



窓口体験調査の実施について

三田市では、さんだ里山スマートシティ構想の一環で、利便性の高い行政サービスを提供するためデジタル技術の活用を推進しています。

この度、市民等の来庁者にとってより良い窓口（＝案内が分かりやすく迷わない、多くの申請書に書かない等）の実現を目指すため、窓口の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」を実施します。

1 目的

本庁舎 1 階の市民課窓口を起点とした手続きについて、市民目線での課題の把握と対応する職員の業務上の課題の把握、及び改善点（気づき）を発見すること。

2 日時・場所

令和 6 年 7 月 23 日（火曜日）10 時 00 分～（最大 2 時間程度）

三田市役所 1 階及び 3 号庁舎 3 階

3 体験調査を実施する内容（シナリオ）

3 班に分かれて体験調査を実施します。（1 班：①、2 班：②、3 班：③④を実施）

①転入：就学児と未就学児を含む子育て世帯（4 名）が転入

②おくやみ：介護認定を受けている 80 歳代の夫が他界し、葬儀会社を通じて死亡届を提出した後の手続き

③マイナンバーカード再発行：マイナ保険証への一本化に際して、自宅でマイナンバーカードを探すが見つかることができなかった夫婦による再発行手続き

④マイナンバーカード電子証明書更新等：国によるマイナポイント施策の際にマイナンバーカードを発行した 30 代男性の電子証明書更新と、その 5 歳の子のマイナンバーカード更新に関する手続き

4 参加する職員

【体験者】令和 6 年度に入庁した新任職員：5 名

【調査員】窓口改革推進チームに所属する職員：11 名（市民課、介護保険課、国保医療課、子ども家庭課、総務課、人事課、財政課等）

【事務局】DX推進課：2 名

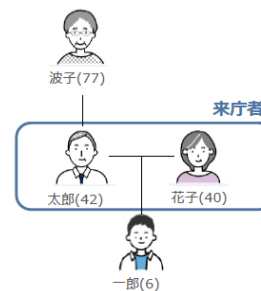
5 その他

- ・体験調査の内容や検討した結果をふまえ、具体的な窓口改革を推進します。
- ・速やかに着手できる改善案については、今年度中に順次実施します。

【参考資料】窓口体験調査とは

(1) 体験内容を設定

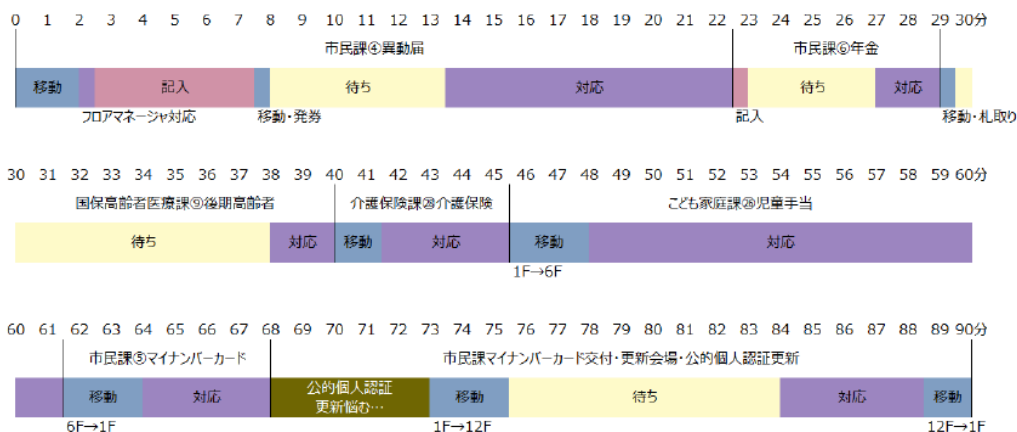
- 職員が市民になりきって手続きを体験する内容を決めます。(シナリオ検討)
- 今回の調査では3チームに分かれ、それぞれ割り当てられた内容を実施します。
- なお、具体的な体験内容(シナリオ)は、事前学習を防ぐため当日までメンバーには伝えず、実施します。



高松市の資料より引用

(2) 体験調査の実施

- 設定した内容に沿って、市民役となる職員が実際の窓口で手続きを行います。
- この際、市民役の職員とは別に、メモ係や時間計測係、記録係等が同行し、「きづき」や手続きにかかった時間、窓口での対応状況、庁舎内の動線(市民・職員の動き)などを記録していきます。



高松市の資料より引用

(https://www.city.takamatsu.kagawa.jp/kurashi/shinotorikumi/keikaku/sonota/icts_up2023.files/houkoku_0814.pdf)

(3) ワークショップの実施

- 体験調査を終えた後、体験者や調査員が体験調査を通じて感じたこと(市民目線や職員目線で良かった点や見直すべき点など)を書き出し、窓口の現状の問題点や今後の取り組みの方向性について意見を交わします。
- これらの結果は事務局がとりまとめ、全庁に共有します。