

話題提供

**これからの行政サービス・役場のあり方
～デジタルの視点から～**

第3回吉野町行政サービスの変革・新庁舎整備検討審議会

2024年1月31日

滋賀県日野町 政策参与

東 健二郎

お話のポイント

第1回審議会のとときの東コメント

行政サービスの変革を考える視点・・・

1. 行政サービスのあり方と職員・組織のあり方の両面から取り組む視点
2. 実現までの時間を有効に活用する視点

お話のポイント

第1回審議会のときの東コメント

行政サービスの変革を考える視点・・・

- 1. 行政サービスのあり方と職員・組織のあり方の両面から取り組む視点**
2. 実現までの時間を有効に活用する視点

これまでの議論 + 1

行政サービス・庁舎のあり方・・・



**ハード要素・機能の意見が多かったが、
それだけでいいのか？**



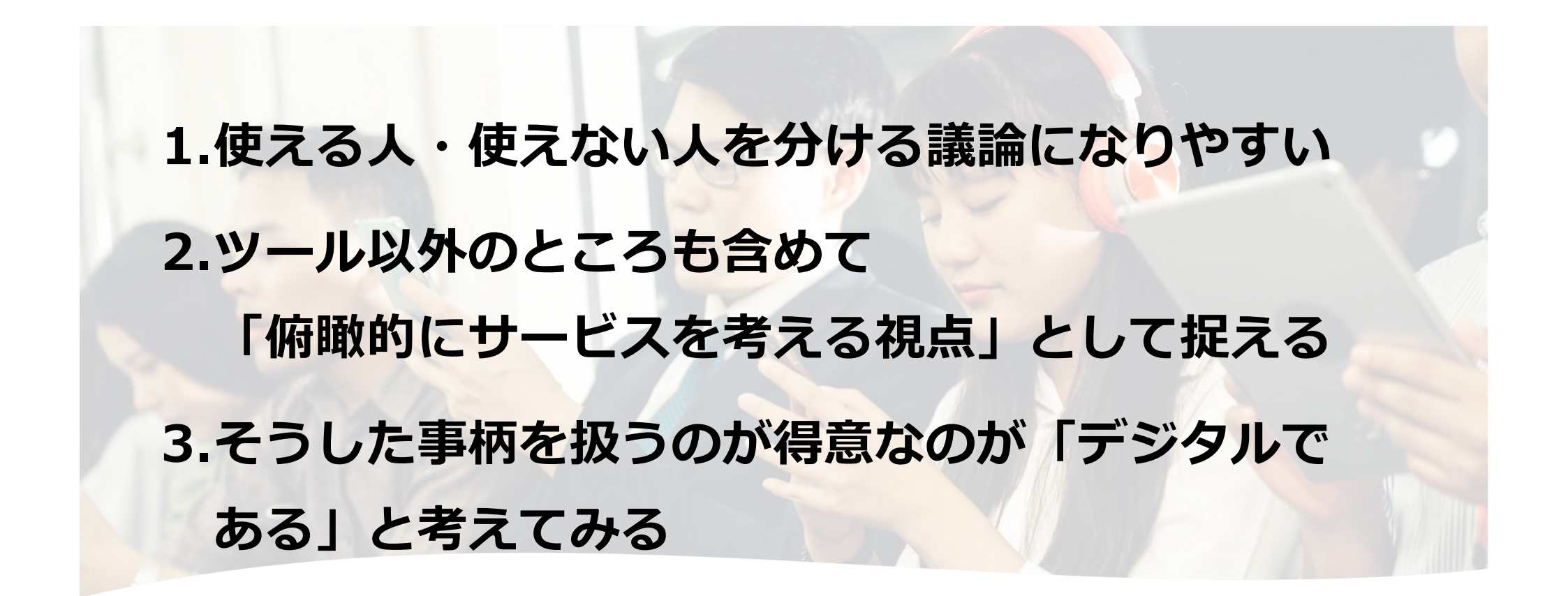
**「行政サービスが向上してほしい」
とは、具体的には何か？の議論が必要**

なお、サービス=してもらうもの、という言葉のニュアンスに
引きずられないよう注意が必要（役場への要求だけにならない）



デジタル？

…スマートフォンが生活に浸透し、さまざまな便利なサービスが世の中で使われるようになりました…

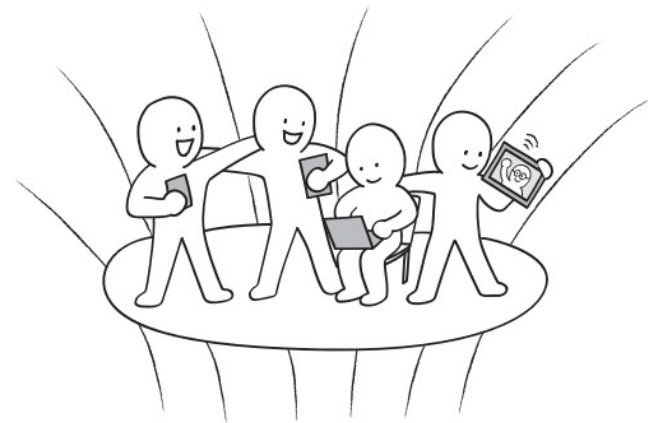
- 
1. 使える人・使えない人を分ける議論になりやすい
 2. ツール以外のところも含めて
「俯瞰的にサービスを考える視点」として捉える
 3. そうした事柄を扱うのが得意なのが「デジタルである」と考えてみる

デジタルの視点

「便利なツール」そのものではない

デジタルを 活用する 未来に向けて

Leveraging Digital Technology to Build a Better Future



デジタル庁

デジタルを取り入れた社会は、多様な世代・立場の人たちがともに参画してこそより可能性のある未来となるという考えのもと、さまざまな人がつながり、前向きな話し合いが生まれるようにするための一つの試みとして、対話を生み出す「ことば」をまとめたもの

https://www.digital.go.jp/assets/contents/node/basic_page/field_ref_resources/95ff17aa-765a-4d0d-9770-e08a6a3c1e90/5c5c0027/20220401_resources_leveraging_digital_technology_main_01.pdf

Core よりよくするためのデジタル

一人ひとりの暮らしをよくする

身近な人の一歩目に寄りそう

- A1. 「それ、いいね」の実感
- A2. 困りごとの解決
- A3. 頻度が高いものから

世界を広げるお手伝いをする

- A4. 使い始めの伴走
- A5. その人に合った場所
- A6. 安心へのサポート

自らデジタルを楽しめる人になる

- A7. 同世代でのおしゃべり
- A8. 面白がって変えていく
- A9. デジタルとのバランス

コミュニティや活動を育てる

コミュニティの未来にデジタルを活かす設計

- B1. 本当に望んでいること
- B2. できる限りシンプル
- B3. 指標の特定

新しい世界観に招き入れる

- B4. 変化の先のイメージ
- B5. 入りやすい入口
- B6. ありがとうのお返し

つながりながら、ともに育てていく

- B7. 共感者の声
- B8. つながって学び合う
- B9. ポジティブなエネルギー

これからの社会をつくっていく

デジタル社会に必要な力を考える

- C1. 発信の影響力
- C2. 多様な考えの受け止め
- C3. その問題の本質

インフラとしてデジタル社会を支える

- C4. いろいろな届け方
- C5. 良質なコンテンツ
- C6. 情報活用の工夫

国と地球の未来をつくる

- C7. つながりの突破力
- C8. 日本ならではの特徴
- C9. 若い世代の感性

デジタルを活用する未来に向けて

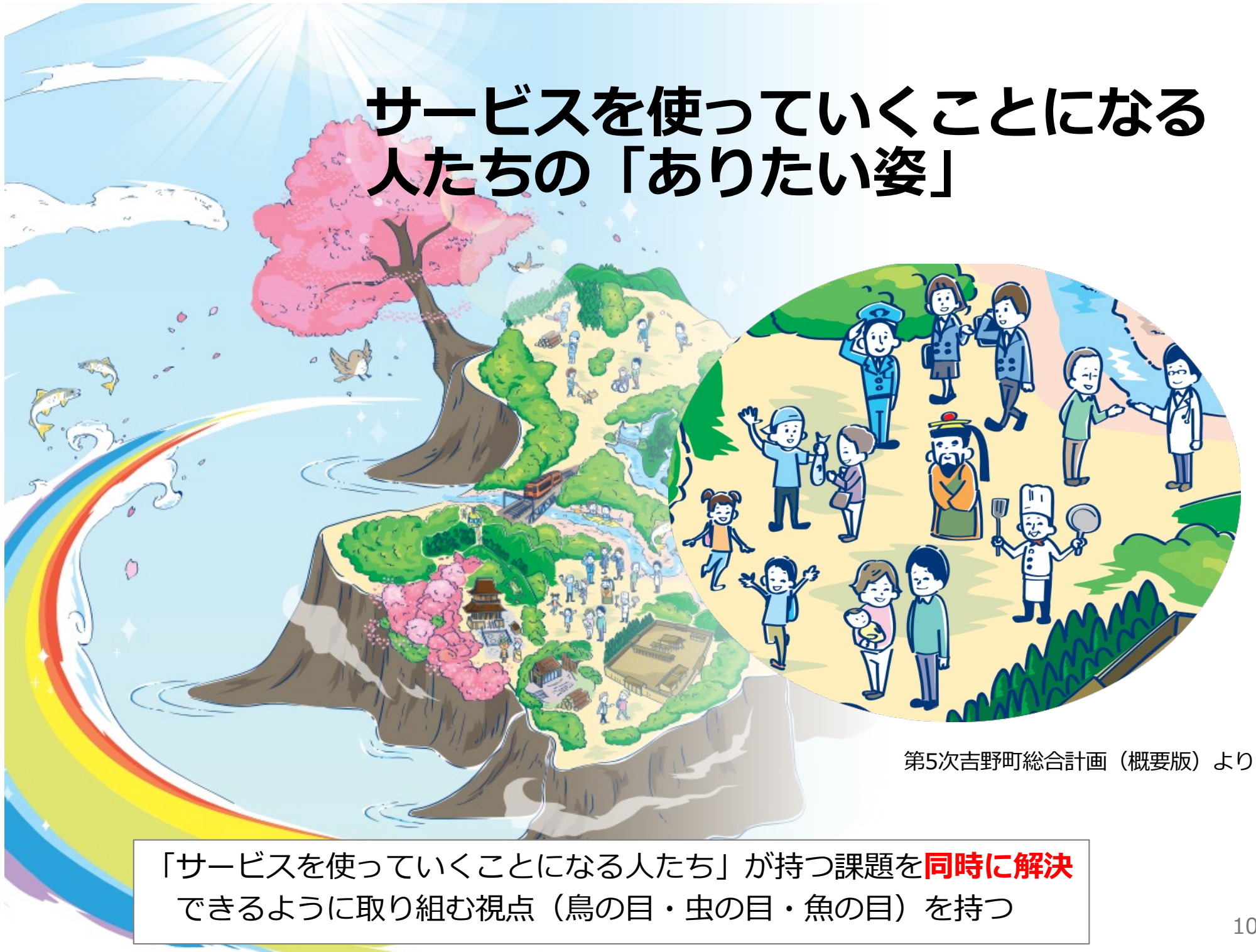
デジタルを使って何ができるかではなく、
みんなのありたい姿を実現する。



そういうときには

そのサービスを使っていくことになる人たちの考えを聴きながら、その人たちの「ありたい姿」をともに描き、その実現のためにデジタルを使っていくようにします。

サービスを使っていくことになる 人たちの「ありたい姿」



第5次吉野町総合計画（概要版）より

「サービスを使っていくことになる人たち」が持つ課題を**同時に解決**
できるように取り組む視点（鳥の目・虫の目・魚の目）を持つ



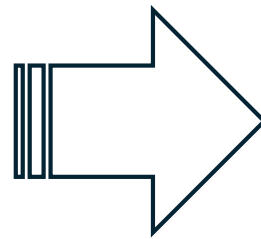
審議会で 何に取り組むか？

サービスやツールを選定するのではなく、
ありたい姿とそれを示すキーワードを作る

役場の「場所」ではなく「○○」の問題

- 庁舎という 目に見えるものだけでないところに着目 していることをうまく表現する
- 役場・行政サービスが「どのように活用されるかどうか」で評価する

(当然、災害時の対応という条件は充足：第2回コメントのとおり)



「必要な人に必要なサービスを届ける」

- 現状を把握した上で、今後どうしたいのか？
- 今回の取組を通じて認識を合わせていく観点や、そうしたことを可能にするようなキーワードを探す

A 一人ひとりの暮らしをよくする
1

「それ、いいね」の実感

使ってみたい！と直感的に思えるように。



身近な人の日々がより楽しみのあるものになっていくよう、デジタルを使うことを提案したいと思っています。

そういうときには


実際に動かして見せたり、自分で動かしてみてもらったりして、その楽しさや便利さを体感してもらうことで、「使いたい」という気持ちが生まれるようになります。

デジタルを活用する未来に向けて デジタル庁

B コミュニティや活動を育てる
5

入りやすい入口

新しい世界に入るドキドキに寄り添い、歓迎する。



デジタルを用いた新しいサービスを使ってもらえるよう、呼びかけを始めます。

そういうときには


参加するにあたって不安に感じられやすいことをできる限り取り除き、使いはじめのサポート体制を強化することで、多くの人々が踏み出しやすくなるようになります。

デジタルを活用する未来に向けて デジタル庁

B コミュニティや活動を育てる
7

共感者の声

共感度の高い人たちとともに「らしさ」を強化しながら育てていく。



サービスが開始し、参加・利用する人が少しずつ増えてきました。

そういうときには

そのサービスで実現したい価値を体現してくれている利用者に声をかけ、話を聞いたり協力してもらったりすることで、目指したい動きが大きくなっていくようにしていきます。

デジタルを活用する未来に向けて デジタル庁

C これからの社会をつくっていく
4

いろいろな届け方

デジタルを直接使っていないくても、デジタル社会の恩恵が広く届くように。



デジタルを活用して社会的なサービスをつくっています。

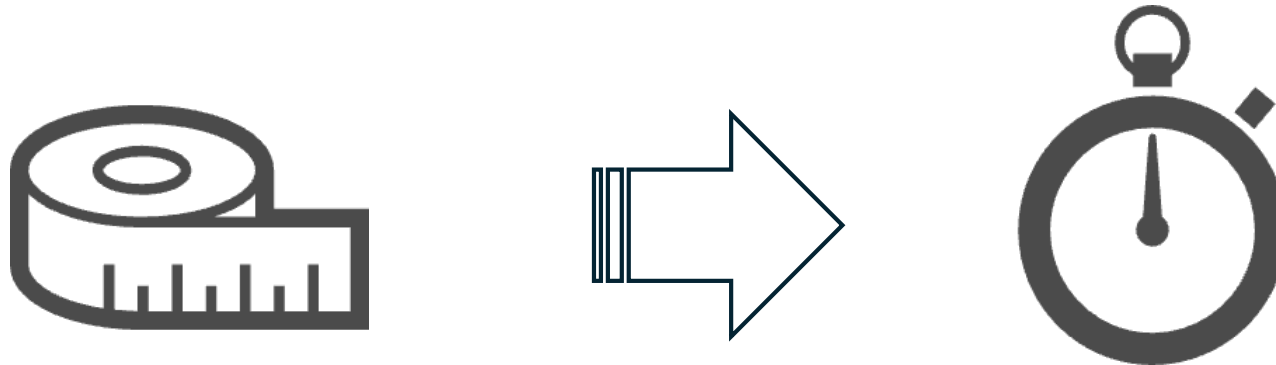
そういうときには

「デジタルを使う」ということを広く捉え、直接的にデジタル機器を使わない人へもそのサービスの恩恵を届けられるように、さまざまな形で実現を考えていきます。

デジタルを活用する未来に向けて デジタル庁

「近い」役場 = 「距離」ではなく、「時間」？

- 住民の安心感と職員のやりがいの結びつきに着目する
- 業務の効率化と充実したサービスの両立（メリハリ）
= しっかり時間をかけるところに注力できるようにする
- 職場に対する評価が高まることと、人材確保の観点



…過疎化は進んでいくが、 情報の過疎化だけは避けよう…



情報の過疎化だけは避けよう 新しい自治の姿が必要になってくる

<https://www.youtube.com/watch?v=ap2t5WvyLYY>
鹿児島県肝付町：人口14,000人、町役場のDXをGoogleで。

「行政サービスの変革」における 庁舎のあり方（国の取り組み）

※フロントヤード

住民と行政との接点（やりとりを行う庁舎など場所や、オンラインを活用したやりとり）などを表す言葉



<https://youtu.be/QONCOoap00U?si=rvvW4AqTzBHrGVJb>

始めよう、進めよう。「自治体フロントヤード改革」

自治体フロントヤード改革が目指すもの

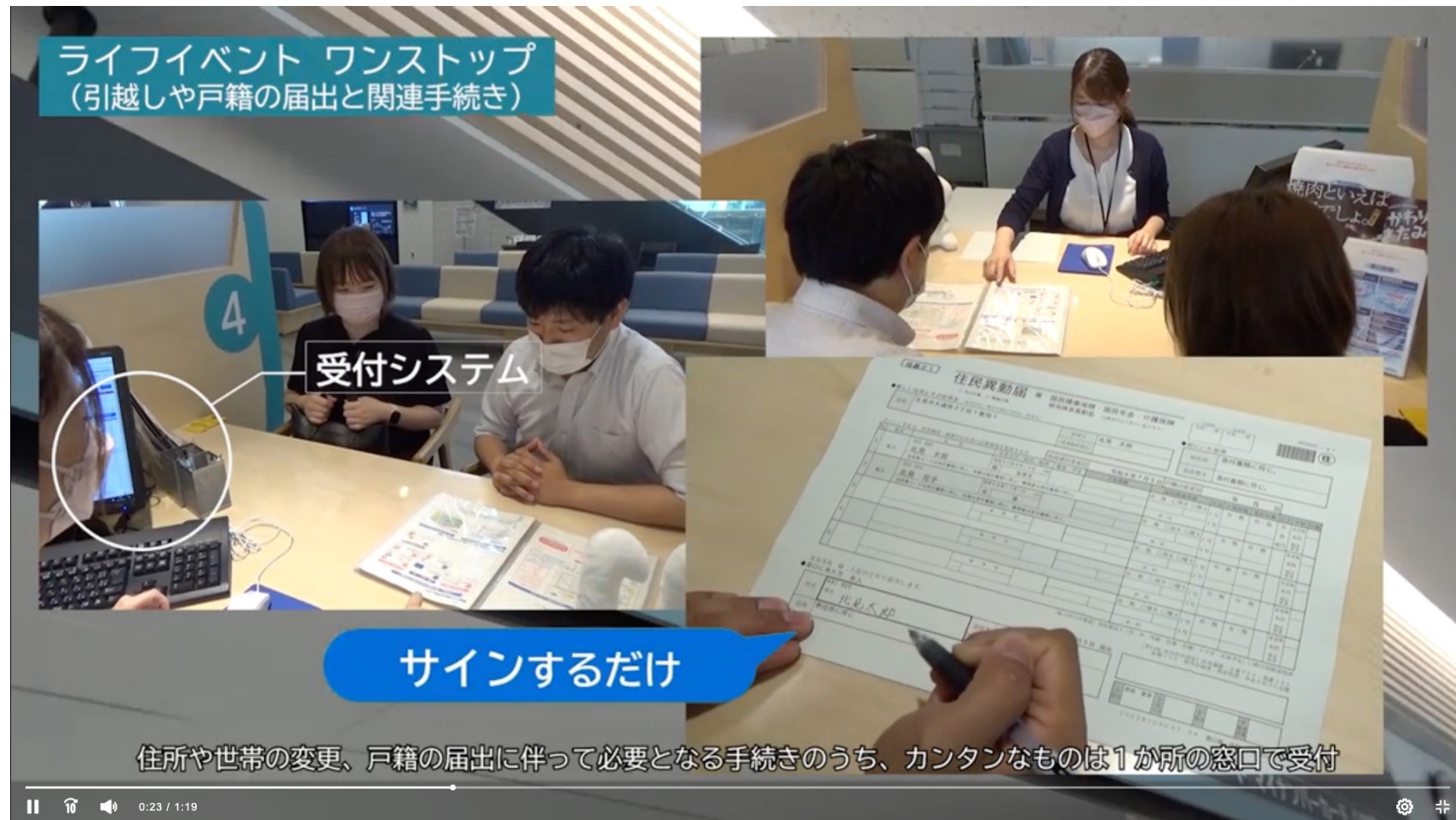


イメージ ~各自治体の実情に応じた創意工夫で、新しいフロントヤード（住民と自治体の接点）を~



書かない窓口

導入団体：304団体、うち町村62団体
(総務省調査、2023年6月現在)



北海道北見市・書かないワンストップ窓口 (政府広報オンライン)
<https://www.gov-online.go.jp/prg/prg24812.html>

庁舎整備を契機にした働き方改革

現状での限定的な工夫から、ありたい働き方へ昇華できるチャンス

書類を減らしフリーの協議スペースへ



無線LANによりどこでも仕事ができる



モニタを常設しPCを持ってすぐに協議



子どもと一緒に相談できるスペース



愛媛県西予市・第15回全国都市改善改革実践事例発表会資料

https://www.city.tokyo-nakano.lg.jp/kusei/kousou/seido/qyousei/15toshikaizen.files/15_seiyo.pdf

お話のポイント

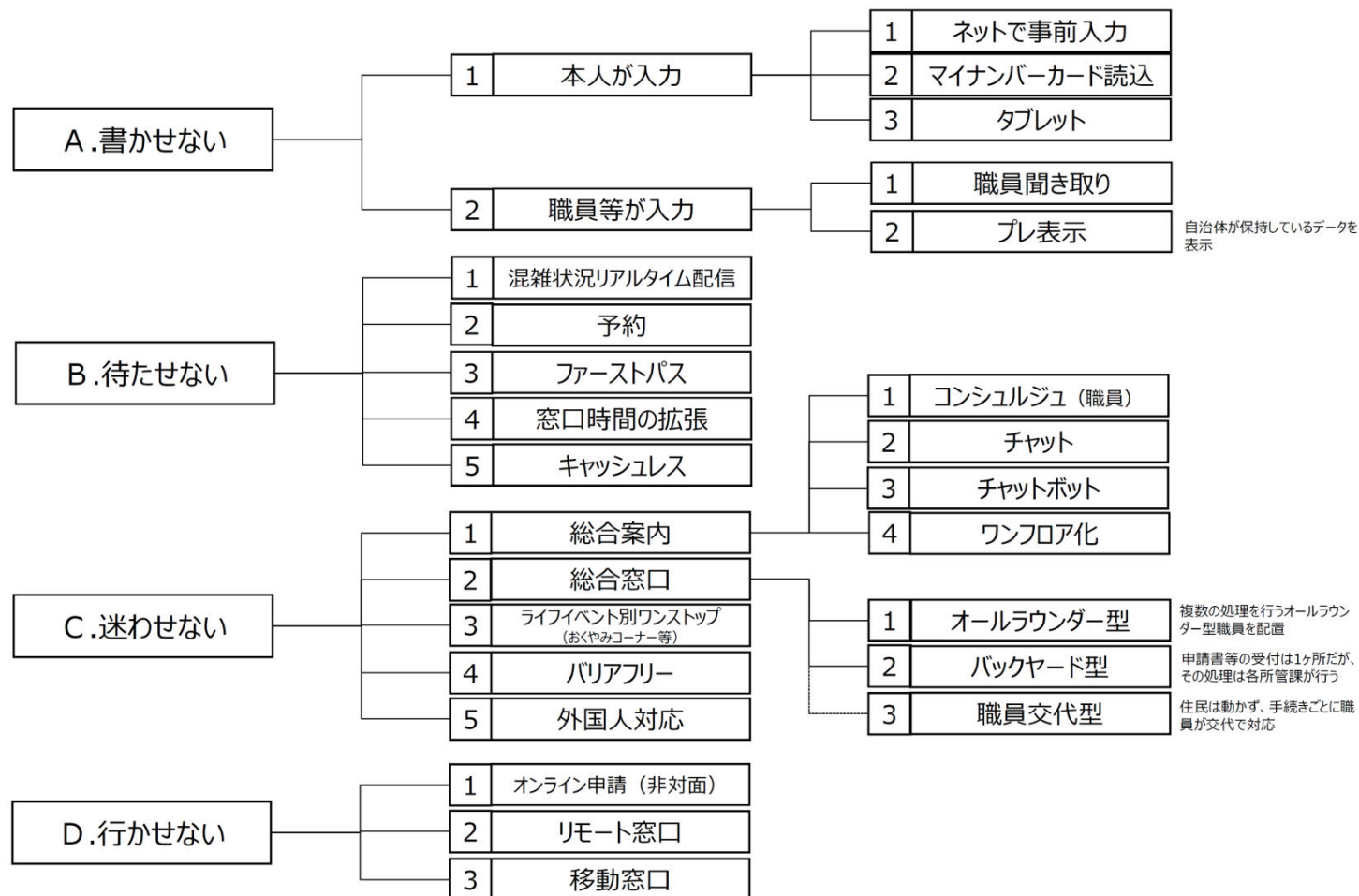
第1回審議会のとときの東コメント

行政サービスの変革を考える視点・・・

1. 行政サービスのあり方と職員・組織のあり方の両面から取り組む視点
2. **実現までの時間を有効に活用する視点**

地方公共団体のフロントヤード（窓口）における創意工夫

○ 地方公共団体におけるフロント（窓口）改革は、住民に「書かせない」「待たせない」「迷わせない」「行かせない」ことを目的に、その実現方法は、下記のとおり、それぞれが創意工夫をしており、多様に見られる。



アプローチは唯一ではない

しまナビアプリ ~志摩市公式アプリ~

申請書事前入力

市民課窓口にあるiPadにQRコードをかざすと申請書が発行されます。

書かない窓口及びしまナビ (QRコード作成アプリ) について (志摩市HP)
<https://www.city.shima.mie.jp/kakuka/shiminseikatsubu/shiminka/1644312452609.html>
 ※「QRコード」は株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

郵便局リモート窓口

窓口業務案内 (日光市HP)
<https://www.city.nikko.lg.jp/shimin/guide/todokede/madoguchi/index.html>

自宅で予約 **チェックイン**

予約システム

スマホでカンタン

市民課の窓口予約ができます (裾野市HP)
<https://www.city.susono.shizuoka.jp/soshiki/2/5/1/17472.html>

移動窓口

出張行政サービス「お出かけ市役所」 (いわき市HP) ※写真上段
<https://www.city.iwaki.lg.jp/www/contents/1681178978453/index.html>
 市役所窓口が地域におじゃまします (妙高市HP) ※写真下段
<https://www.city.myoko.niigata.jp/activity-group/information/34106.html>

アプローチをどう決めるか？

デジタルの活用は、取り組むと改善が進むことを織り込む

- **費用ではなく、未来への投資である**
 - 誰のための「投資」なのかというメッセージ
 - 「使いやすさ」はコストだけで測れない
 - 「独自の～」 「初の～」を競うよりも、スタンダードなものを作っていく
 - たくさんの自治体を使うものは、費用低減しやすい
 - 行政サービスの「使いやすさ」の競争で評価されてほしい
- **たくさんの利用者・自治体を使うようになっていく視点**
 - 改善に関わる人が多いと、使い勝手がよくなっていく
 - ハードとしての庁舎はなかなか変えられないが、デジタルは変化を前提とする
 - データの連携やセキュリティ向上、その実現スピードにも影響する
 - 吉野町の置かれた状況が、他にもありうることも考慮する
 - 他の行政サービス同様に、広域で活用できるかどうか

サービスの変革に至る道程

フロントランナーが手掛けた時間を踏まえる（2011年検討→2016年運用→改善継続）

書かないワンストップ窓口
—北海道北見市—

～窓口の裏側を業務改革しよう～

利用してみて、どう感じるだろう？

2012 市役所窓口の利用体験調査 Since 2011

手続きをきれなく案内するには？

どの手続きで窓口を回っている？

職員みんなが、
同じように事務処理
できるようにしたい！

受付システムが
職員用ナビも
無いなら作ろう！

⇒地域のIT事業者と共同開発

アナログで
やってみる

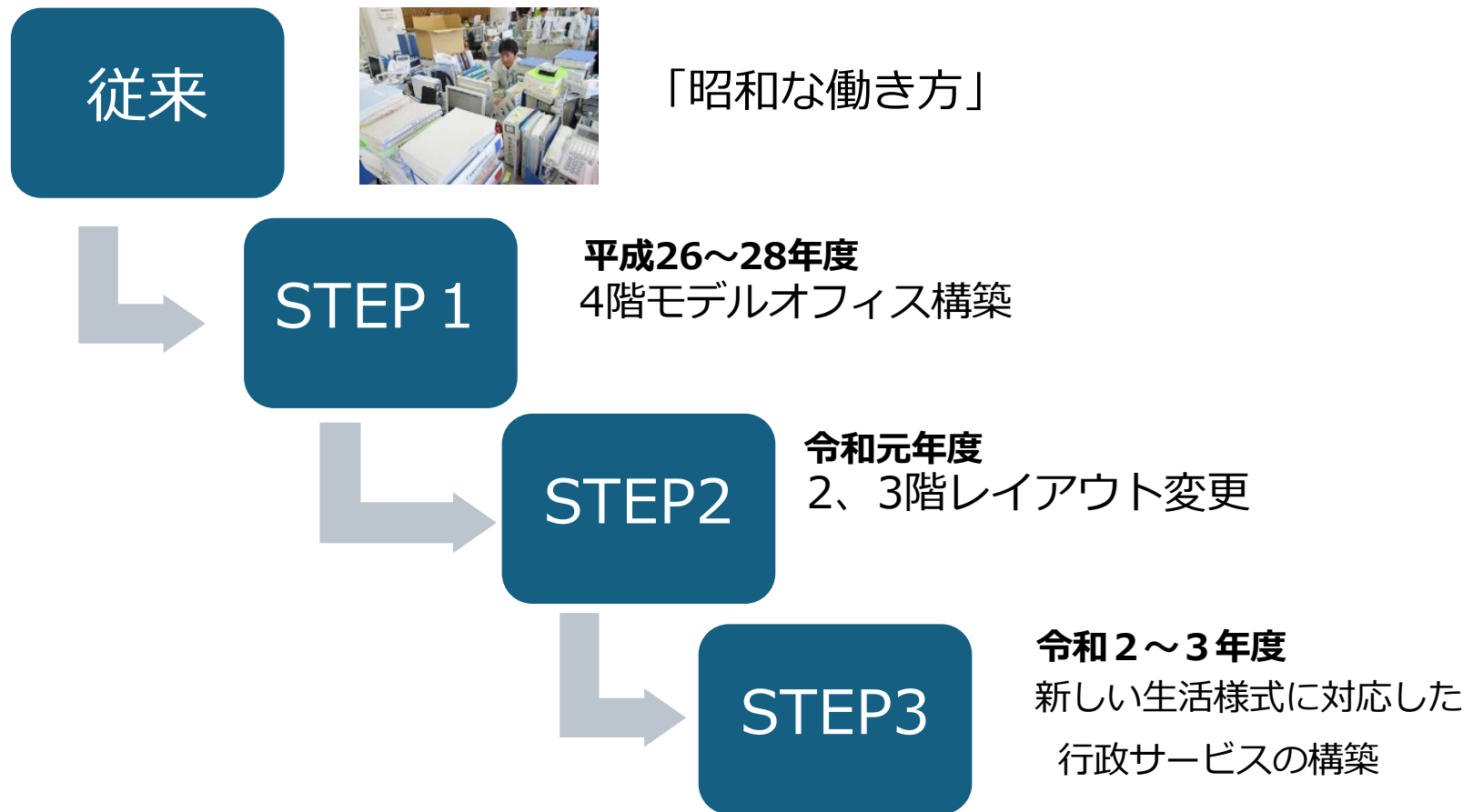
手続きチェックシートをつくろう
(2013年)

住所・戸籍

旧庁舎で「書かないワンストップ窓口」
(2016年)

北海道北見市・書かないワンストップ窓口（政府広報オンライン）
<https://www.gov-online.go.jp/prg/prg24812.html>

新しい働き方のコンセプトを 全員参加で生み出す



愛媛県西予市・行革甲子園エントリーシートより作成

https://www.pref.ehime.jp/h10800/shichoshinko/renkei/documents/entry_seiyo.pdf

実現するまでの時間の活用？

整備を急ぐ必要もあるが、整備の完了は実現ではなくスタート

- **役場と町民が一緒につくる**
 - 今後も変革が求められる時があり、それを見据えた取り組みでもある
 - 役場内部ももちろんのこと、町民・事業者も参加するプロセスをつくる
- **サービスを実装するところが一番難しいがチャンスでもある**
 - コロナ禍で全員が体験したことであり、変化はすでに生まれている
- **時間がかかることに向き合う**
 - 定着まで時間がかかるものだと理解する
 - 他自治体も容易に転用できている訳ではなく、「これまでのやり方を徹底的に見直す」「自分ごととして実施する」が重要な成功の鍵になっている
 - そもそも新しいことへの慣れ、共通理解のためには時間が必要
- **時間がかかることを逆にメリットにすることもできる**
 - 「さまざまな場所・方法でサービスを提供する」という考え方
= 確認テストが複数回できて改善できるチャンスが多数あると捉えられる

まとめ

自治体におけるデジタルの視点は、
「どの新しいツールを採用するか」ではなく、**ありたい姿
を実現する手段とその実現に向けたプロセス**として語られ
ている・語られるべき



「ありたい姿」を見定め、将来に向けて取り組むベース
をつくる（**キーワードづくり**、庁舎整備までの間に**着手す
ること**、そのための**参加プロセス**の設計）

1. 行政サービスのあり方と職員・組織のあり方の両面から取り組む視点
2. 実現までの時間を有効に活用する視点