



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。今秋の新庁舎移転を控え、さらにより良い窓口にするための改善点を探すことを目的に、職員が市民になりきって手続きを体験する「窓口体験会」を実施します。

1 日時

令和8年6月3日(水)9時～10時30分

(前後の参加者説明会やワークショップを含めると8時45分～12時)

2 場所

北区市民保険年金課(本庁舎1階)・北区市税事務所(分庁舎1階)

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、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。

※事例(子育て世帯の転入手続きに要する時間)

1時間40分(令和6年5月)→1時間25分(令和7年5月)

4 その他

中区・東区・南区役所においても、下記のとおり実施します。

なお、取材については北区役所のみで対応します。

・東区役所:5月26日(火) 9時～12時

・中区役所:6月24日(水) 13時30分～16時30分

・南区役所:6月25日(木) 13時30分～16時30分

【問い合わせ先】

岡山市 北区役所市民保険年金課 犬飼・山口

直通086-803-1637 内線3161・3162