

窓口改革合同学習会

グループワークのまとめ

2024年8月5日(月)実施

安来市、雲南市、山口市、江津市、大田市、益田市

グループA 不安や悩み → 解消方法

ワンストップならではの悩み

庁内で意思の統一を図る

窓口対応レベルが課ごとに違う

PT主導の転入手続き横連携する

市民課と他課との温度の違い

統一できる情報同士をまとめる

他課の協力を得られるか

全庁的な話し合いが必要

情報連携できる?

予算通る?

総合窓口がない

総合窓口の新設

発券機の使い方

オペレーション統一

業務改革を考える時間ない

開庁時間短縮

不安や悩み

解消方法

市役所以外で手続きができない

HP広報等の広報力を高める

電子申請手続きの充実

コンビニ、オンラインの利用が少ない

窓口に来ないと何か得になる

受付時間を短くする

市民にシステムをわかってもらえるか

高齢者への対応

アドバイザーを配置する

導入システムを使用してもらえる?

システムの使い方の研修をする

職員向けシステム使用マニュアル作成

古いシステムを利用してしまう

変えることへの拒否感がある

システムの利便性をPRする

手続きが難しい

つい早口になってしまう

わかりやすい案内書を作成する

窓口対応が不安

グループB 不安や悩み → 解消方法

他課との連携

現状把握する

課長の理解

超党派の組織

先進地研修視察

プロジェクトチームに管理職を入れる

上司の視察参加

オンライン発行等の
住民理解不足

広報媒体の活用

建物やフロアが
わかれている

タブレット等を活用したマップの工夫

建て替える

キャッシュレスの
後処理が複雑

システム種類が多く
操作習得が大変

人員配置の悩み

RPA導入の予算

発券機の場所が
わかりにくい

発券機が目立つ
ようにする

発券機2台設置
する

窓口番号が見え
にくい

フロアアドバイザーの
雇用

総合案内係

お客様が迷う

BPRの進め方

行革・現場・システム
の役割分担を

行革担当の
頑張り

困難なケース対応が
緊張する

17時以降の駆け
込み対応

市民へ協力要請

窓口業務の幅が
広く対応が大変

昼休みにも対応
している

窓口の時間短縮

お昼休みは交代
方式や昼休業

※黒枠の外にあるコメントは時間がなくて、解消方法を書き出せなかったもの

グループC 不安や悩み → 解消方法

デジタル化についていけない

得意な職員に教えてもらう

窓口改革に割く時間ない

時間内に業務が終わらない

増員する

窓口時間短縮

窓口時間＝業務時間

受付時間を設定

マイナンバーでワンストップ化できるか

窓口予約の使いどころ

戸籍システムとらくまどの連携

らくまどシステム練習度が上達しない

操作説明会の実施

マニュアル作成

新システム導入による負担

発券機と手続き案内

人を増やす

業務の複雑化

業務が増える

ロボット

椅子や机が古い

次々と課題が発生する

グループD 不安や悩み → 解消方法

5年後のシステム更新に財政面で耐えられるか

苦情の増加

窓口改革担当が窓口経験がない

アドバイザーを利用する

フロアマネージャーがいらない

発券機を使いこなせていない

開庁時間を見直したい

フロアマネージャー2人配置

複数業務を複数人で回す

新しいシステムについていけるか

残業が減るのか

同じ課で持つべき業務が多すぎ

職員の負担が減らせるのか

窓口対応者と処理対応者が同じなので業務が回らない

BPR

保健センターが本庁と離れている

電話録音ができない

総務課へ依頼する

説明不足と怒られる

グループE 不安や悩み → 解消方法

窓口対応方法がそれぞれである

成果が見られるとモチベーションUP

現状に不満のない課がある

職員に導入後の影響を説明する

横串しが刺さりにくい

関係課での共有と意思決定

郵送に時間がかかる

マイナンバーを使えるものにする

二重線、訂正印での修正不可

電子申請の職員のスキル

システム化しても手作業が多い

費用対効果は

どこからどこまで

職員の業務の負担増

日々の業務と平行に進めるのが大変

忙しさを減らすことが忙しいからできないという人々

時間が無い

全部UPDATEする

現状が忙しいからDX改革して業務を減らす

体験・検証

長時間手続き対応

残業の常態化

窓口対応者の偏り

手続き事項が相手によって変わる

臨機応変な対応

手続きの見える化が必要

市民に分かりやすいか

説明から申請、手続きまでに間が空き忘れる

同じような問い合わせが多い

様式の簡素化と統一

グループF 不安や悩み → 解消方法

時間前から業務
開始になる

いらないものは
捨てる

市民課の執務室
が狭い

庁舎の建て替え

チラシの配列

外国人の対応に
時間がかかる

翻訳機

世間話の対応

業務をなくしてと
ことん付き合う

話す時間も大切
だと考えているが

窓口開庁時間短
縮9:00-16:30

窓口に来られな
い方への対応

出張窓口車を作
る

他課との調整が
むずかしい

他課との話し合
い(トップで)

特定の人の動向
を考慮してしまう

他課と取り持つて
くれる職員

どこがDXを進め
るとスムーズか

やれることからや
る

自分から発信す
る

発券機で市民が
迷う

発券機わかりづ
らい

フロアアドバイザー
を雇う

発券機の情報量
が少ない

気付いた職員が
声をかける

職員間の温度差

市民の声を聴く

必要性が伝わら
ない

しつこく研修する

臨番事務はなぜ
市民課か

グループG 不安や悩み → 解消方法

費用対効果は？

市長の音頭取り

マンパワー不足

マイナンバーカードの活用

超勤

コンビニ交付

キャッシュレスはうまくいくか？

オンライン申請

職員が少なくなる
タイミングでの対応

窓口時間短縮

係員ではマネージメントができない

戸籍・パスポート等
オンライン化により
県や国に戻す

無駄な業務は断れる仕組み

システム導入までの時間がない

各課との連携取れるか

研修会の実施

BPRができるか不安

窓口の最善の姿がわからない

地味で小さな業務改善から実施

市民に利用してもらえるか

フロアの改修してほしい

収納窓口の業務が煩雑

お年寄りの対応

グループH 不安や悩み → 解消方法

窓口改革を進める
よう言われる

代理の来庁者が
増えてきている

スケジュールに
無理がある

昼休憩が取れな
い

人が足りない

職員の意思統一

アウトソーシング

予算の見直し
設備より人に

同じ知識レベル
の人がいない

他人事の人が多
い

橋渡し上手にで
きるか不安

気付いても実行
しない

目標の共有

専任担当

効果を説明して
先の視点を持つ

書類が多い

電子化

従来の方法をど
こまで残すか

決裁時の印鑑の
廃止

RPA理解できるか
不安

システム選び失
敗していないか

使ってもらえるか
不安

金の無駄になる
ことを不安

窓口を丁寧に対
応しすぎる人が
いる

発券機がない

時間外エアコン