

「書かない窓口」推進に向けて「窓口体験調査」を実施します

当市では、来庁者への窓口サービスの利便性向上と行政事務効率化を図るため、窓口DXとして「書かない窓口」という新しいサービス導入を検討しており、この取組の第一歩として「窓口体験調査」を実施します。

「窓口体験調査」では、市職員が来庁者（市民）に扮し、実際にロールプレイングによる窓口申請を体験することで現状の窓口の課題を把握し、改善点の洗い出しを行います。

◆実施日時・場所

2月7日（水）

内容	時間	場所
窓口体験	9:00～12:00	湖西市役所1F市民ホール・各申請窓口
ワークショップ	13:00～16:00	健康福祉センター（おぼと）3F研修室

◆参加者

湖西市役所 窓口改善プロジェクトチーム職員 20名程度

◆内容・趣旨

- 来庁者役は、予め設定したペルソナ・シナリオに従い、転入・出生・おくやみなどの実際の窓口申請を行います。
- 申請を通じて感じた「気づき」や、動線、所要時間、申請書（氏名等）を書いた数などを記録し、ワークショップにより課題の把握と整理を行い、改善案をまとめます。

◆その他

- 当日は、アドバイザー 村越功司 氏の協力のもと調査を行います。（デジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣事業を活用しています。）
- 9:30ごろから、市長が来庁者役に扮して調査に参加します。

以上

《メディアの方へ》

- 取材をお願いします。
 事前告知をお願いします。
 情報提供をします。

《発表種別》

- 記者会見発表資料
 記者会見情報提供資料
 随時

《問い合わせ先》

所属名 DX推進課
連絡先 053-576-4909
担当者 菅沼・山本