

職員が来庁者役で窓口手続きを体験

DX活用の現状を分析し、サービスの品質向上をめざす

市は10月23日（水）、職員が自ら来庁者役になりきって転入・転居の手続きなどの窓口業務を体験し、サービスの品質向上やデジタル技術のさらなる活用による業務改善につなげるための調査を実施する。

市では、先月17日に市民窓口センターを駅直結のステーションヒル枚方内に開設。「書かない」「待たない」「回らない」をコンセプトに、「窓口DXaaS」を用いた書類記入の負担を軽減するシステムを導入している。本庁の市民課でも同システムを設置し試行的に運用している。

今回の調査により、さらなる窓口サービスの向上、システムの導入効果の最大化を図るため、来庁者の視点に立って、既存の窓口サービスの手続きプロセスの課題等を明確にして、その解決を図るBPRを進める。

調査員は、年金や福祉など窓口サービスを扱う部署の5年未満の若手職員が中心で、枚方市では初の試み。市担当者は「書かない対応を徹底することで、窓口DXaaSの利用を関係課にも広げられれば」と話す。

★今回の窓口体験調査は、市役所本館1階市民課、ステーションヒル枚方5階市民窓口センターと2か所で、本庁市民課で転入・転居の手続き、市民窓口センターでは転入の手続きを想定して3班体制で実施する。

★本庁の窓口体験調査では、転入や転居を受付する市民課窓口を起点に、国民健康保険や介護保険に関する窓口など関連する手続きの窓口に戻り、すべての手続きを終えるまでにかかった時間や申請書類に氏名や住所等同じ内容・同じ文字を記入した回数、窓口での説明の分かりやすさ、複数の窓口への移動のしやすさ等を確認する。

★市民窓口センターの窓口体験調査は、システムによる住民異動手続きのワンストップ化をしているが、窓口での説明の分かりやすさ、システム利用における受付手法の改善点がないかを確認し、ブラッシュアップを図る。

★窓口体験調査の実施後、ワークショップを開催。調査員が窓口体験で良かった点、悪かった点等感じたことを出し合い、課題の整理、解決策の検討を進める。

<お問い合わせ>

市民生活部市民課 ☎ : 072-841-1309 FAX : 072-841-3039