

窓口体験調査実施結果
&
今後の改善方針案

体験調査の実施結果

新鶴支所

実施日：令和6年12月26日

時間：おくやみ 17時20分～18時29分

転入 17時20分～18時48分

手続き漏れ

：おくやみ 軽自動車廃車申告

本庁舎

実施日：令和7年1月9日

時間：おくやみ 17時30分～18時29分

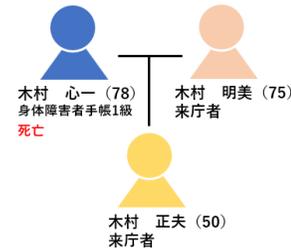
転入 17時30分～19時02分

手続き漏れ

：転入 特別児童扶養手当

調査詳細 死亡

死亡世帯のモデル



【来庁者の状況】
葬儀が終了。必要な手続きを行うため、明美と正夫で来庁。
ひととおり死亡に伴う手続き一覧表は目をとおしている。

- 心一さんが死去。
- 腎臓が悪く、障害者手帳を保持。3日に1回人工透析を行っており、重度心身障がい者医療の受給者。
- 自宅に軽自動車1台と原付バイク1台。軽自は正夫に名義を変え、原付は廃車にするつもり。
- 自宅は持ち家で、水道、下水を使用中。
- 心一さんは国民年金を受給していた。
- 葬祭執行者は長男の正夫さんがつとめた。
- 心一さんが亡くなっても、当分は明美さん1人で生活する予定。
- 手続きは明美さん1人では来れないため、正夫さんと共に来庁。

木村明美・正夫の手続フロー

町民税務課

- ①住民票請求
- ②戸籍証明書等の請求
- ③相続人代表者指定届出書
- ④原動機付自転車の廃車

健康ふくし課

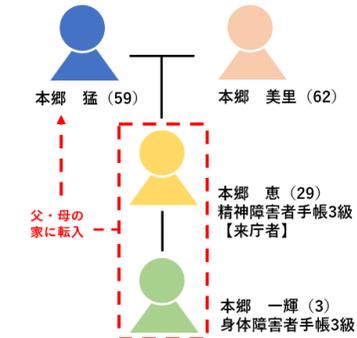
- ④葬祭費支給申請
- ⑤申立・誓約書
- ⑥各制度共通未支給年金請求書
- ⑦介護保険・後期高齢者医療保険に関する届出書
- ⑧重度心身障害者医療費受給者証返還届書
- ⑨相続人届出書（重度医療）

建設水道課

- ⑩給水装置所有者変更届
- ⑪公共下水道使用変更届
- ⑫排水設備設置義務者変更届

16

転入世帯のモデル



【来庁者の状況】
恵は本日1日だけ休みであるため、できるだけ本日中に関連する手続きを終わらせてい。

- 恵は離婚後しばらく会津若松市のアパートで子の一輝と暮らしていたが、父・母の実家へ戻ることとなった。
- シングルマザーで、軽度の精神障害を持っている。【精神障害者手帳3級】
- 一輝（長男）は難聴。【身体障害者手帳3級】
- 猛は塗装屋で日雇い。美里は専業主婦。
- 日中の一輝の面倒は美里が見る。
- 転入後は、勤め先に通勤手当などの住所変更の届け出を行うため、住民票を1通準備する必要がある。

本郷恵親子の手続フロー

町民税務課

- ①転入（異動票記載）
- ②住民票請求
- ③戸籍証明書等の請求書

健康ふくし課

- ④児童手当認定請求書
- ⑤児童扶養手当
- ⑥特別児童扶養手当
- ⑦ひとり親家庭医療費受給資格登録申請書
- ⑧乳幼児、児童及び生徒医療費受給登録
- ⑨身体障害者手帳交付申請（届）書
- ⑩精神障害者保健福祉手帳記載事項変更届・再交付申請書
- ⑪自立支援医療費（精神通院医療）記載事項変更届

建設水道課

- ⑫個別合併処理浄化槽人数変更届

17

支所（おくやみ）の流れ

スタート

窓口到着

後期高齢・介護手続き

重度障がい手続き

年金の手続き

戸籍証明等請求書

町税手続き

上下水道手続き



0 : 00 : 14

支所カウンター



0 : 02 : 09

支所カウンター



0 : 18 : 50

支所カウンター



0 : 25 : 01

支所カウンター



0 : 31 : 26

支所カウンター



0 : 36 : 54

支所カウンター



0 : 43 : 36

支所カウンター



ゴール

終了

手続き完了の確認

町税納付書再発行

未納について

支払い

戸籍受け取り

身体障がい者手帳
交付手続き

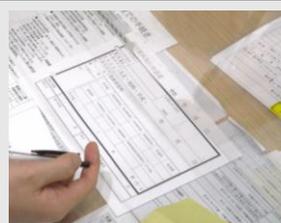


1 : 08 : 35



1 : 07 : 35

支所カウンター



1 : 00 : 54

支所カウンター



0 : 58 : 49

支所カウンター



0 : 56 : 40

支所カウンター



0 : 56 : 08

支所カウンター



0 : 50 : 35

支所カウンター

支所（転入）の流れ



支所のバックヤード

支所



①



②



③

そのままカウンターでは手続きをとめない

→



それでも記載方法や手続きの確認で本課に内線で確認しながらとなるため、本庁舎並みに時間はかかっている

- ① 異動届記入
- ② 異動情報の入力や、手帳の記載変更をバックヤードで進める。
- ③ ②の処理中に下水道使用人数変更の手続きなど別な手続きを行っていく。

支所は本庁舎と違い窓口を動かずに済むため、手続きの処理中に他部署の申請を進めている。

本庁舎（おくやみ）の流れ



本庁舎（転入）の流れ_1

スタート

来庁

転入の窓口へ移動

異動票

住民票交付手続き

下水利用の聞き取り

異動処理完了まで
待機

異動処理の確認



0 : 01 : 33

総合案内



0 : 01 : 53

3番窓口



0 : 02 : 22

3番窓口



0 : 07 : 38

3番窓口



0 : 09 : 13

3番窓口



0 : 09 : 37

待合イス



0 : 16 : 20

2番窓口



次項へ

乳幼児医療
登録申請

児童手当認定
手続き

こども手続きのた
め移動

会計

住民票受け取り

マイナンバー暗証
番号聞き取り

住民票発行まで
再度待機



0 : 35 : 20

6番窓口



0 : 26 : 44

6番窓口



0 : 25 : 04

6番窓口



0 : 24 : 06

3番窓口



0 : 22 : 17

2番窓口



0 : 18 : 57

待合イス



0 : 16 : 52

待合イス

本庁舎（転入）の流れ_2



本庁舎のバックヤードの様子

本庁舎おくやみ



8番窓口の保険年金係の手続きからスタート。
保険年金→住民戸籍→保険年金→社会福祉→町税係と順序良くリレー形式で対応していく。
ただし係間での伝達は、1人の職員が行なっている。

所要時間

場所	支所				本庁舎				
	来庁者時間		職員時間		来庁者時間		職員時間		
おくやみ	1時間9分	到着・退出	0:01:10	内部情報確認	0:02:28	到着・退出	0:00:49	内部情報確認	0:05:32
		相談・質問	0:02:34	聴取・説明	0:18:30	相談・質問	0:10:32	聴取・説明	0:17:50
		申請書記載・提出	0:45:59	書類の記載補助	0:13:31	申請書記載・提出	0:33:14	書類の記載補助	0:22:56
		待機	0:10:23	待機	0:12:07	待機	0:10:01	処理	0:01:50
		書類・証明等受取り	0:08:07	書類の受付	0:01:45	書類・証明等受取り	0:00:50	書類・証明書の交付	0:02:56
		支払い	0:00:32	処理	0:01:17	支払い	0:00:50	会計	0:00:22
				書類・証明書の交付	0:08:00	移動	0:02:28	その他	0:04:49
		その他	0:11:18						
転入	1時間28分	到着・退出	0:00:53	聴取・説明	0:04:40	到着・退出	0:00:19	聴取・説明	0:04:10
		相談・質問	0:02:43	書類の記載補助	1:00:30	相談・質問	0:03:21	書類の記載補助	1:02:02
		申請書記載・提出	1:09:15	書類の受付	0:00:40	申請書記載・提出	0:53:46	書類の受付	0:03:09
		待機	0:08:14	処理・システム登録	0:02:51	待機	0:22:29	処理・システム登録	0:06:25
		書類・証明等受取り	0:04:37	他部署へ連絡	0:04:33	書類・証明等受取り	0:04:35	内部情報確認	0:00:33
		支払い	0:01:30	書類・証明書の交付	0:03:38	支払い	0:00:27	待機	0:01:40
		移動	0:00:45	会計	0:02:03	移動	0:02:21	書類・証明書の交付	0:12:46
				その他	0:09:02	その他	0:04:21	会計	0:00:54

可視化して全体的に目立つのは記載にかかる時間。
来庁者・職員双方にとって多大な時間を費やす。

また、本庁舎での転入手続きの待機時間が他の2倍長くなっている。この時間の大部分は住基への異動処理中の待機である。支所では異動処理中に下水の使用人数変更、児童手当、障がいの手続きを進めているため、本庁舎ほど待機時間はない。

記載の負担

場所	支所	本庁舎	備考
おくやみ	記入した様式の枚数	12	支所では原動機付自転車の廃車手続きを行っていない。 税の未納分の納付書を再発行するため、納付書再発行申請書を記入する。
	氏名（フリガナ含む）を記入した回数	35	
	住所を記入した回数	23	
	生年月日を記入した回数	9	
	振込先口座を記入した回数	5	
転入	記入した様式の枚数	19	予防接種予診票交付申請書は、支所では書かず、本庁舎でのみ対応。 本庁舎では特別児童扶養手当の手続きをしなかったため、様式の枚数は支所よりも少ない。
	氏名（フリガナ含む）を記入した回数	66	
	住所を記入した回数	32	
	生年月日を記入した回数	19	
	振込先口座を記入した回数	3	

氏名・住所・生年月日の記入回数が異常。

なるべく書く負担を減らしてあげることが喫緊の課題

体験参加者の課題意識

実際に窓口体験調査に参加した職員から、来庁者の体験、職員の対応、その他の点について感想を収集した。参加者の感想をもとに課題意識を分類し、どの点に負担を感じたのか、また改善の余地があるのかを整理したのが右表である。

来庁者の体験では、所要時間のデータからも明らかなように、「**記載の負担**」や「**手続きに多く時間がかかる**」という点が多く挙げられ、記載負担の軽減や手続き時間の短縮が求められていることがわかる。

次いで、**職員の対応**、**窓口・フロア環境**、**手続きの全体像**に関する課題も多く指摘されており、来庁者視点でのさらなる改善の重要性を、参加した多くの職員が改めて認識した。

※意見の内容は抜粋して次のスライドに掲載

分 類	来庁者 体験	職員対応	その他 意見	合計
記載の負担	10	1	5	16
手続きが多く時間がかかる	11	2	3	16
職員の対応	8	2	3	13
窓口・フロア環境	6	4	1	11
手続きの全体像	5	2	1	8
職員間の連携	0	5	0	5
職員の入れ替わり	1	2	1	4
申請書の事前準備	1	0	2	3
窓口体制	1	0	1	2
他のお客様への影響	1	0	1	2
バックヤード作業	0	1	0	1

分類ごとの意見抜粋（上位5つ）

手続き多い

手続きが多く、時間を要する

必要な手続きが多いとその都度窓口を移動しないとイケない

まだ手続きがあるのかというのが率直な感想

申請書を記載する時間が長いように思った。手続きの内容によっては1時間以上役場に滞在した方もいるので、少しでも手続きにかかる時間を短縮できればいいと思った。

全体的な手続きが何種類あるか、どこまで終わっているかわからない

記載の負担

氏名、住所、銀行口座を何回も書く必要がある。1番の負担だった

同じことを何度も書くことは、職員が入力してもいいのではないか

申請日、申請者名、住所などはほぼすべての申請書で記入が必要になっており、同じ内容を何度も書かせるということは無駄なものではと思いました。

名前と住所を書く回数が多い。お客様は相手方が疲れたと思う。

職員対応

おかけくださいの一言がない事が多かった。お客様に対する思いやりに欠けているように感じた。

名乗りがないと冷たく感じ、役所という堅い場で機械的に処理されている感を強く感じました

お金がかかる場面が2回あったが、そのうち1回はなんのためなのかわからなかった

説明がざっくりしているので、何の手続きをしているかわからない

職員の支持で記入しているが、なんの書類かわからず書いていたのもあった

環境

窓口側にいる職員の動きは目立つ。仕事上の話し声も聞こえる。特に笑い声などだと住民だったらイラっとするだろうと感じた

ふくし課の窓口ではカウンターにいろいろ置いてあって狭かった。

バックヤードからの視線が気になる人はいるかもしれない

プライバシーに配慮された作りではないため、隣に来客がある場合等の対応が必要と感じた

手続きの全体像

自分の手続きをしている時点で、来庁者が手続きの最初からどれだけ時間が経過しているか意識しづらい

誰もこれで手続きが終わりですと、自信を持って言えない状況がみえた

口頭でのやりとりを長時間の書類作成を経て覚えていることは相当難しい

誰も来庁者に必要な手続きのすべてを把握していないため、どの手続きが済んだのか誰にもわかってない

今日の手続きにどれだけ時間がかかるのか、なんの手続きがあるのかが不透明だった。

分類ごとの意見抜粋（その他）

職員間の連携

- バックヤードの動きは担当以外にも情報共有するものがあることにより短縮できる部分があるかもしれない
- 職員内で事前に情報の共有を行っていることと業務時間の短縮に繋がるように思った。係内だけ、課内だけ、ではなく、関係のある他課とも密に連携を図ることで、事前に情報を持った状態で対応ができるので、スムーズに進めやすいのではないと思う。
- 他課・他の担当職員からの情報提供がないと、さらに時間がかかると感じた。いつもの業務で連携が取れず、手続き漏れがあることがたまにあるので注意していきたい。

職員の入れ替わり

- 本庁での申請受付体制では、各手続きごとに職員が入れ替わりがあるが、様子を見ていく方の印象としては、動きの慌たじさを感じた。
- 1階の手続きが全て終了するまで職員が6名入れ替わるのは違和感があった。将来、一か所で手続きが済むようになった時、改善したほうがよい。
- 何回も人が入れ替わるのは気になる。

申請書の事前準備

- 申請書にあらかじめ内容が入っていると良いと思いました。
- 一度入力・記載した情報を他課や係にそのまま引き継げるようなシステムがあれば、住民負担の緩和や窓口混雑改善に繋がるのではないと思う。
- 障がいの手続きでは氏名・住所が記入されていて助かった

窓口の体制

- 記載が多いことに加え、来庁者が各課を回るのは負担が多いように感じた。本庁舎で、1か所で各担当者が来るタイプの窓口にして、かつ様式記入を省力化する仕組みが良いのかなと思った。
- 受付を行った手続きの順番が健康ふくし課窓口 → 町民税務課窓口 → 健康ふくし課窓口 → 建設水道課窓口 という順番になっており職員側の都合があるのだと思うが、一度別の窓口に行って前と同じ窓口に戻るといったのは一度にふくし課での手続きをすべてできないの？と疑問に思いました。

他のお客様への影響

- 今回のように多くの手続きがある場合は、専用の窓口を設置した方が来庁者の移動もなく、他の窓口をつぶすこともなく望ましいと思う。
- 1階では職員が健康ふくし課を窓口として固定して対応し、税と入れ替わり手続する事で、長時間窓口が空かない状態になっていた。

バックヤードの作業

- 職員間の連携については、十分とれており、できるだけ短時間での処理がされていると感じた。それでも、バックヤードでの作業量（データ処理、手書き修正、コピー、はては2階で公印押印まで）が多いため、時間がかかった。

参加者の改善に向けた意見

■同じことを何度も書くことは、職員が入力してもいいのではないか。

■電子的に入力出来たらもっと色々なことができる。

■コピーを取った項目は様式から省いてよいのではと思う

■窓口で端末を設置して、窓口担当者が書類入力をした方がてっとり早い

■ひとり親医療、児童手当などは同意書を1枚にして、該当するものだけチェックさせるようにすれば、氏名や住所の記入は1回で済むと思う

■1度入力・記載した情報を他課や係にそのまま引き継げるようなシステムがあれば、住民負担の緩和や窓口混雑改善に繋がるのではないかと思う

■申請書にあらかじめ内容が入っていると良いと思う。

申請書の作成支援

■なんの手続きがどういう進捗なのか職員同士が一目でわかるプラットフォームがあればいいなと思う

■チェックした手続き一覧が手元に残ると良いと思いました

■窓口で職員が代わる代わる対応してくれるのはいいのですが、一つの窓口でどのくらい申請が必要なのか可視化できるといいなと思いました

■窓口を移動する場合、来庁者には用件を伝える書類が残らないため、本人に渡せるものがあれば、次の手続きが円滑に進むのではないか。

手続き一覧表

(手続き完了をチェックできるもの)

■多くの手続きがある場合は、専用の窓口を設置した方が来庁者の移動もなく、他の窓口をつぶすこともなく望ましい

■受付は1か所で、各担当者が来るタイプの窓口にして、かつ様式記入を省力化する仕組みが良い

■専用窓口があってもいい

専用窓口化

■手続きすべてに1時間以上かかるのであれば、冒頭に時間がかかる旨の一言を添えた方がいい

手続き時間の事前告知

課題意識と改善意見の相関

分類ごとの意見抜粋（上位5つ）

手続き多い

■ 手続きが多く、時間を要する

■ まだ手続きがあるのかという不安な感情

■ 全体的な手続きが何種類あるか、どこまで終わっているかわからない

記載の負担

■ 氏名、住所、銀行口座を何回も書く必要がある。1番の負担だった

■ 同じことを何度も書く必要はないか

■ 申請日、申請者名、住所などはほぼすべての申請書で記入が必要になっており、同じ内容を何度も書く必要はないか

■ 名前と住所を書く回数が多い。お客様は相当手が疲れたと思う。

職員対応

■ おかけくださいの一言がない事が多かった。お客様に対する思いやりに欠けているように感じた。

■ 名乗りがないと冷たく感じ、役所という堅い場での機械的に処理されている感じが強く感じました

■ お金がかかる場面があったが、そのうち1回はなんのためなのかわからなかった

■ 職員のサポートで記入しているが、なんの書類かわからないものもあった

環境

■ 窓口側にいる職員の動きが目立つ。仕事上の話し声も聞こえる。特に笑い声などだと住民だったらイラっとするだろうと感じた

■ バックヤードからの視線が気になる人もいた

■ プライバシーに配慮された作りではないため、隣に来客がある場合等の対応が必要を感じた

手続きの全体像

■ 自分の手続きをしている時点で、来庁者が手続きの最初からどれだけ経過しているか意識しづらい

■ 口頭でのやりとりを長時間覚えているのは大変

■ 今日の手続きにどれだけ時間がかかるのか、なんの手続きがあるのか不透明だった。

分類ごとの意見抜粋（その他）

職員間の連携

■ バックヤードの動きは担当以外にも情報共有するものがあることにより短縮できる部分があるかもしれない

■ 職員内で事前に情報の共有を行っている業務時間の短縮に繋がるように思った。係内だけで、課内だけでは、関係のある他課とも密に連携を図ることで、事前に情報を持った状態で対応できるので、スムーズに進めやすいのではないかと感じる。

■ 他課・他の担当職員からの情報提供がないと、さらに時間がかかると感じた。いつもの業務で連携が取れず、手続き漏れがあることがたまにあるので注意していきたい。

職員の入れ替わり

■ 本庁での申請受付体制では、各手続きごとに職員が入れ替わりがあるが、様子を見てくれる方の印象としては、動きの荒たしさを感じた。

■ 1階の手続きが全て終了するまで職員が6名入れ替わるのは違和感があった。将来、一か所で手続きが済むようになった時、改善したほうがよい。

■ 何回も人が入れ替わるのは気になる。

窓口の体制

■ 記載が多いことに加え、来庁者が各課を回るの負担が多いように感じた。本庁舎で、1か所で各担当者が来るタイプの窓口にして、かつ様式記入を省力化する仕組みが良いのかなと思った。

■ 受付を行った手続きの順番が健康ふくし課窓口 → 町民税務課窓口 → 健康ふくし課窓口 → 建設水道課窓口 という順番になっており職員側の都合があるのだと思うが、一度別の窓口に行くと前と同じ窓口に戻るというのは一度にふくし課での手続きをすべてできないの？と疑問に思いました。

他のお客様への影響

■ 今回のように多くの手続きがある場合は、専用の窓口を設置した方が来庁者の移動もなく、他の窓口をつぶすこともなく望ましいと思う。

■ 1階では職員が健康ふくし課を手続窓口として固定して対応し、税と入れ替わり手続する事で、長時間窓口が空かない状態になっていた。

申請書の事前準備

■ 申請書にあらかじめ内容が入っているのよいと思いました。

■ 一度入力・記載した情報を他課や係にそのまま引き継げるようなシステムがあれば、住民負担の緩和や窓口混雑改善に繋がるのではないかと感じる。

■ 障がいの手続きでは氏名・住所が記入されていて助かった

バックヤードの作業

■ 職員間の連携については、十分とれており、できるだけ短時間で処理がされていると感じた。それでも、バックヤードでの作業量（データ処理、手書き修正、コピー、はては2階で公印押印など）が多いため、時間がかかった。

申請書の作成支援

手続き時間の事前告知

手続き一覧表
(手続き完了をチェックできるもの)

専用窓口化

今後の改善方針案

すぐ取り組めそうなこと
7年度

1~2年以内
8年度以降

・申請書の作成支援

氏名・住所・生年月日を必要な申請書に差し込み。
ワード、エクセル様式に入力して作成。

・ライフシーンごとの手続き一覧化

手続き済みのチェック欄

・手続きにかかる時間の事前告知

手続き一覧への記載、広報媒体での周知

・親切丁寧な接遇の徹底

名乗る、手続き内容の丁寧な説明、声量

・バックヤードの情報伝達

リレー形式、伝達役の確保

・窓口レイアウトの改善

プライバシーの配慮

・対応職員の固定化

支所と同様に申請受付を業務委託

・ライフシーン専用窓口の開設

7年度中に実証的に実施



改善策を講じたあとは、来庁者の客観的評価により実行後の効果測定が必要。

窓口業務の客観的評価

評価の必要性

- 改善策を講じても効果を図る指標が必要。
- 窓口サービス向上にゴールはなく、多様化する現在は常に改善を意識。
- 自分の担当業務だけでなく、窓口全体のサービス（顧客体験）向上を考える視点が必要。
- 窓口業務を単に「こなす仕事」で終わらせず、お客様に対してより良いサービス提供を意識する視点が必要。

評価の内容例

1. 応対に関する満足度

窓口業務の質を直接反映し、職員の接客や対応を測る指標。

- ・職員の態度・対応の満足度（親切さ、丁寧さ、説明の分かりやすさ）
- ・窓口での対応時間（手続き時間、待ち時間）
- ・相談しやすさ（職員が話を聞いてくれるか、相談に応じてくれるか）

2. 環境に関する満足度

物理的な環境を評価する指標。

- ・待合スペースの快適さ（座席数、混雑度、清潔さ）
- ・案内の分かりやすさ（掲示物、デジタル案内の有無）
- ・バリアフリー対応（高齢者や障がい者への配慮）

3. 手続きに関する満足度

手続きのしやすさや利便性に関する評価指標。

- ・手続きの負担（記載の簡単さ）
- ・手続きの所要時間（申請がスムーズか、時間がかかりすぎないか）
- ・デジタル対応の充実度（オンライン申請の有無、電子決済対応）
- ・ワンストップ対応（複数の手続きを一か所でできるか）

4. 総合的な満足度

窓口業務全体の評価として設定できる指標。

- ・全体的な満足度（また利用したいと思うか）
- ・住民サービスの向上度（以前と比べて良くなったか）
- ・信頼度（町の対応に安心感を持てるか）

**窓口サービスの評価を定量的・定性的に把握します
お客様の期待に応える窓口サービスを追求しましょう**