

# 窓口フロントヤード改革推進のための窓口体験調査実施について

## 実施する目的

- ① 窓口フロントヤード改革の進め方  
待たない・回らない窓口（ワンストップ）、書かない窓口（ワンスオンリー）、バックヤードにおけるデータ活用の在り方を検討するにあたり、事務処理手順のBPRから最優先に進める
- ② 窓口体験調査の位置付け  
目指す窓口の在り方を整理するうえで、BPRの検討材料として、現行事務処理手順の見える化、さらに、現状の受付時間を把握するとともに、住民目線で窓口運用上の課題や改善点を発見するために実施

## 実施日時

令和7年 **1月30日（木）**  
**10:00～14:00（予定）**

## 改革計画における位置づけ



## 実施方法

あらかじめ設定したペルソナとユースケース（例えば「夫婦と未就学児の3人家族の転入」のような仮の設定）に従って、実際の業務時間中に、調査員が窓口で手続きの流れを体験し、所要時間の測定や市民目線での課題の発見を行う。

※調査員が実際に窓口を訪れ、一般の市民に混ざって手続き

※対応所属においては、システムの入力や外部機関への電話等は、実施したもの（演技）とし、想定される処理時間の間、調査員は待機

## ペルソナとユースケース

ペルソナとユースケース	対応想定所属(調査員が来訪する窓口)
① 子連れ世帯の転入	障害福祉課、こども支援課、こども施設課、国民健康保険課、学務管理課
② 高齢夫婦の転入	介護保険課、衛生検査課、国民健康保険課
③ 離婚後、ひとり親となる転居	社会福祉課、障害福祉課、こども支援課、こども施設課、学務管理課
④ 出生	こども支援課、国民健康保険課
⑤ おくやみ相談	市民税課、資産税課、介護保険課、障害福祉課、国民健康保険課

## 実施スケジュール等

- ① 調査員の募集(～R7.1.13)  
調査員の役割分担：手続きする市民役(2人)、記録・時間計測・撮影(各1人) 1ケース5人×5 計25人
- ② 事前説明会(R7.1.23)  
デジタル庁BPRアドバイザーによる事例紹介、講義等
- ③ 調査実施(R7.1.30)  
調査実施及び調査結果にもとづくワークショップ
- ④ 調査結果報告会(R7.3月上旬)