

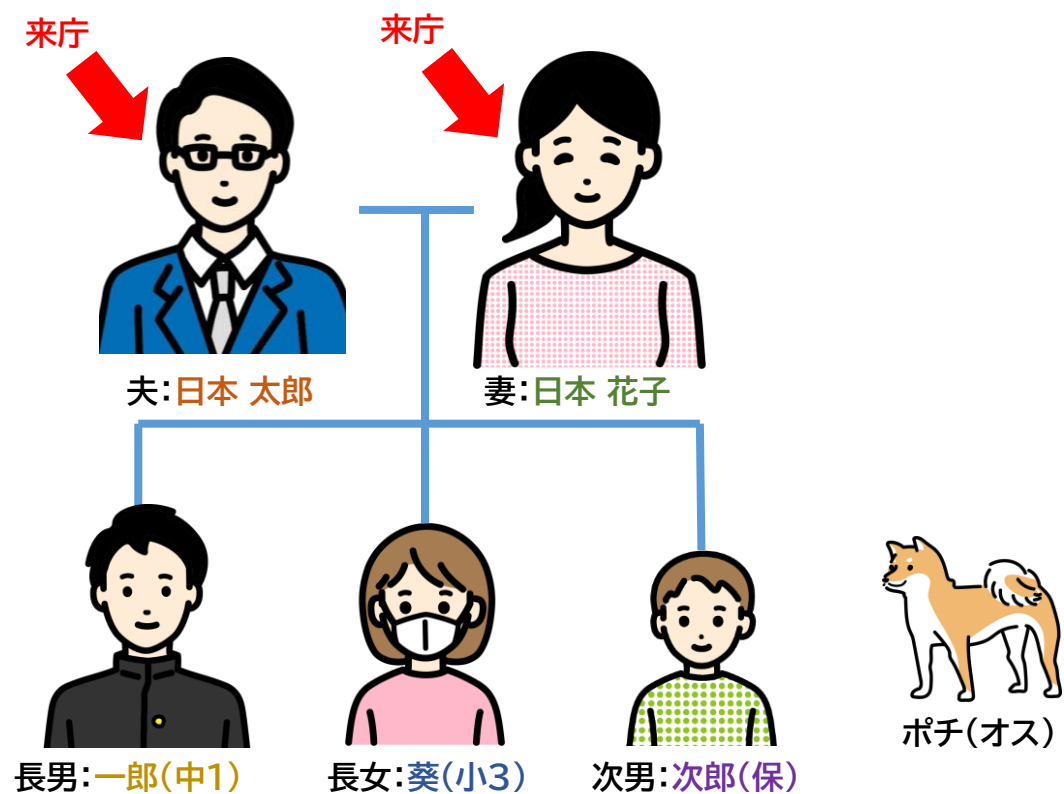
窓口利用体験調査 報告会

窓口BPRアドバイザー派遣制度

窓口利用体験調査 転入手続き

2. ペルソナ(仮想人格)

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	保険
1	にほん たろう 日本 太郎(41)	昭和58年4月1日	男	世帯主	あり	会社員 年収500万	社保
電話 090-9999-9999(ケータイ)							
2	にほん はなこ 日本 花子(39)	昭和60年5月2日	女	妻	あり 暗証番号はわかっている	パート 年収150万	社保
3	にほん いちろう 日本 一郎(13)	平成23年6月3日	男	長男	あり	中学1年	社保
4	にほん あおい 日本 葵(8)	平成28年3月4日	女	長女	あり	小学3年	社保
身体障がい者手帳1種1級、療育手帳A所持。							
5	にほん じろう 日本 次郎(4)	令和2年2月5日	男	次男	なし	保育園	社保
6	ポチ(犬)	令和3年6月1日	オス				

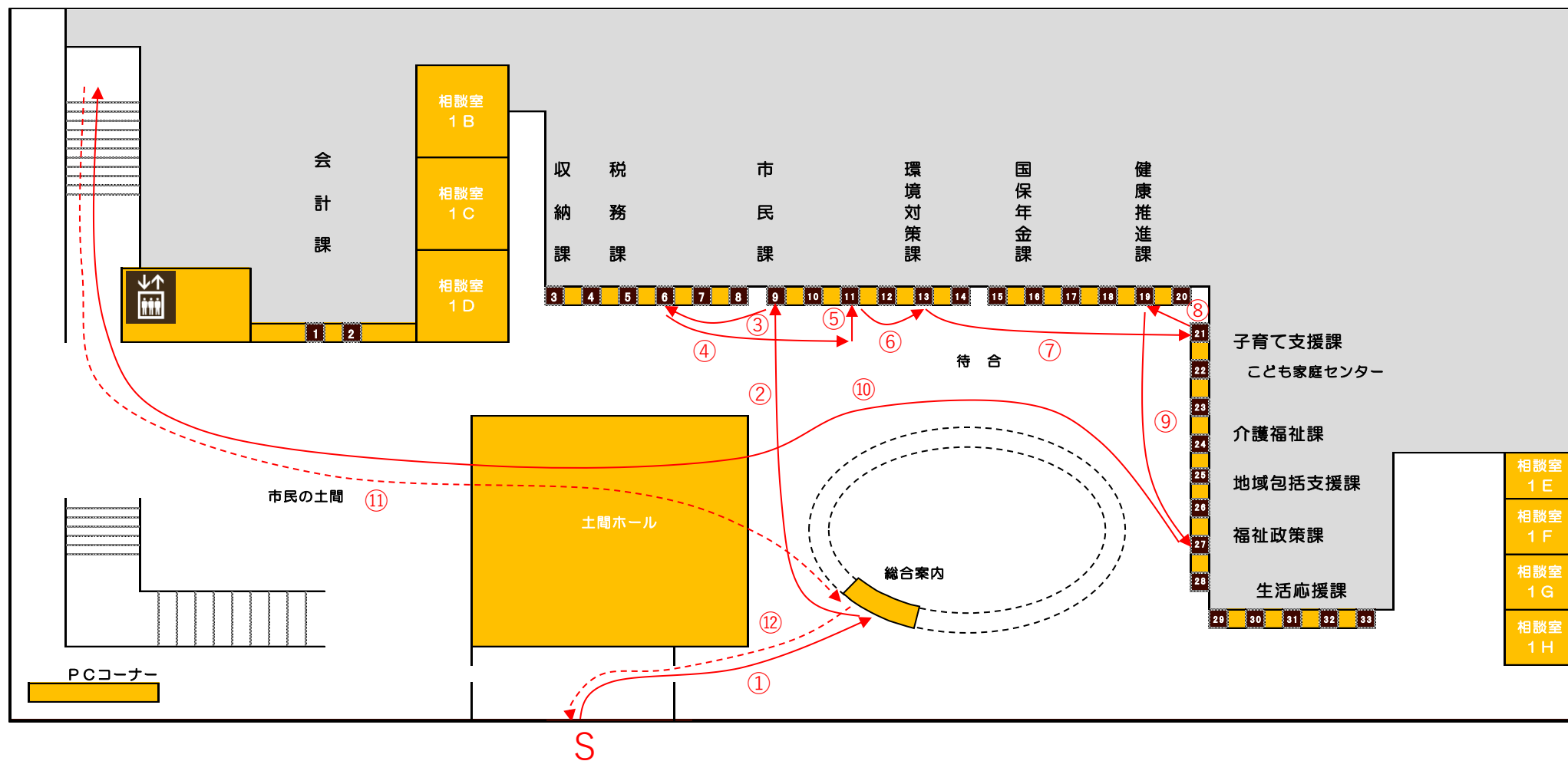


- 本日の日付 令和6年7月23日(火)午前
- 来庁者 日本 太郎・花子の2名
- 転出前住所 〒036-8227
弘前市大字桔梗野5丁目3番地1
- 転入後の住所 〒037-0023
五所川原市大字広田字柳沼76番地5
- 転出届出日 令和6年7月16日(火)
- 転入日 令和6年7月22日(月)

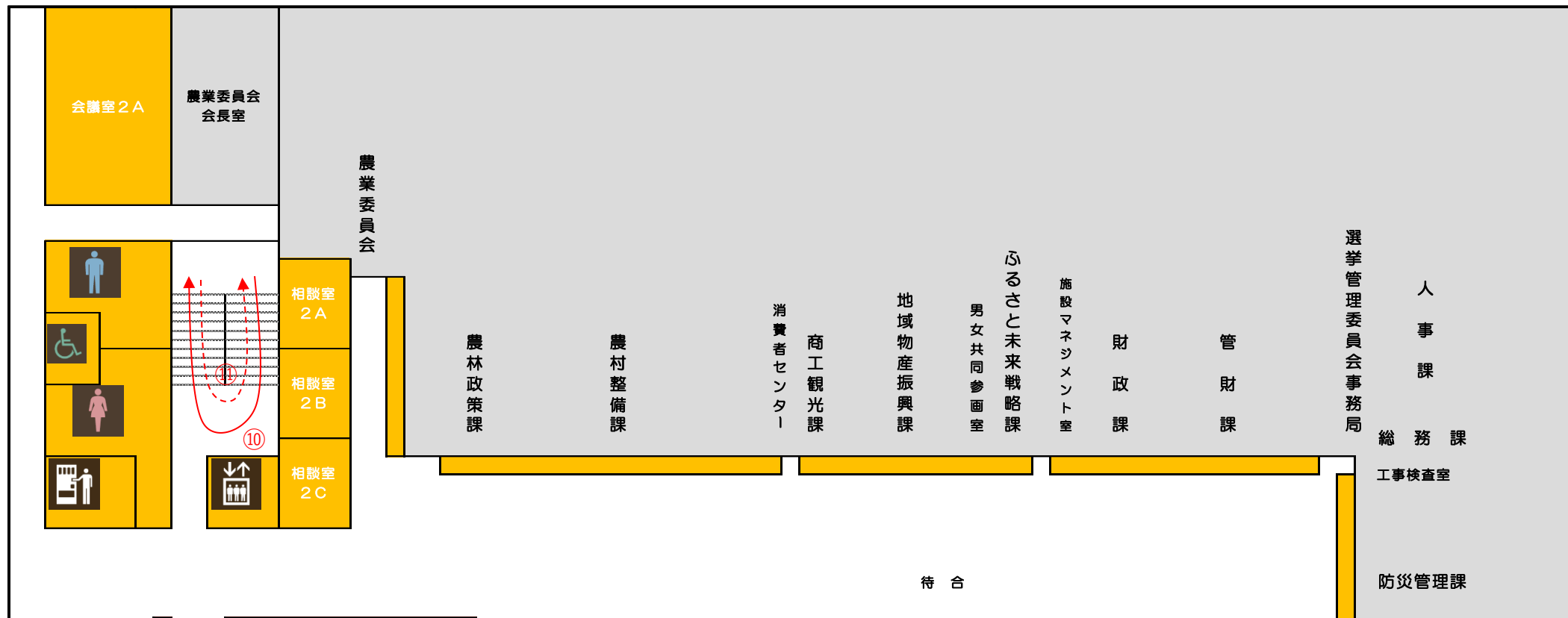
3. シナリオ

1. 夫(太郎)の転勤により、五所川原市の借家(一軒家)へ昨日(7月22日)引っ越してきた。
2. 夫(太郎)の実家は、五所川原市稲実。両親(父(70歳)と母(68歳))の二人暮らし。
3. 妻(花子)の実家は、弘前市百石町。両親(父(72歳)と母(70歳))の二人暮らし。
4. 家族の本籍は青森県弘前市。
5. 長男(一郎)は弘前市第四中学校から五所川原第三中学校へ転校。長女(葵)は前から通っていた青森県立森田養護学校にそのまま通学する。既に教育委員会、学校に相談済み。24日(水)に五所川原三中へ挨拶に行くこととしている。教育委員会、学校へ提出する書類等については、学校訪問時に聞くことになっている。
6. 次男(次郎)の保育園については、みどりの風こども園ひろたに転園希望の旨、転出前に五所川原市役所へ申込済。
7. 長女(葵)は、先天的障害により、四肢に麻痺があり車いす生活で介護が必要。知的障害もあり。
8. 銀行口座はゆうちょ銀行口座のみ。地元銀行にいずれ変更する予定。
9. 乗用車1台(夫)、軽自動車1台(妻)所持。
10. 妻(花子)は妊娠しており、11月1日に出産予定。
11. 夫(太郎)、妻(花子)は本日一日だけ休みなので、できるだけ本日中午に転入に関連する役所手続を終わらせたい。
12. 長女(葵)、次男(次郎)を夫(太郎)の実家に預けてきており、できるだけ早く帰りたい。

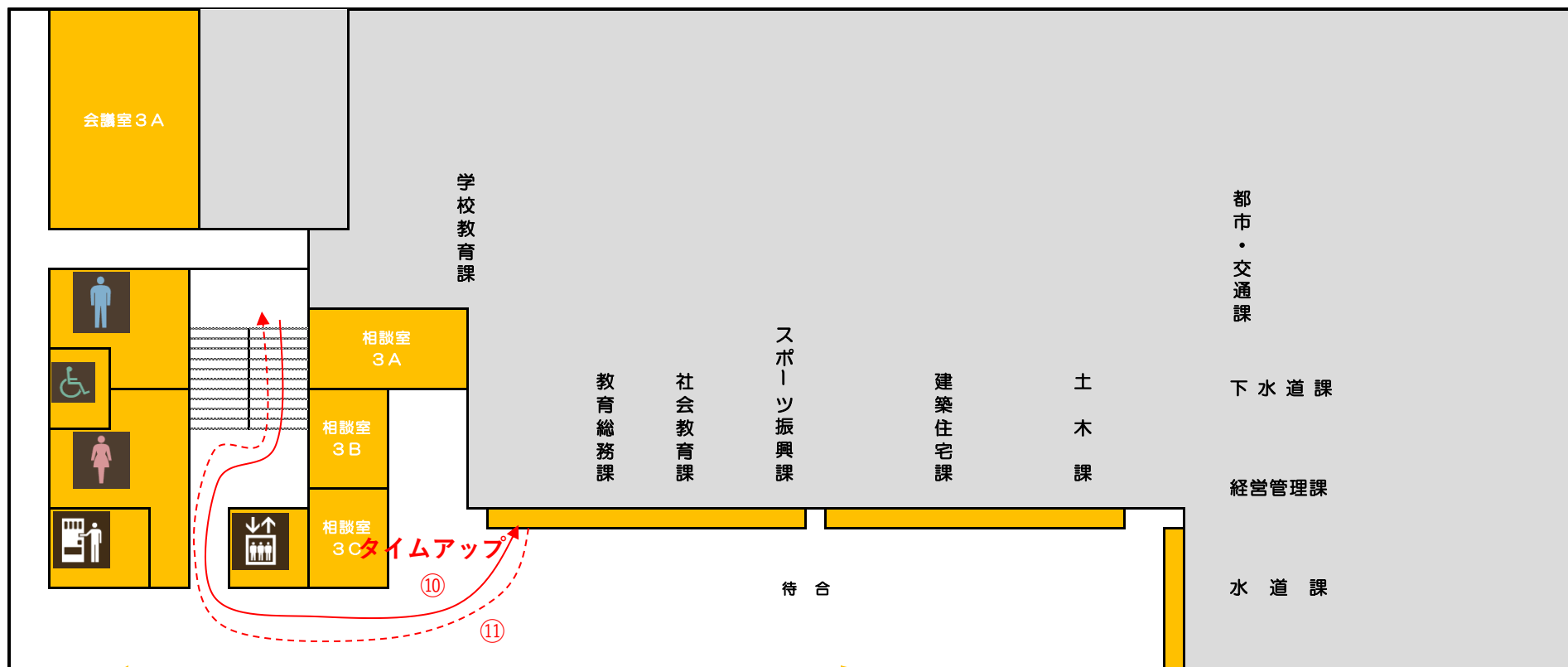
4. 動線①



4. 動線②



4. 動線③



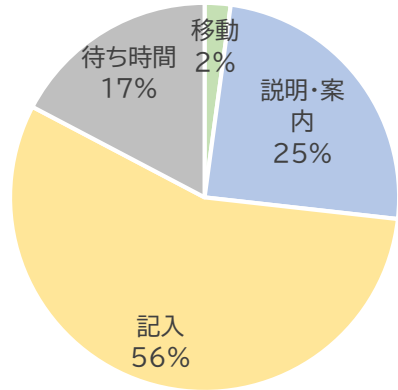
5. 行動記録

項目	カウント
立ち寄った課の数	7課
対応職員の数	11人
氏名を書いた数	74回
住所を書いた数	34回
生年月日を書いた数	34回
その他を書いた数	121回
退庁までの時間	160分(タイムアップ)

6. 体験調査結果

開始時刻	開始からの時間	所要時間	内容	場所	MAP	手続き
9:27:00	0:00:00	0:00:37	入口から総合案内に移動し、発券して9番窓口へ移動	入口	1	来庁
9:27:37	0:00:37	0:00:18	呼び出しまで待機	9番窓口	2	異動
9:27:55	0:00:55	0:01:38	説明			
9:29:33	0:02:33	0:12:38	申請書記入			
9:42:11	0:15:11	0:06:14	説明			
9:48:25	0:21:25	0:00:30	6番窓口へ移動	6番窓口	3	印鑑登録
9:48:55	0:21:55	0:05:11	呼び出しまで待機			
9:54:06	0:27:06	0:00:51	説明			
9:54:57	0:27:57	0:06:02	申請書記入・説明			
10:00:59	0:33:59	0:00:30	11番窓口へ移動	11番窓口	5	マイナンバー
10:01:29	0:34:29	0:00:35	呼び出しまで待機			
10:02:04	0:35:04	0:01:20	説明			
10:03:24	0:36:24	0:01:36	申請書記入・説明			
10:05:00	0:38:00	0:00:30	13番窓口へ移動	13番窓口	6	ごみ
10:05:30	0:38:30	0:09:00	呼び出しまで待機			
10:14:30	0:47:30	0:02:00	説明			
10:16:30	0:49:30	0:09:00	申請書記入・説明			犬
10:25:30	0:58:30	0:00:30	21番窓口へ移動	21番窓口	7	児童手当
10:26:00	0:59:00	0:03:23	呼び出しまで待機			
10:29:23	1:02:23	0:03:02	説明			
10:32:25	1:05:25	0:04:45	申請書記入			子ども医療
10:37:10	1:10:10	0:03:00	申請書記入・説明			特別児童扶養手当
10:40:10	1:13:10	0:04:20	説明			
10:44:30	1:17:30	0:02:30	申請書記入			
10:47:00	1:20:00	0:17:19	申請書記入・説明			保育
11:04:19	1:37:19	0:10:49	申請書記入			母子保健
11:15:08	1:48:08	0:04:49	説明（受診券）			
11:19:57	1:52:57	0:00:45	説明（避難所）			
11:20:42	1:53:42	0:00:18	19番窓口へ移動	19番窓口	8	健診
11:21:00	1:54:00	0:00:20	呼び出しまで待機			
11:21:20	1:54:20	0:05:40	説明			
11:27:00	2:00:00	0:00:30	27番窓口へ移動	27番窓口	9	障害手帳
11:27:30	2:00:30	0:00:10	呼び出しまで待機			
11:27:40	2:00:40	0:03:00	説明			
11:30:40	2:03:40	0:05:34	申請書記入			
11:36:14	2:09:14	0:04:30	コピー待ち			
11:40:44	2:13:44	0:03:57	説明			重度医療
11:44:41	2:17:41	0:09:36	申請書記入			
11:54:17	2:27:17	0:01:29	手帳交付			
11:55:46	2:28:46	0:05:57	申請書記入・説明			特別障害者手当
12:01:43	2:34:43	0:04:00	コピー待ち			
12:05:43	2:38:43		タイムアップ			

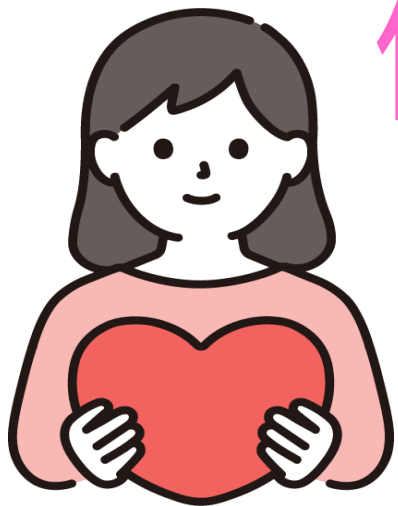
時間の割合



移動 説明・案内 記入 待ち時間

移動	0:03:25	2.15%
(平均)	0:00:29	
(最短)	0:00:18	
(最長)	0:00:37	
説明・案内	0:39:05	24.62%
(平均)	0:03:00	
(最短)	0:00:45	
(最長)	0:06:14	
記入	1:28:46	55.93%
(平均)	0:07:24	
(最短)	0:01:36	
(最長)	0:17:19	
待ち時間	0:27:27	17.29%
(平均)	0:03:03	
(最短)	0:00:10	
(最長)	0:09:00	
合計	2:38:43	

7. 気づき【Good】



優しさ

- 所要時間を事前に伝えてくれた
- 重要な部分にマーカーをして説明していて分かりやすかった
- 申請書が何枚になるか事前に教えてくれた
- 記入例を用いて説明してくれたので、書きやすかった
- 申請書の書かなければいけない部分を○で囲んでくれた

段取り上手



- 待ち時間にアンケートの記入をさせていて効率がいい
- カレンダーが置いてあるので日付の記入がしやすい
- 提出したマイナンバーカードをもとに住所等を打ち込んでいた
- チェックシートをもとに次の手順の説明や案内をしてくれた
- チェックシートがあるので、どこを回ればいいのかわかりやすい

7. 気づき【設備】

- 入口の掲示が見づらく、まず右と左どちらに行けばいいかわからない
- 途中トイレに行くと自分が呼び出されたのかわからない
- 庁舎内が暑い
- コピー機が窓口の近くになく、時間がかかっていた
- キャビネットの上に大量の物が置かれている部署があった
- 窓口がごちゃごちゃしている部署があった
- アクリル板とマスクのせいか声が小さくて聞こえづらい

もらった書類の置き場所がない

あの紙どこ行った？



7. 気づき【接遇】

- 掲示板に表示されている番号と別のお客さんを対応していた
- なかなか窓口で職員が出てこない部署もあった
- なぜ待たされているのか不安
- 椅子が空いているのに案内してくれない
- 専門用語が出てくるとわからない
- 渡される書類の文字が小さくて見づらいものがあった
- 説明は全体を通して丁寧でわかりやすいが、疲れてくると話が入ってこない
- 様々な説明があるが覚えきれない
- 窓口対応職員が何度か他の職員に手続の確認をしていた
- 相手が本物の妊婦だった場合、これだけ長時間の手続は厳しい

後から来た人が先に呼ばれた・・・？
うちの順番どうなったんだろう



7. 気づき【運用】

①これさっきも同じことしたけど？

申請書に氏名などを何度も書く
同じものを何度も提示するのが面倒(マイナンバーカード、通帳、保険証)
情報連携の同意書何枚もあった

②これ書く意味ある？

通帳のコピーをとるのに口座情報を記入
窓口でボリュームいっぱいのアンケートを記入

③また役所に来るの？(疲)

必要な書類等を忘れると後日再来庁が必要

④説明が頭に入ってこない

説明が多い
疲れてくると頭に入ってこない

来庁から2時間経過。手が疲れた。
もはや何を聞いているのかわからない



窓口利用体験調査 おくやみ手続き

2. ペルソナ(仮想人格)

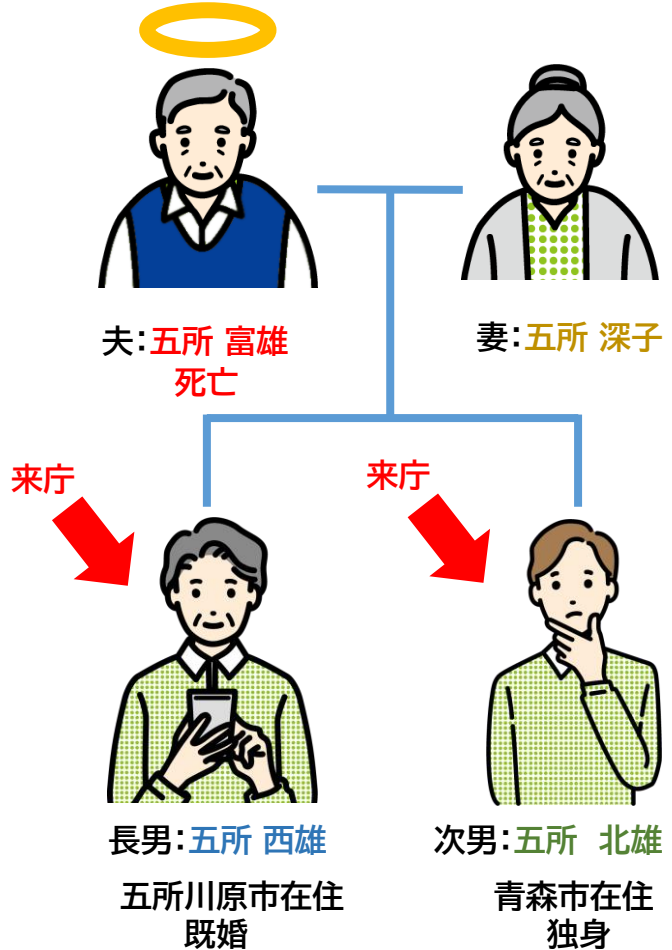
家族構成

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	保険
1	ごしよ とみお 五所 富雄(80)	昭和19年1月15日	男	世帯主	なし	無職	後期
身体障がい者手帳1種1級所持。							
2	ごしよ ふかこ 五所 深子(76)	昭和23年2月10日	女	妻	あり	無職	後期

〒037-0202 五所川原市金木町朝日山999番地 電話番号:0173-35-9999(固定)

その他の家族

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	保険
1	ごしよ にしお 五所 西雄(49)	昭和50年1月15日	男	長男	あり	会社員 年収500万	社保
既婚、〒037-0016 五所川原市字一ツ谷500番地10 電話番号:080-8888-8888(ケータイ)							
2	ごしよ きたお 五所 北雄(46)	昭和53年2月10日	男	次男	あり	パート 年収150万	社保
独身、青森市在住							

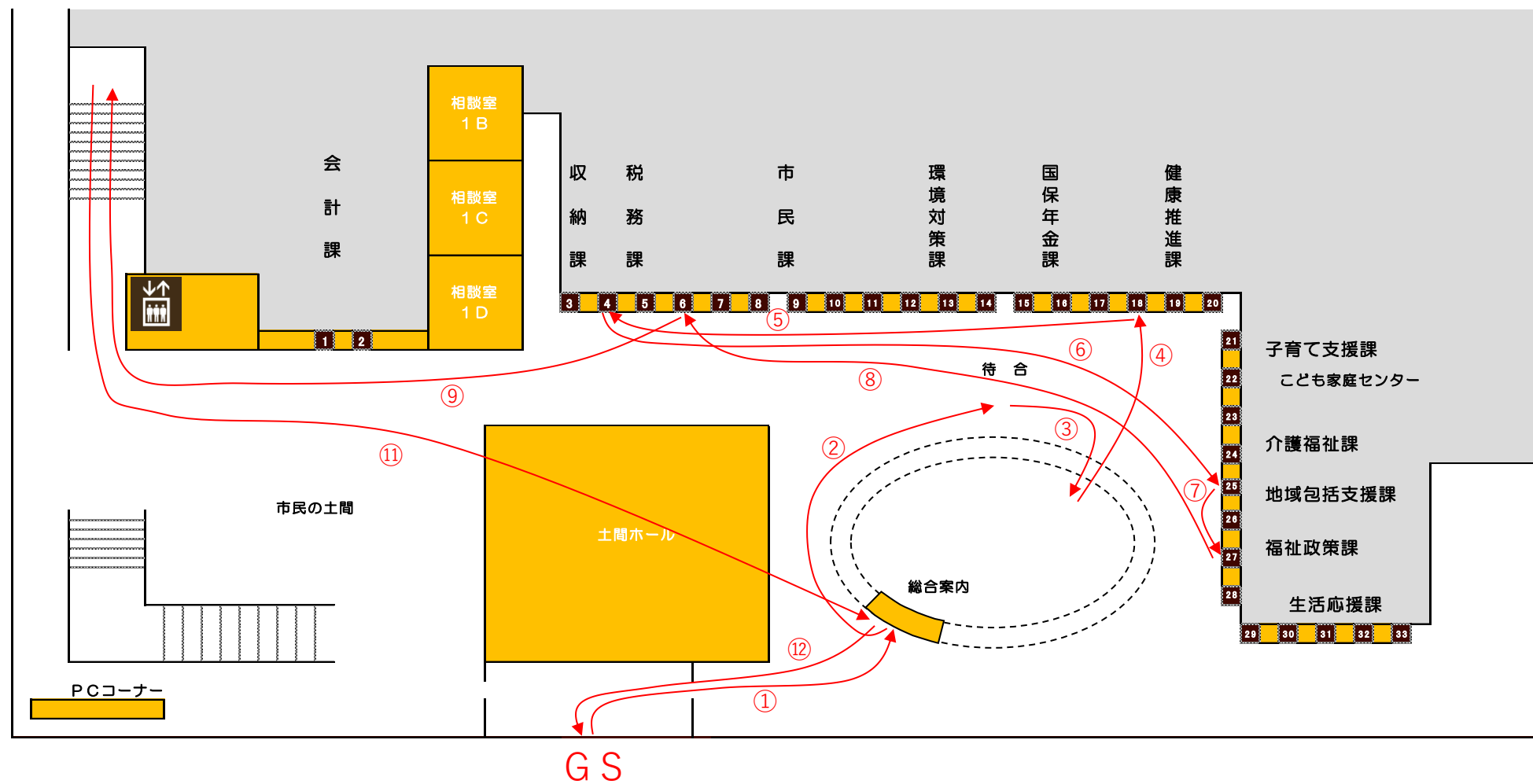


- | | |
|---------|--------------------------------|
| • 本日の日付 | 令和6年7月23日(火)午前 |
| • 来庁者 | 五所 西雄(死亡者の長男)
五所 北雄(死亡者の次男) |
| • 死亡者 | 五所 富雄 |
| • 死亡日 | 令和6年7月19日(金) |

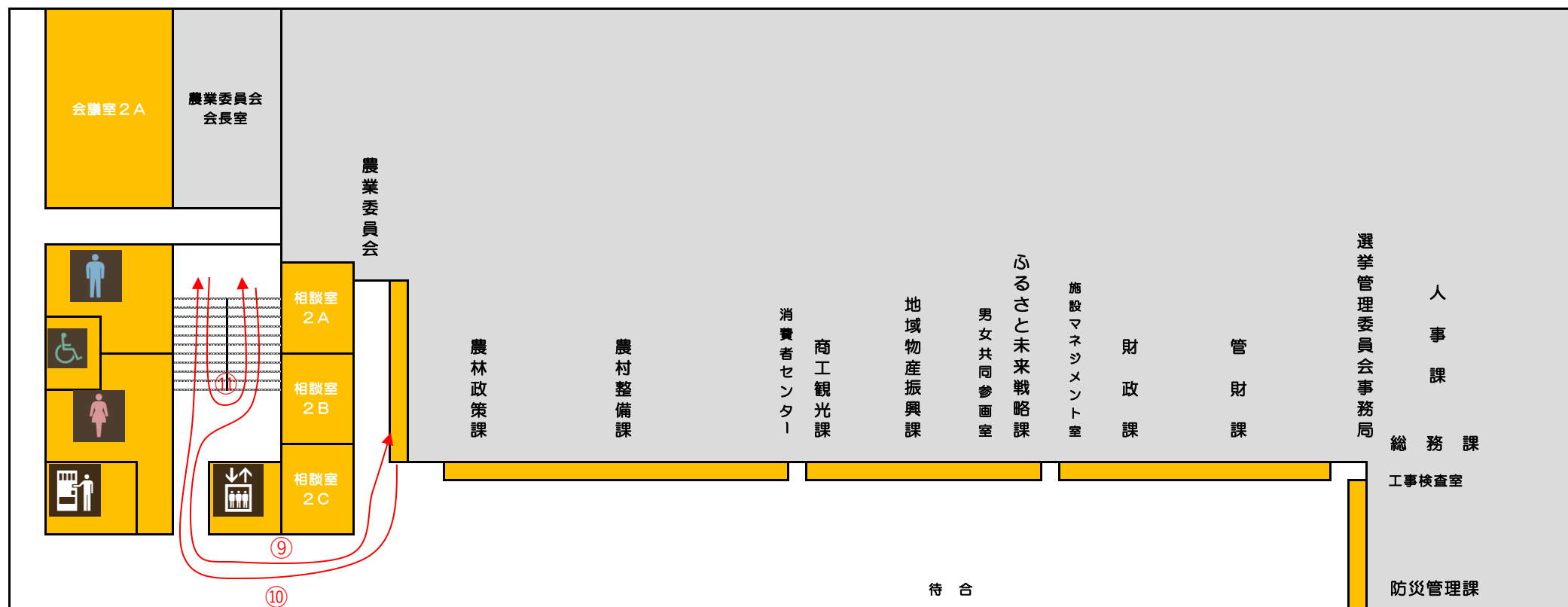
3. シナリオ

1. 別居していた父(富雄)が闘病していたが、7月19日(金)に病院で亡くなった。
2. 7月20日(土)に日直室へ死亡届を提出し、21日(日)に通夜、長男(西雄)が喪主とし22日(日)に五所川原市金木斎場で火葬、葬儀を済ませた。
3. これまで、行政手続関連は主に父(富雄)が行っており、母(深子)は放心状態のため自宅におり、長男(西雄)が手続きに来庁した。
4. 次男(北雄)は、どんな手続きがあるかわからないので、同行してきた。
5. 父(富雄)の介護保険被保険者証、後期高齢者医療被保険者証、身体障がい者手帳(数年前にペースメーカーを入れており、1級手帳を持っている)、印鑑登録証がタンスに入っていた。年金手帳・証書を探したが、見当たらない。
6. 父(富雄)は60歳まで会社勤めをしていた。現在は年金を受給して年金のみで生活している。
7. 家・土地は父(富雄)所有名義で、固定資産税は父(富雄)が自分で支払っていた。長男(西雄)の名義に変更、長男(西雄)が支払うようにしたい。
8. 父(富雄)名義の軽自動車がある。母(深子)が今も運転している。
9. 水道の使用者名義は父(富雄)となっているが、どうするか？長男(西雄)の名義に変更することは可能か。
10. 父(富雄)は生前農業を営んでおり、父(富雄)名義の農地が存在しているが、長男(西雄)の名義に変更し、貸与または売渡を検討している。なお、農地の場所は金木のどこかということしか分からない。母(深子)に聞けば分かるかもしれない。
11. 長男(西雄)は金曜日まで休みを取っており、必要が無ければ頃合いを見て自宅へ帰るが、必要であれば実家に滞在する予定。

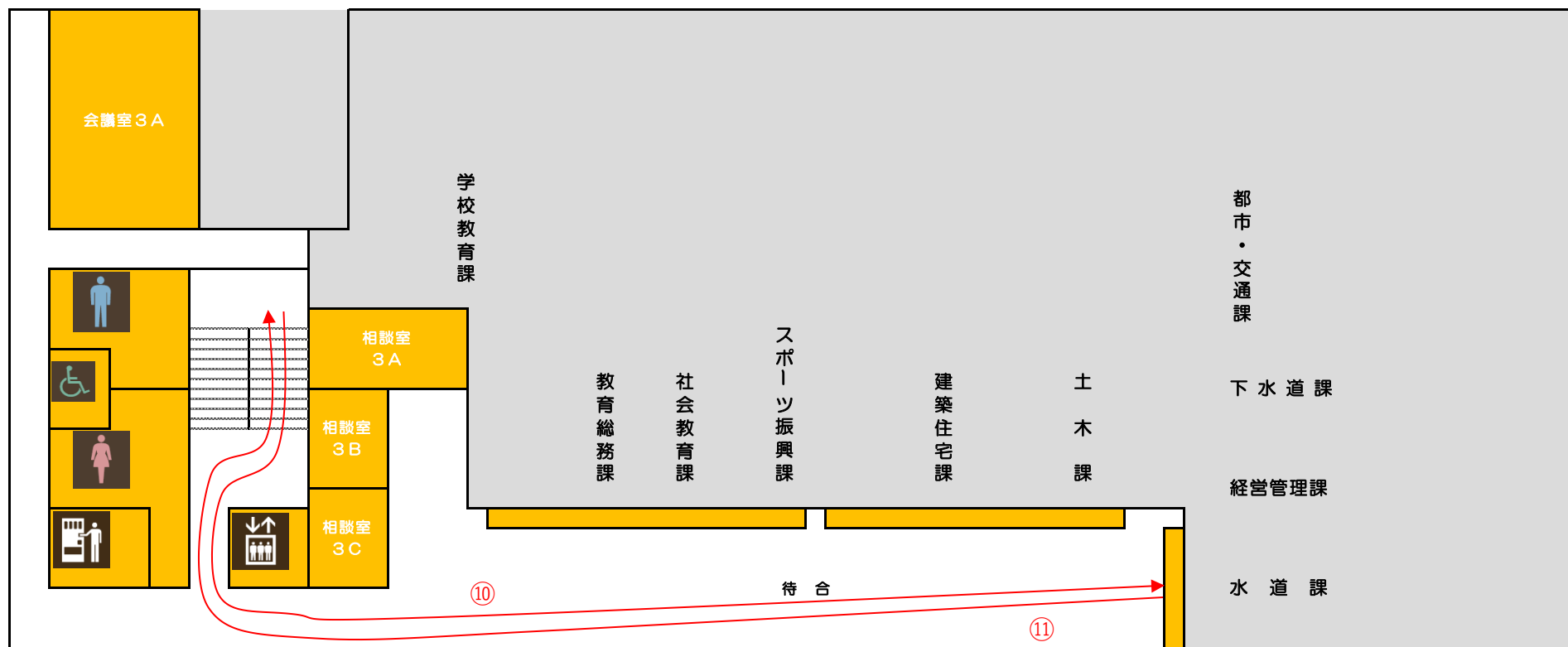
4. 動線①



4. 動線②



4. 動線③

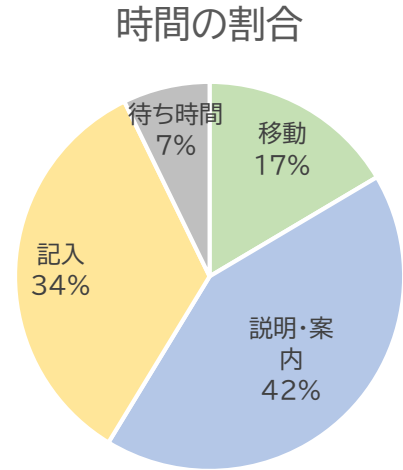


5. 行動記録

項目	カウント
立ち寄った課の数	6課
対応職員の数	9人
氏名を書いた数	11回
住所を書いた数	10回
生年月日を書いた数	0回
その他を書いた数	19回
退庁までの時間	90分

6. 体験調査結果

開始時刻	開始からの時間	所要時間	内容	場所	MAP	手続き
9:45:00	0:00:00	0:01:00	入口から総合案内に移動し、発券して14番窓口へ移動	入口	1	来庁
9:46:00	0:03:00	0:02:00	呼び出しまで待機	待合スペース	2	後期高齢、年金
9:48:00	0:03:00	0:10:30	説明		3	
9:58:30	0:13:30	0:01:30	18番窓口へ移動			
10:00:00	0:15:00	0:22:50	申請書記入・説明	18番窓口	4	
10:22:50	0:37:50	0:03:00	呼び出しまで待機			
10:25:50	0:40:50	0:01:10	4番窓口へ移動			
10:27:00	0:42:00	0:01:10	呼び出しまで待機	4番窓口	5	軽自動車、固定資産税
10:28:10	0:43:10	0:07:50	申請書記入・説明			
10:36:00	0:51:00	0:00:50	25番窓口へ移動			
10:36:50	0:51:50	0:06:00	申請書記入・説明	25番窓口	6	介護
10:42:50	0:57:50	0:00:30	27番窓口へ移動			
10:43:20	0:58:20	0:04:30	申請書記入・説明	27番窓口	7	
10:47:50	1:02:50	0:00:50	6番窓口へ移動			印鑑登録
10:48:40	1:03:40	0:00:20	呼び出しまで待機	6番窓口	8	
10:49:00	1:04:00	0:05:00	説明			
10:54:00	1:09:00	0:01:20	農業委員会へ移動			農地
10:55:20	1:10:20	0:09:10	説明	農業委員会	9	
11:04:30	1:19:30	0:01:40	経営管理課へ移動			
11:06:10	1:21:10	0:02:50	説明	経営管理課	10	水道
11:09:00	1:24:00	0:06:00	玄関へ移動			
11:15:00	1:30:00			出口	12	退庁



移動 説明・案内 記入 待ち時間

移動	0:14:50	16.48%
(平均)	0:01:39	
(最短)	0:00:30	
(最長)	0:06:00	
説明・案内	0:38:00	42.22%
(平均)	0:06:20	
(最短)	0:02:50	
(最長)	0:10:30	
記入	0:30:40	34.07%
(平均)	0:15:20	
(最短)	0:07:50	
(最長)	0:22:50	
待ち時間	0:06:30	7.22%
(平均)	0:01:38	
(最短)	0:00:20	
(最長)	0:03:00	
合計	1:30:00	

7. 気づき【設備】

- 窓口が混んでいたのに土間で手続をしたが、土間に老眼鏡がなかった
- 庁舎内が暑かった
- エレベータどこにあるかわからない
- 会計の場所がわからない
- アクリル板のせいで声が聞き取りづらい



7. 気づき【接遇】

- 書かなければいけない項目に○をして教えてほしい
- 年金受給状況が分からず混乱した
- 質問に対しての答えや案内が足りない部分があった
- 職員の声が小さかった
- 職員の名札が見えなかった
- 駐車券の説明がなかった
- 2階と3階の窓口で職員がいない
- 本人確認をしていない部署もあった
- 資料、説明が多く理解するのが大変
- 部署によっては案内が雑だった
- 座るよう誘導してくれない部署があった



7. 気づき【運用】

3階まで来たのにメモ1枚書いて
3分で終了

①移動が面倒くさい

手続きにかかる時間が少なく、移動の時間の割合が多い

②親父が受けてたサービスのこと聞かれても・・・

利用者が受けていたサービスが不明
チェックリストがうまく活用されていない

③これさっきも同じことしたけど？

申請書に氏名などを何度も書く

④説明が頭に入ってこない



親父のことはなんも
分からないんだよ
なあ

窓口利用体験調査

離婚、転居手続き

2. ペルソナ(仮想人格)

離婚転居

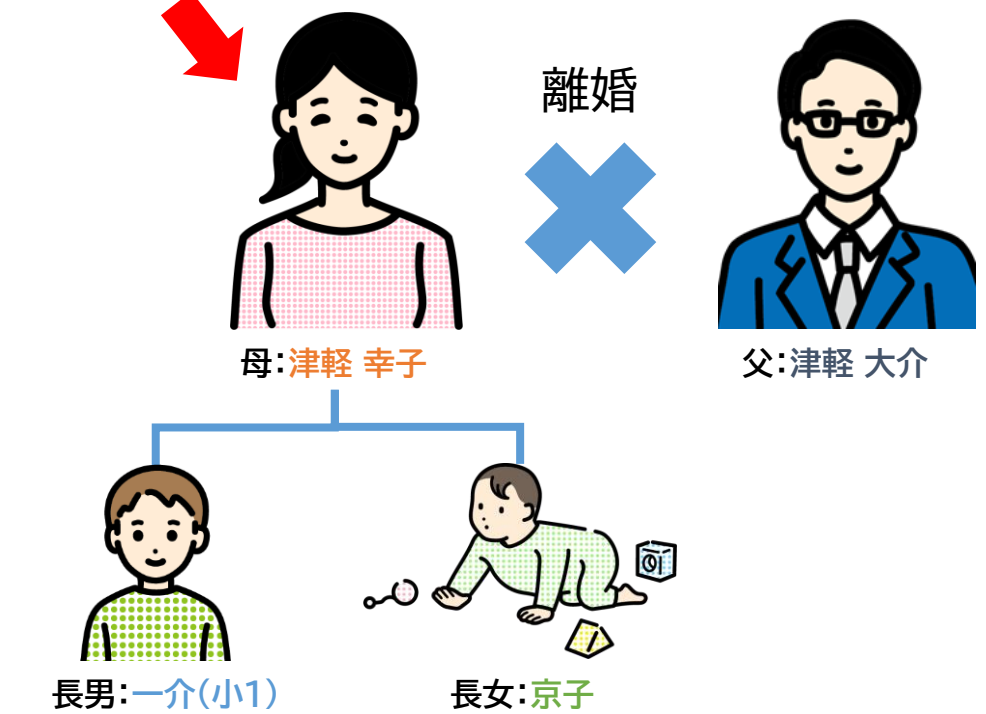
家族構成

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	保険
1	つがる さちこ 津軽 幸子(36)	昭和63年5月2日	女	世帯主	あり	主婦	国保
	旧姓:青森 電話番号:080-9999-9999						
2	つがる いちすけ 津軽 一介(7)	平成29年6月3日	男	長男	あり	小学1年	国保
3	つがる きょうこ 津軽 京子(0)	令和6年3月5日	女	長女	なし	保育園希望	国保

その他の家族

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等	保険
1	つがる だいすけ 津軽 大介(35)	平成1年4月1日	男	夫	あり	会社員 年収500万	社保
	〒037-0024 五所川原市みどり町9丁目100番地						

来庁

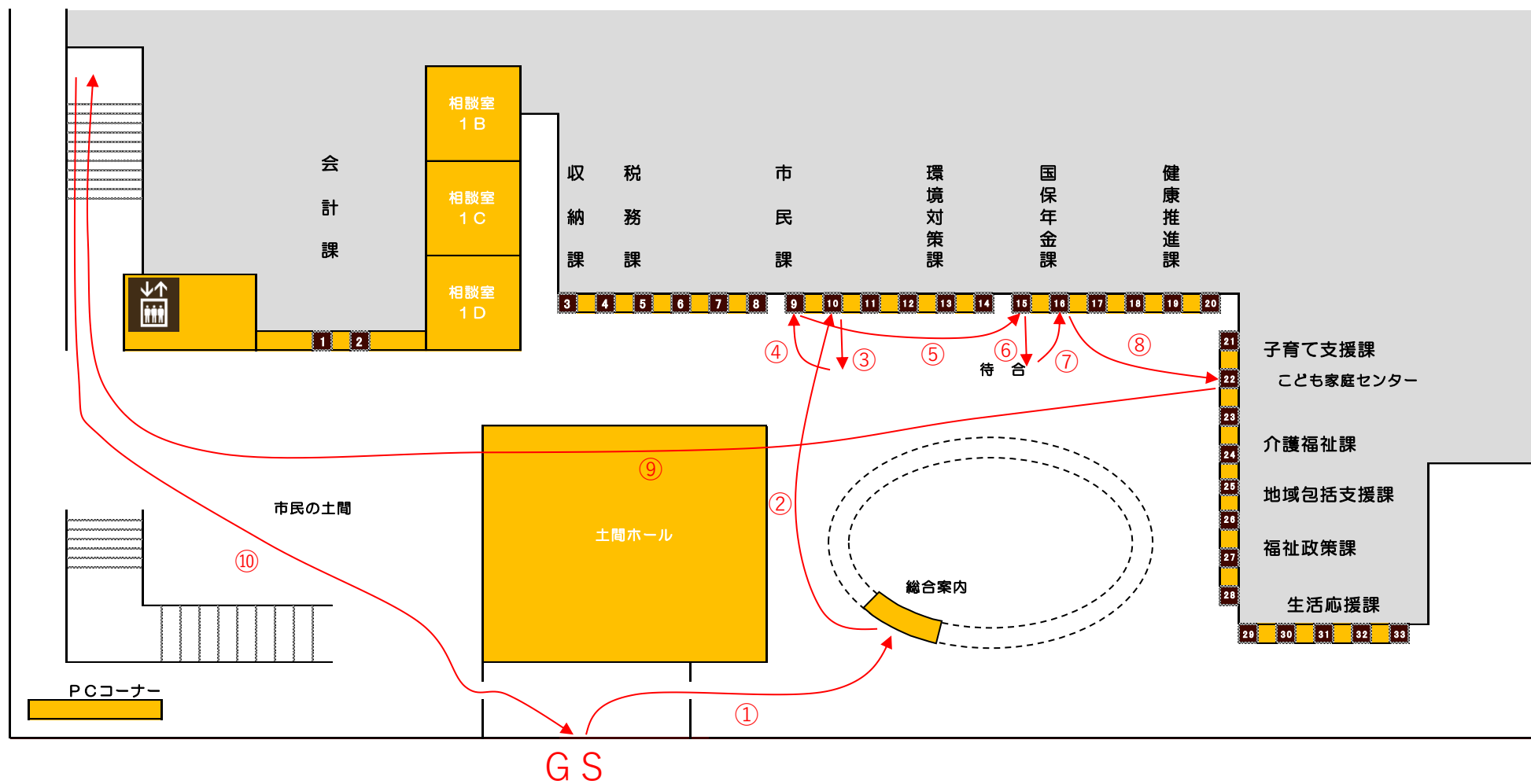


- 本日の日付 令和6年7月23日(火)午前
- 来庁者 津軽 幸子(旧姓:青森)
- 転居前住所 〒037-0024
五所川原市みどり町9丁目100番地
- 転居後の住所 〒037-0006
五所川原市松島町2丁目999番地
五所川原ハイツ201号室
- 離婚日 令和6年7月23日(火)
- 転居日 令和6年7月23日(火)

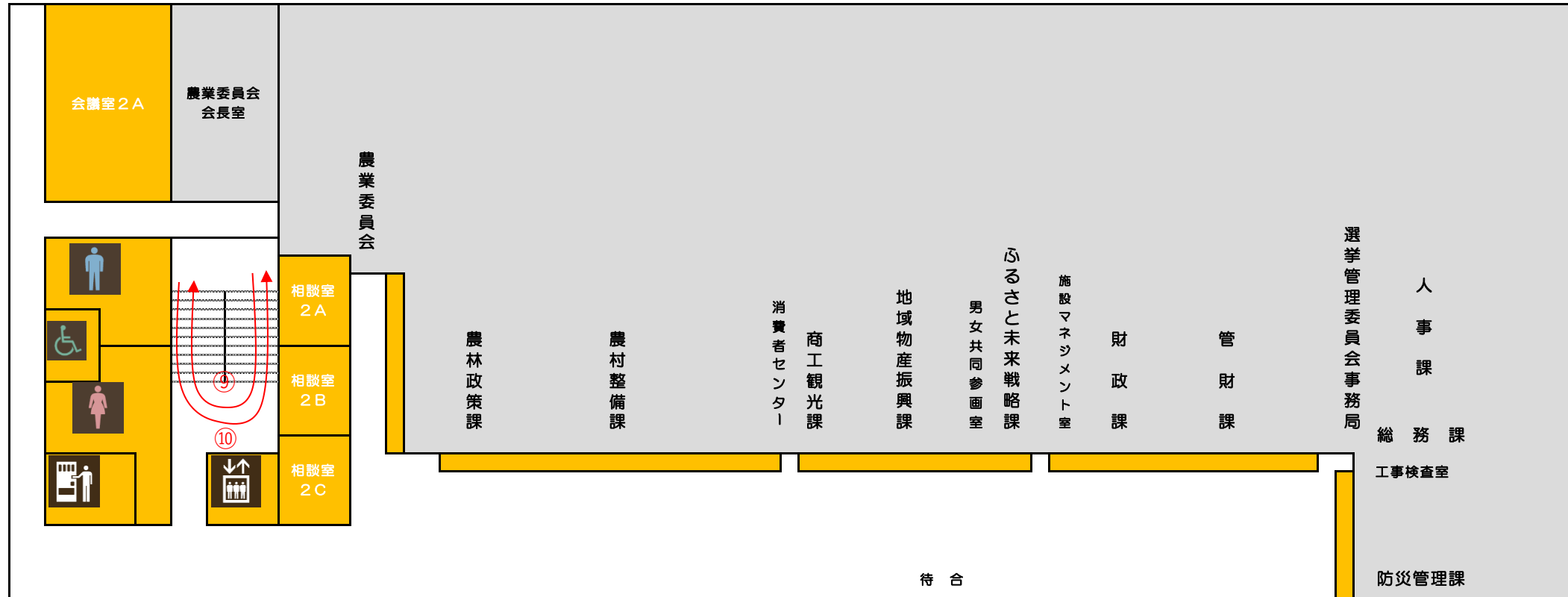
3. シナリオ

1. 母(幸子)が子供二人を連れて、7月23日にアパートへ転居した。
2. 母(幸子)と父(大介)は協議離婚し、7月23日付で五所川原市役所へ離婚届を提出。
3. 母(幸子)、長男(一介)、長女(京子)の3人の氏を母(幸子)の旧姓(青森)に変更する。
4. 父(大介)は社会保険に加入しており、母(幸子)、長男(一介)、長女(京子)の3人は父(大介)の扶養に入っていた。離婚に伴い扶養から外れ、国保に加入する予定。なお、社保資格喪失証明書は持参している。
5. 長男(一介)の転校を希望しており、学校(中央小学校)については、既に教育委員会、学校に相談済み。24日に小学校へ挨拶に行くこととしている。教育委員会、学校へ提出する書類等については、学校訪問時に聞くことになっている。
6. 母(幸子)は就業のため、職業訓練校への通学を希望している。
7. 母(幸子)の求職活動のため、長女(京子)を保育園に入園させたいと考えており、近場の園を希望。できれば早めに、8月頃からでも入園したい。
8. 母(幸子)の実家は、五所川原市松島町。両親(父(72歳)と母(70歳))の二人暮らし。
9. 長男(一介)、長女(京子)を母(幸子)の実家に預けてきており、できるだけ早く帰りたい。

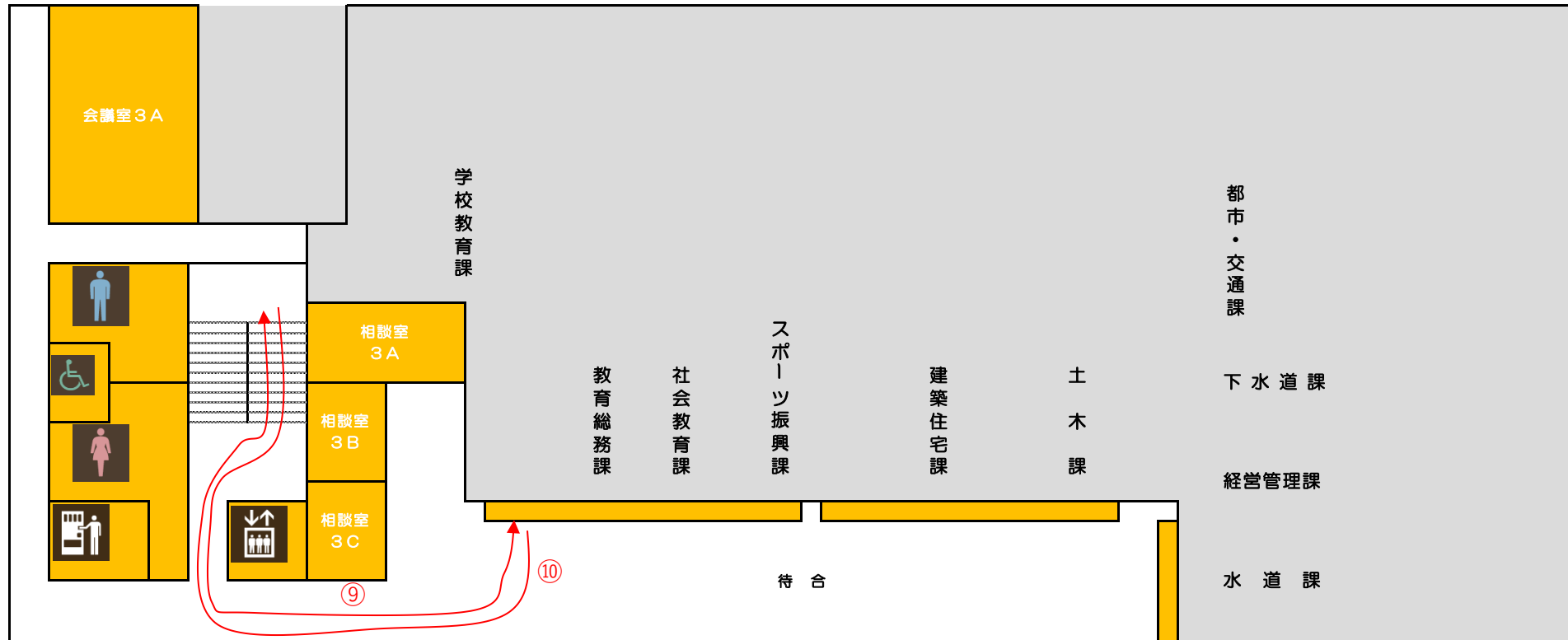
4. 動線①



4. 動線②



4. 動線③



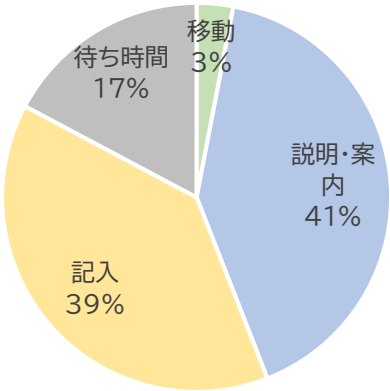
5. 行動記録

項目	カウント
立ち寄った課の数	4課
対応職員の数	7人
氏名を書いた数	36回
住所を書いた数	11回
生年月日を書いた数	12回
その他を書いた数	41回
退庁までの時間	140分

6. 体験調査結果

開始時刻	開始からの時間	所要時間	内容	場所	MAP	手続き
9:39:00	0:00:00	0:00:20	入口から総合案内に移動し発券	入口	1	来庁
9:39:20	0:00:20	0:00:25	総合案内から10番窓口に移動	10番窓口	2	異動 マイナンバー
9:39:45	0:00:45	0:02:09	説明（異動届）			
9:41:54	0:02:54	0:05:28	申請書記入（異動届）			
9:47:22	0:08:22	0:02:58	説明			
9:50:20	0:11:20	0:04:14	申請書記入（マイナンバー同意書）			
9:54:34	0:15:34	0:01:34	申請書記入（暗証番号再設定）			
9:56:08	0:17:08	0:02:45	申請書記入（暗証番号再設定）			
9:58:53	0:19:53	0:05:51	説明（離婚届）	9番窓口	4	離婚
10:04:44	0:25:44	0:04:56	申請書記入（離婚届）			
10:09:40	0:30:40	0:01:28	待機			
10:11:08	0:32:08	0:00:26	アンケート記入			
10:11:34	0:32:34	0:18:25	待機			
10:29:59	0:50:59	0:02:28	申請書記入（離婚届修正）			
10:32:27	0:53:27	0:01:16	申請書記入（マイナンバー変更）			
10:33:43	0:54:43	0:02:29	説明（子の氏の変更手続き）			
10:36:12	0:57:12	0:03:24	説明（他の窓口への案内）			
10:39:36	1:00:36	0:04:00	説明（職業訓練校について）			
10:43:36	1:04:36	0:02:56	説明（職業訓練校の連絡先について）			
10:46:32	1:07:32	0:00:26	国保に移動、待機	15番窓口	5	国保
10:46:58	1:07:58	0:04:09	事情説明			
10:51:07	1:12:07	0:05:09	申請書記入			
10:56:16	1:17:16	0:02:15	説明（保険証）			
10:58:31	1:19:31	0:01:32	年金に移動、待機	18番窓口	7	年金
11:00:03	1:21:03	0:02:33	事情説明			
11:02:36	1:23:36	0:06:57	申請書記入（切替え）			
11:09:33	1:30:33	0:06:49	申請書記入（免除）			
11:16:22	1:37:22	0:00:42	子育てに移動、待機	23番窓口	8	ひとり親 児童手当 児童扶養手当 ひとり親医療 保育 健診
11:17:04	1:38:04	0:03:12	事情説明			
11:20:16	1:41:16	0:02:04	説明（ひとり親）			
11:22:20	1:43:20	0:04:29	申請書記入、説明（児童手当）			
11:26:49	1:47:49	0:02:54	説明（児童扶養手当）			
11:29:43	1:50:43	0:05:35	説明（ひとり親医療）			
11:35:18	1:56:18	0:01:39	待機			
11:36:57	1:57:57	0:03:55	説明（保育）			
11:40:52	2:01:52	0:03:03	説明（健診）			
11:43:55	2:04:55	0:01:38	移動			
11:45:33	2:06:33	0:00:43	事情説明	学校教育課	9	学校
11:46:16	2:07:16	0:02:54	説明（転校）			
11:49:10	2:10:10	0:07:52	申請書記入			
11:57:02	2:18:02	0:01:33	移動			
11:58:35	2:19:35	0:00:35	マイナンバーカード受取り			
11:59:10	2:20:10	0:00:20	移動			
11:59:30	2:20:30					
11:59:30	2:20:30			出口	10	退庁

時間の割合



移動 説明・案内 記入 待ち時間

移動	0:04:16	3.04%
(平均)	0:00:51	
(最短)	0:00:20	
(最長)	0:01:38	
説明・案内	0:57:39	41.03%
(平均)	0:03:02	
(最短)	0:00:35	
(最長)	0:05:51	
記入	0:54:23	38.71%
(平均)	0:04:11	
(最短)	0:00:26	
(最長)	0:07:52	
待ち時間	0:24:12	17.22%
(平均)	0:04:25	
(最短)	0:00:26	
(最長)	0:18:25	
合計	2:20:30	

7. 気づき【設備】

- 庁舎内が暑く、体験者が汗をかいていた
- アクリル板が邪魔に感じる
- 隣の窓口と近すぎてプライバシーがない
- 正面玄関付近の階段を使う場合、2階から3階の行き方が分かりづらい

アクリル板＋マスクって
結構聞こえづらいんです



(待ち時間)
暑い・・・

7. 気づき【接遇】

- 窓口で記入例がなくわかりにくい
- マイナンバーの質問がすごい時間かかっていた
- 突然年金の話になって困惑した

離婚届を出しに来ただけのつもりが
予想外の手続きが盛りだくさん！



7. 気づき【運用】

①「離婚しました・・・」(4回目)

回る部署全てで離婚を告げた

②前の名字？今の名字？

離婚前の名字を誤って記入して再度申請書を記入

③これさっきも同じことしたけど？

申請書に氏名などを何度も書く

④説明が頭に入ってこない

制度の説明が難しい

離婚のことはあまり言いたくない・・・
話が難しくてわからない・・・



まとめ

改善案(設備)

庁内の案内看板の見直し



アクリル板の撤去

パンフレットを窓口から撤去



その他...

エアコンの設定温度の見直し

改善案(接遇)

個人
向け

窓口担当職員への接 遇研修の実施



窓口担当職員のスキルアップ

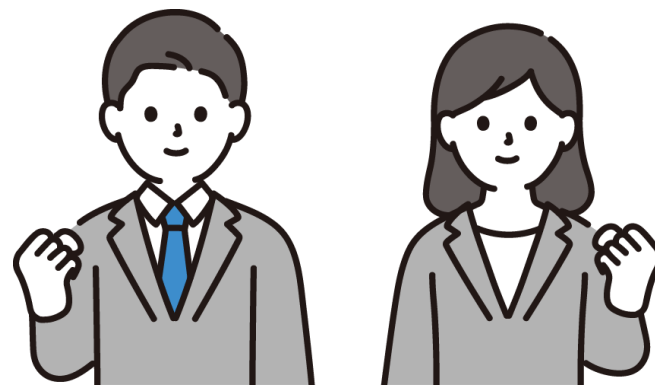


全庁
向け

窓口対応の指南書の 作成



窓口の質を統一する



改善案(運用)

気づき 

- これさっきも同じことしたけど？
- これ書く意味ある？
- 前の名字？今の名字？



目指すべき姿 

書かない窓口

目指すべき姿になるためには 

- ✓ 最初の課で本人確認書類をデータ化
- ✓ 最初の課で基本情報を作成
- ✓ 共有フォルダを活用して基本情報や本人確認書類を共有
- ✓ 職員が申請書作成代行
- ✓ 窓口でのアンケートを廃止し、電子申請用QRコードを配布
- ✓ 口座情報を記入しない
- ✓ 申請書自体なくす

改善案(運用)

気づき 

- 説明が頭に入っていない
- 「離婚しました…」(4回目)
- 親父が受けてたサービスのこと聞かれても…



目指すべき姿 

早くて分かりやすい

目指すべき姿になるためには 

- ✓ 事前来庁予約の実施
- ✓ チェックリストの見直し
- ✓ 職員が窓口利用者のステータスを調べて、必要な手続きを誘導する
- ✓ 説明資料をまとめたものを用意する
- ✓ 動画で手続きの案内

改善案(運用)

気づき 📌

➤ 移動が面倒くさい



目指すべき姿 📌

ワンストップ



目指すべき姿になるためには 📌

- ✓ 担当者が移動する
- ✓ 他の部署の手続きを代行する
- ✓ おくやみ窓口の実施



とにかく疲れた！

窓口をもっと楽に

目指すべき姿 

書かない窓口

目指すべき姿 

早くて分かりやすい

目指すべき姿 

ワンストップ

窓口に行かなくても良くなればもっと楽に

行かない窓口

行かない窓口になるためには 

- 手続きを徹底的に電子申請化
- コンビニ交付