

令和6年度

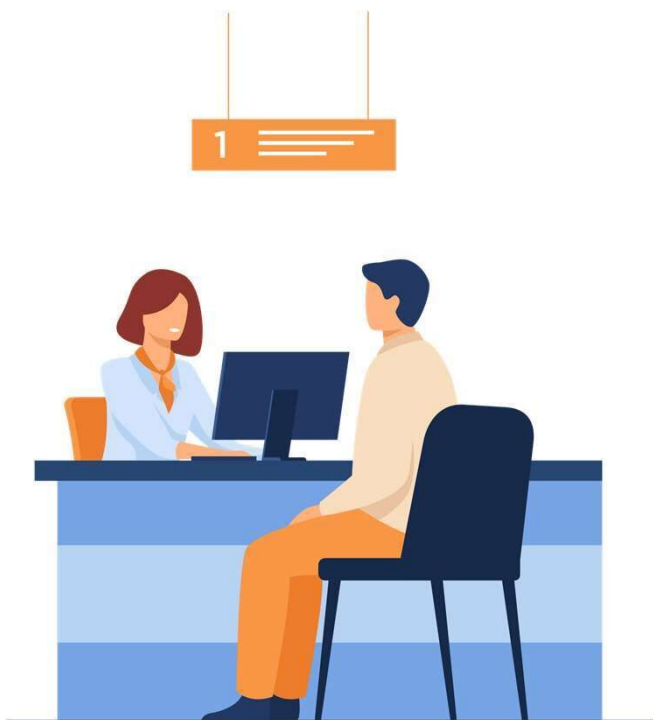
# 窓口利用体験調査報告書

デジタル庁窓口BPRアドバイザー派遣事業



鎌ヶ谷市デジタル化検討会議事務局





## 目次

- 01 体験調査の概要・・・・・・・・・・・・・・・・P 2
- 02 体験調査の報告①「転入手続き」・・・P 5
- 03 体験調査の報告②「おくやみ手続き」・P18
- 04 窓口BPRアドバイザーの講評・・・・・・・・P29

# 01

## 体験調査の概要

### 背景

フロントヤード改革推進の一環として、市民・職員双方にとって「便利で快適」な窓口を目指し、業務改革（BPR）を前提として取り組む

### 01

#### 国の動き、市の動き

労働力不足が顕著に表面化する2040年を見据え、自治体は、デジタルのチカラで業務を効率化するスマート自治体への転換が求められています。

- ・「自治体フロントヤード改革の推進」が国の重点取組事項
- ・実施計画補正版において、令和8年度に「書かない窓口」の導入を予定

### 02

#### 目指す窓口

住民と行政が直接関わる重要な接点である窓口において、デジタルのチカラで住民の負担を減らし、職員の業務負担を減らす窓口を目指します。

- ・市民にとって「書かない」、「待たない」、「迷わない」窓口
- ・職員にとって「事務負担の軽減」と「誰でもできる」を達成する窓口

### 03

#### BPRの必要性

単にシステムを導入するのではなく、今の仕事の仕方を抜本的に見直した上で、アナログな改善を取り入れながら、最適なシステムを導入していきます。

- ・デジタル庁の「窓口BPRアドバイザー派遣事業」の活用
- ・市民目線で利便性向上を図るため、「窓口利用体験調査」の実施



## 体験調査の目的

市民目線で部署横断的な一連の窓口業務を実際に体験することで、問題点を洗い出す

01

### ねらい1

市民の視点で窓口業務を体験することで、職員では気付かない問題点に気付く

- ・立場が違えば、市民の気持ちが見えてくる
- ・市民の立場に必要な説明の仕方や内容を理解できる

02

### ねらい2

住民異動に関する複数の業務の窓口を一覧の流れの中で体験することで、部署横断的な問題点に気付く

- ・普段自分が担当しているの窓口で市民が来るまでのプロセスを知ること
- ・自分の窓口での無駄を見直すことができる
- ・複数の窓口間での異なる対応を知ることができる

# 体験調査の流れ

## STEP 1



### 事前準備

🕒 11月7日 午前 10:30-12:00  
事前レクチャー

窓口BPRアドバイザーによる窓口BPRに関する事前講習

🕒 11月8日 午前 10:00-12:00  
事前打合せ

窓口利用体験調査のチーム編成、場面設定・人物設定に関する担当者打合せ

## STEP 2



### 窓口利用体験調査

🕒 11月20日 午前 9:00-12:00  
窓口利用体験調査

「転入手続」、「おくやみ手続」の場面設定で、各6人、2チームに分かれて窓口利用体験調査

🕒 11月20日 午後 13:30-15:40  
ワークショップ

窓口BPRアドバイザーがファシリテーターとなって、チームごとに調査での気づきを共有し、主要なテーマを決めてグループ発表

## STEP 3



### 庁内報告会

🕒 12月18日 午前 10:00-10:40  
庁内報告会

窓口利用体験調査における各チームの気づきの庁内共有及び、窓口BPRアドバイザーから本市の窓口業務における課題等について講評



# 02

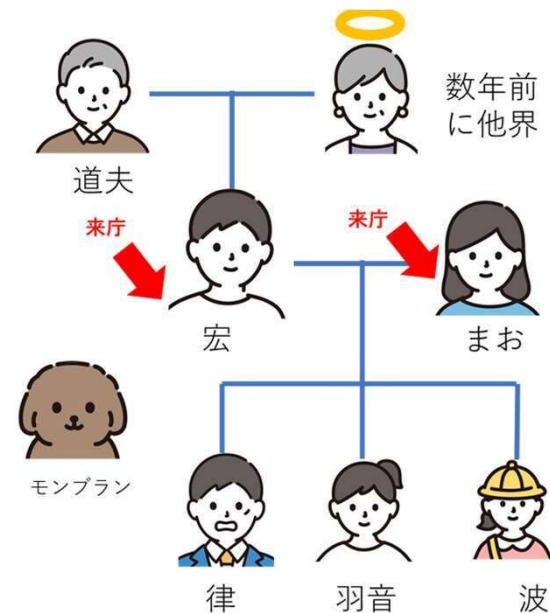
## 体験調査の報告①「転入手続き」

鎌ヶ谷大仏チーム



## ペルソナ（人物設定）

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等
1	ミナト ヒロシ 道野辺 宏（43）	昭和56年11月5日	男	世帯主	なし	会社員
2	ミナト マオ 道野辺 まお（37）	昭和62年1月19日	女	妻	あり <small>確認番号はわかっている</small>	パート希望
3	ミナト リツ 道野辺 律（13） ※療育手帳B2所持	平成23年6月2日	男	子	あり	中1
4	ミナト ハノン 道野辺 羽音（8）	平成28年4月3日	女	子	なし	小2
5	ミナト ナミ 道野辺 波（4）	令和2年7月3日	女	子	なし	保育園希望
6	ミナト ミチオ 道野辺 道夫（77） ※要介護1	昭和22年1月14日	男	父	なし	元会社員
7	モンブラン（5）	令和元年6月1日	メス	犬	—	—



- 本日の日付 令和6年11月20日(水)午前
- 来庁者 道野辺 宏(世帯主)・まお(妻)の2名
- 転出前住所 静岡県沼津市御幸町33-4
- 転入後の住所 千葉県鎌ヶ谷市新鎌ヶ谷2-6-1
- 転出届出日 令和6年11月11日(月)
- 転入日 令和6年11月19日(火)



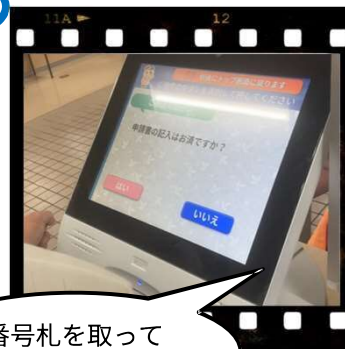
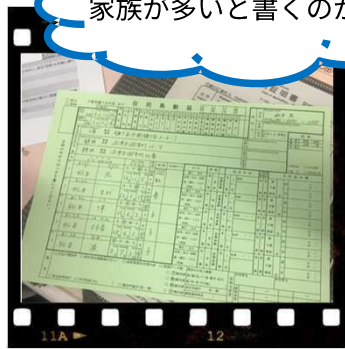
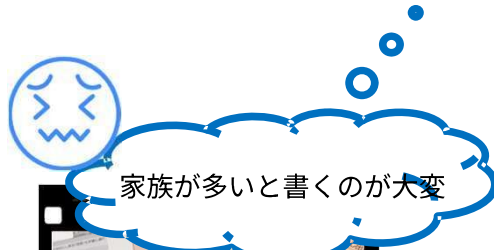
## シナリオ

1	住み始めてみたが、沼津の家は狭く、妻の父母も今後、介護が必要になるかもしれないと思い、妻の実家に近い鎌ヶ谷市新鎌ヶ谷の借家(一軒家)へ昨日(11月19日)引っ越してきた。
2	妻(まお)の両親(父(75歳)と母(70歳))は、鎌ヶ谷市鎌ヶ谷で二人暮らし。昔は白井市に住んでいたため、妻(まお)は再転入ではない。
3	夫(宏)は会社の鎌ヶ谷営業所へ転勤を希望して会社員、妻はパートを辞めたが、鎌ヶ谷に引っ越してからすぐにパートの仕事を探したいと思っている。
4	父(道夫)の本籍は静岡県沼津市旭町1番。夫(宏)たちの本籍は静岡県沼津市御幸町33番
5	長男(律)、長女(羽音)の学校(鎌ヶ谷中学校、鎌ヶ谷小学校)については、既に教育委員会、学校に相談済み。21日(木)に中学校、22日(金)に小学校へ挨拶に行くこととしている。教育委員会、学校へ提出する書類等については、学校訪問時に聞くことになっている。
6	次女(波)は、沼津市では保育園(年少クラス)に通園していた。鎌ヶ谷市でも、保育園に入園させたい。長女(羽音)も学童に通わせていたので、学童を利用したい。
7	夫の父(道夫)は要介護1の認定を受けている。元会社員で年金以外の収入はなし。
8	銀行口座は引越前の地銀口座のみ。地元銀行にいずれ変更する予定。
9	乗用車1台(夫)、軽自動車1台(妻)所持。 夫(宏)は原付も所有していて、沼津市で廃車済。鎌ヶ谷市で再度登録して使いたい。
10	夫(宏)は転入にかかる休みを何日かっており、本日が最後の休みの日なので、できるだけ本日中に転入に関連する役所手続を終わらせたい。
11	子供達と夫の父は家におり、妻の両親が面倒を見てくれているため、お昼までには帰りたい。
12	モンブランにはマイクロチップ装着・情報登録済。





# 調査のハイライト (1)

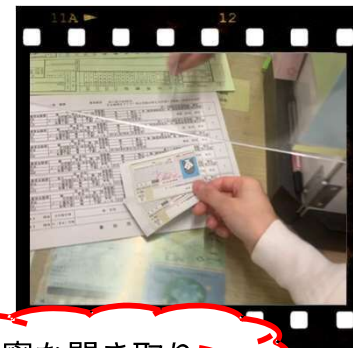
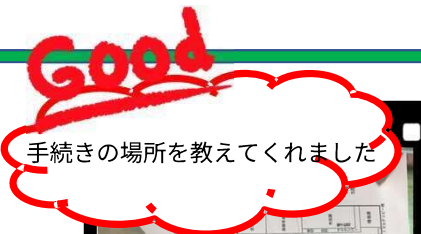
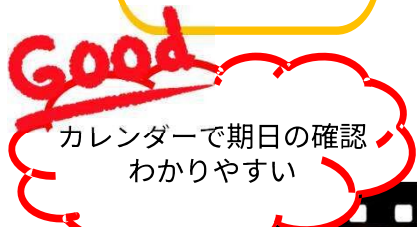


①総合案内

②市民課  
住民異動届記入中

③保険年金課  
保険証の交付

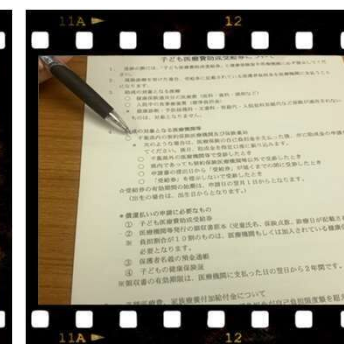
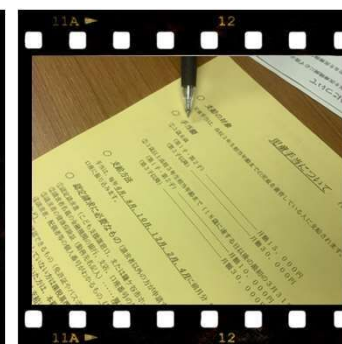
②市民課窓口  
内容確認中





# 調査のハイライト (2)

手続きすることがなくて無駄足だった…



エレベーターで5階へ

④学務保健室



⑤こども支援課

児童手当・医療費助成・児童クラブの案内

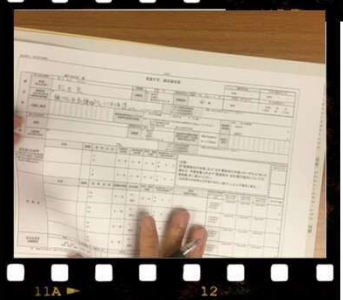
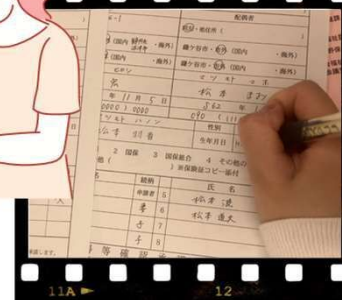
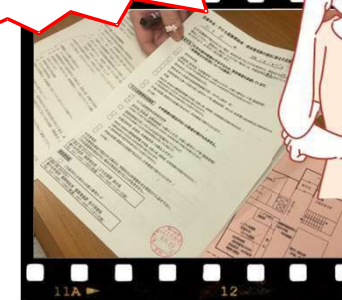
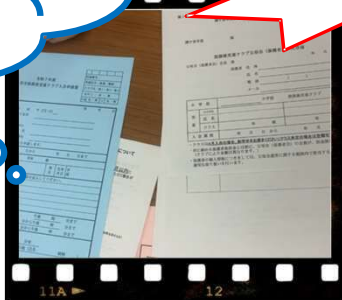
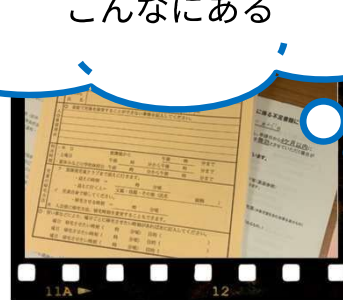


持ち帰って後で提出するものがある

書類&説明の嵐



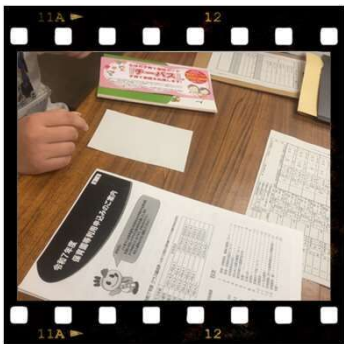
書くものがいっぱい



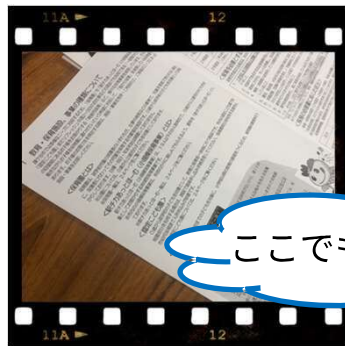




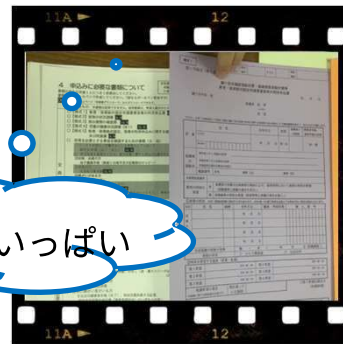
# 調査のハイライト (3)



⑥ 幼児保育課  
保育園の入園案内



ここでも提出書類がいっぱい

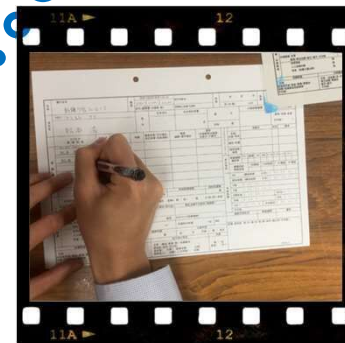
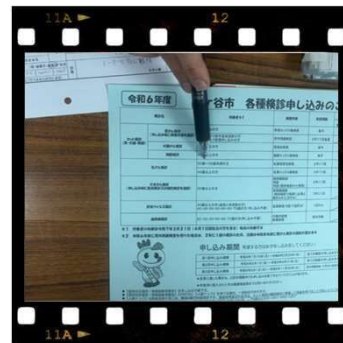
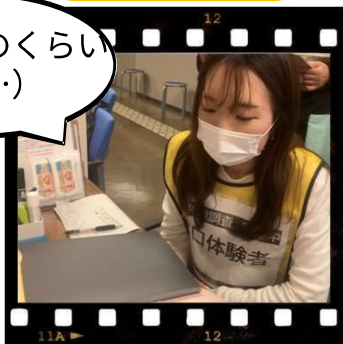


⑦ 健康増進課  
予防接種・健診



母子手帳が必要だったなんて…

⑧ 再び市民課  
マイナンバーカードの  
書き換え



OH NO...

(続きどのくらい  
かな...)

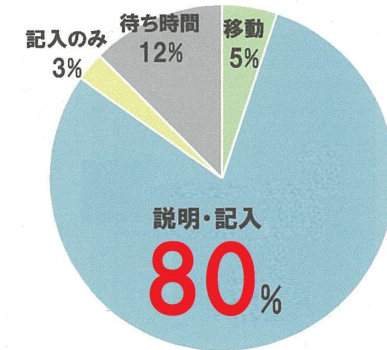
ここでタイムオーバー



# 体験調査の概略

開始時刻	開始からの時間	所要時間	場所	手続き	内容
9:03:00	0:00:00	0:00:14	-	来庁	正面玄関⇒総合案内
9:03:14	0:00:14	0:00:38	総合案内		総合案内で手続場所の確認
9:03:52	0:00:52	0:00:29	-	住民異動届	総合案内⇒記載台
9:04:21	0:01:21	0:04:58	記載台		住民異動届を記入
9:09:19	0:06:19	0:07:13	発券機、待合		発券機で番号を取得・待ち
9:16:32	0:13:32	0:01:43	市民課		転入届の確認・聞き取り
9:18:15	0:15:15	0:00:28	市民課		地図の確認
9:18:43	0:15:43	0:09:43	市民課		住所の確認
9:28:26	0:25:26	0:02:23	市民課		バックヤード処理待ち
9:30:49	0:27:49	0:05:23	市民課		今後回る課の説明
9:36:12	0:33:12	0:00:23	-	後期高齢者医療	市民課⇒保険年金課
9:36:35	0:33:35	0:02:03	保険年金課		要件・担当が来るまで
9:38:38	0:35:38	0:04:27	保険年金課		後期高齢医療の説明
9:43:05	0:40:05	0:03:10	保険年金課		次の担当待ち
9:46:15	0:43:15	0:02:48	保険年金課		年金の説明
9:49:03	0:46:03	0:02:25	-	転校手続き	保険年金課⇒学務保健室
9:51:28	0:48:28	0:02:48	学務保健室		転校手続き
9:54:16	0:51:16	0:03:39	-	児童手当、こども医療等	学務保健室⇒こども支援課
9:57:55	0:54:55	0:15:15	こども支援課		児童手当・こども医療等
10:13:10	1:10:10	0:01:13	こども支援課	学童	次の担当待ち
10:14:23	1:11:23	0:09:43	こども支援課		学童の案内
10:24:06	1:21:06	1:07:34	こども支援課	保育園入園	保育園の案内
11:31:40	2:28:40	0:01:45	こども支援課	幼児・婦人科健診	次の担当待ち（健康増進課）
11:33:25	2:30:25	0:13:16	こども支援課		幼児・婦人科健診の説明
11:46:41	2:43:41	0:01:57	-	マイナンバーカード	幼児保育課⇒市民課
11:48:38	2:45:38	0:02:25	市民課		マイナンバーカードに関する説明
11:51:03	2:48:03	0:03:00	市民課		呼ばれるまで待ち
11:54:03	2:51:03	0:00:11	-		呼ばれて移動
11:54:14	2:51:14	0:04:32	市民課		マイナンバーカード
11:58:46	2:55:46	0:03:56	市民課		バックヤード処理待ち
12:02:42	2:59:42	0:01:16	市民課		マイナンバーカード交付
12:03:58	3:00:58	-	-		終了（子ども支援課（の一部手続）障がい福祉課、課税課の手続を残し、時間切れ）

時間の割合

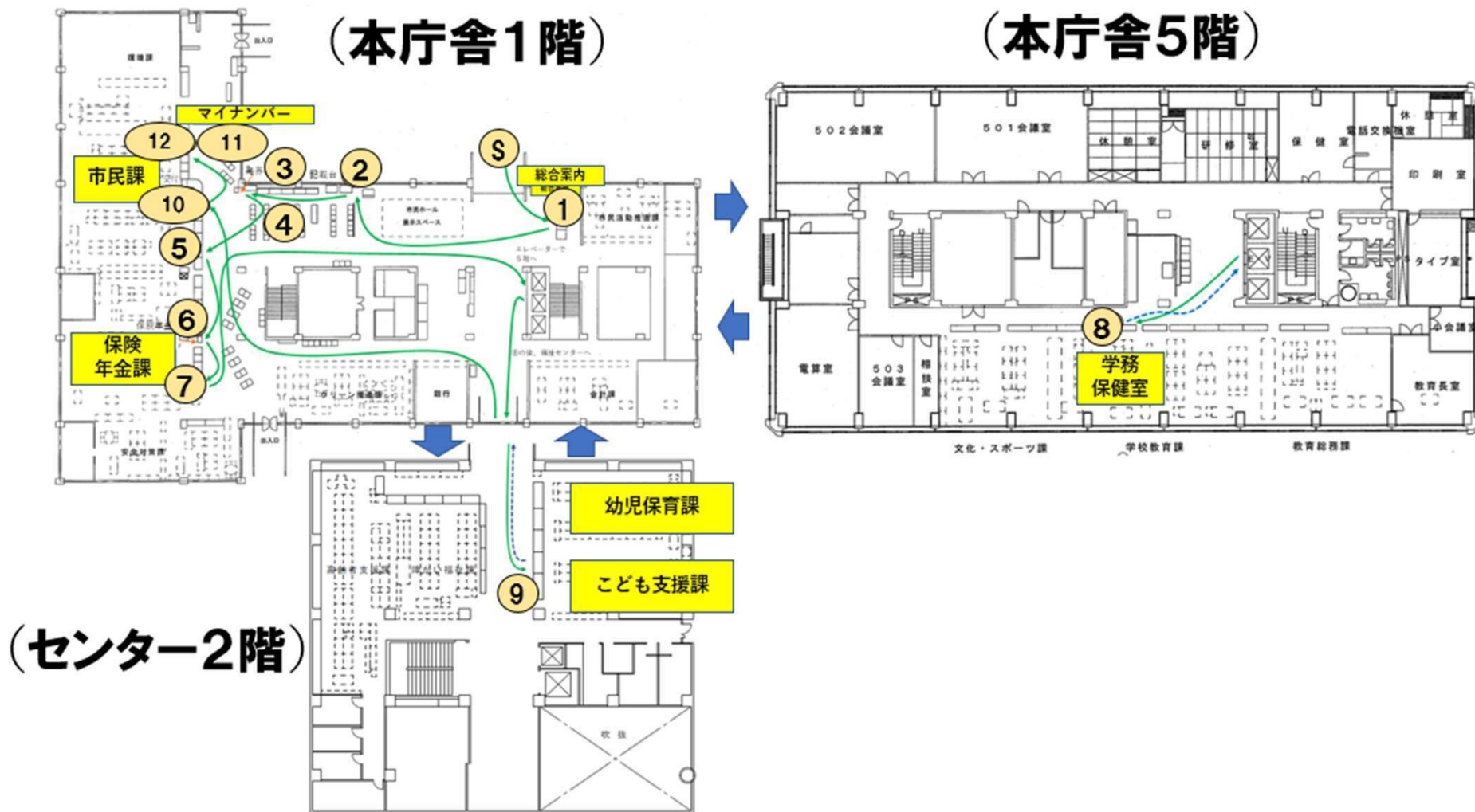


<b>移動</b>	<b>0:09:18</b>
(平均)	0:01:20
(最短)	0:00:11
(最長)	
<b>説明・記入</b>	<b>2:24:02</b>
(平均)	0:09:00
(最短)	0:00:28
(最長)	1:07:34
<b>記入のみ</b>	<b>0:04:58</b>
(平均)	0:04:58
(最短)	0:04:58
(最長)	0:04:58
<b>待ち時間</b>	<b>0:22:40</b>
(平均)	0:03:14
(最短)	0:01:13
(最長)	0:07:13
<b>合計</b>	<b>3:00:58</b>





# 動線





## 数値

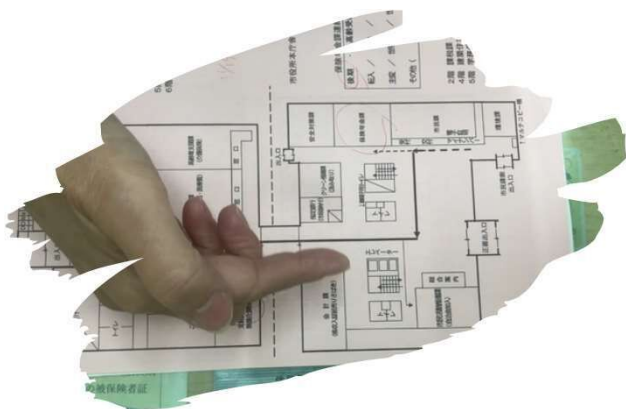


項目	数
立ち寄った部署の数	8課（残り3課、戻って再手続1課）
対応職員の数	11人
氏名を書いた数	11回
住所を書いた数	6回
生年月日を書いた数	8回
その他の項目を書いた数	18回
後日提出する様式の数	14様式＋残り部署分
歩数	620歩（372m）
退庁までの時間	180分（時間切れ）



## 気づき（1）良かった点

**Good**



## 丁寧で気配りのある対応

- 担当者の名札を持ち上げて名前を名乗ってくれた
- 卓上カレンダーで具体的な曜日を指して説明してくれた
- 子どもの人数分記入する書類を子の名前を空欄にしてコピーで対応してくれた
- 書類が多くなってしまい、封筒に入れてくれた
- 訪れる窓口を丁寧に案内してくれた
- 婦人科健診の手続きがオンラインでできるのはよかった

## 気づき（2）設備的な伸びしろ



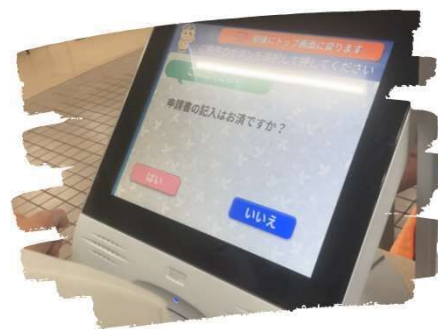
### 01 すぐやれそう

- ・ 正面玄関の総合案内の案内板の矢印の向きが合っていない
- ・ 市民課の記載台に記入例がないのに、婚姻関係のblank用紙はたくさん掲示ししてある
- ・ こども支援課・幼児保育課の案内看板がクリップ等でよく見えなかった。



### 02 頑張ってみよう

- ・ 市民課の発券機の案内が低くて見えづらいため、発券機がどこにあるか分からない



### 03 長期的に目指そう

- ・ 発券機のボタンの色が薄くてどこを押していいのかわからない
- ・ エレベーターが狭い
- ・ 自動ドアの近くに窓口があるため長く座っていると寒かった
- ・ 総合福祉保健センターへの連絡通路が寒かった



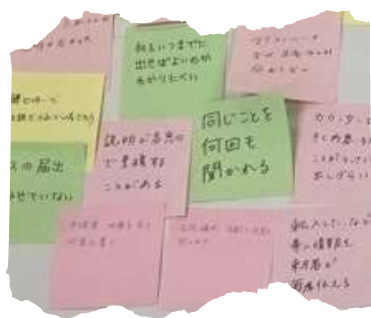


## 気づき（3）運用面の伸びしろ



### 01 他部署との連携が取れていない

- ・ 転入の手続きは各学校で行うことを5階の学務保健室に行ってから知らされた
- ・ 福祉関係の部署で何度もマイナンバーカードの有無や家族構成・年齢等を聞かれ、同じ説明を毎回もしなければならない
- ・ 転入してきたことを引継ぎしてもらえなかったため、来年度の新規の学童の案内をされた
- ・ 移動の優先順位が分かりづらい
- ・ 学童と保育園で就労証明書をとらなければいけないのが不便だと感じた



### 02 申請書類が多すぎる

- ・ 書類が多いうえに氏名・住所など同じことを何度も書かなければならない
- ・ 平日休みは困難なのに持ち帰って記入し、再度来庁して提出する書類が多い
- ・ 書類の書き方がわからない（記入例がない）
- ・ 保育園・学童の申請書は、年度によって色が違うが、年度ごとに同じことを書かなければならない
- ・ どの書類をいつまでに提出すればいいのかわからない
- ・ 書類が多いため、説明も長い
- ・ いきなり記入例を出されて、何の手続きのために書いているのかよくわからない書類があった
- ・ 事前にHPで調べたが、母子手帳が必要であることが掲載されていなかった





## 鎌ヶ谷大仏チームのまとめ

### 01



#### 部署間の連携を強化し、 スムーズなご案内へ

- 部署が変わるたびに、マイナンバーの有無、家族構成を聞き取る
- 転入者であることが、次の担当者に引き継がれていない
- 移動の優先順位が分かりづらい

### 02



#### 必要書類を見直し、 来庁者の負担軽減へ

- 書類の説明に多くの時間を費やしてしまい、滞在時間が長くなる
- 同じことを何度も書く



初めての訪問で次にどこへ行けばいいのか分からない、同じことを何度も聞かれたり何度も書かされる。こうした来庁者の不安や負担を感じさせないスムーズな案内が必要だと思う。





# 03

## 体験調査の報告②「おくやみ手続き」

おくやみかまたんチーム



## ペルソナ（人物設定）

### 家族構成

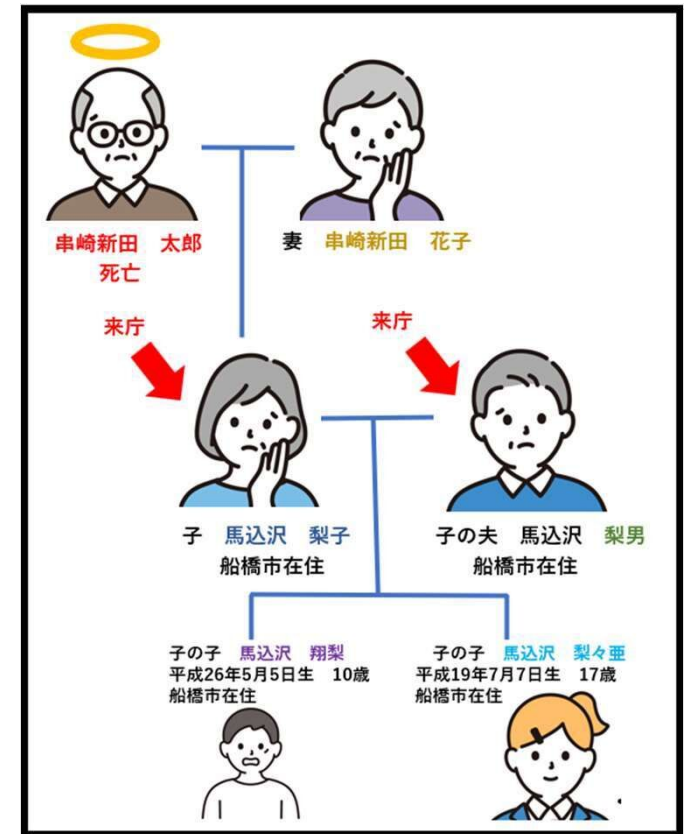
	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等
1	串崎新田 太郎 (死亡・79)	昭和20年11月8日	男	世帯主	あり	無職
2	串崎新田 花子 (75)	昭和24年11月20日	女	妻	あり	無職

〒273-0195 住所:千葉県鎌ヶ谷市新鎌ヶ谷二丁目6番1号 電話番号:047-445-1141

### その他の家族

	氏名	生年月日	性別	続柄	マイナンバーカード	職業等
1	馬込沢 梨子(48)	昭和51年1月29日	女	子	あり	専業主婦
2	馬込沢 梨男(46)	昭和53年3月12日	男	子の夫	あり	会社員
3	馬込沢 梨々亜(17)	平成19年7月7日	女	子の子	あり	学生
4	馬込沢 翔梨(10)	平成26年5月5日	男	子の子	あり	学生

〒270-1471 住所:千葉県船橋市小室町9999  
電話 :047-457-1717(自宅) 090-9999-9999(梨子の携帯)



- 本日の日付: 令和6年11月20日(水)午前
- 来庁者 **馬込沢 梨子**(死亡者との関係:死亡者の子)  
**馬込沢 梨男**(死亡者との関係:死亡者の子の夫)
- **死亡者** **串崎新田 太郎**(昭和20年11月8日(満79歳))
- 住 所 千葉県鎌ヶ谷市新鎌ヶ谷二丁目6番1号
- 電話番号 047-447-1141
- 死亡日 令和6年11月10日(日)



## シナリオ

	内容
1	別居していた父(太郎)が闘病していたが、11月10日(日)早朝に鎌ヶ谷総合病院で亡くなった。
2	11月11日(月)に窓口へ死亡届を葬儀事業者を通じて提出し、12日(火)に通夜、死亡者の妻である母(花子)が喪主として13日(水)に馬込斎場で火葬及び葬儀を済ませた。
3	母(花子)は夫を亡くしたことにより放心状態であり、行政手続きを行うことが困難であるため、長女である自分(梨子)と夫(梨男)が各種手続きに来庁した。
4	父(太郎)のマイナンバーカード、印鑑登録証、後期高齢者医療被保険者証、介護保険被保険者証(要介護5)、障がい者手帳(数年前にペースメーカーを入れており、1級手帳を持っている)、重度心身障がい者医療費助成受給者券を持参。年金手帳・証書を探したが、見つからなかった。 自分(梨子)と夫(梨男)はそれぞれ運転免許証とマイナンバーカードを持参し、母(花子)のものはマイナンバーカードのみ持ってきている。なお、葬儀事業者からおくやみハンドブックを渡されているが、まだ見ていない。
5	父(太郎)は60歳まで会社勤めをしていた。現在は年金以外の収入はなく、住民税は非課税であり、夫(梨男)が父(太郎)及び母(花子)を扶養している。
6	家・土地は父(太郎)所有名義で、固定資産税は父(太郎)が納付書で支払っていた。今後は自分(梨子)の名義に変更し、自分(梨子)が支払うようにしたい。
7	父(太郎)名義の軽自動車があり、軽自動車税は父(太郎)が納付書で支払っていた。車については母(花子)が今も運転しているが、自分(梨子)の名義に変更し、自分(梨子)が支払うようにしたい。
8	公共下水道の使用者名義は父(太郎)となっているが、自分(梨子)の名義に変更したいと考えている。なお、井戸は使用していない。
9	鎌ヶ谷市役所へは車で来ており、正面玄関から入って来た。子(翔梨)は12時30分に帰宅予定であり、12時には手続きを終えて帰りたいと思っている。



# 調査のハイライト

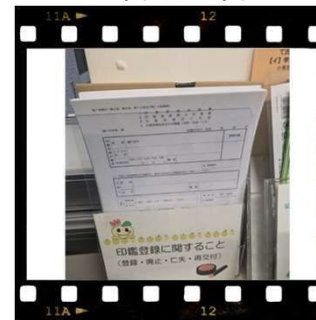
【やる気十分で総合案内へ】



【また書類…】  
さっきも同じような書類を書いたような…



【え。手続き不要？】  
書類も書いて番号札をとって待っていたのに…



【説明と文字が山ほど…】  
聞きなれない言葉が多くて  
頭がぐるぐる。  
文字がびっしりだと読む気が…



【あちこち移動】  
上ったり下りたり渡ったり…



書いた書類の枚数 **13枚**  
文字総数 **1048文字**

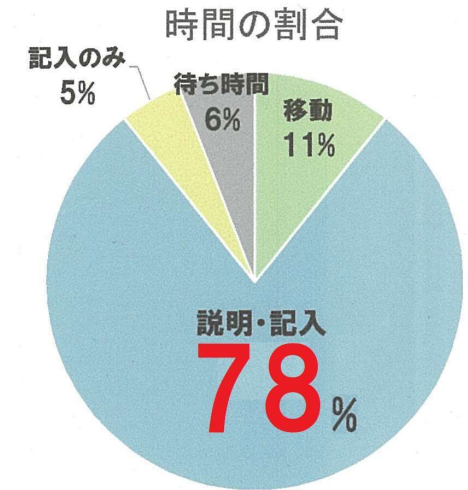
住所が長かったら文字数もっと増えますね…





# 体験調査の概略

開始時刻	開始からの時間	所要時間	場所	手続き	内容
9:00:00	0:00:00	0:03:28	総合案内	来庁	おくやみ手続についての案内
9:03:28	0:03:28	0:00:22	-	マイナンバーカード	総合案内⇒市民課（マイナンバー窓口）
9:03:50	0:03:50	0:01:14	市民課（マイナンバー窓口）	-	マイナンバーカードの取扱いについて説明
9:05:04	0:05:04	0:00:21	-	葬祭費、後期医療 遺族年金等	市民課⇒保険年金課
9:05:25	0:05:25	0:16:50	保険年金課	-	葬祭費申請、後期高齢者医療保険料の説明、保険料送付先変更申請、口座振込依頼
9:22:15	0:22:15	0:14:52	保険年金課	-	未支給年金、遺族年金等の説明
9:37:07	0:37:07	0:01:42	-	障がい者手帳、重度医療、 NHK受信料	保険年金課⇒総合案内
9:38:49	0:38:49	0:00:12	総合案内	-	障がい福祉課の場所について案内
9:39:01	0:39:01	0:01:00	-	-	総合案内⇒障がい福祉課
9:40:01	0:40:01	0:20:59	障がい福祉課	-	障がい者手帳等の返還及び口座振込手続き、NHK受信料減免廃止の説明
10:01:00	1:01:00	0:01:00	-	介護保険、口座振込依頼	障がい福祉課⇒高齢者支援課
10:02:00	1:02:00	0:14:01	高齢者支援課	-	介護保険喪失届の記入、介護サービス費等の説明及び口座振込依頼や郵送先変更届の記入
10:16:01	1:16:01	0:03:29	-	軽自動車、固定資産税	高齢者支援課⇒課税課
10:19:30	1:19:30	0:05:13	課税課	-	軽自動車の名義変更手続きの説明
10:24:43	1:24:43	0:13:15	課税課	-	固定資産税の名義変更手続きの説明、納付書の郵送先変更届の記入
10:37:58	1:37:58	0:00:31	課税課	-	市民税の納付関係の説明
10:38:29	1:38:29	0:02:46	-	上水道	課税課⇒下水道課
10:41:15	1:41:15	0:01:29	下水道課	-	上水道使用停止方法の説明
10:42:44	1:42:44	0:01:28	-	印鑑登録	下水道課⇒総合案内
10:44:12	1:44:12	0:00:46	総合案内	-	印鑑登録証の担当課を確認
10:44:58	1:44:58	0:00:08	-	-	総合案内⇒市民課
10:45:06	1:45:06	0:05:50	市民課（記載台）	-	廃止届の記載が必要かどうか分からず、記載台前で迷い、発券機で番号札を取る。
10:50:56	1:50:56	0:07:10	市民課（待合）	-	案内待ち
10:58:06	1:58:06	0:01:43	市民課	-	印鑑登録証の扱いについて説明
10:59:49	1:59:49	0:00:44	-	退庁	市民課⇒本庁舎正面玄関
11:00:33	2:00:33	-	本庁舎正面玄関	-	手続き完了

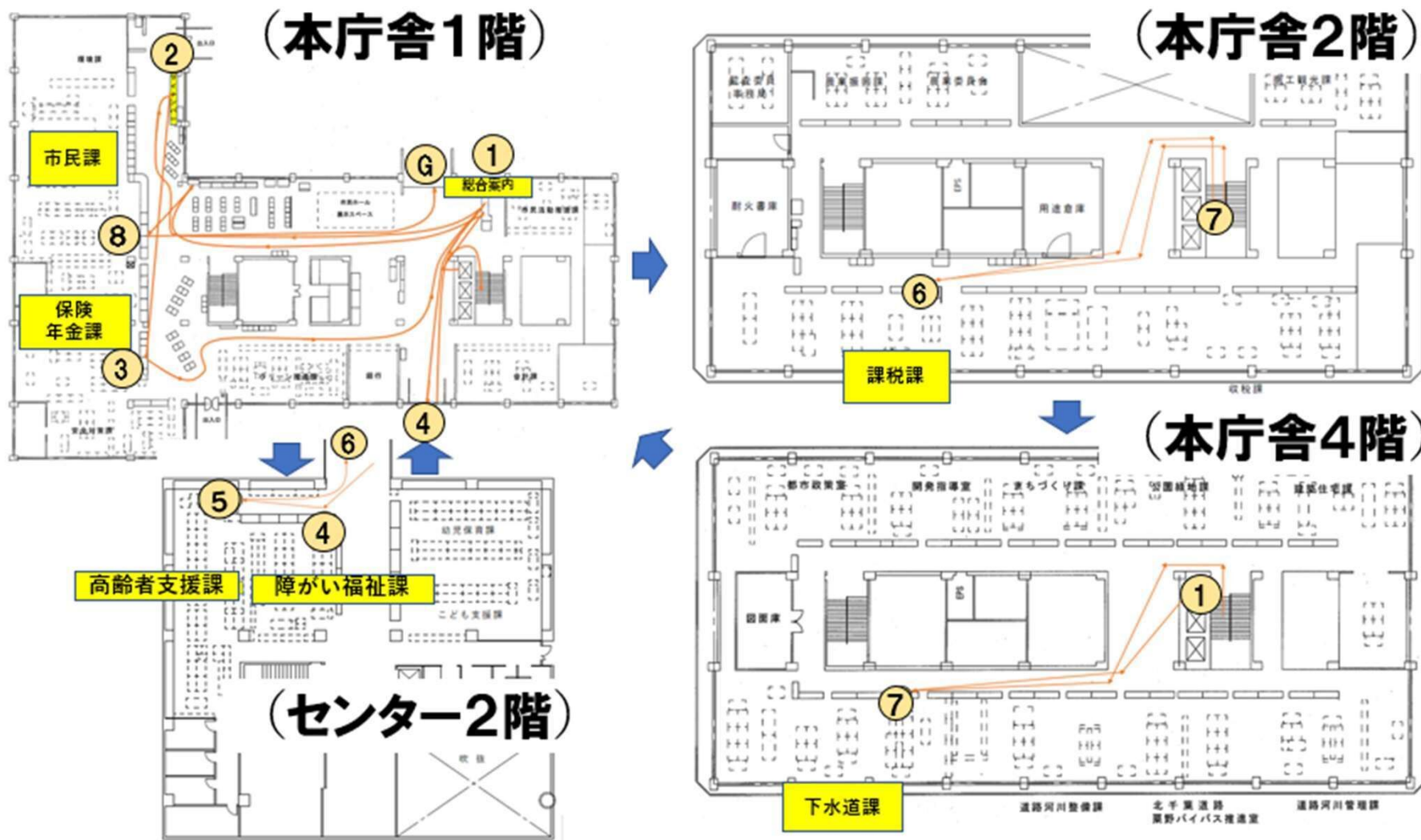


<b>移動</b>	<b>0:13:00</b>
(平均)	0:01:18
(最短)	0:00:08
(最長)	0:03:29
<b>説明・記入</b>	<b>1:34:33</b>
(平均)	0:07:16
(最短)	0:12:00
(最長)	0:20:59
<b>記入のみ</b>	<b>0:05:50</b>
(平均)	0:05:50
(最短)	0:05:50
(最長)	0:05:50
<b>待ち時間</b>	<b>0:07:10</b>
(平均)	0:07:10
(最短)	0:07:10
(最長)	0:07:10
<b>合計</b>	<b>2:00:33</b>





# 動線







## 数値



項目	数
立ち寄った部署の数	6課
対応職員の数	13人
氏名を書いた数	28回
住所を書いた数	20回
生年月日を書いた数	11回
その他の項目を書いた数	31回
後日提出する様式の数	2様式
歩数	1006歩 (603m)
退庁までの時間	120分



## 気づき（１）良かった点

# Good

### ハード面

- ・ 駐車場から市役所が近い
- ・ 総合案内がわかりやすい場所にある
- ・ 市役所の中が明るい
- ・ 迷わないように各所に案内が設置されている
- ・ 連絡通路で外に出ずに建物間を移動ができる



入口の近く！



外に出なくてもよくて便利！

# Good

### ソフト面

- ・ 言葉遣いが丁寧
- ・ 傷心の身であることを気遣った温かい接客
- ・ わかりやすい言葉に置き換えて説明
- ・ 市役所以外での必要な手続きを案内するサービスの手厚さ



プロ意識が高い！！





## 気づき（2）設備的な伸びしろ



### 01 すぐやれそう

- ・ 市民向けの配付物の内容が難しく、中には説明が足りないものがある
- ・ 市民課のFree Wi-Fiの案内の張り紙が1か所にしかない



見つけるのが大変！



### 02 頑張ってみよう

- ・ コピー機の位置がわかりにくい
- ・ 課によって受付方法が違う（番号札必要or不要）ため最初にどうすればいいかわからない



角にひっそり・・・。



### 03 長期的に目指そう

- ・ 手続きが必要な課がワンフロアにまとまっていない
- ・ 窓口が狭く、1人しか座れない
- ・ 隣の窓口が近すぎて、相談内容が聞こえてしまい、話に集中できない
- ・ 福祉センターの待合スペースが狭い



## 気づき（3）運用面の伸びしろ



### 01 書類が多い・難しい

- 書類の数が多く、記入に時間が掛かる
- 書類の内容が難しく、どこに何を書けばいいかがわかりづらい
- 似たような書類に同じ内容を何度も記入する



所要時間の83%（約1時間40分）が書類の説明と記載



### 02 移動に関すること

- 移動が多い
- 移動距離が長い
- 担当課がどこにあるかがわかりにくい
- 移動先の課ごとに同じ説明をしている

疲れた・・・。



### 03 必要な手続きが分かりづらい

- 自分で何の手続きが必要か判断しなければならない
- 時間がどれだけ掛るか分からない
- 手続漏れがないか不安

何をすればいいの???



分からないことが多くて、1日で3回総合案内に行きました・・・。



## おくやみかまたんチームのまとめ

01

### 書類が多い・難しい

- 書式の見直し？
- 「書かない窓口」の導入？

02

移動に関すること・どのような  
手続きが必要かわかりにくい

- ワンストップ窓口の設立？



今回の調査を通じて**様々な問題が浮き彫り**になった。これらの問題の解決のためにどのようにアプローチしていくかを、先進自治体を参考に**検討を進める**。



# 04

## 窓口BPRアドバイザーの講評



デジタル庁  
地方業務標準化エキスパート  
千葉 大右

### 職歴の紹介

#### 船橋市役所（1994-2023年）

- ・ 総務省業務改革モデルプロジェクト事業として「書かない窓口」事業を担当、船橋市DX推進計画の策定等
- ・ 地方公共団体のDX推進に係る総務省の各種検討会の構成員として活動

#### デジタル庁（2023年-現在）

- ・ 地方公共団体の基幹業務システムの統一・標準化で移行支援を担当
- ・ 窓口BPRアドバイザーとして、数々の自治体の窓口DXを支援

### 講評の要旨

- ・ 窓口での説明は丁寧ですが、一方で情報量が多く、制度に慣れていない市民にとっては理解が難しいことがあります。これまで各部署で改善を重ねてきた結果、現状は個別最適化された形だと思いますが、市民の視点に立つと、まだ改善の余地があります。体験調査の報告で上がっていた記載指導の回数削減や部署間の連携、必要書類の見直しといった改善は、市民と職員双方にメリットがあり、重点的に取り組むと良いでしょう。
- ・ ハード面の改善は時間がかかる一方で、ソフト面での改善はすぐに取り組めることが多く、これにより成果を実感できればさらなる改善の意欲が高まることが期待されます。他の自治体の事例を参考にしつつ、自組織の状況に合わせた持続的な改善を進めることが、市民と職員双方にとってより良い窓口を実現する鍵となります。



窓口業務改革に取り組んでいきます。



鎌ヶ谷市デジタル化検討会議事務局

