

令和 6 年7月4日

「日本一市民目線の市役所」に向けた「頼りになる窓口」の取組状況

環境市民部市民課

1. 概要

「頼りになる窓口」の実現に向けた「窓口予約システムの導入」「おくやみコーナーの開設」「窓口直営化」「書かないワンストップ窓口の推進」の取組状況等について報告します。

2. 取組状況

(1)窓口予約システムの導入(R5.10～)

状況 市民課全業務での活用(うち事前予約率は 4.3%(R5.10～R6.3))

効果 呼出待ち時間・処理時間の短縮(詳細は別紙参照)

(2)おくやみコーナーの開設(R5.12～)

状況 死亡届 223 件に対し、受付 200 件(89.7%、R5.12～R6.3)

うち事前予約率 56.5%(43.5%は飛び込み)

効果 利用者アンケートにて「大変良かった」又は「良かった」の割合:98%

(1ヶ所で手続き出来たこと、丁寧な説明、手続きの網羅性などが評価された)

(3)窓口直営化(R6.4～)

状況 R5 比較で、人件費(約 21,900,000 円)、延人数(8 名)の削減

効果 受付待ち時間・処理時間の短縮(詳細は別紙参照)

パスポート取扱いによる収入印紙及び県証紙手数料(歳入)の増

(4)書かないワンストップ窓口の推進(R6.4～)

①アナログBPRの推進

- ・窓口レイアウトの変更(証明発行等窓口、異動等窓口)
- ・什器・機器類の配置及び動線の見直し(窓口担当をお客様と対面するように配置)
- ・課内研修、改善点の話し合い(気づきシートの活用)
- ・手続きチェックシートの導入(R6.3～)

②「らくらく窓口」システムの導入(10 月導入予定)

③「書かないワンストップ窓口」システムの導入(12 月導入予定)

3. 成果

満足度調査(10 段階評価):7 点以上が 86.0%、9 点以上が 64.3%、(R5.4～5、157 件)

4. 今後の取り組み予定(他課の取り組みを含む)

- ・レイアウト変更
- ・予約システム他課への展開
- ・「らくらく窓口」及び「書かないワンストップ窓口」システムの導入

<R5 年度、R6 年度の繁忙期(GW3 日間)の呼出し待ち時間、処理時間、滞在時間の比較>

