

## 職員による「窓口体験調査」を実施します

成田市では、来庁者の皆様への窓口サービスの利便性向上と行政事務の効率化等を図るため、デジタル技術を活用した「窓口改革」を推進しています。

この度、その実現に向けた改善点等を探ることを目的として、職員が来庁者になりきって窓口の手続きを体験する「窓口体験調査」を実施します。

### 日時

令和6年5月10日（金）

9：00～12：00頃まで

### 場所

成田市役所本庁舎 関係窓口

### 内容

- ① 来庁者役(職員)は、予め設定した家族構成に従い、転入・おくやみの手続きを実際の窓口で行います。
- ② 窓口の一連の手続きを通して感じた「気づき」や、来庁者・職員の動線、手続きに要した時間、申請書（氏名等）を書いた数などを記録します。
- ③ 本調査を通じて窓口対応の課題や改善点を洗い出して整理し、今後の窓口改善に活かしていきます。

### 来庁者の皆様へ

調査当日は、ビブスを着用した職員が、窓口での手続きや記録・撮影を行います。来庁者の皆様には、ご迷惑をおかけいたしますが、ご理解くださいますようお願いいたします。



<窓口体験調査イメージ>



お問い合わせ先

総務部行政管理課

TEL：0476 - 20 - 1501