



令和7年度 窓口体験調査 実施結果報告

ー 令和7年度窓口BPRアドバイザー派遣事業(デジタル庁)活用 ー

令和8年3月9日
別府市企画戦略部情報政策課

実施目的と経緯



実施目的とこれまでの経緯

窓口体験調査実施の目的と経緯は次のとおり。

【目的】 デジタルガバメント推進計画に基づき、市民サービスの向上(フロントヤード改革)及び職員の業務負担軽減(バックヤード改革)を目的とした窓口改革を進めるため、令和7年度は現状と課題把握を行う。

【経緯】

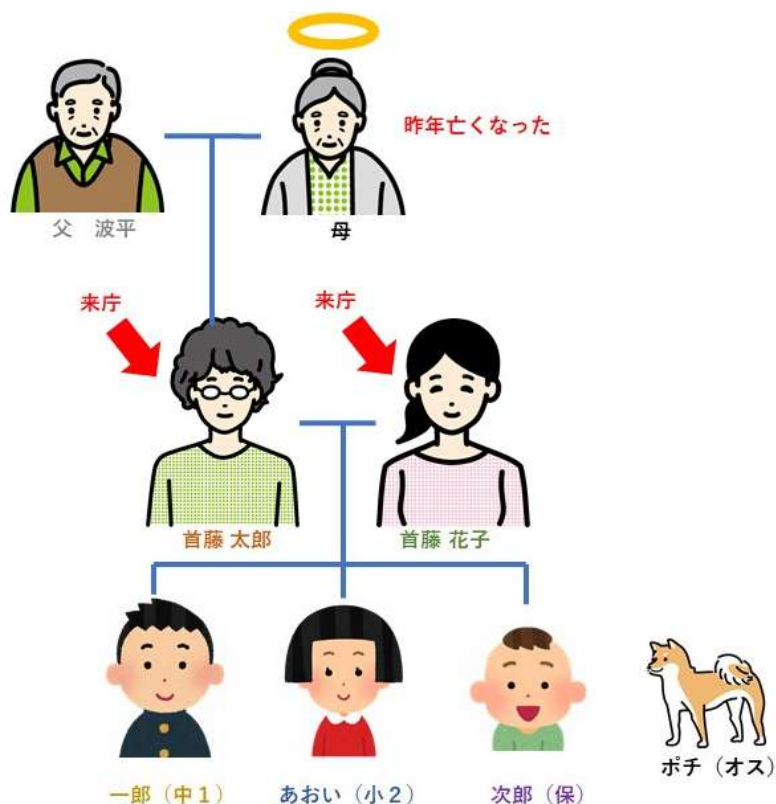
時期	実施事項	備考
気づき	令和7年10月 「フロントヤード改革モデル自治体職員による講話会」開催(10/24) 講師:静岡県裾野市、山形県酒田市 参加者:市民福祉部長はじめ、窓口関係課長及び係長約40名	総務省「フロントヤード改革モデルプロジェクト等説明者派遣事業」(総務省)を活用
取組の エビデンス	令和7年12月 ○「窓口改革プロジェクトチーム委員」募集	
	○デジタル庁「令和7年度窓口BPRアドバイザー派遣事業」派遣決定	担当アドバイザー: 静岡県裾野市 中原氏に決定
	○デジタルガバメント推進計画策定	「フロントヤード改革」を取組事項として明記
現状と 課題把握 ・ 機運の 醸成	令和8年1月 ○「窓口改革準備会議」キックオフ会議開催(1/16) ○「令和7年度窓口BPRアドバイザー派遣事業」(3回セット) 第1回目支援(1月22日木曜日、オンライン): 窓口改革の必要性和効果、体験調査概要説明	参加者:窓口改革プロジェクトチーム委員に推薦いただいた方を中心とした、デジタルガバメント推進計画の取組に係りのあるすべての課の代表者
	令和8年2月 同事業 第2回目支援(2/13、現地):窓口体験調査及び ワークショップ	
	令和8年3月 同事業 第3回目支援(3/9、オンライン):窓口体験調査報告会	

窓口体験調査とは

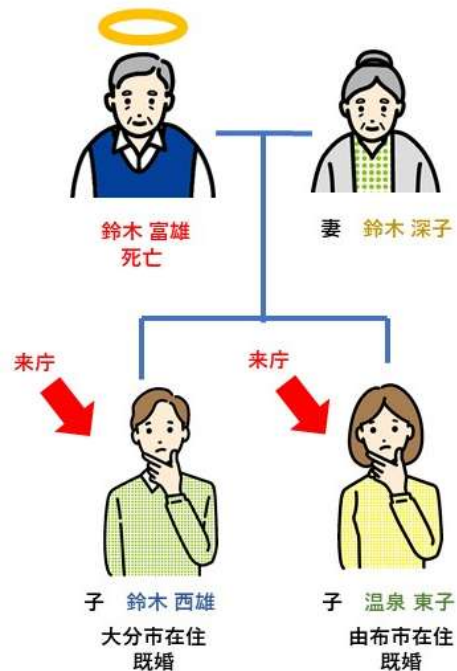
実施の手法

ペルソナ(来庁される市民の目的やシチュエーション)を3パターン設定し、それぞれの手続きを3グループに分かれ、市民役とその様子等を記録する役が1つのチームとなり、実際の開庁時間中に窓口で各種手続きを行っていました。

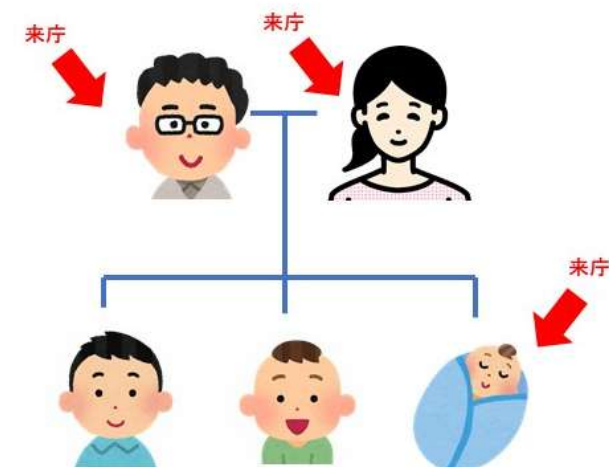
グループA「転入」



グループB「おくやみ」



グループC「出生」



窓口体験調査とは



調査員の構成と調査のルール

・調査員の構成

1グループあたり、市民役2名、記録係(時間、手続き、市民役の動線、写真)各1～2名、リーダー1名



市民役



記録係



リーダー

・調査のルール

【窓口体験調査】

決して粗探しではありません！改善点だけでなく、良いところもたくさん見つけて！

【ワークショップ】

出たアイデアは否定しない！心理的安全性を確保して、自由な発想を！

調査の概要は以下のとおり。

- デジタル庁から
吉川参事官（窓口DX推進チームご担当）
- 静岡県裾野市から
中原アドバイザーに
はるばるお越しいただいて開催しました

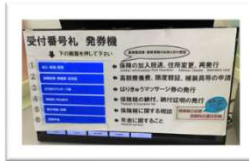


午前:窓口体験の様子、午後:ワークショップの様子

窓口体験調査の様子、ワークショップの様子

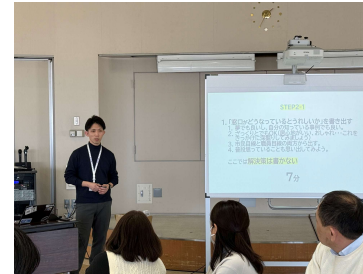
【午前:窓口体験調査の様子】

市民役は市民になりきって体験。
記録係はそれぞれの役割と視点で、さまざまな気づきを得ながら実施。



【午後:ワークショップの様子】

中原アドバイザーから出されるテーマに沿って
考える・アウトプット・グルーピングを4セット。
たくさんの付箋
=たくさんの気づきとアイデア！！



ベビー役の
ぬいぐるみも
見守ってたよ



グループごとに発表



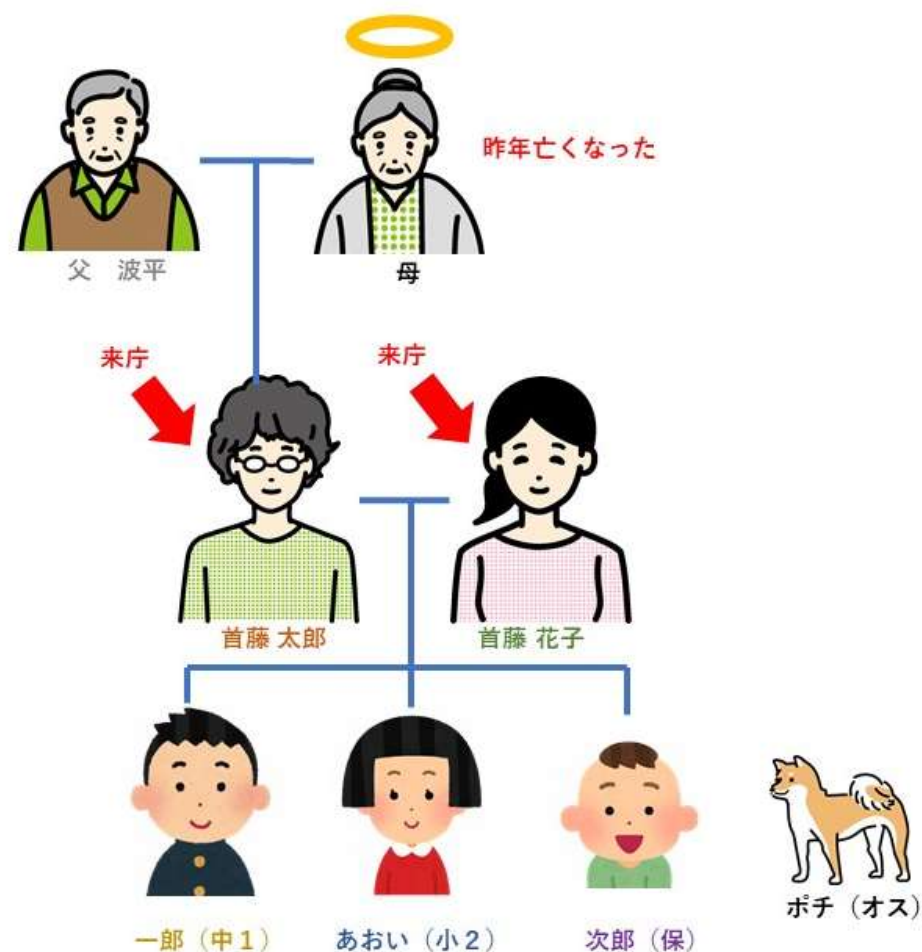
グループA「転入」



次のようなペルソナを設定し、手続きを体験した。

【設定】ペルソナ

- 本日の日付 令和8年2月13日(金)午前
- 来庁者 首藤 太郎・花子の2名
- 転出前住所 裾野市佐野1059番地
- 転入後の住所 別府市上野口町1番15号
- 転出届出日 令和8年2月10日(火)
- 転入日 令和8年2月13日(金)



グループA:転入

窓口の順番と記載した書類等

車で西側駐車場に到着、正面玄関入ったところからカウントスタート。

1F:総合案内

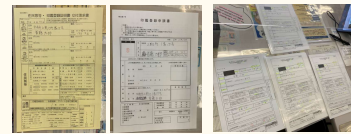


エスカレーターで
1F→GFへ移動

GF:市民課受付



GF:市民課



GF:保険年金課



(年金)



GF:市民課

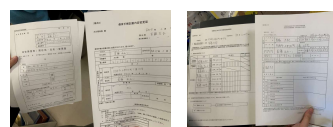


GF:健康推進課



エスカレーターで
GF→1Fへ移動

1F:障害福祉課



1F:子育て支援課



(途中で終了)

グループA:転入



タイムライン

9:13に正面玄関から体験調査開始。3時間経過した時点で手続き全て終わることができずに終了。

9時台																																									10時台																				
時間	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
SW時間	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60
課	総合案内										市民課										保険年金課										市民課																														
動き	移動	案内・待ち	説明を受ける、書類記入																										移動・待ち	説明を受ける、書類記入										待ち																					
手続き			住民異動（転入）手続き、印鑑登録手続き																											後期高齢者医療加入手続き					年金					印鑑登録、及び証明書交付																					

11時台																																									12時台																					
時間	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
SW時間	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	
課	市民課										8番窓口へ										15番窓口へ										健康推進課										移動 (やや迷子)																					
動き	待ち										書類受領					説明を受ける、書類記入										待ち					説明											PW記入					PW設定					移動	説明を受ける									
手続き	印鑑登録、及び証明書交付										マイナンバーカードの電子署名再設定																									子の予防接種の受け方																										

12時台																																									12:13終了																				
時間	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
SW時間	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180
課	障害福祉課（対応職員：3人）										子育て支援課（対応職員：2人）																																																		
動き	移動	説明を受ける、書類記入																											移動	説明を受ける、書類記入																															
手続き		身体障害者手帳の書換え、療育手帳の記載内容変更届、障がいサービスガイドブックを使って説明、通所給付費の説明など																												子ども医療、児童手当、保育所																															

グループA:転入



手続き

想定していた手続きと、実際に行った手続きは以下のとおり。

【完了した手続き】

【完了できなかった手続き】

課	想定していた手続き	実際に行った手続き等
市民課	住民異動の手続き	転入届
	住民票(世帯全員分)の写し	住民票の写し交付請求
	マイナンバーカードに関する手続き	マイナンバーカードの住所書換え(マイカ保持者全員分) マイナンバーカードの電子署名再設定(マイカ保持者全員分) ※親は子の分の手続きも可能
	印鑑登録、証明書交付の手続き	印鑑登録申請
		印鑑登録証明書の交付請求
保険年金課	75歳以上の父に関する手続き	大分県後期高齢者医療保険加入届 年金受給者住所変更届
健康推進課	4歳の子に関する相談	予防接種の受診方法の説明
障害福祉課	障害を持つ子に関する手続き	障害者手帳の住所書換え
		療育手帳の住所書換え
		障害福祉関連サービスの説明

※完了できなかった10手続きのうち
オンライン申請可能なもの:4
(R7年度中準備完了予定のものを含む)

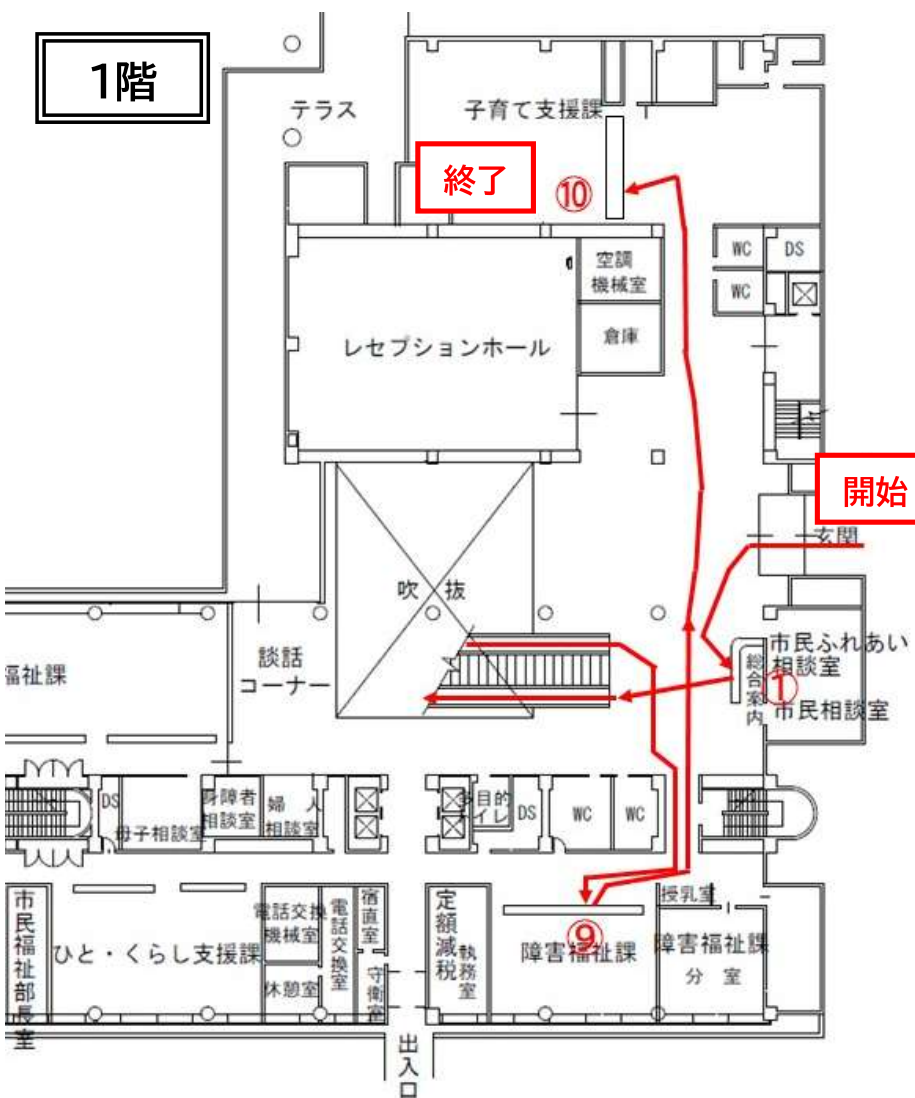
課	想定していた手続き	行わずだった手続き等	所要時見込
子育て支援課	3人の子どもに関する手続き	児童手当の届け出(説明の途中まで)	+10分
		子ども医療受給資格者証の申請と受け取り(その場で受給者証発行される)	15分
	未就学児に関する手続き	保育所入所の申請	10~15分
	障がい児に関する手続き	特別児童扶養手当の申請	15~20分
学校教育課	就学児童に関する手続き	公立学校及び支援学校への就学手続き案内(主に支援学校関連)	15分
高齢者福祉課	65歳以上の父に関する手続き	介護保険料の説明	5分
生活環境課	犬の登録に関する手続き	犬の登録届	5~10分
市民税課	軽自動車保有に関する手続き	・ご当地ナンバー(大分県)の説明 ・大分県軽自動車協会での手続きになる旨の説明(所在地等書いた紙のお渡し)	3~5分
	原付保有に関する手続き	・ご当地ナンバーはない旨の説明 ・転入手続き ※ナンバープレートを取り外して持って来る必要がある旨の説明	
上下水道局	上下水道の手続き	口座振替手続き (郵送又は金融機関でも手続き可能)	5分

グループA:転入

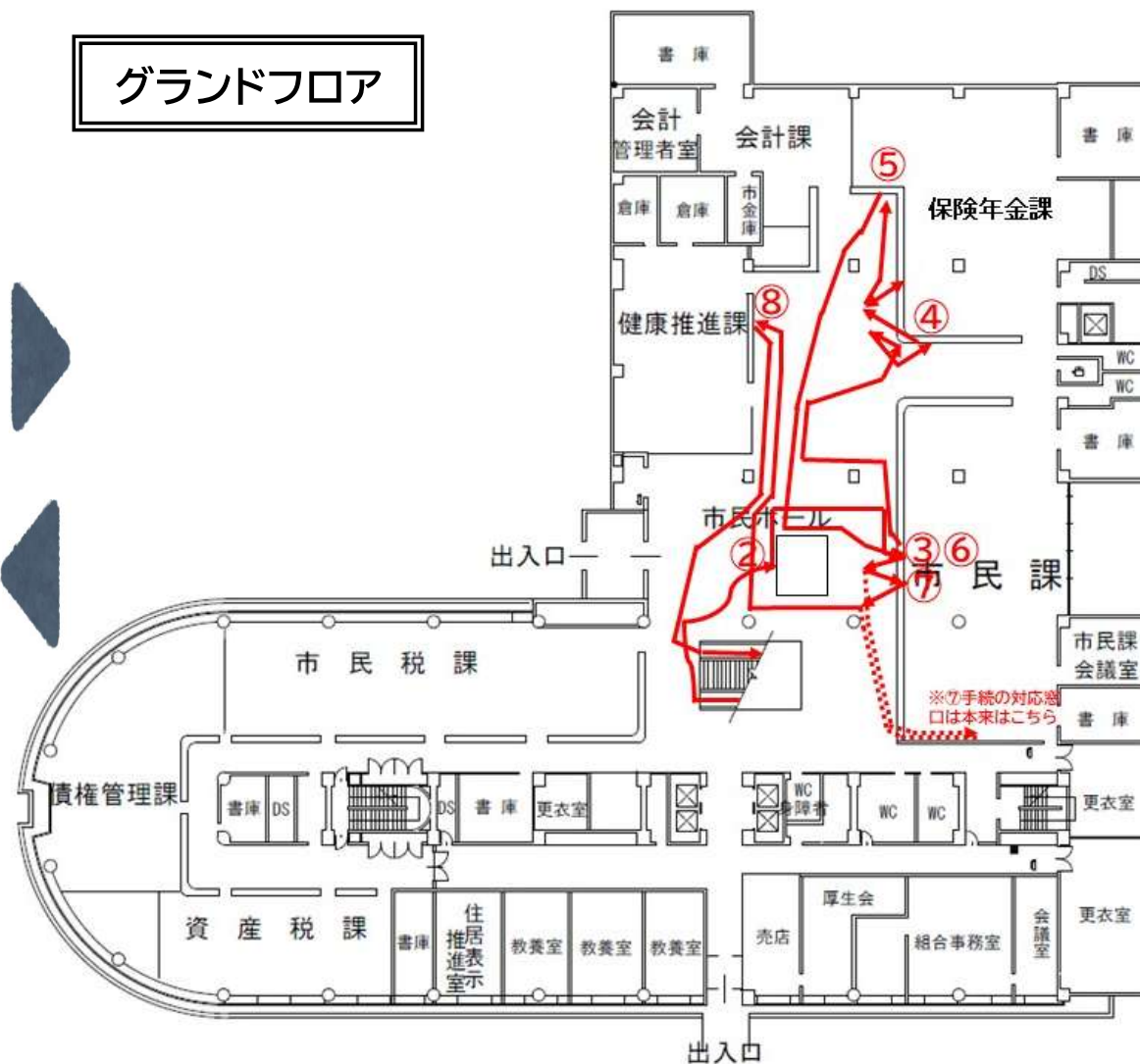
市民役の動線



1階



グランドフロア



グループA:転入

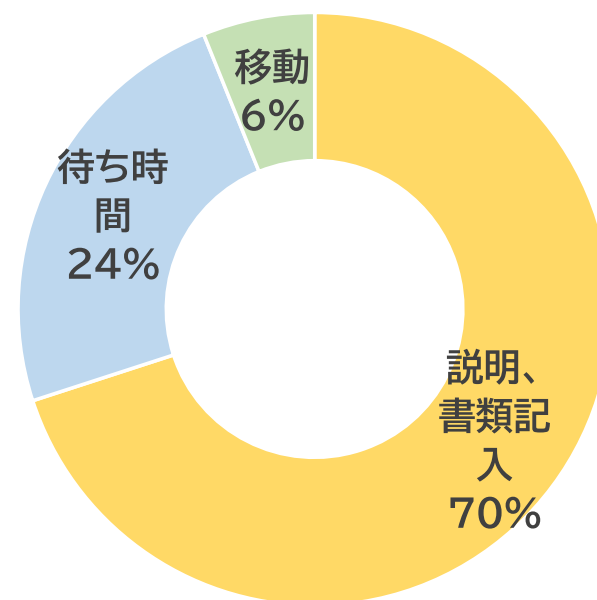
各種数値

■立ち寄った課の数や、対応職員数、氏名を書いた数など

項目	カウント	備考
立ち寄った課の数	5課	想定していたが行けなかった4課
対応職員の数	14人	
氏名を書いた数	31人分	1課あたり平均7人分
住所を書いた数	22回	1課あたり平均5回
生年月日を書いた数	31人分	
その他を書いた数	不明	
退庁までの時間	3時間	9:13開始～12:13終了
歩数	161歩	
エレベーター又はエスカレーターに乗った数	2回	全部まわっていたら5回だった

■所要180分の内訳

項目	カウント
説明、書類記入	126分
待ち時間	43分
移動	11分



※完了できなかった手続きの所要時間(説明、書類記入)は、上記プラス83～100分程度を想定

【ワーク1】気づいたこと

1. 庁舎構造・動線の「迷い」と「不便」
2. 手続きプロセスにおける「重複」と「不透明感」
3. 職員対応の「質の高さ」と「サポート体制」

【ワーク2】理想 “こんな窓口だったらいいな”

1. 「書かせない・待たせない」スマートな手続き
2. 「迷わせない」直感的な案内と動線
3. 「リラックスできる」ホスピタリティ空間



【ワーク3】理想と違うのはなぜ？

1. 「職員目線」の慣習と組織風土
2. 「縦割り」による構造的限界
3. 「リソース不足」とハード面の制約

【ワーク4】できることから始めよう！

1. すぐできること:運用の工夫と「おもてなし」

➤ 視覚情報の整理

- ・窓口・フロアの不要な掲示物を撤去し、市民がどこを見るべきか迷わせない「引き算」の掲示
- ・デスクマットをクリアにするなど、窓口の書類を最小限に整理

➤ 丁寧な案内と声掛け

- ・転入手続きの全体像を記した「簡易フロー図」の作成と配布
- ・待ち時間の目安を伝える

➤ 空間の快適化

- ・トイレを含め、窓口周りの徹底した整理整頓
- ・職員同士の明るい接遇やサポート体制の強化

【ワーク4】できることから始めよう！（つづき）

2.【中期】1～2年でできること:仕組みの改善とレイアウト変更

- 「書かない窓口」の推進
氏名・住所等の基本情報の使い回し(システム連携)や、事前のオンライン予約・申請の導入を進める。
- 動線とレイアウトの最適化
待合スペースと窓口の距離を縮める配置換えや、分かりやすいフロア案内表示(ピクトグラム等の活用)への更新。
- 職員のスキルアップ
窓口業務の標準化マニュアルを作成し、異動直後の職員でも質の高い対応ができる研修体制を構築。

3.【長期】長期スパンでできること:抜本的な構造改革

- ワンストップ窓口(コンシェルジュ)の確立
課をまたぐ移動をなくし、1箇所で全てが完結する「総合相談窓口」やコンシェルジュの配置。
- デジタル・トランスフォーメーション(DX)
手続きの完全オンライン化、市役所に来なくても手続きができる分散型窓口(公民館等)の展開。
- 庁舎の抜本的リニューアル
デザイン工学に基づいた開放感のある空間設計、BGMやカフェスペースなど「市民が滞在したくなる」環境への再整備。

グループB「おくやみ」

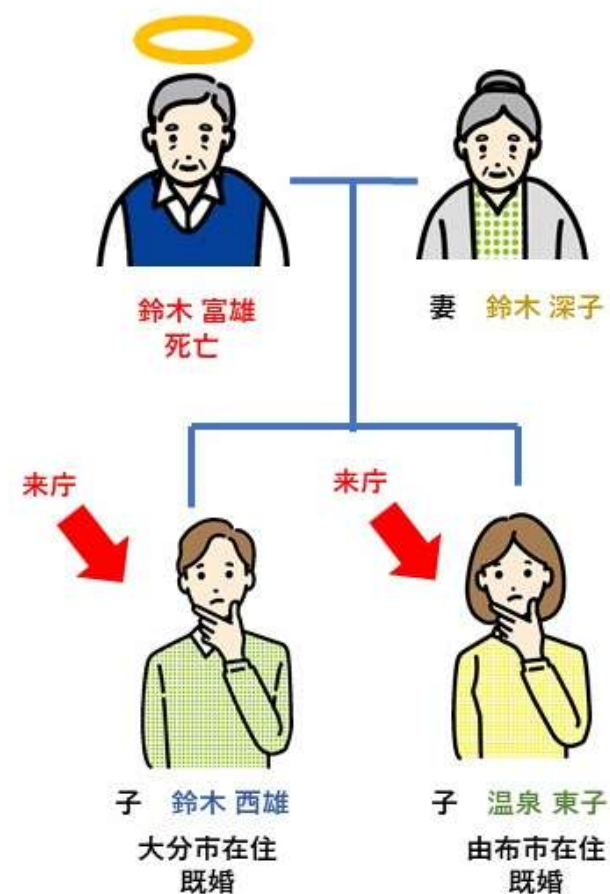


ペルソナ設定

次のようなペルソナを設定し、手続きを体験した。

【設定】ペルソナ

- 本日の日付 令和8年2月13日(金)午前
- 来庁者 鈴木 西雄(死亡者の子、兄)
温泉 東子(死亡者の子、妹)
- 死亡者 鈴木 富雄(昭和22年1月15日生(満79歳))
- 住 所 別府市青山町1番78号 青山アパート101
- 電話番号 0977-12-3456
- 死亡日 令和8年2月9日(月)



グループB:おくやみ

窓口の順番と記載した書類等

車で西側駐車場に到着、正面玄関入ったところからカウントスタート。

1F:総合案内



エスカレーターで
1F→GFへ移動

GF:おくやみコーナー



GF:資産税課



(年金)



GF:保険年金課



GF:おくやみコーナー



GF:市民税課



エスカレーターで
GF→1Fへ
移動



グループB:おくやみ

窓口の順番と記載した書類等(つづき)



9:12に正面玄関から体験調査開始。開始後2時間42分で予定の課をすべてまわって終了。

9時台																																																												10時台																						
時間	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																					
SW時間	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60																					
	総合案内 おくやみコーナー																																										資産税課																		市民税課										おくやみ											
動き	案内・移動		説明を受ける、書類記入																										待ち				待ち				待ち		説明				移動		確認		移動		待ち		説明を受ける、書類記入				待ち		説明を受ける、書類記入				移動		説明																			
手続き			お客様シートの記入																																										該当無し				市県民税 相続人代表届										軽自動車税の名義変更手続き										年金の説明													
11時台																																																																																		
時間	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12																					
SW時間	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120																					
			移動		保険年金課																										移動		説明		移動		移動		説明				説明		移動		待ち				説明、書類記入				移動		生活環境課																									
動き	説明				待ち																												説明を受ける				待ち		説明を受ける、書類記入														待ち				説明、書類記入				説明を受ける、書類記入																					
手続き					葬祭費、国保主変更										障害年金														介護保険資格				介護サービス		障害者手帳の返却												市営墓地の継承																																			
11:54終了																																																																																		
時間	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54																																							
SW時間	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162																																							
									総合案内				上下水道局営業課												総合案内				市民課												高齢者福				生活環境課																																					
動き	説明を受ける								移動		案内				移動				説明を受ける、書類記入								移動				案内		説明、書類記入				待ち		説明		移動		書類提出		移動		書類提出		移動																																	
手続き	粗大ごみの申し込み																		使用者の変更手続き														戸籍謄本取得										介護				市営墓地																																			

グループB:おくやみ



手続き

想定していた手続きと、実際に行った手続きは以下のとおり。

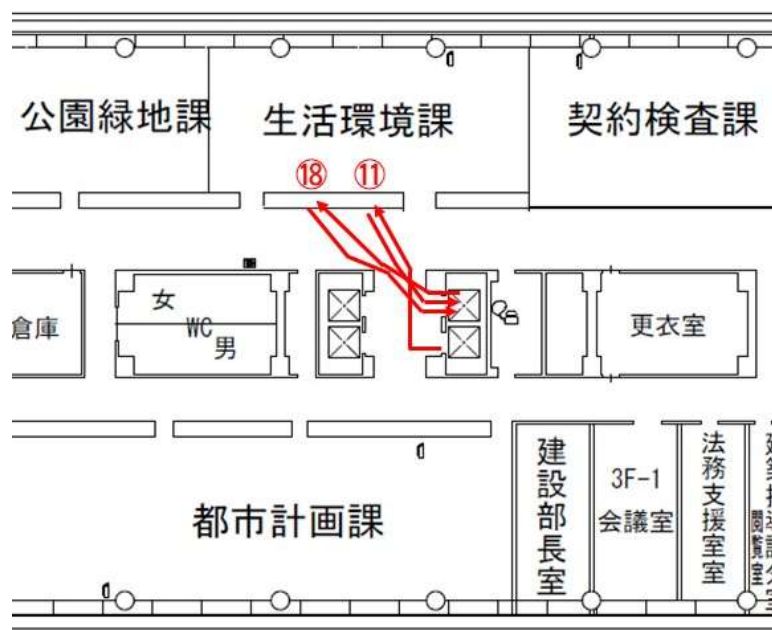
(※)おくやみコーナーで受け付けてもらうことで、書類の記入が少なく済んだもの

課	想定していた手続き	実際に行った手続き等	おくやみコーナー 連携手続き(※)	備考
市民税課	市県民税に関する手続き	納税義務者の指定届		
	軽自動車を所有していたことによる手続き	軽自動車の名義変更に関する説明を聞く		軽自動車協会(大分市)での手続きが必要(後日、別組織へ)
保険年金課	後期高齢者医療に関する手続き	葬祭費の請求	○	
		資格喪失届(+証の返還)	○	
		高額療養費の振込口座変更手続き	○	手続き一覧には無く想定外
		保険料還付金振込口座の登録手続き	○	手続き一覧には無く想定外
	年金に関する手続きの説明を聞く	死亡届及び未支給年金の請求		要再来庁
高齢者福祉課	介護保険に関する手続き	資格喪失届	○	
	介護サービスを受けていたことによる手続き	高額介護サービス費を相続人に支給するための申請手続き		戸籍謄本が必要なため後日来庁予定だったが、当日済ませた(再訪問)
障害福祉課	障害を持っていたことによる手続き	身体障害者手帳返還届		
		心身障害者福祉手当受給資格消滅届		
		重度心身障がい者医療費口座変更届		
生活環境課	市営墓地を利用していることによる手続き	市営墓地 継承使用申請		戸籍謄本が必要なため後日来庁予定だったが、当日済ませた(再訪問)
	粗大ごみを廃棄したいことによる手続き	粗大ごみ申込		オンラインを案内
上下水道局営業課	使用者の変更に関する手続き	使用者の変更と、振替口座の変更届		使用者名の変更だけなら電話でOK
市民課	死亡者の戸籍謄本の取得 ※当日各課をまわるなかで必要が判明	死亡者の戸籍謄本の取得		取得後、再度、高齢者福祉課(1F)、生活環境課(3F)へ持参

グループB:おくやみ

市民役の動線

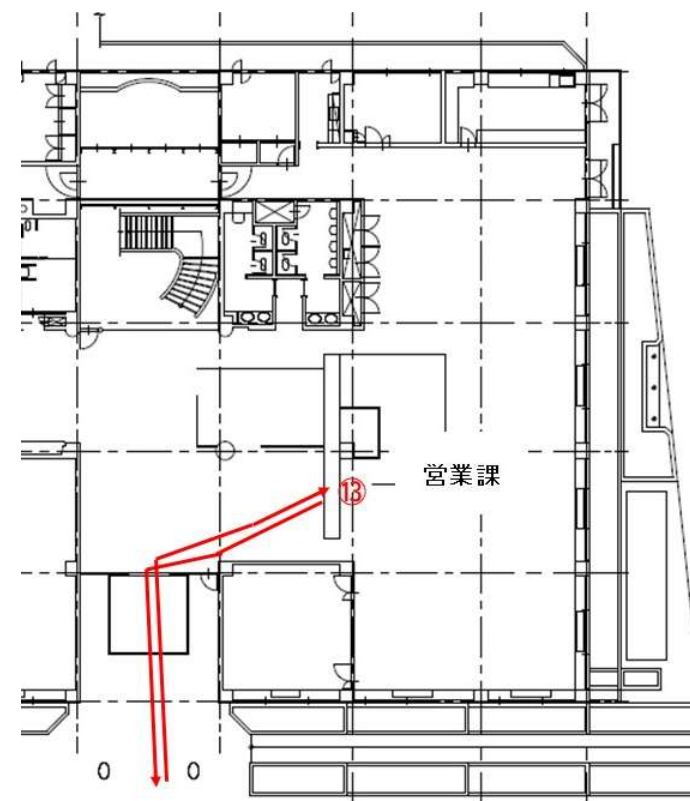
3階



外



上下水道局



グループB:おくやみ

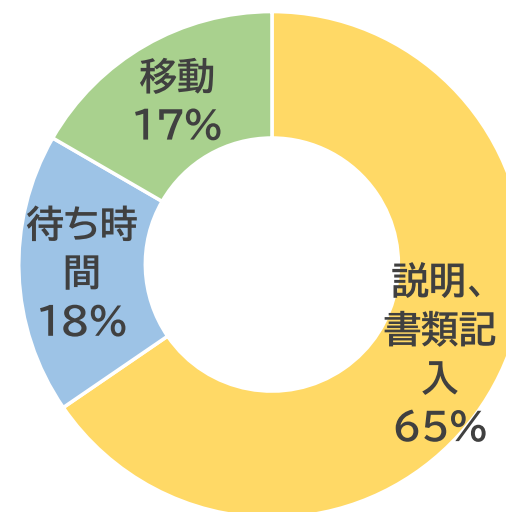
各種数値

■立ち寄った課の数や、対応職員数、氏名を書いた数など

項目	カウント	備考
立ち寄った課の数	11課	
対応職員の数	17人	
氏名を書いた数	14人分	ふりがな含む
住所を書いた数	9回	
生年月日を書いた数	5回	
その他を書いた数	39回	日付、性別、続柄、証番号、電話番号、印鑑など
退庁までの時間	3時間	9:12開始～11:54終了
歩数	1,943歩	
対応職員の説明が理解できず尋ねた数	7回	
エレベーター又はエスカレーターに乗った数	8回	

■所要162分の内訳

項目	カウント
説明、書類記入	106分
待ち時間	29分
移動	27分



【ワーク1】気づいたこと

1. 「おくやみコーナー」の有用性と運用の課題
2. 移動の多さとフロア構造による負担
3. 接遇における「ホスピタリティ」と「専門性」

【ワーク2】理想 “こんな窓口だったらいいな”

1. 「究極のワンストップ」と移動・転記の解消
2. 事前準備と時間の可視化(不安の払拭とストレスの解消)
3. 高い専門性とホスピタリティが共存する環境

【ワーク3】理想と違うのはなぜ？

1. 「紙」と「縦割り」に縛られた非効率なシステム
2. 現場の「余裕」と「改善意識」の醸成不足
3. 手続きの「煩雑さ」とハード面の限界

【ワーク4】できることから始めよう！

1. すぐできること:案内と接遇の標準化

➤ 情報の予習環境の整備

- ・「何が必要か」「後日でも良い手続きはどれか」を、来庁前にWebや電話でチェックできる簡易チェックリストの導入

➤ 接遇マナーの再徹底

- ・名札の着用、専門用語を避けたわかりやすい表現での説明など、ご遺族に接する公務員としての基本姿勢・マナーを改めて徹底

➤ 待機時間のストレス解消

- ・待ち時間が発生する際は必ず一声かけ、目安時間を伝える
- ・「おくやみブック」を読んでもらう等の待ち時間の活用

【ワーク4】できることから始めよう！（つづき）

2.【中期】1～2年でできること:窓口の利便性向上

- 完全予約制の導入と発券機の増設
おくやみコーナーの予約システム化により「待ち時間ゼロ」を目指す。
また、全窓口に発券機を配置し、呼び出し状況を可視化する。
- 申請書の共通化(プレプリント)
おくやみコーナーで聞き取った情報を各課の申請書に印字し、何度も氏名・住所を書かせない運用を定着、拡充する。
- 案内掲示のユニバーサルデザイン化
複雑なフロア構造を補うため、色分けされたラインや大きなピクトグラムを用いるなど、スムーズな動線案内を設置する。

3.【長期】長期スパンでできること:抜本的なワンストップ化

- 「真のワンストップ」窓口の構築
遺族が移動するのではなく、専門職員(コンシェルジュ)が一箇所で全ての申請を受け付ける、またはオンラインで完結できる環境の構築。
- キャッシュレス・ペーパーレスの完結
各種手数料の電子決済対応と、電子署名による「書かなくて良い」手続きへの移行。
- 庁舎リニューアルによる空間創出
プライバシーが守られ、明るく木のぬくもりを感じるような「おくやみ専用フロア」の整備。

グループC「出生」

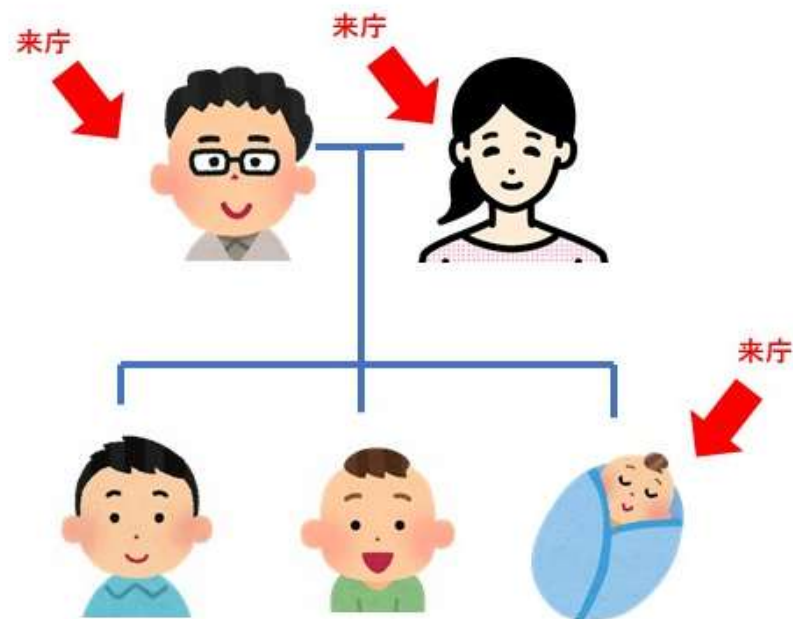


ペルソナ設定

次のようなペルソナを設定し、手続きを体験した。

【設定】ペルソナ

- 本日の日付 令和8年2月13日(金)午前
- 来庁者 佐藤 良平、悦子、陽葵 3名
- 現住所 別府市青山町 X番XX号 YYYYYYマンション
(〒874-0902)
- 電話番号 090-999-9999(自宅電話無し)
- 本籍地 大分県宇佐市四日市(地番不明)
- 出生日 令和8年2月1日(日)



グループC:出生

窓口の順番

会議室(自宅)でスマホを使って調べる。その後、歩いて富士見通り側、グランドフロア入口から入るところからカウントスタート。

調べる



GF:入口



GF:市民課受付



GF:市民課

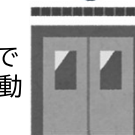


GF:保険年金課



この後の処理を待っている間に
赤ちゃん泣き出して
ママ役一時離脱(次ページ)

エレベーターで
GF→1Fへ移動



こども家庭課
(保健センター)



GF:入口
到着
(終了)



徒歩で本庁舎へ移動



徒歩で保健センターへ移動



1F:子育て支援課



グループC:出生



窓口の順番(赤ちゃんの「オムツ替え」と「授乳」のため、ママとベビー離脱後の動き)

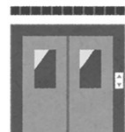
GF:市民課 待合席で
パパ役と離脱



GF:市民課横
女性用トイレ



オムツ替えできる
場所が無かった💧



エレベーターで
1階へ移動

1F:総合案内そば
女性用トイレ



オムツ替えできた！

1F:総合案内



授乳室の場所が
わからずお尋ね



1F:授乳室



ベビーもご機嫌に



ここにもオムツ替え
ベッドあった&キレイ

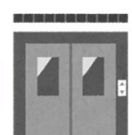


総合案内の方がミルク用の
お湯を用意してくれた



しっかり鍵がかかる

GF:
保険年金課
前で合流



エレベーターで
GFへ移動

9:10から、まずスマホで必要な手続き、持ちものを確認するところから開始。
その後、グランドフロア入口にベビーカー連れて体験調査開始。2時間42分で予定の課をすべてまわって終了。

31

グループC:出生



手続き

想定していた手続きと、実際に行った手続きは以下のとおり。

課	想定していた手続きと、期待した完了状況	実際に行った手続き等	当日完了状況	後日必要な対応
市民課	出生届が受理される	出生届	完了	—
	子の住民票(マイナンバー入り)の取得 (子を夫の社保扶養に入れるために必要)	(できなかった)	未完	(国から市へマイナンバー情報到着後の) 3～4営業日後、 <u>再来庁必要</u>
	—	マイナンバーカードの申請	完了	カード受け取りのため <u>再来庁必要</u>
保険年金課	出産一時金の請求をし、近日振り込まれる	国民健康保険出産一時金の請求	未完	領収書持っておらず <u>再来庁必要(郵送可)</u>
	—	子の国民健康保険加入届	完了	夫の社保扶養を予定していたが、住民票の取得ができず社保扶養の手続きがいつ完了できるか不明であり、無保険期間ができるのが不安なため、予定外だったが国保加入した。その結果、後日国保脱退の手続きのため <u>再来庁必要(オンライン可)</u>
子育て支援課	児童手当の申請が受理される	児童手当 額改定請求	完了	—
	保育園入所の相談	保育園入所の相談	完了	—
	子ども医療費の申請をし、受給者証を受け取って帰る	子ども医療費受給資格登録申請書	未完	出生届の住民基本システム反映後に審査、受理可能。マイナンバーの確認も国からの情報到着待ちのため、後日。 その後、受給者証は郵送で届く。
こども家庭課	産後ケアの申請をし、近日利用する	産後ケア事業利用申請	完了	

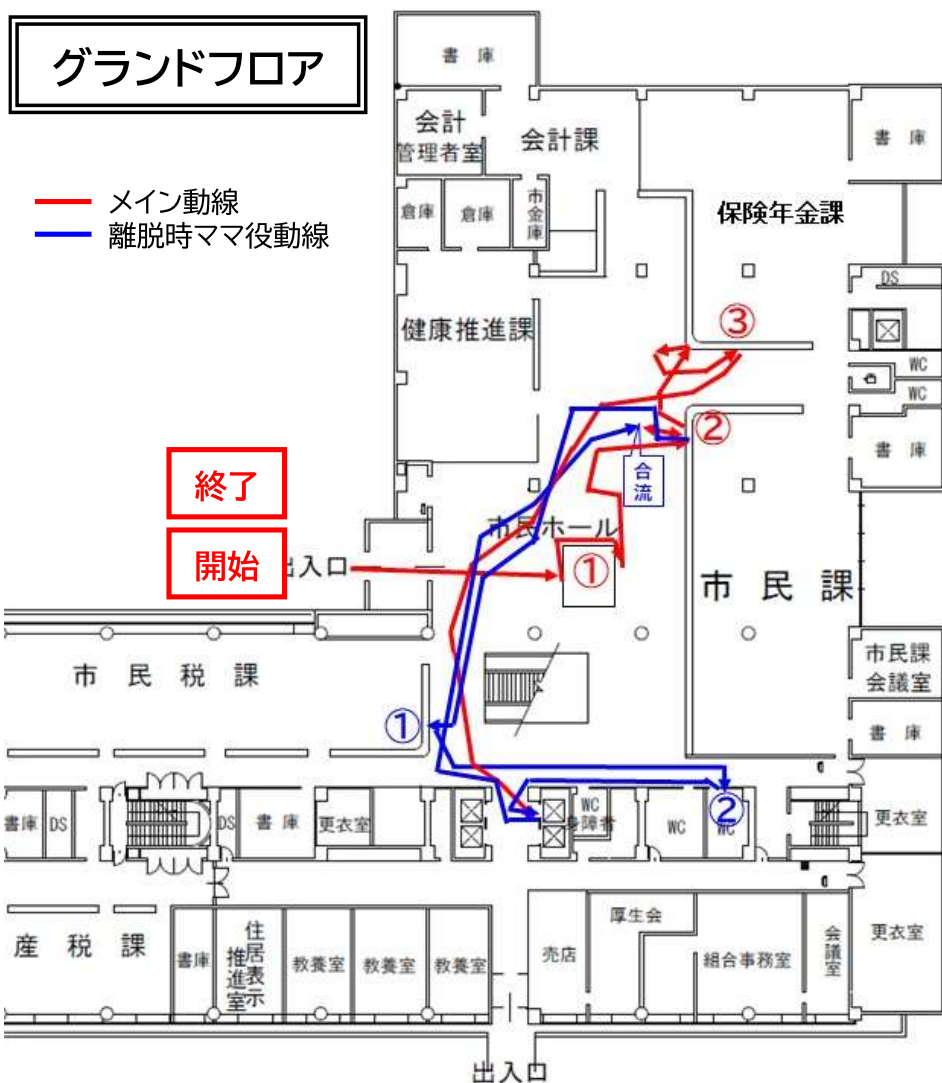
※この日だけでは、期待していた完了状況に到達しなかった手続きが複数あった。

グループC:出生

市民役の動線

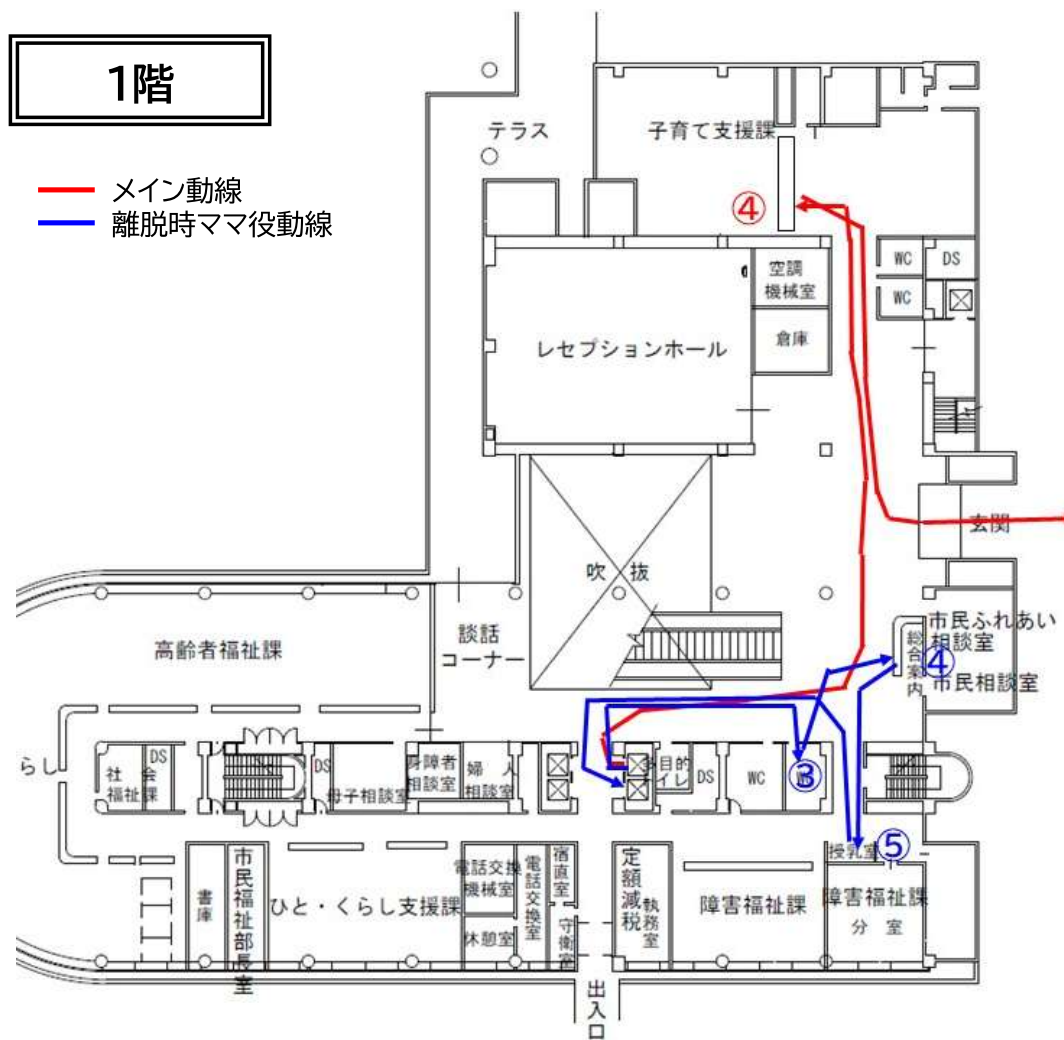
グランドフロア

- メイン動線
- 離脱時ママ役動線



1階

- メイン動線
- 離脱時ママ役動線



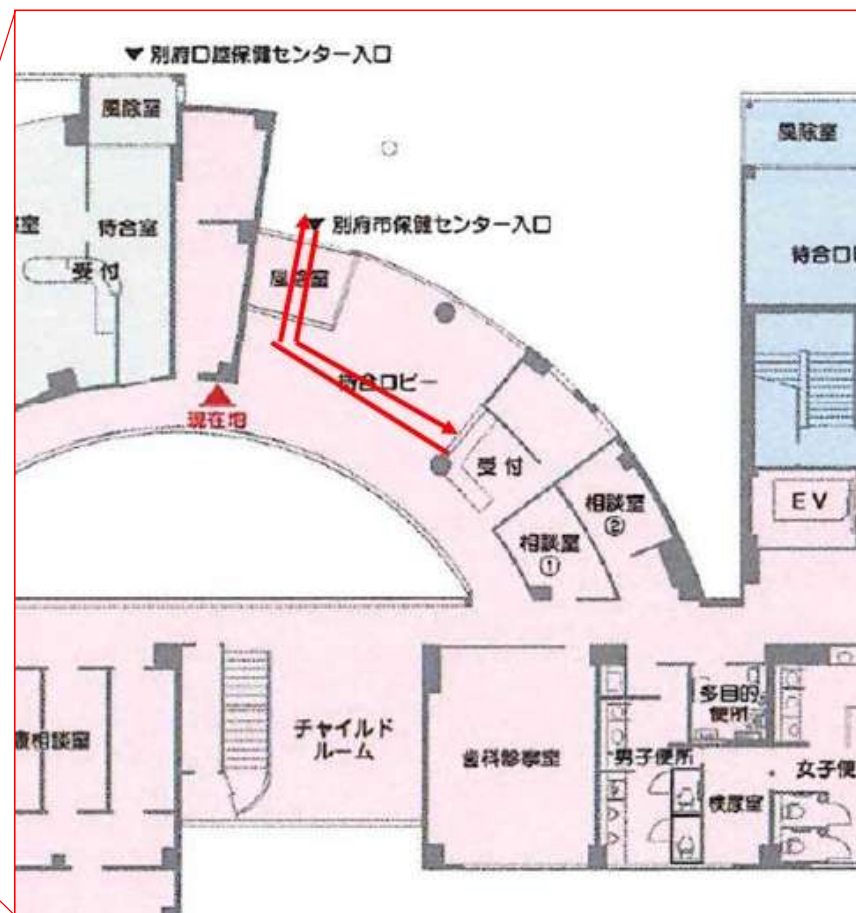
グループC:出生

市民役の動線

外



保健センター1階



グループC:出生

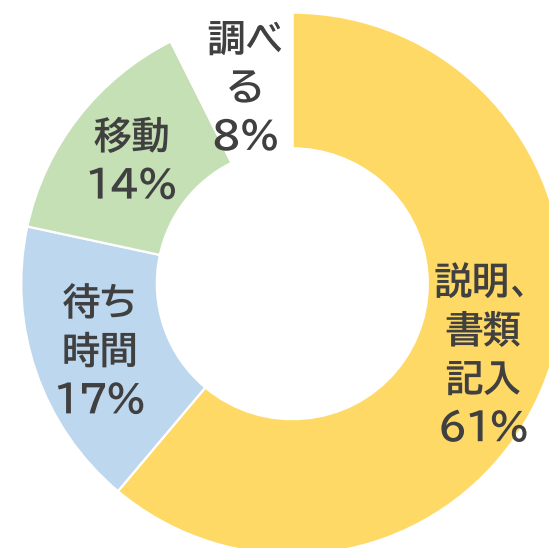
各種数値

■立ち寄った課の数や、対応職員数、氏名を書いた数など

項目	カウント	備考
立ち寄った課の数	4課	+(妻)総合案内
対応職員の数	7人	+(妻)総合案内
氏名を書いた数	21人分	家族全員分の合計
住所を書いた数	5回	
生年月日を書いた数	13人分	
その他を書いた数	不明	
退庁までの時間	2時間42分	9:10開始～11:56終了 ※会議室～スタート時点までの移動時間を除く
歩数	1,523歩	+(妻)オムツ替え&授乳室利用

■所要162分の内訳

項目	カウント
説明、書類記入	99分
待ち時間	28分
移動	23分
調べる	12分



【ワーク1】気づいたこと

1. ベビーカー・乳幼児連れに厳しい施設構造
2. 「縦割り」と「説明の複雑さ」による心理的負担
3. 接遇における「光と影」

【ワーク2】理想 “こんな窓口だったらいいな”

1. 「ワンフロア・最短動線」の実現
2. 「迷わせない」情報の整理と標準化
3. 来庁不要・書かない「スマート窓口」

【ワーク3】理想と違うのはなぜ？

1. 継ぎ接ぎ(つぎはぎ)のフロア構成とハードの限界
2. 「事務効率優先」の紙文化とデジタル化の遅れ
3. 人事制度の弊害と横の連携不足

【ワーク4】できることから始めよう！

1. すぐできること:「おもてなし」と情報の整理

➤ 情報のスリム化と見える化

- ・HPやパンフレットを「保護者が本当に必要なもの」だけに絞り込み、簡潔なチェックリストを作成
- ・授乳室／オムツ替え場所の案内をトイレや各課の目立つ場所に掲示

➤ 接遇力向上とシームレスな手続きの徹底

- ・丁寧でわかりやすい説明と待ち時間の予測を伝えることによる市民の心理的不安の緩和
- ・業務のスキルアップと関係課との連携強化

➤ 職員の意識改革

- ・ペーパーレス、デジタル化を意識付ける研修の開催

【ワーク4】できることから始めよう！（つづき）

2.【中期】1～2年でできること:仕組みの改善とレイアウト変更

➤ 「書かない」・「出さない」連携

1箇所で提示した本人確認書類や基本情報を、関係各課(市民課・子育て支援課等)で共有し、何度も同じことを書かせないフローを構築。

➤ 予約制と事前入力の実入

Web予約による待ち時間の解消と、来庁前にスマホで申請内容を入力できるシステムの導入。

➤ 動線のカラーナビゲーション

床に色付きのラインを引くなど、言葉や図解に頼らなくても「色を辿れば目的地に着く」ような直感的な誘導を整備する。

3.【長期】長期スパンでできること:抜本的なワンストップ化

➤ 子育てワンフロア窓口の創出

出生に関わる全課(市民課・子育て・保健センター等)を同一フロアに集約、またはコンシェルジュが全手続きを一括代行する体制の構築。

➤ デジタル完結(来庁不要)の実現

ほぼすべての出生手続きをオンラインで完結させ、「役所に行かない」という選択肢を当たり前。

➤ ユニバーサルデザインによる庁舎刷新

ベビーカー同士が余裕をもってすれ違える通路、個室型の授乳室、プライバシーに配慮したゆとりある相談ブースを備えた庁舎へリニューアル。

まとめ



今後の窓口改革の方向性

今回の調査とワークショップを踏まえ、次の共通する課題が見えてきた。

全体に共通して言えること(共通課題)

➤ 庁舎構造・動線における「移動の負担」と「案内の難しさ」の発生

- 複数課にまたがる手続きの際、フロア間の移動(エレベーターやエスカレーターでの移動)が頻繁に発生しており、市民の物理的な負担となっているのではないか。
- 複雑なフロア構成や、現在の課・窓口の配置が、市民にとっての直感的な分かりにくさや、目的の窓口へ辿り着くまでの「迷い」を生じさせているのではないか。

➤ 手続きの重複解消と「書かない・待たせない」窓口の追求

- 「おくやみ」手続きではおくやみコーナーによりかなり軽減されているものの、その他の手続きにおいては各課で同じ内容(氏名・住所・生年月日等)を何度も記入する場面が見られ、ワンストップ化の余地があるのではないか。
- 課ごとの最適化が図られている一方で、市民の目線では「説明の複雑化」や「トータルの待ち時間」として現れており、全庁的なプロセス再構築が必要ではないか。

➤ 市民の心に寄り添う「もう一步先の接遇」に向けて

- 職員の対応自体は丁寧でホスピタリティ精神は十分見受けられるが、「説明(専門用語)の平易さ」や「手続きの全体像の提示」、「待ち時間の目安」など、市民が真に求めるニーズとの間にさらなる工夫の余地があるのではないか。

まとめ

今後の窓口改革の方向性(つづき)

課題を踏まえた今後の取組の方向性を、次のとおりとしたい。

今後の取組の方向性

- 【即時性】運用の工夫による「即時改善」
- 【協調性】部署横断的な「連携・対話」による最適化の推進
- 【持続性】デジタル活用と効率化による「持続可能な組織」の構築

いずれも

▶ 「DX推進プロジェクトチーム」及び
配下のワーキンググループで協議、検討を重ね、
「DX推進統括会議」(CDO、全課長)へ提言を行っていく

令和8年度スケジュール

時期	検討関連	令和9年度以降予算関連	窓口関連の令和8年度情報政策課要求予算
第1四半期	・DX推進プロジェクトチーム設置要綱の制定 ※チーム員は窓口改革準備会議メンバーを想定 ・DX推進プロジェクトチームの設置、第1回開催 ・ワーキンググループの設置、協議・検討開始 (窓口改革/レイアウト検討/システム/ほか)		6月: ○ オンライン予約・窓口発券一元管理システム実証運用(予定) ○ ぴったりサービスフォーム作成支援業務委託によりオンライン 申請フォーム整備拡充
第2四半期	・各ワーキンググループ第2回開催 ・先進地視察(プロジェクトチームから選出) ・プロジェクトチーム第2回開催	7月:令和9～13年度実施計画 (見込まれる事業)	
第3四半期	・DX推進統括会議へ提言 ・各ワーキンググループ第3回開催	10～11月:令和9年度予算要求 (必要な予算)	10月: ○ オンライン予約・窓口発券一元管理システム本格導入(予定)
第4四半期	・各ワーキンググループ第4回開催	12～1月:予算査定	