

早い！きれい！分かりやすい！ 官民協働で取り組む市役所窓口改革
～進化し続ける窓口を目指して～ （広島県廿日市市）

取組概要

- ◆ 市民サービスの向上と窓口業務の効率化を目的に、市役所1階に配置する市民課、高齢介護課、こども課の業務を委託。
- ◆ 市民課委託後、待ち時間の解消を図るため、1階フロアの職員ワーキングを行うとともに、受託事業者の意見を踏まえて窓口レイアウトを検討。「早い！きれい！分かりやすい！市役所窓口」を実現した。

人口 117,649人 (H30.1.1現在)

担当 市民課、高齢介護課、こども課、総務課



新たに設置した証明書専用窓口

取組の効果

- ◆ 証明発行と届出窓口を分離することで、待ち時間の解消を図ることができた。
- ◆ きれいで分かりやすいサインを導入するとともに、プライバシーに配慮したレイアウトにできた。
- ◆ 民間企業ならではの改善提案をもらった。
(右:わかりやすい記載台など)



創意・工夫した点

- ◆ 1階フロアの全所属の実務担当者によるワーキングチームを編成、アイデアや意見を出し合った。
- ◆ 幅広い視点で検討するため、市民課窓口業務の受託者の意見を取り入れた。

他団体へのアドバイス

- ◆ 「窓口サービスの向上」という目標を、受託者も含めたフロアの全員で共有し、同じ目線で意見を交わすことが大切。



部署名ではなく、手続きの内容を表記