

窓口利用体験調査 の実施について

この度、来庁者にとってより良い窓口(書かない・待たない・行かない窓口)の実現を目指すため、窓口の改善点を探ることを目的に、職員による「窓口利用体験調査」を実施いたします。

今回の調査では、ビブスを着用した職員が来庁されるお客様になりきって、あらかじめ設定したシナリオに従い、実際に窓口で手続きを行います。一連の手続きから来庁者目線で感じたことや動線、所要時間、申請書(住所、氏名など)を書いた数など「気づき」を記録することで、今後の窓口サービスの改善に活かしていくことが目的です。

実施概要

■日時:令和6年 10月 11日(金)

開始▶ 午前 10 時

終了▶ 午後1時 30 分～2時(最終班終了の目安となります)
(昼休憩 12時～13時)

■場所:牛久市役所本庁舎2階 総合窓口課 その他関係各課

実施スタート地点▶ 市役所正面玄関入り口(来庁者役が入庁するところから開始)

構成

■班数:全4班(班員はビブスを着用)

- ・班は「手続き」の内容毎に分かれています。
- ・班により、終了時間が異なることが想定されます。
- ・班ごとに手続きの様子を記録、撮影します。

■1班、2班 10時 入庁

■3班、4班 10時 15分 入庁

各班は総合窓口課以外の手続きが必要となる場合に、庁内を移動する予定です。

その他

窓口は通常通りご利用いただけます。

お問い合わせ

○窓口利用体験調査に関すること
牛久市市民部総合窓口課
担当:川上・芳賀・小西(内線 1624)

○発信元

〒300-1292 牛久市中央 3-15-1

牛久市市長公室広報広聴課

☎029-873-2111(内線 3221・3222)

Email kouhou@city.ushiku.ibaraki.jp