

事業報告書

本研究の外国人のための行政手続きの課題解決には、多岐に渡る行政手続きの中でも、効果の高い領域の選定が必要である。そのために、「夫婦で子がいる、初めて国内（豊田市）に移住するブラジル人」というペルソナを想定し、手続きの範囲を10種に集約し、媒体開発への展開を図った。

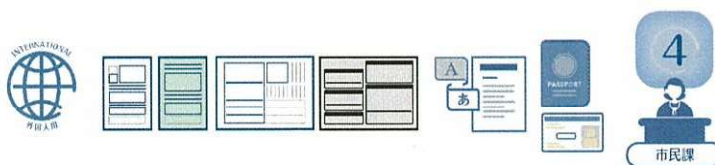
行政手続きは、担当課を横断する業務であることから、国際まちづくり課に協力いただき、関係部門からの情報収集によって、手続きにかかる全体フローチャートを可視化した。これにより、ユーザーの体験をベースとして、事前案内、来庁、記帳、提出までの行動と各媒体の課題を抽出した。個別には改善によって最適化が図られているが、①そもそも分かりにくい情報の提示②各媒体の連携強化③全体最適視点による媒体開発を本研究の重点課題として、実施項目を設定し共働研究を推進した。

| 実施項目 | 内容 |
|--------------------|--|
| プロジェクトチームの編成 | 6月 市役所担当部門と大学研究室（留学生含）でプロジェクトチームを編成 |
| 研究計画策定と基本デザインプラン制作 | 8月 市役所関連部門へ横断的な情報収集と大学研究室によるフォローチャート作成 |
| 帳票・什器開発設計 | 9月-12月 全体最適による帳票の全体設計案と什器開発プランニング |
| 窓口業務の調査とWEB開発 | 12月-1月 窓口業務担当者（市民課）へのヒアリングと調査・分析 WEB媒体の仕様確認 |
| デザイン開発・制作 | 1月-3月 WEB媒体開発・制作 什器デザインと制作 |

①分かりやすい事前情報提示「WEBサイト」
日本語ベースで開発（自動翻訳対応）



②各媒体を連携する「インフォグラフィックス」



③全体最適視点の「帳票デザインと窓口什器」



窓口什器



帳票と記帳ガイド