

令和 5 年 1 月 月例記者会見(令和 5 年 1 月 12 日)市長原稿
(窓口オンライン予約・発券システム)

市長就任から約 11 ヶ月間、就任当初より職員に向けては、「日本一市民目線の市役所づくり」に向け、型にはまらず、より良い探求と見直しを！と指示して参りました。

4月には及川副市長を迎え、デジタルを活用した市民まちづくりを目指すなか、市民課においての「日本一市民目線の市役所づくり」は、窓口混雑解消などを課題として取り組んでいます。

この探求は、市内、県内に限らず広く日本、そして世界に目を向けてより良い探求とチャレンジを求めるものです。

そんななか、国連の電子政府調査で 2018 年から 3 回連続1位のデンマークの公的機関で利用され、デンマークでは8割を超える地方自治体で使用されております窓口予約システムのリーディングカンパニーであるフロントデスク社の「窓口オンライン予約・発券システム」について、実証実験を行うこととなりました。

このフロントデスク社製システムの一番の特徴は、来庁者の時間的拘束を最小限にするための、オンラインを含めた公的機関に特化した予約受付システムであり、データを基にした継続的な改善が図れる点にあります。

来庁してみたら客は多く、手続きに多くの待ち時間を要してしまった、という体験をした方が多いのではないかと思います。

『受付予約システムを上手く使い、短い時間で手続きを完結させ、世界的新型コロナ禍のなか密も回避し、更に自分の時間を有効に使うことが出来る。』こんな窓口を実現させるため、今回、フロントデスク社製システムについて、駐日デンマーク王国大使館の仲介、ご助力を頂きながら、裾野市に合ったものとして実地検証を進めています。

そして、この度、裾野市、北九州市、フロントデスクジャパン株式会社の3者が協力し、市民サービスの向上及び自治体の業務改善に向け、『窓口オンライン予約・発券システム』のパイロットプロジェクトを開始することとしました。

当市としては、将来的には、蓄積したデータを用いた窓口業務の更なる改善や、市民に向けた政策立案に寄与するものと期待し、ここに実証の取組を進めます。