

上天草市行政改革推進委員会答申概要

《諮問事項》・・・上天草市役所二庁舎方式の運用の在り方

1. 支所・出張所のデジタル化 2. 窓口業務民間委託の在り方

《なぜ》・「市役所窓口の充実」や「姫戸・龍ヶ岳の振興」を期待する声
・加速するデジタル化

《経過》 第1回会議（R4.10.26）→ 第2回会議（R5.2.15）→ 答申（R5.2.21）

《委員》 星合会長（崇城大学教授）ほか6名

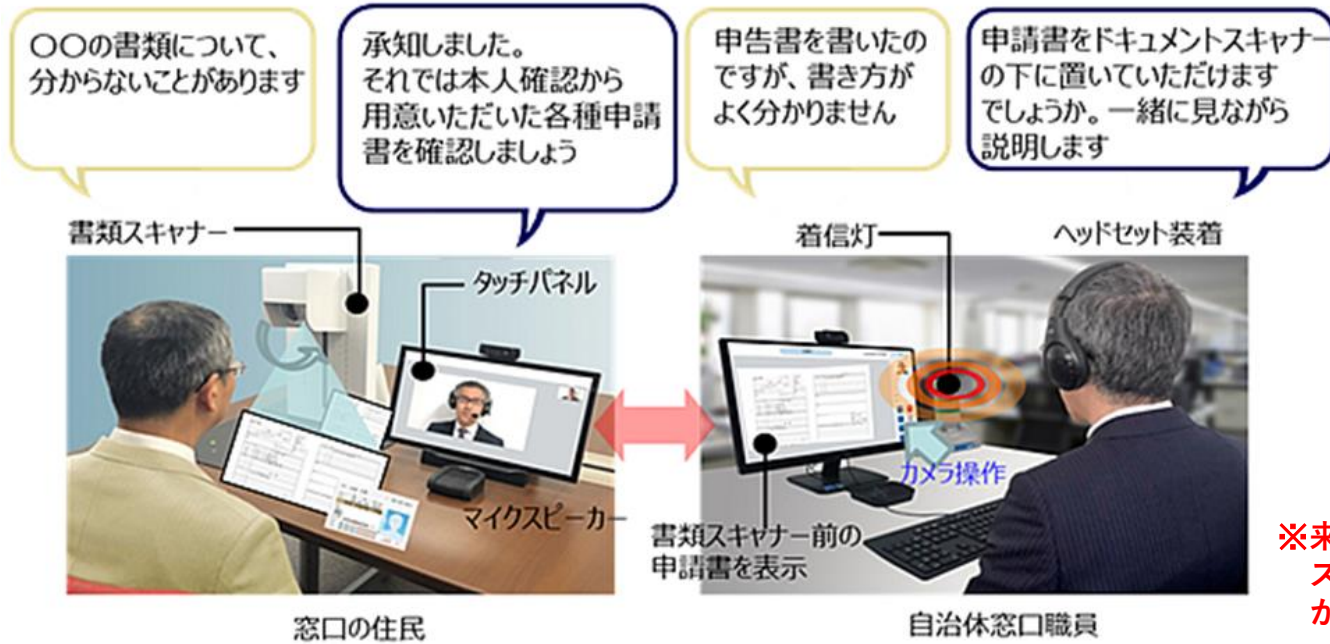
1. 支所・出張所のデジタル化は、**推進**すべきである。

- ① 支所・出張所で相談や手続きが完結できるよう情報通信技術（ICT）を活用した「**リモート窓口・相談**」や「**予約システム**」を導入
- ② 支所・出張所の会議室等を「**サテライトオフィス**」として利用し、平時から職員を配置することによる職員負担の軽減（移動時間の削減）

2 窓口業務民間委託の在り方は、**有効**である。

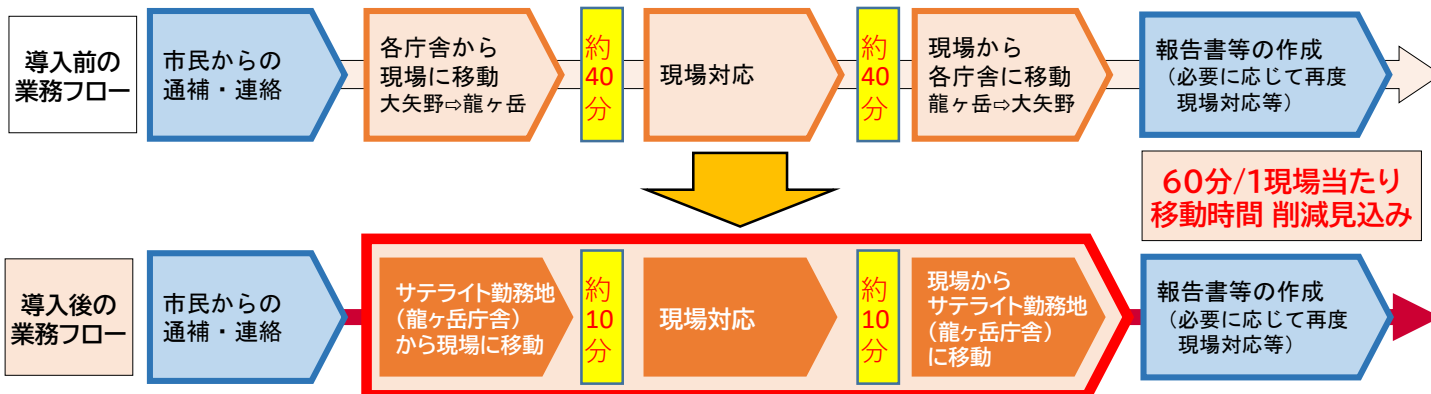
- ① 行政手続のオンライン化や各種証明書のコンビニ交付など窓口を取り巻く環境変化に**最適なサービス提供体制の再構築を検証**
- ② 徹底したPDCAによる振返りを行いサービス向上、組織管理等へ反映
- ③ 制度導入から10年、社会構造の急激な変化など導入時（過去）と現状の比較分析に加え、未来に向けた**利用者中心のサービス向上**

窓口イノベーション



サテライト勤務

■サテライト勤務実施における業務フロー（大矢野庁舎⇄龍ヶ岳庁舎を想定）



削減時間を効率的に活用し、他の業務に注力することで市民サービスの向上につながる。
また、サテライト勤務により職員が各庁舎に配置されることで、有事の際における迅速な初動対応等が可能になる。