

資料提供  
広報取材依頼

情報提供日	令和5年12月21日
問い合わせ先	大田市政策企画部情報企画課（柿本）
	TEL 0854-83-8034

## 「書かない窓口実現に向けた窓口利用体験調査の実施について」

1. 行 事 名	窓口利用体験調査の実施
2. 目 的	窓口サービスについて、市民の利便性と職員の業務削減を図るため、窓口BPR（窓口業務改革）に取り組み、「書かない窓口」実現に向けた、現状（課題）調査を実施する。
3. 開催（実施）期間	令和6年1月12日（金）
4. 開催（実施）時間	【窓口調査】9：00～12：00 【振り返り】13：30～17：00
5. 開催（実施）場所	【窓口調査】市役所1階窓口 【振り返り】3-2会議室
6. 主 催	
7. 後 援	
8. 参加・入場者数	若手職員20名程度
9. 行事の内容	（全体の概要、特徴的なものなど） 【内容】 作成したモデル市民になりきって、実際に窓口で転入等の手続きを行い、記載する内容や対応時間等の計測を行う。その後、課題を整理し、大田市にとってより良い窓口はどういったものか検討する。 【支援】 デジタル庁のBPRアドバイザー派遣事業を活用し、東京都大田区職員の遠藤アドバイザーの協力のもと進める。 【書かない窓口】 「書かない」「待たない」「回らない」、お客様目線の窓口サービスと、手続のデータ連携や集約化による職員の大幅な業務削減」といった市民も、職員も楽になる窓口サービス。
10. 特記事項	
11. その他	他市での取り組みの様子

## 窓口体験調査の様子（他市参照）



## 窓口サービスの現状を調査せよ！（手順）



### カスタマージャーニーマップの項目例

- ✓ 手続き名（内容）
- ✓ 本人確認や受付で提示を求められた物
- ✓ 窓口の担当者の所属（1人で対応か、内容ごとに職員が変わるのか）
- ✓ 調査ルート
- ✓ 歩数（移動距離）
- ✓ 時間（待ち時間、受付対面時間、移動時間）
- ✓ 記入した書類の枚数
- ✓ 名前、住所、生年月日の記入回数
- ✓ ペインポイント（イラっとしたポイント）
- ✓ 気付いたこと

