

～目次～

提言の要旨・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P1

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2

現状と課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P2

    1. 現状

    2. 窓口業務の現状の検証

    3. 検証した感想

    4. 課題について

アンケート結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P5

    1. 待てる時間【自分が行きたくて行く場所】

    2. 待てない時間【すぐに済ませたいこと】

    3. 役場では【自治体でかかる時間】

    4. 待ち時間をイライラさせない東京ディズニーランドでの対策

政策案①なくせる時間の解決策・・・・・・・・・・・・・・・・P8

    1. ワンストップサービスの有効性

    2. マイナンバー制度の有効性

政策案②なくせない時間の解決・・・・・・・・・・・・・・・・P12

    1. 分からないことにイライラの解決策

    2. 待たされ方にイライラの解決策

    3. 状況によりイライラの解決策

検証結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P13

    ☆ワンストップサービス及び  
        マイナンバーによる効率化  
    ☆お・も・て・な・し ♡

おわりに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P14

    ☆自治大学生・そしてこれから来るみなさんへ



≪提言の要旨≫

# 窓口業務の効率化を目指して！

≪現状の分析≫

自治体の顔ともいえる窓口業務ですが、住民の皆さんが求める窓口とはどのようなものでしょう。

ほとんどの自治体では、縦割りで業務単位の専門窓口ごとに窓口業務が提供されています。これは専門性を発揮し、的確かつ迅速にサービスを提供するためですが、重複する事務処理等により、拘束される時間が長く、場合によっては、たらいまわしや再来庁していただくなくてはならないこともあります。

今回、家族が愛知県阿久比町転入した時を想定し検証したところ、手続きに2時間かかることがわかり、窓口業務の効率化を図り時間短縮をどのように図れば良いかについて検討することとしました。

≪課題の抽出≫

- ・長時間拘束されることによりイライラ（不快感）が発生している
- ・時間がかかっている窓口業務の時間を短縮または解消する必要がある
- ・窓口業務には「なくせる時間」と「なくせない時間」がある

≪政策の提言≫

## ～ 待ち時間の短縮・解消 ～

お・も・て・な・♡

ワンストップサービスの導入による効率化

マイナンバー制度の導入による効率化

又は

- ・「なくせる時間」はなくす！
- ・「なくせない時間」は限りなく短縮

時間を感じさせない工夫をする！