



窓口 DX において、市役所窓口の利用体験調査を実施

安芸高田市は、行政サービスの DX 推進をめざし、市役所窓口の業務プロセス改革(BPR)を進めています。このたび窓口 DXSaaS 導入に向けた一環として、職員が来庁者役となり窓口の利用体験を行う「窓口利用体験調査」を10月20日に実施します。実際の利用者目線での課題抽出と改善を図る試みは、本市として初の取組です。

1.窓口利用体験調査

(1)日時 2026 年 10 月 20 日(火) 9 時～ ※2 時間程度

※手続きの内容によって、開始時刻及び終了時刻は大きく前後します。

(2)場所 安芸高田市役所本庁 1 階

※手続きの内容によって場所(窓口)を移動します。

(3)内容 職員が、事前に設定した利用者像に従って、必要な一連の手続きを体験

2.窓口体験利用調査の振り返り

(1)日時 2026 年 10 月 20 日(火) 14 時～ ※2 時間程度

(2)場所 マルシンクリスタルアージュ 小ホール

(3)内容 窓口利用体験調査をワークショップ形式で振り返り、課題を抽出する。

窓口 DXSaaS とは

地方自治体における「書かないワンストップ窓口」の実現を支援し、自治体窓口 DX を推進しやすくするための SaaS (Software as a Service)

参考サイトはこちら(デジタル庁)

