

情報提供資料

報道関係者各位

取材・記事掲載依頼

令和8年9月29日



那須烏山市
Nasukarasuyama

那須烏山市役所
総合政策課広報聴グループ
〒321-0692
那須烏山市中央 1-1-1
電話番号:0287-83-1112
FAX番号:0287-84-3788

「職員窓口体験調査」を実施します

栃木県「市町DXサポート事業（栃木県が市町のDX推進を支援し、専門的な助言や伴走支援を通じて、行政サービスの向上と業務効率化を図る事業。）」を活用し、「職員窓口体験調査」を実施します。

「市町DXサポート事業」の伴走により、今後の窓口改革に係る課題整理等の支援をいただきます。



実施日:令和8年10月1日(木)午後5時30分～午後7時(予定)

対象窓口:市民課・税務課・健康福祉課・こども課

調査の目的:市民サービスの向上と業務効率化を目指す「窓口BPR(業務プロセス改革)」の一環として、職員が市民役となって実際に窓口サービスを体験することで、利用者の視点に立った課題を抽出し、より利便性の高い窓口サービスの構築に繋げる。

調査方法:職員が、設定されたペルソナ(人物像)の市民として窓口手続きを体験し、手続きにかかる時間や記入回数の測定を行うほか、案内の分かりやすさや窓口環境等に関する課題を抽出する。

本調査は、本市として初の取り組みとなります。実施結果をもとに、今後の窓口改革施策(行政手続のデジタル化、ワンストップ窓口の構築)等に反映させてまいります。

※取材を希望される場合は、事前に下記あてご連絡ください。

この件に対する問い合わせ先

総合政策課情報統計グループ 電話番号:0287-83-1112