

令和5年8月28日



裾野市マスコットキャラクター

## 9月5日(火)職員による窓口体験調査を実施

窓口体験の改善のためにデジタル庁アドバイザーの派遣を受けて実施

裾野市は本年度デジタル庁の「窓口 BPR アドバイザー派遣制度」を活用し、市役所の窓口業務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、アドバイザーと共に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。調査趣旨につき、ご理解をお願いいたします。

と き／9月5日(火) 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、転入手続きと、おくやみに関する手続きを2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

TEL055-995-1871

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