

窓口の混雑を緩和したい！

解決したいこと	待合ロビーで待つ人・時間を減らし、マイナンバー関連窓口の混雑を緩和したい。
背景・現状	市民課の窓口では、マイナンバーカードの発行等で毎日非常に多くの方が来庁され、来庁者を長時間お待たせしてしまうことがあります。 現行の対応として、マイナンバーカードに係る諸手続の内、マイナンバーカードの受取のみ予約制を導入していますが、インターネット予約と電話予約の台帳管理が一元化できていない、かつ当日予約ができないなど課題が多くあり、予約システムの刷新・予約制度の拡充を見据えた改善が必要だと考えています。 来庁者には発券機で番号札を取ってもらいます。現在の発券機は、当日の予約機能を有していないため、呼ばれるまでお待ちいただくか、途中で離席し、呼ばれる頃に戻ってきていただく必要があります。戻るタイミングは、処理状況をWEBで確認できる仕組みがありますが、複数の操作が必要なことからあまり利用されていません。離席状況を把握できる仕組みもないため、不在者の呼び出し番号を複数回コールしたり、呼び出し時に不在だった場合は、戻ったときに窓口に応じ出してもらわねばならず、来庁者、職員双方にとって負担となっています。そこで、発券機の刷新を含め、前述の予約制度の改善を包括した新たな来庁者管理体制を検討していきたいと思っています。
課題	マイナンバーカードの交付やその他の手続に係る待ち時間が非常に長いことです。 また、待ち時間中に席を外したり、そのまま帰ってしまうこともあります。職員はその状況を把握できず、再び受付に来るまで呼び出しを続けなければならないため、負担になっています。
提案して欲しいこと	・受付番号を発行した市民の離席状況を把握できる仕組み ・インターネット予約、電話予約、来庁時（発券機）など複数の方法で予約できる仕組み ・処理時間が異なる複数の手続を予約できる仕組み ・その他窓口の混雑緩和に繋がる方策
想定する解決策	予約システムと発券機、呼び出し機を連携させ、一元的に管理できる窓口ソリューション 等
提供できるリソース	来庁者数の実績
想定する事業実施時期	今年中に方向性を決めたい。実証実験等が可能であれば今年11月頃開始が望ましい。
予算措置の可能性	内容次第で必要があれば、翌年度の予算要求に反映する可能性あり。
担当課	市民課届出係