

令和5年1月12日

『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

環境市民部市民課

1. 概要

市民課では「日本一市民目線の市役所づくり」を目指し、窓口混雑解消など窓口改善を課題として取り組んでいます。この取組の1つとして、今回の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、実地検証を行ってきた。

今後は、2022年10月にデンマーク大使館と環境・エネルギー、デジタル化に関する覚書を結び、このシステムについても検討をしている北九州市とともに、フロントデスクジャパン株式会社を交えた3者が協力し、市民サービスの向上、市役所窓口業務改善に向けた、『窓口オンライン予約・発券システム』パイロットプロジェクトの実証取組をする。

2. 窓口オンライン予約・発券システムの特徴 等

- (1) オンライン予約により、事前に目的別の窓口受付予約が出来る。
- (2) 来庁者が窓口呼出予定時間を把握できることにより、待時間の有効活用ができ、待合スペースの過密回避につながる。
- (3) 予約システムの先駆けとして、デンマーク国内の8割以上の地方自治体で使用、実績がある。

※デンマークは国連の電子政府調査で2018年から3回連続1位であり、行政デジタル化の先進国

3. 行政としてのパイロットプロジェクトのねらい

- (1) 『窓口オンライン予約・発券システム』の実証の3者間の情報共有
- (2) 実証取組において課題等の発見、整理、及び共有と改良
- (3) 今後、蓄積するデータを用いた窓口の業務改善や、政策立案に寄与させる

4. 今後の予定

裾野市においては、5月末まで実証取組を実施予定。

また、3者によるパイロットプロジェクトでの課題共有と整理、解決に向けた取り組み、そして検討等も交え、市民サービス向上につながる業務改善について検討していきます。

問い合わせ／裾野市 環境市民部 市民課 担当:大庭、伊藤、横山
TEL:055-995-1812