

# 市職員による 窓口体験会 実施のお知らせ

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、下記のとおり市職員による**窓口体験会**を実施します。

## 目的

職員が利用者（市民）の立場から実際の窓口サービスを体験することで、日常業務では見落としがちな課題や改善点に気づき、UX（ユーザーエクスペリエンス）の視点を醸成するとともに、窓口体験での気づきをまとめ、BPR（Business Process Re-engineering；業務改革）や窓口業務の改善（書かない窓口等）につなげることを目的とします。

## 日時

令和7年9月9日（火）午前8時45分～午後3時  
※ 実際に窓口で体験を行う時間帯は、午前9時～正午となります。

## 場所

幸手市役所  
本庁舎1階（市民課・保険年金課・税務課など）  
ウェルス幸手（社会福祉課・介護福祉課・こども支援課など）  
※ 実施課は変更になる場合があります。

## 実施内容

- ① 来庁者役（職員）は、あらかじめ設定された家族構成に基づき、転入・転出・おくやみ等の手続きを行います。
- ② 窓口での体験で得た気づきを共有し、窓口対応の課題等を洗い出します。

## 来庁者の皆様へ

窓口体験会当日は、**通常通り窓口をご利用いただけます**が、ビブスを着用した職員が実際の窓口で手続きを行うほか、その様子を記録・撮影します。

ご来庁される方には、ご不便とご迷惑をおかけしますが、ご理解・ご協力いただきますよう、お願いします。

窓口体験会の  
ホームページはこちら→

幸手市ホームページ  
→「ページ番号で検索」  
→「14860」でもOK！

