

窓口体験会の実施結果について

令和7年9月9日実施



幸手市
Satte City

この調査は、BPRの観点から
職員自らが行ったものです。
※BPRに関するホームページは
こちら↓

幸手市ホームページ
→「ページ番号で検索」
→「14858」でもOK！



はじめに



実施目的	<p>本市では、窓口業務における業務プロセスの見直しと住民サービスの質的向上を目的として、B P R（業務改革）を推進している。</p> <p>本体験会を通して、職員が利用者の立場から実際の窓口サービスを体験することで、日常業務では見落としがちな課題や改善点に気づき、U X（ユーザーエクスペリエンス）の視点を醸成し、窓口体験での気づきをまとめ、窓口業務の改善（書かない窓口等）につなげることを目的とする。</p>
実施内容	<p>令和7年9月9日（火）午前8時45分～午後3時 実施</p> <p>① 窓口体験（午前中）…住民として来庁し、実際の窓口での手続き（転入等）を体験</p> <p>② 体験後の振り返り（午後1時～午後3時） …各班で体験内容・気づきなどを共有するほか、今後目指すべき幸手市役所の窓口像について話し合う</p>
実施方法	<ul style="list-style-type: none">・ 架空の人物と手続きを想定したペルソナを基に、調査を実施する（ペルソナにない情報は、参加者のアドリブに任せる）。・ 手続きに必要なマイナンバーカードや書類を小道具として用意する。足りない場合は、手元にないものとする。・ 調査チームは、手続きに関することだけでなく、動線やスペース、掲示物等の環境面についても観察する。・ 今回は、窓口担当課の所属長には、おおまかなペルソナを伝える。・ 窓口担当課は、実際の対応に近い形で実施する。・ 体験調査終了後に、調査の振り返りを行い結果をまとめる。

調査チーム紹介



転居手続き（6名）

役割名	役割内容
住民役 2名	窓村太郎・花子を演じて、 窓口手続きを行う
記録係 (職員側) 1名	職員側の動線記録
記録係 (住民側) 2名	住民役の行動記録・動線記録
撮影係 1名	手続き状況の撮影

おくやみ手続き（6名）

役割名	役割内容
住民役 2名	口野美津子・口野達也を演じて、 窓口手続きを行う
記録係 (職員側) 1名	職員側の動線記録
記録係 (住民側) 2名	住民役の行動記録・動線記録
撮影係 1名	手続き状況の撮影

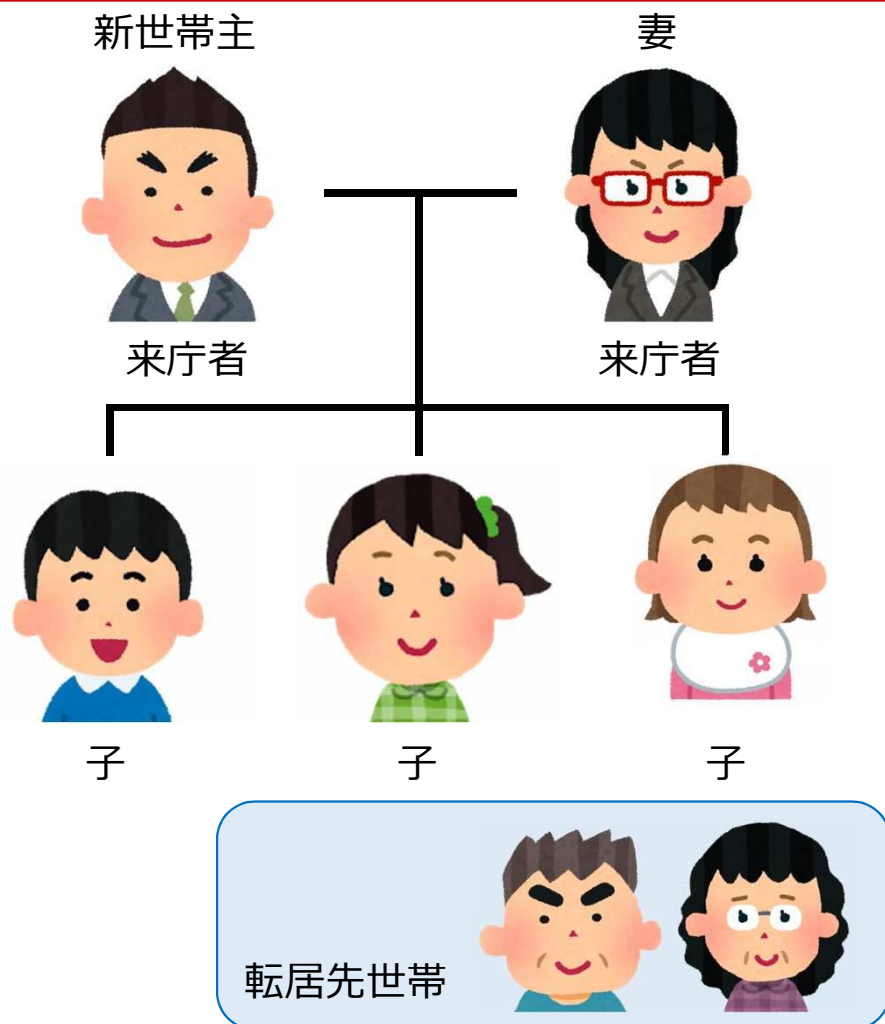
目次



1. 転居手続き体験結果
2. おくやみ手続き体験結果
3. 結果まとめ
4. 振り返り
5. 参加者アンケート結果

1 転居手続き体験結果

【転居手続き体験】ペルソナ



No.	氏名	生年月日	性別	マイナカード	職業等
1	窓村 太郎	S61.4.1	男	有	(設定なし)
2	窓村 花子	S63.1.2	女	有	(設定なし)
3	窓村 湊	H31.2.1	男	有	小学1年
4	窓村 凜	R2.12.15	女	有	
5	窓村 紬	R6.3.30	女	無	
(転居先世帯)					
6	窓村 次郎	S30.12.12	男	有	(設定なし)
7	窓村 澄江	S36.8.1	女	有	(設定なし)

背景
窓村家は、栄団地に住んでいたが、第3子の誕生により手狭になったため、中1丁目に住んでいる両親の家に住むこととなった。将来的には両親は市外に転居する予定なので、今回の転居により、世帯主の変更も行うこととなった。

【転居手続き体験】市民側写真①



9:05～9:31 市民課



9:32～9:39 保険年金課



9:41～9:46 学校教育課



10:12～10:24 車で移動



9:47～10:12 市民課

【転居手続き体験】 市民側写真②



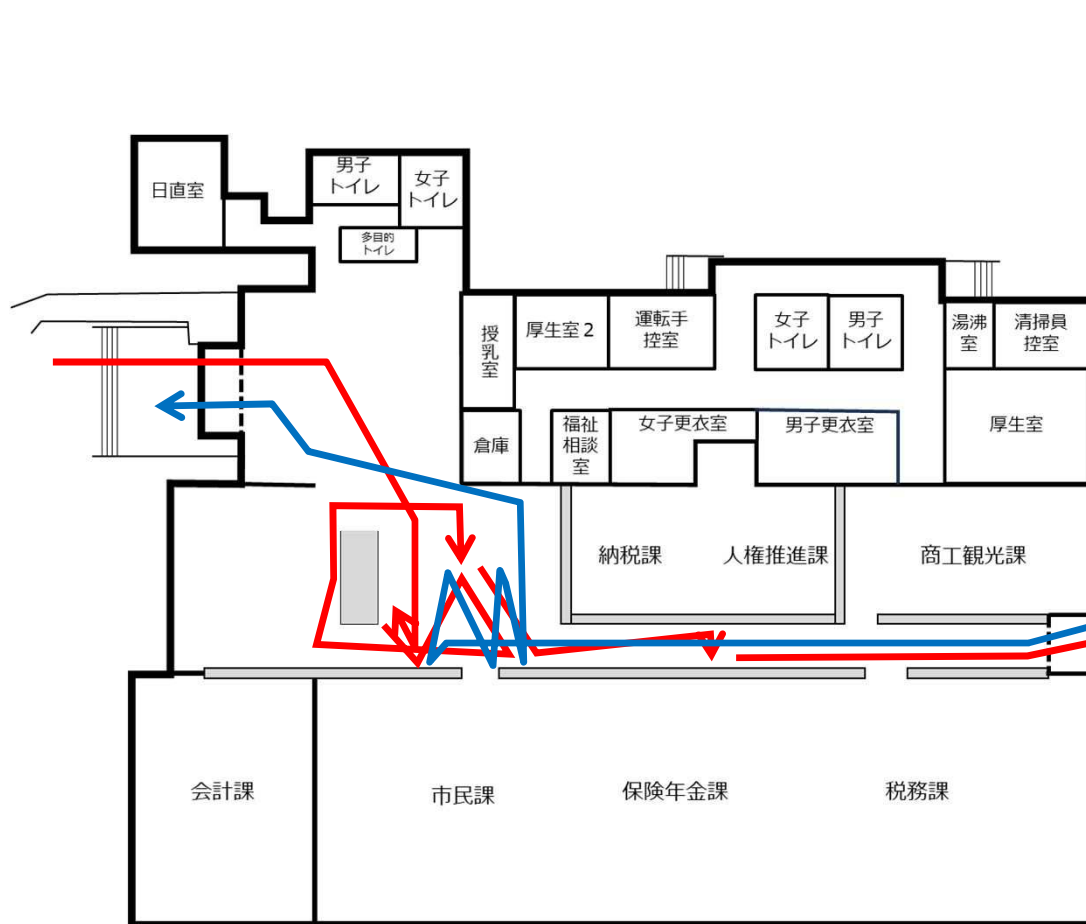
10:24～10:35 こども支援課



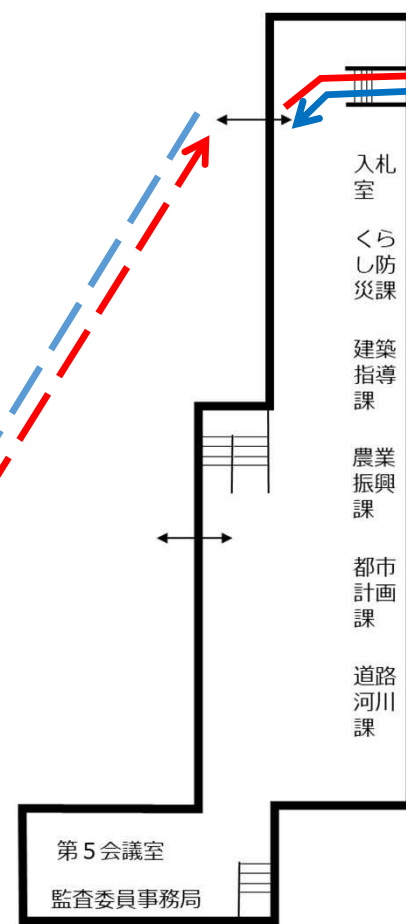
【転居手続き体験】市民側動線①



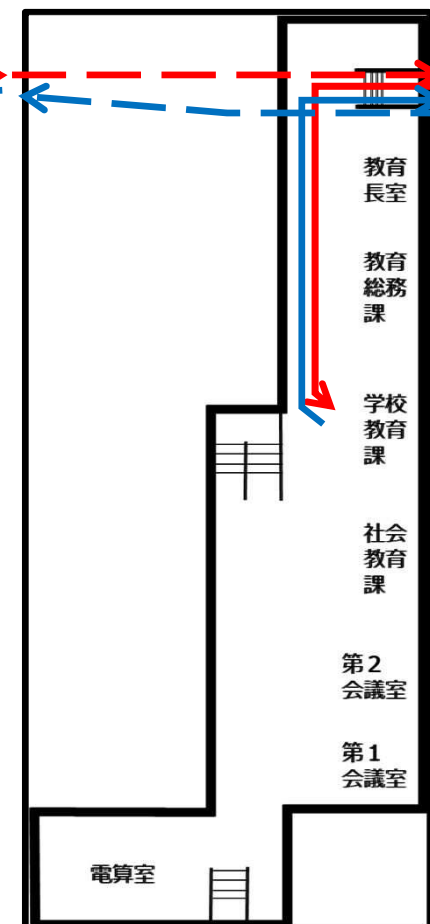
本庁舎 1 階



第二庁舎 1 階

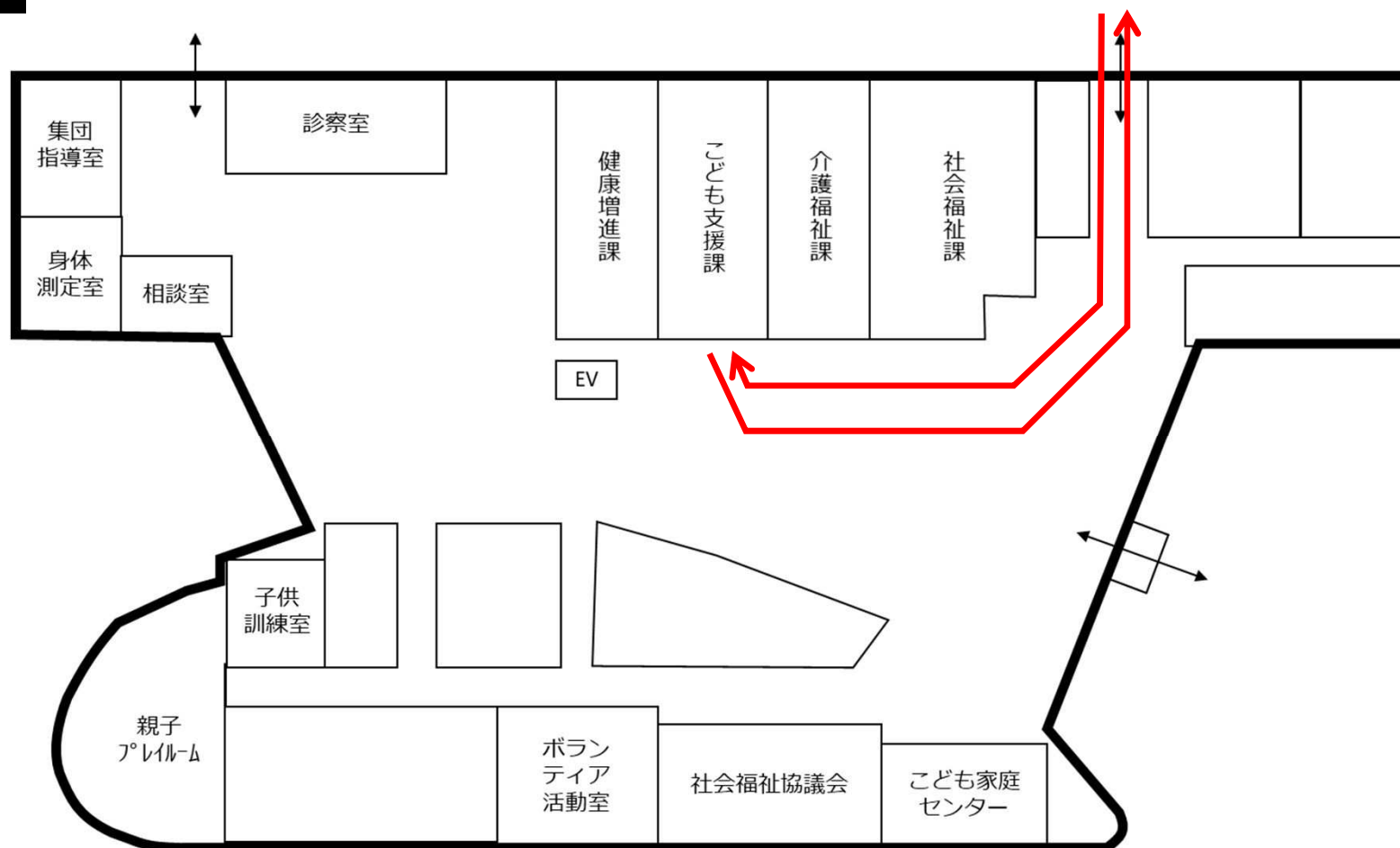


第二庁舎 2 階

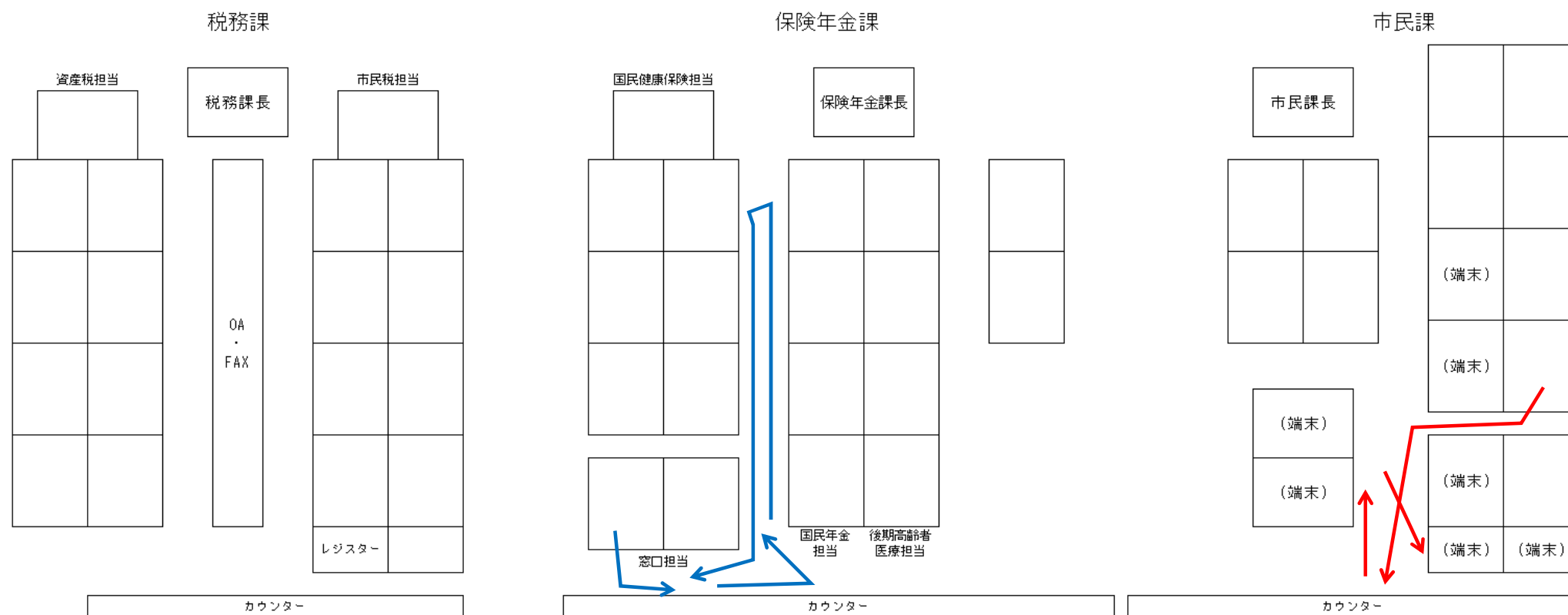


【転居手続き体験】市民側動線②

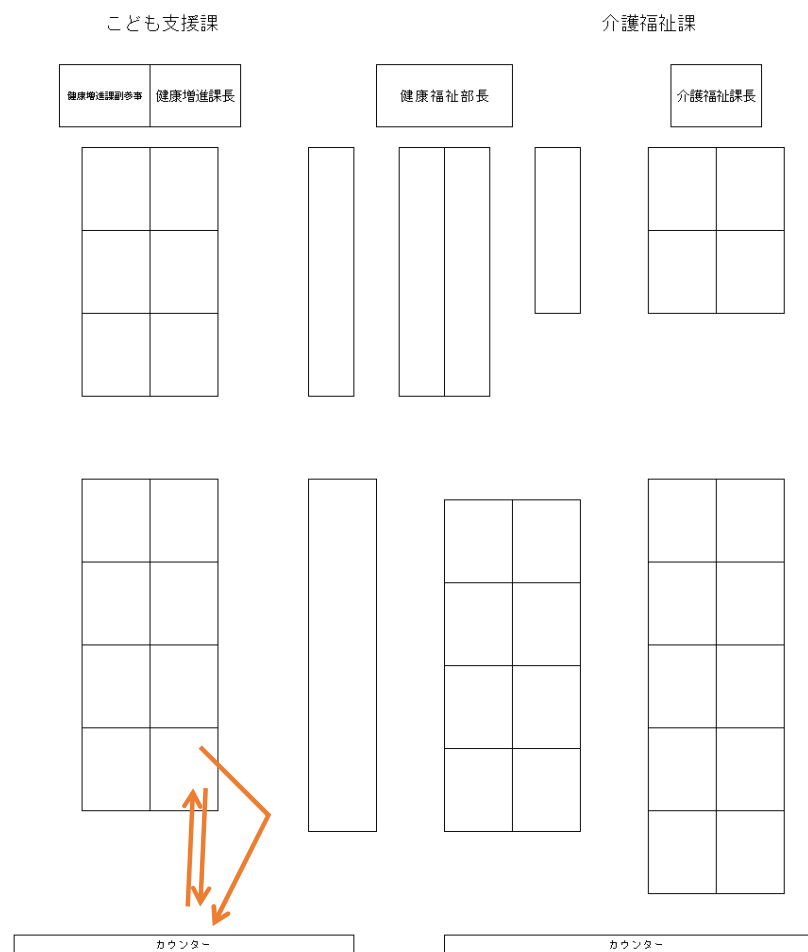
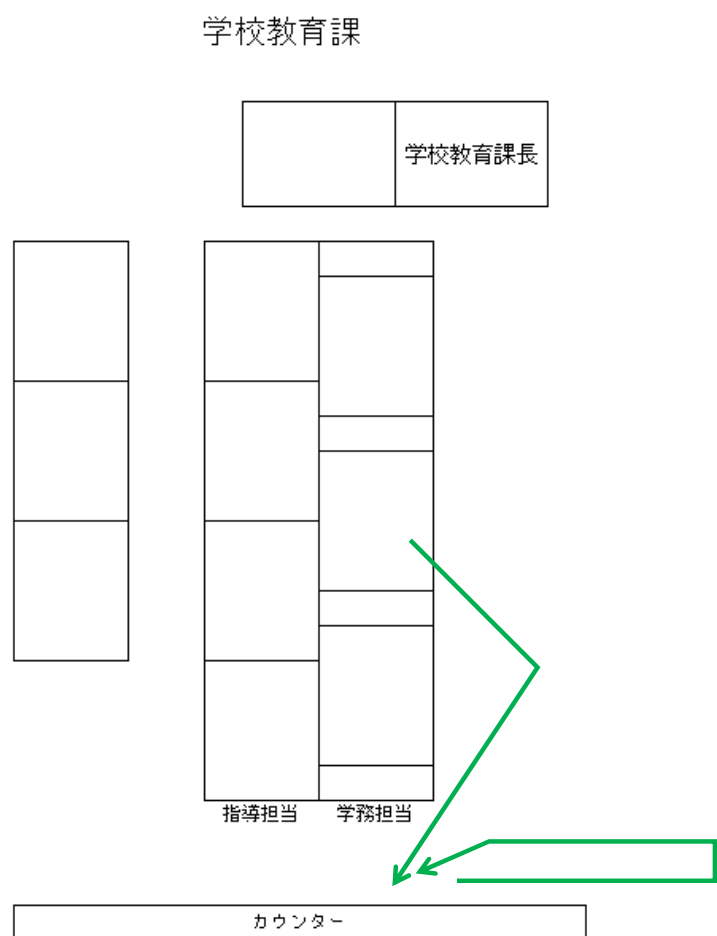
ウェルス幸手



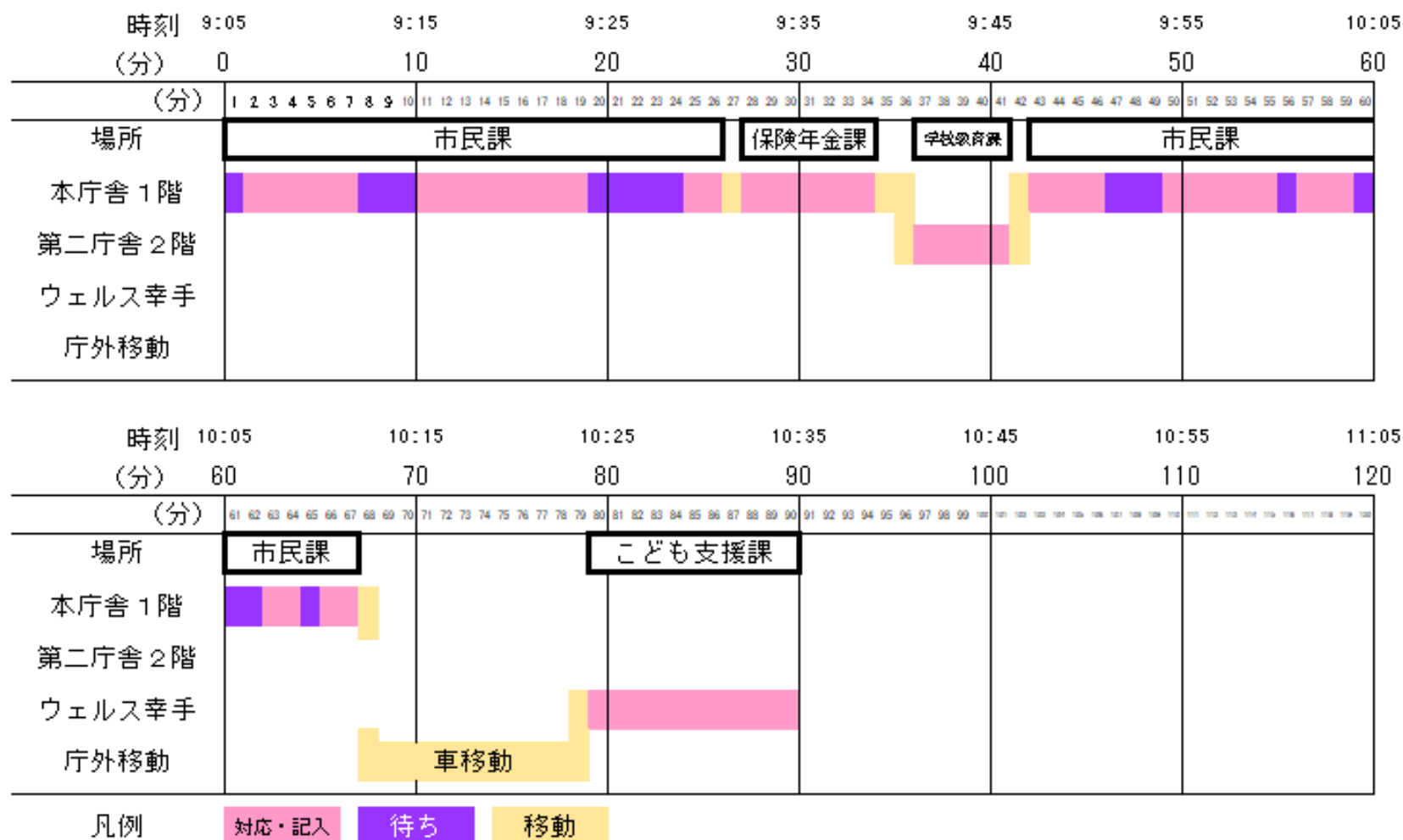
【転居手続き体験】職員側動線①



【転居手続き体験】 職員側動線②



【転居手続き体験】タイムライン



2 おくやみ手続き体験結果

【おくやみ手続き体験】ペルソナ



世帯主（死亡）



新世帯主（妻）



来庁者

子（別居）



来庁者

No.	氏名	生年月日	性別	マイナカード	職業等
1	口野 一郎	S15.3.31 (85歳)	男	有	(設定なし)
2	口野 美津子	S20.5.2 (80歳)	女	有	(設定なし)
3	口野 達也	S40.8.19 (60歳)	男	有	(設定なし)

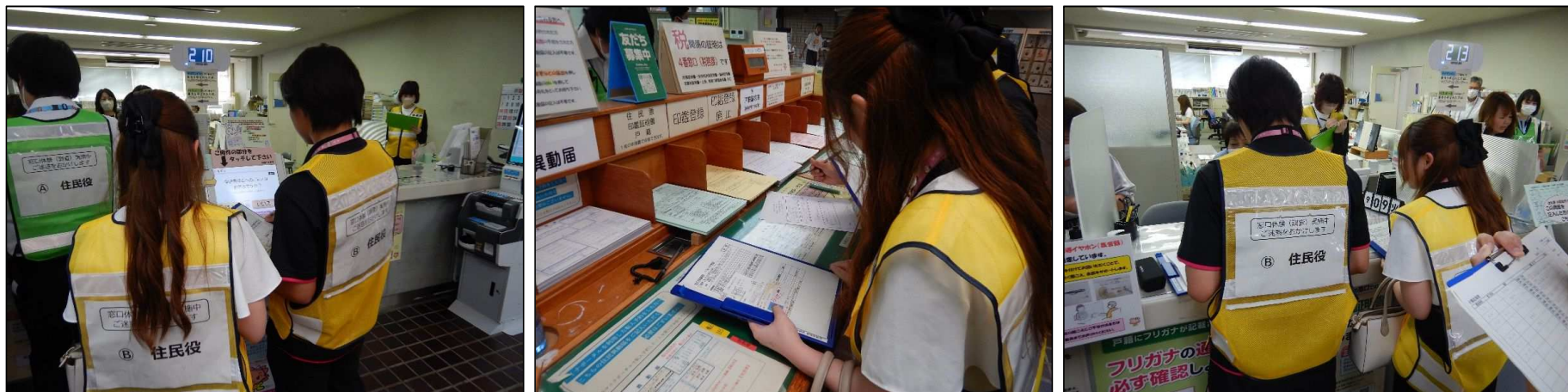
背景

口野家は、ここ数年高齢夫婦の二人暮らしだったが、先日夫が亡くなった。葬儀が終わり、妻と別居の子で死亡後の手続きをすることとなった。

※死亡届の提出は済んでいる。

【おくやみ手続き体験】市民側写真①

9:18～9:34 市民課



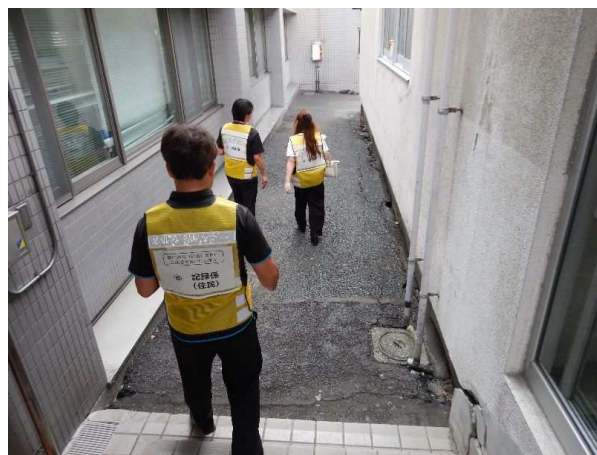
9:35～9:52
保険年金課



【おくやみ手続き体験】市民側写真②



9:55～10:15 税務課



10:15～10:29 車で移動



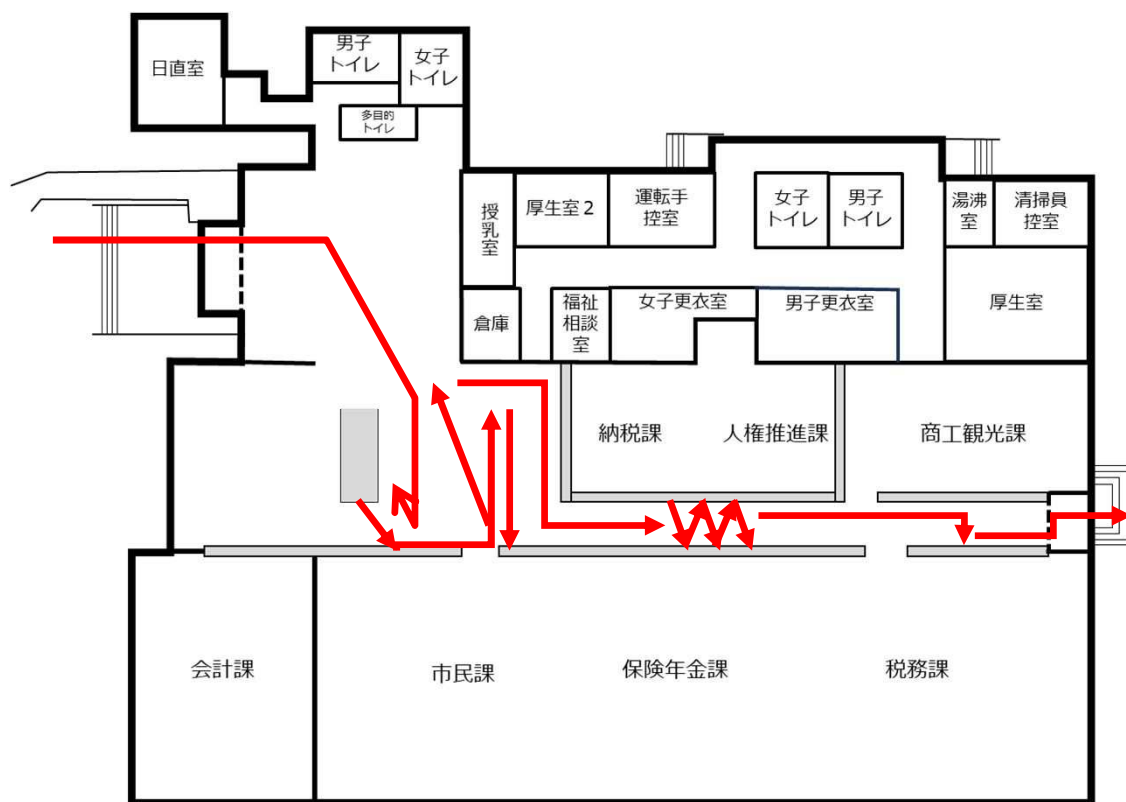
10:29～10:45 介護福祉課



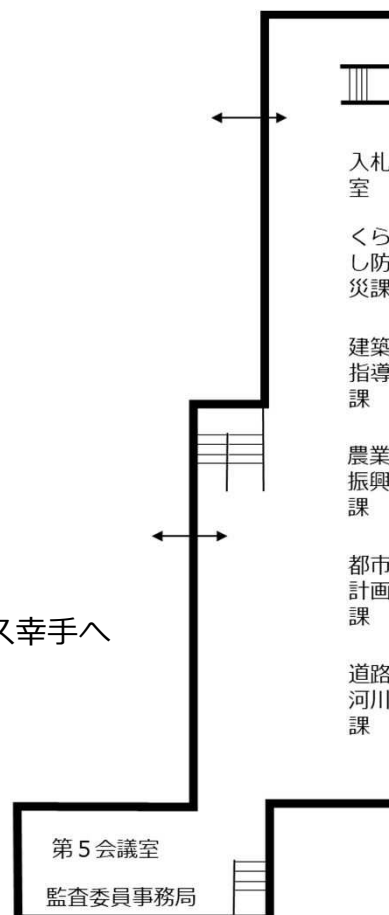
【おくやみ手続き体験】市民側動線①



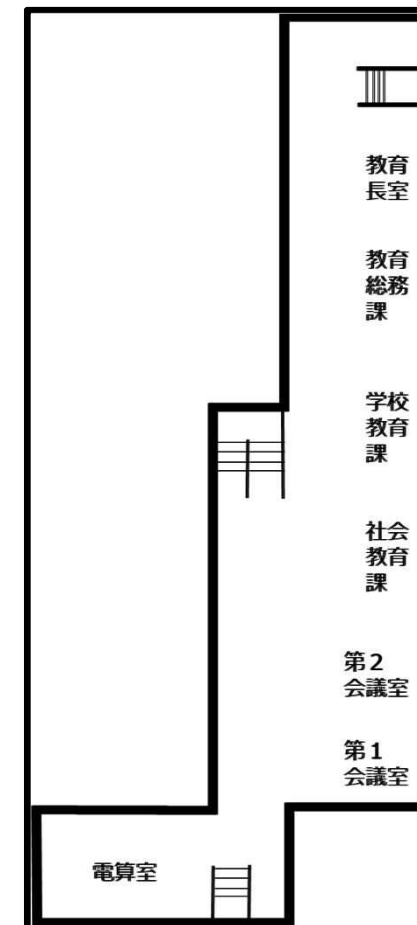
本庁舎 1 階



第二庁舎 1 階



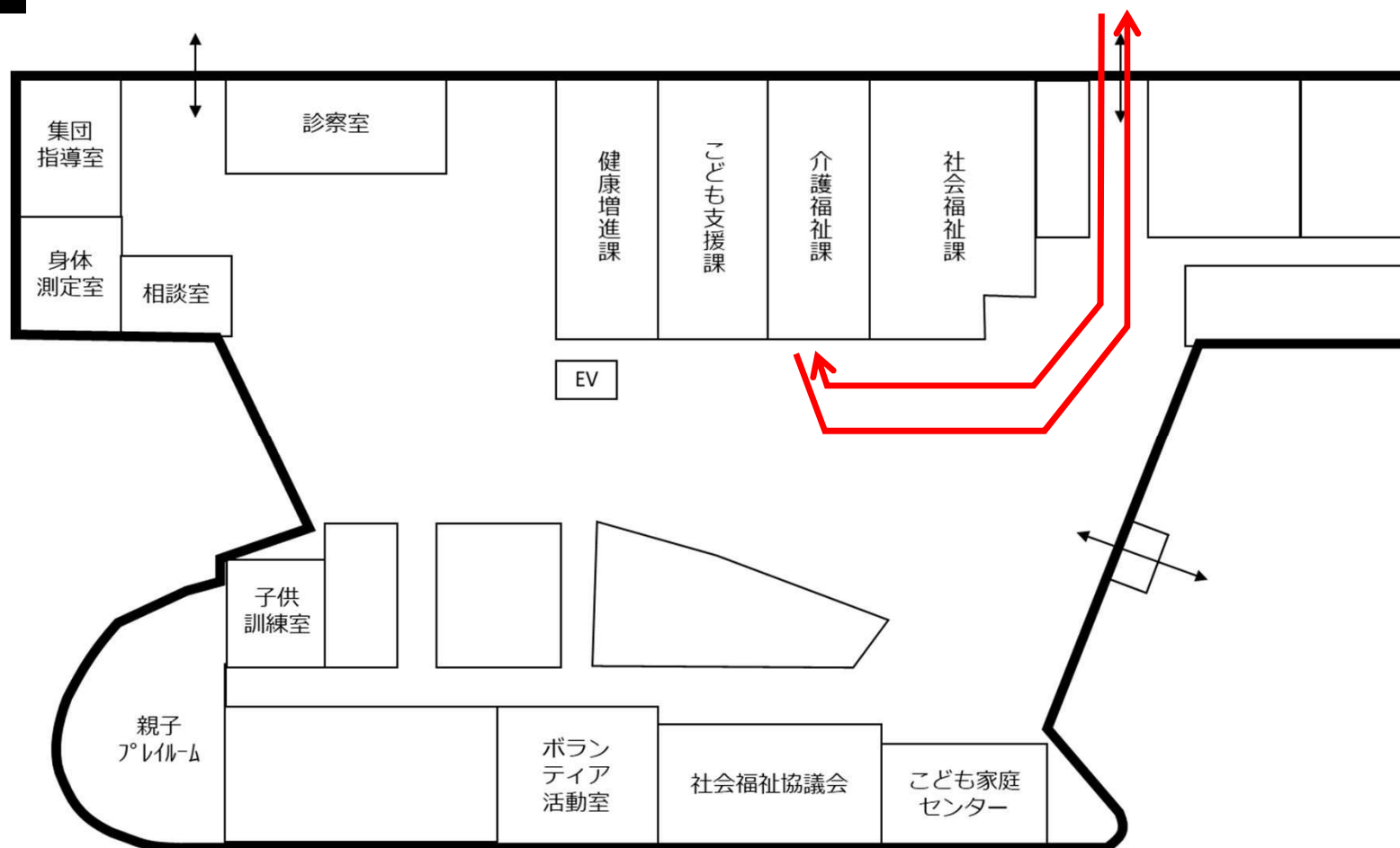
第二庁舎 2 階



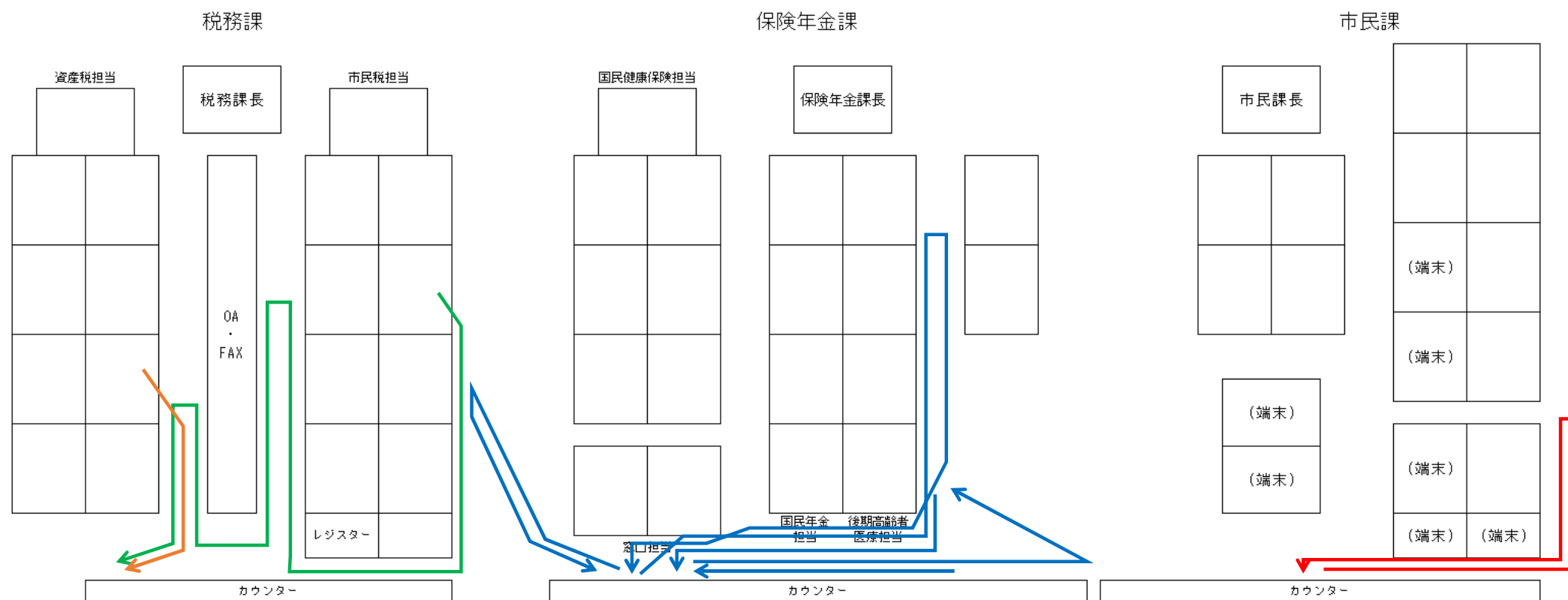
ウェルス幸手へ

【おくやみ手続き体験】市民側動線②

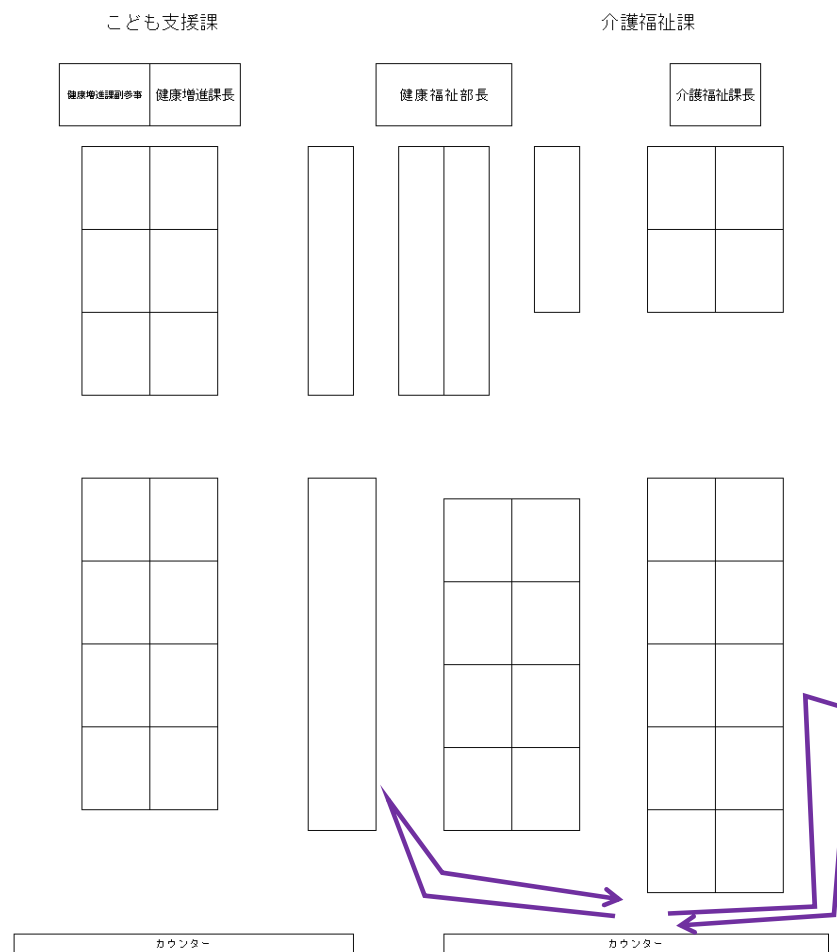
ウェルス幸手



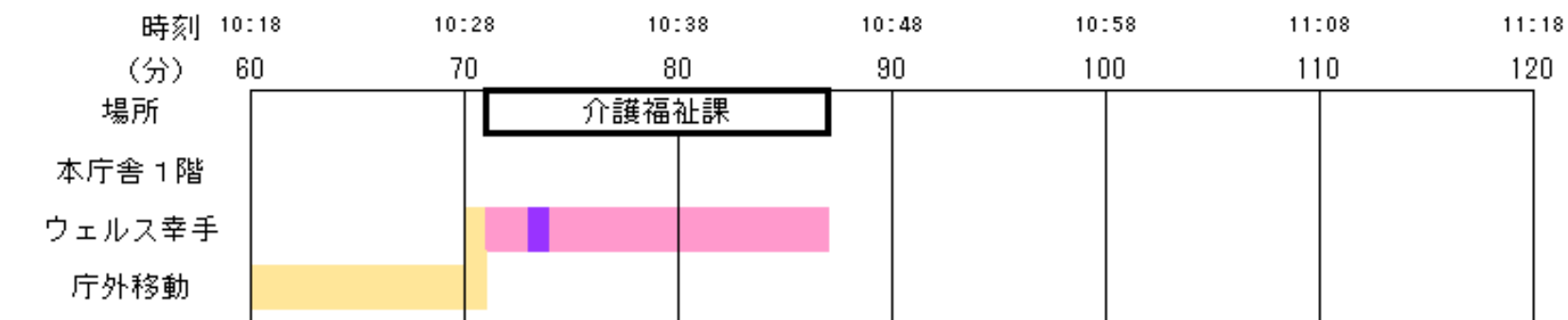
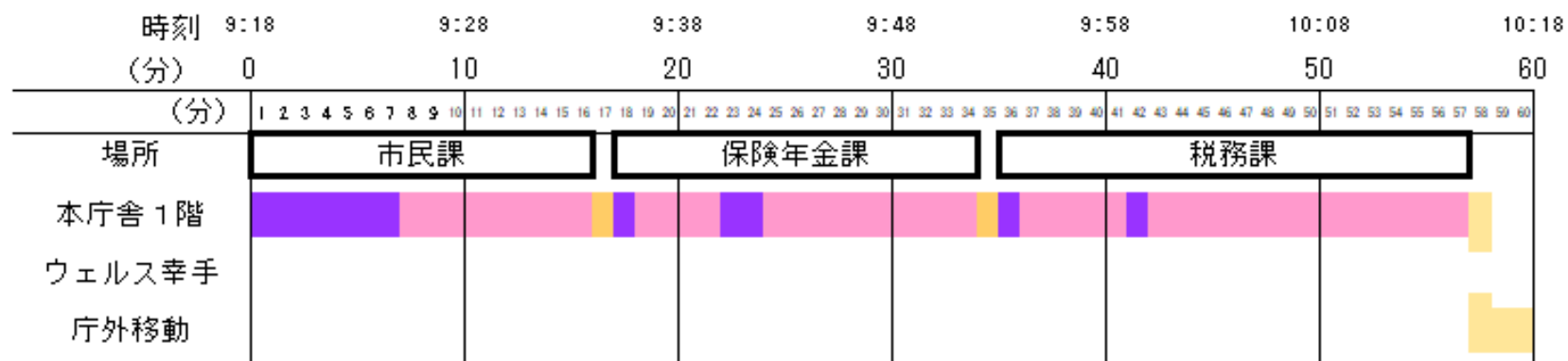
【おくやみ手続き体験】職員側動線①



【おくやみ手続き体験】職員側動線②



【おくやみ手続き体験】タイムライン



凡例

対応・記入	待ち	移動
-------	----	----

3 結果まとめ

数値結果



項目	転居	おくやみ
立ち寄った課の数	4 課（延べ 5 課）	4 課
対応職員の数	6 人	6 人
氏名を書いた書類数	7 枚	2 枚
住所を書いた書類数	7 枚	2 枚
生年月日を書いた書類数	7 枚	0 枚
その他を書いた書類数	5 枚	2 枚
退庁までの時間	1 時間 3 0 分	1 時間 2 7 分

4 振り返り

振り返り結果（転居）

ネガティブな感想等

その他の感想等

ポジティブな感想等



内部での伝達ミスがあって2度手間だった

ゴミの紙が欲しかった

申請者の移動を減らせないのか

課ごとに発券機が必要

理解度確認してほしい

市民課から学校教育課への経路案内がなかった

ゴミ袋はそのまま渡してほしい
（庁内の手続きをたらい回しにしてほしくない）

担当業務外で分からないことを課内の別の
人に確認していなかった（ゴミ捨ての件）

移動が多い市役所→ウェルスは特に

市民課住所変更 大切な部分のため確認に時間が掛かる（仕方ない）

一応これでも市民の方が効率よく手続きできるよう案内はしている

対応された職員は丁寧だった

発券機わかりやすかった

職員の案内が丁寧だった

落ち着いたトーンでゆっくり説明されていた）

市民課にある●●（消されていた）は
待っている間時間つぶし＆情報が得られた

保険年金課・学校教育課は待ち時間がなく
スムーズにできてよかった

書くところを鉛筆でマークしてくれて分かりやすかった

振り返り結果（おくやみ）

ネガティブな感想等

その他の感想等

ポジティブな感想等



施設関係

課によって番号札があるのかどうか
わかりにくい！

番号札のある課と無い課があって、
まずなにをすればいいかわからなくて
とまどう

税務課から最寄りの
出入口の足元が悪い

記載台はイスがない

空調 職員側は涼しいが、
市民側は暑いところがある

保険年金課 混んでる
席が足りない

ウェルス 車での来庁が多い。
正面玄関ではないので、入ったあと
どこの課へ行くか分かりづらい

車がないとウェルス
まで行くのが不便

こども支援(課)
ベッドがあってよかったが、
プレイルームか絵本が置いてあってもよかった・・・？

コンビニのマルチコピー機のようなものがほしい

説明・対応

一連の流れを最初
に説明（課ごと）

公平に対応をする上で、
市民に寄り添う気持ちが
非常に伝わった

手続き一覧の紙を
見せながらの説明は◎

記入例をもとに記入させていて、
手が止まったらていねいに
説明してくれた

しゃべってない方の人とも
目を合わせてお話ししてく
れた

職員の説明がとても丁寧だった

対応が丁寧
しっかり声が聞こえた

市民課で実際に他の市民と
のトラブルがあったとき素
早く対応ができていた

丁寧に説明する分、職員の拘束時間がかなりとられる

説明が全て終わった
後に質問をしようと思
っても少し厳しい
ところがある

専門用語が多すぎ！！

振り返り結果（おくやみ）

ネガティブな感想等

その他の感想等

ポジティブな感想等



職員の連携

保険年金課から税務課への職員同士の連携

保険年金課から税務課への連携に感動した

正直、保険年金課から税務課に情報まわすのって
おっくうでは？

改善点

一連の流れを市民課前の記載台から
分ければいい
（地図・チェックリスト・手続きごとに
書類がまとまっている）

おくやみハンドブック

「おくやみセット」があるといいな

振り返り結果（おくやみ）

ネガティブな感想等

ポジティブな感想等

その他の感想等



住民負担

保険年金課、職員の移動
多い！＝待ちも多い。

手続きが一か所で
終わらない

書類がたくさんあって、
どの手続きに何の書類があるのか
わからなかった

かかる時間が長い！
疲れる

本人確認書類を何度も
出すのが面倒（同じ市役所なのに）

氏名、住所など、同じことを
何度も書くのが面倒

1日の（限られた時間）で
手続きをするのに、待ち時間が長い

1つの書類で全課の手続きを網羅できればなのに

その他

見守りタグを業者へ返送ではなく
預かってもらえたら

窓口記入機のペンが放置されていた

担当課側と、やってる側でどこまで
内容を把握しているか

転居チームからの提案

ネガティブな感想等

ポジティブな感想等

提案
内容



効率化

立ったり座ったりが長い

職員を増やす

おもてなし

申請方法（書
かない窓口）

手続き完了まで
時間がかかる

待ち時間が長かった

待ち時間が長い

待ち時間が長い

待ち時間が長い
一回一回待合室に戻る

電子申請

書く量が多い

市民課の書く書類が多かった

書く書類が多い

似たような書類の多さ
煩雑 書くものが多い

説明と待ちの往復が多い。

A I 導入

伝達手段
（メモを取
る）

庁舎の建て替
え

予約制
Z O O M 対応

おくやみチームからの提案

提案
内容



窓口の効率化

申請書を書かない仕組み

申請書セット
(手続きごと)

おくやみ窓口
を設ける

おくやみ専門
の職員を置く

システムの導入

本人確認システム
の導入

総合窓口端末
の導入

本人確認を一括で確認して、隣の課に行くとき、確認がとれてることがわかるようなくみ

庁舎の工夫

玄関入口に庁舎案内図
(何ができるか)

よくある質問
まとめを設置
(市民課)

おくやみチームからの提案

提案
内容



庁舎整備

本庁舎とウェ
ルスの統合

庁舎の増築
待ち合いス
ペースの拡大

庁舎建替え時
のバリアフ
リー対応施設
化

施設の集約化

職員対応向上

市民側は動か
ず職員が動く

窓口対応にで
れない職員が
一目でわかる
ようになるシ
ステム

対応中一覧が
リアルタイム
で共有される
システムの導
入

庁舎に来させない

郵送ですべて
の手続きを行
う

一部の手続き
をLogoフォー
ムで行う

一部の手続き
を、スマホで
完結できるよ
うにする

オンラインで
の申請システ
ム

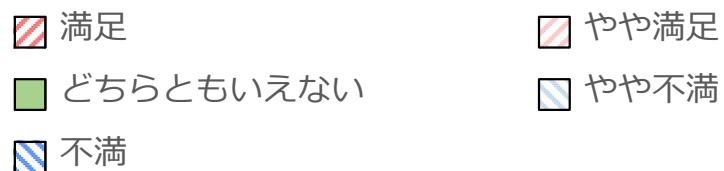
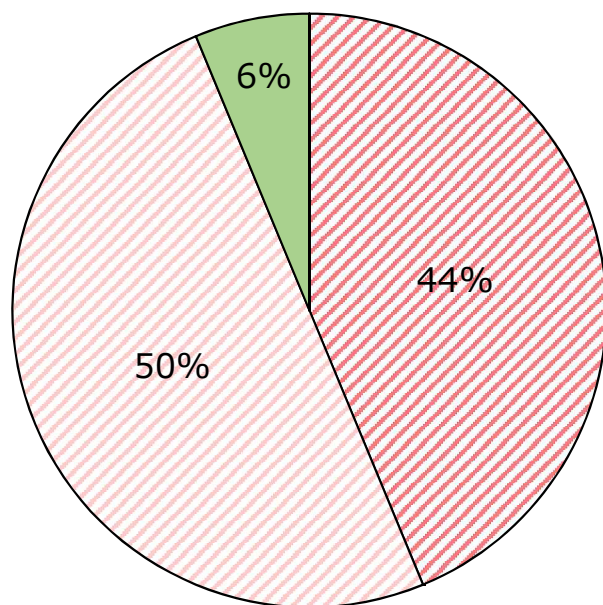
5 参加者アンケート結果

※ 回答者数 16人（回答率：100%）

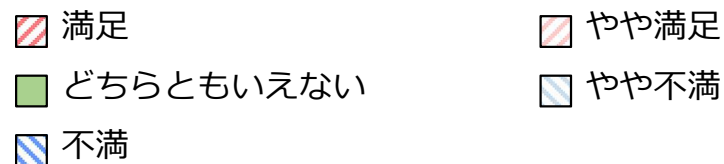
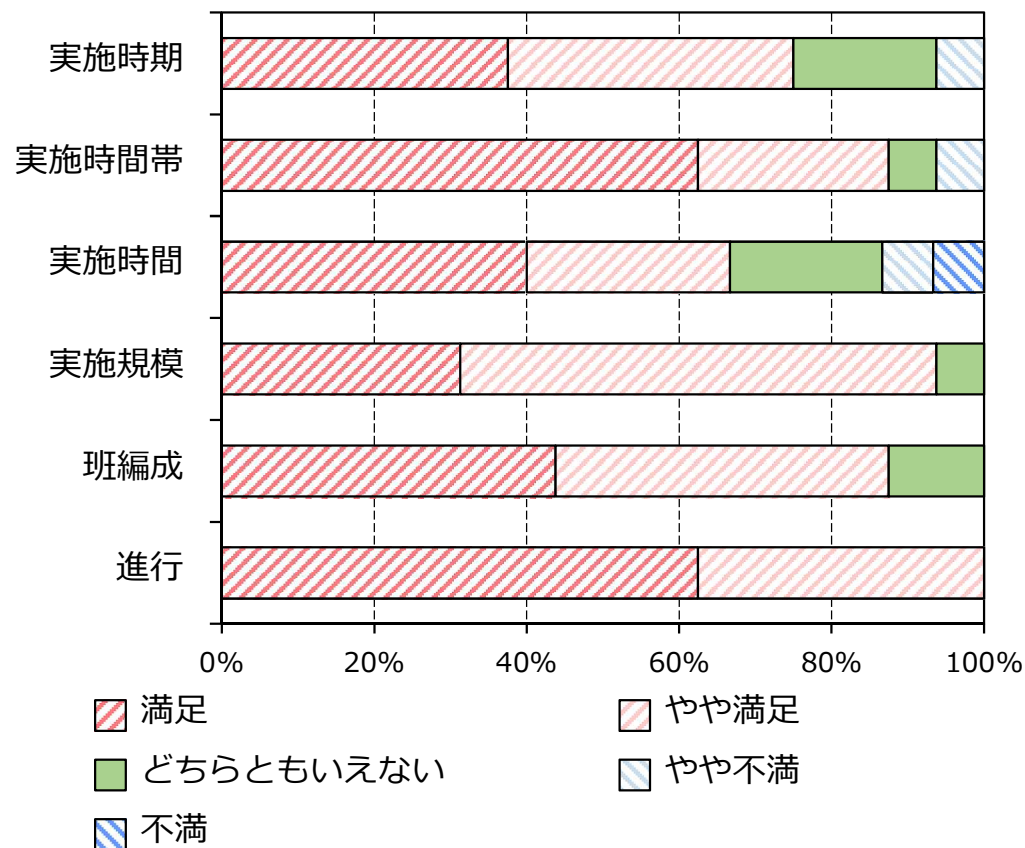
アンケート結果①



窓口体験会の総合的な満足度



窓口体験会の各項目満足度



アンケート結果②



今回の窓口体験会について感じたこと

- 外国語対応は時間と労力がかかるため、専門スタッフにつなげる仕組みが必要。
- 他課の業務を知ることができ、市民目線で新たな気づきを得られた。窓口担当課にとっても手順確認の機会となった。
- 住民と職員の視点を知る良い機会で、意見を整理し反映すれば住民満足や職員負担軽減につながる。
- 一部の課で趣旨理解が不十分でスムーズに進まなかった。事前打ち合わせが必要。
- 転入出手続きは書類が多く住民負担が大きい。おもてなしの姿勢でサービス改善を心掛けたい。
- 書類の多さや職員の事務の流れに気づけ、良い経験になった。
- 市民役の体験で職員の大変さを実感し、自分の業務改善のヒントを得た。
- 他課の業務体験で改善点を発見し、今後の業務改善に役立つと感じた。

**今回の調査結果は、窓口サービスの改善や、
庁舎整備の際の参考とさせていただきます。**

作成：幸手市総合政策部政策課