

「書かないワンストップ窓口」の導入

引越し・結婚・出産などのライフイベントに伴って発生する各種手続きについて、職員が必要なことを聞き取りながら申請書の作成をサポートします。来庁された方は申請書の内容を確認して署名するだけで、希望する手続きが完了します。

書かない、待たない、回らない 市民の窓口手続きの負担が軽減 職員の窓口業務負担も軽減

＜DXに取り組んだきっかけ＞

桑名市と他の市町の窓口の仕組みを比べてみると、桑名市の窓口業務はまだまだ業務改善の余地がある、「今が変わるチャンス」だと考え、取り組みました。

桑名市役所 戸籍・住民登録課 小田 祐毅さん

1 「新しい窓口サービス」を実現するための組織体制に

今まで他の課が担当していた各種手続きをワンストップで受付する仕組みをつくるために、全局的な組織を新設し、取組を進めました。申請書の記載台の撤去、案内看板のつくり替えや、新しいシステムに順応するために執務室のレイアウト変更も必要でした。約9ヶ月の期間をかけて、市民の方にはわかりやすい導線を、職員にとってスムーズな業務遂行を可能にする環境をつくっていきました。



2 「スマートな手続き」は市民・行政ともに有益

これまで各課の窓口で手続きが必要でしたが、現在は、戸籍・住民登録課の窓口で受付し、市民一人ひとりの住民情報と照らし合わせて手続きを行います。職員が必要なことを聞き取りますので、書き方に困ったり、何度も同じ項目を書いたりする必要がありません。いくつかの窓口を回り、待たされることが無くなるので、滞在時間が短縮されます。今回導入した窓口支援システムは、引越し・結婚・出産などのライフイベントごとに必要な手続きをリストアップしてくれるので、「案内もれ」もなくなります。また、窓口業務を集約することで、これまで窓口業務にかかっていた職員が相談業務など、他の業務に注力することができるようになりました。

3 信頼感や安心感につながる市民とのコミュニケーション

市民の方とのやりとりは、今まで「この箇所に記入してください」など事務的な会話が多かったですが、新しいシステムの導入後は、生活にまつわるさまざまな会話をしながら手続きを進めるので、市民の方とコミュニケーションを取る機会が増えました。市民の方からは「今後の手続きの不安がなくなりました」などの声もいただいています。これからさらにサービスを充実させることで、市民の方に気持ちよく帰ってもらえるような窓口にしていきたいです。



市民側のメリット

- 複数の窓口を回らなくても 1 力所で完結する
- 様々な申請書を「書く手間」が省ける
- 「窓口滞在時間」が短縮される

市役所側のメリット

- システムの自動判定により「案内もれ」を防止できる
- 窓口業務を集約することで業務の効率化が図られ、他の業務に注力することができる
- 市民の方とコミュニケーションを取る機会が増える

＜これからDXの取組をされる方へのメッセージ＞

新しい取組を始める際、全員が同じ方向を向いて進められるることは少ないと思います。一人でも二人でも賛同者がいれば、始められることは必ずあるので、まずは取り組んでほしいです。取組を進めると、賛同者も増えてくると思います。

PROFILE



桑名市役所
(戸籍・住民登録課)

業種 公社・官庁

所在地 桑名市中央町2丁目37番地