

2時間かけても 終わらない 市役所の窓口手続き 見直します

■昨年からの窓口業務改革プロジェクト始動

時間がかかりすぎることや庁内のあちこちに行かされることがかねてより問題視されてきた窓口の手続き業務を改善するため、令和5年9月、市の業務改革を推し進めるプロジェクトが発足しました。

まずは現状把握のため、職員が様々な設定の市民役となり、窓口での手続き体験調査を行いました。

市では、市民の皆さんの時間や手間を取らせない、便利な窓口を目指して業務の改革に取り組んでいます。

デジタルの活用をはじめ、書面での手続きも業務フローを抜本的に見直し、便利な窓口に整備中です。これからの便利な飛騨市役所にご期待ください！



■氏名の記入が46回…

体験調査の結果が右図の通りです。

みなさんは年賀状以外でこれほど名前を書いた経験はあるでしょうか。

手続きが多い設定での体験調査だったこともあり、所要時間はある程度予想していましたが、調査中も「いま何を待っているんだろう」「どこまで進んでいるんだろう」「あと何枚書けば…」「暑い」など不安や焦りが募るばかりで、全ての手続きを終えるのに2時間を費やしてしまいました。

項目	数値
来庁から退庁までの時間	160分
移動した窓口	11カ所
対応職員の数	15名
氏名を記入した数	46回
生年月日を記入した数	20回
住所を記入した数	24回
記入枚数	23枚
歩いた距離	2.29km
終わらなかった手続き	10件

■課題は伸びしろ。見直せるところからやってみよう！

窓口体験調査はさまざまな課題を浮き彫りにしましたが、裏を返せば市民のみなさんの利便性向上への改善点、伸びしろがたくさんあるということ。便利で快適な窓口を目指し、デジタル・アナログ問わず、改善できることから見直しを始めました。

- ・進捗把握のため、手続きチェックリストを整備
- ・窓口や待合スペースを確保するためレイアウト変更や不要なパンフレットを整理
- ・キャッシュレス決済のため、窓口にはPOSレジを導入
- ・コンビニで住民票や印鑑証明の発行が可能に
- ・オンライン申請とスマホ通知を拡大中



■「書かないワンストップ窓口」を目指して

現在「書かない窓口システム」の導入を進めており、まずは今年度、右のようなスマートな窓口を目指しています。

- ・職員が聞き取りながら入力する書かない窓口
- ・手続きナビゲーションシステム
- ・入力情報の部署間の連携
- ・申請書様式のデジタル化

問 総務課 TEL 0577-73-7462