

令和7年9月26日

窓口利用体験調査を実施します

～よりよい窓口への第一歩～

主催者	砺波市（事務局：DX推進課）
開催日時・期間	令和7年10月21日（火） 午前9時30分～12時
場所	砺波市役所市民課等
行事又は事業の概要	・市民サービスの向上と職員の負担軽減を両立させるため、窓口の業務改革を進めています。そこで、課題把握のため「窓口利用体験調査」を実施します。資料1 ・この調査は、ワーキンググループの職員が来庁者の立場で、実際に窓口を体験することで、私たちが普段気づきにくい非効率な点や改善すべき点を把握するためのものです。資料2 ・午後からは、気づいた課題・目指す窓口・それに向けた改善策を話し合うワークショップを開催します。 ・当事業は、デジタル庁による「窓口BPRアドバイザー派遣事業」を活用して行います。
特記事項	工程及び場所（予定） 9:00～9:30 調査職員への説明（市役所3階 大ホール） 9:30～12:00 窓口体験調査（1階市民課窓口ほか） 13:15～16:30 調査振り返り、ワークショップ（市役所3階 大ホール）
問合せ先	所属 DX推進課 電話番号 0763-33-1249 （直通） 電話番号 0763-33-1111 （内線290）

窓口業務改革（窓口BPR）推進について

資料1

目的

窓口業務の効率化と住民サービスの向上の両立

新庁舎に向けて、現庁舎での部分実施及び実務の円滑な移行

スケジュール

10月

- ・行革市民会議実施
- ・窓口利用体験調査
＋ワークショップ
- ・ロードマップ（案）作成

12月

- ・ロードマップ決定
- ・令和8年度当初予算化
（一部2月補正も）

2月

- ・行政改革庁内会議へ報告

令和8年度以降

- ・窓口及び執務室の環境設備
- ・BPRに即したシステムの導入
運用

求められる、業務改革

窓口が縦割りでバラバラ 分厚いマニュアル



紙だらけ



住民に
やさしい

書かない

待たない

回らない

職員に
やさしい

職員負担の軽減

窓口とともに
バックヤードも改革

サービス平準化

経験の浅い職員も
窓口対応可能

窓口業務は、情報処理



業務改革＝BPR
（窓口・内部事務）

× システム活用



BPRが
窓口DX成功のカギ
システムだけ導入しても
意味がない

※BPR=Business Process Reengineering 既存の業務プロセスを根本から見直し、再構築すること。

業務改革を進めるには業務の課題を把握する必要があります。

資料2

そこで"窓口利用体験調査"を実施して現状分析の素材とします。

窓口利用体験調査の実施概要

目的

利用者（住民）が、どのように行動し、何を見て、何を思うかを追いかけて、課題や改善点を発見する

参加者

市民課及び窓口担当部署等から選任された職員（ワーキンググループを構成）

取組内容

職員が事前に設定した住民になりきり、市民課等の窓口を回り、住民目線で課題や改善点を整理する

留意点

事前に下調べはしないこと
（実際に手続きが発生したときに、どのようにリアルに動くかの状況で行います）

進め方

- ①スタートは「家」です。
- ②利用者の目線、立場、気持ちで（なりきり）
- ③「利用者体験」を具体的に記録し、表現する。
（どこで、何を、どのように、何分、何回・・・etc）
- ④何を課題ととらえたか、どのように解決したいかのアイデアに制限はありません。
（ヒト、モノ、カネ、時間、組織、縦割りの壁はいったん無視して、自由にイメージしてください。）
- ⑤気づいたことは、何でも、どのような点でも良いので記録を。
（いいところは誉めてあげよう・・・）
- ⑥写真や動画で記録 ストップウォッチで時間も計る。

参照：自治体窓口業務改革オンライン勉強会3回目

進め方のイメージ

担当課の視点

