

報道関係各位		発信年月日	令和7年8月20日	送付枚数 (本紙含む)	1枚
担当部課名		担当課長名	担当者職氏名	連絡先電話番号	
企画部企画課		課長 河田 圭司	主査 福田 淑子	(0836) 82-1130	
件名	窓口利用体験調査を実施します				
内 容					
山陽小野田市では、市民の利便性向上と行政事務の効率化を図るため、窓口業務の改善に取り組んでいます。 このたび、現行の窓口運用における課題を整理して検証を行い、わかりやすい受付体制を構築することを目的として、職員がモデル市民になりきって手続を体験する「窓口利用体験調査」を実施します。 1 日 時 9月5日（金） 【オリエンテーリング】9：00～9：20頃 【窓口調査】9：30開始予定 【振り返り】13：15～16：30頃 2 場 所 【窓口調査】市役所本庁舎 関係窓口（市民課、保険年金課ほか） 【振り返り】市役所本庁舎 3階 大会議室 3 調査内容 職員がモデル市民になりきり、「おくやみ」「転入」の2つのライフイベントを題材として、実際に関係課窓口において必要な手続を行います。 一連の手続を通して、市民目線で気づいたこと、課題点のほか、手続のために移動した経路、所要時間、記入した申請書の枚数や項目などを記録・分析し、山陽小野田市にとってより利用しやすい窓口の在り方を検討します。 〔体験調査や振り返り作業は、本市の若手・中堅職員を中心としたワーキンググループで行います。〕 4 そ の 他 調査中も通常どおり各課窓口はご利用いただけます。					