

区民課窓口の繁忙期に向けた取組～受付処理時間を可視化することで時間の短縮を目指す～（熊本県熊本市）

取組概要

例年3月・4月の住民異動関係届出の繁忙期は、1年間の届出数の約3割が集中し長時間の待ち時間が発生していた。そこで、処理時間を短縮するため繁忙期の課題と問題点を洗い出し、計測した職員一人ひとりの現状の受付処理時間と設定した目標受付処理時間を執務室に掲示した。併せて配布物を受付時に配布することで待ち時間の有効活用を図った。その結果、受付処理時間が短縮され事務処理の効率化とともに市民サービスの向上につながった。

取組の効果

- ◆届出1件あたりの平均受付処理時間を1分19秒短縮。
- ◆改善余地は、あるはずだといった共通認識を通じて職員の意識改革に貢献。

創意・工夫した点

職員の漠然とした「意識」から受付処理時間にばらつきが出ていた。そこで現状の受付処理時間を可視化し処理時間短縮の改善を試みることにしたが、職員一人ひとりが同じ意識とは限らないため、目標受付処理時間も同時に可視化することで現状と目標との差を「認識」させ、そのうえで「意識」させることとした。

他団体へのアドバイス

- ・可視化する取組は、改善に向けた共通認識を持った上で行うことが重要。
- ・業務改善のヒントは、行政事務以外の他業種にも多々ある。

人口 733,137人

(平成28年7月1日現在)

担当 中央区役所 区民課

1日	窓口	合計時間	1件あたり	受付可能人数		2015.3時点
7時間45分	5	38時間45分	6分30秒	358人	※現状	
	5	38時間45分	6分00秒	388人		
	5	38時間45分	5分30秒	423人		
	5	38時間45分	5分00秒	465人		
	6	46時間30分	6分00秒	465人		
	6	46時間30分	5分30秒	507人		
	6	46時間30分	5分00秒	558人	※目標	

1件あたり5分切りを目指しましょう！

昨年	月曜日	火曜日	水曜日	木曜日	金曜日	※左の表の赤字部分は現在の処理能力では対応できません
	3月24日	3月25日	3月26日	3月27日	3月28日	
発券数	500		300	375	420	
仮更新数	1500	1200	1100	1200	1300	
	3月31日	4月1日	4月2日	4月3日	4月4日	
発券数	550	380	320	240	250	
仮更新数	1600	1460	1050	950	1000	

現状と目標を掲示



現況処理時間と目標処理時間を掲示