

各課ヒアリングと 今後の取り組み

1 各課ヒアリング目的

目的①＝窓口担当との情報共有

- － BPRの取り組みの必要性
- － 先進地事例の取り組み
- － 体験調査、ワークショップにおける現状とアイデア

目的②＝窓口担当現状把握

- － ワークショップで出た課題の現状確認

目的③＝方向性の共有

- － 今後の取り組みについての意思共有

2 各課ヒアリング概要

期間：R5.12.28～R6.1.12

対象：住民税務課、健康福祉課、子育て支援課、
都市経営課、総務課、環境土木課、教育推進
課、水道課
のうち窓口業務担当監督職、係員

3 課題における各課の状況

1 「たくさん書くこと」のストレス

- ・各窓口で個人情報（氏名・住所等）を何度も書かされる
- ・申請書が統一されておらず、書く場所がわかりにくい
- ・申請書類が多すぎる

各課の状況

- ・申請書は他部署と統一させようと考えて作成していない。
- ・1担当では申請書は数枚である。
→来庁者の一気通貫の手続きをすると山となる。
（転入で55回の記名となる。）

基本情報が入った申請書を作成したい
そもそも来なくても手続き完了させられれば...



3 課題における各課の状況

2 「待たせすぎ」のストレス

- ・待ち時間が長い
- ・各部署の移動で時間が掛かる
- ・無駄な時間が多い
- ・子ども連れには長時間はきつい

各課の状況

- ・ 職員のバックオフィスでの作業中、職員間の引継ぎ時に待ち時間が発生。
- ・ 職員側は急いで対応しているので時間経過が早く感じるが、待たされている方は遅く感じる。

他係にバトンタッチしているが、ワンストップ化した方が効率的なものはないのか



3 課題における各課の状況

3 「部署ハシゴ」のストレス

- ・手続きにかかる移動はできるだけ少なくしたい
- ・部署ごとに本人確認をされる
- ・1階と2階の連携が取れていない
- ・窓口間で情報が共有されていない
- ・一つの窓口ですべての手続きを終わらせたい

各課の状況

- ・ おくやみや転入では職員が入れ替わりで対応している。
- ・ 1階の職員間では引継ぎを行っているが、1階と2階での引継ぎは少ない。
- ・ 楽に、素早く情報共有できる仕組みがほしい
- ・ カルテのように申請書と本人確認書類(マイナンバーカード等)を持ち歩いたらよいのでは

3 課題における各課の状況

5 「分かりにくいレイアウト」のストレス

- ・ どの部署で何の手続きを行っているのか分かりづらい
- ・ 課名での案内だと、自分の手続きがどこに行けばいいのかわからない
- ・ 住民の来庁に気づきにくい座席の配置になっている
- ・ 窓口の番号（サイコロ）しか表示がないので、視覚的に担当が分かりづらい
- ・ 正面玄関の案内表示が分かりにくい
- ・ 駐車場（特に夜間）の入口・出口の進行方向が分かりにくい

各課の状況

- ・ 横や後から来られた場合は気づけない。
- ・ 特に2階は迷っている方か、目的地が分かっている方か区別がしにくい
- ・ 一方で、職員が全員正面を向いていると圧迫感がある。

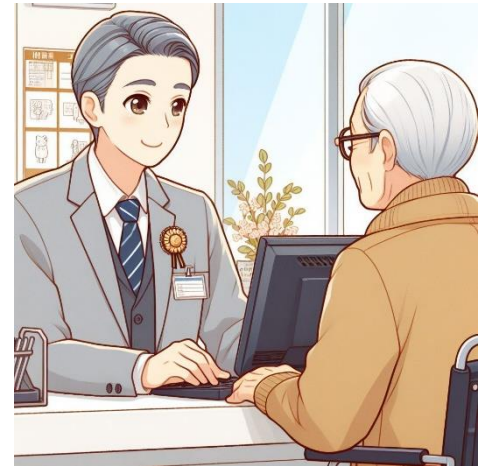


統一感と分かりやすさの全体検証が必要

3 課題における各課の状況

6 「職員対応」のストレス

- ・対応は親切であるが、説明が長すぎて頭に入っていない
- ・職員に声をかけづらい
- ・担当者の名前が分からない
- ・行政用語が難しく、理解ができない
- ・カウンターに行っても気づいてもらえない
- ・人によって対応に温度差がある
- ・車いす等の来庁者に対して配慮が少ない



各課の状況

- ・ 来庁者目線での情報を共有した。
- ・ 職員の方から声を掛けるという意識が薄れてきている？
- ・ 良い対応は来庁者からよくわかる。研修に組み込めないか。

3 課題における各課の状況

7 「見た目・印象」のストレス

- ・カウンターまわりの掲示物があるが、 unnecessaryな情報で目に留まらない
- ・職員のパソコン画面が見える
- ・アクリル板設置が各部署で統一されていないが、ない方が手続きしやすい
- ・執務内の置いてあるものが気になる（整理されていない）

各課の状況

- ・ 来庁者目線での情報を共有した。

庁舎ルールの見直し、再認識、環境整備が必要ではないか

3 課題における各課の状況

各課に共通する重点課題

- 庁舎に来なくてもよいオンライン申請の拡大
- 無駄を省くワンストップ化
- 情報共有、伝達の仕組み構築
- 来庁者の目線で再検証する
- 分かりやすい案内等、早く気付くため意識と仕組の検証

4 今後の取り組み

1 業務フローの検証とBPR※

2 実績の積み重ねと効果測定

3 実行と意思決定プロセスの確立

※BPR ビジネス・プロセス・リエンジニアリングの略で、ある業務について、本来の目的に向かって、仕組みや制度そのものの在り方も含め、分析し、再構築すること。

4 今後の取り組み

1 業務フローの検証とBPR※

- 体験調査で終わりではなく、いかに課題解決していくか。
- 係を跨いだ議論をするには業務フローの見える化が必要
- 業務フローの中で不要な部分はないか。各担当で検証が必須。
- 来庁者目線で抜けているところや余分がないか
- フローを整理したうえで、寄せて効率化できるところはワンストップ化



※BPR ビジネス・プロセス・リエンジニアリングの略で、ある業務について、本来の目的に向かって、仕組みや制度そのものの在り方も含め、分析し、再構築すること。

4 今後の取り組み

2 実績の積み重ねと効果測定

- 出来るところから着手する(8割の意識で)
- アナログ、内製化で試行し、感触を見ながら仕組構築する。
- 来庁者目線での気づき、効果測定するため窓口体験調査による定点観測を新人職員研修に組み込み実施検討をする。



4 今後の取り組み

3 実行と意思決定プロセスの確立

- 組織横断的に検討するため、決定プロセスを明確化させておく。
- 2の課題解決に向け、分野ごとに作業部会(係長職・係)で検討、実践を行う。
- 作業部会で検討した内容を協議会(課長職)で検討、決定。全庁に係る案件は経営戦略会議に諮る。

