



あたらしく、知多らしく。

梅香る わたしたちの緑園都市

令和7年10月15日（水）

知多市報道発表資料

デジタル推進課

担当：DX推進チーム 山下・下村
(0562-36-2640)

窓口業務体験調査を実施

知多市では、窓口における「書かない」「待たない」「迷わない」を実現し、利便性の高い窓口とするため、デジタル庁の「窓口BPRアドバイザー派遣制度」を活用し、市役所の窓口業務改革に取り組んでいます。

この度、窓口の現状や課題を把握することを目的に、窓口業務体験調査を実施します。

1 概要

職員が市民になりきり、事前に設定した家族構成をもとに、2グループに分かれて実際に転入の手続きを行います。その際、手続きに要した時間や記載した書類の数、実際に体験したことによる「気づき」などを記録します。この調査を通じ、利用者と職員双方の視点で窓口の現状や課題を把握することで、今後の窓口業務改革に活かしていきます。

2 日時

10月22日（水） 午前9時～正午（予定）

3 場所

知多市役所本庁舎（市民窓口課、保険医療課などの窓口）

4 参加者

- ・市民役職員：入庁1、2年目の職員 5人
- ・記録役職員：窓口改善ワーキンググループメンバー 12人
- ・窓口BPRアドバイザー（静岡県裾野市職員）
- ・窓口BPRアドバイザー研修生（長崎県諫早市職員）

5 その他

来庁されている市民の方々のご迷惑にならないように実施します。調査実施後、ワークショップ（午後1時30分～4時30分、多目的会議室）を開催し、課題の整理、解決策の検討を行います。