

下松市・記者発表（配布）資料

令和7年7月16日

部 課 名		連 絡 先（直通）
総務部デジタル推進課		0833-45-1806
1. 件 名	「窓口体験調査」の実施について	
2. 目 的	本市の窓口業務における現状の課題や改善点を洗い出すため。	
3. 背 景	フロントヤード（来庁者側）とバックヤード（職員側）の一体的な改革による市役所本庁舎への「書かない窓口」の導入に向けた検討を行うため、本年5月に市民課などの窓口関係課や行政改革担当課、デジタル推進課等で構成する「書かない窓口推進ワーキンググループ」を設置しています。この度業務プロセスを可視化して非効率な部分を洗い出し、具体的な業務プロセスの見直しを行うBPR（業務改革）を進めるために、窓口体験調査を実施します。	
4. 日時・場所	令和7年7月25日（金） 9時00分～事前説明等（下松市役所本庁2階201会議室） 9時30分頃～各窓口における体験調査 （下松市役所本庁1階・2階・5階窓口及び 上下水道局料金センター） 12時00分～休憩 13時00分～17時00分 体験調査の振り返り	
5. 実施内容	ワーキンググループメンバーが、2つのチームに分かれ、事前に設定した架空のユーザー像（来庁者役）になりきって、テスト環境下で一連の手続を行います。 各チームでは、手続きに要する時間の計測をはじめ、手続きの手順、移動経路、氏名・住所等を記入した回数などの情報を記録します。 体験調査実施後は、記録内容をもとに気づきや課題の深堀を行い、ワークショップ等を通じて、本市が目指すフロントヤード（来庁者側）とバックヤード（職員側）の一体的な改革の具体化につなげていきます。 なお、今回の体験調査では、デジタル庁の窓口BPRアドバイザー派遣事業と山口県のY-BASE 伴走型BPR支援事業を活用し、現地支援をいただく予定です。	