

サービス提供が可能になって市民・市役所双方にとってより便利なサービスを創出できます。

渡辺：全社員の2割しか席がないというのはすごいですね。市役所は窓口があるので2割とはいきませんが、新庁舎の建設も控えていますので、サービス・業務のデジタル化を進めながら職員の働き方のあり方も考えたいです。

DX移行期の苦悩。やれるところから

岡田：サービス・業務をデジタル化する場合、業務フローの最適化(BPR)が重要になりますよね。私の会社でもBPRを専門にしていますが、既存の業務フローを意識しすぎるが故に本質とは違うことをやろうとしてしまう場合があります。例えば自動押印システムを作ろうという話なのですが、押印がそもそも必要なのか、押印を求めていることを何しようとしているのか、本質の理解・整理が必要なんです。本人の意思によって行われたことが確認できればいいわけなので、ハンコを押すことに代えて別の方法で代替できないかという話なのですが、固定観念からか押印を自動化しようという話になってしまっています。「業務自体を省略できないか」とか「別手順の方が作業工数が少ないのでは」といったように、シンプルに気負わず進められたら良いと思います。

渡辺：市役所もリソースが限られていますし、取り組まなければいけない行政課題は年々増えていますので、BPRは必須です。市の強みを生かした施策の推進も求められますので、いかに自動化・省力化できる業務を増やし、経営資源を確保するかが重要と考えています。テクノロジーで代替できる部分は任せて、職員はクリエイティブなこと、人じゃなきゃできないことに注力していかないと業務のひっ迫化は免れられません。ですので、課税業務などへのRPAのほか、文書作成に生成AIも活用していますし、そうしたバックオフィスでの事務処理のデジタル化に合わせ、「書かない窓口」どこでも窓口」など、市民との接点のデジタル化も進めています。

岡田：DXの初期は、サービス利用に当たっての利用者の手間や負担を減らす改善とか、サービスを利用した際の体験価値を上げるだけでもサービスに対する満足度は変わりますよね。物理的な窓口のデジタル化から始めて、サービス自体のオンライン提供に広げていき、将来的には各サービス間を連携させていく。そこにマイナンバーカードを使った個人認証の仕組みを実装すれば、マイナンバーカードを使ってその人に合わせたあらゆるサービスを提供していくことも可能になります。いずれにせよ、DXを目的化せず、

あなたに合わせた情報がいつもそばに。

～市公式LINE・メール配信サービス「みるメール」～

▶問い合わせ 企画政策課 ☎0287(62)7109

防災・防犯などの緊急情報、イベントなどの地域情報など、生活に役立つ情報をメールやLINEなどで受け取ることができます。

すぐに届き、簡単確認。

情報はすぐに配信されるため、お手持ちのスマートフォンなどで受信設定を行えば、どこでも受信した情報が確認できます。

自分好みの情報を選択可能。

「自分にとっては必要ない」、「知りたい情報だけを求めたい」。自分の欲しい情報を選択・登録しましょう。

受信設定項目例

- 気象地震火山(警報級)  気象地震(注意報級)
- 防犯・事件事故  火災  税金  年金
- 国民健康保険  道路交通・上下水道・ごみ
- 健康・保健・医療  高齢・介護  学習・自己研鑽けんさん
- ボランティア・地域貢献  歴史・文化 など



市公式LINE  
詳しくはこちら



みるメール  
詳しくはこちら

LINEの受信設定方法

●すでに友だち登録している人

リッチメニューの右下にある「受信設定」をタップし、配信を希望するカテゴリを選択

●新規友だち登録はこちら

1 右のQRコードを読み込んで登録(友だち追加)



2 メッセージが届いたら登録完了!

市公式LINE

みるメールの受信設定方法

- 1 スマートフォンなどで右のQRコードを読み込んで空メールを送信するか、[t-nasushiobara@sg-p.jp]あてに空メールを送信
- 2 空メールを送信後、届いた登録案内メールに従い登録ページにアクセス
- 3 受信したい情報を選択し、登録すれば完了!



スマートフォンからはこちら



フィーチャーフォンからはこちら

※新規登録の場合も登録方法は同じです。

情報×デジタル

マイナカードを読み込み即手続き開始。

～書かない窓口～

▶問い合わせ 函デジタル推進課 ☎0287(48)7852

届出や証明書の申請手続きの際に、マイナンバーカードを読み込んで、今まで面倒だった氏名や住所を何度も記載することなく、手続きを行うことができます。



住民票、税証明の申請、子育てに関する手続きなどで利用できます。

手数料支払いがキャッシュレス対応。

～選べる支払方法～

▶問い合わせ 函デジタル推進課 ☎0287(48)7852

証明書の交付手数料等の支払いでキャッシュレス決済が利用できるようになります。

- ・本庁舎1階市民課で住民票など、課税課で税証明など
- ・利用できるキャッシュレスサービスは、クレジットカード、電子マネー、コード決済など

▶利用開始 11月～



書かない窓口、キャッシュレスにより、混雑しない窓口を目指します。

いつでもどこでも行政手続きが可能。

～どこでも窓口～

▶問い合わせ 函デジタル推進課 ☎0287(48)7852

自宅や外出先からパソコンやスマートフォンで、必要な手続きを「いつでも」「どこでも」オンラインでできるように「どこでも窓口」を開始しました。10月からクレジットカード決済にも対応できるようになりました。

手続きは順次拡大します。



デジタル×手続き