後の手続きについて。出産後に市役所に手続きに行くのは難しいので、自宅から出生届などの電子申請ができるようになると助かります。	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	市民は手続きの仕方を選ぶことができる。
		市役所に行かなくても出産後の手続きをできる。本人以外でも出産後の手続きをできる。	
		例えば病院や保健師、委任された第三者でも申請ができるようにするなど申請の自由を広げる	
		出生証明書をアップロードできる環境をもっている方は、オンラインでも申請できるようにして、柔軟に対応できるようにする。また、出生にともなう子育て関係の手続きも同時にオンラインでも申請できるようにする。	
		出生届の手続き及びそれに付随する手続きについては、医療機関と連携をはかり、必要最小限の手段により行うことができる。	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-3	今年実際に手続きに行ったとき、担当の課がたくさんあるようで、いろいろなところに行ってくださいと言われました。電子申請ができるようになったら、必要な手続きが一目で分かり、できるだけ一つのページから漏れなく申請できるようになると、分かりやすく助かります。	手続きを行う際に、市民それぞれに適した必要な手続きを情報提供できる。	市民は手続きの仕方を選ぶことができる。 市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		電子申請サイトで家からでも手続きができる状態。	
		ワンストップで必要な手続きを漏れなくできる。	
		多くの市民の方は事前に目的があって市役所に来ているので、その予定を立てる時点でどこへ行ってどんな手続きをすればいいのかわかるように情報提供ができるといい	
		届出・申請をする際に必要な手続きのフローチャートのようなもので、必要な手続きや必要書類をお客様自身で確認できるようにして、必要な手続きが事前にわかり、オンライン申請でも窓口申請でも手続き漏れがなくなるようにする。	
	複数課にまたがる手続きというと、主に住民票の異動手続きではないでしょうか。電子申請を導入し、住民異動に伴うその他の手続きについて自動的に必須となるものと申請可能であるが必須ではない手続き（申請者が選択できるもの）を判別し、市全体のサービスを網羅できると最高です。 電子申請によらない方法であれば、すでに支所においては、住民異動にかかわる手続きを市民生活課のみで行っているため、例えば市民課において、関係課の業務に精通している職員を配置する、もしくは関係課の職員が最低1人は常駐し、窓口をある程度一本化する等。		
C-4	LINEで全て可能になって欲しい。	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	手続きの手間は最小限に抑えられる。 市民は手続きの仕方を選ぶことができる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		様々な方法で手続きをできる。	
		申請や情報検索、提供のツールとして身近なSNS等を活用できる。簡単に情報検索ができる	
		現在あるもの以外の手続き方法を増やす。	
LINEを使って情報発信をすることは可能ではないでしょうか。 電子申請を行った場合でも、数日間は受理せず申請の取り下げができるという仕組みはいかがでしょう。			

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-5	24時間、必要な書類が取れるようになったらいい。仕事上市役所に行く時間がなく取りにくい。PDFファイルにして家または、コンビニでコピーをとれるようにしてほしい。	来庁しなくても、公共施設等で24時間いつでも必要な書類が受け取れる。	市民は手続きの仕方を選ぶことができる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		市役所に行かなくても書類を受け取れる。	
		庁内では申請に必要な項目を共有し、申請者には項目と様式（例）を共有する（申請者に項目のみを共有すると様式についての確認が増えると考えられる）	
		必要書類へのアクセス方法を増やす。	
		<p>いますが、</p> <p>確かに必要な情報さえあれば様式は問わないこととすることができる申請もあると思います。</p> <p>紙媒体での申請において、様式を定めているのは、互いに必要な情報のやり取りを最小限に抑えるためではないかと考えます。仮に必要な項目のみ提示したとすると、書類の不備（この項目の記載がない）等でさらに時間を要することが想定されます。この点、申請が電子化すれば、入力漏れは申請する段階で自動的に発見できるので、この心配は解消されると思います。</p>	
C-6	精神障害の関係で、毎年、娘の自立支援医療費申請書、福祉医療費助成制度交付申請書等を窓口で提出していますが、本人はもちろん出来ず、親が申請しています。私も後期高齢者になり、いつまで申請できるかわかりません。息子が東京にいます。遠距離から申請できるデジタルの手続を計画してほしいです。	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	市民は手続きの仕方を選ぶことができる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		市役所に行かなくても手続きをできる。本人以外でも手続きをできる。	
		手続きを出来る人がいるのであれば遠隔地でも出来るように	
		様々な手続きを窓口申請だけでなく、オンライン上や郵送でできるようにする。	
		デジタル化が理想ですが、せめて郵送による手続きが可能であればと思います	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-7	<p>建築に関する申請で、一つの建築地に対して、景観、文化財、上下水道、道路管理などそれぞれ調査、それぞれに違う書式で申請。窓口申請で、日付けがおかしいだけで差し替え。まだ、複写形式の手書き書類の部署もあり、とても煩雑です。ホームページで書類様式にたどりつくのも一苦労です。地図アプリ等とで、調査が楽になるようにしてほしい。関連する申請が簡単にわかるルートを確立してほしいです。</p>	<p>手続きを行う際に、市民それぞれに適した必要な手続きを情報提供できる。</p>	<p>市民は手続きの仕方を選ぶことができる。 市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。</p>
		<p>一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。</p>	
		<p>ワンストップで必要な手続きを漏れなくできる。必要な情報を簡単に探せる。</p>	
		<p>様式の整理や統合など、関連する申請について連続して手続きが行えるようにする</p>	
		<p>一つの申請が簡単にワンストップでできるようにする。</p>	
	<p>市民目線で手続きを考えるべきだと思います。 日付のミス（矛盾？）は結構シビアに確認しているのではと思います。日付のことも複写形式にしているのも市役所側の処理を少しでも減らすためのものだと思います。それが結果的に市民の負担も軽減しているのであれば、よいかと思います。</p>		
C-8	<p>窓口でしかできない手続きを全て電子申請、メール、郵送等で可能にする。窓口業務では問診票のようなものを用意し、来庁目的を事前に把握しておくとい。</p>	<p>時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。</p>	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。 市民は手続きの仕方を選ぶことができる。</p>
		<p>一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。</p>	
		<p>市役所に行かなくても手続きをできる。必要な手続きを漏れなくできる。</p>	
		<p>来庁者は目的地を、役所側は来庁者の目的を事前に理解し準備ができる</p>	
		<p>窓口で直接来る以外の手続き方法を増やす。窓口に来てもらう際には、必要な手続きをすぐに把握でき、時間の短縮ができるようにする。</p>	
		<p>来庁予約システムがすでに導入されているかと思いますが、使用したことはないですが、来庁の目的も含め予約できるシステムになってませんか。それから、窓口の空き状況は確認できると思いますが、駐車場の空き状況も目で見て確認できるというのはどうでしょう。（来庁者だけが駐車するとは限りませんし）</p>	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-9	松江市さんがどういサービスをしているのかわかりにくいです。例えば不登校になったらどこに相談したらいいか？キーワード検索で松江市のサービスにたどり着けるといいなと思います。	手続きを行う際に、市民それぞれに適した必要な手続きを情報提供できる。	市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		必要な情報を簡単に探せる。	
		知りたい情報まで出来るだけ少ないステップでたどり着けるようになる	
		HPを使いやすくする。	
		ホームページを確認するより、LINEの公式アカウントからチャット感覚で専属のオペレーターに直接話を聞くことができるとよいですね。	
C-10	公立施設の予約システムがバラバラですので統一して、予約状況もチェックできるようにして欲しいです。 今現在、ホームページ内が探しにくいので一番上に常にタブがあってサイト内の項目がすべて見れるようにしてほしい。また、リンクで飛ぶようにしてほしい。今回の計画案なども。スマホでも使い勝手がいいものを作ってほしい。	市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。	市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		必要な情報を簡単に探せる。	
		デジタルの手続きだけでなく、デジタルを活用した情報提供、検索をさらにすすめる	
		公立施設の手続きを一つのサイトで完結できるようにする。	
		市民が必要な情報を早く、多くの手段で得られる状態が望ましいと考えます。 松江市のHPは確かにわかりにくいと思います。（関連する事業や申請のリンクが付いていないため、ひとつまたはもっと前のページに戻ってから探す手間） 地域コミュニティについてはわかりませんが、松江市公式フェイスブックや公式ツイッターでは頻繁に情報発信しているようです。情報発信については、ここまでやればOKというのがないので、やりすぎというのはないのかもしれませんが。学校教育課でいうと、保護者同士のコミュニティというのは、根付いているなど実感します。したがって、情報発信についてはまだまだ不十分であると感じています。	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-11	議会の会議録や発言集の使い方がよく分からない。	<p>市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。</p> <p>必要な情報を簡単に探せる。</p> <p>市民が利用することのできるシステムは使いやすく簡単なものである必要があると思います。デジタル化やICTに特化した職員（スペシャリスト）を育成することも、中長期的な面でいうと今後必要になってくるのではないのでしょうか。</p>	市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
C-12	いろんなアプリがあるが、メインの公式は一つに絞ったほうがいいと思う。	<p>市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。</p> <p>一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。</p> <p>必要な情報を簡単に探せる。</p> <p>庁内のデジタル事業について計画段階で同一、類似のものがないか確認し、実行する（確認するために事業内容を簡単に検索でき、他部署の業務を理解できる）</p> <p>一つのことの特化したアプリにもメリットがあるのでしょうか。詳しくはわかりませんが、税金を使っている以上、なるべく安価な方法で最大効率をだすことも市民サービスの向上につながるのではないのでしょうか。</p>	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p> <p>市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。</p>
C-13	ゴミの出し方やゴミの日が簡単に分かるものがほしい。今の区分表に検索欄も付けてほしい。	<p>市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。</p> <p>一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。</p> <p>必要な情報を簡単に探せる。</p> <p>ゴミの日はアプリや収集日カレンダーで確認ができるので、出し方の検索ができる といい</p> <p>紙媒体のカレンダーや分別表があるし、ぎゅっと松江のアプリや5374アプリで、ゴミの分別や回収日がわかるようにはなっている。アプリはあることを知らないだけかもしれないので、周知をする。</p> <p>何ゴミで出せばよいのか、HP等を閲覧してもわからず、類似するものとして分別することが多々あります。検索窓で検索したら、分類が出てくるような仕組みだと利用しやすいと思います。</p>	市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-14	いろんな施設の情報、利用情報や空き情報、施設の予約までできるようにしてほしい。	市からの情報発信のシステムを見直し、機能を集約・分散させる。	手続きの手間は最小限に抑えられる。 市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		ワンストップで必要な手続きを漏れなくできる。	
		ホームページなどで施設の情報を確認できるとよい	
		施設の予約状況の確認は必要だと思います。	
C-15	平行して紙媒体などでも必要なものは残し、情報が全ての市民に行き渡るようにしてほしいです。	時間や場所、手段を市民が選択して情報を入手できる。	市民は市役所から大切な情報をちゃんと受け取れる。
		様々な方法で必要な情報を得られる。	
		デジタル・アナログともに必要な情報が手に入るように	
		デジタルでも紙媒体でも同じように情報を取得できるようにする。	
		市民が選択できる余地は残すべきだと思います。	
C-16	公民館を週末借りるのには、平日に鍵を取りに行かなくてはならないですが、電子キーにして暗証番号で開けられるようにならないでしょうか？	市民が公立施設を利用しやすいよう環境を整備する。	市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。
		公民館へ行かなくても事前に必要な手続きをできる。	
		時間の節約（わざわざ平日に時間を作る、窓口で対応する時間がかかる）	
		いつでも鍵を受け取れるようにする。	
		施設の安全管理的な側面を考慮したうえで、検討すべきだと思います。	
C-17	予約の際の窓口業務もネットでできるようにということと、それぞれの建物のネット環境を安定した、大容量のものにしてください。スティックは繋がりにくいし、有線しかないところなど、困るなあと思います。	市民が公立施設を利用しやすいよう環境を整備する。	手続きの手間は最小限に抑えられる。 市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		市役所に行かなくても手続きをできる。市内のどの（公共？）施設でもインターネットを利用できる。	
		施設の設備についてきちんと発信し、正しい情報が得られる	
		すべての市民にとって（またはどの程度の利用者がいるのか）、メリットがあるかどうか判断基準ではないでしょうか。	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-18	コロナもあるし、総合文化センターの改修も始まるようで、リクエストした本がドライブスルーで受け取れるようにしてほしいと思います。	市民が公立施設を利用しやすいよう環境を整備する。	市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。
		施設に行かなくてもサービスを受けられる。	
		直接図書館に行く以外の受け取りの方法を増やす。	
		図書館（公共施設）の利用については、予約の仕方も含め市民に寄り添った方法を目指していく必要があると思います。	
C-19	<p>なぜ行政手続きには文字を書く必要があるのか？</p> <p>→手続きは書面によるものという前提があるから。</p> <p>・なぜ手続きは書面で行う必要があるのか？</p> <p>→①法令上、手続きの中には書面で行うよう定められているものがあるから。</p> <p>→②法令上定められていなくても慣習的に書面で行われており、これまでにその方法が見直されていなかったから。</p> <p>→③行政というある意味競争相手がいない特殊な市場において、サービスの提供にあたり、顧客の労力を省く工夫が求められていなかった、あるいは自ら提案していなかったから。</p>	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	手続きの手間は最小限に抑えられる。
		一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。	
		窓口での手続きにかかる平均時間の短縮は市民にとっても職員にとっても必要であると思います。	
C-20	<p>保育所関係の書類で言うと、入所申込書をはじめ、ほぼすべての書類がいまだに紙ベース&要押印で成り立っている。約7000人いる子どもたちの情報を、基本紙で管理しており、変更などの届けがあった際には、まず書類の検索から始まる。</p> <p>また、書類は原則市役所窓口わざわざ直接来て提出しなければならない（郵送も不可）という、自分たちの接客業務を増やすようなルールまである。</p> <p>コロナで人との接触をなるべく避けなければならないのに加え、保育所を利用している保護者は日中働いていることが前提であるのに、平日8:30～17:15までしか営業していない市役所に来い、という、なんて時代に反して自己中心的なルールなのだと、いち親として不満に思う。</p> <p>また、定期的に紙の書類が行方不明になりみんなで検索する、という無駄な作業も発生している。</p>	時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p> <p>市民は手続きの仕方を選ぶことができる。</p>
		一つのサイトで何でも検索・予約・申請・請求ができる状態。	
		紙媒体でのやり取りに根拠やメリットがないのであれば、即刻別の方法による処理の仕方を模索すべきだと思います。	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-21	<p>保育所関係の業務だったのかおぼえていないが、原則窓口での手続きにしているのは、書類の提出に加えて家庭の状況を確認する機会としていると聞いたことがあるが、そのような趣旨があったりするのでしょうか？（保護者の相談機能・児童虐待の可能性の発見等）</p> <p>⇒というのは確かに生活保護とかだとそういう感じがあると思いますが、保育所はそこまでやらなくてはならないこともなさそうな気がします。実際、保育所通うようになると毎日保護者が送り迎えするのでそこで十分わかるはず。あるいは保育所ではそういう相談や保護機能を任せられない理由もあるのかもしれないですが、ちゃんと確認した方がよさそうに思います。</p>	<p>時間や場所、手段を市民が選択して手続きが行える。</p>	<p>市民は手続きの仕方を選ぶことができる</p> <p>市民は施設やサービスをより利用しやすくなる。</p>
		<p>オンライン面談ができる状態。幼稚園・幼保園でも手続きができる状態。</p>	
		<p>様々な方法で手続きをできる。市役所に行かなくても手続きをできる。</p>	
		<p>来庁してもらわなければならない人の条件を設定（例えば書類の不備が多く文書や電話での説明では足りないなど）し、郵送や電子申請で問題のない人は来庁しなくても良いようにする</p>	
C-22	<p>また、電子申請の障害となっているのは、確かに法令上の問題もあるように感じているが、職員が手続きを電子化する手間がないというのも課題のように思う。</p> <p>電子申請まではいかなくとも、すぐにできそうなことと言えば、マイナンバーの独自利用による提出書類の省略化とかではないか。ただ、これも条例をつくる手間がないというのが実態なのか。</p>	<p>面談による申請確認について、保護者の相談機能としての役割がないということでしたので、電子申請や郵送による対応でも可とするのが妥当ではないでしょうか。</p>	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p>
		<p>各課の窓口での手続きを全庁的に整理し、市民が何度も同じ項目を記載する必要をなくす。</p>	
		<p>一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。</p>	
		<p>押印廃止時にもすべての申請書類等を確認し、作業を行った。やらなければならないのであれば何とか時間を作って作業すると思うが、その際はきちんと研修を行うなど、統一した方式が必要。</p>	
		<p>現在情報政策推進室が市役所手続きの電子化についての専門的業務を行っているかと思いますが、根本的に組織機構を見直す必要もあるかと思います。</p> <p>どこの自治体か忘れてましたが、特別定額給付金の支給業務があったときに、システム部門を早急に立ち上げ、特別定額給付金のQ Aシステムを作って、電話相談が大幅に減ったという記事も見ました。臨機応変な人員配置や機構改革も今後必要であると考えます。</p>	

課題・意見		職員ビジョン案	ビジョンまとめ案
通し番号	内容		
C-23	<p>窓口でマイナンバーカードを持っているのにこんなに書類を書かないといけないのか！と言われた。マイナンバーカードがあれば、各種申請書の住所や氏名等の基本的なところは印字されたものが印刷されたり、カードの電子証明書の機能を使って電子申請ができたり、松江市でもマイナンバーカードを活用できたらいいなと思った。</p>	各課の窓口での手続きを全庁的に整理し、市民が何度も同じ項目を記載する必要をなくす。	<p>手続きの手間は最小限に抑えられる。</p>
		一度記載してもらった情報を市役所内で共有できる状態。	
		同じ情報（項目）を何度も書かなくてよい。	
		マイナンバーカードと申請書類の連携や、事前にオンラインで書類を作成するなど窓口での申請が必要な場合でも時間の短縮ができる	
		マイナンバーカードの利活用は、業務改善や市民サービスの向上に不可欠だと思います。正直コンビニで住民票が出せるくらいしかメリットを感じませんので、条例の制定を含め、市役所全体で取り組むべきだと思います。	