

平成 30 年 4 月 24 日

「窓口改革」による窓口での待ち時間の大幅短縮について

市役所改革の一つとしまして、質の高い市民サービスを提供することを目的とした「窓口改革」として、昨年 10 月より「早い」、「やさしい」、「均一で正確な」窓口を目指す姿として掲げ、人や組織、業務、システム、ファシリティなどの様々な観点から見直しを進め、今回は住民異動に伴う繁忙期対策を実施し待ち時間短縮に取り組みました。

1. 中央区窓口の待ち時間短縮の結果（例年一番の混雑日である 4 月第 1 月曜日実績）

- 平均値（分）……………141 分（H29 年）⇒42 分（H30 年）へ短縮
- 最大値（分、14 時頃）……………224 分（H29 年）⇒81 分（H30 年） //

2. お客様の待ち時間短縮に向けた取組み事項

①お客様の分散化に向けた広報活動（本年 3 月～4 月）を実施。

- 4 月 1 日（日）臨時窓口開設や、「繁忙時期の窓口混雑予想」などの情報をテレビやラジオ、広告紙といったメディアを始め、市ホームページ、市政だより等で広く周知したほか、住宅関連協会、熊本県、金融機関、大学、自衛隊などにも周知協力を依頼した。

②書き方ガイド（窓口コンシェルジュ）の配置（中央区 3 名、東区 2 名）：平成 29 年 10 月 1 日より配置済み。

- 申請書の記載補助を行う専門員の配置により、記載不備の解消による受付時間の短縮に繋がった。

③住民異動届けの入力業務委託を実施。

- 試行的に平成 30 年 1 月～平成 30 年 4 月まで中央区及び南区の住民異動届け入力作業を民間に委託した。これにより中央区では、現在の入力人員 3 名を受付窓口へ配置転換し窓口数を 3 窓増加することで、待ち時間短縮に繋がった。

3. サインや窓口環境の改善を実施（平成 30 年 2 月、中央区・東区ロビーを改修）。

- ハイ・ローの切替えが自由にできるカウンターを設置。

■ 記載台の 1 箇所への集約

わかりやすい記載箇所を設け、書き方ガイド（窓口コンシェルジュ）による、やさしい手続き案内を行った。

■ ロビーチェアの変更

ロビーチェアのユニバーサルデザイン化により、やさしい待合環境を提供した。

■ 天井サインや柱面サインの変更

お客様にとって、わかりやすく・利用しやすいサインを設置した。

【お問い合わせ先】

熊本市市民局地域政策課（328-2031）

副課長：酒井 忠浩、 担当：木山 英治