

窓口業務の改革（BPR）の実施について

（総合窓口、書かない窓口の導入に向けた検討結果報告）

行財政改革推進課

事業の目的

人口減少や少子化の一層の進行により、限られた職員数で複雑化、多様化する行政課題に対応していくために、下記を目的に、窓口サービスの改革の実現に向け、BPRを実施しました。

・BPR（Business Process Reengineering）とは業務本来の目的に向かって既存の組織や制度を抜本的に見直し、プロセスの視点で、職務、業務フロー、管理機構、情報システムをデザインしなおすこと。

●現行業務を定型業務（職員でなくてもできる業務）と非定型業務（企画立案、住民へのサービス提供等の職員でなければならない業務）に分類し、職員が非定型業務に注力できる環境を整備する。

●「総合窓口」の導入および「書かない窓口システム」等のD X化を推進することで、スマートな事務遂行及び効果的な市民サービス提供を実現するシステムモデルを検討する。

・書かない窓口とは、職員が書かない窓口システムを使って一緒に必要事項を確認することによって、名前や住所などを何度も書かず、名前を署名するだけで手続きが完了します。※申請者自身で画面を見ながらの操作やネット申請も可能です。

●職員が主体的、継続的に業務改革に取り組むことができるよう、業務改革のモデルケースとなる事例を構築し、庁内に展開なノウハウを蓄積する。

対象業務

- 総合窓口化が可能とされている窓口業務（35業務）対象に実施しました。

※対象予定業務一覧（35 手続き）

種類	手続き名	所管
住所の届出	転入届	市民課
	転出届	市民課
	転居届	市民課
印鑑	印鑑登録申請	市民課
ライフイベント	出生届	市民課
	死亡届	市民課
	婚姻届	市民課
	離婚届	市民課
	住民票、記載事項証明	市民課
証明書発行	印鑑証明書	市民課
	住居表示証明書	市民課
	戸籍関連証明書	市民課
	所得・納税証明書（発行のみ）	市民課
	税証明書交付事務	税務課
	軽自動車・原付標識の交付・廃車	税務課
	固定資産税証明書交付・発行	税務課
マイナンバーカード	マイナンバーカード発行・継続申請	市民課
その他窓口業務	原動機付自転車登録証交付、廃車事務	市民課
	臨時運行許可発行	市民課

種類	手続き名	所管
医療・健康保険等手続	国民健康保険加入等	保険年金課
	国民健康保険税（減免等申請）	税務課
	後期高齢者医療加入等	保険年金課
	福祉医療加入	保険年金課
	国民年金の住所変更等	保険年金課
	介護保険の資格手続き関係	高齢福祉課
	検診、無料クーポン券の交換	健康政策課
子ども・子育て	障害者手帳更新、障がい福祉サービス等	障がい福祉課
	児童手当申請	子ども政策課
	児童扶養手当申請	子ども政策課
	特別児童扶養手当申請	障がい福祉課
	保育園等申込、支給認定申請等	幼児施設課
	小・中学校の転入・転校等	教育支援課
生活環境・その他	ごみに関する説明（分別方法、ごみ袋等）	環境政策課
	犬の登録事務	環境政策課
総合受付	案内・代表電話受付	総務課

B P Rの推進方法

- 窓口業務のBPRについては次の方法により行いました。

業務量調査

令和4年度に実施した業務量調査の結果や業務手順書を基本としました。

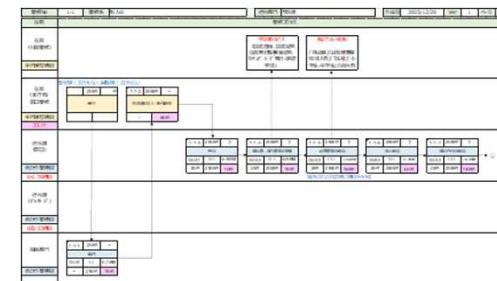
業務ヒアリング等の実施

業務量調査の結果や業務手順書を基に窓口担当者に業務ヒアリングや行革担当者との協議等を行いました。



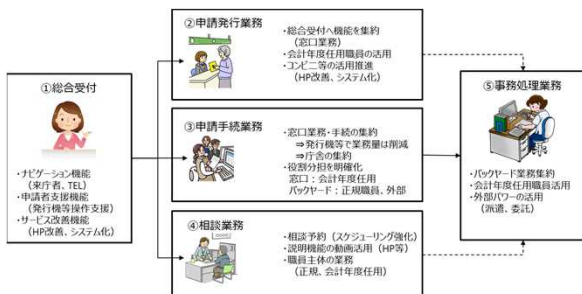
現状業務フロー図作成

窓口担当者が中心となり、業務プロセスの細分化（可視化）を行いました



課題解決策検討

現状分析や課題の整理、解決策の検討を実施しました。



総合窓口業務対象案策定

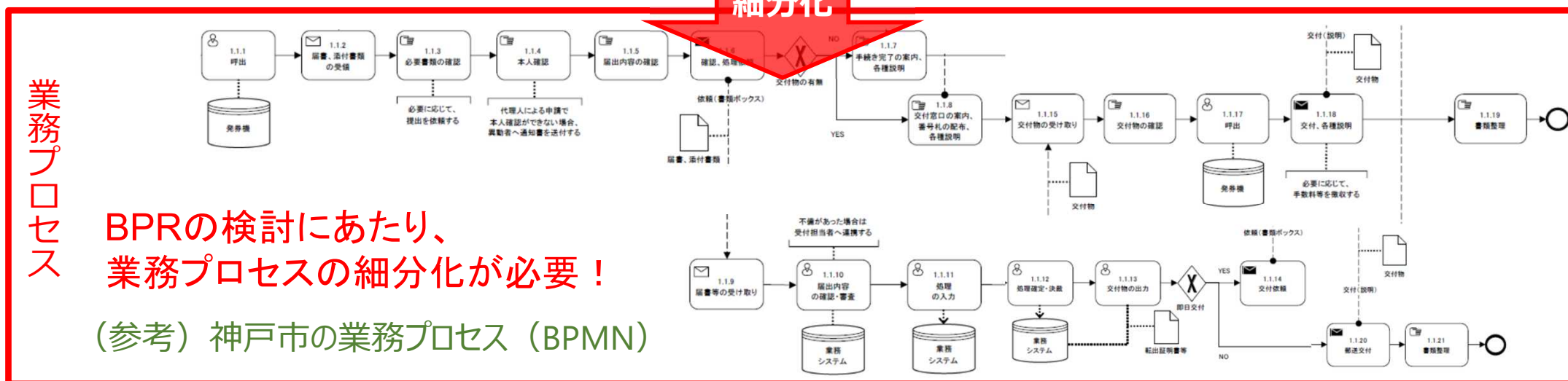
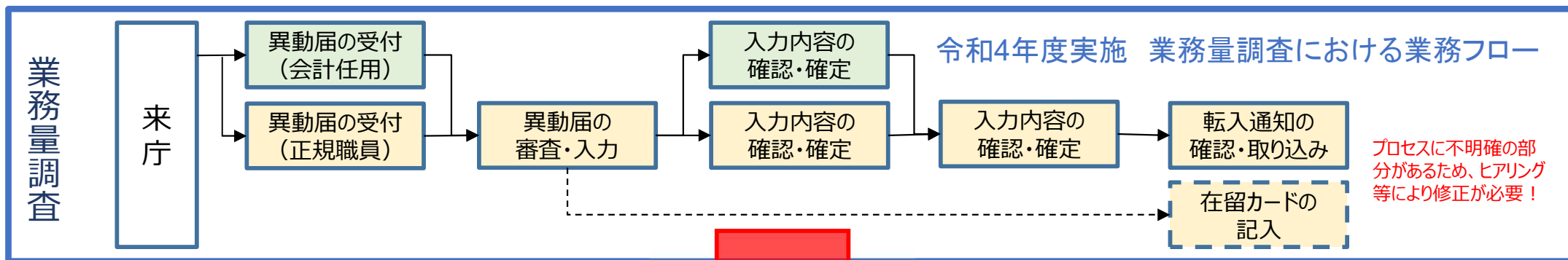
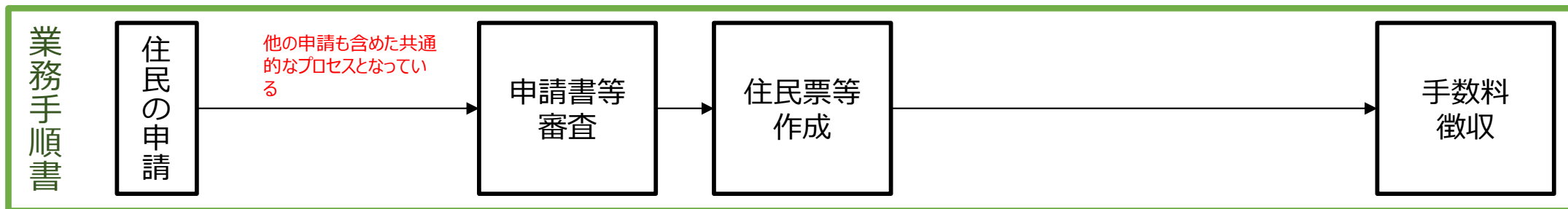
総合窓口の対象業務の選定や総合窓口業務の事務分掌の検討を行いました。

システム導入効果算定

書かない窓口システム導入時の導入効果（来庁者の滞在時間、職員の総業務量）の削減効果の算定を行いました。

業務プロセスの細分化（可視化）について

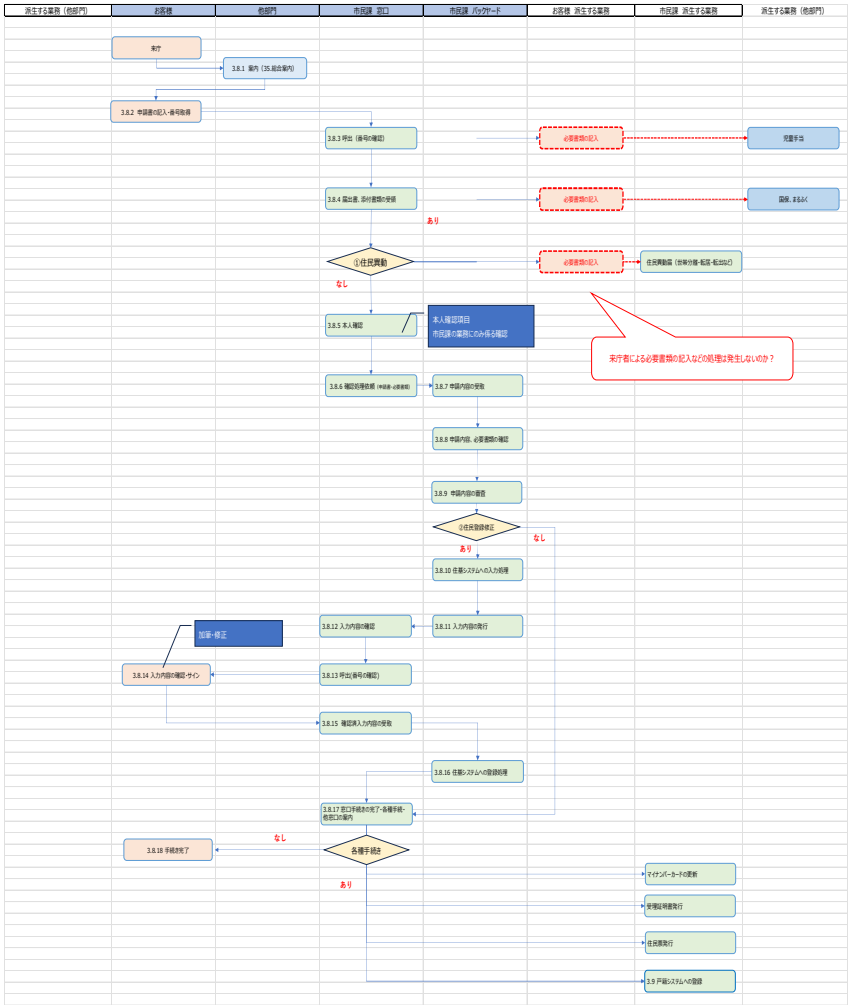
- ・BPRの検討にあたり、現状の業務プロセスの細分化（可視化）が必要となる。（例）市民課 転入手続き



業務プロセスの細分化（可視化）について

- 現在窓口業務の分析や課題整理を行っていくため、委託業者の支援を受けながら「**窓口所管課職員**」が現状の業務フロー図や手順書の作成を行いました。

◆業務フロー図の作成



◆業務手順書の作成

事務名 (大分類)		BPRプロジェクト・窓口業務			作業（確認）手順	下層 フロー	業務 タイプ	利用する機器 システム名	作業量			担当部門							
		窓口	バウ ヤード	No					作業名 (小分類)	年間作業 量 (件数)	繁忙期の 1日最大 (件数)	1件の平均 作業時間 (秒)	部門名	会計 人数 (人)	正規 職員 (人)	会計 任用 (人)	人材 派遣 (人)	その他 委託 (人)	
3: ライフイベント	7: 婚姻届	○		3.8.1	案内	市民が来庁時に、来庁目的を確認する。 該当課へ案内する。 自動発券機で受付番号を取得するよう誘導する。													
		お客様		3.8.2	申請書の記入・番号取得	お客様による申請書類の記入と受付番号の発券													
		○		3.8.3	呼出	受付ボタンを押して、受付番号を表示する。 申請者からの受付番号札の確認する。	VA1: 会計任用主体	受付呼び出し器	80	3	10								
		○		3.8.4	届出書、添付書類の受領	申請者から届書を受領する。	VA1: 会計任用主体		80	3	10								
			判断①		①住民異動 あり: 各種手続きの説明 なし: No.3.8.5へ	住民異動ありの場合、各種手続きの説明をする													
		○		3.8.5	本人確認	本人確認書類（免許証など）による届出事件本人と届出人及び来庁者（窓口に出頭した者）の関係を確認する。	VA1: 会計任用主体	運転免許証 マイナンバーカード	80	3	60								
		○		3.8.6	確認処理依頼（申請書・必要書類）	届書・添付書類を依頼用BOXへ入れ、入力処理担当者へ依頼する。	VA1: 会計任用主体	申請書類・提出書類一式	80	3	10								
		○		3.8.7	申請内容の受取	届書・添付書類を依頼用BOXから受け取る	VA2: 会計任用可能		80	3	10								
		○		3.8.8	必要書類・申請内容の確認	必要書類がそろっているか確認する。 不足がある場合は提出を依頼する。	VA2: 会計任用可能	離婚届 3か月以内発行の戸籍謄本等（非本籍地に提出の場合） 外国籍：国によって必要な書類 離婚の際に押印して氏を称する届（離婚の際の氏を引き続き使用する場合はのみ） 裁判による離婚の場合は審判書謄本および確定証明書	80	3	180								
		○		3.8.9	申請内容の審査	別添「届書照会記入用紙」を参照	VA2: 会計任用可能		80	3	1800								
			判断②		②住民登録修正 あり: No.3.8.10へ なし: No.3.8.17へ														
		○		3.8.10	住基システムへの入力処理	住基システムへ入力を行う。	VA2: 会計任用可能	住基システム	80	3	600								
		○		3.8.11	入力内容の発行	住民異動情報 内容発行する。	VA2: 会計任用可能		80	3	60								
		○		3.8.12	入力内容の確認	入力内容を発行した書類を、本人に確認する。 確認後に、本人へサインを依頼する。	VA2: 会計任用可能		80	3	160								
		○		3.8.13	呼出（番号の確認）	受付ボタンを押して、受付番号を表示する。 申請者からの受付番号札の確認。	VA2: 会計任用可能		80	3	10								
		お客様		3.8.14	入力内容の確認・サイン	入力内容を発行した書類を確認。 問題が無ければサインをする。			80	3	160								
		○		3.8.15	確認済入力内容の受取	サインされた入力内容を発行した書類を受領する。	VA2: 会計任用可能		80	3	10								
		○		3.8.16	住基システムへの登録処理	住基システムへ登録を行う。	VA2: 会計任用可能		80	3	30								
		○		3.8.17	窓口手続きの完了・各種説明・他窓口の案内	手続き終了し、各種説明を実施する。必要に応じて他課へ案内する。	VA2: 会計任用可能		80	3	300								
		お客様		3.8.18	手続終了														

業務プロセスの細分化（可視化）バリューストリームマップの作成

- 業務フローのひとつひとつの作業や手づ付きに対しバリューストリームマップを作成して可視化を行い、現状の作業に無駄や問題点が無いのか明確にしていく。

◆住民（来庁者）の作業

①業務No	②窓口	③窓口以外
④手続名		
⑤派生最大手続数		⑥作業時間

◆職員の作業

①業務No	②窓口	③窓口外
④作業名		
⑤業務タイプ	⑥人数	⑦総作業時間
⑧最大件数	⑨年間件数	⑩単位時間

- ①業務No：住民（来庁者）と職員の業務の一連の順番
 ②窓口：窓口での申請件数
 ③窓口以外：窓口以外（ネット、郵送等）の申請件数
 ④手続名：住民（来庁者）の手続
 ⑤派生最大手続数：本手続に伴い発生するその他の手続
 ⑥作業時間：

- ①業務No：住民（来庁者）と職員の業務の一連の順番
 ②窓口：窓口での手続件数
 ③窓口以外：窓口以外（ネット、郵送等）の申請件数
 ④作業名：職員の行う作業
 ⑤業務タイプ：次ページ参照
 ⑥人数：本作業を担当している担当者数
 ⑦総作業時間：年間の総作業時間
 ⑧最大件数：1日の最大件数
 ⑨年間件数：年間の総合計件数
 ⑩単位時間：1件あたりの平均作業時間

業務プロセスの細分化（可視化） 職員の業務タイプの振り分け

- 作成した業務フローから業務のアウトソーシングや組織編制等の検討を行っていくため、職員の実施している作業を6の分類に振り分けを行い、分析を行いました。

項	業務タイプ	概要	タイプの内容
1	NVA1	ノンコア業務	すでに外部委託している業務
2	NVA2		現在は職員（会計年度任用職員）で行っているが、派遣委託が可能な業務
3	NVA3		現在は職員（会計年度任用職員）で行っているが、業務委託が可能な業務
4	VA1	コア業務	会計年度任用職員が主体的に行っている業務（職員も含む）
5	VA2		将来的には会計任用職員が担当可能な業務
6	SC		正規職員でなければならない業務

●コア業務：根幹となる業務

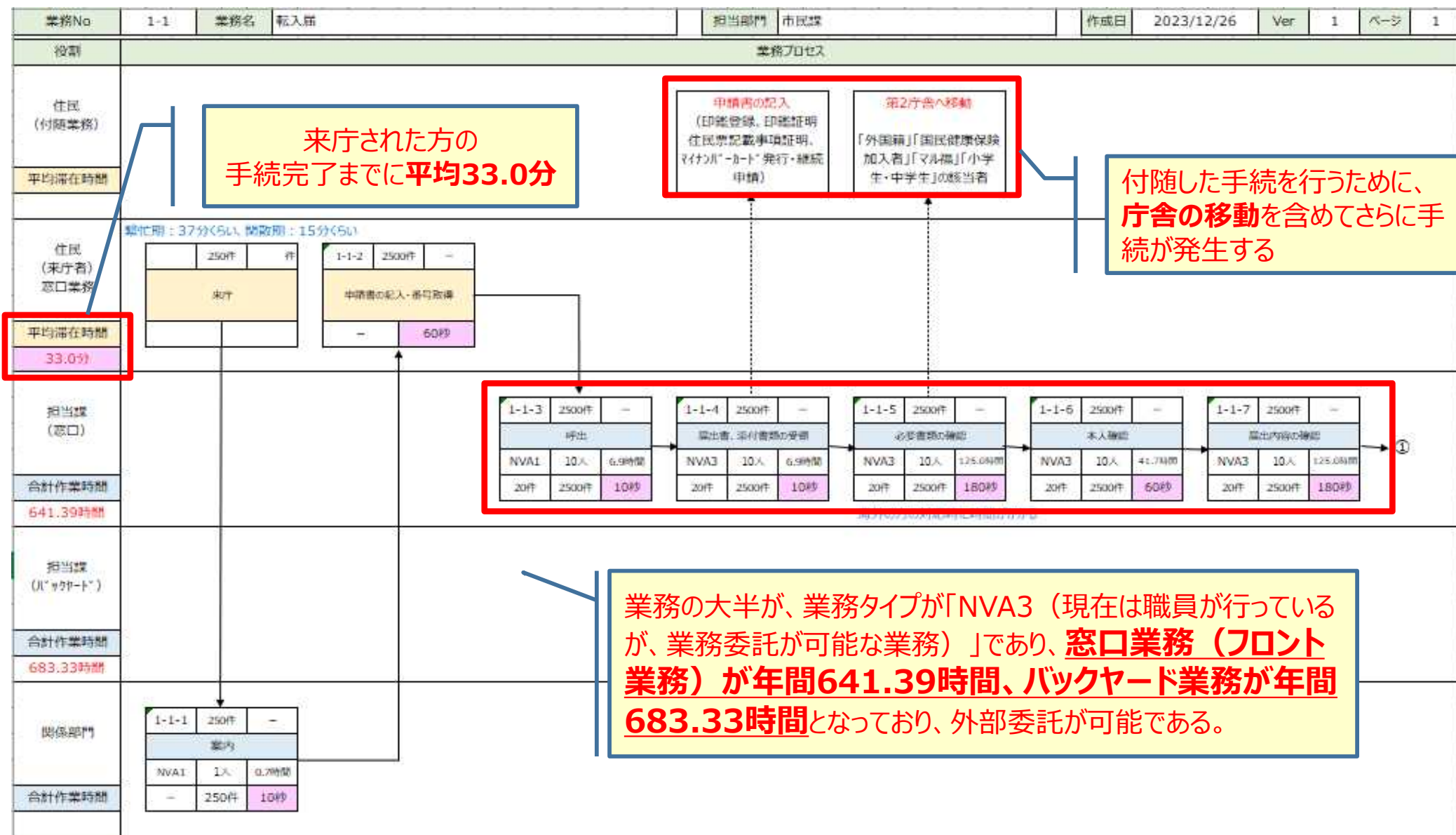
SC・・・Strategic Core 政策立案。各種改善業務（職員でないとできない業務）

VA・・・Value Added 職員でないとできない業務（付加価値業務）

●ノンコア業務：補助的な業務

NVA・・・Non Value Added 職員でなくてもできる業務、外部委託が可能な業務（非付加価値業務）

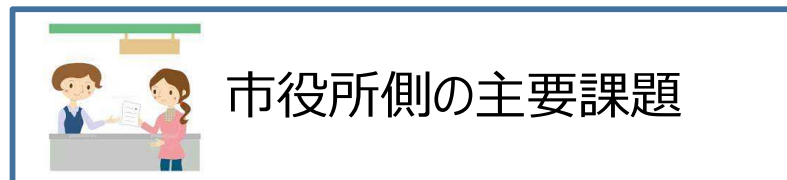
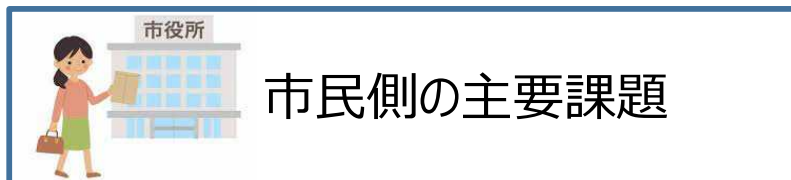
業務プロセスの細分化（可視化）による分析（例_転入届）



現状分析（組織配置）

● 現状分析結果

「湖南省全庁業務量調査等業務」の検証結果等を踏まえ、対象予定業務一覧の35手続に対しての分析結果として、市民（来庁者）が直面する課題と市役所側のオペレーション上に課題があります。



● 現状分析は市民側の主要課題、市役所側の主要課題に分類

利用者課題1：複数申請時の庁舎間移動は必要

- ✓ 西庁舎：学校関連の手続
- ✓ 保健センター：介護保険や健診などの手続
- ✓ 石部保健センター：児童手当や子育て関連の手続

市役所課題1：関連手続きの漏れや部署間の連携不備

- ✓ 受付担当課と事務処理担当が異なり、行政の手続きに漏れが生じる可能性があり、確認作業が必要となっている

課題解決：庁舎ロケーションと役割の見直し

利用者課題2：必要書類の不備に伴う再来庁が発生

- ✓ 必要書類の不携帯
- ✓ 委任状等の不携帯

市役所課題2：各種申請書類の複数回の確認が必要

- ✓ 必要書類の有無の確認と申請内容の確認

利用者課題3：申請書の重複記載

- ✓ 複数申請時に、同一内容を複数回記載

市役所課題3：長時間のヒアリングが必要な業務

- ✓ 複雑な要件確認等で長時間の対応が必要
- ✓ 同時に来庁があると待ち時間が長い

課題解決：書かない窓口システムの導入・相談予約・リモート面談のシステム化

現状分析（業務手続き）

・35業務手続きの中から転入届について分析した結果は以下のとおり

分析条件：全庁業務量調査の結果より

- 手続業務：転入届
- 対象期間：令和4年度の1年間
- 転入届件数：2,500人
- 対応職員：10名

業務フロー図：業務プロセスの可視化

「湖南省全庁業務量調査等業務」の検証結果等を踏まえ、市民から窓口、職員間の作業プロセスの可視化を実施した結果
転入届手続き一つでも会計年度任用職員と正職員の業務を足すとトータル1,324時間かかっています。

	現行業務	
	現行担当	合計時間
1-1 転入届	市民滞在時間（分）	33.0分
	外部委託	6.94時間
	会計年度	0.00時間
		641.39時間
		0.00時間
	正規職員	676.39時間
		0.00時間
	合計時間	1,324.71時間

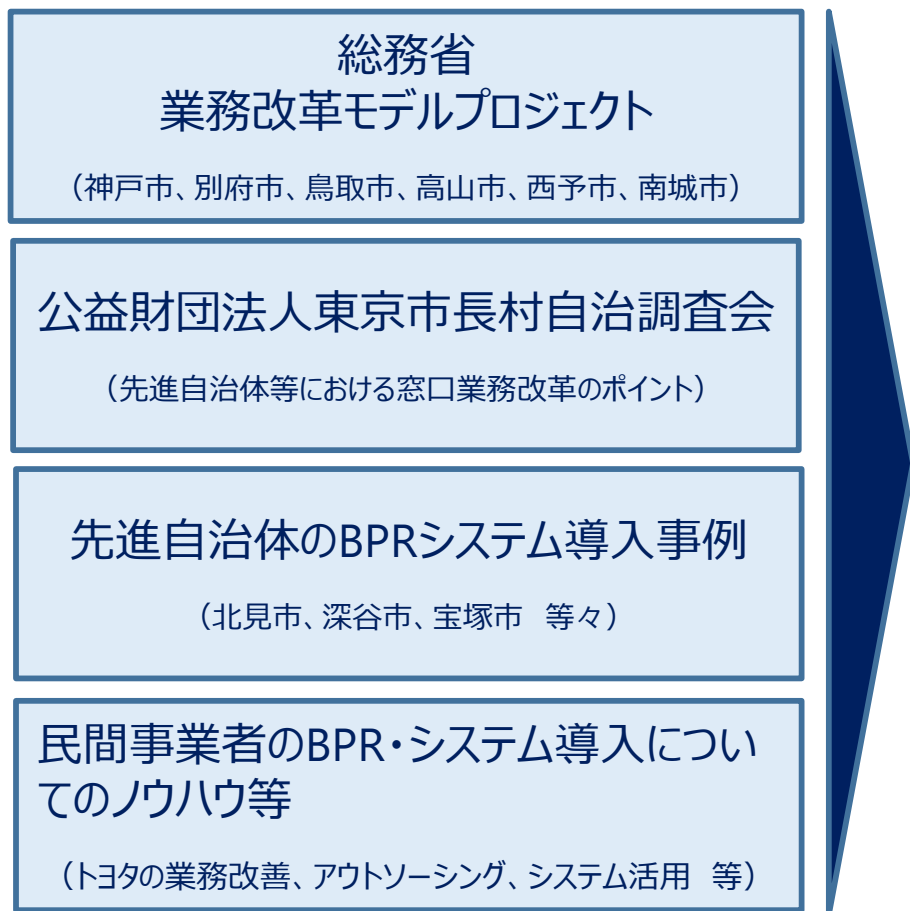
会計年度任用職員と正職員
との転入届に係る時間

現状の業務フローから可視化した数字を入力

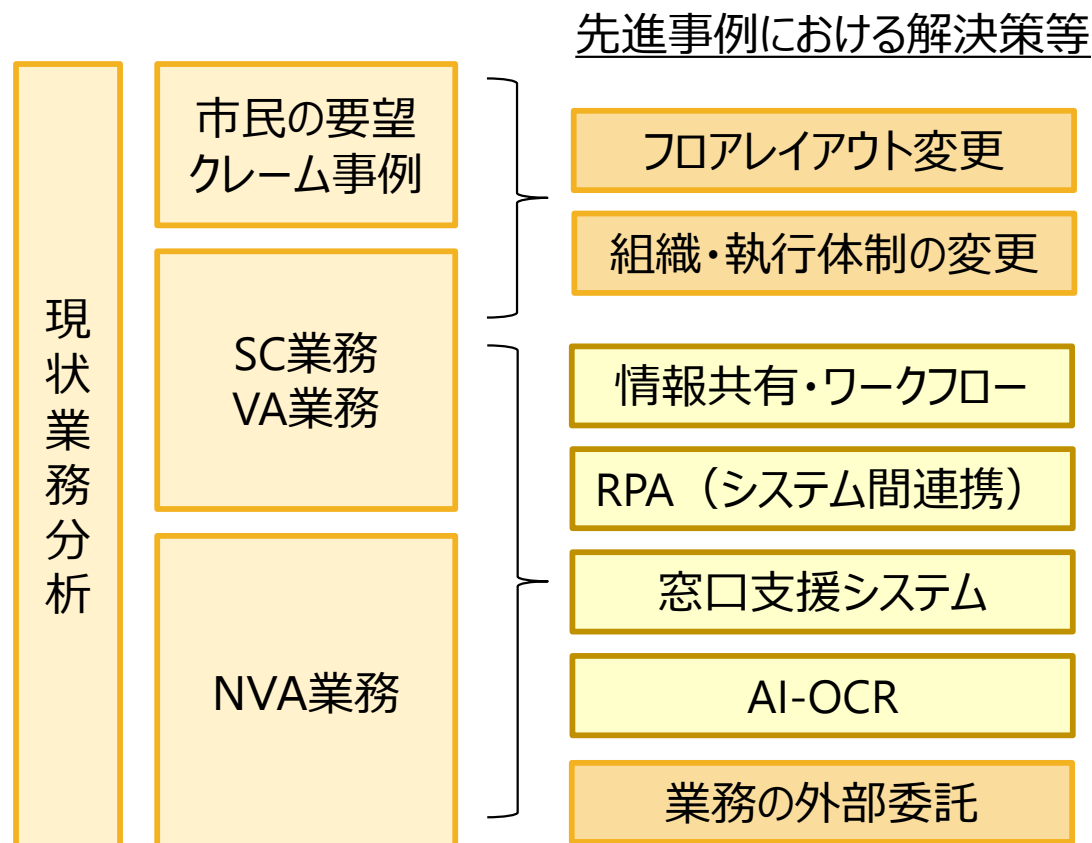
窓口サービスの改革

- 総務省の平成28年度業務改革モデルプロジェクトの成果報告やBPRの先進自治体、民間事業者のノウハウ等を参考にしながら**市民サービスの向上**や窓口業務の効率化、問題点解決策の検討を行いました。

先進自治体の業務改革事例情報



窓口サービスの改革



現状分析の結果から見た業務改善の方向性

- **分析対象業務一覧の内、外部委託が可能な25手続に限定した総合窓口を設置する。**

効果として

- ・ **市民満足度の向上**：転入等に生じる複数の手続きを総合窓口で実施することで、**市民の効率化を図ることが可能**です。
- ・ **効率的な手続き**：**市民は**転入や転出など単独手続きにできる処理に限定することで**手続きがスムーズ**に行えます。
- ・ **組織の効率化**：**総合窓口のフロント業務は**職員ではなく、**派遣・外部委託が可能**となるため、正職員は政策的な業務に専念することが可能です。

①総合受付

総合受付を市民・申請者サポート機能の改善機能として役割を強化する。**(コンサルジュの設置)**



- ・来庁者のサポート業務を行う
- ・代表電話対応を行う
- ・発行機等操作支援
- ・外部委託の活用

④相談業務



- ・制度対象となるかの確認
- ・制度該当時に各種手続
- ・複雑なケースの相談
- ・正規職員

②申請発行業務

効率的な窓口レイアウトを作り、市民の移動を削減する。



- ・窓口対応
- ・申請の受付
- ・各種証明書等の発行
- ・外部委託の活用

⑤事務処理業務

バックヤード業務集約



- ・定型
- ・逐次対応を必要としない業務
- ・外部委託の活用

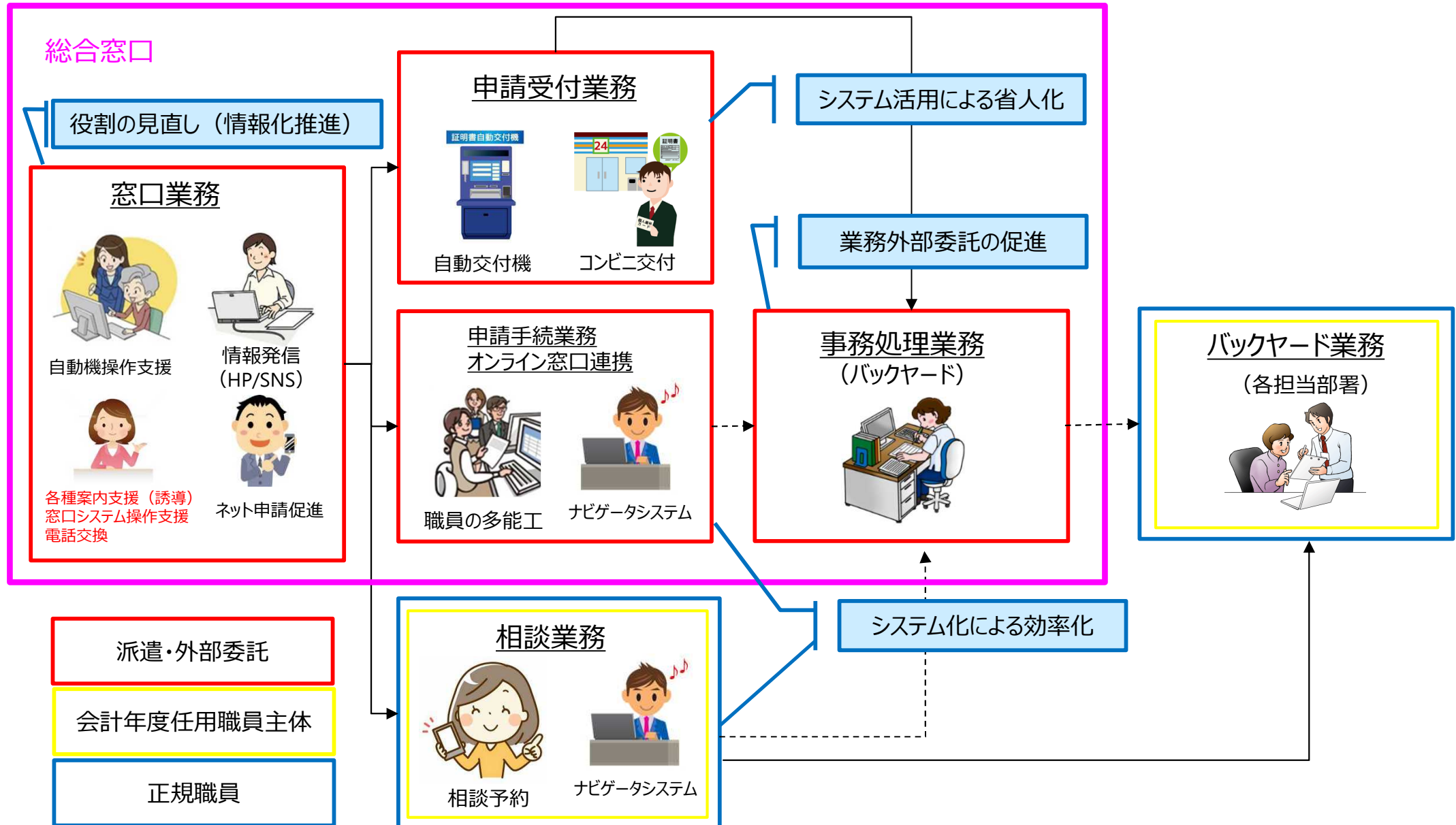
③申請審査業務（バックヤード）



- ・申請の審査
- ・受付担当との連携
- ・会計年度任用・正規職員

目指すべき総合窓口課の体制（案）

- 総合窓口を集約し、ワンストップ化を推進する体制構築が有効です。



「書かない窓口システム」の導入

- 先進導入団体の「書かない窓口システム」の導入は、以下のパターンとなっております。
 - － スモールスタート型：証明書交付申請、住民異動（転入、転出、転居）からスタートして、徐々に対象業務を拡大する。（例：亀岡市、下関市、揖斐川町、東広島市、紀の川市等）
 - － 事前申請型：証明書は行政KIOSK端末（自動交付機）で発行し、申請業務に関しては、来庁前にネットから**事前申請**を行い窓口で最終的なチェックを行う方法（例：勝浦市、福岡市 等）



出典：福岡市

- － **来庁サポート型**：窓口で職員（コンシェルジュ）による対面での対応及び記載台に設置した端末を利用し、画面のナビゲーションに沿って、自身で対応するパターン。来庁前にネットから**事前申請**を行っておくと更に削減効果は大きくなる。（例：宇都宮市、茅ヶ崎市 等）

▼「記載台型」：ご自身で操作し出力した申請書を窓口へお持ちいただきます！



▼「対面型」：職員が聞き取りながら操作、入力をご案内します！



出典：宇都宮市

他自治体窓口支援システム導入事例

【転入時における導入前後の在庁時間比較】

	記載台	待合	窓口				
	申請書記入	番号札発券 呼び出し町	申請書記載 内容の審査	住民SYS への入力	内容確認	その他 ヒアリング・他課移内 請求取扱い	
導入前	手書き記入 10分	2分	10分	10分	10分	8分	計50分
導入後	記入不要 0分	2分	10分	自動入力※ 1分	10分	事前ヒアリング デジタル入力等 2分	計25分
効果	▲10分	0分	0分	▲9分	0分	▲6分	▲25分

【転居・転出時における導入前後の在庁時間比較】

	記載台	待合	窓口				
	申請書記入	番号札発券 呼び出し町	申請書記載 内容の審査	住民SYS への入力	内容確認	その他 ヒアリング・他課移内 請求取扱い	
導入前	手書き記入 10分	2分	7分	7分	5分	8分	計39分
導入後	記入不要 0分	2分	7分	自動入力※ 1分	5分	事前ヒアリング デジタル入力等 2分	計17分
効果	▲10分	0分	0分	▲6分	0分	▲6分	▲22分

【証明書発行時における導入前後の在庁時間比較】

	記載台	待合	窓口				
	申請書記入	番号札発券 呼び出し町	申請書記載 内容の審査	内容確認	証明書交付		
導入前	手書き記入 5分	2分	1分	1分	1分		計10分
導入後	記入不要 0分	2分	1分	1分	1分		計5分
効果	▲5分	0分	0分	0分	0分		▲5分

転入に関する手続き（例）

名称
各種証明書の交付申請
住基カードの継続利用手続き（転入時の住所変更）
マイナンバーカードの継続利用手続き（転入時の住所変更）

●システム導入後の
転入関連手続き時
在庁時間 ▲25分

転出に関する手続き（例）

名称	分類
各種証明書の交付申請	証明書
マイナンバーの「通知カード」の返納届（国外転出）	住所・戸籍
マイナンバーカードの返納届（国外転出）	住所・戸籍
国民健康保険 脱退手続き（転出）	健康保険・年金
国民健康保険 住所地特例の非該当または転居の届出（マル遠）	健康保険・年金
後期高齢者医療 保険証等の返却について（転出）	健康保険・年金
後期高齢者医療 保険料の還付（還付方法の届出）	健康保険・年金
介護保険 転出手続き	健康保険・年金
介護認定 受給資格証明書の交付申請（転出時）	障がい・高齢・介護
重度心身障害者医療費受給者証の返却手続き（転出）	障がい・高齢・介護
児童手当 支給終了の手続き（受給者の転出）	子ども・子育て
子ども医療費受給者証の返却手続き（転出）	子ども・子育て
子ども医療費受給者証の返却手続き（喪失届）	子ども・子育て
ひとり親家庭等医療費受給者証の返却手続き（転出）	子ども・子育て
ひとり親家庭等医療費受給者証の返却手続き（喪失届）	子ども・子育て
郵送請求（所得・課税証明書の郵送請求書）	証明書

業務フローと机のレイアウト

事務処理の流れと机のレイアウトを一致させることで、さらに業務効率化となる



Photo:北見市新庁舎 3線処理（2021年）

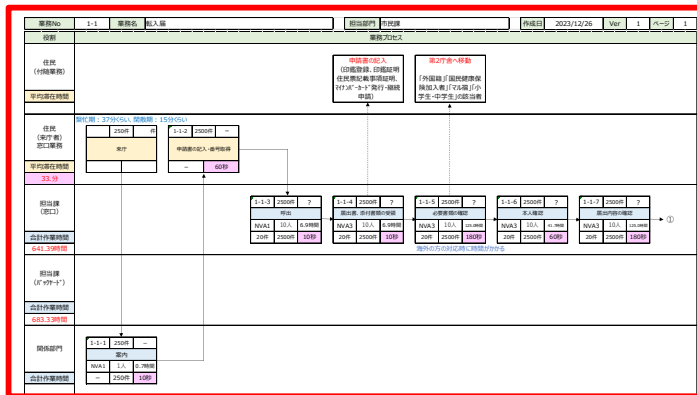
出典：デックイギ_窓口DX資料（北見市・深谷市）

業務改善案とその効果予測

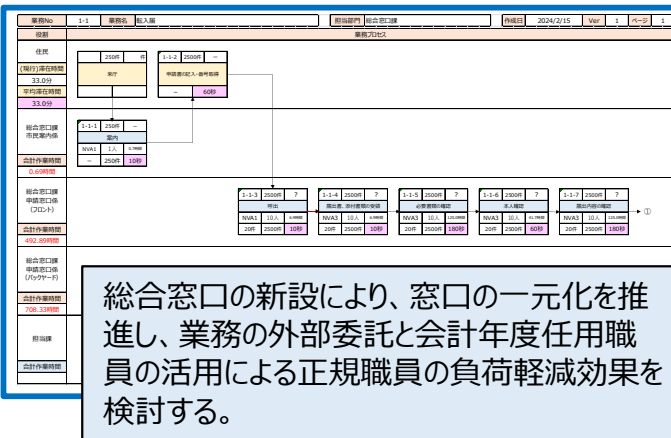
先進自治体を参考に「総合窓口（総合窓口課（仮称））」の新設、「書かない窓口システム」の導入後についての業務プロセス（25手続き）を作成し比較を行いました。

例_転入届

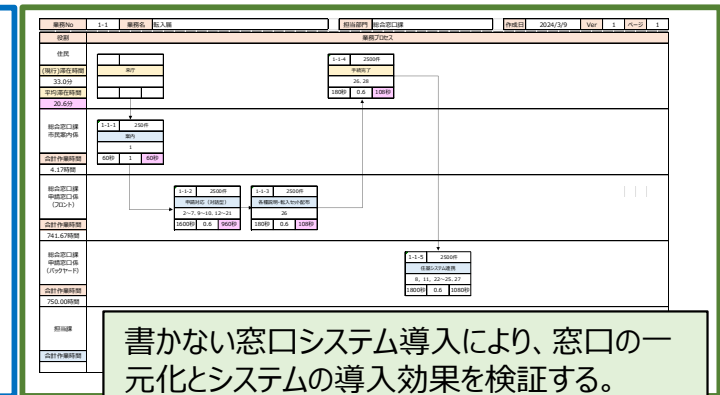
■現状



■総合窓口（システム未導入）



■総合窓口（システム導入）



	現行業務			総合窓口課					総合窓口課（書かない窓口システム）				
	現行担当		合計時間	新担当		合計時間	時間削減 （現行）	備考	新担当		合計時間	時間削減 （現行）	備考
1-1 転入届	住民滞在時間（分）		33.0分	住民滞在時間（分）		33.0分	0.00時間		住民滞在時間（分）		20.6分	-12.4分	
	外部委託	NVA1	6.94時間	市民案内係	派遣 委託	0.69時間	-154.75時間		市民案内係	派遣 委託	20.83時間	13.89時間	
	会計年度	NVA2	0.00時間	申請窓口係 （窓口）		492.89時間			申請窓口係 （窓口）		741.67時間	100.28時間	
		VA1	0.00時間	申請窓口係 （ハックヤード）	531.25時間	-145.14時間	合計時間を会計年度:正規=3:1で按分	申請窓口係 （ハックヤード）	会計年度	156.25時間	-520.14時間		
	正規職員	VA2	676.39時間	正規	177.08時間	177.08時間		申請窓口係 （ハックヤード）	正規	52.08時間	52.08時間		
		SC	0.00時間										
	合計時間		1324.72時間	合計時間		1201.91時間	-122.81時間		合計時間		970.83時間	-353.89時間	

業務改善案とその効果予測

- 25手続きについての現状分析および総合窓口課（仮称）の新設、「書かない窓口システム」の導入による効果を試算した結果は下記の通りとなりました。
 - 総合窓口課の新設を行い、**ワンストップ化を推進するだけでは、大きな効果を期待できない。**
 - 総合窓口課の設置と共に、「**書かない窓口システム**」を導入した場合には、3,500時間弱の総労働時間の短縮が可能となり、**大きな効果が期待できる。** ※先進自治体を参考に算出した来庁者の滞在時間や事務処理の効率化等による削減効果

	来庁者の平均滞在時間		職員の年間総業務時間	
	平均滞在時間	現状からの削減効果	対象業務の総業務時間	現状からの削減効果
現行業務	22.1分	—	21,548.01時間	—
総合窓口課新設時の想定時間	22.1分	0分	21,268.34時間	-279.67時間
総合窓口課の新設及び「書かない窓口システム」の導入	15.4分	-6.7分	18,089.33時間	-3,458.68時間

※ **書かない窓口システム**の導入を、最も職員側の工数を要する「**来庁サポート型**」の運用で試算しているため、**申請者自身で画面を見ながら操作される場合や予約申請比率が増大**することで、更に**削減効果が大きくなります。**

総合窓口課への移行による削減効果

- 総合窓口課への移行によるコスト削減効果は、下記により算出しました。

- － 時間給の計算方法

	正規職員	会計年度任用職員	外部派遣
時間単価	2,957円	1071円	1,562円
算定根拠	年間給与費：5,678千円 年間総労働時間：160H/月×12月＝1,920時間 5,678千円÷1,920時間＝2,957円/H	月給：143,562円～159,829円 月間労働時間：7H/日×20日＝140H 150,000円÷140＝1,071円/H	月給：19.9万円～28.8万円 ⇒ 25万円 月間労働時間：160H 25万円÷160時間＝1,562円/H
情報ソース	湖南省HP 令和4年度給与情報	湖南省HP 令和5年度採用会計年度任用職員募集（一般事務）	実績業者HP

- － ※会計年度任用職員は賞与相当額が含まれていないため、外部派遣相当額で試算を行う。
 - － ※正規職員、会計年度任用職員、外部派遣を同数として計算するため、平均2,259円で試算する。
 - － システム化による時間短縮効果から試算した削減効果
 - － $3,458\text{時間（削減見込時間）} \times 2,259\text{円/H} = 7,811,622\text{円/年}$
 - － $3,458\text{時間（削減見込時間）} \div 1,920\text{時間（20日/月、8時間/日）} = 1.8\text{人の削減}$
 - － 総労働時間の20%を正規職員から外部委託に移管した場合の削減効果
 - － $(18,089\text{時間（総労働時間）} \times 0.2) \times (2,957 - 1,562) = 5,046,831\text{円/年}$
 - － 年間の想定コスト削減額： $7,811,622\text{円} + 5,046,831\text{円} = 12,858,453\text{円/年}$

併せて導入すると効果的な業務

●書かない窓口システムと併せ導入の検討を行います。

電話交換（総合コールセンター）

- ・電話交換について、外部委託することで以下のメリットがあります。

問い合わせ窓口や代表交換業務も一元実施

一日の中で想定以上の稼働を取られる「電話対応」をアウトソーシング化することにより、職員でないと実施することが出来ない業務への集中化・業務効率化を実現。なお、アウトソーサーで住民から「よくある質問」や、「よく利用されるFAQ」等のノウハウを蓄積しておくことで、スムーズな住民対応が可能となります。

開庁時間外の受付も柔軟に対応

本庁舎、行政の各種窓口が受付終了になった時間外でも、問合せ受付対応を実施することが可能となります。総合コールセンターは365日運営している場合も多く、いつでも繋がる安心した住民対応を実現できます。

自動応対ツールの活用で24時間対応

チャットボットやLINE等、SNSツールを活用することでコールセンターの運営時間外でも簡易的な問合せ対応を24時間で実施することも可能。日中体に問合せが出来ない住民に対しても、マルチに対応を実現できます。

窓口業務の改革に向けた導入スケジュール（案）

事業項目		令和5年度～8年度																	
		5	6											7				8	
		月	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4～9		10～3		4～
BPR（総合窓口）業務 （対象業務・組織案等）	窓口25業務	 実 施																	
総合窓口 （ワンストップサービス）	庁舎整備後 庁舎整備内部検討委員会 （総合窓口検討部会）		 検討・課題整理・先進地視察等											 検討・課題整理・先進地視察					
					 庁舎整備基本計画に反映											 庁舎整備設計等に反映			
書かない窓口システム	庁舎整備前		 手続範囲の検討											 調 達					
					 調達仕様の作成・予算化											 導入作業			
総合窓口アウトソーシング	・フロントヤード ・コンシェルジュ ・電話（問合せ）		 導入時期や範囲等の検討																

※庁舎整備の内容等により実施時期等が異なる