

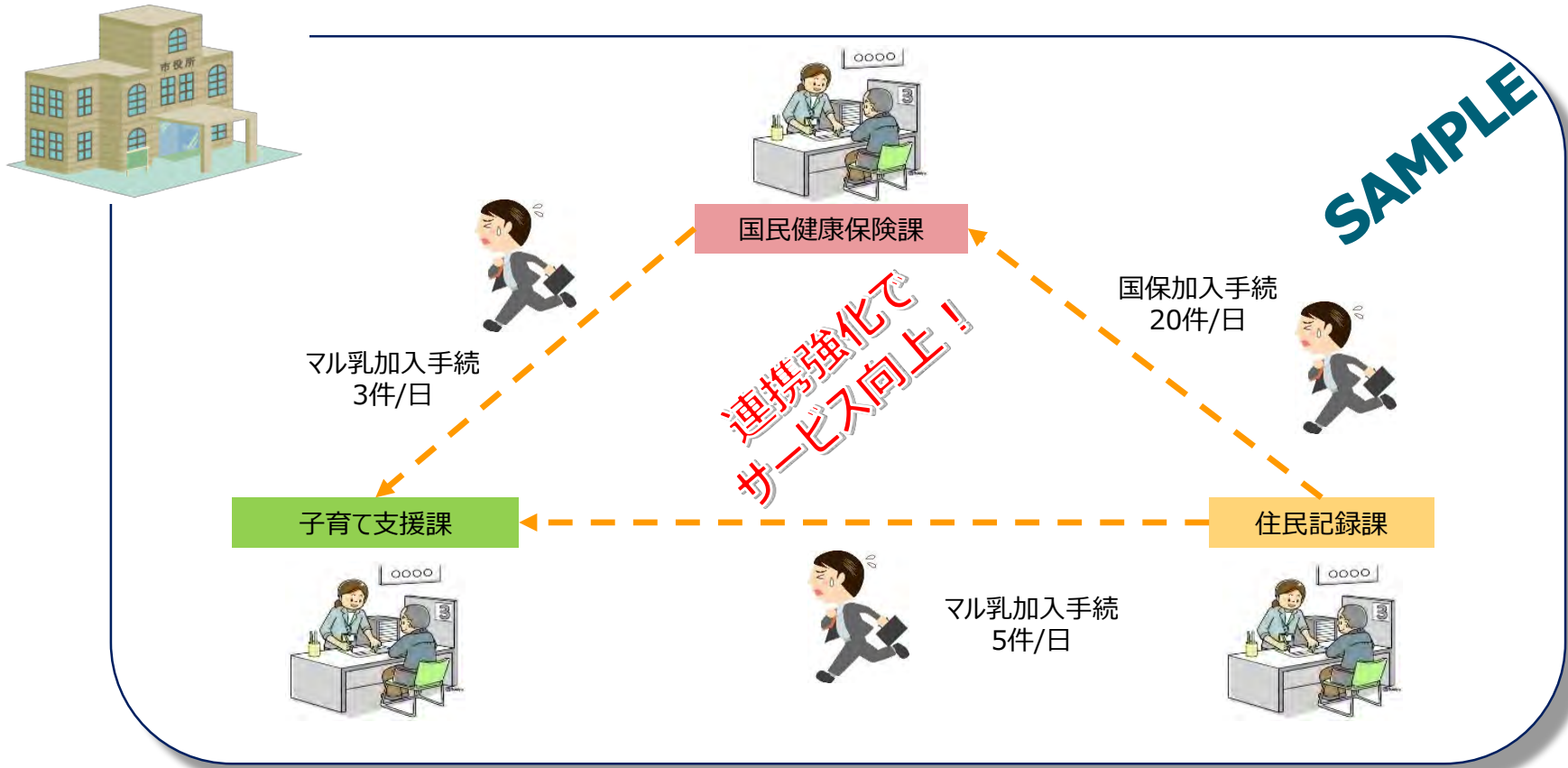
(参考) 業務調査

●窓口の流れを調べる●

事業化対象と想定する行政手続き (= 業務) がどう流れるかを確認し、どこにどれだけの人と業務量があるか、どれがよりよいかを調査いたします。

■各課・各係の関係性調査

業務インタビューや目視・現場確認において、各業務における各課・各係の連携をボリュームとして把握することで、各課・各係の関係性を可視化してまいります。これにより、住民・来庁者の動線を確認し、現状のサービスがどういふ状況かを調べてまいります。



(参考) 業務調査

● 動線調査とアンケート実施 ●

ヒト・モノ（紙）などの関係性を調査し、よりよい形にするためには、『人』の動きを確認する必要があります。アンケートや目視確認を用いて可視化作業を行います。

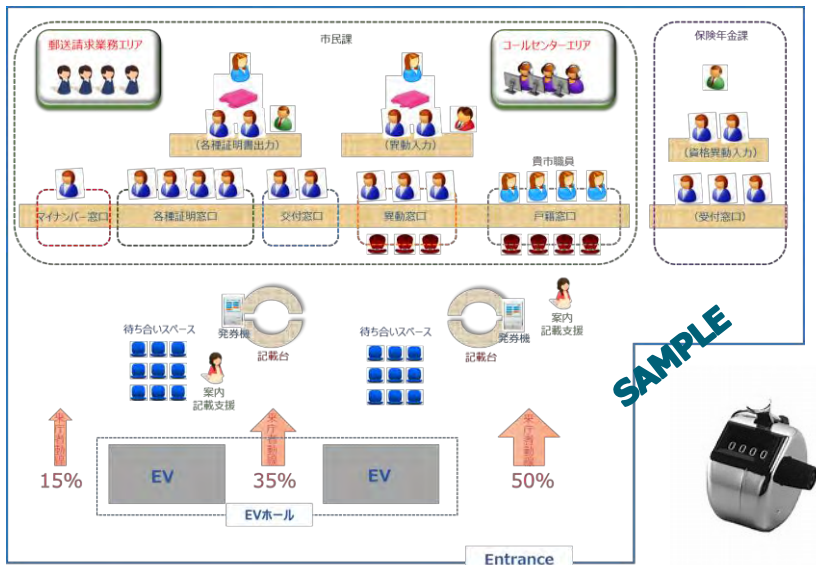
■ 実態調査の流れ

来庁者の窓口利用実態を正確に把握するため、「定点観測調査に基づく通行量調査」と「住民アンケート調査に基づく窓口関連性調査（渡り歩き調査）」等を併用して緻密な分析を行います。

■ 定点観測調査

それぞれの出入口に調査員を配置し、来庁者数をカウントします。現在の通行量を把握することにより、窓口関連性調査の結果と併せて分析、それぞれの窓口配置の妥当性を検証します。

▼ 通行量調査結果の集計



■ アンケート調査

来庁者に向け、訪問先部局数・経過時間調査・満足度調査などの各種項目を設定し来庁者の渡り歩きを把握します。このような調査手法を活用することで、改善すべき項目の優先順位付けを行うことも可能です。
※アンケートの手法/手段は、別途ご相談の上で進めさせていただきます。

▼ 窓口来庁者満足度アンケート

