

# ツイッターを活用した混雑状況の発信

県土整備部 建設管理課

## 建設管理課が抱える課題

- 建設業許可申請等のために来庁される

お客様の待ち時間短縮



## 課題解決に向けた方策

### 方策1

- ① 許可申請等に対する職員の審査能力の向上
- ② 許可申請書類等を処理難度で仕分け  
(審査効率の向上)

限界

### 方策2

- ・ ツイッターでの情報発信による  
待ち人数の平準化



## 取り組みに対する検証

- ・ ツイッター開始2か月後、利用状況・満足度調査

意見の反映 取組の継続

## 取り組みの成果

- ・ 待ち人数は減少傾向 → 待ち時間短縮へ