

窓口体験調査実施結果報告会の開催について

開催主旨

- ① **調査結果(調査員がまとめた課題及びあるべき姿)の共有**
一市民になりきって、窓口を実体験した調査員が抽出した課題、それに対するあるべき姿をもとに、各調査員チーム(全5チーム)から提案された施策、それを実現するためのロードマップを共有する
- ② **窓口フロントヤード改革計画の進め方へのコミット**
窓口体験調査結果をもとに、窓口フロントヤード改革計画の各目標や施策、スケジュールについて、窓口BPRアドバイザーの知見も踏まえ、市組織全体として取り組む計画としての位置付け、推進体制構築についてコミットメントを得る

開催日時

令和7年3月3日(月)
14:00～15:00(予定)
議会庁舎301会議室

出席予定

市長、副市長
総務部長、職員課長、行政管理課長
未来創造部長、政策推進課長、情報政策課長
財務部長、財政課長、資産経営課長、市民税課長、資産税課長
市民部長、市民課長
福祉部長、社会福祉課長、介護保険課長、障害福祉課長
こども未来部長、こども支援課長、こども施設課長
健康部長、衛生検査課長、国民健康保険課長
環境部長、ごみ政策課長
教育次長、指導担当次長、学務管理課長

内容

- 1 体験調査実施概要(市民課事務局)
- 2 各チームケース別報告(各チーム代表者)
 - (1)チーム紹介
 - (2)ペルソナ・ユースケース概要
 - (3)タイムチャート
 - (4)導線
 - (5)気づき(課題)→ありたい姿(理想像)
 - (6)ありたい姿実現へ向けた優先順位
 - (7)施策提案
- 3 窓口フロントヤード改革計画の進め方(市民課事務局)
 - (1)各チームからの報告のまとめ
 - (2)施策提案に対する考え方
 - (3)推進体制整備について
- 4 窓口BPRアドバイザー講評
- 5 質疑応答、意見交換
- 6 副市長講評
- 7 市長講評