



令和6年7月11日

窓口を体験し業務改善を提案！

～市民と職員にやさしい窓口を目指し窓口利用体験調査を実施～

市民と職員双方にとって、負担の少ない快適な窓口体験をDXで実現することを目的に、「こくりナビ」の協力をいただき、先入観のない客観的な目線で、窓口の状況を見て、職員と共に体験して、現状の評価や課題について報告いただきます。

記

1 内容

(1) 令和6年7月19日（金）

① 窓口利用体験調査

- ア) 時 間 午前9時～午後2時
- イ) 会 場 本庁舎・保健福祉センター（担当課）
- ウ) 内 容 参加者が架空の利用者になりきり窓口を実体験

② ワークショップ

- ア) 時 間 午後2時～4時
- イ) 会 場 本庁7階研修室
- ウ) 内 容 窓口利用体験調査を踏まえた「きづき」のまとめ

(2) 令和6年8月9日（金）

① 報告会

- ア) 時 間 午後1時30分～3時
- イ) 会 場 本庁7階研修室
- ウ) 内 容 実施内容の共有と課題の提示

2 参加予定者

(1) 「こくりナビ」申込者

こくりナビ：市が実施する事業へ大学生を中心とした「若者」がボランティアとして参加するための仕組み

(2) ふくしま田園中枢都市圏（見学・参加希望確認中）

構成市町村：福島市・二本松市・伊達市・本宮市（参加）・桑折町・国見町（参加）・川俣町・大玉村・飯舘村

(3) 外部派遣アドバイザー〔デジタル庁 窓口BPRアドバイザー〕

埼玉県深谷市 齋藤 理栄 氏

(4) 報道関係の皆様も調査員として参加することが可能です。

ご希望があれば、下記担当まで連絡願います。

担当：スマート窓口推進課 スマート窓口推進係
課長 高橋、係長 菅野
電話 024-535-7311(直通)

窓口を体験し業務改善を提案！

～市民と職員にやさしい窓口を目指し窓口利用体験調査を実施～

現状の窓口の課題を抽出するため、先入観のない客観的な目線で現場を見て体験し報告します。

7/19

窓口利用体験調査

- 時 間 午前9時～午後2時
- 会 場 市役所本庁舎・保健福祉センター
- 内 容 参加者が架空の利用者になりきり窓口利用を実体験

ワークショップ

- 時 間 午後2時～4時
- 会 場 市役所本庁舎7階研修室
- 内 容 体験調査を踏まえた「きづき」のまとめ

8/9

報告会

- 時 間 午後1時30分～3時
- 会 場 市役所本庁舎7階研修室
- 内 容 実施内容の共有と課題の提示



窓口利用体験調査のイメージ



窓口利用体験調査



ワークショップ



窓口利用体験調査のイメージ



報告会



ポイント

- ①実際に窓口で手続きを行います。
- ②必要な窓口を回ります。
- ③「きづき」をまとめ管理職の方々に報告・共有します。



期待できる効果

現状の把握と課題の明確化