

フロントヤード改革検討チームによる

# 「書かない窓口」導入に向けた 窓口体験調査を実施します！

「スマート市役所」の実現に向けた取り組みとして、来庁者の利便性向上と行政事務の効率化等を図るため、フロントヤード改革検討チームを中心に「書かない窓口」導入に向けた検討を進めています。

この度、デジタル庁派遣の「窓口BPRアドバイザー」の支援を受け、現状の窓口サービスの課題や改善点を探ることを目的として、職員が来庁者になりきり、窓口の手続きを体験する「窓口体験調査」を実施します。

## 書かない窓口とは

市役所窓口で本人確認書類(マイナンバーカードなど)を提出した後、手続きに必要な事項を確認しながら来庁者と一緒に手続きを進めます。来庁者は内容を確認し、住所などが印字された申請書などに原則署名をするだけで手続きが完了するため、記入に係る負担が大きく軽減されます。

## 実施内容

【窓口体験調査&ワークショップ】 実施日：令和7年2月19日(水)

### ①窓口体験調査

時間：午前9時から正午まで

場所：市役所本庁舎内

### ②ワークショップ

時間：午後1時30分から3時30分まで

場所：市役所6-6、6-7会議室

7~8人のチーム(3組程度)で  
予め設定した家族構成(ペルソナ)  
に従って転入等の手続きを実際の  
窓口で行い、その様子を記録や撮  
影等行います。市民課のほか複  
数の窓口を利用します。

【説明会】 1月30日(木) 午後2時から3時30分まで (7階つなぐガーデン)

窓口BPRアドバイザーからオンラインで説明を受けます。

【報告会】 3月7日(金) 午前10時から午前11時まで (6-2会議室)

「窓口の課題」を市全体で共有し、今後の改革を繋げるための報告会を行います。

《お問い合わせ先》  
フロントヤード改革検討チーム  
事務局：行政情報課デジタル推進室 TEL：0575-23-7712