

市民目線で窓口サービスを改善！ インターン生が体験調査を実施し課題を見つけます

フロントヤード（窓口）改革の取り組みの一環として、インターン生が行政手続きを体験し、課題抽出や改善点の発見を行うワークショップを実施します。

- 日時 令和7年8月19日（火曜日） 9時00分から15時00分
- 参加者 インターン生（大学生） 4人
行政共創プロジェクトチーム 5人
- 内容 9:00～10:00 ワークショップ（趣旨説明、役割分担）
10:00～12:00 窓口体験調査（市民保険課→税務課→健康課）
13:00～15:00 ワークショップ（課題抽出、分析、まとめ、報告）
- 場所 【窓口体験調査】本庁舎1階（市民保険課、税務課）
健康福祉会館1階（健康課）
【ワークショップ】会議棟101

■窓口体験調査の目的

- ・市民目線での気づきを記録・分析し、窓口サービスの改善に活かすことを目的としています。
- ・具体的には、インターン生が市民役となり、あらかじめ設定したシナリオに従って転居手続きなどを体験します。その過程で、以下の点を記録・分析します。
 - 市民として感じたこと（手続きの分かりやすさなど）
 - 窓口間の動線
 - 手続きにかかった所要時間
 - 申請書に氏名・住所を記入した回数 など

お問い合わせ先

行政共創プロジェクトチーム 担当者：柘植（DX戦略課）
電話：0573-66-1111（内線667）