

かしまデジタル変革戦略 「市民の利便性向上」ビジョンまとめ

目指すべき姿 (ビジョン)	①市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます ②市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます （書かない・待たない・回らない） ③市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます ④市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります
------------------	--

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		
A-1 (1F)	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 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。 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。	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
A-2 (1F)	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 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。 手続きの方法が選択できる状態（オンラインか窓口か選択できる状態）。従来の方法も残す。	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
		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 今ある手続きや事務毎に、市民目線でデジタル・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。	

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		
A-3 (2F)	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>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。 またそれに向かってPDCAサイクルが回せる状態。</p> <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>市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます</p>
A-4 (2F)	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>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おおまかなことを住民があらかじめ簡単に確認できたい。</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。 また市役所に来た後でもすぐに分かる状態。</p> <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>市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）</p> <p>市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます</p>
A-5 (2F)	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>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。また、LINE利用者が自分に必要な分野の情報だけを受信できるよう設定できればいい。</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>HPのように各課でもLINE発信できるようにする</p>	<p>市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます</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>	

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		
A-6 (2F)	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。	誰が、どのような要望で見ても、必要な情報を見つけられる状態 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。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	市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます
A-7 (3F)	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。	最低限の環境が整っている。 DXの導入についてなら、何らかの形で皆に行き渡る 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 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。	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます 市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります
A-8 (3F)	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。	利便性向上に関しての統一した意識を持つ。 最終的に取りこぼしが無い状態を目指す 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 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。	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
A-9 (3F)	デジタル化や個人情報の提供へ抵抗感がある人がいる。	不安にならないための説明、情報提供ができる。 デジタルで出来ないところはそれで浮いた人手で対応 ・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） 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。	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます 市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります
		誰でも探しやすく、分かりやすい情報提供 探さなくて良い状態にする	

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		
A-10 (3F)	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）。	<p>・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</p> <p>・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）</p> <p>インターネットの利用方法等が学べる講座を行う。</p>	市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます
A-11 (3F)	申請に困って来庁したり、書類への記入が必要なこと。	<p>来庁しなくてよい、書かなくてよい。</p> <p>申請を不要にする（簡単に申請できる）</p> <p>プレプリントや簡素化されたわかりやすい申請書</p> <p>オンライン手続を増やす。</p> <p>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。</p>	<p>市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）</p> <p>市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます</p>
A-12 (3F)	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。	<p>いつでも、どこでも申請できる。</p> <p>窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。</p> <p>オンラインで届出が完結し、来庁しなくていい状態</p> <p>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。</p>	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
A-13 (3F)	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。	<p>書かなくてよい。</p> <p>窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。</p> <p>プレプリントの書類を確認して、署名のみで完結できる</p> <p>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。</p>	市民は、手続きの手間を最小限に抑えられる。（書かない・待たない・回らない）
A-14 (3F)	出生や死亡等の手続きで各課それぞれで手続きが必要。	<p>ワンストップで手続きが済む。</p> <p>窓口に行かなくていい状態。窓口で待たない状態。</p> <p>1か所で手続きが済む</p>	市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）

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		
		窓口を一本化する。また、関係部署の配置を見直す。	
A-15 (3F)	税金以外の支払いは現金のみ。	支払方法が選べる。現金を扱わなくてよい。 無料にする（キャッシュレス支払いの導入） 決済方法の選択肢が増える 窓口での支払いにPayPay等を導入する。	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
A-16 (3F)	滞納者に対し各課それぞれで折衝している。	（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。 課税しない（まとめて折衝） 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） 収納専門部署を作る。	市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）
A-17 (3F)	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。	活きた情報を提供できる。すぐに見られる状態。 回覧しなくても情報が来る 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。 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。	市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます
【市民意見】			
A-18 (市民)	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 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。 統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決済を導入することでクリアできると思う。 支払方法が多様化した状態。	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
		スマホ等で窓口予約可能なシステムの導入	

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		
A-19 (市民)	お店の用にWeb予約可能になれば良いと思います。	<p>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。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決裁を導入することでクリアできると思う。</p> <p>窓口に行かなくていい状態。結果、市役所に来庁する市民が減り、窓口で手続きしたい市民が待たない状態になる。</p>	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
A-20 (市民)	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。	<p>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</p> <p>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。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決裁を導入することでクリアできると思う。</p> <p>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。</p>	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
A-21 (市民)	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。	<p>電子データでの提供可能なシステムの構築</p> <p>かなりピンポイントですが…。</p> <p>データで交付するのならば安全なネット環境の整備。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決裁を導入することでクリアできると思う。</p> <p>ペーパーレスにも対応した状態。</p>	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
		<p>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</p> <p>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。</p>	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます

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		
A-22 (市民)	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。	<p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決済を導入することでクリアできると思う。</p> <p>窓口に行かなくていい状態。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。)</p> <p>情報連携で各種証明書を取得しなくてよい状態。</p>	<p>市民は、最適な(いつでも・どこでも・どんな方法でも)手続きの仕方を選ぶことができます</p>
A-23 (市民)	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)。	<p>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</p> <p>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。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決済を導入することでクリアできると思う。</p> <p>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。</p>	<p>市民は、最適な(いつでも・どこでも・どんな方法でも)手続きの仕方を選ぶことができます</p>
A-24 (市民)	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。	<p>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</p> <p>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。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決済を導入することでクリアできると思う。</p> <p>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)</p>	<p>市民は、最適な(いつでも・どこでも・どんな方法でも)手続きの仕方を選ぶことができます</p>
		<p>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。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。</p>	<p>市民は、手続きの手間を最小限に抑</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		
A-25 (市民)	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～。	<p>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。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決裁を導入することでクリアできると思う。</p> <p>使いやすいオンライン手続きフォームを採用する。</p>	<p>えることができます (書かない・待たない・回らない)</p> <p>市民は、最適な (いつでも・どこでも・どんな方法でも) 手続きの仕方を選ぶことができます</p>
A-26 (市民)	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。	<p>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</p> <p>情報発信手段の充実。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決裁を導入することでクリアできると思う。</p> <p>市民のニーズにあった行政の対応ができている状態。</p>	<p>市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます</p>
A-27 (市民)	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。	<p>公共フリーWi-Fiの設置。</p> <p>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…。</p> <p>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。</p> <p>市役所にwifiがなぜ必要なのか理解出来ない。避難所になったり、外国人が多数訪れていれば必要だと思うが。</p> <p>市役所の待ち時間の長さを考えれば不要。Wifiを設置しても職員や学生 (ゲームなど) が利用するだけ。</p> <p>市役所にはフリーWi-Fiは不要と考える。しかし、マイナンバーカードの機能がスマートフォンに搭載されるなど市役所内で市民のスマートフォンを使用して手続きをするようになれば要望に応じてもよいと考える。</p>	<p>市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります</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		
A-28 (市民)	窓口での部署のたらい回し	<p>ワンストップ窓口の整備、職員が窓口へ出向いて対応する環境になった状態。</p> <p>相手の話をよく聞く（主訴を理解する）。</p> <p>庁内で必要な手続き一覧の案内。</p> <p>昔はそうだったかもしれないが、今はそれほどたらい回しになっていないと思う。</p> <p>たらい回しをなくすには、総合案内ではなく総合窓口を設置し、経験の長い職員（再任用職員など）を配置し、住民が何をしたいか聞き取り、担当職員に総合窓口へ来てもらった方がいいと思う。</p> <p>また、今の総合案内が想定通り機能しているか検証が必要（総合案内はあまり意味がないように思う）。</p> <p>窓口のワンストップ化。総合案内で内容を聞き取り、必要な担当課職員を呼んで対応する。総務課総合案内係などの創設。</p>	<p>市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）</p>
A-29 (市民)	市内の病院で、マイナンバーカードが保険証としてまだ使えないところがあります。取り入れない理由はわかりませんが、予算的な問題があるとするなら、補助金等の優遇措置を考えていただければと思います。なるべく持ち歩くカードを少なくしたいので、いちいち取りに行かないといけなくなるのは非常に不便です。	<p>どの病院でもマイナンバー保険証が使える状況の確立。システム導入への補助金制度は現在もあるため、医療機関への働きかけが必要</p> <p>マイナンバーカードの利便性向上。市内施設での利用推進。</p> <p>マイナンバーカードでのオンライン資格確認のシステム整備には国から補助があっている。</p> <p>あとは医療機関の対応次第。</p> <p>国の補助金はすでにある。マイナンバーカードの保険証利用の端末導入しないのは病院側の判断。市民の要望があることは、医師会に伝えてもよいと思う。</p>	<p>市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります</p>
		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	

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		
A-30 (市民)	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。	<p>スマートフォンやタブレットで情報を得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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます</p> <p>市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります</p>
A-31 (市民)	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。	<p>電子で申請できるようになる</p> <p>WEB申請、WEBでの申請状況確認ができればいい。</p> <p>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。</p>	<p>市民は、最適な(いつでも・どこでも・どんな方法でも)手続きの仕方を選ぶことができます</p>
A-32 (市民)	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います。	<p>ネット環境が改善される</p> <p>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。</p> <p>ICTを市民が便利だと知っている状態</p> <p>民間の推進</p>	<p>市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります</p>
A-33 (市民)	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。	<p>パソコンや携帯で施設予約ができる</p> <p>WEB申請、WEBでの申請状況確認ができればいい。</p>	<p>市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます</p> <p>市民は、最適な(いつでも・どこでも・どんな方法でも)手続きの仕方を選ぶことができます</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		
		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	市民は、施設やサービスをより利用しやすくなります
A-34 (市民)	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。	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たらいい。LINEの発信回数を増やせたらいい。簡単な質問に答え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 HPのように各課でもLINE発信できるようにする。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。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。証明書は、LINE	市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） 市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます
A-35 (市民)	LINEで全ての手続きが可能になってほしい。	LINEで手続きができる LINEで手続きができたり、求める手続きの流れが参照できるようになったらいい。 オンラインで手続きが完了する状態 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	市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない） 市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます
A-36 (市民)	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。	行政サービス全般の情報をネットで検索できる 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。どの場面でど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。 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。	市民は、市役所から必要な情報を適時に受け取ることができます

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		
		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。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	
A-37 (市民)	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>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>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>	市民は、手続きの手間を最小限に抑えることができます（書かない・待たない・回らない）
A-38 (市民)	出生届がオンラインで出せる方がいい。子供が産まれた時コロナ禍で外出自粛中だった。それに産後の疲れている時に市役所に行きたくないと思った。	<p>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</p> <p>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。</p> <p>統括すると、オンラインで手続きが可能になること、キャッシュレス決裁を導入することでクリアできると思う。</p> <p>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。</p>	市民は、最適な（いつでも・どこでも・どんな方法でも）手続きの仕方を選ぶことができます