

THE UKI NEWSLETTER

ユーザー体験が窓口を変える 市職員が市民になりきり窓口の手続きを体験

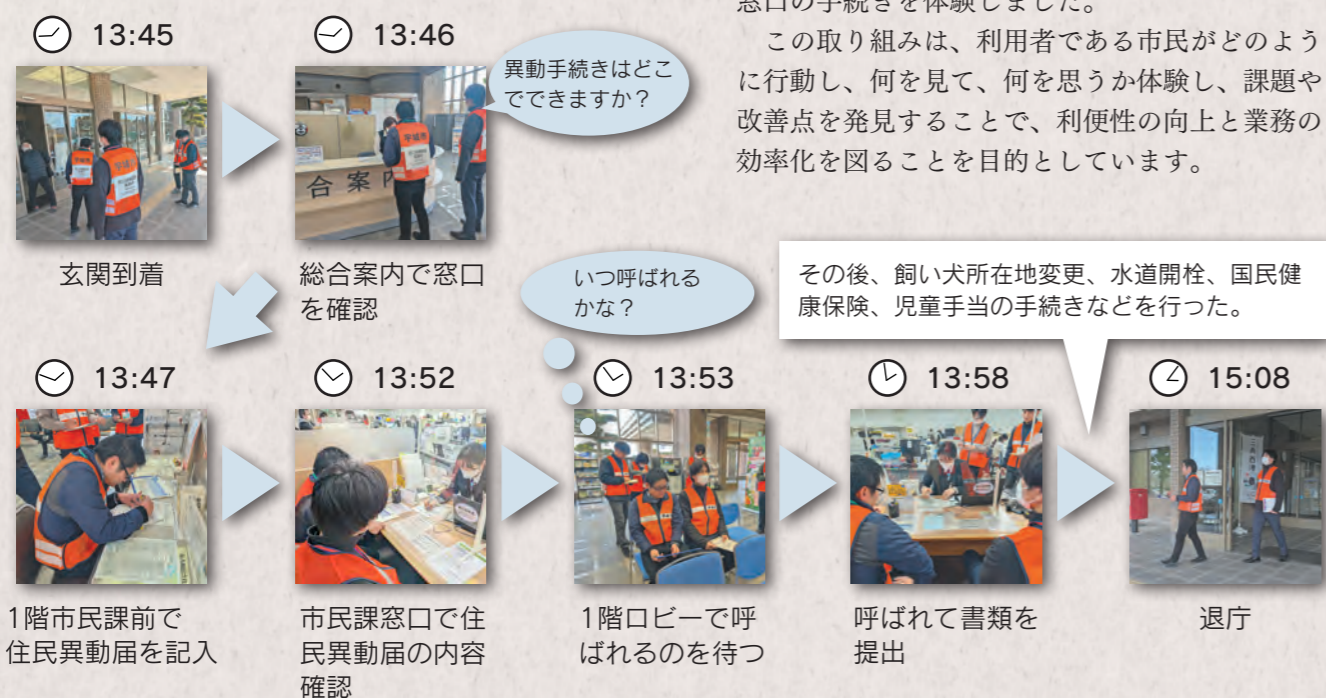
市市民課 ☎32-1446

今回実施した調査

手続きにかかる時間や、内容、動線などを調査

手続きの内容

家族構成 世帯主である夫、妻、子ども3人と犬
行う手続き 転入手続き(住民異動届、水道開栓など)



市民目線で業務効率化を

窓口での手続きは記載する書類の枚数が多く、待ち時間も長くなることがあります。また、複数の窓口を移動し、多くの手続きをしなければなりません。役所での手続きでかかる「ストレス」を少しでも解消できるよう、職員が市民になりきって窓口の手続きを体験しました。

この取り組みは、利用者である市民がどのように行動し、何を見て、何を思うか体験し、課題や改善点を発見することで、利便性の向上と業務の効率化を図ることを目的としています。

■前回の体験調査以降の主な取り組み

- マイナンバーカードやデータ(システムなど)を活用した書類の記入削減
 - 死亡後の手続きをワンストップ化(複数の手続きを1カ所に集約。予約制)
- ※本庁のみ

■効果

	所要時間	記入回数
転入	18分削減	3割削減
おくやみ死亡後の手続き	17分削減	1割増加

継続的な取り組みを

2年前にも職員が同様の体験調査を実施しています。前回の調査結果を踏まえ、この2年間での取り組みがどれくらい効果があったのか検証してみました。

転入手続きでは、所要時間を18分削減、書類の記入回数は約3割削減できました。一方、死亡後の手続きでは所要時間を17分削減したものの、書類の記入回数は微増しました。(微増は前回調査時より手続きの種類を追加したため)

また、今後の課題として手続きの内容や時間の把握方法の検討、署名のサインや窓口レイアウトの見直しなどが残りました。

市民満足度の向上のため、継続して手続きの効率化に努めていきます。

5月20日(水)から利用可能

第5弾宇城市物価高騰対策商品券

市商品券事務局コールセンター ☎0120-917-131

加盟店の最新情報は専用ホームページで確認してください。
紙媒体で必要な人は5月13日(水)から本庁商工観光課および各支所の総合窓口係でお渡しします。



商品券は、このステッカーがある店舗で使えます。



利用期間
5月20日(水)午前9時
～7月21日(火)午後11時59分

1人当たり
10,000円分

専用 HP

商品券の使い方



加盟店側

加盟店スタッフがカードを読み取る

カードの二次元コードをスマートフォンで読み取る

加盟店側で決済金額を入力

お会計 8,800円です!

残高の確認方法

お手持ちのカメラ付き端末で確認できます

カード裏面の二次元コードを読み取る

こちらから残高画面が確認できます

※カード裏面に残高を記入できる欄がありますのでメモを取ることをお勧めします。