

窓口体験調査報告

令和5年11月15日実施

利用体験調査【お悔やみ】

チーム

「MOMOとTOYO」

1 ペルソナ*【お悔やみ】

氏名	生年月日	性別	続柄	職業	マイナンバーカード	その他
芽室 靖	昭和19年8月21日	男	世帯主	無職	あり	介護・後期高齢医療費受給者・障害者手帳(4級)・印鑑登録者・年金受給者
芽室 とよ	昭和17年7月29日	女	妻	無職	なし	

- ・ 来庁者は芽室とよ（妻）札幌英秋（長男）

*ペルソナ：架空の氏名、生年月日や家族構成を設定すること

2 動線

14:07



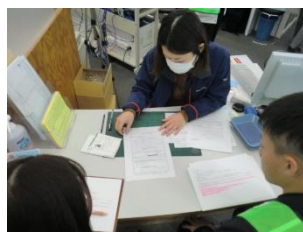
総合案内

14:08



1 住民窓口係
死亡手続き全般の
案内・手続き

14:25



1 国保医療係
後期高齢手続き・
葬祭費支給

14:32



1 障がい福祉係
障害者手帳返却

14:52



1 資産税係
相続に係る固定
資産税の説明

15:09



8 危機対策係
防災ラジオ返却

15:15



11 水道庶務係
水道名義変更

15:19



11 土地改良係
営農用水

15:25



11 農業委員会
農地相続相談

15:29
退庁!

3 タイムチャート（時間経過）

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分

住民窓口①

国保医療係①

障がい福祉係
①

住民窓口①

おくやみ

後期高齢・葬祭
費

障害者手帳返却

年金



総合案内対応

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分

資産税係①

固定資産



農林環境係⑩

農業委員会⑩

営農用水

農地相続

61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82分

危機対策係⑧

水道庶務係⑩

土地改良係⑩

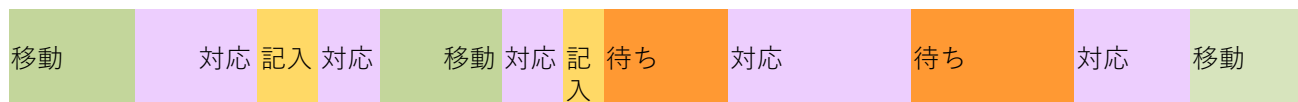
農業委員会⑩

防災ラジオ返却

水道関係

営農用水

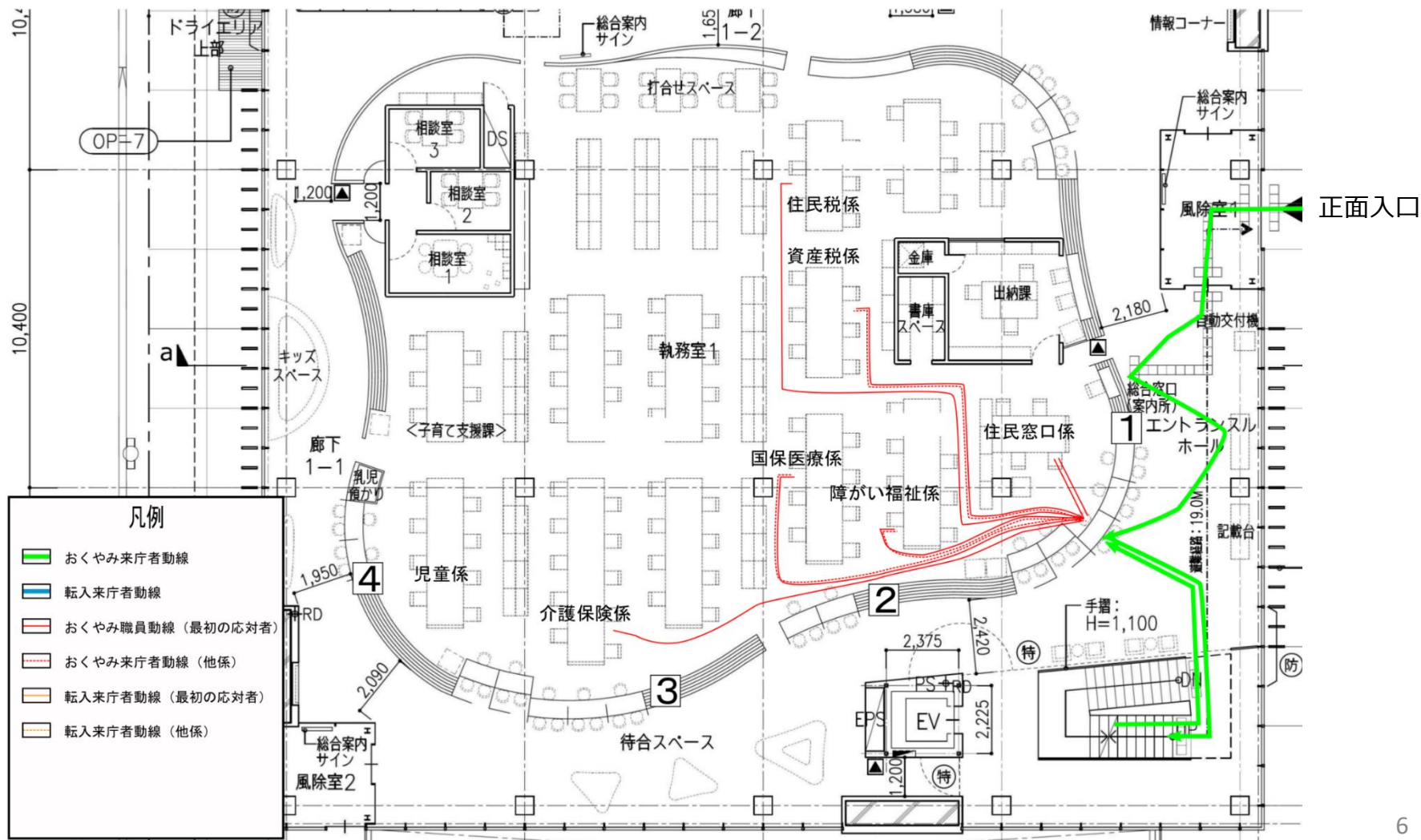
農地相続



82分

4 動線 (レイアウト) ①

1階



5 数値

項目	数
立ち寄った課の数	3 (8) <small>()は対応した係</small>
対応職員の数	1 1
氏名を書いた数	1 5
住所を書いた数	8
生年月日を書いた数	5
その他を書いた数	1 3
本人確認書類を提示した回数	1
後日提出する書類の数	2
もらったペーパーや冊子の数	3 0
退庁までにかかった時間	1 時間 2 2 分 1 9 秒

6 気づき

1 とにかく記入が多い!!

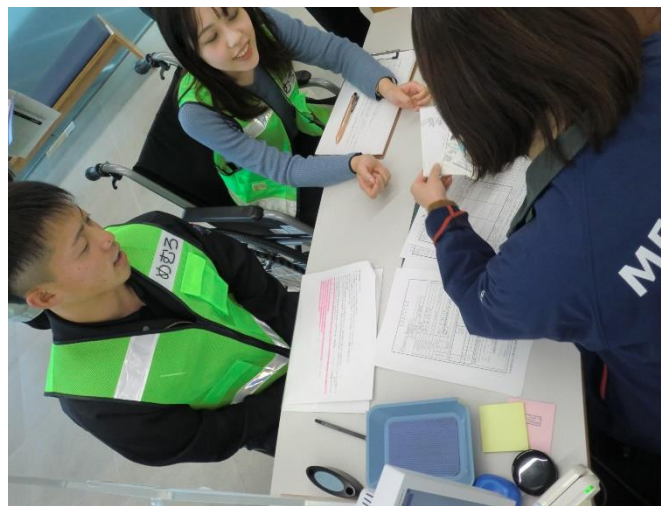
👉原因：各窓口・手続きごとに申請書がある。
部署間での連携もないため都度記入する必要がある。



6 気づき

2 書類が書きにくい

👉原因：車椅子だとカウンターまでの距離が遠い、記入マットが小さい



6 気づき

3

何度も名前を言う 同じ説明をする

👉 原因：課を跨いだ情報共有がないため、必ず名前と要件を言う必要があるため

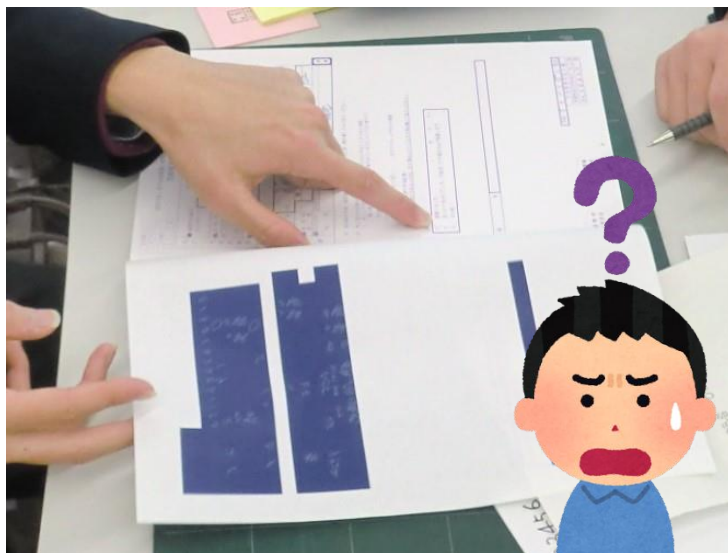


6 気づき

4

分からない語句が 度々あった

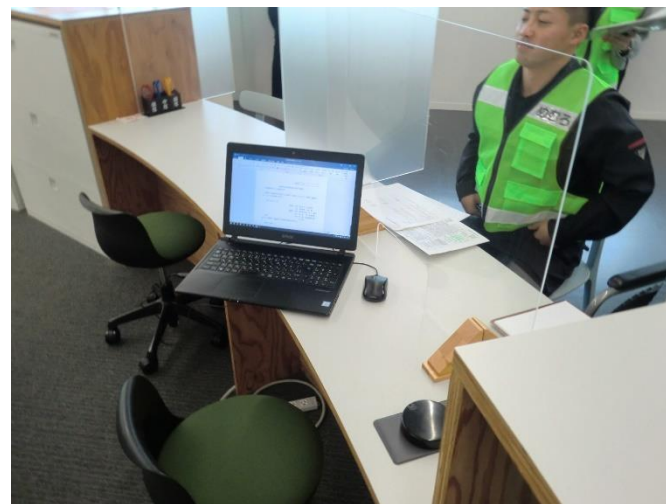
👉 原因：役場では普段使用している語句であっても、町民にとっては馴染みのない言葉であるため



6 気づき

5 待ち時間が長く感じる

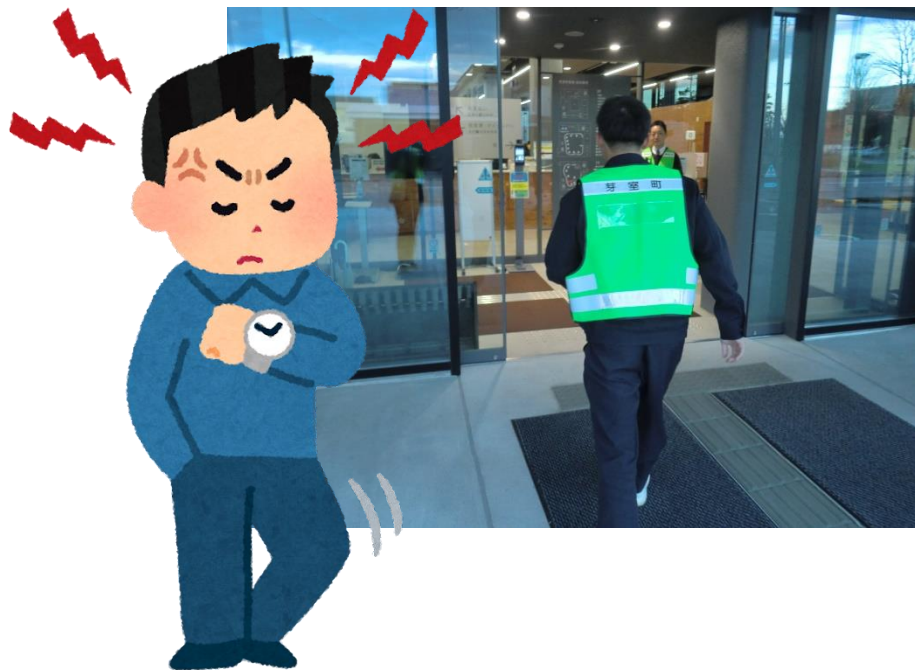
👉 原因：どれくらいの時間がかかるのか、手続きが残りは何個かわからないため



6 気づき

6 職員が全然気づいてくれない

👉 原因：カウンターに背を向けたレイアウトの場所は特に職員が気づきにくい

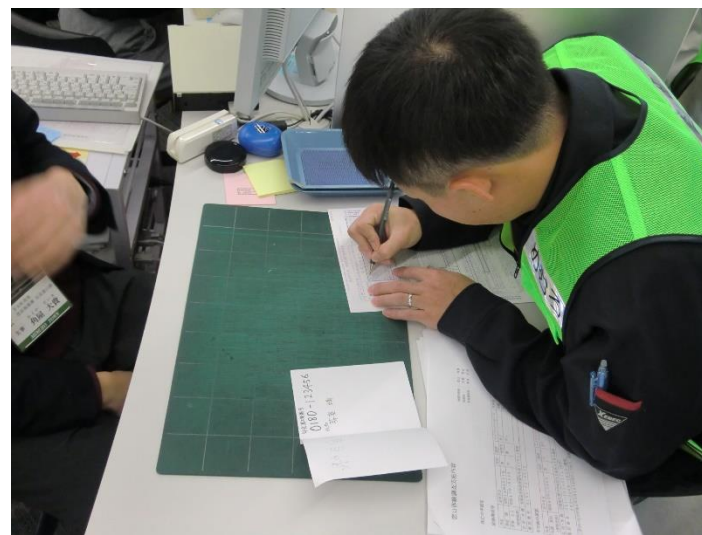
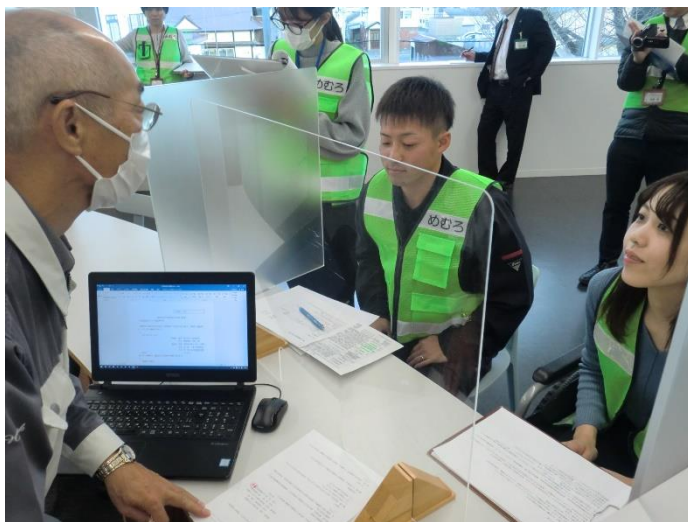


6 気づき

7

執務室内やカウンターが ごちゃごちゃしている

👉 原因：パーテーションがある場所ない場所がある、カウンター周りに掲示物をして
いる場所とない場所がある



6 気づき

8

車椅子利用者への 配慮が少ない

👉 原因：車椅子の方自ら移動する場面が多く、職員が移動していない



利用体験調査【証明発行】

チーム

「MOMOとTOYO」

1 ペルソナ*【証明発行】

氏名	生年月日	性別	続柄	職業	マイナンバーカード	その他
芽室 太郎	平成8年1月12日	男	世帯主	公務員	あり	

▶ 戸籍謄本・課税証明を求め来庁

*ペルソナ：架空の氏名、生年月日や家族構成を設定すること

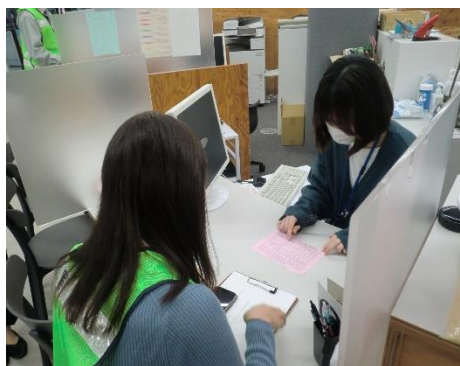
2 動線

15:44



総合案内

15:48



住民税係⑤
課税証明書取得

15:44



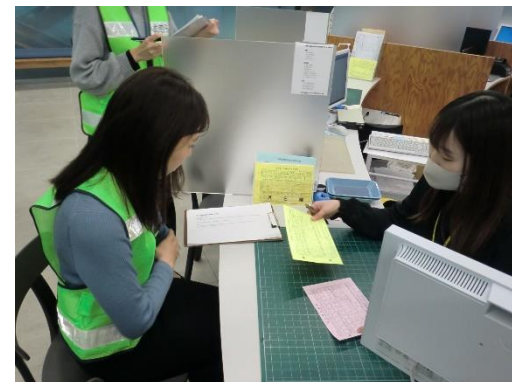
記載台で記入

15:51



住民窓口係①
戸籍謄本取得・支払い

15:47



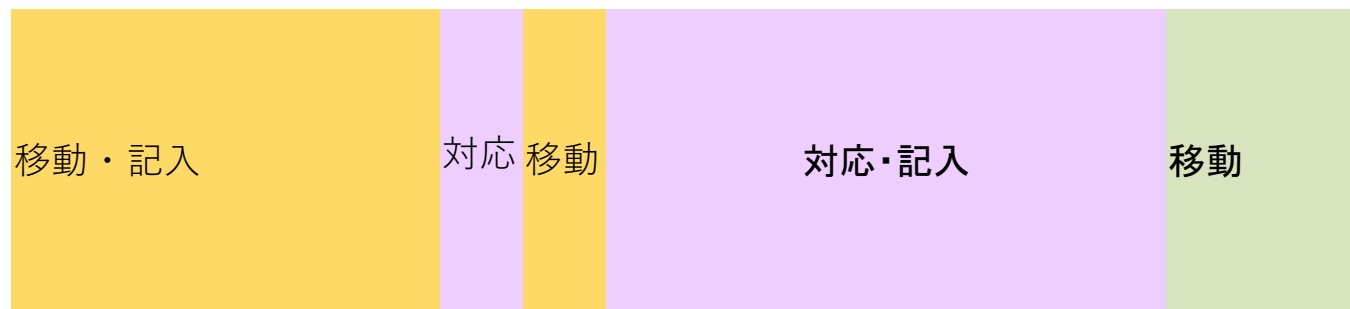
住民窓口係①
申請書確認・⑤窓口へ案内

15:52
退庁！

3 タイムチャート (時間経過)

1 2 3 4 5 6 7 8 分

総合案内 住民窓口係 住民税係 住民窓口係



8分

4 数値

項目	数
立ち寄った課の数	2
対応職員の数	4
氏名を書いた数	4
住所を書いた数	2
生年月日を書いた数	4
その他を書いた数	0
本人確認書類を提示した回数	2
後日提出する書類の数	0
もらったペーパーや冊子の数	0
退庁までにかかった時間	8分

5 気づき

共通

1

とにかく記入が多い!!

👉原因：各窓口・手続きごとに申請書がある。
部署間での連携もないため都度記入する必要がある。



5 気づき

2 本人確認が複数回ある

👉原因：各手続、異なる職員が対応しているため都度確認が必要となっている



5 気づき

3

執務室内から個人情報が見えてしまう

👉 原因：部署によってはレイアウトの関係で、気を付けていても、パソコン等が見える場所がある

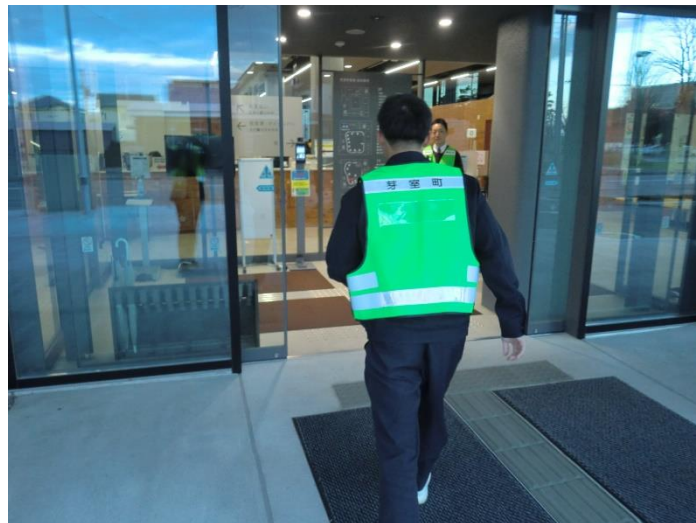


5 気づき

4

同じ部署を往復する
必要がある

👉原因：一回で手続きが終わらないため、再度訪問する必要がある



6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 息子役

- ①記入項目が多い（1度住所・名前を記載したら、そのデータでQRコード等が記載している紙が印刷でき、次の窓口の申請でもその紙を渡せば同じ項目は省略できるなど・・・）
- ②1つの窓口で全て手続きが出来たら、楽だと思った。

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 息子役

- ③車椅子の方に対しての職員対応が、もうちょい気配り・目配りが必要だと感じた。(書類も多く持っていたので、移動・エレベーターのボタンを押す・椅子を避けたりするのが大変に感じた。)
- ④全ての申請手続きが終わる時間が長く感じた。(待ち時間等も含めての滞在時間)

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 息子役

- ⑤役場に来庁しなくても、オンラインでの申請が出来るようにしてほしい（今回は、札幌住みという事もあり1日で全て手続きを終えたかったが、確認後また役場に行かなければ行けない申請もあったので・・・）
- ⑥戸別端末の申請については、手続きが早く印鑑を忘れてしまっても申請できたので非常に楽に感じた。

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 息子役

- ⑦タブレット等で記入できれば、記入漏れ・間違い等のヒューマンエラーが減ると思った。(記入が必要な項目だけ記入できるようにする事や、年配の方でも職員が付いてるのでタブレットの使い方が分からなくても大丈夫かなと感じた。)
- ⑧車椅子が横にあった事もあり、書くスペースが狭く感じた。

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 息子役

- ⑨車椅子返却の際、駐車場からまた中に戻すのは大変かなと思った（職員が駐車場まで付き添えとまでは言わないが……）
- ⑩戸籍抄本・課税証明書の発行の際、窓口を何回も行き来するのが不便そうに感じた。

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 時間計測係

- 死亡手続きをひと通り回り、待ち時間中に他手続きの処理を行っていただき、思ったほど長くは感じなかったが、氏名や住所など同じ内容を記入する回数が多く、時間を費やしていたように感じました。
他手続きへ氏名や住所などの引継ぎができれば、時間・作業の短縮に繋がるのではないかと感じました。
- ひとつの手続きがどこまで進んでいるかわかるような手順書などがあれば職員、町民ともに実施内容の把握ができ、効率的な窓口運用ができるのではないかと感じました。

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 時間計測係

- 職員が気づき対応するのが基本ではあるが、2階にも総合案内を設置するか、総合案内の人数を増やし混雑時の案内を速めることが良いのではないかと感じました。
- 迅速で臨機応変な窓口対応でとても良いと感じました。
- 出納課を挟んだ窓口移動を短縮できれば、移動がなく楽な窓口になると感じました。

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 記録係

- 待ち時間が長く感じる気持ちがあった。
- 書く内容（名前など）は、どの書類も同じのため書かない窓口にすることは町民・職員にとって必要である。
- ちょっとした親切心を感じられる対応が嬉しいと思うため、全職員ができるようになれば良い。
- 町民の立場からすると、担当ごとで別の窓口へ移動するのではなく、1つの窓口で職員が入れ替わってもらった方が楽である。（特に体が不自由な方は）

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 写真撮影係

○窓口の机が窮屈。

個人情報扱う窓口のため、不透明なパーテーションで区切らなければならないは分かるが、記入する来庁者の立場になるとストレスだと思う。

○個人情報を記入する機会が多い。

氏名・生年月日を記入した回数が多く、高齢者には負担になるのではと感じた。



6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 写真撮影係

電気機器を用いての記入であれば、書き間違い等が減り、来庁者だけではなく、職員の負担も減るのでは。

○今回は死亡手続きであったが、役場内で完結しなかった手続きもあり、来庁者に今後どうしたらいいのか説明する機会があった。

私は説明を1度聞いただけでは理解できなかったののでわかりやすい資料をデータでスマホなどに送ることができればいいなと思った。

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 写真撮影係

○職員が、車いすを来庁者まで持って行ったり、片付け等をしたらよいのではと感じた。(TPOによると思うが...) そもそも、役場に来なくても手続きができる環境を整えれば高齢者や妊婦さんへのハードルが低くなると思う。

○最初に行った窓口で、担当者が「まず1階でできることを終わらせてから、2階の手続きご案内しますね。」といった後に2階の全体図を使っていてわかりやすかったが、

6 メンバーのコメント

(お悔やみ・証明発行)

役割 写真撮影係

それでも、いろんな係の窓口に行ったり来たりするのはしんどいと思った。(実際疲れました...)

1つの窓口でその日、その人に必要な手続きができたなら何度も氏名・生年月日を記入しなくていいし、歩き回ることもなく、幅広い世代が楽に手続きを終えることができるのではと感じた。

○戸籍抄本・課税証明書の発行の際、職員が行わなくても、必要とする人が機器に必要な事項を打ち込み、発行できるようにしたら双方の負担が減ると思った。

(料金も機器に投入。)

利用体験調査【転入】

チーム

「鳥と砂糖とスミレとみるく」

1 ペルソナ*【転入】

*ペルソナ：架空の氏名、生年月日や家族構成を設定すること

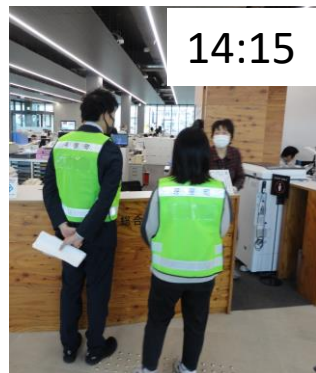
氏名	生年月日	性別	続柄	職業	マイナンバーカード	その他
芽室 一郎	昭和53年6月15日	男	世帯主	自営業	あり	国保・児童手当受給
芽室 佐知子	昭和56年8月10日	女	妻	パート 妊娠中	あり	国保・母子手帳・ 障害者手帳(3級)
芽室 啓介	平成19年5月5日	男	長男	高校生	あり	国保
芽室 彩	平成24年10月1日	女	長女	小学生	あり	国保・子ども医療 費受給者証・在 学証明書
芽室 歩実	平成30年7月8日	女	二女	園児	あり	国保・子ども医療 費受給者証



- ・来庁者：芽室佐知子・歩実の2名
- ・転入前住所：帯広市西24条南2丁目3番地38
- ・転入後住所：河西郡芽室町東10条8丁目2番地2
パークサイドVilla X号室
- ・異動日：令和5年11月15日

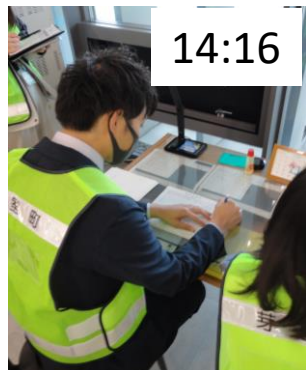
2 動線

〈1F→2F〉



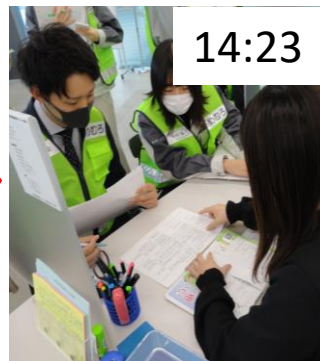
14:15

総合案内



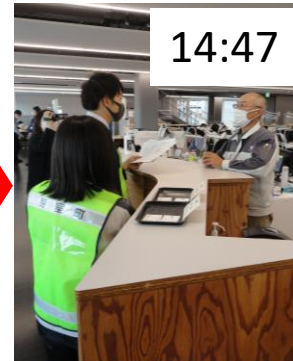
14:16

記載台
異動届記入



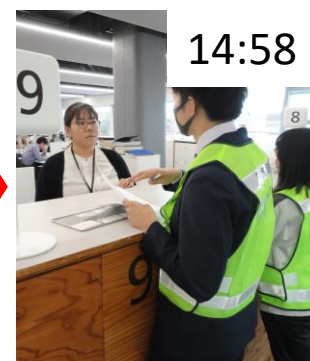
14:23

1 住民窓口係
転入届受付・手続
き全般の案内



14:47

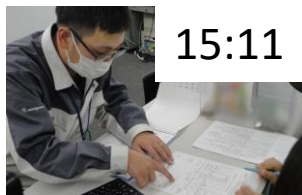
8 危機対策係
戸別端末



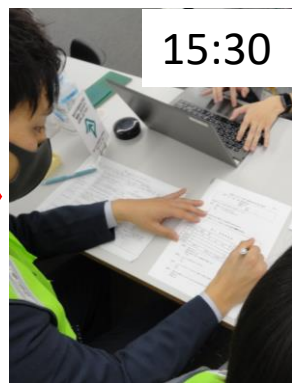
14:58

9 建築住宅係
公営住宅相談

〈2F→1F〉

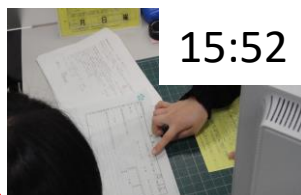


15:11



15:30

15 教育推進係
学校関係



15:52

1 住民窓口係
住民票・障害者手
帳・国保・コロナ
ワクチン



16:06

4 児童係・子育て支援係
児童手当・子ども医療費受給
者証・保育園・母子手帳

16:33
退庁！



11 水道庶務係
生活環境係
水道・犬の登録・
狂犬病・粗大ごみ

3 タイムチャート（時間経過）

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分

住民窓口係①

記載台

転入届

各種手続きの案内



総合案内対応

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分

危機対策係⑥

建築住宅係⑨

水道庶務係⑪

戸別端末

公営住宅の相談

水道関係



1F→2F

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分

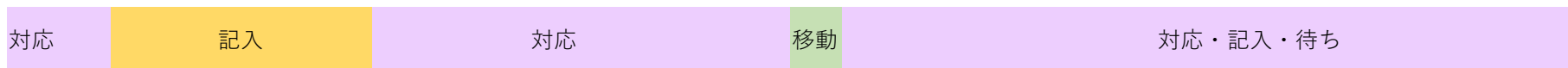
生活環境係

教育推進係⑩

犬の登録

狂犬病・粗大ごみ

学校関係



3 タイムチャート

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分

住民窓口係①

児童係④

住民票

障害者手帳

国保

ワクチン

児童手当・子ども医療費受給者証

対応・記入・待ち

移動 対応

待ち

記入

待ち

対応

待ち

対応

記入

移動

対応

記入

2F→1F

121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138分

子育て支援係④

保育園

母子手帳

138分

待ち 対応

記入

対応

移動

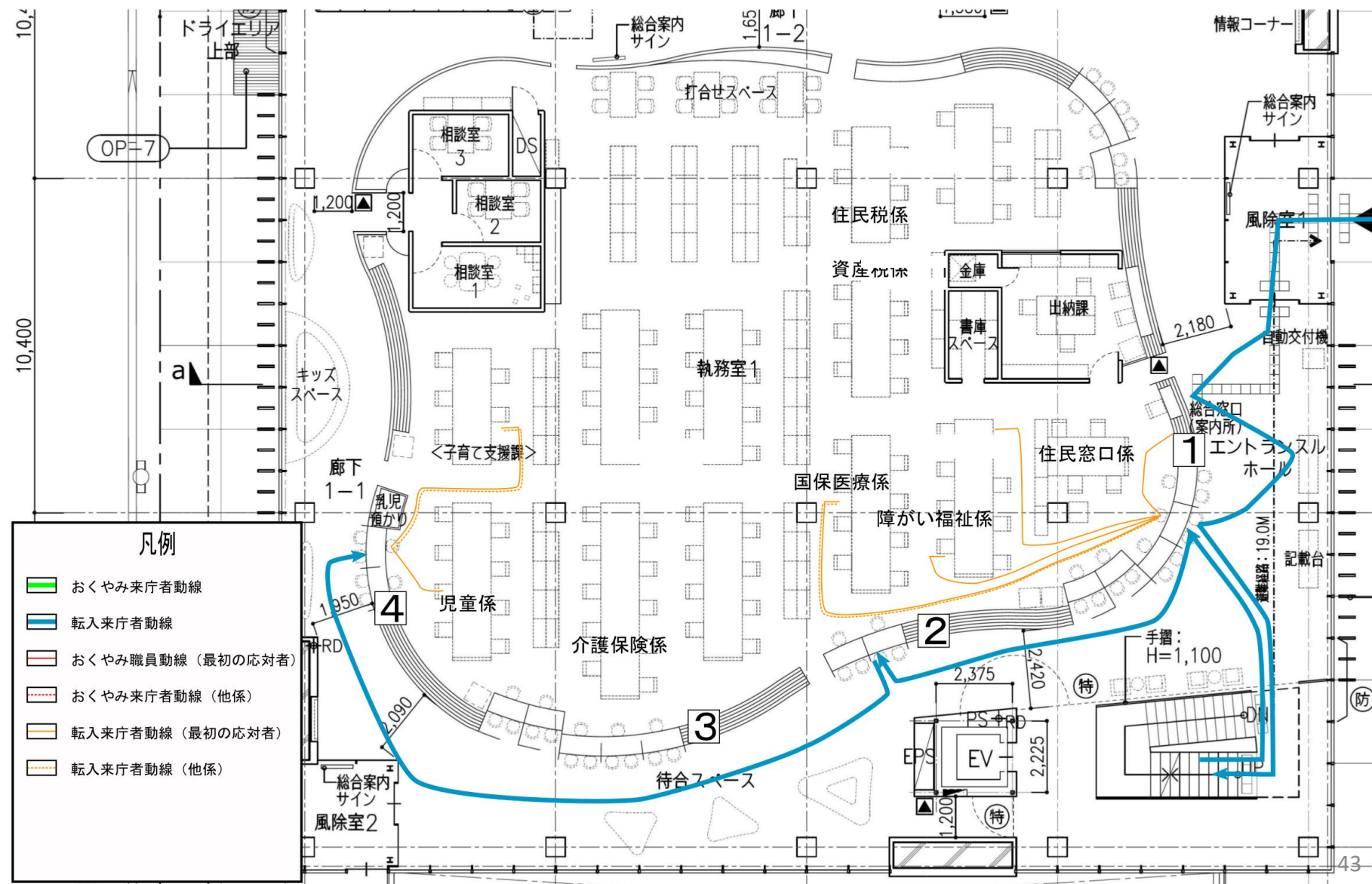
退庁



時間かかりすぎ～
疲れたぞ～

4 動線 (レイアウト)

1階



5 数値

項目	数
立ち寄った課の数	8
対応職員の数	11
氏名を書いた数	55
住所を書いた数	18
生年月日を書いた数	28
その他を書いた数	電話番号 10 性別 10 口座情報 2 学校情報 4 年齢 4
本人確認書類を提示した回数	4
後日提出する書類の数	7
もらったペーパーや冊子の数	30
退庁までにかかった時間	2時間18分（138分）

6 気づき

1 1階が寒い（特にお客さん側）

👉原因：レイアウト？暖房の設定？



6 気づき

共通

2

職員が気付いてくれず、窓口前で待つことが多かった。

👉原因：職員個々の意識？レイアウト？



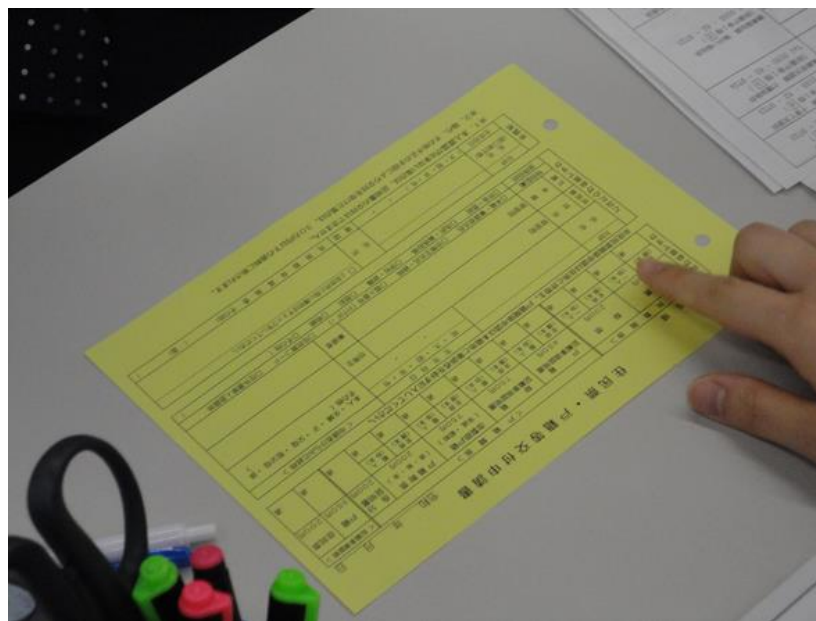
忙しいのはわかる
けど…
声かけるか迷う…

6 気づき

3 色々な様式があって分かりにくい！

👉原因：各部署で作成していて、統一感がない

西暦？和暦？
文字も小さくて
見にくい！



6 気づき

4 同じことの記入が多すぎる！

👉原因：各窓口・手続きごとに申請書がある。
部署間での連携もないため都度記入する必要がある。



自分の名前、1年分
は書いた気がする…
マイナンバーカード
の意味って…？

6 気づき

5 手続きの見通しが立たない

👉 原因：手続き一覧表がわかりづらい！

あと何か所で手続きして、何分で終わるんだろう…
子どもいるのに…



6 気づき

6

「〇〇を持って××（庁舎外施設）へ行ってください。」が口頭説明のみだった

👉原因：口頭説明、書類を渡すのみ、書類+口頭で説明することの整理ができていない。

書類が多すぎるのも
わかりづらいが…
土地勘もないし…
頭に入らないなあ…



6 気づき

7

押印が必要なのか不要なのか説明がなく困った

👉原因：ケースバイケースであるものの役場内で統一できていない？

印鑑を用意した方がよいのだろうか…



6 気づき

8

一か所の窓口で職員が入れ替わり
対応できる部署があった！



理由：場所を移動しないので非常に楽だった

特に子どもを連れて
歩き回るのは大変だ
からよかった！



8 メンバーのコメント (転入)

役割 妻役

- とにかく全ての手続きで名前、住所の記入が多くて疲れた。
- 職員の説明は丁寧であるが、疲れてくると説明が頭に入らなくなる。手続きをこなすことだけに頭が働く。
- 転入によって様々な手続きがあるが、2時間はかかりすぎている。(子どもがいる場合、全ての手続きは終わらないと思う。)
- その場で代理申請できないことがある。証明書はコンビニ交付で取得できるようにしたい。(札幌市はコンビニで印鑑証明、戸籍、住民票の交付が可能。しかも区役所の窓口交付よりも手数料が安い)

8 メンバーのコメント (転入)

役割 妻役

- ・ 職員の説明の中で、口頭で「○○してほしい」ということがあったが、手続きの内容は紙でほしい。いろんな話を聞いてたら忘れる。
- ・ 押印が必要な手続きと不要な手続きがあった。全て不要にできないだろうか。
- ・ 窓口の前に立っても職員が気付いてくれないことがある。
(他自治体の例から席配置をV字にしてはどうか)
- ・ 証明書手数料についてキャッシュレス決済になると良い。
- ・ 1階の部署で手続きを終え、2階の部署に案内される時には配置図を見ながら案内してもらった方がありがたい。
(逆も同じく)

8 メンバーのコメント (転入)

役割 娘役

- ・ 子ども役として役場の窓口を体験しましたが、とても暇に感じました。
- ・ 2時間ほどを親について回り、子どもにとっては良くわからない、難しい話を聞いているだけで、普通の子どもだとしたら今回のような場合は、泣いて暴れていたと思いました。
- ・ 長い時間役場にいることが予測されるとき、5歳の子どもを役場には連れてはいかないと思いますが、小さい子を連れて手続きができるような窓口づくりも大切だと感じました。

8 メンバーのコメント (転入)

役割 娘役

- ・ 住民窓口の席が寒いと感じました。
- ・ 芽室町公式LINEや広報誌すまいるを転入してきた人にもっとアピールしてもらいたい。
- ・ 危機対策の窓口（カウンター）が高いと感じました。
- ・ 1つの窓口で様々な手続きを済ませられるのが良かったです。
- ・ どの窓口の職員の説明もわかりやすく、親身になって聞いてくれている感じがして安心感があった。

8 メンバーのコメント (転入)

役割 時間計測係

- ・一番窓口で住民税務課以外の申請もできたのは良いと思った。別の窓口に変更して回る必要がないのは良い。
- ・しょうがないとは思いますが、名前・住所の記載がそれぞれあるので記載に時間がかかる。(1・2階どちらも)
- ・1階記載台が綺麗だった。
- ・対応してくれた職員はみんな丁寧だった。
- ・どこが対応してくれるのか分かりづらいところがあった。(2階の環境土木・水道課付近)

8 メンバーのコメント (転入)

役割 記録係

- ・ 複数の手続を行ったが、名前だけでも50回以上記入していたため、予想していたより多く書かされていた。
- ・ 特に転入手続きの際は、複数の窓口で手続きが必要になるため、後日申請しなければならない書類や提出物があった場合に何が必要で、いつまでに手続きしなければいけないのか予め説明の紙を作成しておくことやメモを渡してあげる等があると親切だと感じた。
- ・ 住民窓口係で他に必要な手続きを聞き取り、担当職員を呼び、申請者側の移動を少なくしていたのがよかった。

8 メンバーのコメント (転入)

役割 写真撮影係

【良かったところ】

- ・総合窓口にあるような案内板や地図があると次の課へ案内する際に分かりやすいと思った。また、住民窓口係にあった緑のマットがあるのは文字も書きやすそうだった。
- ・手続き終了後に「他になにか用事がありますか？」等の職員の言葉かけが良かった。
- ・住民窓口係で全ての手続きが済むのが良かった。（動かなくても担当者が出向く形）
- ・一言目に挨拶があると好印象だった。
- ・絵本やぬりえなど子供も時間を潰せるようなグッズがあって良かった。

8 メンバーのコメント (転入)

役割 写真撮影係

【悪かったところ】

- ・名前と住所を書く欄、回数が多い。
- ・手続きにかなり時間がかかってしまった。また、印鑑押印が必要で後日提出しなくてはならない書類ができ、手間が多いと思った。
- ・お客さん側に立つと職員へ声掛けしづらいと感じた。
- ・パーテーションがあると距離を感じたし、書類の受け渡しや説明もしづらそうだった。