## 市民のWell-Being向上に向けた近未来型市役所への変貌

将来に渡り持続可能な行政サービスを提供し、市民のWelleBeing向上に向けて、 ①市と市民との接点強化、②デジタル環境の整備、③新たな市役所への変貌の3つの視点により、 フロントヤード改革を実施する。

## 

・各種申請手続き、学校や学童の欠席連絡、保護者へのお便り等の配

信(プッシュ型通知)、マイナンバーカードを活用した住民票や課税

電子請求システムの活用により、請求書や契約書等をデジタル化し、

明書の交付申請・手数料の決済などが、スマホ1台で完結

窓口では、申請書を書かせない、窓口を回らせない

・市役所にキオスク端末を設置し、待たせない ・遠隔接客システムを導入し、待たせない

市内事業者の利便性向上を実現

市民側(フロントヤード)

庁舎空間

③新たな市役所への変貌

市民・事業者も利用できる
庁舎空間を整備

- ・公衆Wi-Fiの設置
- サテライトオフィスの設置
- ・個別相談グー久の設置
- →オンラインからの事前窓口予約 (相談業務や、お悔やみ窓口 (予定)で活用し、新たな雇用 の場としても有用)

市政のQOS向上により市民のQOL向上



## 市側 (バックヤード)

②デジタル環境の整備 (紙ではなくデータで)

「紙」や「場所」に制限されていた働き方を見直し、 市役所のどこでも仕事ができる環境を整備

- ・庁舎全体の無線LAN化
- ・持ち運び簡単なパソコンを全職員に配備
- ディスプレイの配備
- ・自動音声電話対応システムの導入
- ・クラウドストレージサービスの導入
- ・生成AI(チャットGPT)の導入7以降

市政のQOS向上



市役所のどこででも、紙や場所に制限されずに パソコンとモニターを活用した対応が可能に 大容量データはクラウドストレージで送録75

業務効率の向上により削減した時間で 丁寧に時間をかけた市民サービスへ

上記のフロントヤード改革実現のため、令和6年度は灰色網掛け部分を除いた取組みを実施する。