



「書かない窓口」の導入に向けた窓口利用体験調査の実施について

本市では、市民の利便性の向上と市役所の業務の効率化を図ることを目的に、業務プロセスを可視化して非効率な部分を洗い出し、具体的な業務プロセスの見直しを行うBPR(業務改革)を進めています。

その取組の一環として、フロントヤード(来庁者側)とバックヤード(職員側)の一体的な改革による市役所本庁舎への「書かない窓口」の導入に向けた検討を行うため、本年11月に市民窓口課などの窓口関係課と行政改革デジタル推進第1課・第2課で構成する「書かない窓口導入検討ワーキンググループ」を設置しています。

このたび、本市の窓口業務における現状の課題や改善点を洗い出すため、「窓口利用体験調査」(以下「体験調査」といいます。)を実施しますので、お知らせします。

【窓口利用体験調査について】

体験調査は、本市職員が来庁者役となって実際に市役所の窓口で手続を行い、その手続に要する時間や職員の動きなどを計測することで、来庁者目線での課題や改善点を洗い出すための調査です。

(1) 実施日程等

日 時	2月19日(水) 9時20分頃から2時間半程度
場 所	呉市役所本庁舎内(市民窓口課ほか)
対象手続	「転入」及び「おくやみ」関連手続(各10人程度が参加)

(2) 実施内容

ワーキンググループメンバーが、「転入手続」と「おくやみ手続」の2つのチームに分かれ、事前に設定した架空のユーザー像(来庁者役)になりきって、テスト環境下で実際に一連の手続を行います。

各チームでは、手続に要する時間の計測をはじめ、手続の手順、移動経路、氏名・住所等を記入した回数などの情報を記録します。

体験調査実施後は、記録内容をもとに気づきや課題の深堀りを行い、ワークショップなどを通じて、本市が目指すフロントヤード(来庁者側)とバックヤード(職員側)の一体的な改革の具体化につなげていきます。

なお、今回の体験調査では、デジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣事業を活用し、現地支援をいただく予定です。

(参考) 体験調査の実施イメージ (益田市における体験調査の様子)



※出典：益田市窓口利用体験調査報告書