

発信元	琴浦町
担当課	総務課
担当者	石賀 勝
連絡先	0858-52-2111
令和5年9月25日(月)	

「 窓口業務改革に向けて窓口体験調査を実施 」

- DXによる窓口業務改革に向けて、現在の窓口の動き方等を確認するため、役場職員による窓口体験調査を実施します。
- 職員が、住民と同様に各種手続きを行う事で、気づきや改善点等を洗い出し、業務改革に繋がります。
- 調査の結果は、令和6年度に計画している窓口DXSaaS(デジタル庁の提供)の導入に反映。

主催 琴浦町 (担当課：総務課)

日時 令和5年10月6日(金) 14時30分～17時00分

場所 琴浦町役場本庁舎1階

事業紹介

デジタルを活用した窓口業務改革『書かないワンストップ窓口』を実現するための前準備の一つとして、役場職員による窓口体験調査を実施します。転入及びおくやみに関連する諸手続きを住民と同様に行う事で、窓口の動きや手続き方法を確認、気づき・改善点を話し合い整理することで、今後実施するBPR(※1)に繋げ、令和6年度にデジタル庁が提供する窓口DXSaaS(※2)導入を目指します。

○概要

- (1) 入庁5年未満かつ窓口業務未経験者で編成する、転入班・おくやみ班の2班(各班5名)に分かれて、実際と同様の手順で各種手続きを体験します。【90分】
- (2) 体験調査終了後に、窓口の動きや手続き方法について、気づいた点や改善点等の話し合いを行います。【60分】

【確認ポイント】

- ・ 記入した書類の枚数
- ・ 記入のわかりやすさや難しさ
- ・ 提示を求められた書類と回数
- ・ 待ち時間、受付対面時間、移動時間
- ・ 窓口スペース
- ・ 不都合と感じたポイント など

- (3) 10月20日(金)10時00分より、体験調査報告会を開催し、町長へ体験調査の結果を報告します。

※1 Business Process Reengineering の略。現在の組織構造や業務内容及び業務フロー等をデザインし直すこと

※2 デジタル庁が提供する「書かないワンストップ窓口」実現のための支援システム
現在、4社のシステムが認定されており、希望自治体が選定を行い導入する方式。