

令和5年7月18日

豊川市政記者クラブ加盟社 各位

## 「書かない窓口」導入に向けた窓口体験調査を実施します

本市では、「スマート市役所」の実現に向けた取り組みの1つとして、3ない窓口（書かせない・待たせない・来させない）環境の構築を推進しています。そこで、今回、窓口の職員が来庁者から必要な情報を聞き取り、申請書を作成することで、市民の負担軽減と職員の事務効率化につなげる「書かない窓口」導入に向けた窓口体験調査を実施します。県内では、みよし市に次いで2番目、東三河では初の取り組みとなります。

窓口体験調査の詳細につきましては、下記のとおりです。

記

### 1 実施について

- (1) 実施日時 7月20日（木） 14時から2時間程度
- (2) 実施場所 本庁舎1階窓口（市民課・子育て支援課・保育課・保険年金課・介護高齢課・障害福祉課）
- (3) 家族構成などを設定したうえで、窓口勤務経験のない職員を市民役に採用し、転入に係る手続きに必要な課を回り、市民目線で課題や改善点を洗い出して整理する。
- (4) 各課における手続きの経過時間や市民役及び窓口職員の移動の動きなどを詳細に計測する。

### 2 書かない窓口

デジタル庁が推進しているもので、デジタル田園都市国家構想推進交付金を活用して全国の約70自治体が窓口DX化に取り組んでいるもの。

※窓口DXとは、業務改革とシステム活用により、市民だけではなくサービスを提供する市職員の双方にとっても利便性向上を目指すもの。



(参考)兵庫県小野市の写真→

### 【お問合せ先】

豊川市企画部情報政策課 鈴木慎・渡邊

TEL:0533-89-2128 Eメール: joho@city.toyokawa.lg.jp