

テーマ説明シート

【テーマ】

総合窓口等における市民サービスの効率化に向けた提案

【君津市総合計画における5つの柱】

柱5「ともに創る次世代につながるまち」

【柱ごとの施策】

⑥ 行財政マネジメント

【テーマの概要】

【現状】

本市では来庁者に対し、総合窓口で市民課の各種手続きにおける記載補助や、手続き内容に応じた適切な窓口の案内などを行っています。

また、代表電話は、総務課の電話番号が使われていることから、総務課職員が担当課に電話取り次ぎをしています。

【課題】

市民課の繁忙期には、手続き待ちスペースや総合窓口に市民が滞留し、比較的長い待ち時間が発生しています。

代表電話対応については、総務課への用件でなかった場合、総務課職員が取次を行っていますが、市役所の業務は多岐に渡り、担当課に繋ぐまでに時間がかかることや、職員は電話取り次ぎに追われる状況にあります。

【想定する提案例】

- ・総合窓口対応及び代表電話対応について、DXを活用した業務効率化の提案。
- ・代表電話ではなく担当課へ直接お問い合わせいただくためのアイデア・手法の提案

※提案内容は上記の例に限定されるものではありませんので、課題解決のための提案を自由にご検討ください。

【担当部署】

総務部 総務課

【募集期間】

随時募集