

書かない窓口整備事業について

1 概要

令和6年1月から書かない窓口のシステム導入により、申請書の記入の手間を省くとともに、住民課カウンターの更新及び窓口案内システムの導入により、待ち時間の短縮及び住民課フロアの混雑緩和を図りました。

また、住民票などの各種証明書の発行手数料の支払いに、キャッシュレス決済対応レジの導入により、来庁者への利便性の向上を図りました。

書かない窓口のシステム導入後、半年が経過したところで、窓口アンケート調査を実施しましたので、その結果を報告するものです。

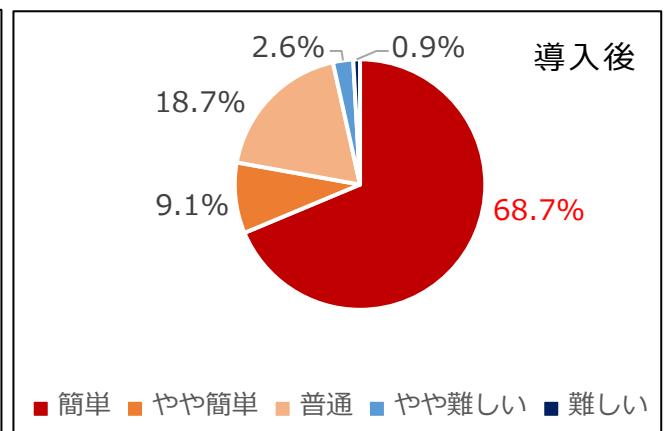
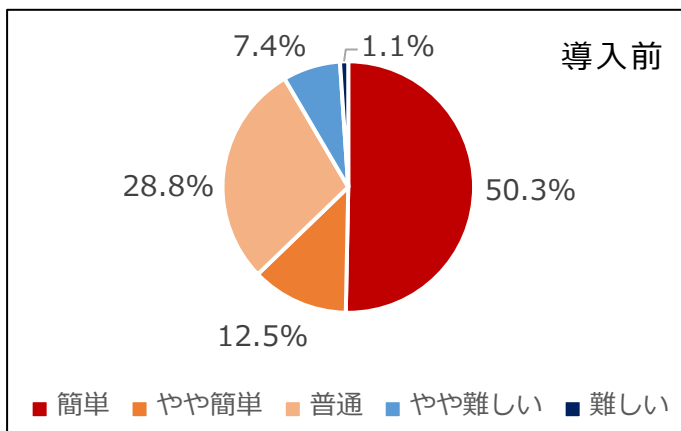
2 アンケート調査の結果

(1) アンケートの実施時期、実施件数

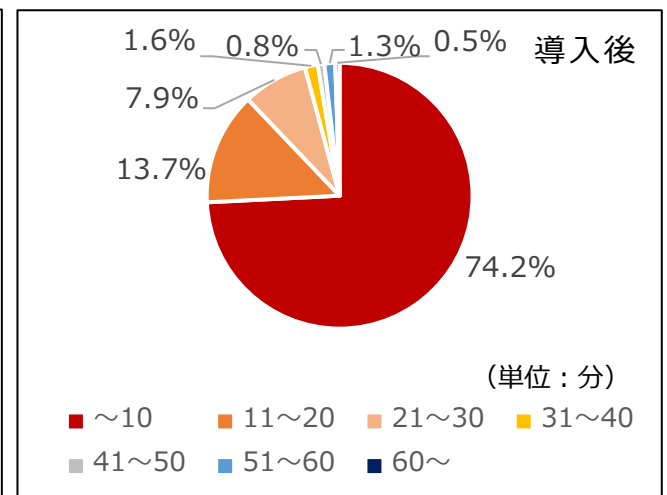
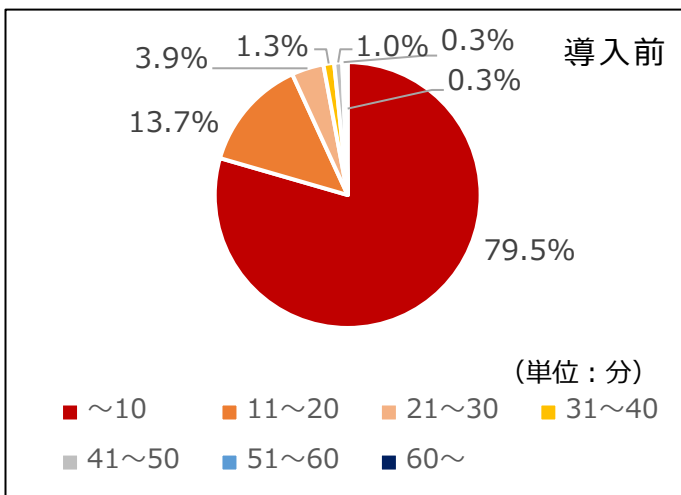
○導入前：令和5年10月～11月、474件

○導入後：令和6年7月～8月、463件

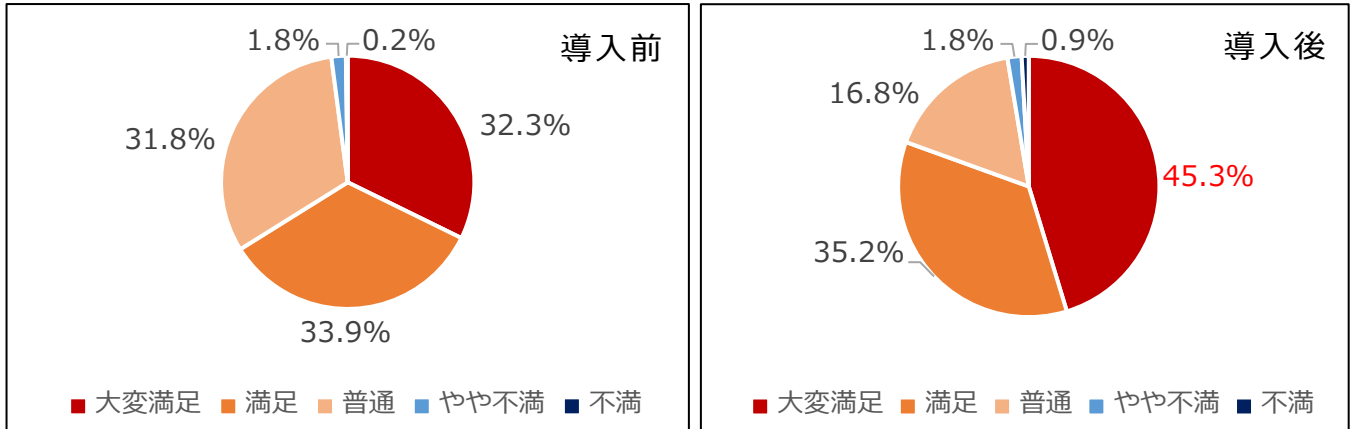
(2) 手続の難易度



(3) 待ち時間



(4) 待ち時間に対する満足度



(5) 自由記載欄

○良かった点

- ・窓口システムが以前より改善されたこと
- ・申請書を探す必要がなくなったこと
- ・申請書の記載がなくなったこと
- ・窓口の職員がすべて入力してくれること
- ・新たな受付方法は簡単で操作しやすかったこと
- ・業務別に待ち人数が画面表示されること

○悪かった点

- ・申請書を書く手間は省略できたが、以前より時間が掛かったこと

3 考察

書かない窓口のシステム導入前後でアンケート調査を実施した結果によると、「手続の難易度」が「簡単」と回答された方が 18.4%上昇しており、これは複雑な申請書の作成が不要になったことによるものと考えられます。

また、「待ち時間に対する満足度」が「大変満足」と回答された方が 13.0%上昇しているのは、既存カウンターの更新及び窓口案内システムの導入により、窓口の受付方法を業務ごとに窓口カウンターを分けたことが要因として考えられます。

以前は、複雑な申請書の記入があり、手続の内容に関わらず番号順での案内により、待たされていたことが不満の要因になっていたものと思われ、書かない窓口のシステム導入後は、個別カウンターでの受付による「個別に対応してもらっている」という感覚から、満足度が上がったのではないかと考えられます。また、支払方法の選択ができるようになって便利になったといった来庁者からの声もありました。