



将来像3：サービスの再デザイン～決してお手間を取らせません～

役場の手続きや各種サービスにおいて、受益者が不必要な手間（時間、労力等）がかからない、サービスプロセスの再デザインをします。

最上の行政手続きやサービスは、受益者に手間を取らせないことです。究極的には、手続き自体が存在しない、サービスの必要性自体が生じない空気のような役場が理想的です。

例えば、多くの行政手続きは、強制力を伴うものが多く、町民が望んで取り組むわけではありません。一方で、町民には役場を選ぶ裁量はなく、いかに手間がかかる手続きであっても、それを甘受せざるを得ませんでした。そして、役場は町民に手間を取らせるということについて、様々な理由から真剣に改善を行ってきませんでした。

そこで、今まで役場本位に設計されてきたサービスプロセスを、町民本位に再デザインする手段としてデジタル技術を活用したり、オンライン化したりする取り組みを推進します。

また、その前提条件として、情報通信インフラに全町民がアクセスできるようにすることは不可欠です。電気・水道と変わらないライフラインと位置付けられます。そこで、全ての住民がインターネットにアクセスできる環境を整備します。

さらに、インフラの整備と並行して、住民がデジタル技術を自らの必要な範囲において活用できるためのリテラシーの向上が重要です。そこで、デジタル技術の活用に苦手意識を持つ住民に対して、リテラシーを向上してもらうための取り組みを推進します。

3. 将来像3

サービスの再デザイン～決してお手間を取らせません～

①戦略7：サービスプロセスの再デザイン

サービスプロセスを、受益者本位に再デザインします。具体的には、従来の行政手続き業務等のサービスの効率化に焦点をあてた「BPR(Business Process Re-engineering)」ではなく、サービスプロセスのみならず、サービス自体、システム(条例、制度、文化等を含む)、インフラ(ハードウェア、ソフトウェア等)、受益者のリテラシー等も包含した総合的な視点から、「SPR(Service Process Re-designing)」に取り組めます。

具体的な戦術

- ・ SPR(Service Process Re-designing) の方針を策定します。

②戦略8：ライフラインとしてのインターネットアクセス

サービスをデジタル技術の活用も考慮して再デザインするため、その前提となる全ての住民がインターネットにアクセスできる環境を構築します。具体的には、通信インフラ等をライフラインとして捉え、その整備を行う他、情報通信端末の利用率やマイナンバーカードの取得率の向上を目指します。

具体的な戦術

- ・ 全住民がインターネットにアクセスできる通信インフラ等を整備します。
- ・ 情報通信端末の町民利用率を向上させます。
- ・ マイナンバーカード取得率 100% を目指します。

③戦略9：住民のリテラシー向上

住民が役場のサービスをオンライン等でも受益できるためのリテラシーの向上に取り組めます。その際、磐梯町の強みである、住民同士の顔の見える関係を活かし、デジタル活用支援員や民生委員等による人と地域に寄り添った支援を行います。

具体的な戦術

- ・ デジタル活用支援員の配置を促進します。
- ・ 地域勉強会等を実施します。