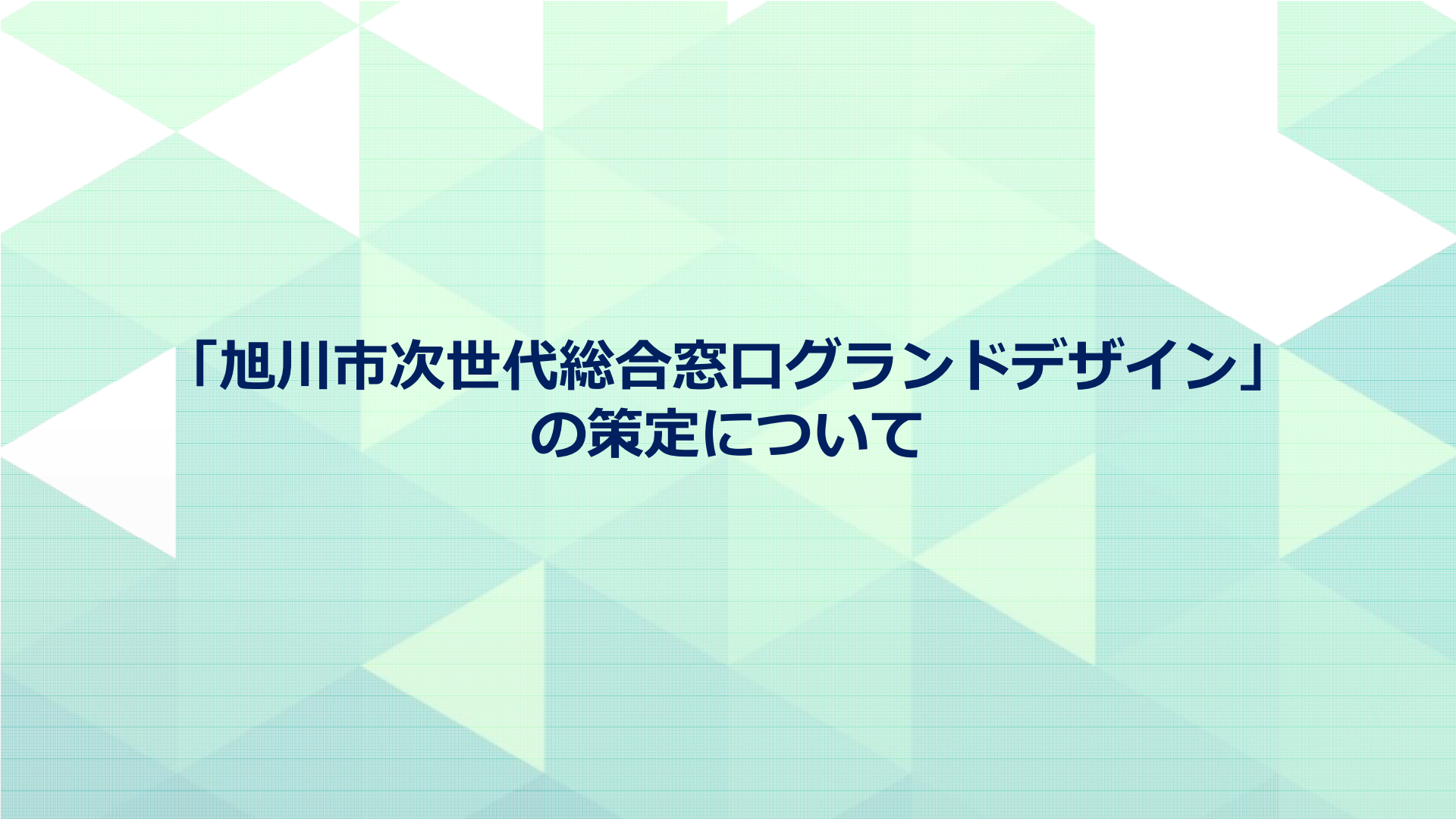
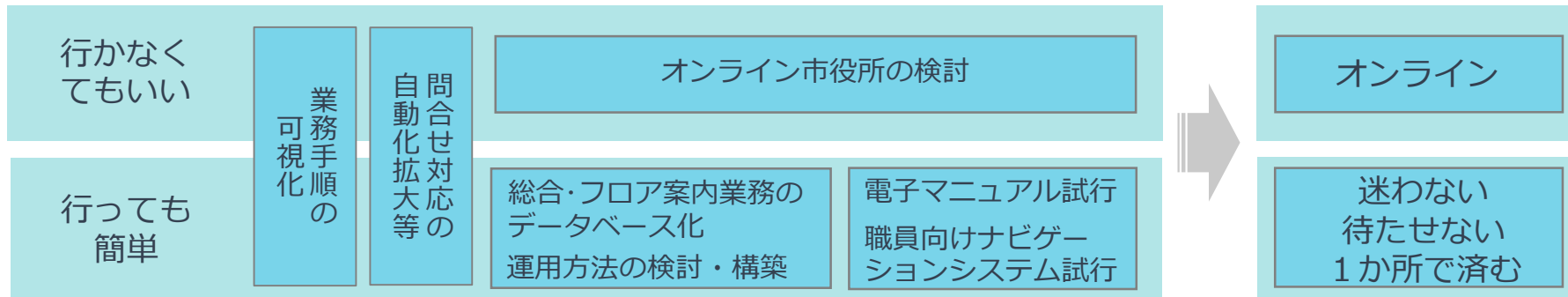




「旭川市次世代総合窓口ブランドデザイン」 の策定について

4年後**日本一の窓口**を目指し **グランドデザイン**を作成

令和6年度から具体的な検討・試行へ



旭川市次世代総合窓口グランドデザイン

旭川市次世代総合窓口グランドデザインとは...

課題・要望を拾い上げ、どのような窓口が理想か
絵（グランドデザイン）を作り上げたもの。



市役所で
できること、
できないことが
分からない

車椅子や
ベビーカー
での移動が
困難

手続きが
分かりにくい

待ち時間が
長すぎる

来庁自体が
大変・
おっくう

ホームページ
で情報を探せ
ない

手続きの
内容・方法が
分からない

日中に来庁
時間をつくる
のが困難



様々な声を基に
グランドデザインを
作成

それぞれが抱える課題・背景

市民



育児等で忙しく
時間がとれない



車椅子・ベビーカーでの
移動が困難
積雪時期になると
外出が更に難しい



自分で全て手続を
こなさなければならないが
書類の内容が難しい

旭川市



将来懸念される
職員数の減



職員採用難時代における
サービスレベルの維持
市民ニーズの多様化への対応

目指す姿

旭川市が目指す姿



市民が好みの方**法**を選べる**未来**



デジタル技術の活用により
効率的な仕組みの構築

どこにいても
どのような状況でも

希望する**方法**で

適切な**対応**を



忙しい毎日でも
育児中でも
介護中でも



対面で



窓口での
簡単で素早い
対応

大雪
シーズンでも



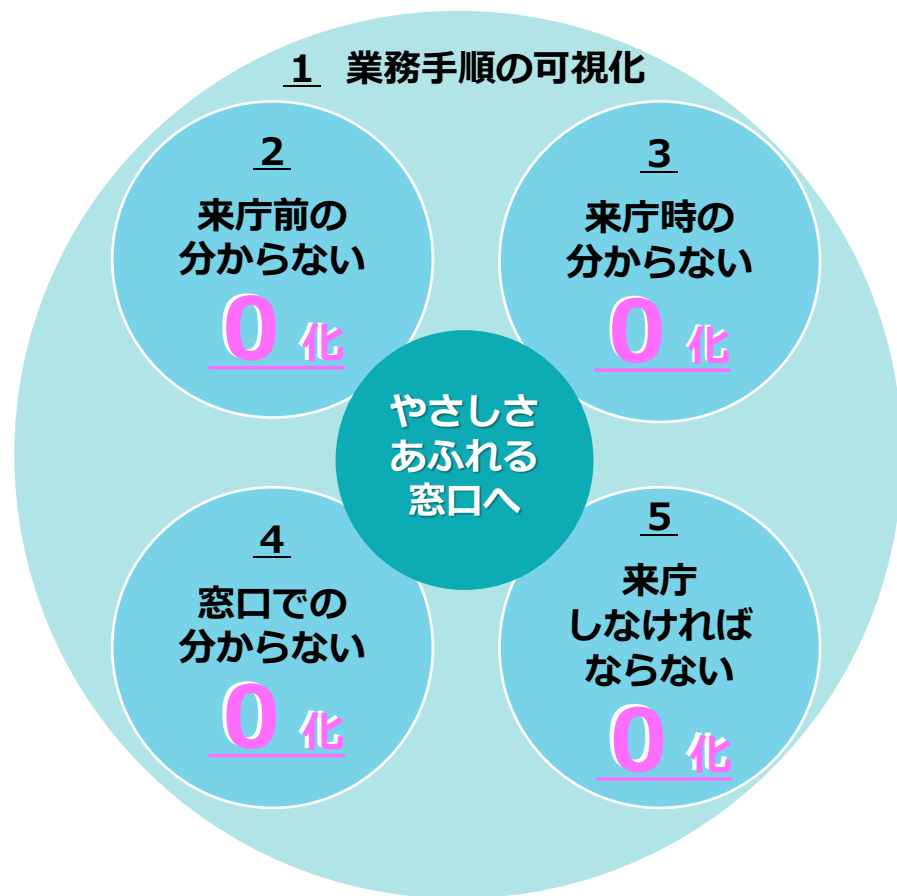
自宅や
近くの
施設など



オンラインでの
簡単で素早い
対応



目指す姿に向けた4つの0化



4つの0化

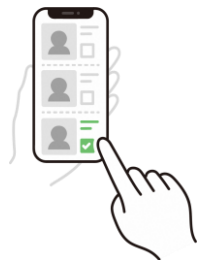
の取組を進めます



目指す姿に向けた4つの0化

来庁前の
「不安・悩み」を
なくします

必要な持ち物や手続を
すぐに簡単に調べられる。



来庁時の
「戸惑い」を
なくします

疑問や希望に合わせて
スムーズに案内をされる。



窓口での
「煩わしい」を
なくします

窓口での説明が
分かりやすく
手間なく手続ができる。



「来庁しなければ
いけない」を
なくします

お近くで、スマホで、
様々な手続方法を選べる。



令和 6 年度の取組



4年後に向けて段階的に取組を推進します

令和 6 年度は企画・試行の年

来庁前の分からない0化

来庁時の分からない0化

窓口での分からない0化

来庁しなければならない0化



○問合せ内容の分析・可視化
(電話・メール・FAX等)

○案内パターン等の可視化

○対応パターンの可視化

○「行かなくてもいい」に向けた
課題の洗い出し