

市職員による窓口体験を実施します ～課題を見つけて改善につなげます～

北区市民保険年金課と北区市税事務所では、令和6年度に「書かない窓口」の運用を開始しました。この度、さらにより良い窓口の実現を目指すため新たな改善点を探ることを目的とし、職員が市民になりきって手続きを体験する「窓口体験調査」を実施します。

1 日時

令和7年5月20日(火)9時15分～12時

2 場所

北区市民保険年金課・北区市税事務所

3 内容

職員でチームを作り、当日与えられたペルソナ(人物像)になりきり、窓口で各手続きを体験します。体験の中で、市民としてどう感じたか、どういった手続きをしたか、どのくらい時間がかかるかなど現状把握や改善点を探し、R8 年度新庁舎移転にむけてより良い窓口の在り方を検討します。

4 その他

中区・東区・南区役所においても、下記のとおり実施予定です。

なお、当日取材は北区役所のみで対応します。

- ・東区役所:5月22日(木) 13:00～16:00
- ・中区役所:5月28日(水) 13:00～16:00
- ・南区役所:6月 3日(火) 9:00～12:00

【問い合わせ先】

岡山市 北区役所市民保険年金課 影山・岡野
直通086-803-1637 内線3161・3162