

市区町村名	熊本県熊本市	担当部署	中央区役所 区民課
		電話番号	総務課扱い (096) 328-2092 (区民課 (096) 328-2242)

## 1 取組事例名

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～

## 2 取組期間

平成 27 年度 2 月～（継続中）

## 3 取組概要

20 箇所の区役所、出張所等で年間約 105,000 件を超える住民異動関係の届出を受付けており、そのうち約 36,000 件（全体の 34%）を中央区役所区民課で処理している。例年 3 月・4 月の繁忙期は、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、繁忙期の課題と問題点を洗い出し処理時間を短縮する取組を行った。その結果、受付処理時間が短縮され事務処理の効率化にもつながった。

## 4 背景・目的

例年 3 月・4 月の繁忙期は、一日の届出数が約 300 件以上、多い日で 500 件を越える日もあり長時間の待ち時間が発生し、時間中に処理できないこともあった。

そこで届出 1 件あたりの目標受付処理時間を設定し、職員一人ひとりの処理時間を計測した表を執務室内に掲示した。このことにより職員に意識させることで時間短縮を試みた。

## 5 取組の具体的内容

### 1. 現状と目標とする処理時間の可視化

職員一人が 1 件の届出を処理するのに平均で約 6 分 30 秒かかっており、窓口数を 5 窓口開設しても一日に処理できる件数は 360 件程度の処理能力しかなく、それ以上の届出件数があった場合、時間中には処理できず長時間の待ち時間を発生させていた。

最も多い日は、550 件の届出があり定時の勤務時間内に受付処理するためには届出 1 件あたり約 5 分で処理する必要があった。

そこで届出 1 件あたりの目標受付処理時間を「5 分 00 分」と設定し、職員一人ひとりの処理時間を計測した表を執務室内に掲示した。

### 2. 待ち時間の有効活用

通常、窓口受付終了時に行政サービスが記載された冊子等を配布していたが、受付前の番号札と同時に配布することで待ち時間中に住民の方に確認していただくことにした。

### 3. 手続き内容の相互確認

処理時間短縮によるサービス低下や案内漏れを防ぐため、住民の方に手続き一覧表を事前配布し確認していただくことで職員と住民双方で確認を行うことにした。

#### 4. 手続きオーダーシートの活用による聞き取り時間の短縮

通常、転入・転居・転出等の受付時にマイナンバーカードや障がい者手帳等の有無を口頭で確認していたが、オーダーシートを事前に記載していただくことで受付時の聞き取り項目を省くことができた。

### 6 特徴（独自性・新規性・工夫した点）

繁忙期は窓口が混雑し長時間の待ち時間が発生することは、仕方ないことだという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。その結果、職員毎に届出1件あたりの短縮すべき時間を正確に把握することができた。

### 7 取組の効果・費用

#### 1. 処理時間の短縮

職員の届出1件あたりの平均受付処理時間は6分38秒だったが、現状と目標とする処理時間の可視化したところ、5分19秒に短縮された。

#### 2. 職員の意識改革

住民異動届の事務は、ずっと以前からあり前任の職員が改善しながら今のルーティンの形になっている。職員の意識としては、改善余地はほとんど無いという認識だったが、まだ改善余地はあるはずだといった共通認識で取り組んだことで新たな意見が提案されるなど職員の意識改革にも繋がった。

### 8 取組を進めていく中での課題・問題点（苦労した点）

目標処理時間と職員一人ひとりの処理時間を計測した表を執務室内に掲示したところ、成績を公開されているようだと思える職員がいたが、個人を中傷するものではなく、現状を「認識」することが目的であり処理時間を短縮することが目標だということを説明する必要があった。

### 9 今後の予定・構想

住民異動届出の作業工程は、概ね「受付・一次審査・入力・入力審査」の4つの工程に分かれる。それぞれの業務量の割合は、おおよそ受付30%・一次審査15%・入力30%・入力審査25%である。

熊本市は20箇所の区役所、出張所等の窓口で住民異動届出の受付を行っており、それぞれの窓口で同じような業務を行っている。そこで、分業化し「入力と入力審査」を集約することで、業務量の約55%が集約することができる。現時点、構想の段階である。

### 10 他団体へのアドバイス

可視化する取組は、目的や目標を職員間で共有し、可視化することが目的ではなく、改善するために可視化するという強い共通認識を持った上で行うことが重要。

住民異動届出の作業工程を分業化集約することは、岐阜県の特産である和傘の作業工程からヒントを得た。業務改善にあたり他業種から行政事務の改善に取り入れることができることが多々ある。