人と企業に選ばれるまち
裾野市

すそのん報道提供資料

裾野市マスコットキャラクター

令和６年９月４日

# ９月５日㈭職員による窓口体験調査を実施

フロントヤード改革に向けた現在地を確認するための実地調査を実施

裾野市は本年度「フロントヤード改革」に取り組んでいます。転入やおくやみの手続きについて、職員が実際に来庁し帰宅するまでの流れを体験し、手続きの難しさや改善点の気づきを数値化、言語化し来庁者の手続きの改善につなげます。

手続きに来庁されている皆様に配慮しながら、実際の窓口手続きを実施します。

**と　き**／９月５日(木)　９時００分～１２時００分

※窓口体験調査後、午後に調査結果のまとめを実施します。

**ところ**／裾野市役所（市民課、国保年金課、税務課等の窓口）

**内　容**／ペルソナ（仮想人格）を設定し、転入手続き、おくやみに関する手続き、証明発行の手続きを３チームで体験し、時間測定や手続き数などの定量的な計測と、表情や感情など定性的な記録を実施することで窓口手続きの改善につなげます。

**問合せ**／裾野市　デジタル部　業務改革課　担当：中原

℡055-995-1871

参考：昨年の様子

担当

裾野市 デジタル部 業務改革課
電話　055-995-1871
担当課長：　山下幸宏
担 当 者：　中原義人