

【先駆け（高度なデータ分析型）】

# 山形県 酒田市

(人口 9.7万人 人口密度 166.3人/km<sup>2</sup>)

過疎

市域広

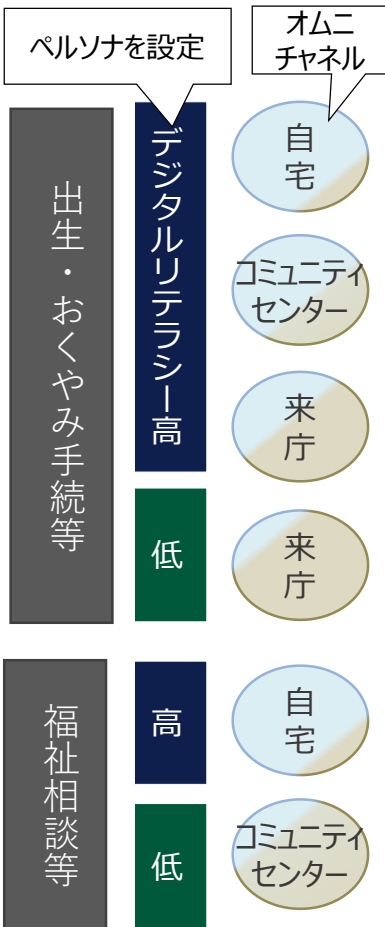
山林多

離島有

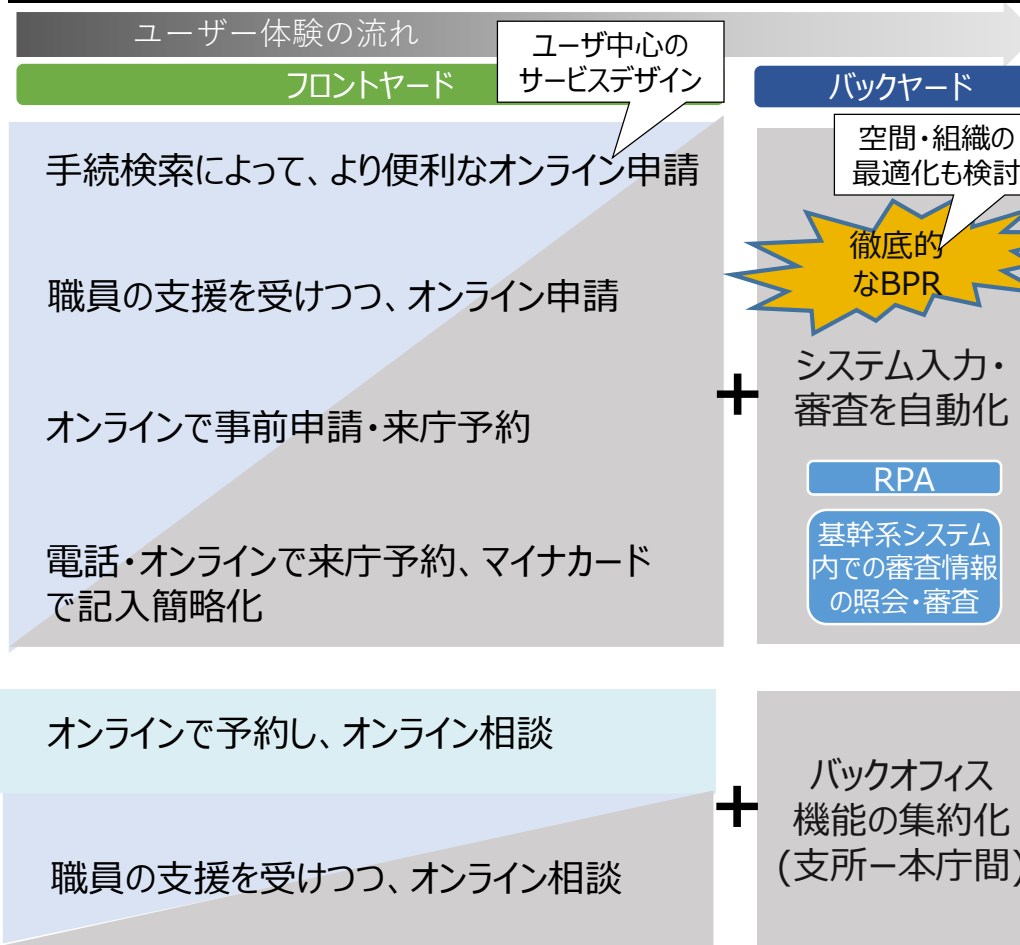
○ 徹底したデジタルファーストによる業務効率化

- ① オンライン申請、窓口予約、「書かない窓口」システムをシームレスで連携
- ② システムから取得したデータをダッシュボード化・分析して定常的にモニタリングしデータドリブンとユーザー中心に基づく改善サイクルを継続的に回す
- ③ ユーザー体験・ペルソナ設定などサービスデザインに基づく徹底したBPRを実施

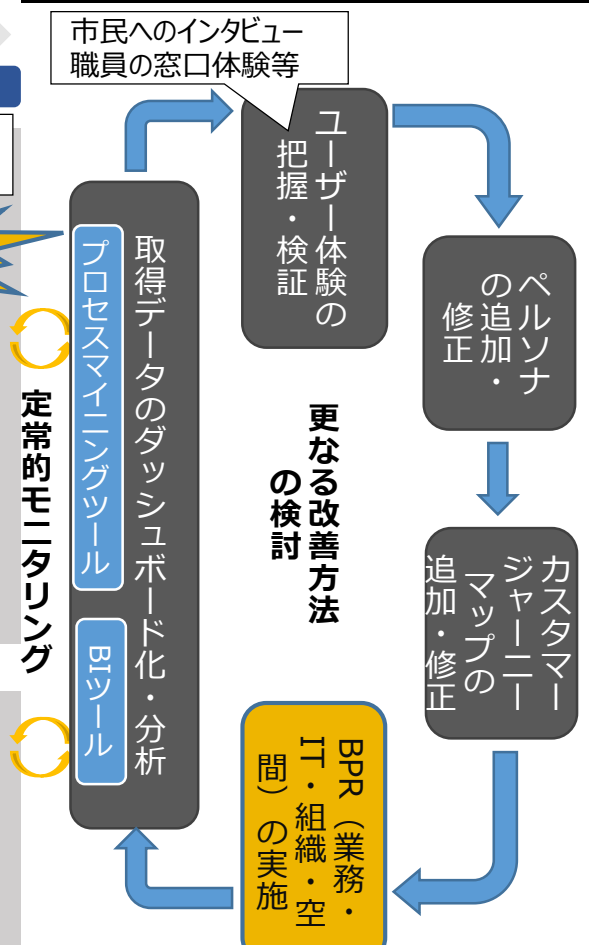
## 事業概要



## 理想状態実現に向けた取組



## 継続的な改善プロセス



## 主なKPI (~R8年度末)

- ① 来庁者数 ▲15.0% (R5 5,941人)
- ② 一貫してデータで処理を完結した割合 70.0%
- ③ ペルソナの追加・修正数 6箇所
- ④ ダッシュボード化したデータ項目数 60項目 (R5 0項目)