

1 現状の窓口

- (1) 玄関入って右手に総合窓口がある。来庁者は最初に総合窓口に来て、職員が用件を聞き取る。必要に応じて担当窓口を案内する。
- (2) 転入・転出・町内転居の場合は、来庁者は記載台等で届出書に記入をする。記入後、届出書を総合窓口で受領し、番号札を取ってもらって待つ。順番が来たら、住基異動用のカウンターにて職員が記載内容を確認の上、バックヤードでシステムへ入力を行う。その後、来庁者は座ったままで関連手続きを各課職員が入れ代わり立ち代わり説明及び手続きを行う。
- (3) 証明書交付の場合は、住民がまず総合窓口の職員に必要な証明書の取得方法を尋ねる（聞かれずに、そのまま記載台で申請書を書く方もあり）。その後、記載台に各種証明書の申請書があるのでそれに必要事項を記載してもらい再度総合窓口へ提出。その際、本人確認（運転免許証、マイナカード等）を行い、番号札を渡してロビーに座って待ってもらう。準備ができれば番号札を呼出をして証明書渡し、手数料の受領を行う（手数料は、現金またはキャッシュレス決済可）。

2 窓口利用体験調査から見えてきた課題と目指すべき姿

7月26日（水）午後6時から、実際に職員が住民役となり、窓口利用体験調査を実施しました。目的は、現在の窓口の流れと実際の所要時間を把握し、住民目線からの課題を確認するためです。ユースケースは、転入及び死亡としました。次頁からは、調査結果から見えてきた、課題と目指すべき姿をまとめたものです。また、所要時間の集計も記載してします。

参照いただき、課題を解決する情報提供をいただければ幸いです。

(別紙1) 現行窓口の課題と目指すべき姿

【転入】手続きの流れ	住民目線・記録者目線	職員目線	アナログで工夫できること DX化できたらいいこと
<p>総合窓口で受付</p>  <p>受付までの待ち時間：0分～4分</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が長い ・普段はこんなに混まないとは思うけど、長い ・待ち時間が長かった、きつい ・混雑している。窓口まで数人待っていたので、いつ対応してもらえるかわからなかった ・何をどこまで話したらいいかわからない ・どこで何をしたらいいか、何を持参したらいいかわからない ・「何がわからないのか」がわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ・最初の受付自体で待たせてしまうのが申し訳ない 	<ul style="list-style-type: none"> ・来庁を減らせる工夫をする→オンライン申請 ・HPで手続きを事前に見る習慣を(啓発) ・事前に書類を印刷できるようにする ・フロアに誘導スタッフを置く(自由に動ける人) ・証明や手続きの振り分けをすることで待ち時間を効率的に使える ・手続き案内のフロー図を作る ・庁舎内外で使えるアプリを考える ・AI受付を置く
<p>転入届出書の記入</p>  <p>記入時間：10分～20分</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・記入量が多い、記入欄がわからないので時間がかかる ・転出届に書いたものと同じものをもう一度書かないといけない ・記載台が不足していたのでマイナブースを使ったが、そこも埋まっているときは？ 	<ul style="list-style-type: none"> ・記入する場所が少ない(ロビーでバインダーを使って書いてもらっている) 	<ul style="list-style-type: none"> ・記入を迷わなくてよいように、記入例やテンプレートを作る ・スマホで事前入力できるようにする ・書く場所を広げる ・書くのを迷った時すぐ聞けるようなフロアスタッフを配置する
<p>住民記録データの入力(住民票の作成)</p>  <p>待ち時間：1時間以上(最低20～30分、混むと1時間以上)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・待ち時間が長い、長すぎる、待ち時間がきつい ・時間の目安が欲しい ・待ち時間をつぶす工夫をした方がよい ・順番通りに呼ばれない ・順番を飛ばされ、忘れられているんじゃないかと不安になる ・待ち時間が長すぎて、その後の手続きが頭に入ってこなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・住民票のデータが完了しないと、窓口案内の発行に進めない ・住基システムの入力に時間がかかる ・待たせているという焦りから、入力ミスが発生しやすい ・入力ミスをするとな国の住基NWすべてを修正しないといけないので、最後の確定ボタンを押すまでピリピリする ・外国人の転入は情報が多く大変(入力ミスすると出入国在留管理庁へ修正報告が必要) ・転出情報が住基ネットワークシステムで取り込めるので入力は以前より楽になったが、マイナカードを使った「特例転出」のみが対象なので、まだまだ入力に時間がかかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・入力要員を増やす ・転出証明書、マイナンバーカード、在留カードのOCR読み込み(入力時間の短縮) ・待ち時間をつぶす工夫 ・雑誌を置く ・Wi-Fiで動画を見れるようにする ・待ち時間が数字で見えるようにする ・番号が飛ばされると不安になるので、進捗状況が見えるようにする ・とにかく入力の待ち時間の長さをどうにかする!
<p>窓口案内発行</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ・順番通りに呼ばれない ・呼ばれる順番が入れ替わるので、忘れられているんじゃないかと不安になる 	<ul style="list-style-type: none"> ・いまのシステムですべての案内を網羅はできていない(ベテラン職員と経験の浅い職員で案内に差が出る) 	<ul style="list-style-type: none"> ・システムで案内フローを作成する(スマート窓口) ・ベテラン職員のノウハウをマニュアル化する
<p>窓口ワンストップサービス(各課が入れ代わり立ち代わり説明に入る)</p>  <p>手続き時間：30分～2時間半(+マイナカード更新30分)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・書き方がわからない ・住所や氏名など何度も同じようなことを書かないといけない ・手が疲れる、時間がかかる、文字が雑になる ・単純作業が多い ・書類が多い ・記入欄が小さい ・手続きの名称がわからない、専門用語がわからない ・職員が次々変わり、何の手続きをしているのかわからなくなる ・手続き途中で、別の手続きが始まって混乱した ・職員が窓口対応の途中で(話の詳細を聞いて)、追加の書類を取りに戻っていた ・口頭の説明が多く、その場では理解するが後で忘れてしまう ・次回持参するものを書いてくれるとよい ・申請書の差し替えがあった ・担当職員の来るのが遅く感じた ・他課の窓口は比較的スムーズだった 	<ul style="list-style-type: none"> ・(住民係)本番ではマイナンバーカードの更新もあるので、さらに30分時間がかかる ・住民の書く量を減らしたい ・一回で完結しない手続きがある ・渡す書類やチラシが多い ・(保育・介護など)子どもや家族の状態を知りたいので、あえて対面での手続きを必要とする課もある ・(住民係)ワンストップ型は、他課との連携をスムーズにするため住民係が常に窓口を気にかけておかなければならないので、自分の仕事に集中できない。 ・住民係に呼ばれて行っても、他の係がまだ終わっておらずそばで待っていたり、追加書類を取りに戻ったりして時間の無駄を感じる。各課を回ってもらう方が、職員側としては楽。 ・ワンストップは席が変わらないので、何の手続きをしているか認識されていないこともある 	<ul style="list-style-type: none"> ・誰に対しても同じ内容の説明は、動画にして待ち時間に見てもらおう ・持参するもの一覧がわかるようにする(HPに「ワンストップ案内」があるが、職員にも知られていない) ・住所氏名は何度も書くので、住基データから印字できるようにする。ハルシル方法も。 ・スマート窓口の導入(必要書類がシステムから印字される) ・スマホ入力できるようにする ・タブレットで窓口案内が出るようにする ・ワンストップ型と回遊型の見直し(子ども課は遠くなるが、どうするのか) ・窓口案内チェック記入ルールの統一。

(別紙1) 現行窓口の課題と目指すべき姿

【死亡後】手続きの流れ		住民目線・記録者目線	職員目線	アナログで工夫できること DX化できたらいいこと
総合窓口 で 受付	 受付までの待ち時間：0分～1分	<ul style="list-style-type: none"> どこで何をしたらいいか、何を持参したらいいかわからない 「何がわからないのか」がわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 事前に死亡届が出ているので、窓口案内を渡すのみ 事前に電話で問合せがあるが、誰も全課の手続きを把握していないので、電話のたらい回しになってしまう 	<ul style="list-style-type: none"> 手続きの優先順位がわかるようにする（手続き先が多いので役場での手続きを急ぎたい人が多い） HPで手続きを事前に見る習慣を（啓発） 事前に書類を印刷できるようにする
窓口案内 発行	 窓口案内を渡すまで：1～2分	<ul style="list-style-type: none"> 死亡届出時に葬儀業者から遺族に渡されているが、すべての案内が網羅されているとは限らない（持ってくるものや代理人来庁時など） 	<ul style="list-style-type: none"> 死亡の通知が事前に各課に配布されているので、書類の準備ができており、遺族が来庁されても慌てずに済んだ システムで全ての手続きが網羅できているわけではない 窓口案内を持参されない方もいるので、再度印刷する時間が必要 	<ul style="list-style-type: none"> システムで案内フローを作成する（スマート窓口） ベテラン職員のノウハウをマニュアル化する
窓口ワン ストップ サービス （各課が 入れ代わり 立ち代わり説明 に入る） →死亡後 の手続き は各課を 回っても らうこと が多い	 手続き時間：1時間半～2時間	<ul style="list-style-type: none"> 何度も同じようなことを書かないといけない 手が疲れる、時間がかかる、文字が雑になる 単純作業が多い ・書く欄が狭い、文字が小さい 専門用語がわからない（カイソウレイジョウとは？） 手続きの名称がわからない 口頭の説明が多くその場では理解するが、後で忘れてしまう 一回で完結しない手続きがある（何度も役場に行かなければならない） 次回持参するものを書いてくれるとよい 目の合わない職員がいた 担当職員の来るのが遅く感じた 他課の窓口は比較的スムーズだった 担当が来てくれたが、内容を確認してまた書類を取りに戻った 役場以外での手続きがほかにたくさんある（銀行・車・保険証券・法務局・電話・デジタル関係など）それをどこに聞いたらいいか、何が必要なかわからない 	<ul style="list-style-type: none"> 住民の書く量を減らしたい 住所や氏名など、同じことを何度も書かせるのが申し訳ない 書類の記入欄が小さく困られている 高齢の方は文字が見えにくい 担当外のことは説明が難しい（役場職員はすべてわかっていると思われるので、担当外なのでと言うと「縦割りだ」と言われることがある） 渡す書類やチラシが多い 死亡後は別世帯の家族が来ることも多いので、委任状など追加の説明が必要になる 忌引き休暇中に手続きを全部完了させたい（急ぐ）遺族が増えた 死亡後の手続きに時間がかかるので、かなり疲れる遺族が多い 役場以外の手続きを聞かれても答えられない 	<ul style="list-style-type: none"> 死亡者の住所氏名を何度も書くので、住基データから印字できるようにする。 スマート窓口の導入（必要書類がシステムから印字される） 申請者の住所氏名をOCR読み込みできるようにする スマホ入力できるようにする タブレットで窓口案内が出るようにする。 手続きの種類が多いので、追加の提出書類をわかるようにする

【調査で見えた傾向】

- 総合受付までの待ち時間は、0～1分＝スムーズ、2分を超える＝対応してくれるか不安、3分以上＝待たされている、と感じている
- 入力による待ち時間は、**30分を超えると待たされ感が強くなる**
- 転入手続きは、1時間半～3時間弱かかっているが、そのうち入力時間（待ち時間）に約1時間かかっている
- 死亡後の手続きは、入力時間はないにもかかわらず1時間半以上かかっており、そのほとんどが手続きの説明と書類記入である
- 窓口対応は職員の経験やスキルによってかなり印象が違う

【振り返り会での意見】

- タブレット貸し出しで手続き案内や入力ができるとよい ・ワンストップ型が良いのかどうか微妙 ・アナログで工夫できることは今からでもやってみる

(別紙1) 現行窓口の課題と目指すべき姿

窓口利用体験調査 ユースケース別所要時間

ユースケース	移動時間	窓口対応・書類記入	待ち時間	合計
転入・単身での転入	4分	22分	1時間16分	1時間42分
転入・一家4人での転入 新築戸建てに居住	3分	59分	34分	1時間36分
転入・一家4人での転入 新築戸建てに居住	3分	48分	1時間6分	1時間59分
転入・一家4人での転入 新築戸建てに居住	3分	42分	1時間0分	1時間45分
転入・一家4人での転入 新築戸建てに居住	4分	49分	1時間24分	2時間17分
転入・一家4人での転入 新築戸建てに居住	3分	55分	1時間30分	2時間29分
転入・一家5人での転入 新築戸建てに居住	2分	44分	36分	1時間24分
転入・離婚して子ども二人を連れて 実家に帰る	0分	1時間27分	1時間47分	3時間15分
転入・離婚して子ども二人を連れて 実家に帰る	1分	2時間38分	9分	2時間48分
死亡	3分	1時間1分	24分	1時間28分
死亡	3分	55分	14分	1時間12分
死亡	1分	45分	38分	1時間25分