

窓口体験調査後 ワークショップ

令和5年12月8日実施

目標

「芽室町はどんな窓口を目指すのか？」
というゴール設定とその共有

1 理想の芽室町を想像する

未来の町を想像します。

職場の仲間も町民もみんな笑って幸せそうです。

それはどんな町役場(窓口)でしょう

- 1枚に1つの内容を書く
- 制限時間は、5分間

ありがたい姿

簡単・シンプル・楽ちん

- ・誰にでも分かりやすい
- ・早くスムーズな手続き
- ・1回ですべての手続きが完了
- ・待ち時間ゼロ
- ・タッチパネルやタブレットによる自動化された窓口
- ・役場に行かなくても手続きが完了

優しい窓口

- ・分かりやすいレイアウト
- ・自動誘導により目的の窓口にたどり着く仕組み
- ・職員対応に差がなく、親切丁寧な窓口
- ・障がい者や子どもにも優しい
- ・待ち時間も楽しく過ごせる
- ・音楽、ラジオ、BGMが流れる庁舎

職員負担の軽減

- ・住民も職員も楽になるシステムの導入
- ・職場以外のどこでも仕事ができる環境
- ・窓口時間を限定（設定）する
- ・役場に人が来ないようにする

2 理想の町役場とは？

理想の窓口のキャッチフレーズを考え
ましょう

制限時間は、5分間

Aグループ

「め (めんどくさくない) む (むりなく) ろ (ろっく魂)」

Bグループ

「楽化せい！」

Cグループ

「らくらくにここに四次元窓口」

Dグループ

「みんなの★ゆとり」



楽らく窓口

3 体験調査・職場体験で気づいたこと

- 1枚に1つの内容を書く
- 制限時間は、5分間
- 1人20個書いてください



7つのストレス

その1 「たくさん書くこと」のストレス

- ・各窓口で個人情報（氏名・住所等）を何度も書かされる
- ・申請書が統一されておらず、書く場所がわかりにくい
- ・申請書類が多すぎる

その2 「待たせすぎ」のストレス

- ・待ち時間が長い
- ・各部署の移動で時間がかかる
- ・無駄な時間が多い
- ・子ども連れには長時間はきつい

その3 「部署のハシゴ」のストレス

- ・手続きにかかる移動はできるだけ少なくしたい
- ・部署ごとに本人確認をされる
- ・1階と2階の連携が取れていない
- ・窓口間で情報が共有されていない
- ・一つの窓口ですべての手続きを終わらせたい



その4 「分かりにくい手続き」のストレス

- ・ 手続きフローが、住民にも職員にも分かりやすいようになっていない
- ・ どこで何の手続きを行うのか、どのような順番で行うのかが見えない
- ・ 口頭のみのご案内だと覚えられない
- ・ 必要な手続きが一覧になっていない
- ・ 事前に必要なもの等、手続きに合わせたホームページになっていない
- ・ 手続きにかかる目安時間が分からない
- ・ 自分の手続きがどこまで終わっているのか進捗状況がわからない
- ・ 渡される書類や資料が多すぎる

転入された方へ			R 5 . 4
項 目	手 続 き	手続きに必要なもの	担 当 係
印鑑登録者	新たに印鑑登録の手続きが必要です。(原則、本人が来庁する必要があります。)	印鑑・身分証明(マイナンバーカード・運転免許証・捺印 上記の証明書がない場合は、本人名義の保険証、年金手帳、通帳など2種類以上が必要です。)	
マイナンバーカード	住所変更と継続利用の手続きが必要です。 ※継続利用の手続きは、転入届出日から90日以内に行わないとカードが失効します。	マイナンバーカード・暗証番号	住民税務課 住民窓口係 (役場庁舎1階 [1]) Tel 0155 - 62 - 9722
国民年金加入者	原則不要です。 ※会社をやめるとき、厚生年金に加入している配偶者の扶養からははずれたとき等は手続きが必要です。	マイナンバーがわかる書類又は年金手帳・本人確認書類・退職年月日や扶養からははずれた年月日分かるもの(副報酬、健康保険の資格喪失証明書等)	
年金受給者	原則不要ですが、来庁時に確認します。右の書類をご用意ください。	基礎年金番号がわかる書類(年金証書や年金手帳など)・本人確認書類	
国民健康保険加入者	国民健康保険の保険証の交付手続きが必要です。	申請者の身分証明、世帯主・対象者のマイナンバーがわかる書類	健康福祉課 国民健康保 (役場庁舎1階 [2]) Tel 0155 - 62 - 9723
後期高齢者医療制度加入者	後期高齢者医療の保険証の交付手続きが必要です。	申請者の身分証明、対象者のマイナンバーがわかる書類 北海道外から転入→負担区分証明書など前住地で交付された各種証明書	都市経営課 継続住宅保 (役場庁舎2階 [9]) Tel 0155 - 66 - 5961
公営住宅入居者	公営住宅に同居者として転入される場合は、同居承認の手続きが必要です。	同居承認申請書、同居する方の所得がわかる書類・住民票	
児童手当受給者	認定請求が必要です。転入した日の翌日から15日以内に請求ください。	扶養義務者の預金通帳・保険証	
児童扶養手当受給者	住所変更の手続きが必要です。	認定受給者は証書(受給されていない方は証書不要)・住所各市、道外からの転入者は世帯全員の住民票(公簿等で確認できない場合のみ) ※必要に応じて他に書類を提出していただくことがあります。	請求者及び※1 配偶者、※2 児童のマイナンバーが記載されたカード等並びに申請者の本人確認ができる書類を提示してください。 なお、マイナンバーの詳細については別紙をご覧ください。 ※1 ひどり親家庭の場合は、元配偶者のマイナンバー確認はしません。 ※2 児童手当手続きでは、児童のマイナンバー確認はしません。
特別児童扶養手当受給者	住所変更の手続きが必要です。	認定受給者は証書(受給されていない方は証書不要) ※必要に応じて他に書類を提出していただくことがあります。	子育て支援課 児童保 (役場庁舎1階 [4]) Tel 0155 - 62 - 9733

その5 「分かりにくいレイアウト」のストレス

- ・ どの部署で何の手続きを行っているのかわかりづらい
- ・ 課名での案内だと、自分の手続きがどこに行けばいいのかわからない
- ・ 住民の来庁に気づきにくい座席の配置になっている
- ・ 窓口の番号（サイコロ）しか表示がないので、視覚的に担当がわかりづらい
- ・ 正面玄関の案内表示がわかりにくい
- ・ 駐車場（特に夜間）の入口・出口の進行方向がわかりにくい



その6 「職員対応」のストレス

- ・対応は親切であるが、説明が長すぎて頭に入っていない
- ・職員に声をかけづらい
- ・担当者の名前が分からない
- ・行政用語が難しく、理解ができない
- ・カウンターに行っても気づいてもらえない
- ・人によって対応に温度差がある
- ・車いす等の来庁者に対して配慮が少ない



その7 「見た目・印象」のストレス

- ・カウンターまわりの掲示物があるが、 unnecessaryな情報で目に留まらない
- ・職員のパソコン画面が見える
- ・アクリル板設置が各部署で統一されていないが、ない方が手続きしやすい
- ・執務内の置いてあるものが気になる（整理されていない）

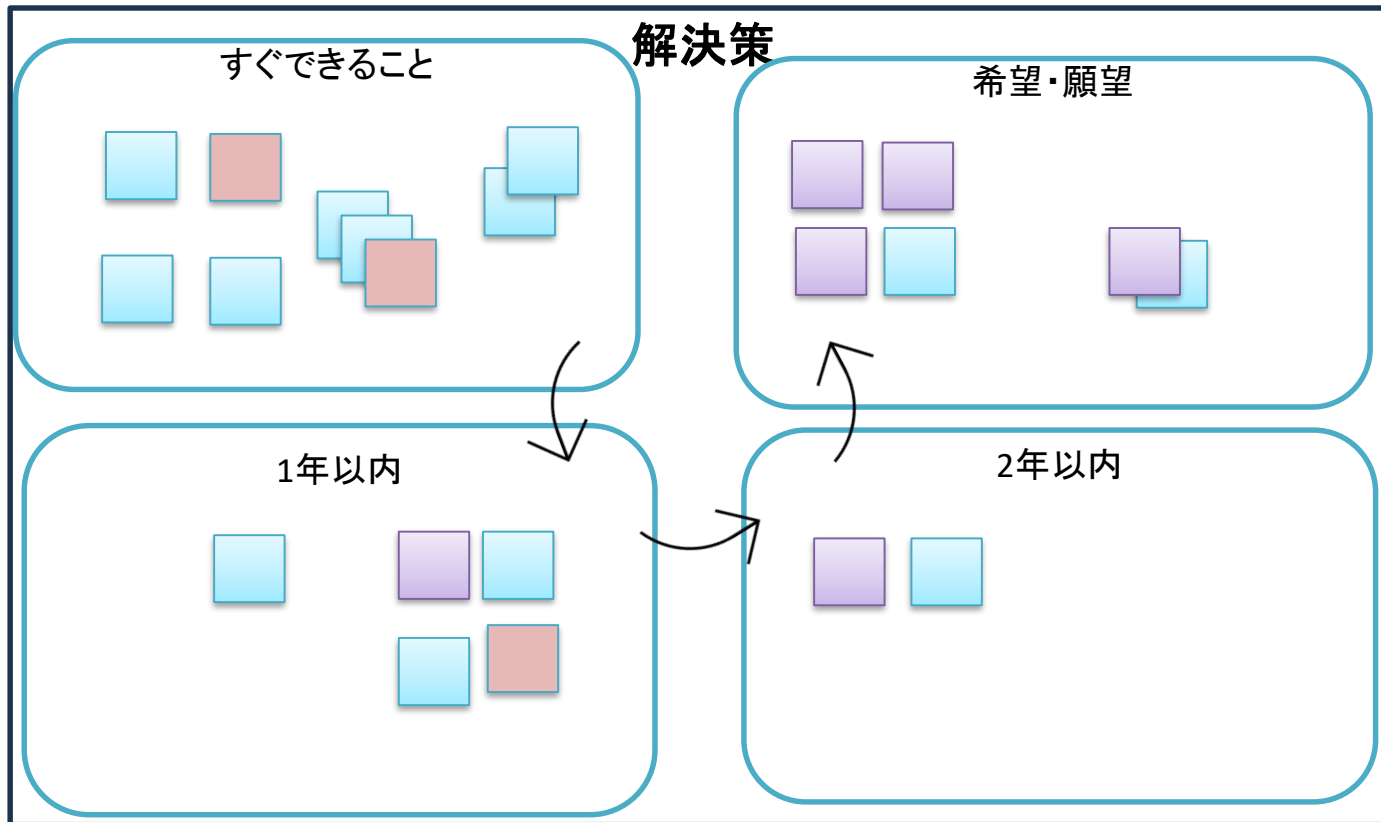
4 課題とありたい姿を線で結び、 解決策を考える

- 1枚に1つの内容を書く
- 制限時間は、5分間
- 1人20個書いてください

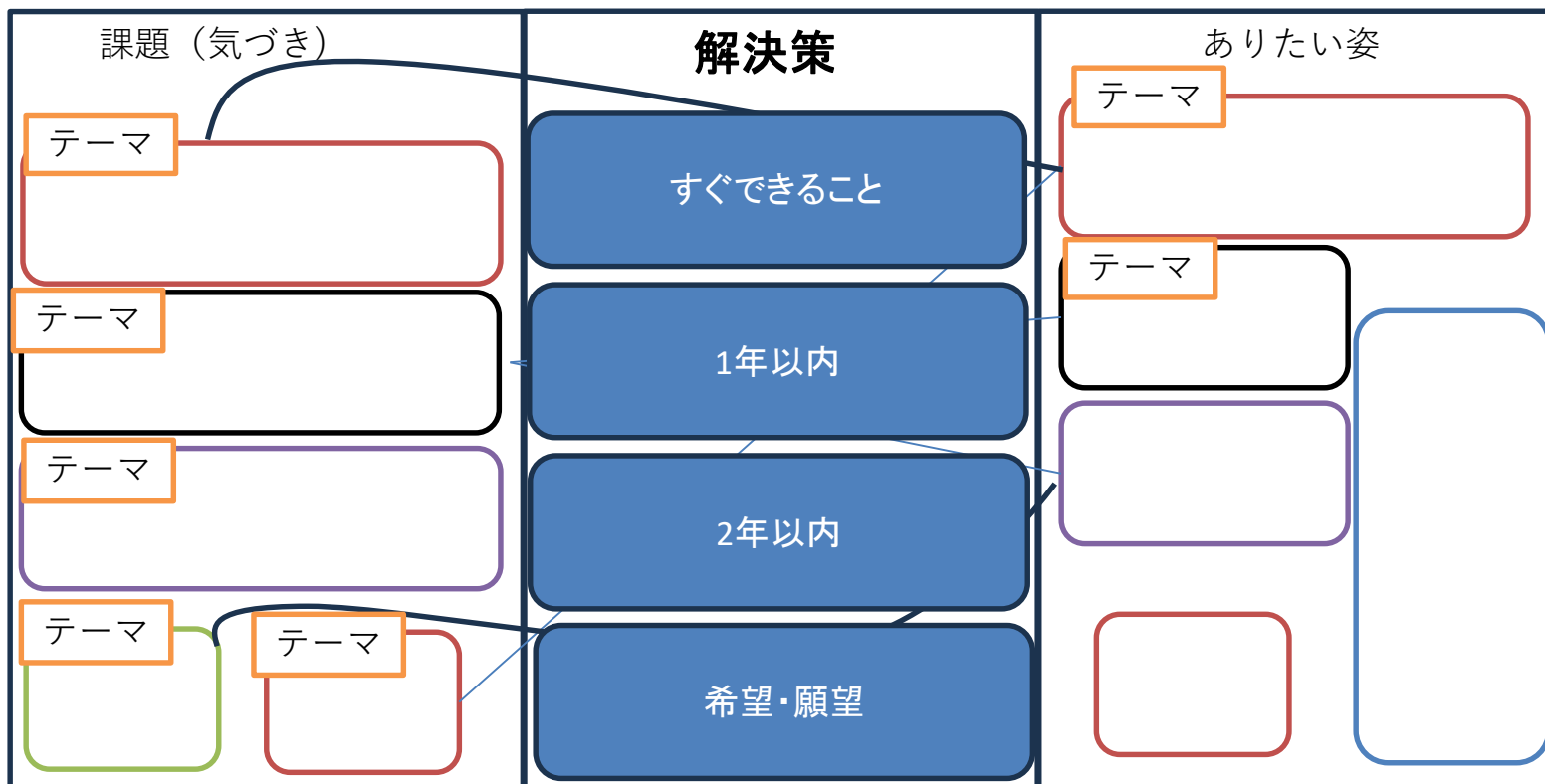
課題(気づき)		ありたい姿
テーマ <input type="text"/>		テーマ <input type="text"/>
テーマ <input type="text"/>		テーマ <input type="text"/>
テーマ <input type="text"/>		<input type="text"/>
テーマ <input type="text"/>		<input type="text"/>
テーマ <input type="text"/>		<input type="text"/>

12

5 解決策をグループ化する



6 解決策の優先順位を決める



解決策

- 全庁的に統一した申請様式を共有する
- 押印の廃止
- QRコードやHPへの動画の掲載等で視覚による説明を取り入れる
- メールやチャット、LINE等の活用
- マイナンバーカードの活用
- オンライン申請できるものを増やす
- 手続き一連の流れを見える化する
- 一つの窓口ですべての手続きが終わるようにする

簡単

シンプル

楽ちゃん

解決策

- ・案内表示を分かりやすくする
- ・町民の方から見ても分かりやすい目印を置く
- ・各窓口を色分けする
- ・子どもでも分かるレイアウトにする
- ・職員がお客さんに気づきやすいレイアウトにする
- ・デスク等の配置を変更する
- ・手続き内容によってコース化する
- ・2階にも総合案内を作る
- ・専門の受付窓口を作る
- ・ドライブスルー窓口を作る

➤ 優しい役場

解決策

- 職員の意識改革
- データ連携ができるようなシステムを構築する
- 氏名、住所等の基本情報のデータ管理の共有化
- 分かりやすい書類作り
- 住民にも職員にも分かりやすい手続き一覧の見える化
- 改善と点検を習慣化する



職員負担の
軽減

(課題)

(解決策)

(ありたい姿)

「たくさん書くこと」
のストレス
「分かりにくい手続き」
のストレス

- ・ 全庁統一
- ・ デジタル化



簡 単
シンプル
楽 ちん

「分かりにくいレイアウト」
のストレス
「職員対応」
のストレス
「見た目・印象」
のストレス

- ・ 誰でも分かりやすい案内表示
- ・ レイアウトの変更



優しい役場

「部署のハシゴ」
のストレス
「待たせすぎ」
のストレス

- ・ 手続きの見える化
- ・ データ連携等のシステム構築



職員負担
の軽減

なんとなく作業してきたこと
深く考えずに仕事していたこと
怖くてやらなかったこと
面倒くさくて手を付けなかったこと
誰かがやると思ってたこと
見て見ぬふりをしていたこと
.....

そういうものだとずっと思いこんで、考えずにいたこと

それを変える一歩が
意識改革 = BPR