

【先駆け（高度なデータ分析）】

# 静岡県 裾野市

（人口 4.9万人 人口密度 368.6人/km<sup>2</sup>）

ベッドタウン

- 手順のオンライン対応の拡充などにより、市民が済ませたいタイミングで迅速かつ的確に完了する窓口手続サービスや相談対応サービスを提供  
→ 必要な時や困っている時に「頼れる」フロントヤードを構築
- システムの処理記録と市民の声のデータベース化、分析結果のダッシュボード化により日常的なサービス改善を実施

## 事業概要

### ○行かなくても済む

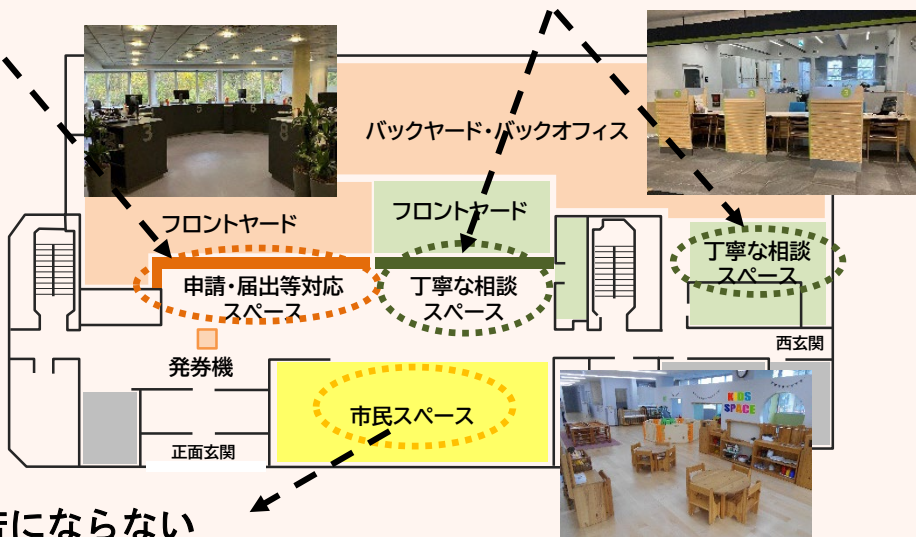
オンライン申請で行かなくても、リモート相談で支所からでも手続きが完了

### ○行ってもすぐ終わる

- ・ 窓口は集約してワンストップ化
- ・ オンライン予約・発券システム、書かない窓口システム、セルフ端末を活用

### ○安心して相談できる

相談・福祉業務は拡充し、窓口は個別に仕切られていて、安心して相談ができる空間を創出



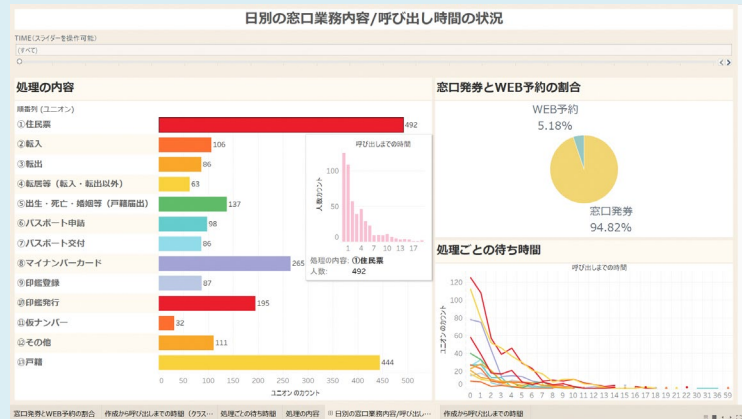
### ○待っても苦にならない

清潔感があり、個人でも子ども連れでも居心地のよい空間を提供

### ○次の時には改善されている

処理データと市民満足度を収集して分析し、日々のサービス改善やリソースマネジメントを継続的に実施

- ・ 処理データ等のシステムログ  
→ 人員配置や業務フロー等の改善に活用
- ・ 問い合わせ内容や市民の声をデータベース化した情報  
→ 住民対応のユースケース化に活用（ワンストップ化の充実・高度化へ）



## 主なKPI（～R8年度末）

- ① オンライン予約率 30.0%（R5 13.0%）
- ② 予約可能手続数 30手続以上（R5 14手続）
- ③ オンライン手続利用率 55.0%（R5 8.0%）
- ④ オンライン申請可能手続数 200手続（R5 47手続）