



## 窓口体験調査の実施について

浜松市では、令和4年度より「書かない窓口」を導入し、令和5年度には住民異動届等の総合窓口業務やおくやみ関係の手続き案内にも活用を広げ、市民サービスの向上と業務効率化を目指す「窓口DX」に取り組んできました。

この度、さらによりよい窓口の実現を目指すための新たな改善点を探ることを目的に、職員が市民になりきって手続きを体験する「窓口体験調査」を行います。

つきましては、下記のとおり実施しますので、取材方よろしくお願ひします。

### 記

#### 1 目的

「書かない窓口」導入後の窓口業務の現状把握、改善点（きづき）の発見

#### 2 日時・場所

令和6年2月22日（木）9時30分～ 中央区役所

#### 3 体験調査を実施する内容（シナリオ）

- ①転入1：障害をお持ちの方と介護認定を受けている後期高齢者を含む世帯の転入
- ②転入2：未就学児と就学児を含むひとり親世帯の転入
- ③証明書の取得：本人の住民票の写し、亡くなった家族の戸籍（除籍）の取得
- ④おくやみ：夫が他界し葬儀社を通じて死亡届を提出した後の手続き

#### <取材対応>

取材いただける場合は、令和6年2月22日（木）9:00に、記者会見室にお越しください。

■ 窓口体験調査とは..

(1) 体験内容を設定

職員が市民になりきって手続きを体験する内容を決めます。

今回の調査では4チームに分かれ、内容を変えて実施します。

なお、体験内容（シナリオ）は、事前学習を防ぐため当日までメンバーには伝えません。

<他自治体の設定事例：転入>

氏名	生年月日	性別	籍別	職別	個人番号カード
市田 誠一 (つむぎま せいいち)	昭和58年4月20日	男	世帯主	会社員 (転入)	あり
市田 愛 (つむぎま あい)	平成14年6月8日	女	妻	主婦 (転入)	あり
市田 海人 (つむぎま かい)	平成27年7月24日	男	長男	小学生	あり
市田 心美 (つむぎま こころみ)	令和2年5月15日	女	長女	保育園児	あり
市田 尚正 (つむぎま なおまさ)	昭和22年3月11日	男	父	無職	あり

(2) 体験調査の実施

定めた体験内容に沿って、市民役の参加者が実際の窓口で手続きをします。

この際、市民役の職員とは別にメモ係、計測係、撮影係が同行し、「きづき」や手続きにかかった時間や窓口での対応状況、庁舎内の動線などを記録していきます。

<他自治体の調査風景等>



(3) ワークショップの実施

体験調査終了後、体験者や調査員が調査を通じて感じたこと（職員視点・市民視点で良かった点や見直す点など）を書き出し、今後の取組について意見を交わします。

調査の内容や検討結果は事務局が報告書としてとりまとめて全庁に共有するとともに、具体的な窓口改革取組を推進します。

<他自治体のワークショップ風景>

