

事業概要 【番号発券・呼出システム整備事業】

自治体名	茨城県筑西市	人口	97,314人	事業費	21,612千円
------	--------	----	---------	-----	----------

事業概要
 本庁舎 1 階には複数課の窓口があるが、各課の待合スペースが狭小であり、混雑時には空いている場所で待つ必要があるため、対象窓口の待ち人数が分からない、離れた場所だと呼び出しに気が付かないなどの課題がある。このことから、番号発券・呼出システムの導入により、対象窓口の待ち人数が見える化し呼び出しを明確にするとともに、お知らせメール機能や混雑情報案内機能により、待ち時間の有効活用及び混雑状況の緩和を図る。

具体サービス

【番号発券・呼出システム】

- ・ 業務ごとに受付、番号発券
- ・ 呼出番号や待ち人数を画面表示
- ・ 渡り機能（複数発券機能）による複数業務の一括受付

【お知らせメール】

- ・ 順番が近づいてきた方にメールを送信

【混雑情報案内】

- ・ Webサイトによる窓口混雑状況の配信

主な KPI

【アウトプット指標（活動指標）】

- ①混雑情報案内Webサイトへのアクセス件数
- ②
- ③

【アウトカム指標（成果指標）】

- ①アンケートによる利用満足度調査
- ②
- ③