

ワンストップサービス推進事業の進捗状況について

北見市では「ワンストップサービス」をテーマとして、窓口業務改善の取り組みを進めています。
(ワンストップサービス推進事業・平成25年度～平成27年度)

1. 事業の目的・方針

(1) 窓口業務改善の2つの目的と取り組み方針

① 市民サービス向上

・「市民にわかりやすく、やさしい窓口サービス」
→手続きにかかる時間・手間・負担感を減らすための業務改善を利用者の目線から行う

② 事務改善による業務量の削減

・事務処理の流れの変更、簡易な手続きの受付集約化を行う
・各課横断的な視点で事務改善を行い、総業務量を減らす
→「職員にとっても、仕事を進めやすい仕組み」をつくること

(2) 市民にとってのワンストップサービスとは

・用事に合わせて、手続きがもれなく、まとめて受付される
・市役所に行く回数(再来庁)や、「行ったり来たり」が少なくなる
・何度もあちこちで説明しなくて済むように、用件が引き継がれる
・手続きの負担や不安が少なくなる

(3) 実現方法

- ① ICTの活用(手続きの案内・受付にシステムを活用)
- ② システムの導入に合わせて、業務フローを改善
- ③ 手続きや案内の見直し・簡略化

2. 証明書のワンストップサービスの実施(平成26年度)

最も来庁者数が多い、証明書発行業務からワンストップ化を実施。

(1) 取扱業務の拡大

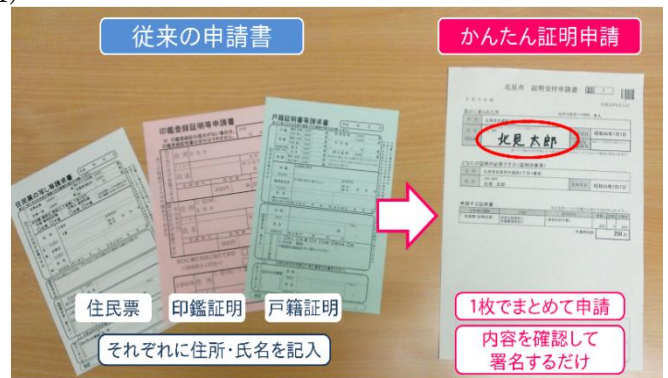
- ・戸籍住民課で所得課税証明書・納税証明書の取扱開始(H26.10)
- ・市民サービスセンターで所得課税証明書の取扱開始(H26.11)

(2) 手続きの見直し・簡略化

- ・「かんたん証明申請」サービス(H26.8)



・1つの窓口で証明書がまとめて取得できる



- ・1枚の申請書で簡単に申請できる
- ・職員が聞き取り必要事項が印字されているので、申請書の書き方に悩まない

(3) 効果(平成26年10月の1か月間の例)

① まちきた大通ビル庁舎(戸籍住民課)

戸籍住民課で証明書を申請 3,203人/月
うち、税証明を申請 887人/月
うち、住民票関係との組み合わせ 504人(56.8%)

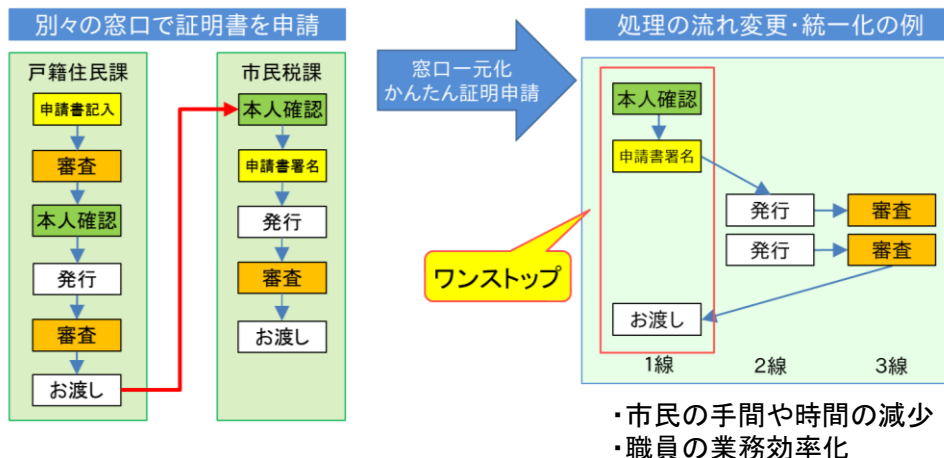
② かんたん証明申請(市全体)

利用者数 5,757人/月
申請件数 8,739件/月

(※かんたん証明申請 利用分)

(4) 証明書発行業務における、業務フロー変更の考え方

市民は1つの窓口でまとめて申請できるようにし、職員側は受付処理の流れを統一化



3. 来庁目的に合わせた窓口案内

(1) 番号発券システムの導入

平成27年2月25日より、まちきた大通ビル庁舎4階窓口にて「番号発券システム」を導入し、市民の皆さんをご用件に応じて受付し、受付番号で窓口へご案内します。（まちきた大通ビル庁舎 平均想定来庁者 200～400人/日）

ご用件に応じて、受付・発券します



フロアマネージャーが
発券操作のお手伝いを
いたします

受付番号でご案内(お呼出し)します



(2) 導入効果 市民サービスの向上

- ・目的の窓口へスムーズに案内される
- ・受付状況や待ち順番が明確化
- ・プライバシーへの配慮

職員の業務効率化

- ・業務ごとに担当職員へ来庁が通知される
- ・受付状況、順番の管理
→取次対応の削減や内部事務への集中化

(3) 「課ごとの窓口」から、「分野別の窓口」へ

「窓口を行ったり来たり」を減らすため、従来、課ごとにバラバラだった窓口を、「障がい・高齢」といった、市民の皆さんから見た用件の種類に応じてまとめる、分野別の窓口構成を進めています。

平成27年度は、「行ったり来たり」となっている手続きに着目し、バックヤードにおける職員の連携や業務動線の効率化等を進めます。



障がい・高齢・介護



税金のこと

4. 電話業務の分析

市民の皆さんからの「電話での問い合わせ」についても着目し、電話の本数や転送について継続的な機械集計と、手集計を組み合わせた対応状況の分析を行った。

■ 分析データ(抜粋)

①外線電話の着信規模

	担当課 直通電話	代表電話	開庁時間外	合計
H26年2月	17,747	3,856	1,696	23,299
H26年3月	21,665	4,528	2,640	28,833

機械集計(まちきた大通ビル庁舎+北2条仮庁舎+桜町仮庁舎)
※FAX着信や支所出張所等との業務連絡電話が含まれる

②外線電話の再転送発生状況

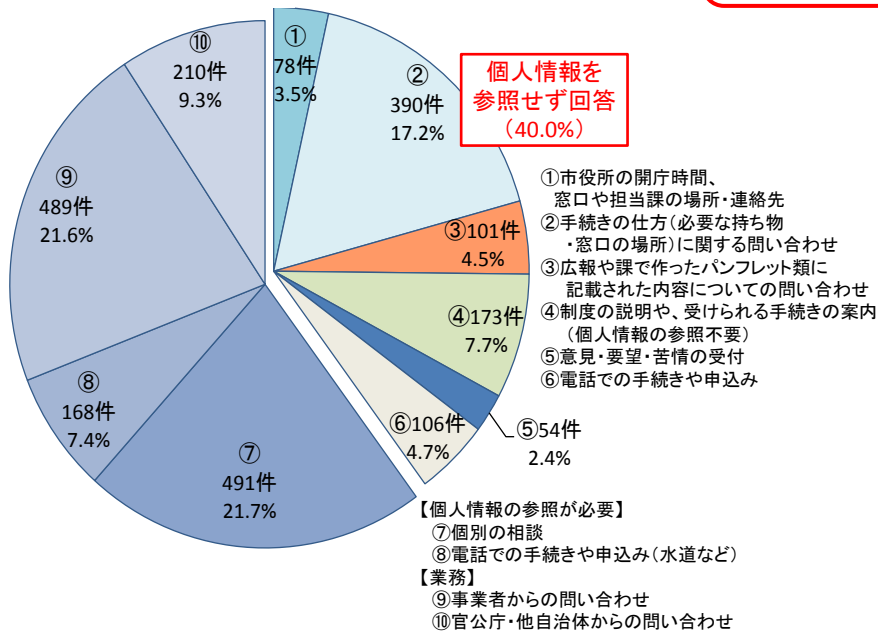
	外線電話の 実件数	再転送 発生回数	再転送 発生割合
代表電話 経由	3,856	280	7.3%
直通	10,841	1,082	10.0%
計	14,697	1,362	9.3%

機械集計(まちきた大通ビル庁舎、H26年2月)
※支所出張所等との業務連絡電話が含まれる

③電話の内容分類(手集計)

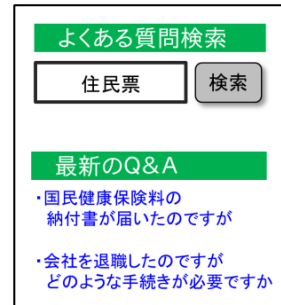
まちきた大通ビル庁舎の窓口関連部署
(平成26年2月1週目の5日間)

- ・簡易な問い合わせが一定程度ある
- ・担当課、担当への転送が多い
- ・転送後に再転送が一定程度ある



FAQ(よくある質問)の整備が必要

市民が調べられる仕組み
電話問い合わせに回答するための仕組み



ホームページでの公開

電話問い合わせ
対応に活用

5. 全体スケジュール

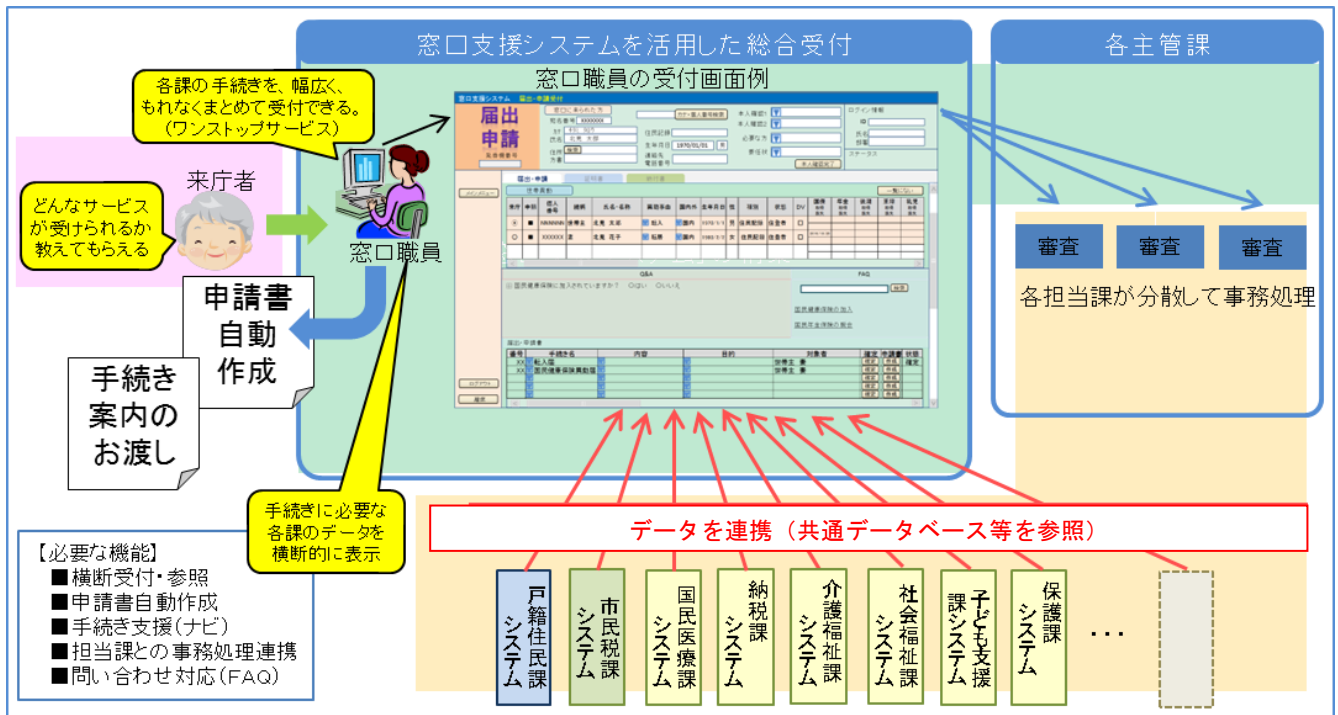
ワンストップサービス推進事業

	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度
・業務フロー設計 ・システム設計 ・電話業務分析 ・窓口業務改善支援			継続費(システム設計)	
・窓口支援システムの構築			施工管理支援 継続費(システム構築)	★稼働
・番号発券システムの導入			★稼働	
・FAQ(よくある質問)整備				

6. 北見市窓口支援システムの構築

※平成26年度～平成27年度の継続費事業

本市の窓口業務を担う新たな受付システムとして構築中。
市役所各課の手続きについて、まとめて案内や受付ができる仕組み。手続き案内や申請書の作成、業務所管課とのデータによる連携など、市民の手間や負担、職員の事務処理軽減を図るシステム。



7. 職員研修の取り組み

「窓口サービス指針」策定研修
(H26.4施行)



新人職員後期研修
(H26.10)



(窓口サービスについてのグループワーク)

窓口サービス向上実践研修
(H26.5～H27.1)



(成果発表会の様子)

8. 平成27年度の取り組み予定事項

(1) システムの構築

- ①「北見市窓口支援システム」の構築(2年目)及び既存システムとのデータ連携構築
- ②FAQ(よくある質問)の整備(ホームページ管理システムの改修)

(2) 事務の改善

- ①システム構築に合わせた事務改善
 - ・手続きの整理
 - ・申請書の見直し、簡略化
 - ・処理の流れの変更
- ②手続きの際の証明書添付の削減推進(※番号制度とも関係)
 - 市民の「窓口を行ったり来たり」を減らす
- ③処理の流れ変更に合わせて業務動線(机のレイアウト)を見直し