

## 1Fグループ「市民の利便性向上」ビジョンまとめ

課題・意見		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
	例：土日や夜も市役所を空けて欲しい！平日は忙しくて行けない。 いつも待たされるから、利用できる時間を増やして人を分散したらいい。	窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。	
A-1	市役所に来なければ各種手続きができない現状。	スマホやタブレットなど自宅からのオンライン申請が可能な状態 マイナポータル等の積極的な活用。電子申請の導入。 窓口に行かなくていい状態。市民の好きな時間に手続きができる状態。	キャッシュレス化・窓口に行かなくていい状態をつくり、市民が都合の良い方法を選択できる状態。好きな時間に手続きができる状態。
A-2	高齢者やオンライン化に対応難しい人への支援不足。	紙申請や窓口でのタッチパネル方式での申請が出来る状態 窓口ももちろん残す。 ケーブルを活用した全戸へのネット環境の整備。 誰ひとりも取り残さない市民が安心できる状態。	
	<b>【市民意見】</b>		
A-3	キャッシュレスで支払いができればいいなと思います。	QR決済やクレジットカード決済への対応 現金を持たない人が増えている。 支払方法が多様化した状態。	
A-4	お店の用にWeb予約可能になればいいなと思います。	スマホ等で窓口予約可能なシステムの導入 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 窓口で待たない状態。	

A-5	窓口でご対応いただけるのは助かりますが、簡単な手続きは端末から出来ると助かりますね。	A-1と同じ 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 窓口に行かなくていい状態。市民の好きな時間に手続きができる状態。	
A-6	字図は紙媒体ではなく、座標などが入ったデータで頂きたい。	電子データでの提供可能なシステムの構築 かなりピンポイントですが…。 データで交付するのならば安全なネット環境の整備。 希望者にはペーパーレスにも対応した状態。	
A-7	コンビニでの証明書自動交付サービスを出来るようにして欲しい。	コンビニでの証明書交付システムの運用を普及・一般化させる 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 全ての証明書がコンビニで交付できる状態。（戸籍など未実施の証明書がある。）	
A-8	窓口へ行かなくても手続きができるようになれば良い（ネットでの申請、受取）。	A-1・A-5と同じ 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 窓口に行かなくていい状態。市民の好きな時間に手続きができる状態。	
A-9	子どもの出生から保育園や児童手当の手続きが市役所に行かなければできないのをどうにかしてほしい。夫婦で共働きなので、非常に不便。	A-1・A-5と同じ 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 窓口に行かなくていい状態。市民の好きな時間に手続きができる状態。（戸籍の出生届を除く）	
A-10	簡素化する為には、ATMみたいに入力方式にしてもらいたいですねえ～。	A-1・A-2と同じ 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 誰でもが使いやすい状態。	

A-11	デジタルに平行して紙媒体などでも必要なものは残し、必要な情報が全ての市民に行き渡るようにしてほしい。	A-2と同じ 情報発信手段の充実。 市民のニーズにあった行政の対応ができていない状態。	
A-12	市役所や各種施設にはWi-Fiを設置してほしい。今の時代、インターネット環境は不可欠なインフラだと思う。	公共フリーWi-Fiの設置。 電波も悪くないのでそこまで重要ではないと思いますが…。 災害時や通信障害が起きたとき、外国人旅行者等には必要。 ネット環境が誰でもいつでも使える状態。	市庁舎にはいらぬ。必要性が分からない。
A-13 (追加)	窓口での部署のたらい回し	ワンストップ化。総合窓口で受け付けて、各担当者	ワンストップ化。総合窓口で受け付けて、各担当者が来る。
A-14 (追加)	市内の病院でマイナンバーカードが保険証として使えないところがある。導入について補助金などを検討してほしい。なるべく持ち歩くカードを少なくしたい。	すでに補助金はある。病院次第。	すでに補助金はある。病院次第。

## 1Fグループ「業務の効率化」ビジョンまとめ

課題・意見		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
B-1	各部署で使用しているシステムの効率化。使いやすさの向上。	<p>操作が判りやすく直感的に操作可能なシステムの選定・運用。</p> <p>誰でも操作できるシステム導入。</p> <p>システム操作による同じミスを繰り返さない。</p> <p>課・係内での情報共有や操作研修を行う。</p> <p>システムの効率化を求める前にシステムを理解するところ（何のために入れているかなど）から始めた方がいいと思う。</p> <p>職員が誰でもが使いやすく無駄のない状態。</p>	<p>使いやすさの向上を目指すには…システムへの理解を深める。使い慣れる。</p> <p>レアケース対応はマニュアル作成。</p>
B-2	職員自身が業務をしながら効率化を意識する。質問できる場をつくる。	<p>LOGOチャット等を活用したコミュニティの場の設置。</p> <p>データ抽出・整理やパソコン操作に関わるスキルを身につける。</p> <p>一連の業務の中で無駄な作業を省く。</p> <p>困った・悩んだことを相談し、解決できる場をつくる。</p> <p>前の担当から引き継いだまま業務を行っているので、どうしたら効率化できるか考えながら仕事をしたほうがいい。また、効率化するために相談できる部署を作る。</p> <p>職員の意識づけができた状態。職員が抱え込まず働ける状態。</p>	<p>職員が一人ひとりが効率化を意識した状態。</p> <p>やりたいこと（困ったこと）を相談できる体制。</p>
B-3	A I や自動音声案内の活用。電話応対等にかかる時間削減。	<p>電話の初期対応は、自動音声対応。直接対話の必要な相談業務のみ職員に繋がる環境の確立。</p> <p>電話応対、時間外対応の時間を削減する。</p> <p>時間外電話のほとんどが通常業務の電話。</p> <p>時間外の電話は緊急を除き担当課へ繋がらないようにする。直通電話は留守電か代表電話へ転送させ、守衛さんには緊急電話となる項目を伝え、その分だけを担当課に繋いでもらう。</p> <p>デジタル化で職員の時間を節減できた状態。</p>	<p>市民が電話をかけなくても疑問が解決できる状態。</p>

## 1Fグループ「人財育成」ビジョンまとめ

課題・意見（職員将来像など）		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
C-1	システムへの理解不足。ベンダーに聞いても中身を理解できない。	まず、各システムに精通した人材の確保。その人を中心に必要最低限の理解が出来るよう情報共有のための勉強会を開催。  システムを理解して使用している状態。	一人ひとりのレベルアップ。 ベンダーへの聞き方。
C-2	D X、デジタルという言葉へ拒否反応がある。それでも意識づけ、研修は必要。	苦手意識のある職員も当たり前に取り組めるための雰囲気作りや勉強会・研修会などの開催。 自分にはできない。理解できない。という先入観がある。 当事者意識が低い。既にある業務で手一杯。 職員が自分事として取り組む状態。	新しい取り組み・アイデアを歓迎する、活発に提案ができる状態。
C-3	職員それぞれ得意、不得意がある。得意部分を伸ばす。	各個人の得意部分を評価しモチベーションアップ出来る環境の構築。 何でもできる人はほとんどいない。 得意・不得意は様々（業務内容、対人関係、パソコン操作など） 互いにカバーしあう体制づくり。ただし人任せにしない。 職員の能力を伸ばし、それを活かせる状態。	一人ひとりの得意・不得意を把握する。それを踏まえての人事。
C-4	困ったことがあれば相談できるような仕組みがあれば。	LOGOチャット等を活用したコミュニティの場の設置（業務効率化B-2と同じ）。 近く（係内や課内）に相談できる人がいないかもしれない。 チャット等を活用した相談体制づくり。 ひとりで抱え込まず安心して働ける状態。	職員が一人ひとりが効率化を意識した状態。 やりたいこと（困ったこと）を相談できる体制。

## 2Fグループ「市民の利便性向上」ビジョンまとめ

課題・意見		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
A-1	中途半端なデジタルとアナログの併用（両方とも使わないといけない、負担感）、アナログ対応の考え方、デジタル化による専門知識、コスト不足、住民ニーズの把握（インターネット利用率等の把握）ができていない、デジタル弱者への対応。	<p>鹿島市民のデジタルへのニーズ把握。電子での手続きを推進していくための調査と、国のデジタル化のような統一的な推進体制の構築。（課によってデジタル化の遅れがないような状態）</p> <p>デジタル化の推進は前提として、両方の選択ができる状態</p> <p>今ある手続きや事務毎に、市役所職員目線、市民目線それぞれでデジタル・アナログ・併用どれが最適かを整理し、その形に実現出来たらいい。</p> <p>職員がICTを市民のために有効な手段と認識している状態。</p> <p>またそれに向かってPDCAサイクルが回せる状態。</p>	<p>市民にどのようなニーズがあるのかを確認できている状態</p> <p>市民目線に立った施策を職員が考えられる状態</p>
A-2	市民が来庁する機会は多くない。数少ないため、その場面でどのような手続きが必要か分かる状態になっていない。	<p>再任用の方を総合窓口や代表電話などのワンストップサービス窓口専門員にして、いろんな課の必要な対応や手続きについて案内できるようにする（市のOBが各課の業務に精通している）</p> <p>手続きに関する情報を得ることができる。（知らなかったではすまないこともあるので、その情報を正確に得ることができる）</p> <p>どの場面でどの手続きが必要か簡単に確認できたらいい。</p> <p>ホームページなど来る前に行いたいことに対して、必要な手続きが分かる状態。</p> <p>また市役所に来た後でもすぐに分かる状態。</p>	<p>いつでもどこでも市民が必要な情報を簡単に得られる状態</p> <p>もし分からなくても担当者がいて、すぐに対応できる状態</p> <p>その結果、市民の方が手続きに関する不安を取り除けた状態</p>
A-3	鹿島市の公式LINEの発信回数が少ない。もう少し発信して。	<p>HPのように各課でもLINE発信できるようにする</p> <p>LINEで情報を取得できる</p> <p>発信を増やし、情報を素早くつかめるようにしたい。</p> <p>市民が公式LINEやその他のツールを有効と認識し、登録しているかつ、市職員もそのニーズに応じて情報を発信できている状態。</p>	<p>いつでもどこでも市民が必要な情報を簡単に得られる状態</p> <p>もし分からなくても担当者がいて、すぐに対応できる状態</p> <p>その結果、市民の方が手続きに関する不安を取り除けた状態</p>
A-4	ホームページの利便性向上で問い合わせ回数を減らしてほしい。	<p>AIチャット等を活用し、よくある問い合わせに回答できるページ構成にする。</p> <p>または、「よくある問い合わせ」のアイコンを作って、その中に「ごみ」「農業」「道路」などキーワード毎にまとめて記載</p> <p>問い合わせしなくてもホームページで情報を取得できる</p> <p>ホームページで自分が調べたいことを素早く検索できればいい。</p> <p>誰が、どのような要望で見ても、必要な情報を見つげられる状態</p>	<p>いつでもどこでも市民が必要な情報を簡単に得られる状態</p> <p>もし分からなくても担当者がいて、すぐに対応できる状態</p> <p>その結果、市民の方が手続きに関する不安を取り除けた状態</p>

	<b>【市民意見】</b>		
A-5	市街地、観光地エリア(特に年末年始は祐徳稲荷神社周辺)の渋滞情報のWEB公開。各地公民館などへの役所手続き出張所の設置。出張所ボックスなどを設け、その中にパソコンとタブレットを設置。タブレットの画像越しに職員が指示をしながらパソコン入力して手続きをする仕組み(移動の足がない、且つ高齢者向け)。デマンド予約乗合バスの運行とアプリ予約システムをバス会社と共同運用。	民間の渋滞情報システムの活用。マイナンバーカードを活用することで、電子申請が可能な手続きを広げる。ただ、各申請は本人が入力することが前提になるので、職員が入力するシステムではなく、AI音声対応で、口頭での回答がシステムに反映されていくようなシステム開発。デマンド予約は、タクシーから始めては。予約システムは民間で事例があるはずなので、あとは市の事業として取り組むのかどうか。 市内の渋滞状況が分かる。庁舎以外で手続きができる。乗合バス等の予約システムの構築により利便性が向上する スマートフォンやタブレットで情報を得られるような仕組みができればいい。市役所まで足を運ばずとも手続きができればいい。 鹿島市と周りの団体が協力する体制が確立されている状態。	
A-6	道路や建築確認の対応を紙媒体で行っている。デジタルの導入はできないのか。	国県などの手続きに関連するものは国のデジタル化に伴ってシステムができる可能性が高い。 電子で申請できるようになる WEB申請、WEBでの申請状況確認ができればいい。	
A-7	DXで市を便利にしていくには、光回線の普及、5Gインフラの整備も必要かと思えます。	民間の推進 ネット環境が改善される 回線不良にならないような回線整備ができればいい。万が一の時に対応できる専門職員を採用・配置できればいい。 ICTを市民が便利だと知っている状態	
A-8	市内の施設(エイブル、かたらいなど)の部屋を借りるのに、空き状況を見ることができるとかネットで申込み仮押さえができるようにしてほしい。	HPのシステムで予約もできるようになる パソコンや携帯で施設予約ができる WEB申請、WEBでの申請状況確認ができればいい。 施設に訪れなくても予約ができる状態	HPのシステムで予約もできるようになる パソコンや携帯で施設予約ができる WEB申請、WEBでの申請状況確認ができればいい。 施設に訪れなくても予約ができる状態
A-9	鹿島市役所は、窓口で時間がとてもかかる。紙に書いていろいろ申請する部分をタブレット端末等でできるようにしたうえで、スムーズに窓口対応につなげて行けたらよいと思う。また、鹿島のラインは、情報が少ない。東京の目黒区のラインはAIが質問に答えてくれたりして便利。他の自治体のデジタル技術をさんこうにしたらよいと思う。	LINEやHPの在り方、申請のあり方はA-4、A-3などと同様。証明書は、LINE窓口で待たない状態。申請書類の手書きが少なくて済む。 タブレット端末などで筆記の時間を減らし、申請時間を短くできればいい。 LINEの発信回数を増やせたらいい。簡単な質問に答えてくれる自動応答システムがあったらいい。 オンラインで手続きが完了する状態。 似たような様式に何度も記入しなくていい状態	いつでもどこでも市民が必要な情報を簡単に得られる状態 もし分からなくても担当者がいて、すぐに対応できる状態 その結果、市民の方が手続きに関する不安を取り除けた状態

A-10	LINEで全ての手続きが可能になってほしい。	LINEで質問が可能にする。市のHPからの問い合わせと同じようにLINEで手続きができる  オンラインで手続きが完了する状態	
A-11	<p>どういサービスをしているのかわかりにくいです。</p> <p>例えば不登校になったらどこに相談したらいいか？</p> <p>キーワード検索で鹿島市のサービスにたどり着けるといいなあと思います。</p>	<p>A-4と同様</p> <p>行政サービス全般の情報をネットで検索できる</p> <p>公式LINEや公式ホームページで自分が調べたいことを素早く検索できればいい。どの場面でこういったサービスを受けれるか簡単に確認できたらいい。</p> <p>鹿島市のホームページまたはその他の情報発信方法が市民にとって有効であると市民が認識している状態。</p>	<p>いつでもどこでも市民が必要な情報を簡単に得られる状態</p> <p>もし分からなくても担当者がいて、すぐに対応できる状態</p> <p>その結果、市民の方が手続きに関する不安を取り除けた状態</p>
A-12	職員さんに聞いた時、たらい回しにしないで、ある程度はワンストップで分かるようにしてほしい。	<p>A-2と同様</p> <p>問い合わせに対する迅速な対応がなされる</p> <p>公式ホームページなどに簡単な質問に答えられる自動応答システムがあったらいい。</p>	<p>いつでもどこでも市民が必要な情報を簡単に得られる状態</p> <p>もし分からなくても担当者がいて、すぐに対応できる状態</p> <p>その結果、市民の方が手続きに関する不安を取り除けた状態</p>



## 2Fグループ「業務の効率化」ビジョンまとめ

課題・意見		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
B-1	再任用が増えてきている。正規職員じゃないとできない業務などが絶対的であり、一部の職員に負担がかかっている。	業務の負荷が視覚化されており、管理職が業務を割り振れるかつ職員も対応できるスキルがある状態。 職員の雇用条件に縛られず、平等に役割分担できたらいい。 時間外勤務が減る。 非正規職員と正規職員の割合の適正な見直し。	
B-2	財政的に難しいため職員チャレンジ精神が減ってくる。	DXのみでなく鹿島市全体で新しいことに挑戦することを良しとする状態。 職員提案がしやすい職場環境であつたらいい。財政的な話や議会対応の話ばかりせず、その前に一度は職員提案に耳を傾ける、受け入れる職場であつてほしい。 職員の意見が出しやすくなる。意見が反映される。 鹿島市は基本的に保守的で、新しいことに否定的な風土。チャレンジすることをきちんとバックアップできる庁内の土壌づくり。課をまたいで新規提案枠予算を常時企画財政課で準備する。 ・提案型で、課でも係でも個人でもいいので、業務改善や、市民のためになる提案などであれば、審査会で通れば採用するなどの制度をつくるとか。しかし、庁議メンバーなどの前で説明することに委縮して提案できない方もいるので、一次の提案相談者を課の課長・課長補佐とする。そこでOKであれば、課長・課長補佐と一緒に二次審査に臨み、部課長だけでなく、三役・財政・若手も審査員に必ず入ってもらう。採用案の実現に向けては、提案した方に丸投げにならないという組織の担保（課長・課長補佐が組織として提案する形をとる）も事前に必要。今は職員提案などでアイデアを募集されても、なかなかでないのは、事業アイデアを出せば、提案した人が必然的に担当することになり、その人に丸投げになりがち。提案した方がいいが、そのあと自分一人でひどく苦労するのが見えているので、業務の増を警戒して提案もないと思う。	一般職員・上層部含めて改善活動に関する提案などがしやすい状態（雰囲気） 改善（挑戦）活動に対して、言い出しっぺだけでなく組織でバックアップできる状態
B-3	ごみ（環境係）に関する問い合わせを減らしたい。	ホームページ等で、市民が自己解決できる状態。 公式ホームページ、公式SNSで自動応答システムがあればいい。 調べれば分かるようになることで問い合わせが減る。 AIチャットなどで、定型の質問などは回答できるようにする。電話・窓口対応の会計年度職員を配置する。事業課は特に、係をまたいだ、課のコールセンター的な雇用を行う会計年度職員がいれば。	いつでもどこでも市民が必要な情報を簡単に得られる状態 もし分からなくても担当者がいて、すぐに対応できる状態 その結果、市民の方が手続きに関する不安を取り除けた状態

## 2Fグループ「人財育成」ビジョンまとめ

課題・意見（職員将来像など）		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
C-1	職員が市民の利便性向上のために何ができるのかを知らない。	<p>市民の利便性向上のために、何ができるかを知っており、かつ新たな情報・技術にアンテナを張っている状態</p> <p>自分が市役所職員の一人であることを自覚できる（何のために市役所で働いているかなど）機会をつくって職員の意識向上を促せる場面を多く作れたらいい。</p> <p>市民の利便性向上を常に考えて行動ができる状態</p> <p>人事面談などを通して、対住民への意識や支店を養ってもらう</p>	<p>市民にどのようなニーズがあるのかを確認できている状態</p> <p>市民目線に立った施策を職員が考えられる状態</p>
C-2	改善意欲がない、どう改善していいかわからない人がいる。	<p>改善の手法について知っている状態。</p> <p>改善することに対して人事評価等でプラスになる仕組みがある状態。</p> <p>自分が市役所職員の一人であることを自覚できる（何のために市役所で働いているかなど）機会をつくって職員の意識向上を促せる場面を多く作れたらいい。</p> <p>業務を見直した結果効率化につながる</p> <p>全員が改善に燃える必要はないが、改善に向けて苦勞する人や職場の雰囲気乱すことはしないような研修を</p>	<p>市民にどのようなニーズがあるのかを確認できている状態</p> <p>市民目線に立った施策を職員が考えられる状態</p> <p>→ニーズが分かれば何をすべきが分かってくるかも</p> <p>全員が改善に燃える必要はないが、改善に向けて苦勞する人や職場の雰囲気乱すことはしないような研修を</p>
C-3	職員間での温度差が大きい。	<p>改善することに対して人事評価等でプラスになる仕組みがある状態。</p> <p>自分が市役所職員の一人であることを自覚できる（何のために市役所で働いているかなど）機会をつくって職員の意識向上を促せる場面を多く作れたらいい。</p> <p>DXに対する職員間の共通の認識と技術が習得される状態</p> <p>C-2と同じ</p>	

C-4	人材育成の体制の見直し（実態に応じた研修体制の確立）、ビジネスパーソンとしての成長。	<p>良い人材が新たに入ってくる状態</p> <p>今いる人材が成長できる研修体制がある状態</p> <p>自分が市役所職員の一人であることを自覚できる（何のために市役所で働いているかなど）機会をつくって職員の意識向上を促せる場面を多く作れたらいい。</p> <p>研修体制が確立され、職員の自己スキルアップの意識が高まる状態</p> <p>新規採用職員には、まず電話対応や窓口対応に出ること、マナーなど市の職員として仕事をする基本的な姿勢についてちゃんと伝える研修を。</p>	
C-5	デジタル化を進めたときに取り残される職員がいてはいけない。特定の職員がしわ寄せがいかないようにしないといけない。	<p>研修・マニュアル等により誰もが最低限のITスキル・リテラシーを持っている状態。</p> <p>万が一の時に対応できる専門職員を採用・配置できたらいい。</p> <p>全職員が使えるようになる。そして利用をする状態</p> <p>誰もが気軽に声かけられるデジタル相談員を配置する。非正規や任期付でもよいと思う。他の業務に煩わされず、デジタルについてすぐ相談に対応してもらえる職員の配置。</p>	ICT専門職員（正規職員、会計年度任用職員問わず）を各課に配置できる状態
C-6	課内もしくは係内でICT・DXに長けている人が少ない（その人が異動してしまうと廃れてしまう）。	<p>ICTのスキル及び業務スキルなどを考慮した人事異動の仕組みが確立されていること。</p> <p>万が一の時に対応できる専門職員を採用・配置できたらいい。</p> <p>理想は誰でも同じレベルになること。</p> <p>誰もが気軽に声かけられるデジタル相談員を配置する。非正規や任期付でもよいと思う。他の業務に煩わされず、デジタルについてすぐ相談に対応してもらえる職員の配置。</p>	ICT専門職員（正規職員、会計年度任用職員問わず）を各課に配置できる状態

### 3Fグループ「市民の利便性向上」ビジョンまとめ

課題・意見		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
	例：土日や夜も市役所を空けて欲しい！平日は忙しくて行けない。 いつも待たされるから、利用できる時間を増やして人を分散したらいい。	窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。	
A-1	環境が異なるので、導入しても恩恵を受けられる人とそうでない人が出てくる。	選択肢を増やすことで、それぞれの利便性に適応できる状態 ←DXの導入についてなら、何らかの形で皆に行き渡る 最低限の環境が整っている。 必要な人には、インターネットやタブレット、スマートフォンを貸与出来るようにする。	デジタル化を基本にしつつ紙での対応も残す。選択肢を複数用意する。
A-2	それぞれが考える利便性向上が異なるため、目標を定めることが難しい。	選択肢を増やすことで、それぞれの利便性に適応できる状態 最終的に取りこぼしが無い状態を目指す 利便性向上に関しての統一した意識を持つ。 大多数の人が恩恵を受けることが出来る目標を定める。漏れた人へのフォローも考える。	大部分の人が恩恵を受けられる目標を設定し、漏れた人への個別対応ができるようにする。 デジタル化を基本にしつつ紙での対応も残す。選択肢を複数用意する。
A-3	デジタル化や個人情報の提供へ抵抗感がある人がいる。	・デジタルに対応しやすくするためのサポート体制の充実 ・窓口ではデジタル入力を代行できる ・紙申請も残す（各個人の利便性に合わせる） デジタルで出来ないところはそれで浮いた人手で対応 不安にならないための説明、情報提供ができる。 タブレット、スマートフォンの使い方を手軽に聞ける環境を整備する。	デジタル化はA-1、A-2と同様の対応。 個人情報の提供については、論理的に説明した上で、個人の考えを尊重する。

A-4	求めている情報を見つけることができない（結果、電話をかけて尋ねる）。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページを見やすくし、目的の情報を探しやすくする</li> <li>・よくある問い合わせは24時間対応できるようにする（ホームページやLINEにチャットボットを導入する）</li> </ul> 探さなくて良い状態にする 誰でも探しやすく、分かりやすい情報提供 インターネットの利用方法等が学べる講座を行う。	
A-5	申請に困って来庁したり、書類への記入が必要なこと。	プレプリントや簡素化されたわかりやすい申請書 申請を不要にする（簡単に申請できる） 来庁しなくてよい、書かなくてよい。 オンライン手続を増やす。 分かりやすい、必要最小限の入力で済む申請フォームを作る。	必要最小限の記入で済むようにする。
A-6	届け出が市役所の開庁日の日中に限られており、多くの住民の勤務時間と重複することで利便性が低下している。	オンラインで届出が完結し、来庁しなくていい状態 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 いつでも、どこでも申請できる。 インターネットを使ったオンライン手続を使い、24時間365日届出が出来る環境を整える。	オンラインで届け出。
A-7	行政手続き（申請）などにおいて、住所・氏名などを何回も書かせている。	プレプリントの書類を確認して、署名のみで完結できる 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 書かなくてよい。 必要最小限の情報記載（入力）で済むように様式の見直しを行う。	
A-8	出生や死亡等の手続きで各課それぞれで手続きが必要。	1か所で手続きが済む 窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。 ワンストップで手続きが済む。 窓口を一本化する。また、関係部署の配置を見直す。	

A-9	税金以外の支払いは現金のみ。	<p>決済方法の選択肢が増える          無料にする（キャッシュレス支払いの導入）          支払方法が選べる。現金を扱わなくてよい。          窓口での支払いにPayPay等を導入する。</p>	
A-10	滞納者に対し各課それぞれで折衝している。	<p>それぞれの課（担当者）と同じ話を何度もしなくて          いい状態（滞納者に対する窓口を一本化）          課税しない（まとめて折衝）          （共有できる部分は）共有できる。課がまたがる場          合はPTなどでの取り組みが速やかにできる。          収納専門部署を作る。</p>	
A-11	地区の回覧に時間がかかり、期限の切れた情報になっている。	<p>回覧にかかる時間の短縮。デジタルで一斉に送信で          きるしくみがあれば。紙がいい住民は紙のままでも          可。          回覧しなくても情報が来る          活きた情報を提供できる。すぐに見られる状態。          オンラインでの連絡ツール（アップ・ポータル等）          を使って速やかに情報伝達が出来るようにする。</p>	

### 3Fグループ「業務の効率化」ビジョンまとめ

課題・意見		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
B-1	日々の業務に追われて、効率化まで手が回らない。	できる所、できる分を簡単にしていく。人に頼る。 定型業務とそれ以外を分けて取り組める 事務を見直ししなくてもよい仕事はしない、部署間で重複する仕事は組織見直しで新たな部署とする、 人員配置を適宜調整する。	
B-2	なぜその業務が必要なのかを理解していないと、削ることが出来るかどうか判断できない。	深く理解する。複数人で対応。 引継ぎがきちんと出来ている。 上司が管轄の事務を把握し、不要な業務を積極的に削除する。	複数人で対応できる状態。業鵜の見える化が出来ている状態。
B-3	1人1業務になっているところが多いので、周りは仕事が見えてこない（効率化について相談する相手がいない）。	対応できる職員が係内に複数人いる（担当を1～2年で回す） 2人2業務など複数人での対応。 係全体で業務の把握、業務の見える化出来る 毎年の組織の見直し・統廃合、人員配置の適正化により業務を効率化し、複数担当で業務を出来るようにする。	
B-4	病休や産休・育休を取得している職員の業務分担が適切にできているか(代替職員の雇用でカバーできているか)。	代替職員に単純業務を集め、退職者の業務を正規職員で分担する 2人2業務など複数人での対応。 引継ぎがきちんと出来ている。 毎年の組織の見直し・統廃合、人員配置の適正化により業務を効率化し、職員が休んでも他の担当で業務を継続出来るようにする。	

B-5	業務が属人化していると、担当が休みや異動すると業務の継続が難しい。	対応できる職員が係内に複数人いる（担当を1～2年で回す） 2人2業務など複数人での対応。 属人化せずに業務に取り組める。共有が簡単にできる。 毎年の組織の見直し・統廃合、人員配置の適正化により業務を効率化し、職員が休んでも他の担当で業務を継続出来るようにする。	
B-6	前任者の引継ぎを受けて同じ道筋での効率化を考えている。根本的な見直しが出来ない。	他の人の視点で見直しを進める （それが最も効率的ならそれで良い？） 引継ぎ資料の明確化。 業務をどうするのか方向性は上司が明確に判断し、担当者の引継ぎだけで業務をしない。	
B-7	単純作業を人海戦術で処理している。	デジタル的な単純作業はAI・RPAに任せて、物理的な単純作業は人海戦術で処理する 他の人の視点で見直しを進める （それが最も効率的ならそれで良い？） AIなどの使える機能を利用し、人だけに頼らない。 RPAやExcelマクロを積極的に活用する。	
B-8	県や庁内の調査物を印刷して供覧する。紙が増える。	ペーパーレス化 印刷して供覧しない、データを見てもらう ペーパーレス 電子決裁システムを導入し、決裁を効率化する。	ペーパーレス。
B-9	供覧・決裁に時間がかかる。	同時供覧ができ、事務がスピードアップする 印刷して供覧しない、データを見てもらう 決裁状況の見える化。休んでもたまらない状態。 電子決裁システムを導入し、決裁を効率化する。	
B-10	電話の取次ぎや定型的な問い合わせ対応。（電話がかかってくるたびに手をとめないといけない）	よくある問い合わせについての電話の件数が減る （チャットボットで対応） 定型的なものは自動応答。 （人手をかける必要の残る業務ではあるか） 機械などを活用し、人に頼らない。 ホームページへの積極的な情報掲示。 AIチャットボットの導入検討。	



### 3Fグループ「人財育成」ビジョンまとめ

課題・意見（職員将来像など）		職員ビジョン案	発表用／グループビジョン
通し番号	内容		
C-1	募集をしても求めている人員が来ない（採用しても辞退される）。	<p>応募者数が増える 賃金を上げる 柔軟な雇用条件で、必要人材の確保。 労働時間、給与等他自治体に劣らない水準とする。 また、新しいことにチャレンジする職場とする。</p>	待遇改善。柔軟な雇用条件が設定できる。
C-2	業務上の基本スキルが組織として統一されているか。	<p>OJTに頼っている部分が大きいいため、新採研修だけでなく、2年目や3年目も文書事務・ファイリング・財務等の基本スキルの研修が実施される（反復して刷り込まれる） 担当業務を任せられる制度にする（できた時間で研修） 段階に応じた取得スキルの統一化及びそれに到達するための学びの場の提供（意識した上での採用試験） Excelマクロは最低限使えるようにする。 そのための研修や試験を行う。</p>	
C-3	誰が指導する立場が分からない（メンターみたいな立場がいたほうがよいのか）。	<p>新採の席配置は、サポートする人（実質的なメンター）が隣か正面になるよう今までも配慮されているはず メンター制度の確立 相談しやすい職場環境。目標となる職員の見つけやすさ。 人材育成の職員研修を行う。職場内での育成のための研修。</p>	

C-4	異動や残留の理由が分からないと、やる気が出ないのでは？（希望じゃないところにいたり、長くいる人はなあなあになったり？）	<p>人事評価の期初面談で、求められている内容を伝えてもらう</p> <p>長い人はこういう理由で移動しないという理由一覧を作成しておく</p> <p>課ごとに目標、求める人材を設定することで、業務への目的意識を持つ。（引継ぎとも絡む？）</p> <p>必要に応じて人事異動の理由を開示する。</p>	
C-5	職員からの提案を受け入れる体制が整っているか。（制度としてあるが、活用できる雰囲気か？）	<p>・制度が浸透していないので、半年に1回程度広く募集する（してたらすみません。）</p> <p>・できれば市長へプレゼンする。（文章だけの提案だと状況や背景が伝わらないことが多い。また、質疑応答で中身が広がる）</p> <p>・市HPで内容と結果を公表するようにし、オープンな雰囲気をつくる</p> <p>活用できるよう体制を整える</p> <p>意見のいいやすさ。提案から実行までを速やかに行う。（難易度に応じて）</p> <p>職員提案を手軽に出来るようフォームなど利用して受け付ける。</p>	提案をしやすい環境づくり。（様式・雰囲気）
C-6	通常の業務の中でスキルを身に着けることが難しい。	<p>研修に参加する機会の確保</p> <p>担当業務を任せられる制度にする（できた時間で研修）</p> <p>学びの場が多い。研修に行くだけでなく、職員同士での場も作れないだろうか？</p> <p>人を見て適正であれば長期間異動をさせない。適材適所。</p>	
C-7	システムの操作をフルに使えない職員がいる。また学ぶ機会が少ない。	<p>全職員対象の研修を実施する</p> <p>学ぶ必要のないシステムにする</p> <p>最低限使えてほしいシステム操作の統一化。職員同士での学びの場。</p> <p>Word、Excel、PowerPointは最低限利用出来るように研修、試験をする。試験に通らない職員向けに研修をする。</p>	

C-8	デジタル技術（ネットワーク・プログラミング）など長けた職員が少ない。	<p>全部署にある程度デジタルに詳しい職員を配置できる 育成。外部人材活用。 柔軟な雇用条件による専門職の採用。採用後の部門における専門化（希望者のみ） 専門職として採用する。 しないのなら、職員を育成する。</p>	
C-9	人事異動があるため、数年で担当が変わる。	<p>上記の職員が全庁に30～40人必要 前職のスキルが活かせる形での異動 属人化しない職場環境の構築。担当が変わっても、業務が続けられる。 適材適所で人を見て適していると判断したら長期間同じ部署で勤務させる。</p>	
C-10	関数をつかえば効率化できる作業がある。	<p>全職員のオフィスソフトのレベルアップ（中級の内容は全員使える状態） 関数を使う（スキルを一般化する） 業務の洗い出しにより、関数作成の外注。（内部） Excelマクロを使えるように研修、育成する。</p>	