

テーマ（提案4）

できることから始める小さな総合窓口

◆提案に至った理由

現在、住民課では、新たな窓口サービスとして住民係と住民記録係に電子番号案内表示システムの導入に向け準備を進めている。

提案に至った理由は、システム導入に向けた住民課内会議での意見の一つとして、住民係と住民記録係の窓口一元化案があった。その意見は、システム運用開始までの時間がないことから、業務改革までには至らなかったが、今後も『窓口サービスを追求していきたい！』という強い意思を感じたことから、それをアクションに変えたいと考え、グループを作り今回の提案を決めた。

◆内容及び効果

○内容

住民記録係（住所異動届）及び住民係（証明発行）の窓口を一元化し、それぞれの窓口で受け付けていた申請をワンストップでサービス提供する。

○効果

ワンストップサービス・窓口及び業務負担の均衡化・申請受付時間の短縮

◆課題等

○幅広い知識が必要となる。

○チェック体制の確立

○窓口用端末の不足

○証明発行のみのお客様は、逆に待ち時間が長くなる。