

令和5年10月5日

## 【市民課窓口予約、受付発券システムの導入について】

環境市民部市民課

### 1. 概要

当市では「日本一市民目線の市役所づくり」を目指し、市民課窓口において市民をお待たせしないよう改善に取り組んでいます。その一環として昨年より、デンマークのフロントデスク社の「窓口予約、受付発券システム」について、実地検証を行ってきました。

今回検証の結果、窓口混雑時の昨年との比較で大きな待ち時間の削減の効果がえられ、加えて職員負荷の軽減にもつながる結果が見られましたので、数的根拠を元に導入する運びとなりました。同社の受付システム導入は、全国の自治体では初の取組みとなっております。これからもこれまで以上に市民サービスの改善にむけて取り組んでまいります。

### 2. 窓口オンライン予約・発券システムの特徴 等

#### (1)市民課のすべての業務に対応

マイナンバーカード、印鑑登録・証明、戸籍届出、仮ナンバー、引っ越し・世帯変更、パスポート、住民票・戸籍証明等

#### (2)オンライン予約により、事前に目的別の市民課窓口受付予約が出来る。

最大13日後迄の日時予約が可能。毎週水曜日は午後7時まで予約可能。

#### (3)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. 検証結果

R4とR5のゴールデンウィークの中日の窓口が込み合う日で比較

(1)発券から呼出しまでの8割の利用者が呼ばれるまでの時間 60分→15分

(2)利用者が待った最大時間 85分→40分

(3)呼出しから完了までの8割の利用者が完了するまでの時間 90分→40分

(4)オンライン予約者 約24%

### 4. 得られた効果

(1)市民の待ち時間の短縮と予約による時間の有効活用化

(2)web予約の拡大による発券から呼出しまでの時間の縮減が見込める

(3)職員業務負荷の軽減により個々の処理業務への集中力が向上しミス軽減が見込める

問い合わせ／裾野市 環境市民部 市民課 担当:加藤 TEL:055-995-1812

デジタル部 業務改革課 担当:中原 TEL:055-995-1871