

総合窓口システム 導入事例

弘前市 様

窓口での「簡単・正確・迅速」な手続きを「総合窓口システム」で実現
支所・出張所でもサービス拡充

弘前市様は、市民サービス向上を目的として総合窓口を検討。しかし、庁舎は歴史的建築物であるため、フロアレイアウトが容易に変更できないといった課題がありました。この課題である、弘前市様のフロアレイアウトを活かして総合窓口を実現したのが、NECの『総合窓口システム』です。申請書の作成は、市民が記入して関係課に渡す従来の方式から、市民課職員が必要事項をヒアリングしながらシステムに入力し、事前に関係課にデータで送信する方式に変更。これにより、申請書記入にかかる市民の手間や記入漏れ、職員による案内漏れなどがなくなるとともに、手続きに要する時間も、従来の1時間以上から40分程度まで短縮。さらに弘前市様は、市内各所にある支所・出張所においても『総合窓口システム』を活用し、本庁と同等のサービスを展開。市民サービスの拡充を図ることができました。



弘前市
市民環境部 市民課
課長補佐 兼 受付係長
松岡 美也子 氏



弘前市
市民環境部 市民課
受付係 主査
葛西 正樹 氏

課題と成果

申請書の記載台から市民課窓口までの動線上に、庁舎入口とエレベータを結ぶ大きな通路を挟んでいたため、市民にとって窓口が離れて利便性が低いという印象を与えていた。

市民課職員が直接市民にヒアリングしながら申請書をパソコンで入力・作成することで、市民にとって記載台での申請書記入や、離れた窓口への提出が不要となった。この手間がなくなったことによる市民の満足度は、80%(*)以上。

申請内容によって用紙が異なり、また記入する項目も多いため、記入漏れや職員の案内漏れも発生していた。

職員が申請書を代行入力することで記入漏れや案内漏れがなくなり、正確かつ迅速に手続きが完了できるようになった。

住民異動や戸籍異動手続きの際、市民は記入項目が重複している申請書を関係課ごとに何枚も記入。さらに、それぞれの課で同様の内容を何度も訊かれ、手間や負担になっていた。

必要な申請書を市民課窓口にてまとめて作成し、そのデータを関係課に送信。これにより、市民は複数の窓口で申請書を何枚も記入する必要がなくなった。また、それぞれの課で重複して行っていた内容確認も、一度で済むようになった。

上記の3課題から、各課で手続きが完了するまでに時間を要し、来庁してから帰るまでの市民の滞在時間は平均して1時間以上となっていた。

システムの活用により、市民の滞在時間は証明書交付で従来の約1/2である10分程度、異動手続きなどで約2/3の40分程度と大幅に短縮。

(※)平成24年7月～8月に実施した市民へのアンケート調査において、「満足」または「やや満足」と回答した市民の割合を集計



お客様名：青森県 弘前市
所在地：青森県弘前市上白銀町1-1
職員数：1,418人（2012年4月1日現在）
住民登録人口：181,964人（2012年11月30日現在）
URL：<http://www.city.hirosaki.aomori.jp/>

手続きに必要な申請書や記入項目の多さ、
手続きにかかる時間などが市民の負担に

弘前市様の本庁市民課の1日の来客数は、繁忙期で約600人。この人数を従来は4つの窓口で対応していました。以前の課題を市民環境部 市民課 受付係 主査 葛西正樹氏は次のように説明します。「申請ごとに記入する用紙が異なり記入項目も多いことから、記入漏れがよくありました。記入漏れにより、たとえば子育て関係の手続きなどで必要な案内が漏れてしまうこともあり、市民1人あたりの手続きに多くの時間を要していました。また、住民異動や戸籍異動などの場合は、市民課で手続きした後複数の関係課に移動していただきます。その際、関係課ごとに再度申請書の記入が必要で、氏名や住所などの基本情報を何度も記入しなければならないという課題もありました。こうしたことから、市民が来庁してから帰るまでの滞在時間が長くなっていました」

そのほかにも、申請書の記載台が窓口から遠い上に、その間に大きな通路が横切っており動線が悪いこと、また、記載台がハイカウンタータイプで隣の仕切りがないといった課題もありました。弘前市様は、こうした課題を解決し市民サービス向上を図るために、窓口のあり方について検討を開始しました。

ワンストップサービスにこだわらずに
『総合窓口システム』を検討

弘前市様は平成22年9月に、ライフイベントに関連して事務が発生する関係課など、合わせて10課にまたがるメンバーで「窓口改革検討チーム」を立ち上げました。市民環境部 市民課 課長補佐 兼 受付係長 松岡美也子氏は当時を振り返ります。「市民サービス向上のための窓口改革ということで、ワンストップサービスへの思いがありました。しかし、有名建築家により建てられた歴史的建築物のためフロアレイアウトの変更がほとんどできないという事情もあ

り、ワンストップサービスにこだわらず、弘前市の施設の特性や人口規模などに合わせて独自の総合窓口を実現しようと考えました」葛西氏も続けます。「コンセプトは『簡単・正確・迅速』に手続きができる総合窓口でした。そのためには、一人の職員が申請書の作成や必要な手続きの判断、関係係課への連絡までを包括的にこなせる仕組みを実現したいと思いました。その前提で、総合窓口の職員をサポートするためのシステムが必要だと考えました」

弘前市様は、「窓口改革検討チーム」での検討などを経て、市民課で窓口改革を実現するシステムの基本仕様を決定し、最終的にNECの「総合窓口システム」を採用しました。平成24年7月2日に総合窓口を開設されました。

個々の団体の特性に合わせた さまざまな運用パターンに対応できる 『総合窓口システム』

弘前市様が導入された『総合窓口システム』は、すべての申請を完全なワンストップで行うことも可能です。しかし弘前市様の場合は、限られたスペースや制約のあるレイアウトを効率的に使う必要があったこと、関係課のほとんどが市民課と同じ1階にあるため、移動そのものには大きな手間や時間がかからないこと、関係課で市民に詳しい説明をする場合があることなどを考慮して、市民に効率よく関係課を回っていただく総合窓口の仕組みを検討されました。

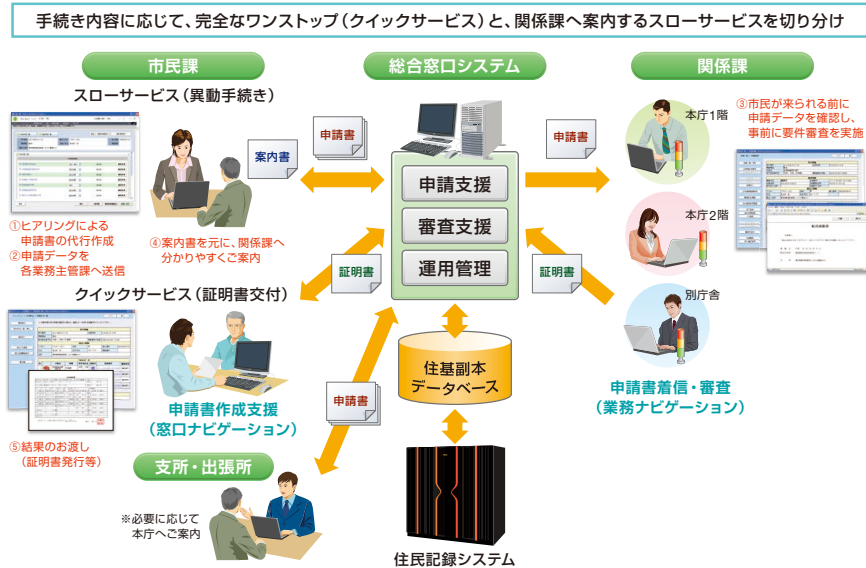
弘前市様の総合窓口では、職員がシステムのナビゲーション機能を使って、市民にヒアリングしながらパソコンにデータ入力をして申請書を作成。必要に応じて市民を関係係課へ案内します。その際、システムで作成した申請書のデータを事前に関係係課に送信しておくことで、市民が関係係課窓口を訪れた際に、スムーズに対応できるようになっています。もちろん証明書発行や一部の申請手続きは、総合窓口1ヵ所ですべて完了できる仕組みです。さらに弘前市様は、『総合窓口システム』を支所・出張所など10ヵ所にも導入し、本庁と同等の手続きを可能としました。このように、NECの『総合窓口システム』は個々の団体のニーズやの特性に応じ、さまざまな運用パターンに柔軟に対応します。

職員が申請書を作成することで 正確・迅速に手続きを進め、 市民の滞在時間を大幅に短縮

市民による申請書の記入自体が不要となったため、弘前市様では記載台と窓口を結ぶ動線の問題や申請書の記入漏れ、職員による案内漏れなどの課題をすべて解消。正確かつ迅速な手続きや関係係課への的確な案内ができるようになりました。なお、総合窓口にはパーテーションが設けられ、市民のプライバシーにも配慮されています。

また、住民票の写しや印鑑証明などの証明書交付の手続き(クイックサービス(※))に関しては、市民は職員が作成した申請書の確認と署名のみを行うことで手続きが完了。そのため、市民が来庁してから帰るまでの所要時間は以前の約20分から約10分

● 弘前市様 総合窓口システム運用イメージ



に半減。窓口が混雑していなければ、レジ精算まで2、3分で終わるようになりました。

一方、住民異動や戸籍異動に関する手続き(スローサービス)に関しては、システムを活用して職員が対応しながら必要な申請書を漏れなく作成し、関係係にも事前にデータを送信。市民は、案内書に従って関係係を訪れ手続きを完了します。従来はどのような手続きが必要なのか分かりにくく、また各課で何度も申請書を記入することや同じような内容確認を受けることで、手続きに1時間以上かかっていました。しかし、今回の取り組みにより、所要時間は約40分(従来の2/3)に短縮できました。なお、出稼労働者手帳関係など一部の手続きは総合窓口で完全にワンストップでサービス化しており、市民の移動の手間を解消し利便性を向上しています。弘前市様は、『総合窓口システム』の導入により、窓口改革のコンセプトであった『簡単・正確・迅速』な手続きを実現し、市民サービスの向上に繋げることができました。

平成24年7月～8月に実施された市民アンケート調査でも、「申請書の記入不要」「待ち時間」という項目について、それぞれ「満足」「やや満足」との回答が合わせて80%を超えています。「いままで申請書を書くのが大変で来る気になれなかったけれど、楽になった」というお年寄りの声も寄せられており、新しいサービスが高く評価されています。

(※)弘前市様では、証明書交付の手続きをクイックサービス、異動に関する手続きをスローサービスと定義

支所・出張所での市民サービスの拡充

今回、弘前市様は、支所・出張所でも、本庁と同じように証明書交付や住民異動手続きにシステムを導入しています。出先機関でもサービスを均等に受けられる体制にしたことで、これまで本庁に来ることが難しかった市民からも好評を得ています。

総合窓口の運用パターンについて、松岡氏は次のように述べます。

「完全なワンストップサービスだけが、必ずしもお客様にとってよいサービスであるとは限りません。自治体の施設の特性や人口規模にもよると思います。弘前市の場合は、完全なワンストップサービスよりも、ワンストップに適した手続きとそうではない手続きを切り分けた、現在の方式が市民サービス向上に繋がると感じます」また、総合窓口のスムーズな開設に欠かせないものとして、早期の試用運用を挙げます。「窓口オープンの数か月前から、市民課のレイアウト変更、総合窓口システム導入、申請書の様式変更など、段階的に切り替えていきました。これまでと運用が大きく変わるため、一度にすべて覚えるのは職員にとって大きな負担になります。できるものから少しずつ切り替えていけば、職員も慣れ、正式オープンのときにも気持ちに余裕が生まれ、お客様に笑顔で対応できます。トラブルもなくスタートできた理由のひとつが、段階的な稼働でした」弘前市では、お客様が満足する最高のサービスを提供するための手段として、総合窓口システムを導入しました。サービスの質を高めるには、常にお客様目線で親切丁寧に対応することが大切であり、その手助けとして、システムを活用しています」と松岡氏は続けます。

駅前分室の土日祝日開設など、 さらなる市民サービス向上に取り組む

弘前市様は平成24年10月からコンシェルジュサービスを開始。平成25年1月には総合窓口の土曜日開庁をスタートさせました。さらに平成25年7月には、商業施設内に移転する駅前分室の土日祝日開設も予定されています。「これらの新たな取り組みへの着手も、総合窓口システム導入の成果です。今後より良いサービスを実現していこうと考えています」と、松岡氏は意欲を語ります。最後に葛西氏は、「マイナンバー(社会保障・税番号制度)の開始後はICカードも普及すると思います。その流れでコンビニ交付などの新しいサービス提供も視野に入れています」と、更なる市民サービスの向上に向けて今後の展望を語りました。

お問い合わせは、下記へ

NEC 公共ソリューション事業部

TEL: 03 (3798) 1443

E-mail: sw@fcs.jp.nec.com URL: http://www.nec.co.jp/kokyo/

●本カタログに記載されている会社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。
●このカタログの内容は改良のため予告なしに仕様・デザインを変更することがありますのでご了承下さい。
●本製品(ソフトウェアを含む)が、外国為替および外国貿易法の規定により、輸出規制品に該当する場合は、日本国外に持ち出す際に日本政府の輸出許可申請等必要な手続きをお取り下さい。
詳しくは、マニュアルまたは各製品に添付しております注意書きをご参照下さい。