

「窓口体験調査」の実施について

●経過

本市では、市民の利便性向上及び内部業務の効率化を目的として、「書かない 行かない まわらない みんなに優しい窓口改革プロジェクト」を進めており、令和6年3月1日からは「書かないワンストップ窓口」サービス等を開始したところです。

この度、この取組の効果を検証し、さらなるサービスの向上を図るため、下記のとおり「窓口体験調査」を実施いたします。 ぜひ取材いただきますようお願いします。

記

●「窓口体験調査」概要

【日 時】令和6年7月5日（金） 9：00～16：00

【場 所】益田市役所本庁1階市民課ほか

【目 的】来庁者がどのように行動し、どう感じるか、実際に体験することで課題を知るとともに、解決策を検討しサービスの向上を目指す。

【内 容】詳細は別紙のとおり

・AM 概要説明、窓口体験調査（本庁1階市民課他）

・PM ワークショップ（本庁3階第2会議室）

【参 加 者】窓口改革プロジェクトチームメンバー16名程度

島根県立大学地域政策学部地域政策学科の2年生4名（市民役）

窓口体験調査タイムスケジュール

- 8 : 5 0 本庁 3 F 第 2 会議室集合
- 9 : 0 0 ~ 9 : 2 0 開会・体験調査概要説明（事務局）
- 9 : 2 0 ~ 1 2 : 0 0 6 名 × 3 班に分かれて体験調査実施
 転入班
 転出班
 証明発行班
- 各班（6 名）の役割分担
 市民役（2 名）：手続き体験
 記録役（4 名）：メモ・撮影・時間計測・動線記録
- 1 2 : 0 0 ~ 1 3 : 0 0 昼休憩
- 1 3 : 0 0 ~ 1 4 : 3 0 ワークショップ（気づき、ありがたい姿、解決策）
- 1 4 : 3 0 ~ 1 4 : 4 0 休憩
- 1 4 : 4 0 ~ 1 5 : 0 0 各班内容共有
- 1 5 : 0 0 ~ 1 5 : 5 0 報告資料作成（テンプレートあり）
- 1 5 : 5 0 ~ 1 6 : 0 0 閉会・解散