

窓口利用体験調査まとめ

各チームで出た気づき

1. 書類が多く、記入が面倒
2. 待機場所の動線が悪い
3. 現在地がわかりにくい
4. 手続きの流れが分かりづらい
5. 職員の案内のばらつき
6. 待ち時間の情報提供不足
7. オンライン申請の案内が不明確

システム
を導入し
なくても
解決でき
そう。

まとめ

窓口DXの前提条件は、窓口の業務改革（BPR）

浦添市の運用に沿った

業務改革 × システムの導入が窓口DX成功のカギ

窓口業務改革（BPR）

運用にあったシステムの導入



×



=

窓口DX
の成功

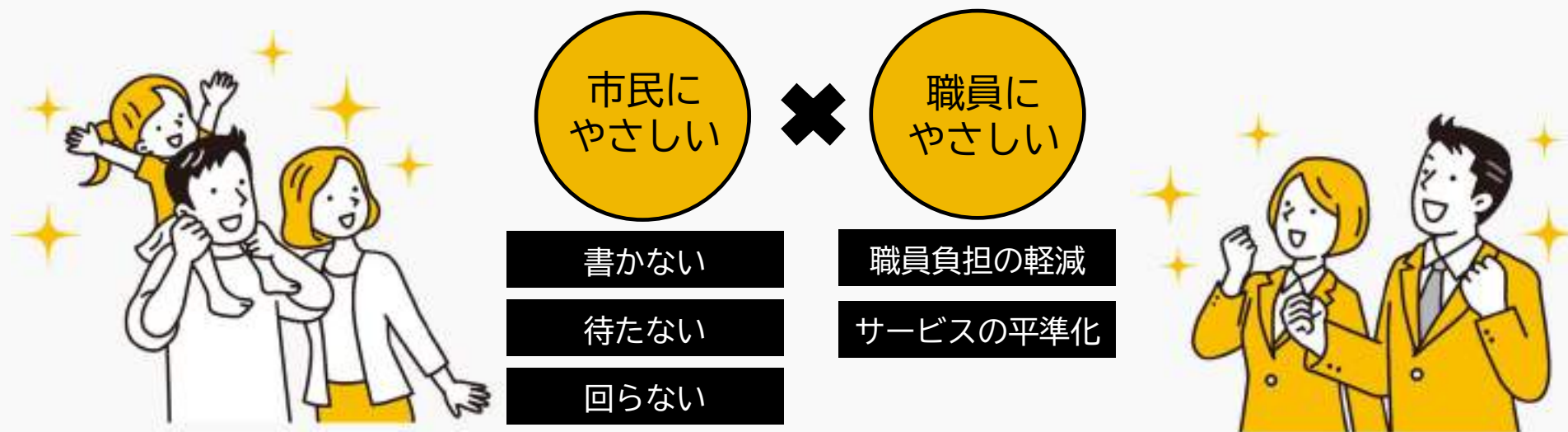
業務効率化はデジタルだけでなくアナログ面での改善も必要

窓口の業務改革なしにシステムだけ導入しても意味がない

まとめ

共有したいゴール

自治体窓口DXで『市民の利便性向上』と『職員の業務効率化』の両輪を加速



みんなが幸せになるために、まさに “今” 自分事として取り組む必要がある。
窓口担当課が主人公として “今” 窓口業務の改革をして行かなくてはならない。