
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 共通認識確認事項

開催日時 2024.01.31

【行政サービスの現状とデジタル化における課題】

- ・現状、窓口業務に関する手続きを中心に年に数回程度来庁いただいている一方で、証明書のコンビニ等交付やオンライン申請の導入により、役場庁舎に来庁しなくても、自宅や自宅近くで手続きができる環境整備を進めているところ。
- ・デジタルを利用する人に向けては、利用者視点を第一に利便性向上を図り、デジタルに不慣れな人や利用が困難な人に向けては、行政がデジタル技術を使いこなすことで、デジタル化の恩恵を実感できるような取組みの実施とサポート体制の構築が必要。
- ・非常時でも対応できるよう、全てをデジタル化するのではなく、アナログ的に維持しておくべきことは何かあるのか、またデジタルが機能しなくなったときどのように対応するかを検討しておくことが必要。

【職員の働き方に関するアンケート結果】

- ・ワークライフバランスが取れていないと感じる職員が多くおり、職員の適正配置、意識改革、事務の簡素化だけでなく、事業の撤退等も含めた業務全体のスリム化を求める声がある。
- ・アンケートを踏まえ、職員がしっかり取り組みたいことに時間をかけられるように行政サービスを効率化・スリム化し、人的資源に余裕を持たせて、町民と職員が顔を合わせて対話できる時間を増やしていくことが求められる。
- ・庁舎は、防災拠点として災害に強く、町民と職員の身の安全確保と庁舎までの移動手段が整備されている必要がある。駐車場は、来庁者用・職員用共に広く、安全な場所にあることが必要。

【行政サービスのあり方を再考する】

- ・町民と職員が共に「役場のありたい姿」を思い描き、双方のバランスを取りながら認識を一致させ、その実現のためにデジタルを使っていくことで、町民の課題解決が役場職員の課題解決にもなるような変革が求められる。実現方法は多数あり、他自治体の取組みが参考になることもあるが、未来への投資として自ら選ばないといけない。
- ・「ありたい姿」を描くキーワード作成のポイントとして、「役場をどのように活用したいか」、「必要な人に必要なサービスを届けるためには何が必要か」、「役場と町民の総接触時間を増やす」が挙げられる。
- ・業務の効率化と充実したサービス提供の両立により、メリハリがつくことで、時間をかけるべきところに注力できるようになることは、住民の安心感と職員のやりがいや今後の人材確保に結びつく。そのような意味での「近い役場」というものは、距離ではなく時間の概念で考える必要がある。

【行政サービスの変革実現までの時間を有効に活用する】

- ・行政サービスの変革には5年から10年単位という時間がかかる。庁舎整備を急ぐべき点があることは理解しつつ、サービスユーザーである町民や事業者の意見も聞きながら少しずつサービス変革にチャレンジしていくことが大切である。
 - ・時間がかかることを前向きに捉え、サービスに関わる人たちを巻き込みながら試行錯誤を重ねることで、理想の行政サービスを作り上げていくことも必要。
 - ・その際に、吉野町単独で行うということではなく広域的な観点や今後新たな課題への対処のときにこそ役に立つ取組みになりうることも考慮し、今回の取組みをモデルにできればよい。
-

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 各委員からの個別意見

- ・庁舎も行政サービスの一つ。庁舎と駐車場が一体化していて、フロアは広く明るく、町民の待合室もあり、トイレも清潔であるなどは重要ではないか。
 - ・デジタルは慣れると非常に便利でミスも減るものである。誰がどのように使うか、現場がきちんと実装できるか、具体的にターゲットを見定めていく必要がある。
 - ・子育て世代にとって、来庁機会が多い。デジタル化が進むと助かるし、医療職など関連する職種にとっても同様の期待がある。
 - ・職員視点と同様に町民視点でありたい姿を探すための仕組みが必要ではないか。
 - ・行政サービスをデジタルで変革するには、まず業務の見直しを徹底した上でなければならない。その上で、職員と町民が顔を合わせることでサービス向上が図れるのではないか。
 - ・コンビニのように気軽に立ち寄れて、町民は相談しやすく、職員はスムーズに仕事ができる役場であってほしい。
 - ・役場は、町の問題解決をしていくところで、そこに住む人たちの幸せを作っているところである。多様な行政サービスができて、人が集い、町民を強くバックアップしてくれる役場であってほしい。
 - ・デマンドバスやスマホ教室のように、デジタルによって町とのつながりや配慮を感じることができる。若い世代がデジタルを活用するだけでなく、高齢者に対してもつながりを作るといった観点で取り組む方法があるのではないか。
 - ・合理化できるものは合理化していくというのが行政のあるべき姿である。その方法論として、「ありたい姿」を考えると同時に、サービスも含めてできることからやっていくべき。
 - ・すでに市町村共同でシステム運用をしているように、独自・先行でいくよりも、こなれた既製品をカスタマイズせずに使うことで業務を合理化していく考え方もある。
 - ・庁舎の分散と集中についてもバランスがあるはず。分散についてはデメリットもあるが、デジタルで補完できる可能性がある。
-