

第2回 窓口体験調査報告書

令和7年11月11日実施

手続き内容

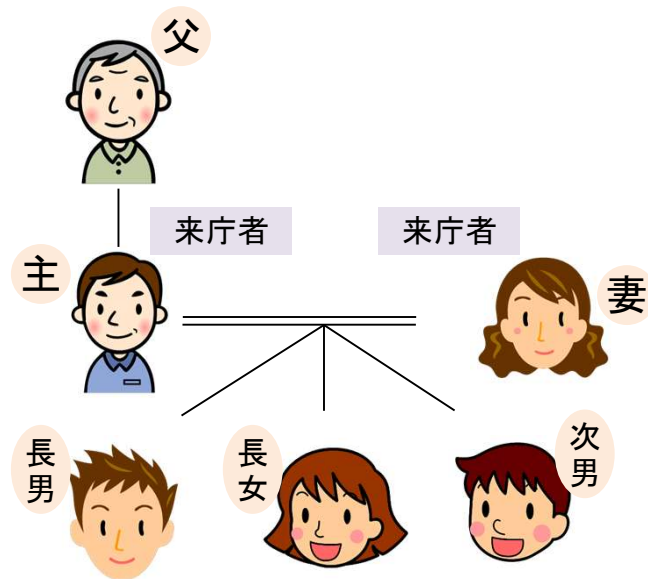
- 1 転入 P 2 ~
- 2 おくやみ P 2 4 ~
- 3 証明発行 P 3 9 ~

転入手続き実施メンバー

課名	氏名	役割
用地開発課	石山翔太郎	来庁者役 (日本太郎)
保険医療課	森谷香織	来庁者役 (日本花子)
こども家庭 センター	伸井真由子	職員動線記録
市民課	筒井博明	時間計測
高齢者支援課	下谷早香	来庁者動線記録 記入回数記録
情報政策課	田中主知	写真撮影
情報政策課	豊田裕規	全体フォロー

ペルソナ（人物像・状況設定）

※前回調査からの変化（記入回数や手続き時間の削減状況）を確認するため、ペルソナは変更していません。



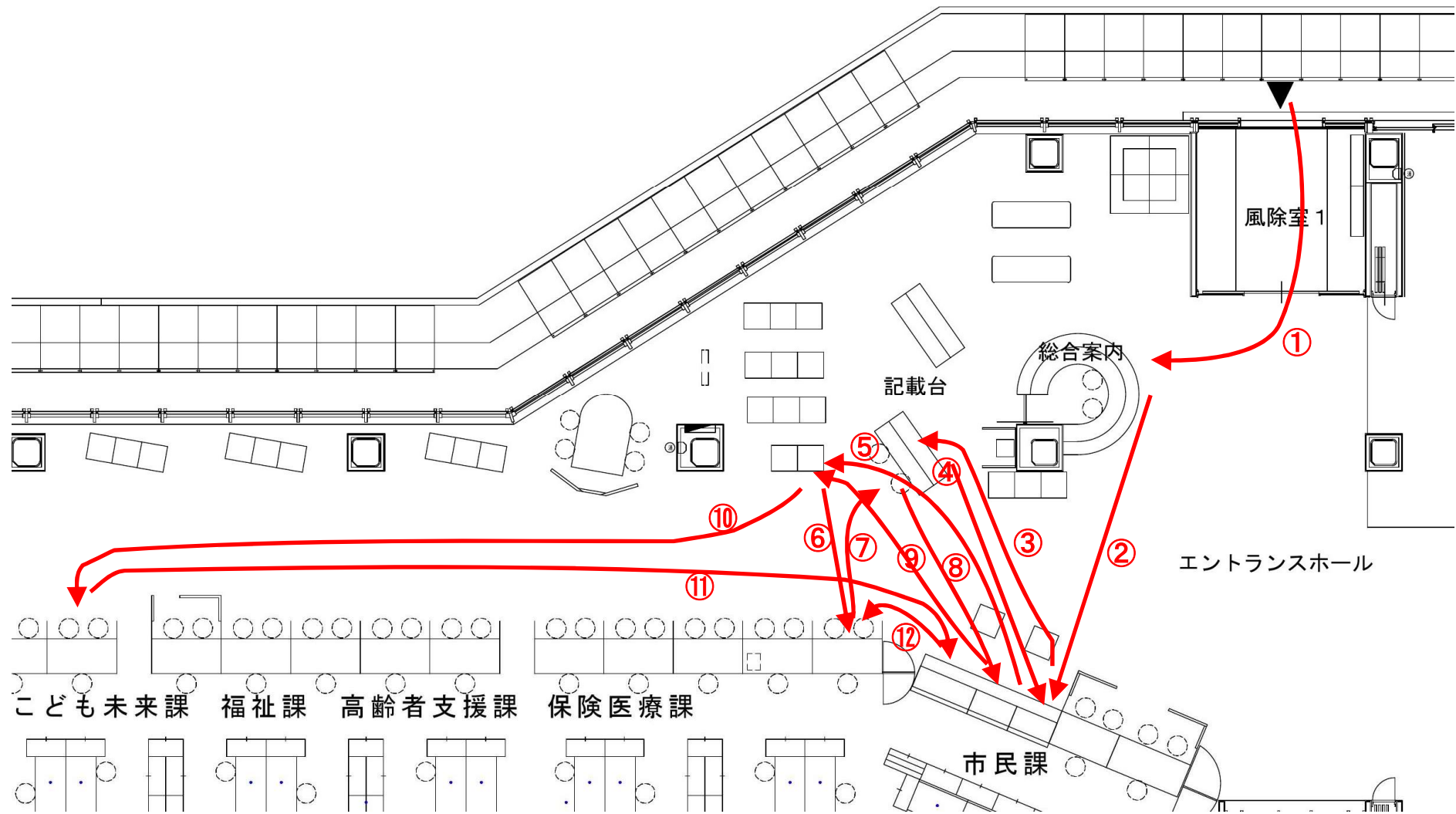
- 豊川市のアパートに住んでいたが、太郎の母が亡くなり、生活の協力体制が厳しくなったため、花子の実家に近い新城市のアパートへ引っ越してきた。
- 長女さくらは四肢に麻痺があり車いす生活で介護が必要。豊川市では、特別児童扶養手当・福祉サービス（放課後デイサービス）を受けており、新城市でも受けたい。
- 次男たかしは、豊川市ではこども園に通園していた。新城市でもこども園に入園させたい。
- 次男たかしは、3歳児健診をまだ受けていない。
- 長男あきら・長女さくらの学校（鳳来中学校・豊橋特別支援学校（転入前から通学中））についてはすでに教育委員会・学校に相談済み。教育委員会には、転入時に書類だけ書いてほしいと言われている。
- 父波平は健康体で、介護サービスは受けていない。
- 乗用車2台（太郎、花子）、軽自動車1台（波平）所有。
- 水道は電話で手続きして開栓済み。
- 太郎は本日一日だけ休みなので、本日中に転入に関する役所手続きを終わらせたい。長女さくら・次男たかしを花子の実家に預けてきており、できるだけ早く帰りたい。

	氏名	生年月日	年齢	性別	続柄	その他
1	日本 太郎	昭和57年4月2日	43	男	世帯主	会社員 社保
2	日本 花子	昭和59年5月2日	41	女	妻	主婦 社保（太郎の扶養）
3	日本 あきら	平成24年6月3日	13	男	子	中1 社保（太郎の扶養）
4	日本 さくら	平成29年3月4日	8	女	子	小3 社保（太郎の扶養） 身体障害者手帳1種1級
5	日本 たかし	令和4年2月5日	3	男	子	年少 社保（太郎の扶養） こども園入園希望
6	日本 波平	昭和21年1月6日	79	男	父	後期高齢者医療保険

転入

市民動線 (前回)

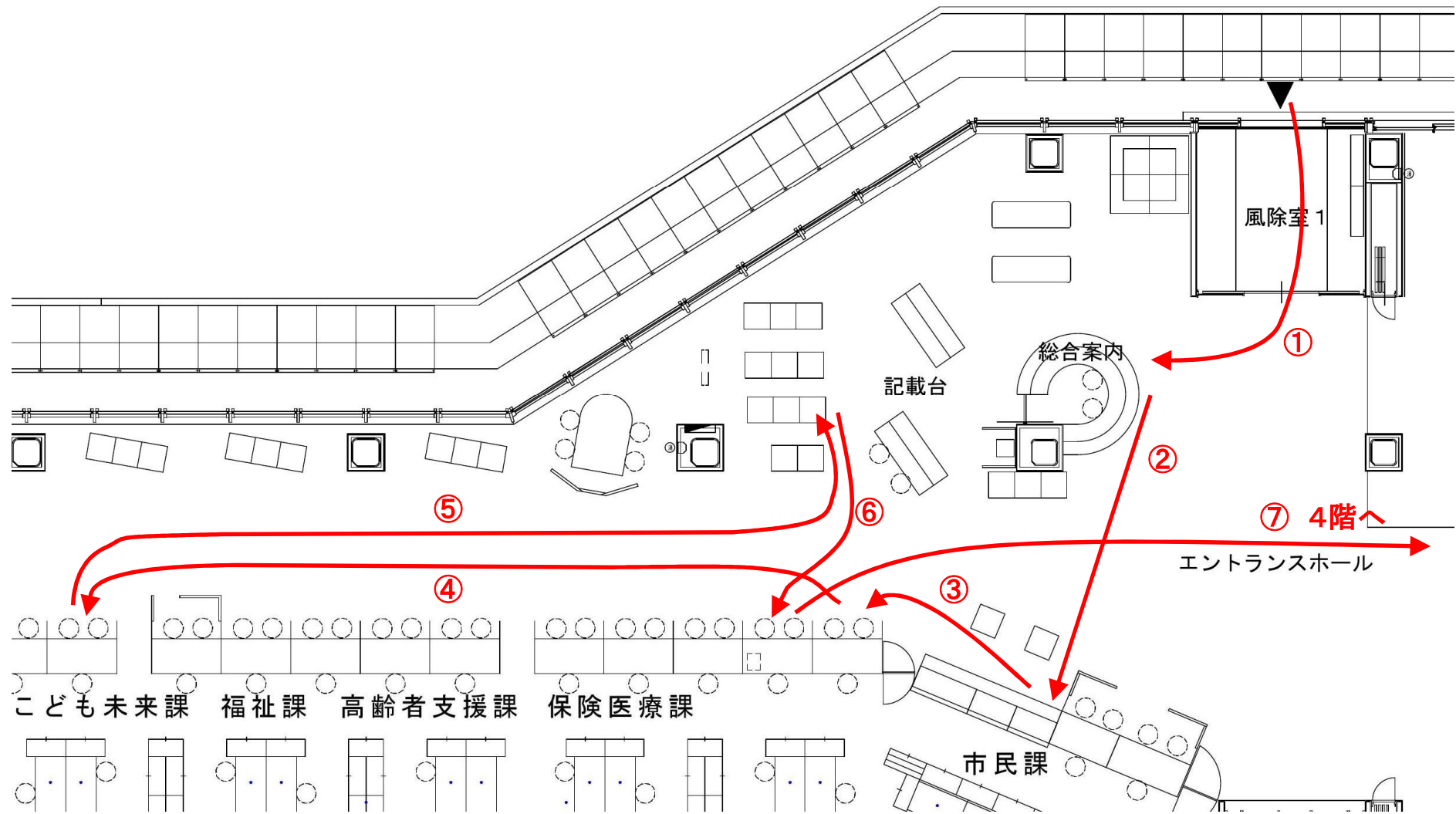
1 階



転入

市民動線 (今回)

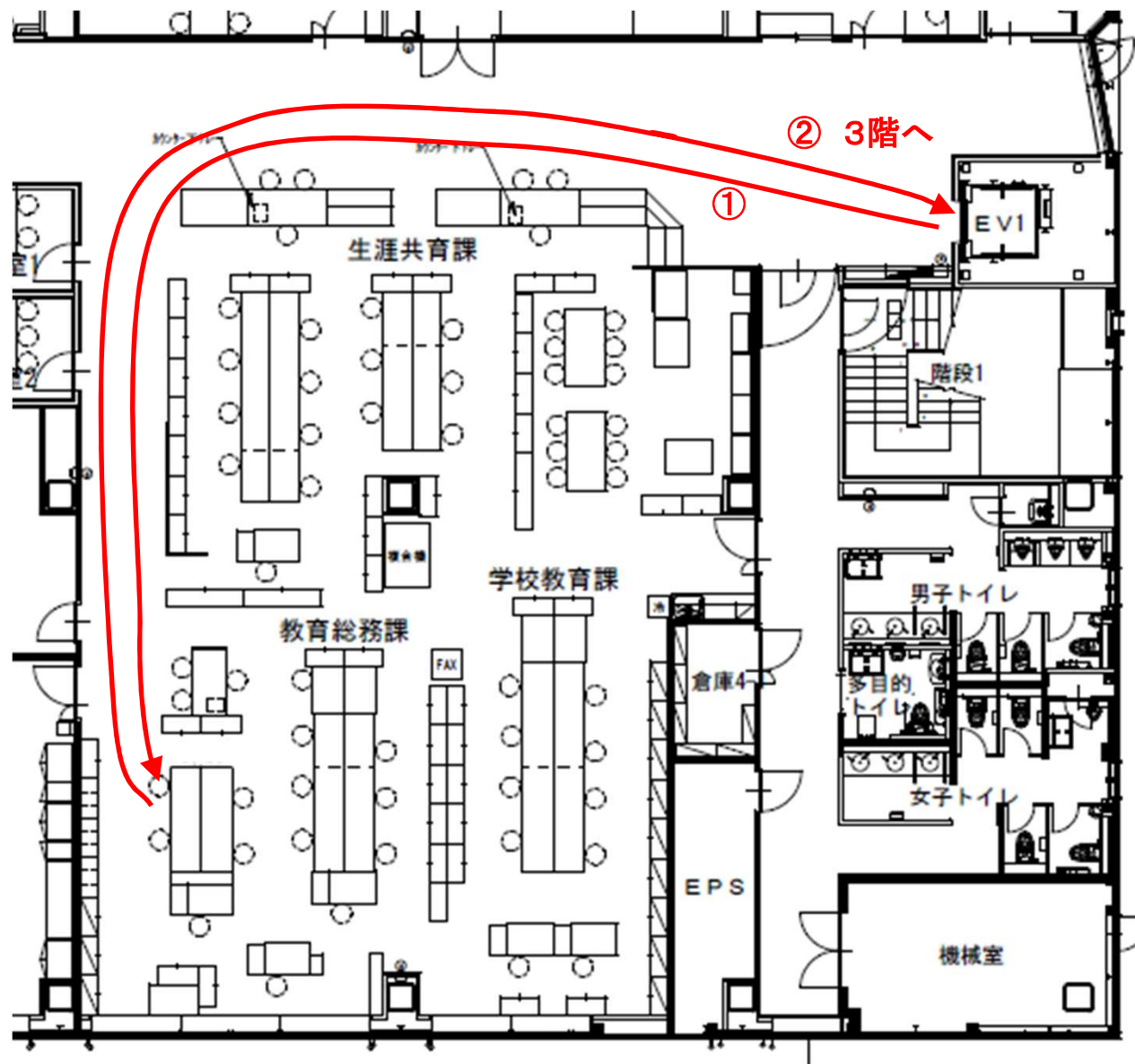
1 階



転入

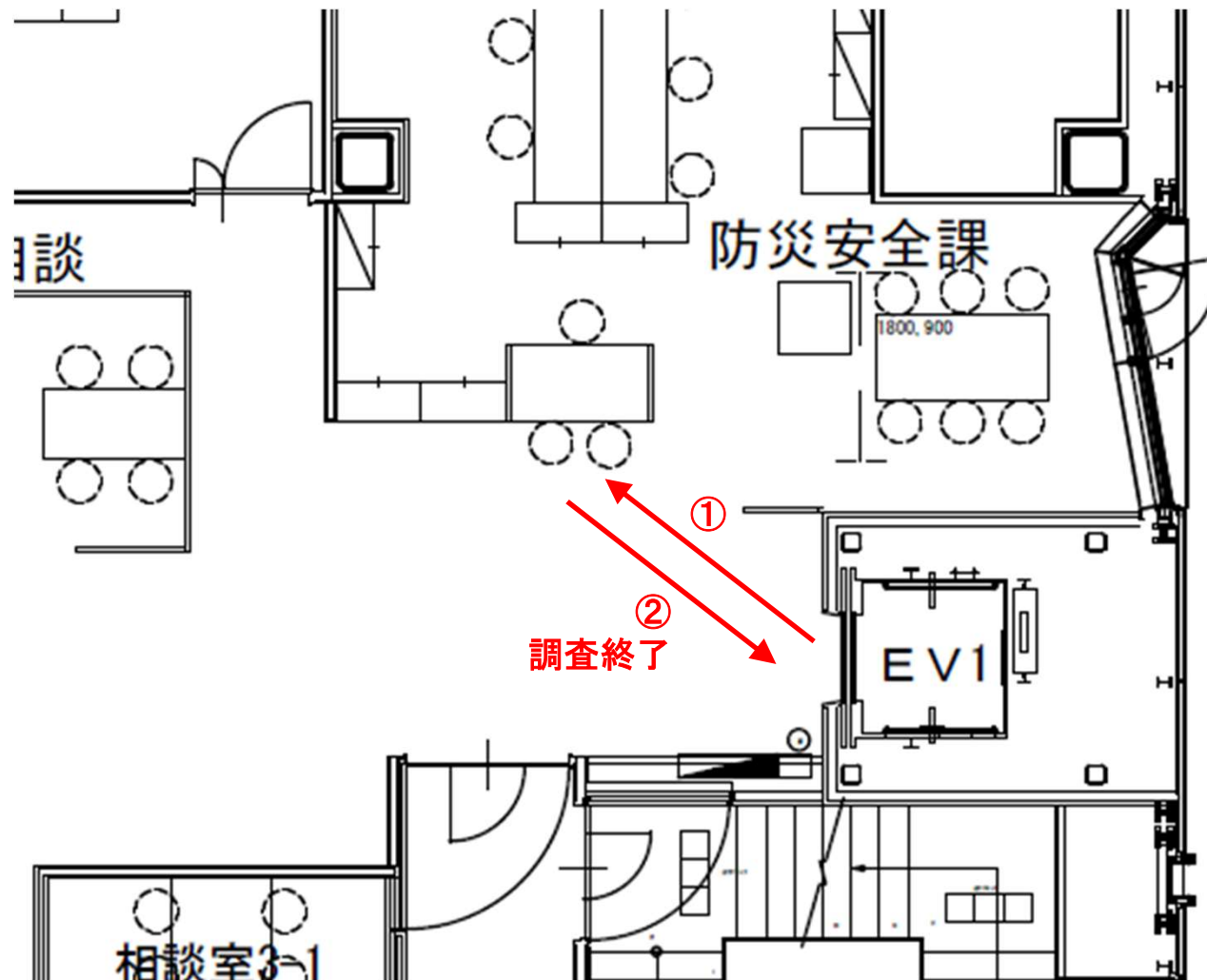
市民動線（今回）

4 階



市民動線（今回）

3 階



タイムライン

時刻	所要時間	場所	やったこと	対応職員
9:20		正面玄関		
9:20	0:00:15	総合案内	転入手続きの場所を聞く	総合案内
9:20	0:01:10	市民課②窓口	③窓口へ移動	市民課A
9:21	0:12:16	市民課③窓口	職員が手続きの聞取り(チェックリスト作成) アコーダーに署名	市民課B
9:33	0:00:34		こども未来課へ移動	
9:34	0:07:59	こども未来課⑦窓口	児童手当についての説明・書類記入	こども未来課A
9:42	0:18:14	〃	こども園についての説明・書類記入	こども未来課B
10:00	0:19:28	〃	3歳児健診・予防接種についての説明・書類記入	こども家庭センターA
10:19	0:01:13	待合	市民課待合に移動し呼ばれるのを待つ	
10:21	0:11:55	市民課③窓口	印鑑登録・マイナンバーの手続き	市民課B
10:33	0:05:07	〃	転入に関する書類交付・説明	〃
10:38	0:01:30	〃	待ち時間(保険医療課に引継ぎ)	
10:39	0:10:19	〃	こども医療についての説明・書類記入	保険医療課A

タイムライン（続き）

時刻	所要時間	場所	やったこと	対応職員
10:50	0:05:29	市民課③窓口	待ち時間 (高齢者支援課(介護)・福祉課への引継ぎ)	
※前回はこちらまでで2時間半が経過しタイムアップ				
10:55	0:11:15	〃	障害者手帳についての説明・書類記入	福祉課A
11:06	0:00:43	〃	待ち時間(保険医療課へ引継ぎ)	
11:07	0:07:30	〃	障害者医療についての説明・書類記入	保険医療課B
11:14	0:03:50		4階へ移動	
11:18	0:07:53	学校教育課	転学についての説明・書類記入	学校教育課A
11:26	0:02:47		3階へ移動	
11:29	0:02:40	防災対策課	防災無線個別受信機についての説明・書類記入	防災対策課A
11:32	0:01:29		出口(正面玄関)へ移動	
11:33		正面玄関	調査終了	

所要時間の比較

※前回タイムアップとなった介護保険の手続きまでで比較

	前回	今回	差
移動	3分	2分	▲1分
説明	46分	39分	▲7分
記入	80分	38分	▲42分
待ち時間	21分	14分	▲7分

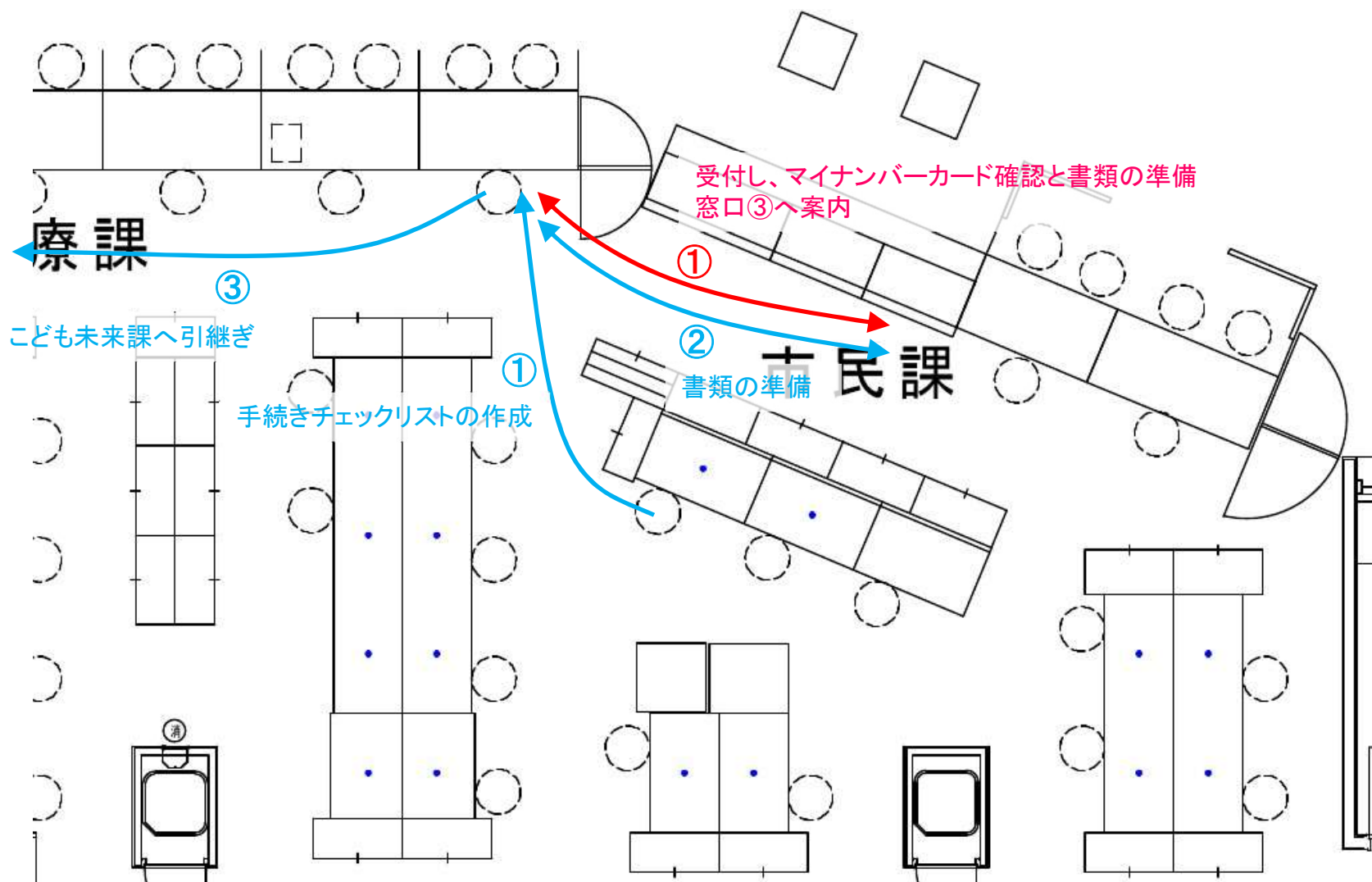
住所氏名記入回数等各種数値の比較

項目	前回	今回	今回 ※介護手続き まで	増減
手続を行った部署数	5	8	5	0
対応職員数	8	11	7	▲ 1
書いた書類枚数	14	18	10	▲ 4
氏名	42	43	29	▲ 13
うち 申請者の氏名	21	21	14	▲ 7
うち それ以外の氏名	21	22	15	▲ 6
住所	10	18	11	+1
生年月日	23	20	15	▲ 8
本人確認	1	1	1	0
退庁までにかかった時間	2時間30分	2時間14分	1時間33分	▲57分

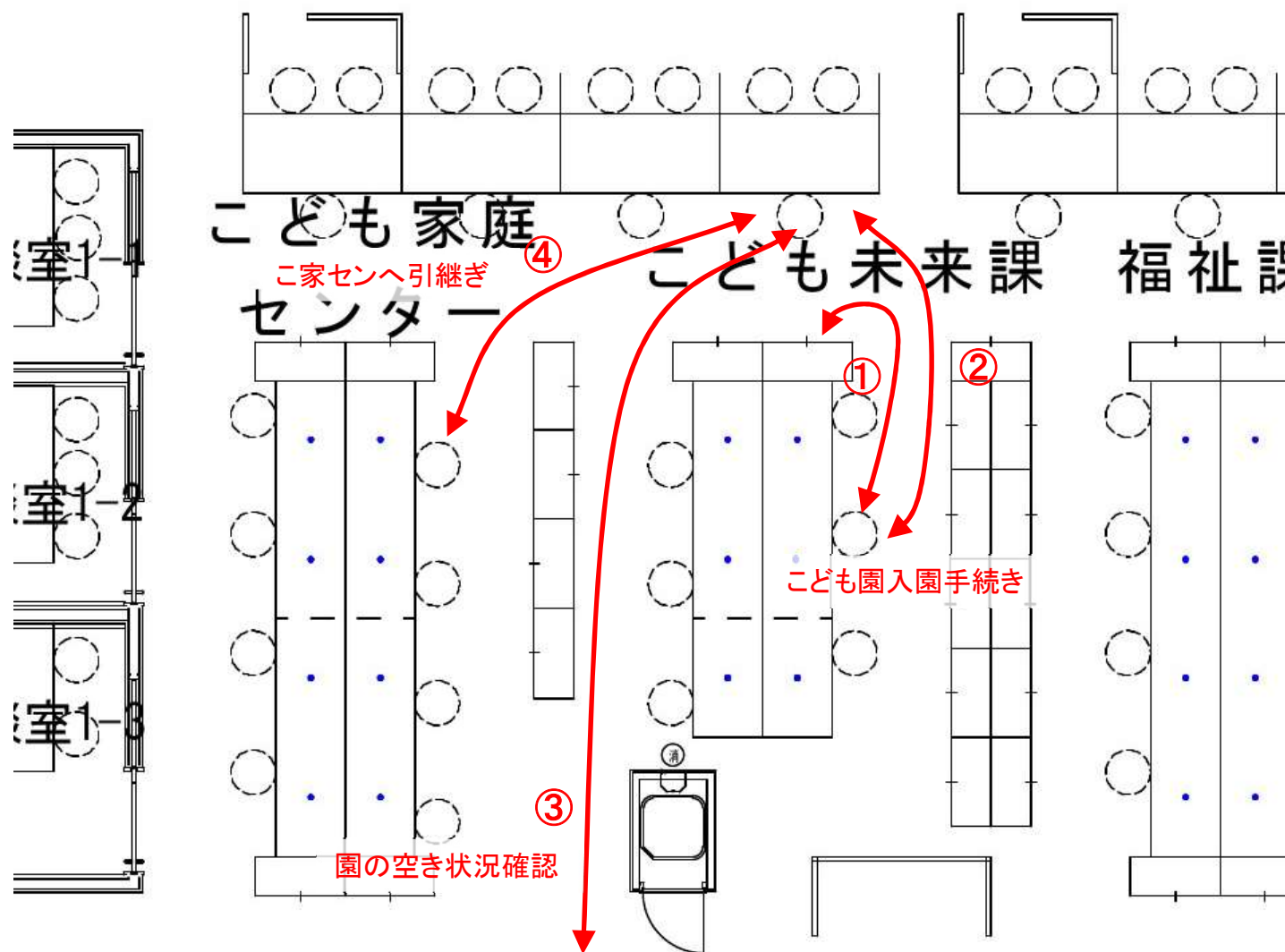
※前回調査が介護の手続きまででタイムアップ(2時間30分)となったため、今回も同じ手続きまでで各数値を比較した。

職員動線（市民課）

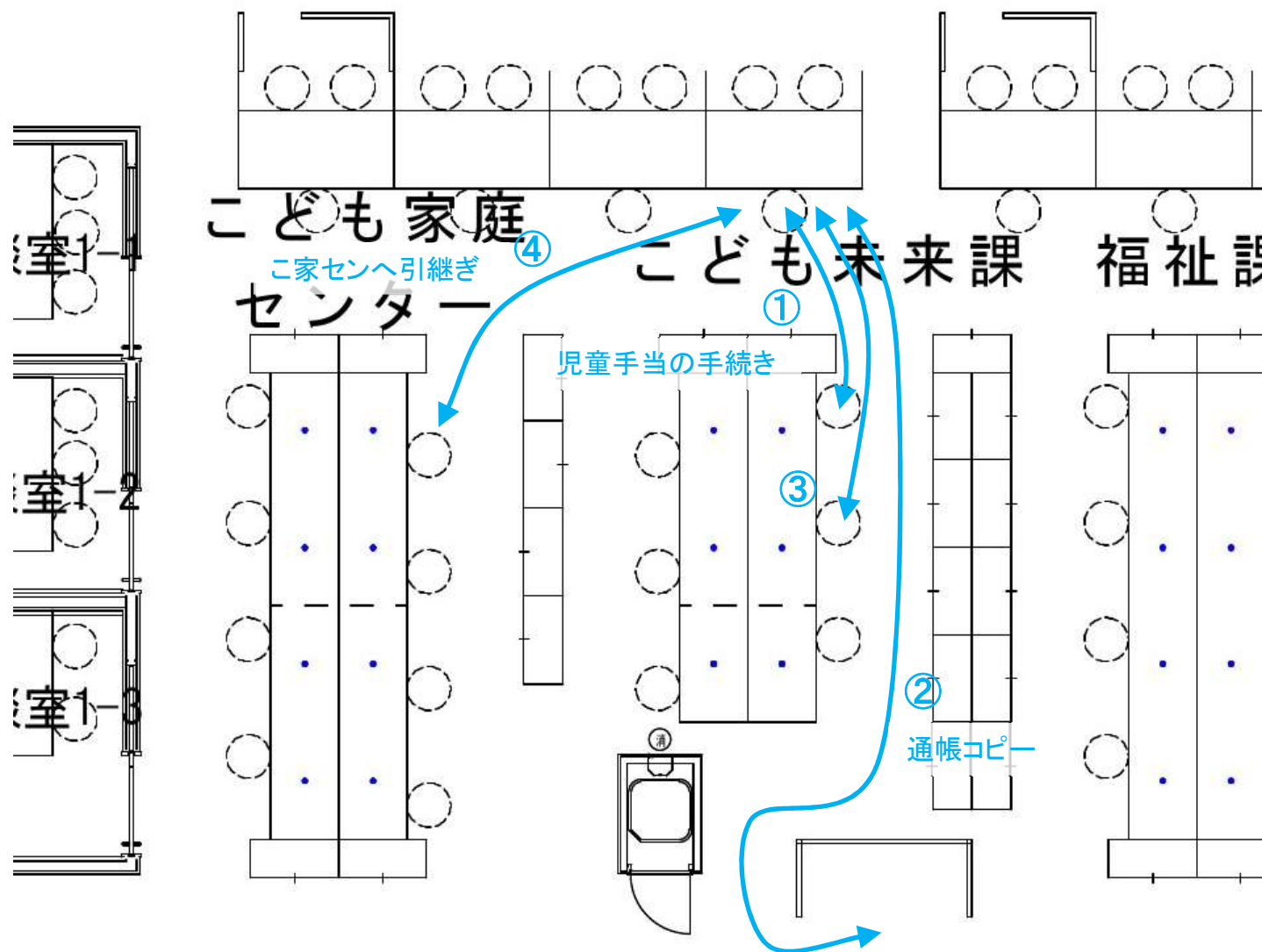
→ 市民課A
→ 市民課B



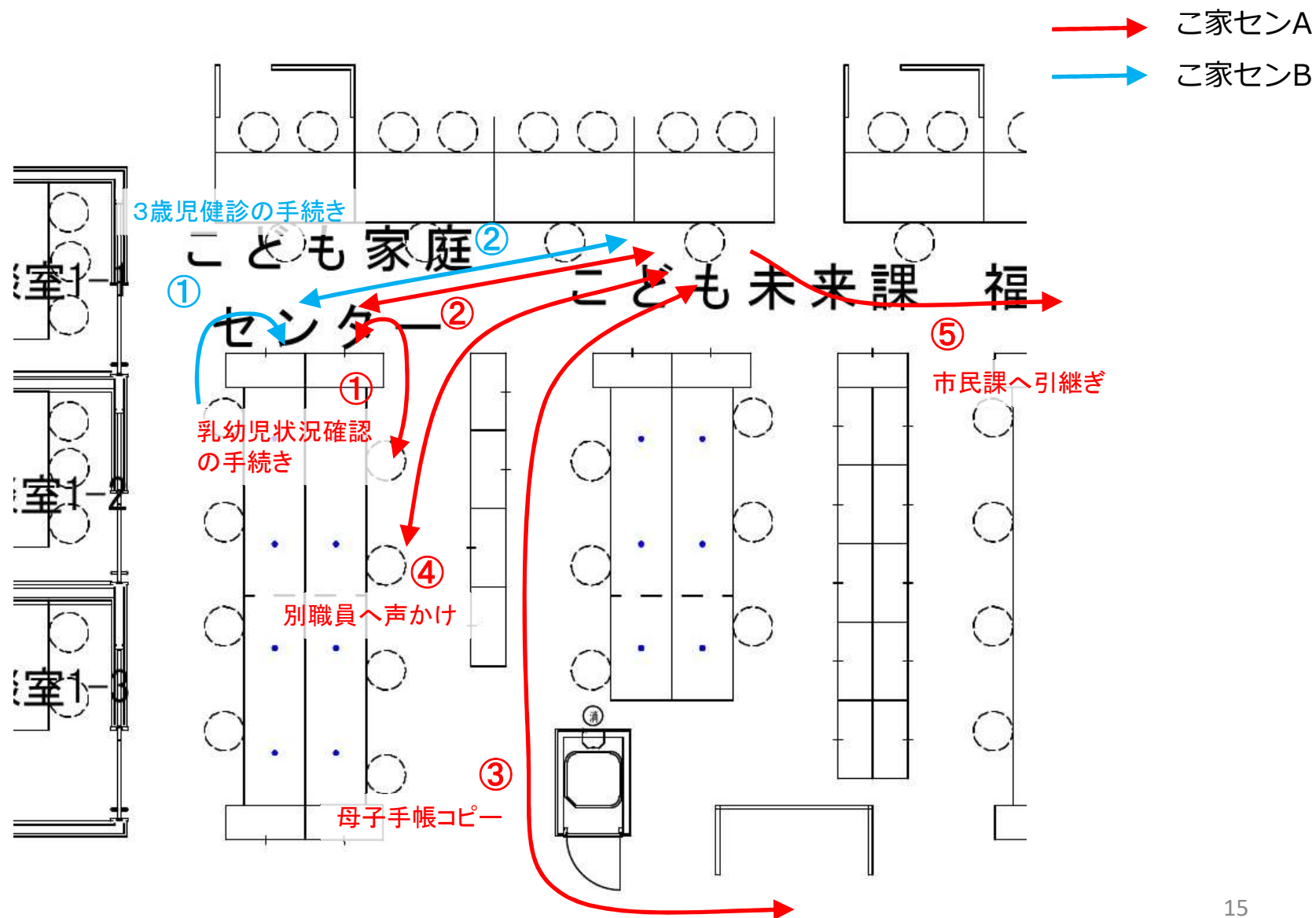
職員動線（こども未来課①） → 未来課A



職員動線（こども未来課②） → 未来課B



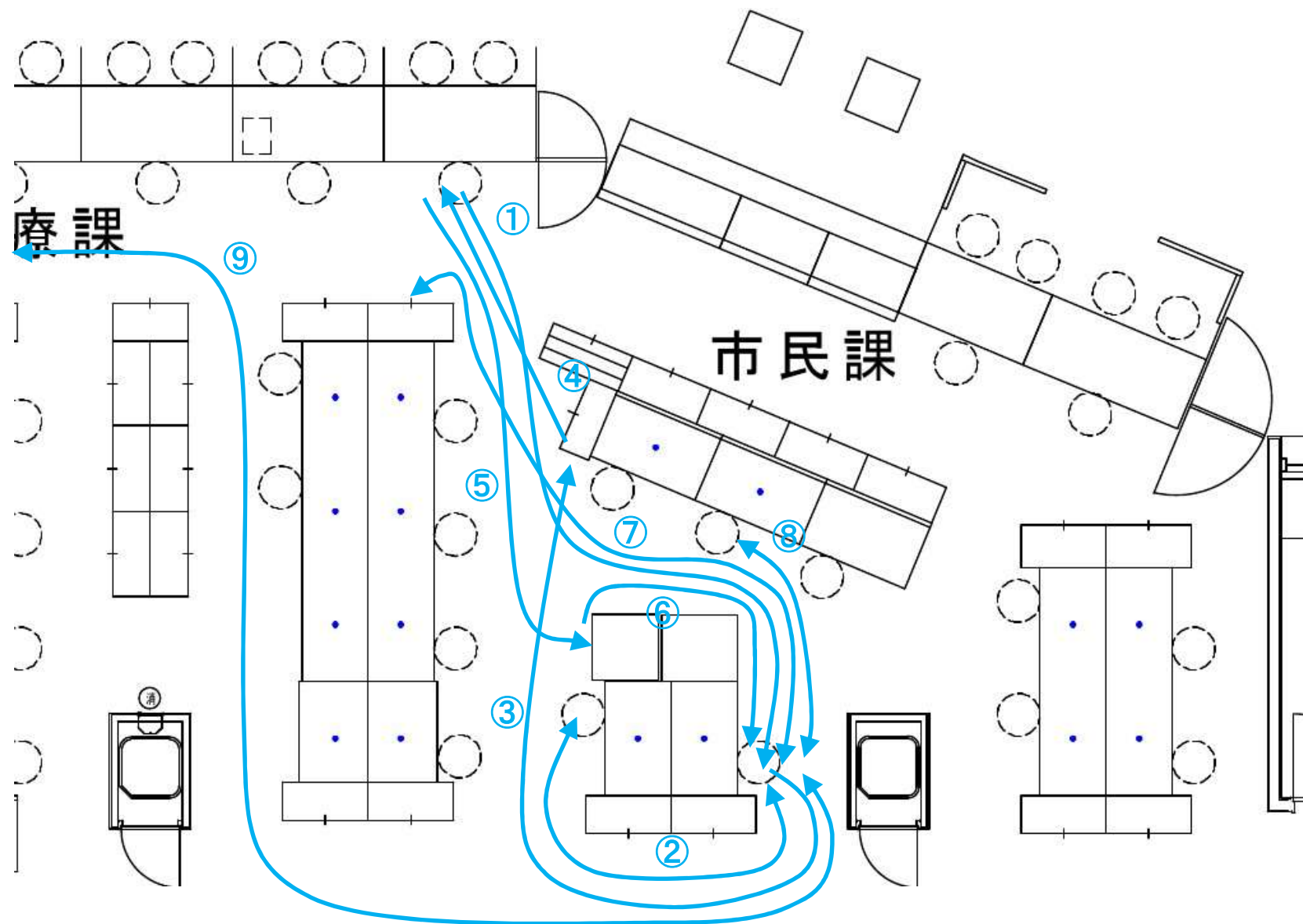
職員動線（こども家庭センター）



職員動線（市民課）

市民役はこども未来課で手続き中

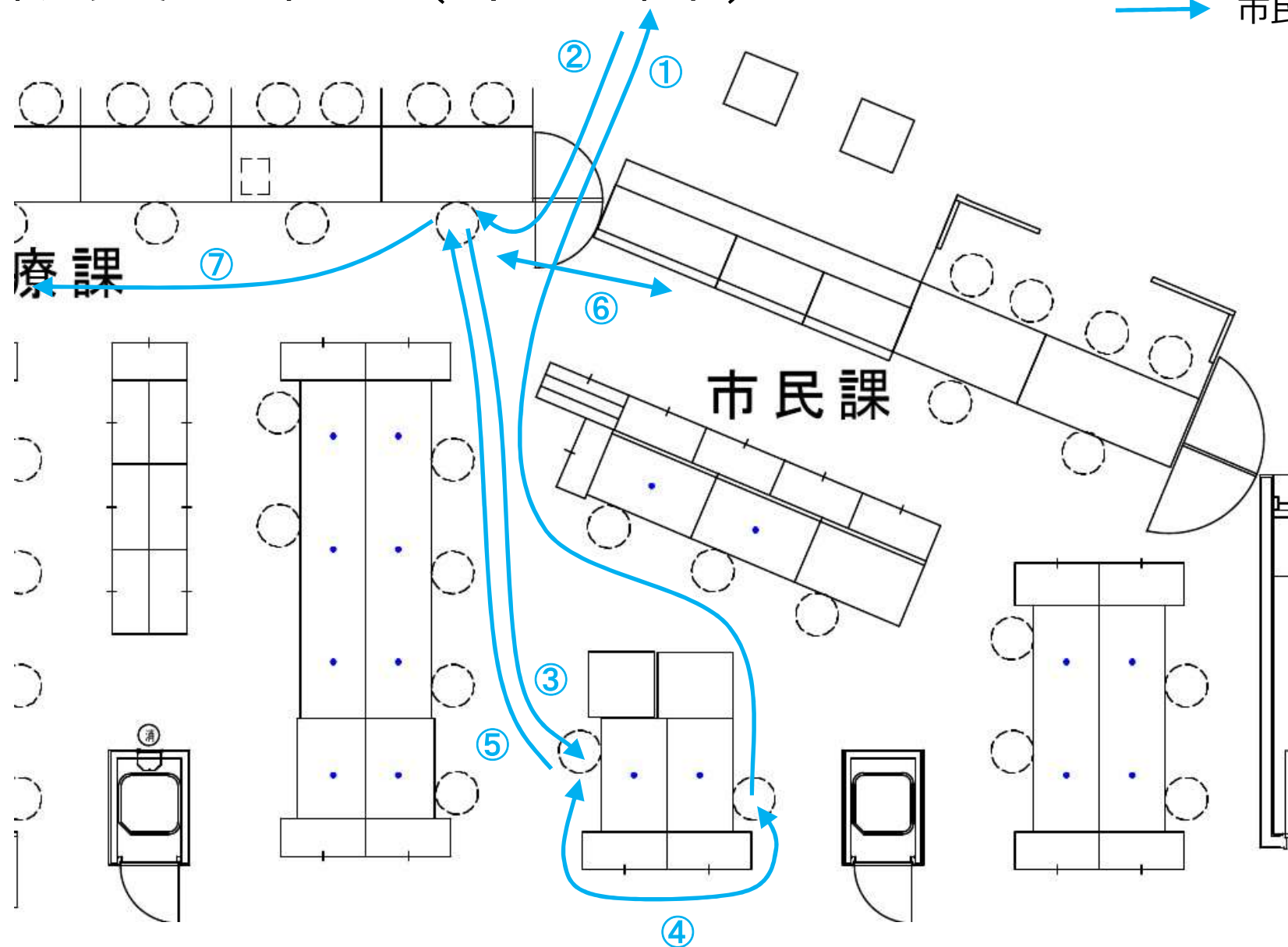
→ 市民課B



職員動線（市民課）

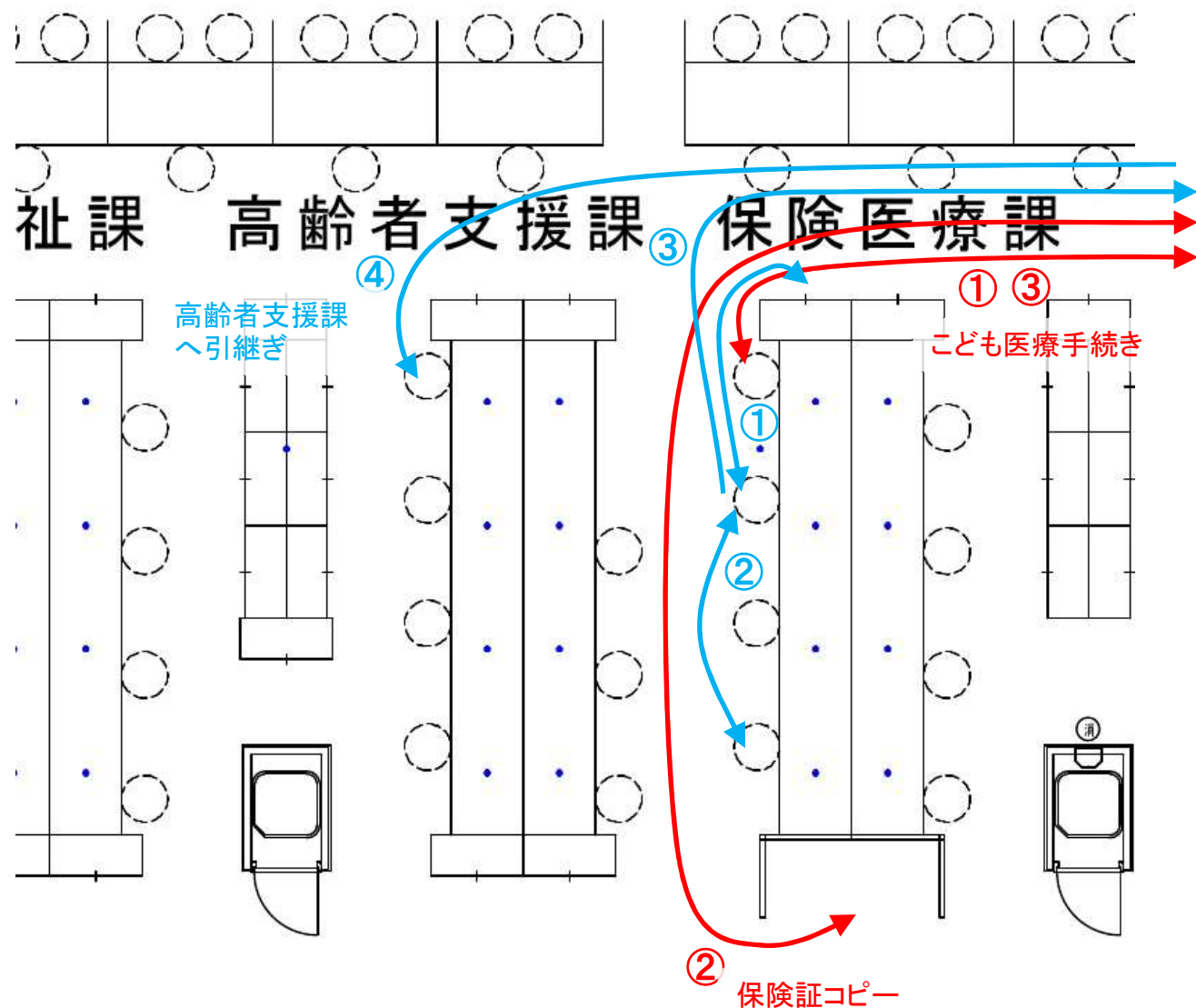
こども未来課から市民課へ戻った後

→ 市民課B



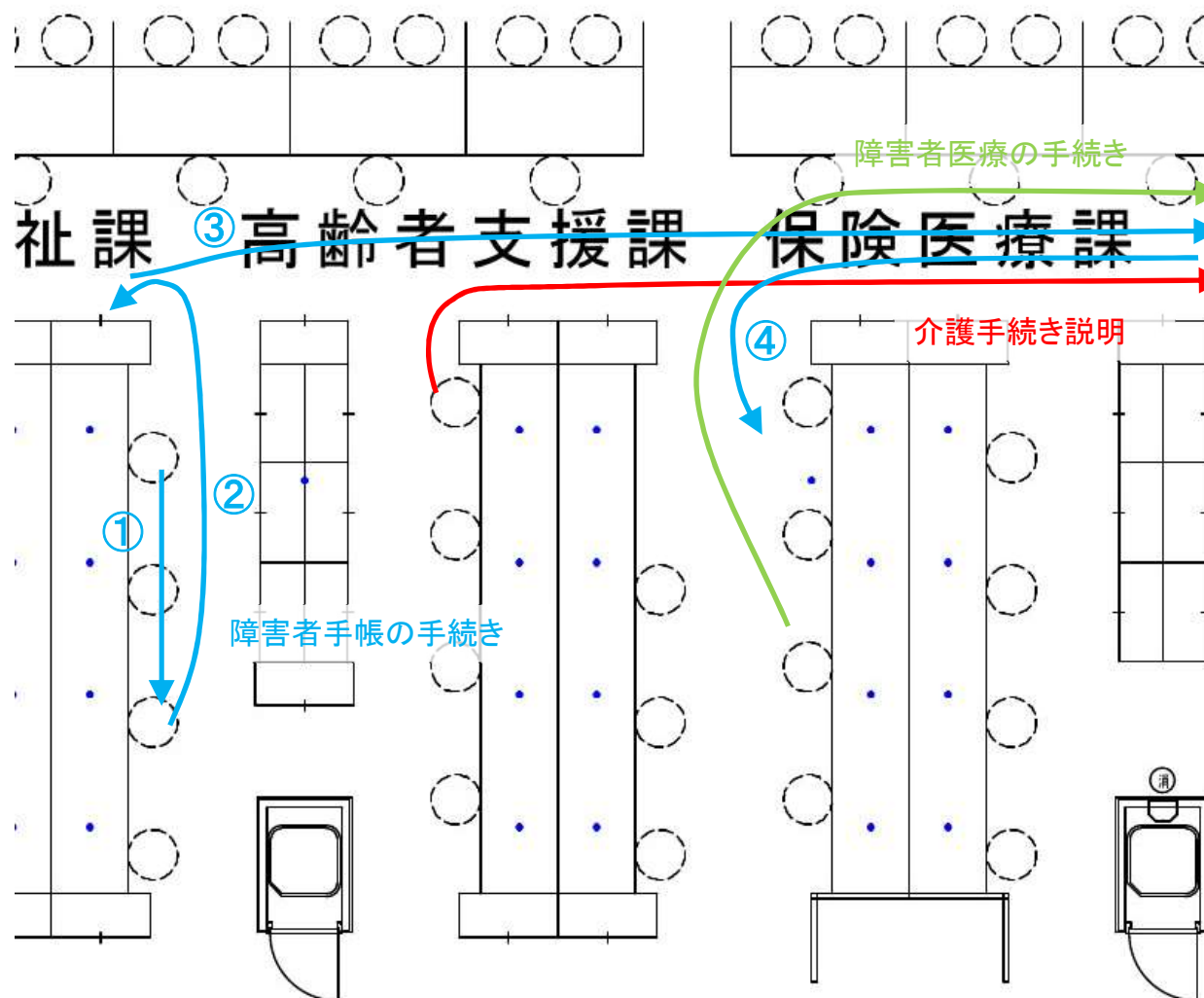
職員動線（保険医療課）

→ 保険医療課A
→ 保険医療課B



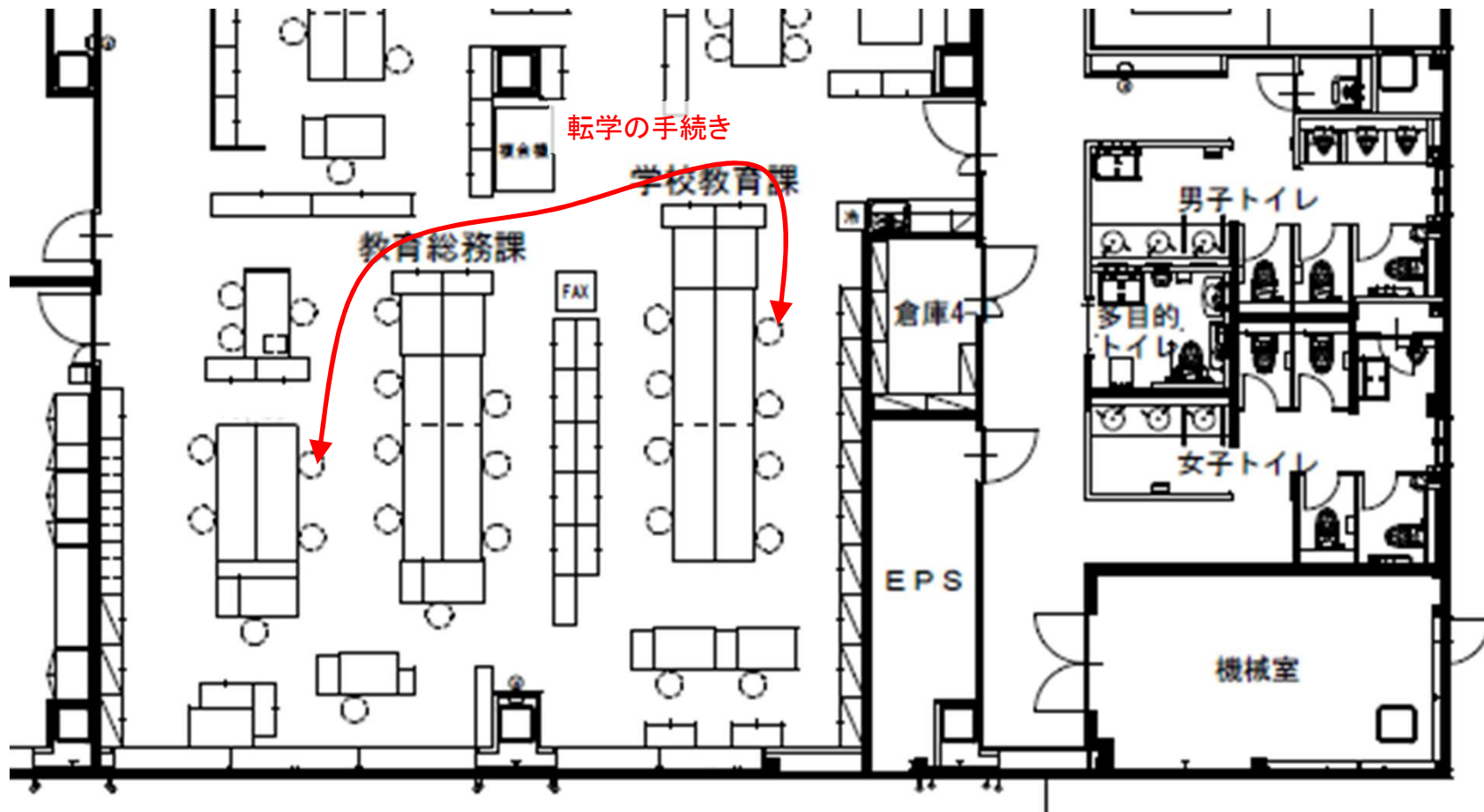
職員動線（高齢者支援課・福祉課）

- 高齢者支援課
- 福祉課
- 保険医療課



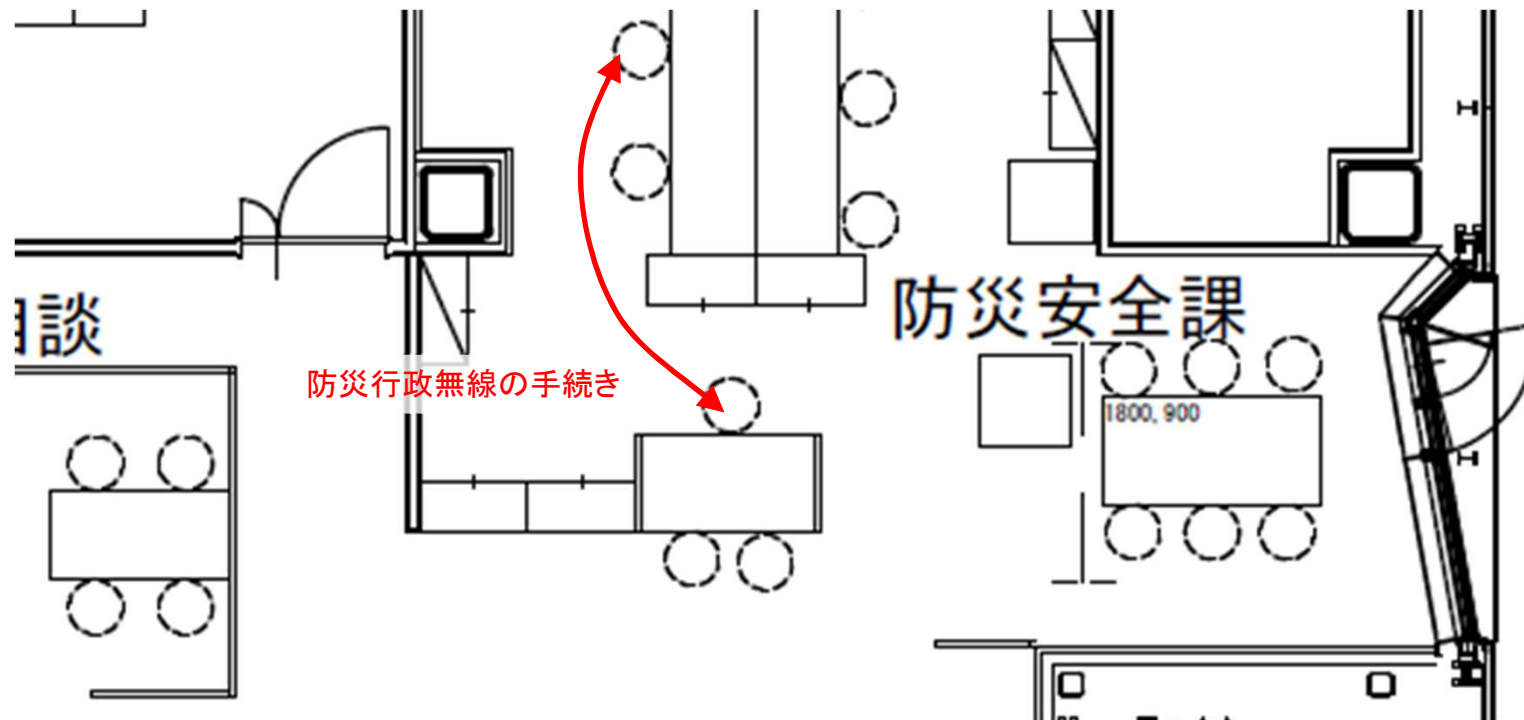
職員動線（学校教育課）

4 階



職員動線（防災対策課）

3 階



市民役や記録職員が感じたこと（○）

- 手続き中、移動が少なくてよかった。
- 手続きチェックリストがわかりやすい。
- 1 階フロアで他部署との連携が取れている。
あいさつや言葉遣いが丁寧。

市民役や記録職員が感じたこと（△）

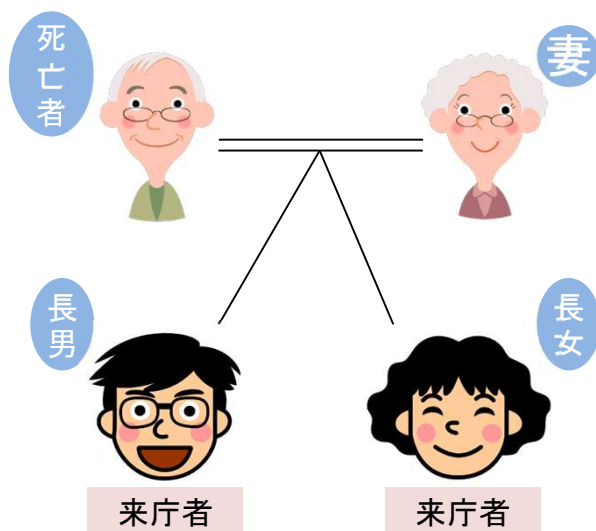
- 住所を書く回数が多い。
- こども未来課（入園、児童手当）、こども家庭センター（3歳児健診）の記入書類が多い。
- 母子手帳から転記する3歳児健診の書類は、職員が書いた方が早い。コピーの添付ではダメか。
- 複写式の書類が多く、記入に時間がかかった。
- わからない専門用語があった。
- 待ち時間がわかるとよい。
- 他部署へ案内する際は、職員が付き添った方がよい。
- 各種様式をエクセルで集約する等、部署間で連携すれば手書きが減らせる書類がある。

おくやみ手続き実施メンバー

課名	氏名	役割
市民課	大石凌司	来庁者役 (鳳来吾郎)
資産管理課	大岩千夏	来庁者役 (作手直美)
税務課	高橋祐矢	職員動線記録 職員フォロー
保険医療課	林洋子	時間計測
福祉課	中嶋茜	来庁者動線記録 記入回数記録
情報政策課	橋本雅矢	写真撮影
情報政策課	和田直人	全体フォロー

ペルソナ（人物像・状況設定）

※前回調査からの変化（記入回数や手続き時間の削減状況）を確認するため、ペルソナは変更していません。



父・鳳来 父郎が亡くなったため、喪主である長男・吾郎（豊橋在住）が、妹・直美（作手在住）とともに手続きに来た。

吾郎は出張が多く休みが取りづらいため、できる限り本日手続きしたいが、どうしてもできない手続きは妹の直美に任せるつもりである。

【父郎の情報】

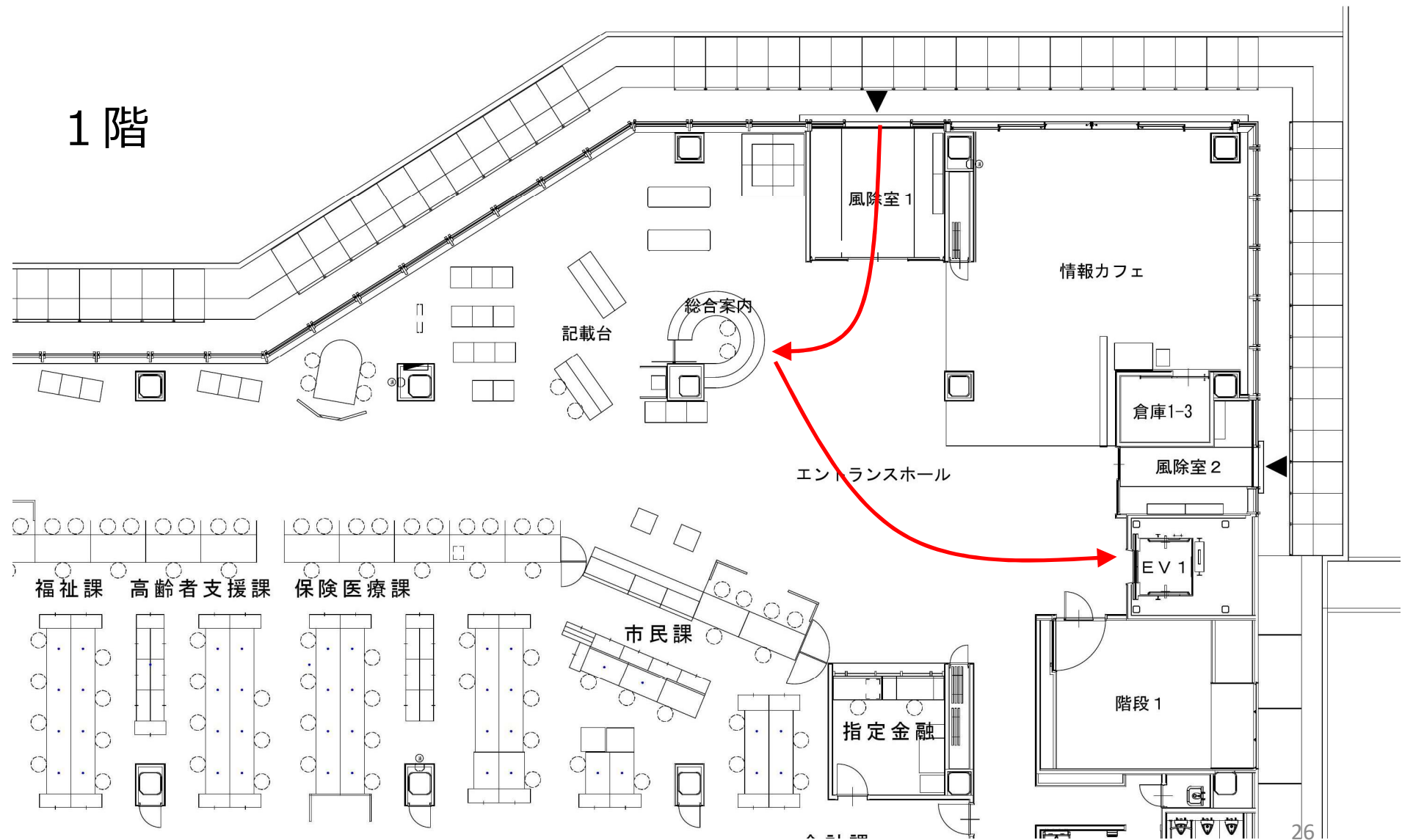
- 数年前にペースメーカーを入れており、障害者手帳を持っている。
- 後期高齢者医療保険の保険証や、介護保険被保険者証等を持っている。
- 60歳まで会社勤めをしていて、現在は年金のみで生活していた。市県民税は非課税。

【各種相続・名義に関する情報】

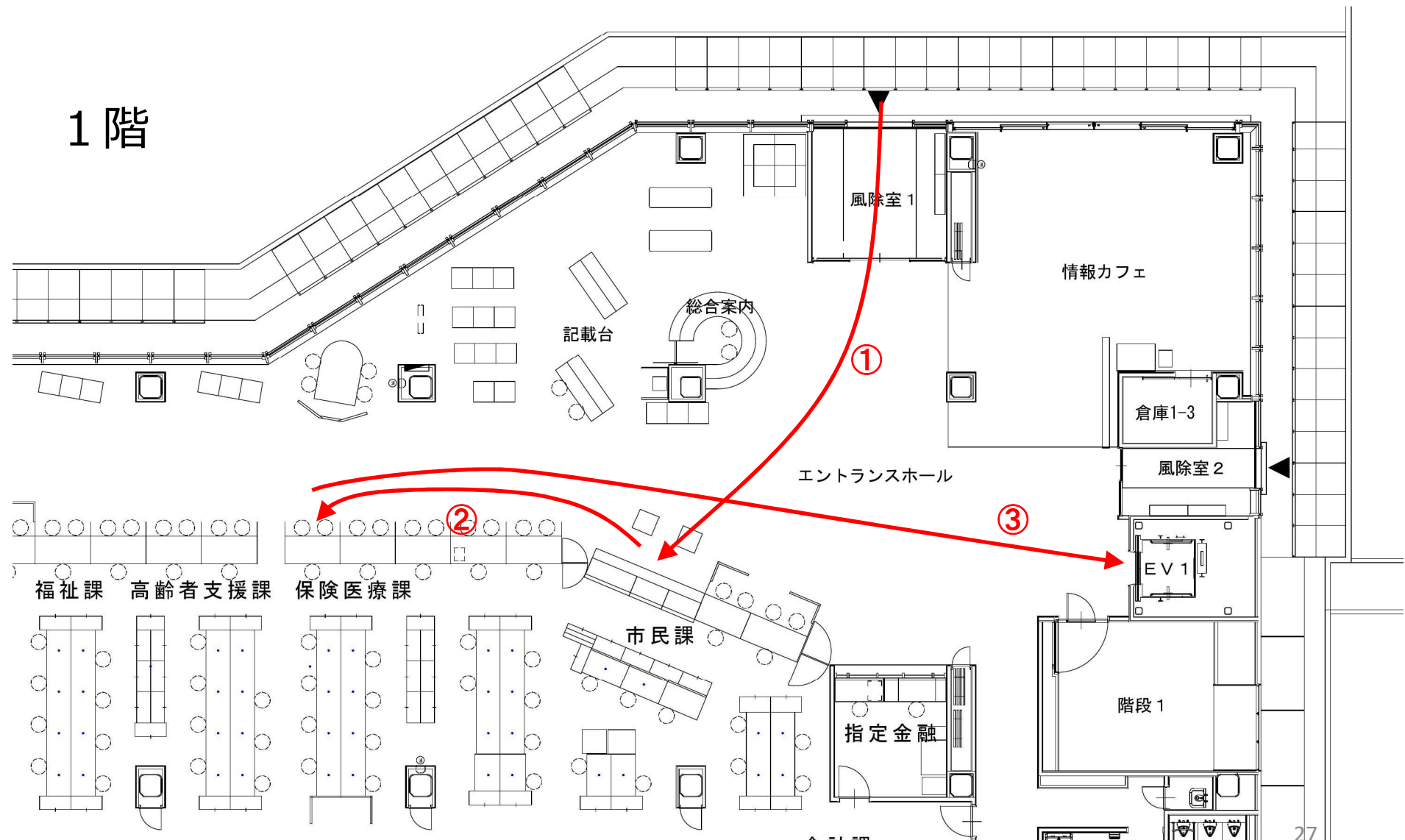
- 家・土地は父郎所有名義で、固定資産税は口座振替にて支払っていた。吾郎の名義に変更し、これからは吾郎が支払うようにしたい。
- 父郎名義のトラクターが1台あるが、今後廃車にする予定。
- 水道の名義は父郎となっているため、吾郎の名義にして吾郎の口座から引き落とししたい。
- 農地は田んぼと畑を持っていて、今後吾郎の名義にしたい。
- 防災行政無線があるが、不要になるので返却したい。現物は持ってきていない。

	氏名	生年月日	年齢	性別	その他
1	鳳来 父郎	昭和15年4月12日	85	男	無職 一人暮らし 介護保険被保険者証・後期高齢者医療保険被保険者証・後期高齢者福祉医療費受給者証・障害者手帳所有
2	鳳来 吾郎	昭和49年10月9日	51	男	豊橋市在住 会社員 既婚 喪主
3	作手 直美	昭和52年8月10日	48	女	新城市在住 パート 既婚
4	鳳来 母美	昭和20年12月20日	79	女	豊川市の特別養護老人ホームに入所中

市民動線 (前回)

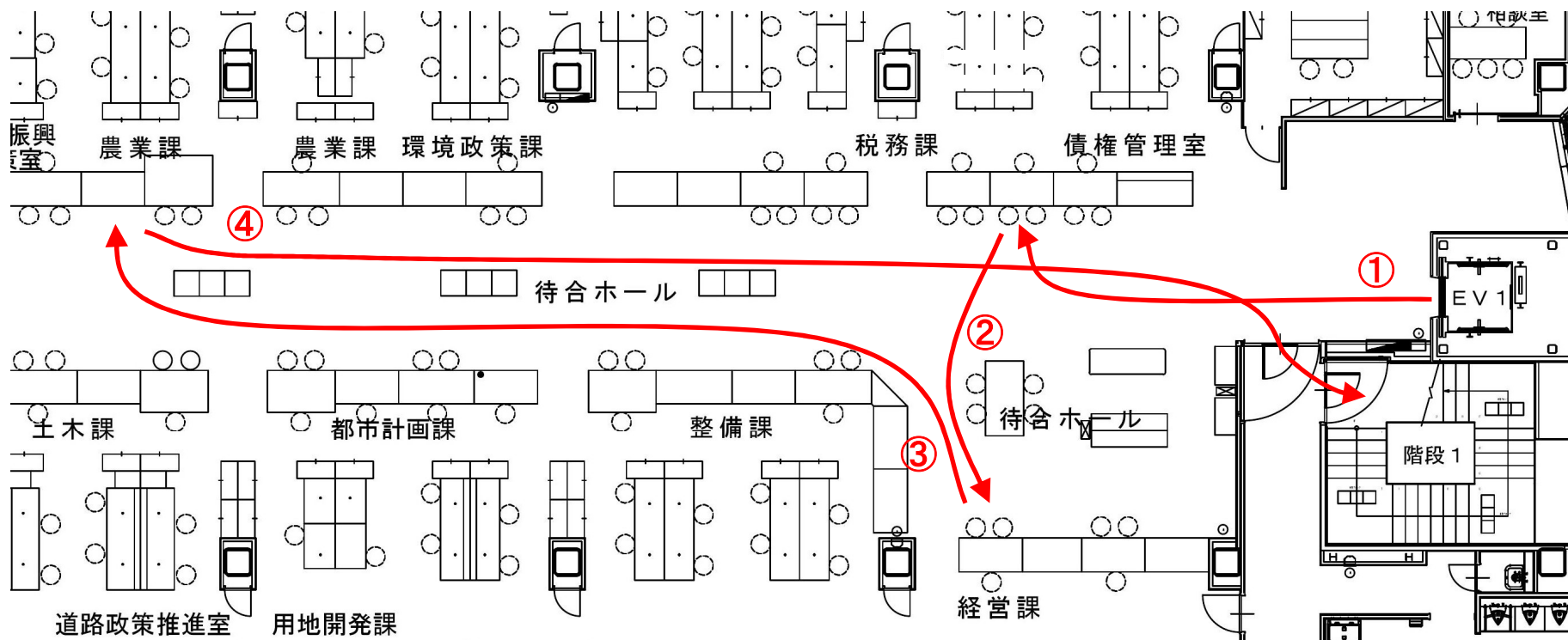


市民動線 (今回)



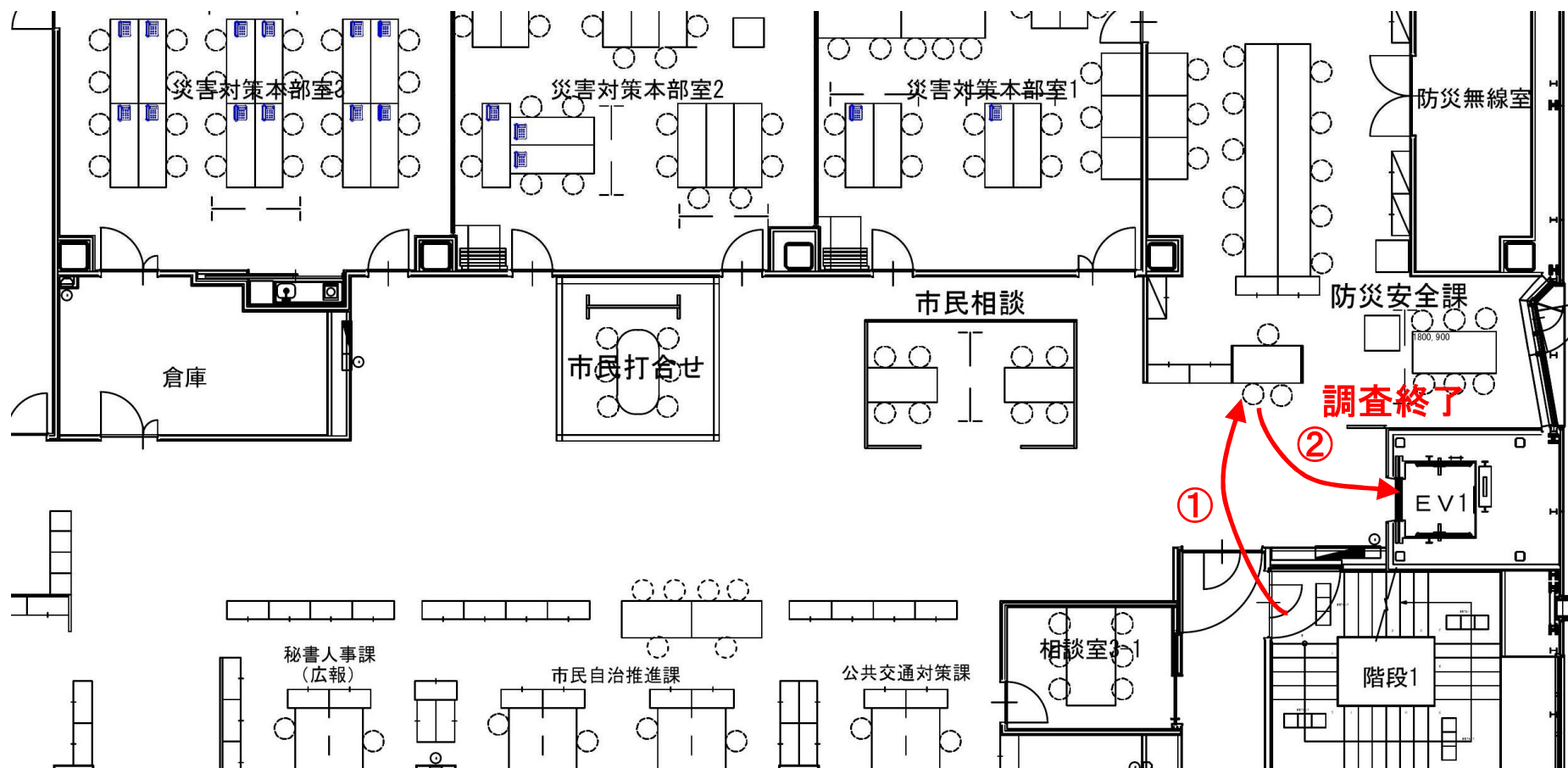
市民動線（今回）

2階



市民動線（今回）

3階



タイムライン

時刻	所要時間	場所	やったこと	対応職員
9:28		正面玄関		
9:28	0:01:00	市民課	市民課へ行き、列に並んで待つ	
9:29	0:00:55	市民課②窓口	手続き方法の説明	市民課A
9:30	0:01:52	保険医療課	保険医療課へ移動し、手続き内容の説明	保険医療課A
9:31	0:09:33	〃	葬祭費、高額療養費等の書類記入	〃
9:41	0:01:48	〃	チェックリスト記入、高齢者支援課へ引継ぎ	〃
9:43	0:00:44	〃	介護保険証回収	高齢者支援課A
9:43	0:07:48	〃	福祉課へ引継ぎ、待ち時間	
9:51	0:05:25	〃	障害者手帳返還、未支給手当請求の手続き	福祉課A
9:57	0:01:56		2階へ移動	
9:59	0:02:43	税務課	本人確認し、担当者を待つ	税務課A
10:01	0:08:42	〃	固定資産税手続きの説明、書類記入	税務課B

タイムライン（続き）

時刻	所要時間	場所	やったこと	対応職員
10:10	0:03:28	〃	軽自動車担当へ引継ぎ、待ち時間	
10:13	0:04:28	〃	軽自動車手続きの説明、口座廃止手続き	税務課C
10:18	0:03:11	〃	チェックリストの記入、次の手続きの案内	〃
10:21	0:00:29		経営課へ移動	
10:22	0:09:37	経営課	手続きの説明、所有者変更等の手続き	経営課A
10:31	0:00:36	〃	チェックリストの記入、次の手続きの案内	〃
10:32	0:00:25		農業課へ移動	
10:32	0:02:05	農業課	手続きの説明	農業課A
10:34	0:01:30		3階へ移動	
10:36	0:03:15	防災対策課	防災行政無線の返却手続き	防災対策課A
10:39	0:01:35		出口（正面玄関）へ移動	
10:41		正面玄関	調査終了	

所要時間の比較

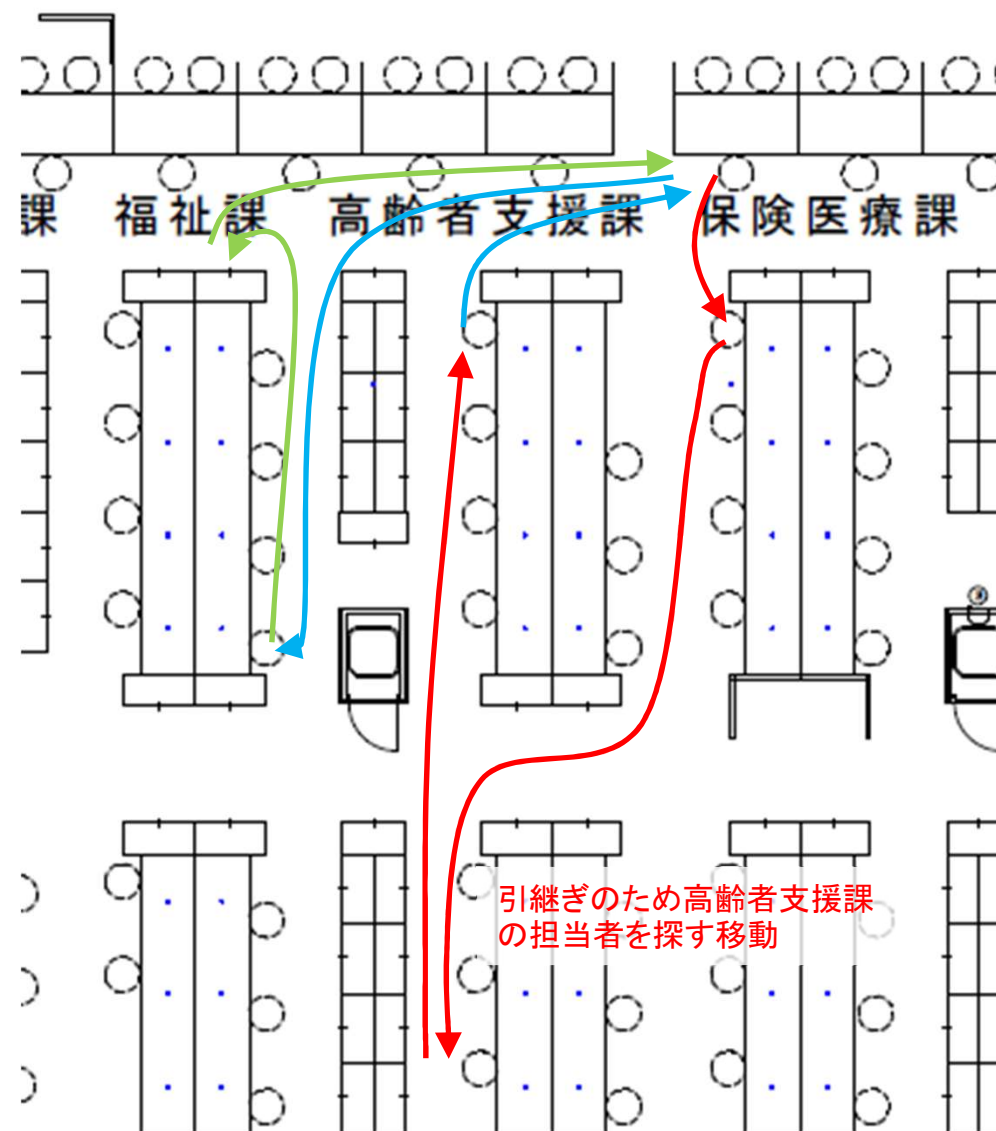
	前回	今回	差
移動	8分	7分	▲1分
説明	42分	23分	▲19分
記入	53分	31分	▲22分
待ち時間	11分	13分	+2分

住所氏名記入回数等各種数値の比較

項目	前回	今回	増減
手続を行った部署数	7	7	0
対応職員数	9	10	+1
書いた書類枚数	11	11	0
氏名	23	15	▲ 8
うち 申請者の氏名	18	13	▲ 5
うち 死亡者氏名	5	2	▲ 3
住所	21	12	▲ 9
生年月日	5	5	0
本人確認	3	1	▲ 2
退庁までにかかった時間	1時間55分	1時間13分	▲42分

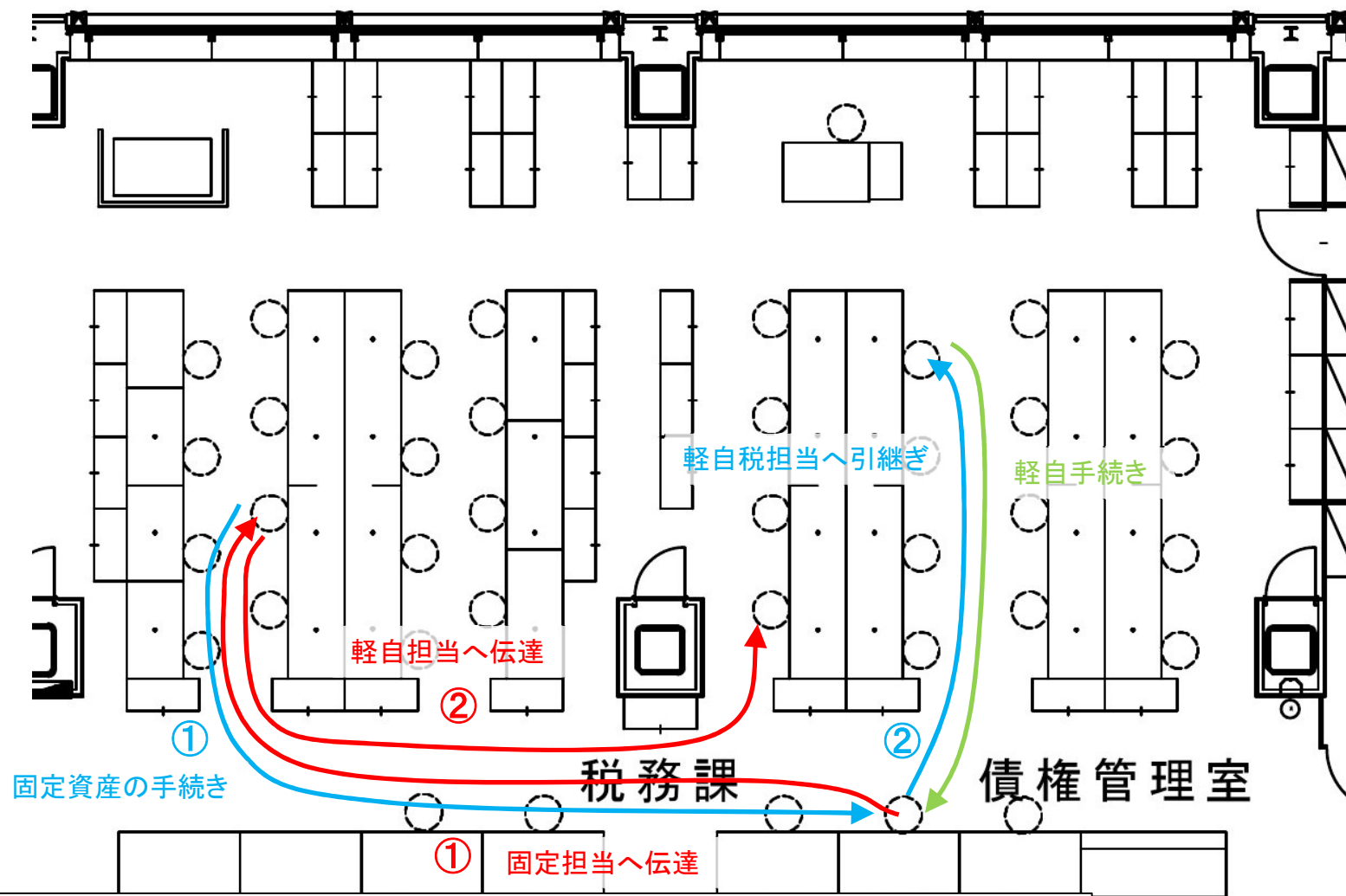
職員動線（保険医療課）

- 保険医療課
- 高齢者支援課
- 福祉課



職員動線（税務課）

- 税務課 A
- 税務課 B
- 税務課 C



経営課、農業課、防災対策課は、自席から窓口までの移動のみのため図面省略。

市民役や記録職員が感じたこと（○）

- 複数枚同じ情報を書く時、様式を並べてくれて書きやすかった。
- 受給者証等の提出を求められた際、色や形を説明してくれてわかりやすかった。

市民役や記録職員が感じたこと（△）

- 氏名、住所、生年月日を書く回数が多い。
- 何の書類を書いているかわからないことがあった。
- 次の手続きの案内ができていない部署があった。
- 待ち時間が長くなった際、不安になったので、説明がほしかった。
- チェックリストに庁内マップや職員が連絡事項を記入する備考欄があるとよい。
- 職員に立ったまま対応されると圧を感じる。

市民役や記録職員が感じたこと（△）

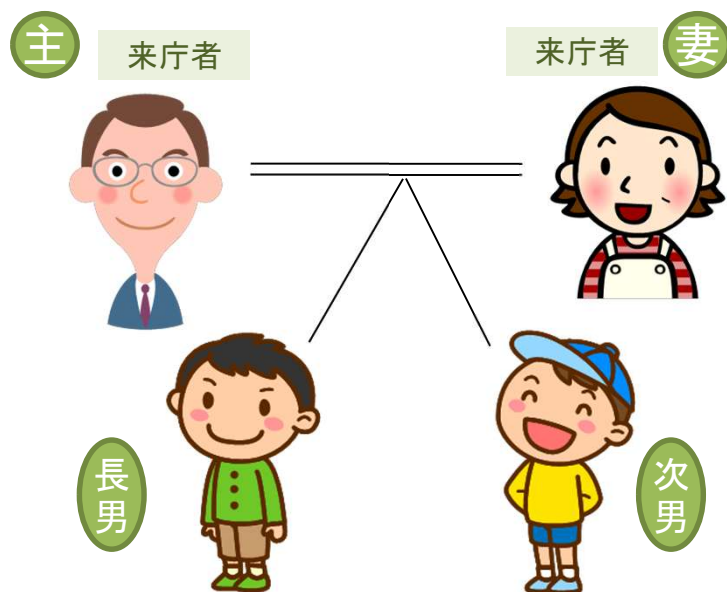
- 1枚の両面に氏名、住所を書く書類があった。
- 書類に記入例があるとよい。
- ペンが付かないことが2回あった。
- 再来庁の際の持ち物をメモしてあげたほうがよい。
- おくやみハンドブックを確認しない部署があった。
- 窓口の朱肉を拭くタオルが朱肉まみれ。

証明発行手続き実施メンバー

課名	氏名	役割
企画調整課	滝川陽紀	来庁者役 (入船豊)
行政課	酒井南	来庁者役 (入船楓)
こども未来課	朧里沙	来庁者動線記録 記入回数記録
学校教育課	伊豫田理恵	職員動線記録
情報政策課	牧野幹予	時間計測
市民課	小林利章	全体フォロー 写真撮影

ペルソナ（人物像・状況設定）

※前回調査からの変化（記入回数や手続き時間の削減状況）を確認するため、ペルソナは変更していません。

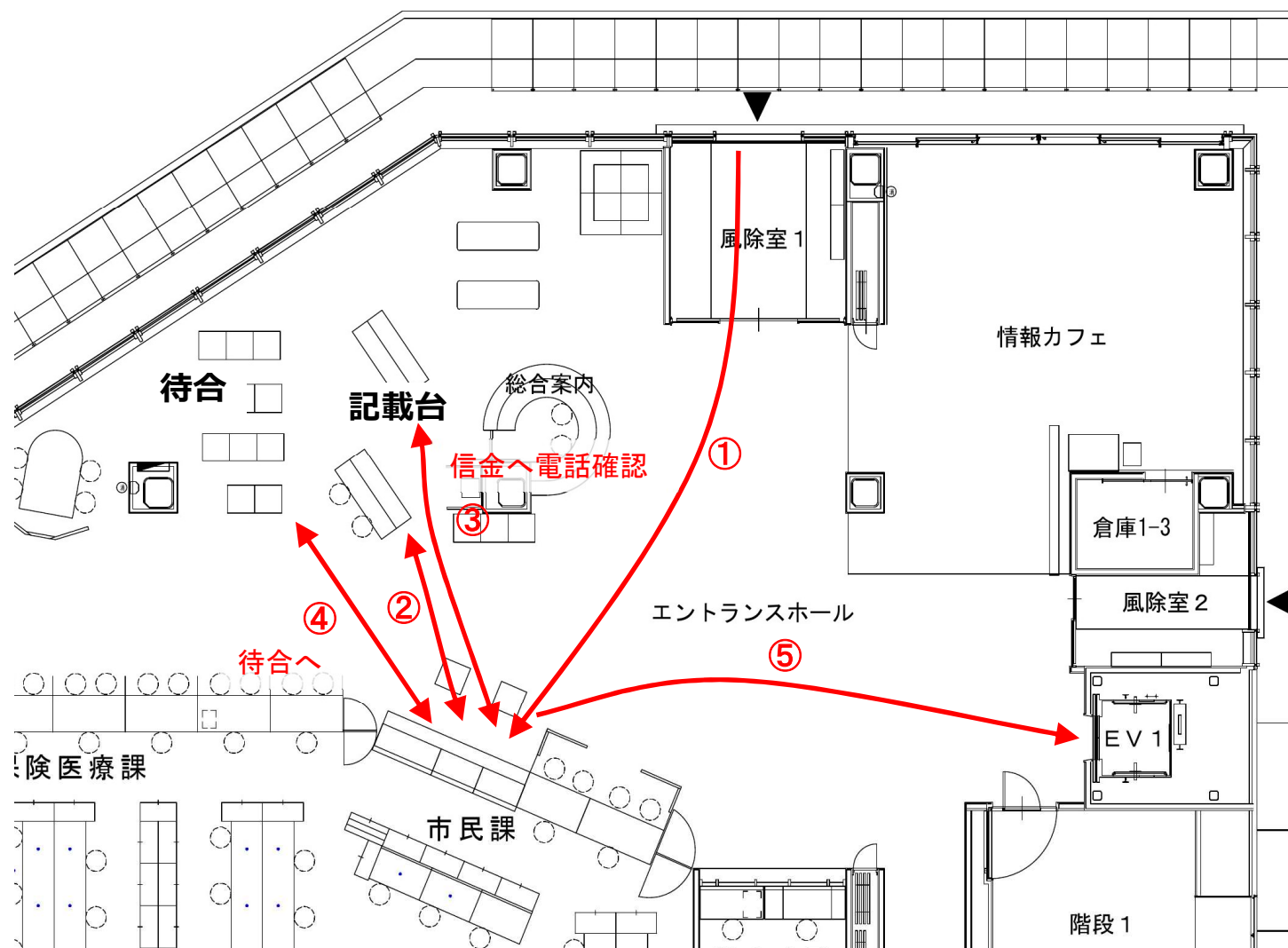


	氏名	生年月日	年齢	性別	続柄
1	入船 豊	平成2年10月1日	35	男	世帯主
2	入船 楓	平成元年8月20日	36	女	妻
3	入船 緑	平成27年6月23日	10	男	子
4	入船 樹	令和2年2月19日	5	男	子

- マイホームの新築にともない、豊川信用金庫から住宅ローンの借入れをすることになった。
- 先ほど豊川信用金庫で説明を受け、
 - ・住民票謄本（家族全員の記載のあるもの）
 - ・公的所得証明書 豊・楓各1通（最新のもの）が必要となり来庁した。
- 新都市に転入して2年目で、あまり市役所には来たことがない。
- 本日1日休暇だが、本日中午に書類を出したいので急いでいる。

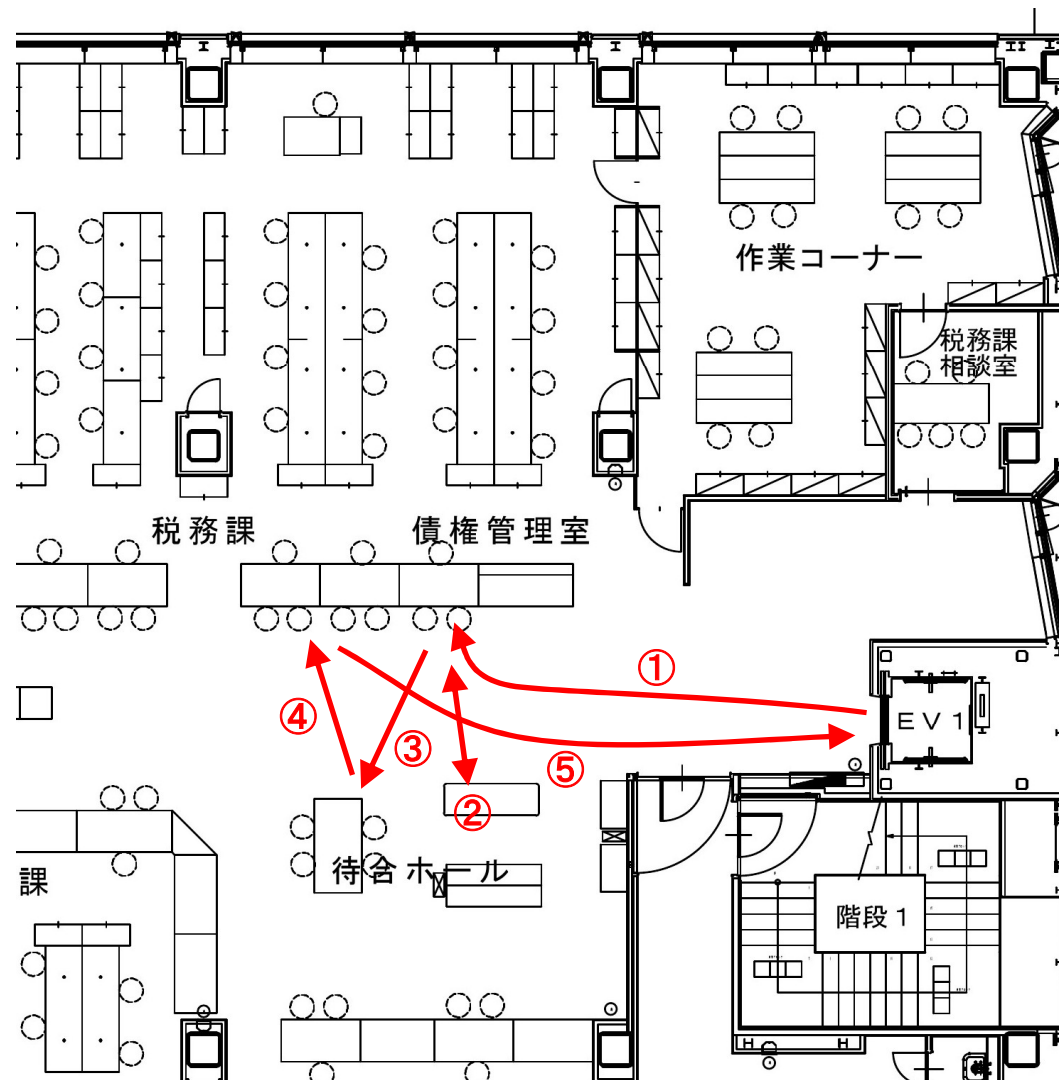
市民動線

1 階



市民動線

2 階



タイムライン

時刻	所要時間	場所	やったこと	対応職員
9:01		正面玄関		
9:01	0:01:22	市民課	市民課で住民票を取りたいと伝え、記載方法・記載台を案内	市民課A
9:02	0:04:15	記載台	申請書記入	
9:06	0:00:45	市民課	窓口申請書提出、内容確認	市民課A
9:07	0:01:07	〃	信金に不明内容を電話確認し再提出、本人確認	〃
9:08	0:02:57	待合	待ち時間	
9:11	0:01:08	市民課	住民票交付、支払い	市民課A
9:12	0:01:22		2階へ移動	
9:13	0:04:06	税務課	税務課で申請書の説明、記入	税務課A
9:18	0:02:19	待合	待ち時間	
9:20	0:00:51	税務課	証明書交付、支払い	税務課A
9:21	0:01:27		出口(正面玄関)へ移動	
9:22		正面玄関	調査終了	

所要時間の比較

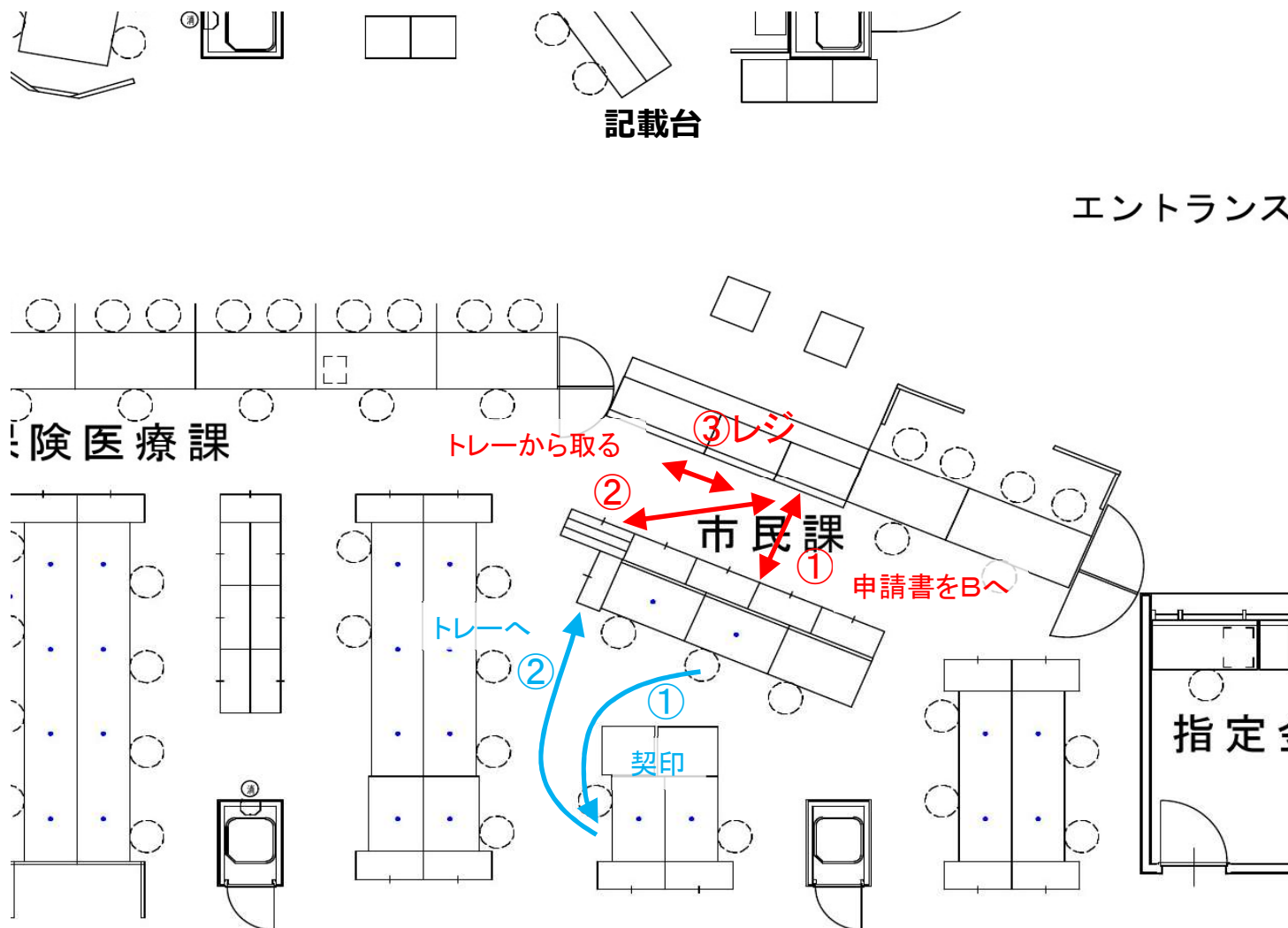
	前回	今回	差
移動	3分	3分	0分
説明	3分	5分	+2分
記入	11分	8分	▲3分
待ち時間	7分	5分	▲2分

住所氏名記入回数等各種数値の比較

項目	前回	今回	増減
手続を行った部署数	2	2	0
対応職員数	4	4	0
書いた書類	3	3	0
氏名	6	6	0
住所	3	3	0
生年月日	4	3	▲ 1
本人確認	3	3	0
退庁までにかかった時間	24分	21分	▲ 3

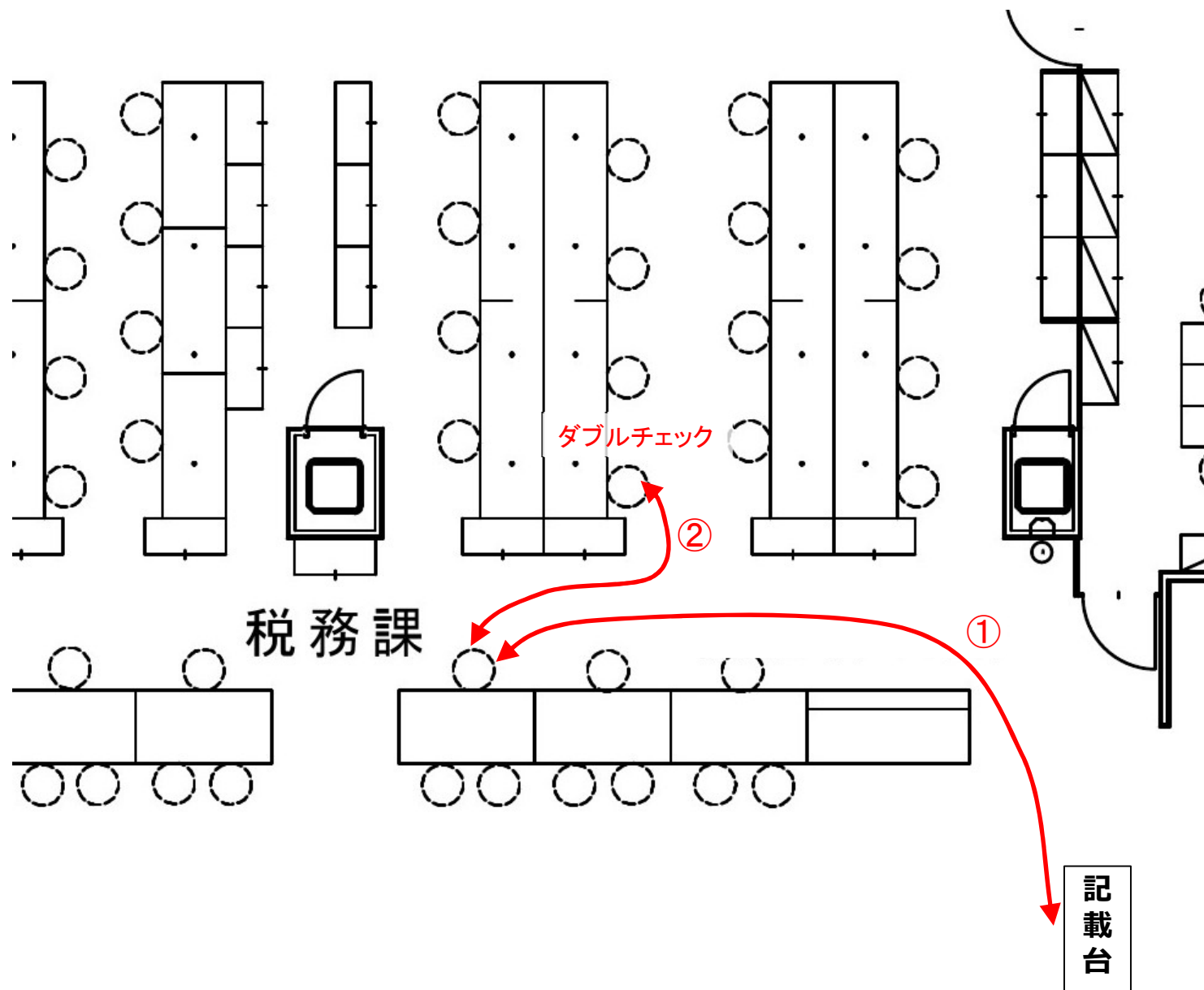
職員動線（市民課）

→ 市民課 A
→ 市民課 B



職員動線（税務課）

→ 税務課 A



市民役や記録職員が感じたこと（○）

- 庁舎内の「住民票」の表示が目につきやすく、わかりやすかった。
- 税務課では職員が記載台まで来て説明してくれて丁寧だった。

市民役や記録職員が感じたこと（△）

- ゆっくり、丁寧に説明してほしい。
- 市民課の待ち時間中に税務課の手続きができるとうかった。「他に手続きはありますか？」のような声掛けがあるとよい。
- 来庁目的を確認して、他の手続きを確認してくれると親切。
- 庁内に落ち着いて電話ができる場所があるとよい。
- 申請書の記入する箇所に○等のしるしを付けてくれるとわかりやすい。

市民役や記録職員が感じたこと（△）

- 住民票申請書の「特別な請求」（続柄や本籍を記載するかどうか）という表現をやめてはどうか。
- 税務課の申請書が複雑。
- 他部署を案内する際、案内図を見せながら「〇番窓口へ」と案内できると親切。