

窓口来庁者実態調査結果

① 調査目的

- ・ 各係の窓口受付業務における来庁者数、来庁時間帯、来庁用件などの現状を把握し、業務実態を可視化するため
- ・ 試行実施に向けて時間帯設定や市民の特性や代替案等の検討材料とするため

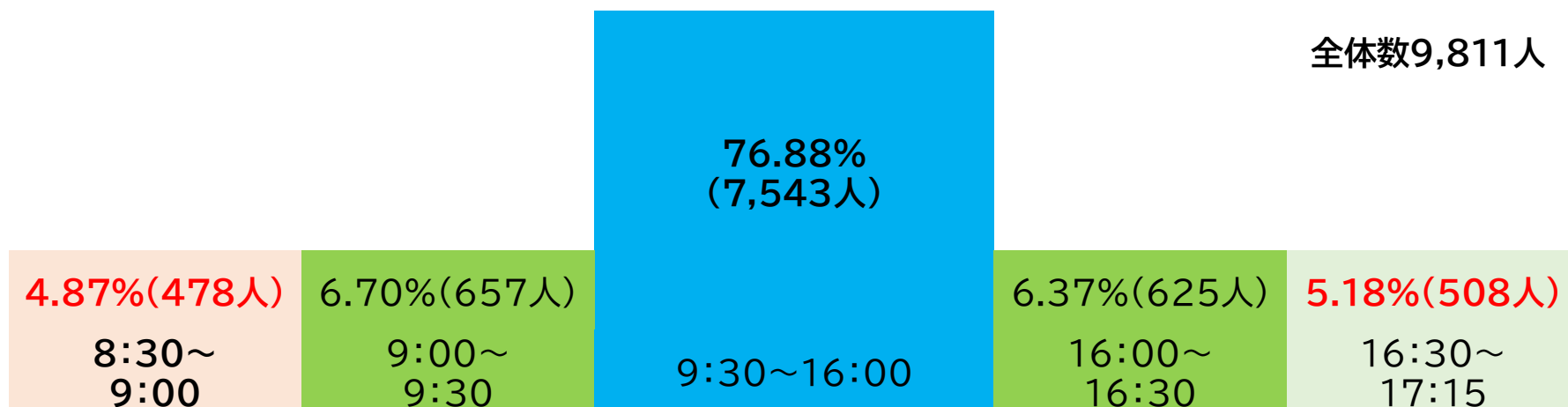
②調査内容 係単位で下記の時間帯別の来庁者数を実態調査

(8:30~9:00、9:00~9:30、9:30~16:00、16:00~16:30、16:30~17:15)

※9:30~16:00以外の時間帯における来庁者の来庁用件も併せて調査

③調査期間 6/22(月)から7/17(金)まで

④分析 下記のとおり



- ・短縮を予定する時間帯の来庁者数は、**全体の10%前後が想定される**
- ・来庁要件の半数以上を占める証明書等の発行手続きに着目すると、市民課では上記短縮時間帯においてコンビニ交付等に対応が可能な割合が**71%**