



PRESS RELEASE

飯田市初、市職員による「窓口利用体験調査」を実施します

～ デジタル庁支援のもと、市長・副市長も利用者役として「窓口の現状」を体感 ～



飯田市では、住民の利便性向上および行政事務の効率化を目指し、業務改善(BPR)および窓口改革を推進しています。

この度、デジタル庁の「窓口 BPR アドバイザー派遣事業」による支援を受け、職員が実際の来庁者と同じ動線で手続きを行う「窓口利用体験調査」及び「ワークショップ」を実施します。

1. 日時・場所

令和8年8月21日(金曜日)

- ・午前9時00分～正午：窓口利用体験調査（場所：飯田市役所 A棟およびC棟1階 関係課窓口）
- ・午後1時10分～午後5時00分：ワークショップ（場所：飯田市役所 A棟3階 A301-302 会議室）

2. 実施内容

(1) 窓口利用体験調査(午前)

「転入」や「おくやみ」、「出生」のペルソナ(架空の人物設定)に基づき、市長、副市長、職員が来庁者役として実際の窓口を体験。手書負担など窓口での手続における課題を抽出します。

(2) ワークショップ(午後)

調査に参加した職員が、デジタル庁アドバイザーとともに調査内容を整理・分析し、改善策を協議します。

【アピールポイント】

- ・ 飯田市初の試みと市長らの直接参加：市長・副市長自らが体験し、住民目線での気づきや課題を直接検証し、組織一丸となった窓口改革に取り組みます。
- ・ 国(デジタル庁)の支援による取組：窓口 BPR アドバイザーの知見を取り入れた現状分析を行います。

【当日の取材について】

- ・ 取材を希望される報道機関におかれましては、事前準備の都合上、令和8年8月19日(水曜日)17時までに、所定のオンラインフォームからお申込みください。

添付資料の有無

☐ なし ☒ あり（別添のとおり）

市ウェブサイトへの掲載

☒ I D (0141794)

☐ 後日掲載

発表の趣旨

☐ 政策・施策・事業等の発表

☒ イベント等の事前告知

☒ 当日の取材依頼 ☐ 市民・対象者等に対する周知依頼

☐ イベント・事故等の事後告知

☐ その他

環境文化都市
いいだ30th
～ これまでも、これからも ～

問い合わせ

企画部デジタル推進課デジタル推進係

担当：阿部 竹内

TEL：0265-22-4511(内線 2241)

FAX：0265-24-4511

mail：digital@city.iida.nagano.jp

窓口利用体験調査に関する報道取材・撮影について(お願い)

本市では、住民サービスの向上及び行政効率化を目指した「フロントヤード改革」の一環として、令和 8 年 8 月 21 日（金）に市長・副市長及び職員が来庁者役となって実際に窓口手続を行う「窓口利用体験調査」を実施いたします。

本調査の実施にあたり、報道取材を行っていただける場合は、一般来庁者のプライバシー保護及び安全管理を万全にするため、下記要領に基づきご協力くださいますようお願い申し上げます。

記

1. 取材対応日時・場所

- ・取材対応日時：令和 8 年 8 月 21 日（金）午前 8 時 45 分～午後 5 時 00 分
- ・取材対応場所：市役所 A 棟 1 階・C 棟 1 階 各関係課窓口、A301-302 会議室

- ・集合時間：令和 8 年 8 月 21 日（金）午前 8 時 45 分まで
- ・集合場所：市役所 A 棟 3 階 A301 会議室前（報道受付）

2. 取材・撮影における注意事項（重要）

（1）一般来庁者優先及びプライバシーの保護

- ・ 通常業務中の窓口で実施するため、一般来庁者の手続き及び通行を最優先とさせていただきます。一般来庁者の妨げとならないよう、ご配慮ください。
- ・ 一般来庁者の氏名、顔写真、手元の提出書類、パソコン画面等の撮影・録音は一切禁止いたします。

（2）撮影可能エリアの制限

- ・ 【会議室（開会式・ワークショップ）】：撮影可（制限なし）
- ・ 【窓口・庁内動線】：来庁者役（市長・副市長・特定職員）を中心に撮影してください。一般来庁者が画角に入らないよう、角度や撮影位置にご配慮をお願いいたします。
- ・ 【カウンター内・記載台】：書類の個人情報露出防止のため、撮影禁止といたします。

（3）音声・マイク集音について

- ・ 窓口手続中の音声集音はご遠慮ください（A301-302 会議室のみ集音可）。

（4）モザイク・ボカシ処理の実施

- ・ 万一、一般来庁者や申請書類が画面・写真に映り込んだ場合は、掲載・放映時に必ずボカシ等の加工処理を施してください。

（5）市長による当日の取材対応

- ・ 市長は、公務の都合上、当日の囲み取材に対応できません。あらかじめご了承ください。

3. 当日の事前受付と服装

- ・ 当日は午前 8 時 45 分までに受付をお済ませください。注意事項の説明及び取材エリア案内を行います。
- ・ 取材中、貴社の「プレス用腕章」または受付にてお渡しする「プレス用ビブス」を着用してください。

（次ページに続く）

4. 事前申込

取材を希望される場合は、以下の URL または二次元バーコードから必要事項を入力の上、お申し込みください。

(1) 申込期限：令和 8 年 8 月 19 日（水）17 時まで

(2) 申込用 URL 及び二次元バーコード

【URL】 https://apply.e-tumo.jp/city-iida-nagano-u/offer/offerList_detail?tempSeq=75517



【二次元バーコード】

<本件に関するお問い合わせ・申込先>

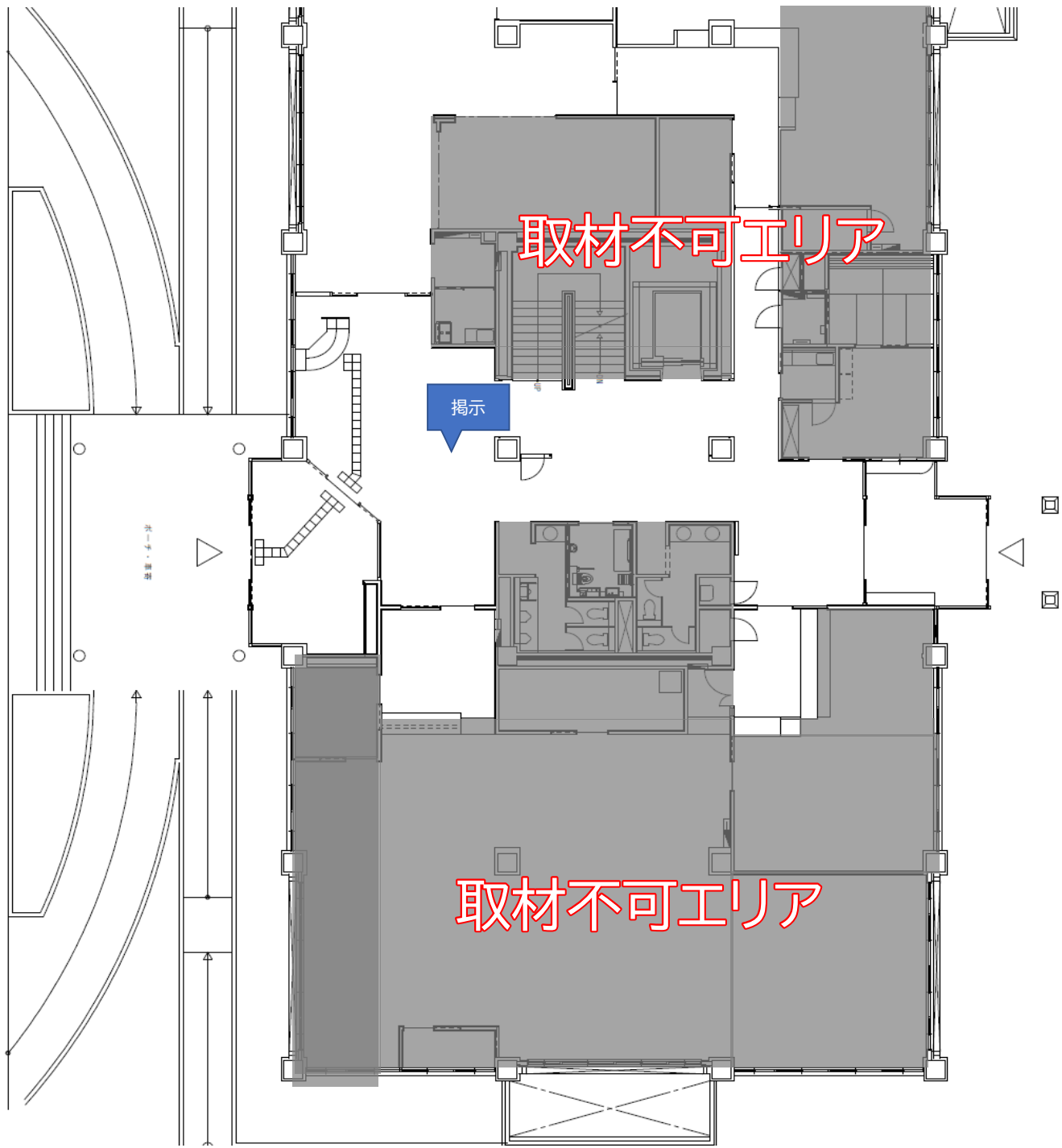
飯田市 デジタル推進課（担当：阿部、竹内）

TEL：0265-22-4511（内線：2241）

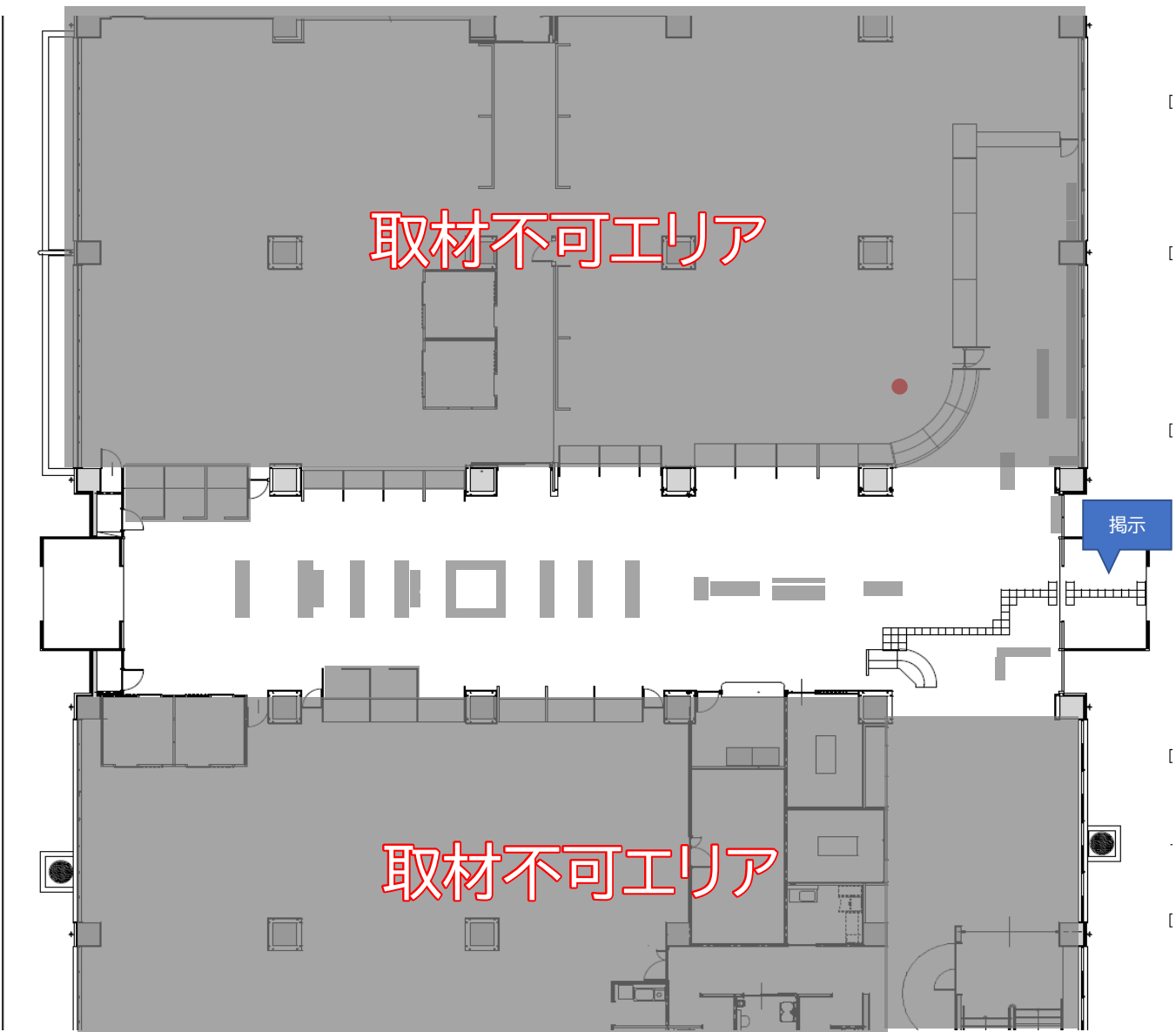
E-mail：digital@city.iida.nagano.jp

8月21日窓口利用体験調査取材可能エリア

C棟



A棟



凡例

来庁者向け周知掲示物設置場所