

## 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
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。	
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。	
	<b>【市民意見】</b>	
A-3	キャッシュレスで支払いができたらいいなと思います。	
A-4	お店の用にWeb予約可能になれば良いなと思います。	
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-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。	
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。	
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-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かしてほしい。夫婦で共働きなので、非常に不便。	
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-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-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。	

## 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
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。	
B-2	職員自体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。	
B-3	A I や自動音声案内の活用。電話対応等にかかる時間削減。	

## 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
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。	
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。	
C-3	職員それぞれ得意、不得意がある。得意部分を伸ばす。	
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。	

## 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
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	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。	
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。	
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。	
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。	
	<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。	
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。	
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。	
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してほしい。	

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の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。	
A-10	LINEで全ての手続きが可能になってほしい。	
A-11	どういう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。	
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。	

## 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
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にあり、一部の職員に負担がかかっている。	
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。	
B-3	ごみ（環境係）に関する問い合わせを減らしたい。	

## 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
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わからない。	
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。	
C-3	職員間での温度差が大きい。	
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。	
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けない。	
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）。	

## 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
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。	
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。	
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。	
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）。	
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。	
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。	
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。	
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。	
A-9	税金以外の支払いは現金のみ。	
A-10	滞納者に対し各課それぞれで折衝している。	
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。	



### 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
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。	
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。	
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ない）。	
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)。	
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。	
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ていない。	
B-7	単純作業を人海戦術で処理している。	
B-8	県や庁内の調査物を印刷して供覧する。紙が増える。	
B-9	供覧・決裁に時間がかかる。	
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）	

## 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
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）。	
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。	
C-3	誰が指導する立場か分からない（メンターみたいな立場がいたほうがよいのか）。	
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？）	
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？）	
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。	
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。	
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。	
C-9	人事異動があるため、数年で担当が変わる。	
C-10	関数をつかえば効率化できる作業がある。	